

Fecha Elaboración: 08/03/2022  
 Sede: Nivel Nacional

Sistema de Gestión  
 SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso  
 09. Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios

Proceso  
 006. Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios

CARACTERIZACIÓN											
Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	Público general	Persona natural, mayor de edad, Colombiano o extranjero interesado en los servicios de biblioteca	Acceder a los recursos y servicios bibliotecarios	* Recibir orientación sobre los servicios bibliotecarios * Acceder a la agenda cultural de la biblioteca	* Autorización de acceso a la biblioteca * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural	1	1	2	BAJO	No Reporta	No Reporta
Externo	Editores Nacionales	Persona jurídica que provee material bibliográfico en depósito legal.	Proveer a la biblioteca obras en depósito legal dando cumplimiento a lo dispuesto por el decreto 460 de 1995.	Recibir el certificado de depósito legal.	* Certificado de Depósito Legal	2	2	4	MEDIO	No Reporta	No reporta
Externo	Proveedores	Persona jurídica que provee productos (mobiliario, equipos, libros) y servicios para bibliotecas	Proveer a la biblioteca mobiliario, equipos y material bibliográfico en compra.	Recibir el pago de manera oportuna. Acreditarse como cliente de la Universidad Nacional	N/A	1	2	3	MEDIO	No Reporta	No Reporta
Externo	Bibliotecas de otras Instituciones de Educación superior.	Bibliotecas de otras Universidades nacionales o extranjeras que prestan servicios a sus comunidades universitarias	* Contar con conveios de cooperación con bibliotecas de otras instituciones * Reciprocidad en el portafolio de recursos y servicios ofrecido a las comunidades académicas	* Convenios prorrogables o a largo plazo * Confiabilidad en los servicios y recursos ofrecidos a través del convenio	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Consulta en sala * Préstamo interbibliotecario	1	2	3	MEDIO	No Reporta	No Reporta
Externo	Pensionados	Personas retiradas de las funciones docentes o administrativas de la universidad por pensión	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las salas de lectura * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	* Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Apoyo de bibliotecas en	* Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación a bibliotecas de otras instituciones * Consulta en Sala * Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones	1	2	3	MEDIO	No Reporta	No Reporta

				trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico	* Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales del SINAB. * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural						
Externo	Egresados	Personas que han cumplido los requisitos de un programa académico y han obtenido un título otorgado por la Universidad Nacional, en cualquiera de las facultades y en cualquiera de las modalidades	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	* Contar con orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Disponer de un número de ejemplares de los recursos físicos que permita el préstamo y/o lectura * Acceder oportunamente a los recursos físicos * Contar con recursos de información pertinentes y actualizados * Facilidades de préstamo y renovación * Acceder al programa de formación ofrecido en la biblioteca * Recibir orientación en la reposición de material bibliográfico	* Adquisición y catalogación de material bibliográfico * Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones * Consulta en Sala * Servicio de préstamo(a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) que no existan en el SINAB * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales ofrecidos por el SINAB. * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural	2	2	4	MEDIO	No Reporta	No Reporta
Externo	Estudiantes externos	Personas matriculadas en programas académicos ofrecidos por otras instituciones de educación superior con las cuales el SINAB tenga convenio	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las salas de lectura * Acceso a los recursos de información físicos (consulta) * Préstamo interbibliotecario	* Contar con orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Disponer de un número de ejemplares de los recursos físicos que permita el préstamo y/o lectura * Oportunidad en el acceso a los recursos físicos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación	* Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Consulta en sala * Préstamo interbibliotecario * Renovación de material bibliográfico	1	2	3	MEDIO	No Reporta	No Reporta
Interno	Líderes de proceso	Dirección Nacional de Bibliotecas, Vicerrectoría de Investigaciones, Dirección de Investigación de Sede, Jefatura de Bibliotecas de Sede	Conocer oportunamente la información generada por políticas, estrategias, objetivos y metas del Sistema de Bibliotecas	* Cumplimiento de las políticas, estrategias y objetivos generados desde la Dirección Nacional de Bibliotecas	* Servicio: Recursos y servicios bibliotecarios * Productos: Informes de gestión, proyectos de inversión * Indicadores de gestión del proceso	1	2	3	MEDIO	Comunicación verbal y escrita, correos electrónicos, Videoconferencias y visitas de seguimiento	No Reporta
Interno	Administrativos	Funcionarios no docentes vinculados a las actividades de carácter administrativo de la universidad, en todas las	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato	* Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso	* Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones * Consulta en	2	2	4	MEDIO	No Reporta	No Reporta

		áreas laborales y en sus diferentes clasificaciones	físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Apoyo de bibliotecas en trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico	Sala * Servicio de préstamo(a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones * Apoyo en el proceso de traslado de inventario de material bibliográfico * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales * Paz y Salvo de Bibliotecas* Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural						
Interno	Docentes	Funcionarios vinculados a la actividad docente universitaria en todas las facultades y en todas las modalidades de vinculación	* Adquisición de material bibliográfico que cubra las necesidades de las cátedras. * Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Catalogación en la publicación para los libros de su autoría * Publicación de los resultados de docencia e investigación en la Biblioteca Digital * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	* Recursos financieros para la adquisición del material bibliográfico requerido * Agilidad en el proceso de adquisición de material bibliográfico * Confiabilidad en la adquisición de títulos y ejemplares requeridos * Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación del material bibliográfico * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Contar con los espacios de bibliotecas para algunas de sus actividades académicas * Apoyo de bibliotecas en trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico	* Adquisición y catalogación de material bibliográfico * Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones * visitas guiadas * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural * Consulta en Sala * Servicio de préstamo(a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) que no existan en el SINAB. * Catalogación en la publicación para obras de su autoría * Revisión y publicación en el Repositorio Institucional de obras de su autoría * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones por parte de los docentes. * Apoyo en el proceso de traslado de inventario de material bibliográfico * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias	2	3	5	ALTO	No Reporta	No Reporta

					informacionales * Préstamo de espacios de bibliotecas para exposiciones * Paz y Salvo de Bibliotecas						
Interno	Centros Editoriales	Dependencias que desarrollan los procesos editoriales de los productos académicos y de investigación de la Universidad Nacional	* Catalogación en la publicación para los productos editoriales de la Facultad o el Sello Editorial UN * Publicación de los resultados de docencia e investigación en la Biblioteca Digital UN	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos Ficha catalográfica de la publicación Confiabilidad en las plataformas de la Biblioteca Digital y en la difusión de las publicaciones	* Catalogación en la publicación * Publicación y difusión de la producción académica de la Universidad a través de la Biblioteca Digital	2	3	5	ALTO	No Reportado	No Reportado
Interno	Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización, en este caso la Universidad Nacional de Colombia, al mas alto nivel	* Plan presupuestal anual de la biblioteca * Implementación de proyectos de inversión. * Resultados y balances del impacto del servicio. * Informes de gestión para la toma de decisiones * Resultados del proceso de Alta dirección	* Recibir una propuesta de planeación anual que tenga en cuenta a la situación actual, económica y financiera de la Universidad * Formulación de proyectos innovadores que tengan impacto en la comunidad universitaria. * Servicios oportunos, creativos, cuantificables.	* Servicio: Recursos y servicios bibliotecarios * Productos: Informes de gestión, proyectos de inversión, plan presupuestal. * Indicadores de gestión del proceso	3	2	5	ALTO	Correo electrónico Oficios	No Reportada
Interno	Contratistas	Funcionarios vinculados a la Universidad mediante Orden de Prestación de Servicios	Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos)	* Disponibilidad de recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) que no existan en el SINAB.	* Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación para el acceso a bibliotecas de otras instituciones * Consulta en Sala * Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Paz y Salvo de Bibliotecas * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural	1	2	3	MEDIO	No Reportado	No Reportado
Interno	Vicedecanaturas Académicas, Secretarías Académicas, Direcciones Académicas	Dependencias académicas y administrativas de la Universidad Nacional	Reportes de paz y salvo para graduandos Informe de Recursos y Servicios Bibliotecarios para dar cumplimiento a los requerimientos de acreditación de los programas académicos, velar por la publicación en el repositorio institucional de producción académica de los estudiantes de posgrado.	Oportunidad en la respuesta y Confiabilidad en la información suministrada	* Paz y Salvo de bibliotecas generado en forma global dependiendo de la solicitud. * Informe de Recursos y Servicios Bibliotecarios * Presentación del Informe de recursos y servicios bibliotecarios a los profesores evaluadores del programa * visita guiada a la biblioteca	2	3	5	ALTO	No Reportado	No Reportado
Interno	Estudiantes UN	Personas matriculadas en los programas	* Adquisición de material bibliográfico * Orientación	* Recursos financieros para la adquisición del	* Adquisición y catalogación de material	3	2	5	ALTO	No Reportado	No Reportado

		académicos ofrecidos por la Universidad Nacional, en todas las facultades y en cualquiera de sus modalidades (pregrado, posgrado)	en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Recepción y publicación de los trabajos de grado en la Biblioteca Digital * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos * Paz y Salvo de bibliotecas	material bibliográfico requerido * Agilidad en el proceso de adquisición de material bibliográfico * Confiabilidad en la adquisición de títulos y ejemplares requeridos * Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Apoyo de las bibliotecas en trámites administrativos relacionados con los servicios y recursos bibliotecarios	bibliográfico * Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación para bibliotecas de otras instituciones. * Consulta en Sala * Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB * Revisión y publicación en el Repositorio Institucional de los trabajos de grado * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales ofrecidos por el SINAB. * Paz y Salvo de Bibliotecas * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta * Acceso a la agenda cultural							
--	--	---	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--