



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB

NOVIEMBRE 2018

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"




**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE**

APROBACIÓN DEL MANUAL

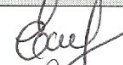

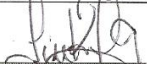



CONSEJO UNIVERSITARIO
Providencia N° CUO-001-011-I-2019

El Consejo Universitario de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, actuando en Sesión Ordinaria N° CUO-001-2019 de fecha 29 de enero de 2019, con fundamento en el artículo 14 numeral y 32 del Reglamento General de la UMC, en concordancia con los artículos 24 y 26, numerales 20 y 21 de la Ley de Universidades, resolvió aprobar el Manual de la Coordinación de Biblioteca.

	MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 3/8
ACTA DE REVISIÓN		

Los miembros del equipo de trabajo abajo firmantes, declaramos haber participado en la elaboración y revisión del Manual de la Coordinación de Biblioteca, Cambio: 00 de fecha: 26/11/2018.

Por lo tanto, habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos internos (Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, Procedimiento Control de la Información Documentada, entre otros) y externos aplicables (Leyes, Reglamentos y Normativas) para la elaboración de Manuales, manifestamos estar de acuerdo con la información descrita en el Manual de la Coordinación de Biblioteca. En tal sentido, recomendamos la consideración y aprobación por parte del Consejo Universitario para su estandarización.

ELABORACIÓN DE CONTENIDO			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Emily Sánchez	Coordinadora de Biblioteca		26/11/2018
Rocío García	Auxiliar de Biblioteca		26/11/2018
Jehan Merlo	Auxiliar de Biblioteca		26/11/2018
REVISIÓN DE CONTENIDO			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
Prof. Edgar Rodríguez	Vicerrector Académico		17/01/2019
REVISIÓN DE ASPECTOS LEGALES			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
Abg. Olimpia Muller	Coordinadora General de Consultoría Jurídica		17/01/2019
REVISIÓN DE ESTRUCTURA			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
MSc. Elena Angarita	Coordinadora de Gestión de la Calidad (E)		17/01/2019



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/8

ÍNDICE

	pp.
Aprobación del Manual	
Acta de Revisión	3/8
Introducción	6/8
Normas Generales para el Uso del Manual	7/8
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	
Preliminares	
Objetivo	1/20
Alcance	1/20
Marco Institucional	2/20
Antecedentes	2/20
Misión	2/20
Visión	3/20
Objetivo	3/20
Funciones	3/20
Organigrama Estructural del Vicerrectorado Académico	7/20
Organigrama Estructural de la Coordinación de Biblioteca	8/20
Organigrama Estructural de Posición de la Coordinación de Biblioteca	9/20
Descripción de Cargos	10/20
Registro de Cambios	20/20
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
Preliminares	
Introducción	1/ 2
Propósito	1/2
Alcance	2/ 2
Responsable	2/ 2



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/8

ÍNDICE

Registro de Cambios	2/2
Proceso Coordinación de Biblioteca	1/6
Procedimiento Préstamo Automatizado de la Colección	1/5
Procedimiento Ingreso Técnico del Material Bibliográfico	1/5
Procedimiento Inventario de la Colección Bibliográfica	1/4
Instrucción de Trabajo Medición de la Satisfacción del Usuario	1/3

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 6/8

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como propósito fundamental establecer el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo, bajo una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación que permita la mejora continua a fin de armonizar bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Asimismo, sirve de guía a los usuarios del proceso de la Coordinación de Biblioteca, y por ningún motivo, sustituye directrices o procedimientos establecidos por el Manual de Calidad de la UMC.

Este Manual busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.
4. Que este identificado y determinado el proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo, de ser el caso, de tal manera que facilite a la dependencia la coordinación, ejecución y supervisión de las labores.
5. Que exista un sistema de información que le provea a la dependencia, datos oportunos reales y fiables para la adecuada toma de decisiones en cuanto a sus procedimientos.



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 7/8

NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL

1. El manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en la Coordinación de la Biblioteca adscrita al subsistema Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).
2. Este manual está dividido por secciones con el fin de hacer más fácil su actualización.
3. El manual se encuentra organizado de manera tal, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, tanto de las responsabilidades y acciones que deben cumplirse dentro de la Coordinación de Biblioteca como del proceso, de los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecutan.
4. En la aplicación del presente manual, el responsable de la Coordinación de Biblioteca velará por el desarrollo, supervisión y cumplimiento de las actividades, procedimientos e instrucciones de trabajo aquí descritos.
5. Los usuarios del manual deberán comunicar al responsable de la Coordinación de Biblioteca las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base del conocimiento en el tiempo.
6. Este manual solamente podrá ser modificado por el responsable de la dependencia, en este sentido deberá enviar a la Coordinación de Gestión de la Calidad memorando, en formato físico, en conjunto con las sugerencias, modificaciones o cambios realizados, en formato digital.
7. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas del Vicerrectorado Académico que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido, con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.



MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 8/8

NORMAS GENERALES PARA EL USO DEL MANUAL

8. Para los efectos de actualización del manual, el mismo podrá ser evaluado anualmente por el responsable de la dependencia, con el objeto de mantener la pertinencia y apego tanto de los procedimientos e instrucciones de trabajo que se manejan, como las normas relacionadas con la legislación vigente y evitar así su rápida obsolescencia.
9. Salvo instrucciones diferentes, este manual no puede ser reproducido total o parcialmente por cualquier medio sin la autorización previa de la Coordinación de Gestión de la Calidad, adscrita al Rectorado.
10. Este manual estará disponible en formato digital en la página www.umc.edu.ve de la Universidad, con el objeto de que cualquier dependencia, que así lo requiera, pueda tener acceso al mismo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
(MAN-ORG-VAC-CB)

Versión Definitiva. La impresión es copia magnética de este

considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/20

PRELIMINARES

OBJETIVO

El Manual de Organización, es un instrumento normativo de gestión que tiene por finalidad formalizar la estructura organizativa y funcional de la Coordinación de Biblioteca, adscrita a la Vicerrectorado Académico.


Este instrumento permite establecer una metodología estándar que contribuya al desarrollo y control de la Coordinación de Biblioteca, a fin de armonizar sus funciones bajo un enfoque coherente con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Asimismo, busca definir un sistema de control que debe tener en cuenta aspectos tales como:

1. Que describa el marco institucional de la dependencia.
2. La existencia de una estructura funcional debidamente establecida.
3. Declaración de las responsabilidades, autorización, procesamiento, registro de las operaciones, que estén asignados.

ALCANCE:

Su campo de aplicación abarca a la Coordinación de Biblioteca.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 2/20
MARCO INSTITUCIONAL		

ANTECEDENTES

La Coordinación de Biblioteca es una dependencia del Vicerrectorado Académico, que se encuentra enmarcada en la Base Legal que crea a la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), la cual se fundamenta en el Decreto Presidencial, N° 899, el siete (07) de Julio del 2000, a través de la Gaceta Oficial N° 36.988.

Posteriormente, el 29 de marzo de 2006 el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria N° CUO-005-2006, mediante Resolución N° CUO-005-069-III-2006, resolvió aprobar la creación de la Coordinación General Académica, unidad ejecutora adscrita al Vicerrectorado Académico y bajo su adscripción pasa la Coordinación de Biblioteca.

Recientemente con la entrada en vigencia del Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe, según providencia del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, N° 155 de fecha 15/07/2014 y publicado en Gaceta Oficial N° 40.487 de fecha 01/09/2014, el Consejo Universitario en fecha 17/11/2014 según CUE-010-025-XI-2014 aprueba el organigrama estructural de la UMC y allí la Coordinación de Biblioteca, queda directamente adscrita al Vicerrectorado Académico, con dos unidades adscritas, la Unidad de Servicio al Público y la Unidad de Procesos Técnicos.

MISIÓN:

Ser un servicio de información, gestor del conocimiento marítimo, que funcione a través de estructuras físicas y virtuales permitiendo a los usuarios llegar a la información que realmente necesite, siendo rápido, eficaz y eficiente. Y que esta su vez permita también la difusión de la producción investigativa asociada a las necesidades de formación náuticas actuales, creando así espacios para la participación y el desarrollo investigativo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/20

MARCO INSTITUCIONAL

VISIÓN:

Apoyar la actividad académica de investigación, promoviendo y generando accesos en red para su visibilidad y extensión de la comunidad universitaria con los recursos tecnológicos, de información y humanos que poseemos.

OBJETIVO:

Gestionar los accesos a la información, siendo efectivo en los soportes virtuales y físicos, al Garantizar el acceso a la información, desarrollando medios que faciliten su uso, a través de soportes virtuales y físicos que aporten información relevante, rápida y oportuna, proporcionando material bibliográfico que contribuya a la investigación, planes de estudios y proyectos, cónsonos con una Biblioteca Universitaria Especializada.

FUNCIONES:

1. Promueve programas de formación de usuarios.
2. Normaliza técnicamente las colecciones de la biblioteca.
3. Automatiza los procesos de gestión bibliotecaria.
4. Organiza los recursos de tal modo que sean fácilmente accesibles y utilizables.
5. Coordina el inventario general de los bienes de la Biblioteca.
6. Desarrolla una excelente y equilibrada colección de documentos de acuerdo con las necesidades de docencia, investigación y extensión.
7. Promueve programas de Adiestramiento que contribuyan a un mejor servicio dentro del plan de mejora continua.
8. Determina los sistemas y políticas para la ejecución de los procesos técnicos de la colección bibliográfica y administrativos.
9. Elabora y modifica los reglamentos de las Bibliotecas y/o Centro de Información y Documentación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/20

MARCO INSTITUCIONAL

10. Mantiene contacto con Bibliotecas y/o Centro de Información y Documentación a nivel nacional e internacional para realizar intercambio de material bibliográfico y de experiencias.
11. Mantiene contacto con editoriales, librerías e instituciones afines tanto nacionales como extranjeras, para mantener actualizada la Biblioteca y/o Centro de Información y Documentación.
12. Elabora y suministra al Vicerrector Académico y al Responsable del Proyecto el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Biblioteca.
13. Elabora y suministra al Vicerrector Académico y al Responsable del Proyecto el Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Biblioteca.
14. Elabora y actualiza el manual de la Coordinación de Biblioteca en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
15. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
16. Las demás que le señalen las Leyes, Reglamentos y disposiciones de las Autoridades competente.


UNIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

OBJETIVO:

Atender al usuario interno y externo a fin de satisfacer las necesidades y demandas en relación a las solicitudes e información que presta el servicio de la Coordinación de Biblioteca como: préstamo de libros, tesis, revistas documentales, novelas entre otros.

FUNCIONES:

1. Atiende al usuario con educación y respeto.
2. Garantiza el uso adecuado del material bibliográfico.
3. Verifica el uso adecuado del espacio físico de la biblioteca
4. Verifica el uso adecuado del inmueble que se encuentra en la biblioteca.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 5/20
MARCO INSTITUCIONAL		

5. Garantiza que se cumpla las normas del uso del espacio físico de la biblioteca.
6. Apoya en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Biblioteca.
7. Apoya en la elaboración del Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Biblioteca.
8. Apoya en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Biblioteca en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
9. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
10. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.


UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

OBJETIVO:

Procesar el material bibliográfico que ingresa a la Universidad con el fin de poseer una herramienta que permita la identificación de cada documento, para una búsqueda eficaz, recuperación y control del mismo cuando se encuentre en circulación.

FUNCIONES:

1. Recibe el material bibliográfico y verifica su estado.
2. Realiza las actividades respectivas para el ingreso en la base de datos del sistema Koha del material bibliográfico.
3. Realiza las actividades respectivas para la identificación y asignación del código de barra y lomo bajo el sistema Dewey.
4. Traslada el material a la estantería correspondiente según su codificación.
5. Realiza el inventario de todo el material bibliográfico existente en la Biblioteca.
6. Apoya en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Biblioteca.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 6/20
MARCO INSTITUCIONAL		

7. Apoya en la elaboración del Informe de Gestión Trimestral de la Coordinación de Biblioteca.
8. Apoya en la elaboración y actualización del manual de la Coordinación de Biblioteca en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
9. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC.
10. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

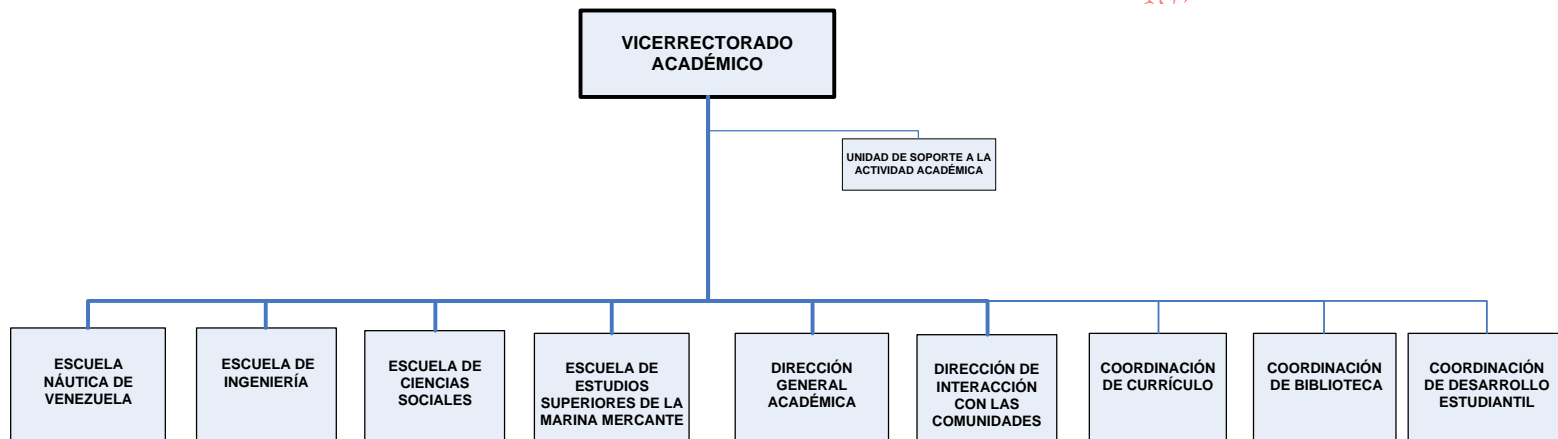
Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 7/20

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO

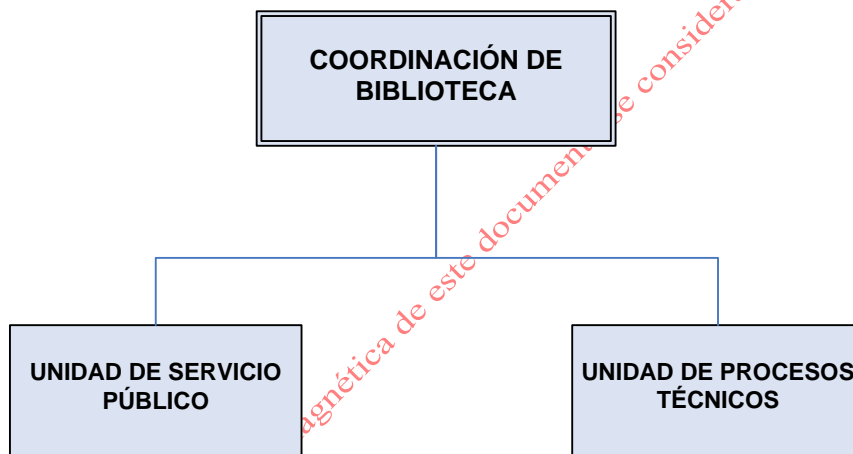




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
BIBLIOTECA**

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 8/20

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

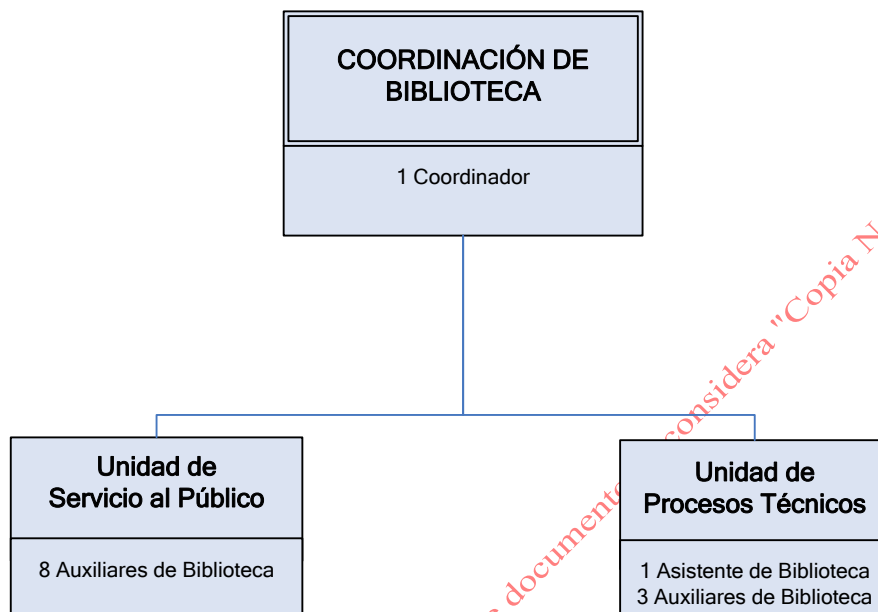





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
BIBLIOTECA**

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 9/20

ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 10/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

CARGO: COORDINADOR DE BIBLIOTECA

OBJETIVO: Ejecutar actividades de biblioteca que garanticen la atención y suministro del material bibliográfico e información al usuario, con el fin de satisfacer sus requerimientos y brindar un servicio eficiente.

FUNCIONES:

1. Dirige y coordina las actividades técnicas y administrativas
2. Orienta a los usuarios en el manejo y uso de las fuentes de información.
3. Supervisa las tareas del personal a su cargo.
4. Coordina el inventario general de los bienes
5. Evalúa al personal a su cargo.
6. Promueve programas de Adiestramiento para el Personal a su cargo.
7. Prepara el proyecto de presupuesto anual.
8. Planifica los programas a desarrollar por la Biblioteca a su cargo y vela por la ejecución de los mismos.
9. Promueve planes de información para los usuarios, a fin de aumentar el número de lectores y dar publicidad
10. Determina los sistemas y políticas para la ejecución de los procesos técnicos y administrativos.
11. Elabora y modifica el reglamentos, así como manuales de sistemas y procedimientos de gestión de la calidad
12. Vela por el cumplimiento de los estatutos y reglamentos vigentes.
13. Mantiene contacto con editoriales, librerías e instituciones afines tanto nacionales como extranjeras
14. Gestiona la adquisición de material bibliográfico, equipos, mobiliarios y servicios necesarios para su gestión
15. Coordina los sistemas y políticas para la colección bibliográfica.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
BIBLIOTECA**

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 11/20

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

16. Administra los recursos financieros asignados.
17. Realiza búsquedas bibliográficas en base de datos, manuales y automatizadas, nacionales e internacionales.
18. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral
19. Mantiene en orden el mobiliario, equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
20. Promueve el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad e informa al personal las implicaciones del no cumplimiento de los mismos.
21. Determina las especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia que lidera.
22. Determina las especificaciones de los recursos humanos, financieros, materiales, equipos tecnológicos, mobiliarios, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la dependencia.
23. Identifica y evalúa los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
24. Garantiza el cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y el cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
25. Verifica el control de la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
26. Comunica al personal bajo su adscripción, las funciones inherentes al cargo que desempeñará.
27. Supervisa el cumplimiento de las funciones del equipo de trabajo adscrito a la dependencia que lidera.
28. Participa en la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (PEDIUMC), suministrando los




MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 12/20


DESCRIPCIÓN DE CARGOS

- objetivos de calidad inherentes a la dependencia que se cumplirán a mediano y largo plazo.
29. Participa en conjunto con la Coordinación de Administración de Personal, en la selección del personal con competencia para ocupar un cargo o desempeñar funciones en la dependencia, de conformidad al perfil establecido en el Registro de Información de Cargos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (RICUMC).
 30. Realiza encuestas para determinar la percepción del cliente, analizando y evaluando los datos y con base en los resultados toma decisiones que permitan lograr la mejora continua del producto o servicio ofrecido.
 31. Procesa las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
 32. Tramita las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
 33. Elabora el inventario de bienes y equipos de la dependencia y solicita a la Coordinación de Bienes Nacionales la verificación del registro.
 34. Garantiza la elaboración y actualización del manual de la dependencia que lidera, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable.
 35. Determina los indicadores que implementará para medir el desempeño de la gestión realizada en la dependencia en correspondencia al proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta.
 36. Realiza el Plan Operativo Anual (POA) de la dependencia, con la finalidad de planificar los objetivos y las metas que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal.
 37. Consolida y suministra al Vicerrectorado Académico, el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Biblioteca.
 38. Cumple el Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación de Biblioteca.
 39. Realiza el seguimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante el Informe de Gestión trimestral.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 13/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

40. Identifica las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y formula las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
41. Consolida y suministra al Vicerrectorado Académico, el Informe de Gestión de la Coordinación de Biblioteca.
42. Promueve la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrece.
43. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
44. Realizar la evaluación de desempeño del personal bajo su responsabilidad.
45. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 14/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

DEL CARGO: ASISTENTE DE BIBLIOTECA


OBJETIVO: Ejecutar Actividades técnicas y administrativas en una biblioteca y/o Centro de Información y Documentación, aplicando principios y técnicas en los procesos de catalogación, clasificación, distribución y control de material bibliográfico y atendiendo y/o suministrando información al usuario, con el fin de brindar un eficiente servicio.

FUNCIONES:

1. Orientar a los usuarios Sobre servicios y manejo de catalogación público y el fichero de información.
2. Distribuye el material bibliográfico que va a los diferentes departamentos.
3. Cataloga el material bibliográfico según el sistema de clasificación Library of Congress (L.C).
4. Participa en la elaboración técnicas, boletines e índices bibliográficos, anuarios u otras publicaciones similares.
5. Asigna materiales según clasificación de la Unión panamericana y Macrothesauro de la Organización para desarrollo y cooperación económica (ACDE).
6. Codifica y sella el material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca o Centro de Información y Documentación.
7. Transcribe fichas catalográfica, tarjetas y bolsillos.
8. Reproduce Juegos de fichas catalográficas.
9. Coloca números de Ascensión
10. Pega etiquetas, tarjetas y bolsillos.
11. Transcribe las fichas faltantes en el catálogo público o fichero.
12. Recibe publicaciones periódicas.
13. Ordena periódicamente el catalogo público o fichero.
14. Restaura material bibliográfico existente en la unidad.
15. Elabora estadísticas de usuarios de servicio.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 15/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

16. Lleva el control del material bibliográfico procesado.
17. Elabora solvencias de biblioteca.
18. Participa en el inventario de la Biblioteca o Centro de Información y Documentación
19. Transcribe datos bibliográficos en equipo de computación.
20. Accesa información bibliográfico en el microcomputador y la suministra al usuario según su requerimientos.
21. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecido por la organización.
22. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
23. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
24. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.
25. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
26. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
27. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
28. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
29. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
30. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 16/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

31. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
32. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
33. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
34. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
35. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.
36. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.
37. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
38. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
39. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
40. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
41. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.
42. Realiza cualquier otra tarea que le sea asignada.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 17/20

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CARGO: AUXILIAR DE BIBLIOTECA

OBJETIVO: Ejecutar actividades de biblioteca, atendiendo y suministrando material bibliográfico e información al usuario con el fin de satisfacer sus requerimientos y brindar un eficiente servicio.

FUNCIONES:

1. Suministra información sobre el servicio y manejo del catálogo automatizado.
2. Recibe del usuario solicitud de préstamo de material bibliográfico.
3. Entrega al usuario material bibliográfico solicitado.
4. Recibe del usuario material bibliográfico para devolver.
5. Mantiene ordenado el material bibliográfico en la estantería.
6. Controla según las normas establecidas, material bibliográfico solicitado en préstamo.
7. Vela por el orden y disciplina de la biblioteca.
8. Realiza inventario general de la biblioteca.
9. Aplica sanciones a los usuarios.
10. Codifica y sella el material bibliográfico que ingresa a la biblioteca.
11. Pega etiquetas, lomos, cintas de seguridad.
12. Restaura material bibliográfico existente en la unidad.
13. Elabora estadísticas de servicio
14. Transcribe y accesa información bibliográfica, operando un microcomputador
15. Cumple con normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
16. Mantiene en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
17. Cumple los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Participa en la determinación de especificaciones de los requisitos de entrada, transformación y salida del proceso de la dependencia de adscripción.




MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 18/20

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

19. Participa en la determinación de especificaciones de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, infraestructura y de ambiente de trabajo; necesarios para el desarrollo del proceso, procedimiento e instrucción de trabajo que ejecuta la dependencia.
20. Participa en la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo que desarrolla la dependencia.
21. Participa en la ejecución de las acciones previstas para abordar los riesgos y oportunidades asociados al proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, con la finalidad de mitigar y mejorar continuamente los mismos.
22. Aporta información que contribuya al cierre eficaz de las No Conformidades detectadas en la dependencia, a través del análisis exhaustivo de la causa raíz y cumplimiento de las acciones correctoras y correctivas.
23. Controla la información documentada de origen interno o externo aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
24. Cumple con la normativa interna y externa aplicable a la gestión que desempeña la dependencia.
25. Cumple las funciones inherentes al cargo que desempeña en la dependencia.
26. Realiza seguimiento a las encuestas para determinar la percepción del cliente y suministra la información al supervisor inmediato.
27. Informa al supervisor inmediato las salidas no conformes detectadas antes, durante y después de la provisión de los productos o servicios, con la finalidad tomar acciones inmediatas para evitar la insatisfacción del cliente.
28. Participa en la elaboración del inventario de bienes y equipos de la dependencia.
29. Participa en la elaboración y actualización del manual de la dependencia de adscripción.
30. Suministra información de la gestión realizada al supervisor inmediato, con la finalidad de que se incorpore en el Informe de Gestión Trimestral de la dependencia el desempeño de las metas planificadas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	MAN-ORG-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.: 19/20
DESCRIPCIÓN DE CARGOS		

31. Apoya en la identificación de las causas de las desviaciones de las metas de los objetivos y en la formulación de las medidas de ajuste que se implementarán para evitar que vuelva a ocurrir.
32. Colabora con los trámites de las salidas no conformes ante la Coordinación de Gestión de la Calidad.
33. Participa en la implementación de acciones que permitan optimizar el proceso que desarrolla la dependencia, con la finalidad de robustecer los productos y servicios que se ofrecen al cliente.
34. Cumple las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
35. Las demás que le asigne su supervisor inmediato, señalen las leyes o reglamentos aplicables.
36. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE
BIBLIOTECA**

MAN-ORG-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 20/20

REGISTRO DE CAMBIOS

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

(MAN-NYP-VAC-CB)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento

se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

MAN-NYP-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/2

PRELIMINARES

1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Normas y Procedimientos desarrolla los aspectos normativos legales vigentes y procedimentales que rigen a la Coordinación de Biblioteca, en el se describe en forma sistemática y secuencial cada una de las acciones que se deben realizar durante las distintas fases de los procedimientos que maneja dicha dependencia, mencionándose de igual manera los funcionarios responsables de llevarlos a cabo, todo ello con la finalidad de poder contar con un instrumento que sirva de guía fundamental en el logro de los objetivos, promoviendo la eficiencia operacional bajo los principios de transparencia, legalidad, eficacia y efectividad.

En términos generales, los objetivos fundamentales del Manual de la Coordinación de Biblioteca, radican en regular, estandarizar y documentar los procedimientos para unificar los criterios en la materia.

El Manual fue realizado por el responsable de la Coordinación de Biblioteca en conjunto con el personal adscrito a la misma, bajo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) lo que facilitó su desarrollo y aplicación.

2. PROPÓSITO:

Definir y establecer las disposiciones necesarias para el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo del proceso y los procedimientos que ejecuta la Coordinación de Biblioteca de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

MAN-NYP-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/2

PRELIMINARES

3. ALCANCE:

Este manual abarca a la Coordinación de Biblioteca, Unidad de Servicio al Público, Unidad de Procesos Técnicos y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

4. RESPONSABLE:

El Coordinador de Biblioteca es el responsable de coordinar, controlar y supervisar el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos aquí descritos y adicionalmente deberá manifestar disposición y compromiso para llevar a cabo el debido mantenimiento del presente manual.

5. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00



PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

(PSO-VAC-CB)

Versión Definitiva. La impresión y copia más adelante se considera "Copia No Controlada"



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PSO-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/6

PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

1. PROPÓSITO:

Establecer lineamientos para el ingreso, almacenamiento, recuperación y préstamo del material bibliográfico, con la finalidad de organizar, administrar y resguardar el patrimonio institucional y así brindar un servicio oportuno y de conformidad a las exigencias de la comunidad UMCista.

2. ALCANCE:

Este proceso abarca a todos los usuarios (estudiantes, docentes y trabajadores de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe) que asistan a la biblioteca y a todas aquellas dependencias involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento está bajo la responsabilidad del Coordinador de Biblioteca, Asistente de Procesos Técnicos, Asistentes Administrativo y/o Secretaria, Auxiliares de la Biblioteca y las dependencias que en algún momento se vean involucradas.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Personal con el perfil profesional tales como: Coordinador de Biblioteca, Asistente Administrativo, Asistente de Procesos Técnicos y Auxiliares de Biblioteca.
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos realizados en la planificación del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación y asignados por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.
- 4.3. **MATERIALES:** Bolígrafos, hoja, tóner, papel, tijeras, lápices, carpetas, borras, bolígrafos, marcadores, extintor de cajetines, entre otros.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, fotocopidora, escáner entre otros.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Sillas, estantes, mesas, escritorios, carritos para libros entre otros.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PSO-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.:2/6

PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina, salón extenso para estanterías y salón amplio para los usuarios de la biblioteca, luz, limpieza.
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. ENTRADA:

- 5.1.1 Recibe del usuario las necesidades del material bibliográfico.
- 5.1.2 Recibe el material bibliográfico adquirido mediante compras (previa solicitud y evaluación de necesidades) donaciones o intercambios.

5.2. TRANSFORMACIÓN:

- 5.1.3 La Coordinación de Biblioteca revisa y analiza las necesidades de adquisición del material bibliográfico conforme a los requerimientos y disponibilidad presupuestaria, según el presupuesto anual otorgado por el Ministerio de adscripción, gestiona de manera oportuna la compra del mismo, investigando en las editoriales, librerías o proveedores en general a través de presupuestos cónsonos, con la finalidad de adquirir el material bibliográfico requerido por los usuarios y así prestar un servicio óptimo de biblioteca.
- 5.1.4 La Coordinación de Biblioteca revisa y realiza el ingreso en el sistema respectivo del material bibliográfico adquirido mediante compras (previa solicitud y evaluación de necesidades) donaciones o intercambios, y le asigna el número de inventario en el libro, realiza el trabajo mecánico, lo clasifica y cataloga, con la finalidad de mantener el registro actualizado en el momento que lo requiera el usuario.
- 5.1.5 La Coordinación de Biblioteca a través de la Unidad de Procesos Técnicos, realiza el ingreso, asegura el almacenamiento y acceso a la información pertinente de manera oportuna.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PSO-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.:3/6

PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

- 5.3.1 La Coordinación de Biblioteca a través de la Unidad de Servicio verifica la existencia o disponibilidad del material bibliográfico solicitado, revisando las condiciones en que desea el préstamo (en sala o circulante) determina mediante el sistema KOHA el estatus del usuario.
- 5.3.2 La Coordinación de Biblioteca mantiene un estándar de los sistemas de biblioteca, a fin de garantizar el acceso a la información rápida, oportuna y pertinente, adicionalmente resguarda y conserva del fondo bibliográfico.

5.3. SALIDA:

- 5.3.3 Entrega a los usuarios el material bibliográfico requerido, de manera oportuna.
- 5.3.4 Entrega a la Coordinación de Compras la solicitud para la adquisición del material bibliográfico requerido en conjunto con los presupuestos remitidos por parte de los proveedores respectivos.

6. DEFINICIONES:

- 6.1 **Material Bibliográfico:** es el conjunto de bienes bibliográficos el cual se recibe a través de compra, producciones propias o libros donados que percibe la coordinación de biblioteca el cual se introduce en el sistema para así llevar el control del material.
- 6.2 **Catalogación:** Es el proceso por el cual se describen los elementos informativos que permiten identificar un documento, así como establecer los puntos de acceso que permitirán recuperarlo por el título, autor o materia, que se conocen de antemano.
- 6.3 **Clasificación:** La Clasificación Decimal Universal es un sistema de clasificación del conocimiento que nace de la necesidad de ordenar y catalogar las obras en las bibliotecas. Se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos o cosas semejantes, con características comunes o sistema determinado y que pueden ser con posterioridad diferenciales según su tipología.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PSO-VAC-CB
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.:4/6

PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

6.4 **Trabajo Mecánico:** Es un proceso que consiste en la colocación de la etiqueta del libro en el lomo, colocación de código de barras y de información en lápiz grafito en la portada relativa a: fecha de ingreso, costo y el nombre del proveedor

7.REFERENCIAS:

- 7.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 7.2. Ley de Universidades.
- 7.3. Ley de la Contraloría General de la República.
- 7.4. Ley del Estatuto de la Función Pública.
- 7.5. Reglamento Estudiantil de la UMC.
- 7.6. Reglamento de la Biblioteca Alí Fuen Mayor
- 7.7. Normas ISO 9001

8.REGISTROS:

- 8.1. **REG-VAC-CB-001:** Control de entrega de solvencia.
- 8.2. **REG-VAC-CB-002:** Registro de Material Bibliográfico.
- 8.3. **REG-VAC-CB-003:** Inventario de la Colección Bibliográfica.
- 8.4. **REG-VAC-CB-004:** Inventario Físico-Libros sin Fichas.
- 8.5. **REG-VAC-CB-005:** Inventario Físico –Libros Desincorporados o extraviados.
- 8.6. Base de datos con la información técnica del material bibliográfico.
- 8.7. Fichas del Material Bibliográfico.
- 8.8. Información documentada que soporta la Medición de la satisfacción del Usuario del servicio de biblioteca.

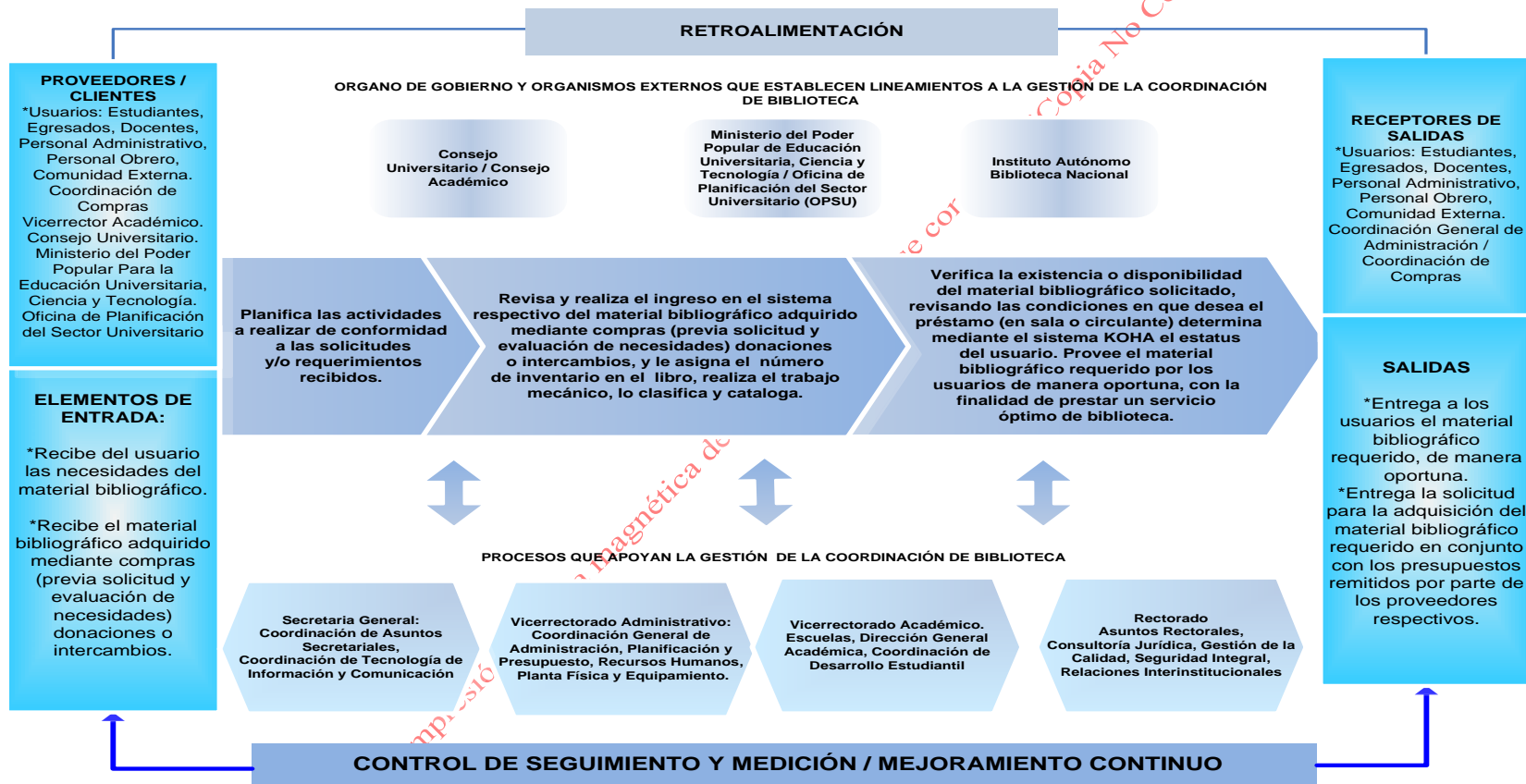



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PSO-VAC-CB
 Fecha: 26/11/2018
 Cambio: 00
 Pág.: 5/6

PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

9. MAPA DE PROCESO:



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA	PSO-VAC-CB Fecha: 26/11/2018 Cambio: 00 Pág.:6/6
PROCESO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA		

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**PROCEDIMIENTO
PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA
COLECCIÓN**

(PRO-VAC-CB-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA COLECCIÓN

1. PROPÓSITO:

Proporcionar las directrices necesarias para realizar las actividades del proceso de préstamo automatizado, bajo las modalidades de sala o circulante, con la finalidad de que los usuarios tengan acceso a la información, según convenga.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a la Coordinación de Biblioteca y a todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Biblioteca en conjunto con los auxiliares de biblioteca.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Personal con el perfil profesional tales como: Coordinador de Biblioteca, Asistente Administrativo, Asistente de Procesos Técnicos y Auxiliares de Biblioteca.
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio. Recursos realizados en la planificación del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación y asignados por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.
- 4.3. **MATERIALES:** Hojas, lápiz, bolígrafo, marcadores, borra, sacapuntas, entre otros.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, entre otros.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, Arturito, carritos para trasladar los libros a las estanterías, entre otros.
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina, espacio extenso para las estanterías y un salón amplio para los usuarios de la biblioteca, luz, limpieza.
- 4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA COLECCIÓN

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 La Coordinación de Biblioteca deberá emitir previa solicitud de los estudiantes, las solvencias de biblioteca y posteriormente registrar a través en el Control de Entrega de Solvencia (REG-VAC-CB-001) la información respectiva, con la finalidad de poseer datos oportunos de la gestión realizada.
- 5.2 La Coordinación de Biblioteca deberá garantizar el préstamo automatizado de la colección tanto en sala como circulante, de acuerdo a la solicitud realizada por el usuario.
- 5.3 Cualquier daño ocasionado por los usuarios a los bienes y/o instalaciones de la biblioteca, serán resarcidos por éstos sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones a las que hubiere lugar, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Biblioteca.
- 5.4 La Coordinación de Biblioteca deberá proveer del servicio de prensa diaria, con la finalidad de brindarle al usuario su consulta en sala.
- 5.5 La Coordinación de Biblioteca deberá proveer a los usuarios el servicio de reprografía, el cual le permite al usuario el fotocopiado de material bibliográfico y hemerográfico, dentro de las instalaciones de la biblioteca.
- 5.6 La Coordinación de Biblioteca deberá proveer a los usuarios el servicio de archivo vertical, e cual le permite al usuario tener acceso a información hemerográfica actualizada y organizada por temas.
- 5.7 La Coordinación de Biblioteca deberá orientar al usuario en el tipo de material bibliográfico requerido, con la finalidad de lograr que el mismo realice la consulta requerida y obtenga la información oportuna.
- 5.8 La Coordinación de Biblioteca deberá proveer de servicios electrónicos que le permita al usuario tener acceso al uso de la tecnología dentro del recinto de la biblioteca, en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Biblioteca.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA COLECCIÓN

5.9 El usuario deberá sin excepción, presentar el documento de identificación (carnet, cédula de identidad, registro de inscripción) como requisito indispensable para gozar el préstamo automatizado de la colección bibliográfica.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

AUXILIAR DE BIBLIOTECA

6.1 Recibe del usuario la solicitud de préstamo de material bibliográfico.

6.2 Verifica la existencia o disponibilidad en el sistema.

6.2.1 **No Disponible:** Notifica al usuario que la bibliografía solicitada no se encuentra disponible y le recomienda otra bibliografía para su consulta.

6.2.2 **Disponible:** Solicita el carnet, cédula de identidad y/o registro de inscripción.

6.3 Verifica el estatus del usuario en el sistema de biblioteca.

6.3.1 **No solvente:** Notifica al usuario que el préstamo no procede por la inconsistencia detectada.

6.3.2 **Solvente:** Solicita al usuario que tipo de préstamo del material bibliográfico requiere.

6.3.2.1 **Préstamo en Sala:** Registra en el sistema de biblioteca la información respectiva y entrega el material bibliográfico al usuario para que realice la consulta correspondiente (**Ir al paso 6.6**).

6.3.2.2 **Préstamo Circulante:** Registra en el sistema de biblioteca la información respectiva.

6.4 Entrega al usuario el material bibliográfico solicitado en conjunto con el carnet, cédula de identidad y/o registro de inscripción, según sea el caso.

6.5 Informa al usuario la fecha de vencimiento del préstamo del material bibliográfico.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PRO-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA COLECCIÓN

USUARIO DE BIBLIOTECA

6.6 (Viene de los pasos 6.5 y 6.3.2.1) Recibe el material bibliográfico y de ser el caso, en conjunto el documento de identificación y la información de la fecha límite de entrega del material bibliográfico solicitado, por parte del Auxiliar de Biblioteca.

6.7 Realiza la consulta correspondiente en el material bibliográfico.

6.8 Devuelve el material bibliográfico al Auxiliar de Biblioteca.

AUXILIAR DE BIBLIOTECA

6.9 Recibe el material bibliográfico, por parte del usuario.

6.10 Determina las actividades a realizar de conformidad al tipo de préstamo.

6.9.1 **Préstamo Circulante:** Registra la devolución del material bibliográfico en el sistema de biblioteca (**Fin del Procedimiento**).

6.9.2 **Préstamo en Sala:** Registra la devolución del material bibliográfico en el sistema de biblioteca y devuelve al usuario, carnet, cédula de identidad y/o registro de inscripción (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

7.1. **Préstamo Circulante:** es el que permite a los usuarios la consulta de un material bibliográfico fuera del área de biblioteca.

7.2. **Préstamo en sala:** es el que permite a los usuarios tanto internos como externos la consulta de libros dentro del área de biblioteca de manera automatizada.

7.3. **Moroso:** es el usuario que presenta un retraso en el préstamo de un material bibliográfico.

7.4. **Solvente:** es un indicador que el usuario no posee una morosidad con materiales bibliográficos.

8. REFERENCIAS:

8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

8.2. Ley de Universidades.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO AUTOMATIZADO DE LA COLECCIÓN

- 8.3. Ley de Educación.
- 8.4. Ley de la Contraloría General de la República.
- 8.5. Reglamento Estudiantil de la UMC.
- 8.6. Reglamento de la Biblioteca Alí Fuenmayor Ruiz.
- 8.7. Normas ISO 9001.

9. REGISTROS:

- 9.1. **REG-VAC-CB-001:** Control de entrega de solvencia.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

(PRO-VAC-CB-002)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-002
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/5

PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

1. PROPÓSITO:

Proporcionar las directrices necesarias, para realizar el Ingreso Técnico del Material Bibliográfico, tales como; libros, revistas u otras publicaciones, con la finalidad de facilitar su almacenamiento y recuperación de manera inmediata.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a los usuarios, la Coordinación de Biblioteca, el asistente y auxiliares de biblioteca y todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Biblioteca en conjunto con el asistente de biblioteca y los auxiliares de biblioteca.

4. RECURSOS:

- 4.1. **HUMANOS:** Coordinador de Biblioteca, Asistente Administrativo, asistente de Procesos Técnicos y Auxiliares de Biblioteca.
- 4.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio. Recursos realizados en la planificación del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación y asignados por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.
- 4.3. **MATERIALES:** Bolígrafos, hoja, tóner, papel, tijeras, lápices, carpetas, borras, bolígrafos, marcadores, extintor de cajetines, entre otros.
- 4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, fotocopidora, escáner entre otros.
- 4.5. **MOBILIARIOS:** Sillas, estantes, mesas, escritorios, carritos para libros entre otros.
- 4.6. **INFRAESTRUCTURA:** oficina, salón extenso para las estanterías, salón amplio para el uso de los usuarios.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-002
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/5

PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

4.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1 La Coordinación de Biblioteca deberá verificar bianualmente los programas sinópticos de las carreras que se dictan en la UMC, a los fines de actualizar la colección bibliográfica.
- 5.2 La Coordinación de Biblioteca deberá entregar de catálogos actualizados a los profesores para la selección de los materiales para apoyar sus cátedras.
- 5.3 La Coordinación de Biblioteca deberá gestionar ante la Coordinación de Compras la adquisición de manera oportuna de los materiales bibliográficos seleccionados y/o sugeridos por los profesores, investigando en las editoriales, librerías o proveedores en general a través de presupuestos cónsonos con la disponibilidad presupuestaria otorgada, con la finalidad de adquirir el material bibliográfico requerido por los usuarios y así ofrecer obras bibliográficas actualizadas y acordes a las necesidades manifiestas.
- 5.4 La Coordinación de Biblioteca podrá gestionar ante las instancias correspondientes la adquisición de material bibliográfico a través de donación, en cumplimiento a la normativa interna y externa aplicable para tal fin.
- 5.5 La Coordinación de Biblioteca una vez adquirido el material bibliográfico deberá realizar la revisión; hoja por hoja, con el fin de detectar cualquier anomalía que se pueda presentar; falta de hojas, páginas sueltas, mal encuadernado, infección, entre otros.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ASISTENTE DE BIBLIOTECA

- 6.1 Recibe el material bibliográfico a través de compras o por donación.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PRO-VAC-CB-002
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/5

PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- 6.2 Revisa el material bibliográfico hoja por hoja, con el fin de detectar cualquier anomalía que se pueda presentar.
- 6.2.1 **No cumple:** Notifica a la Coordinación de Compras, o de ser el caso a ente que aprobó a donación, la inconsistencia detectada y devuelve el material bibliográfico al proveedor para que se corrija la inconsistencia detectada.
- 6.2.2 **Cumple:** Sella el material bibliográfico en la primera hoja, pagina Nº 15 y en los laterales por el lado de las páginas.
- 6.3 Asigna el número de inventario consecutivo que corresponda, de acuerdo al Registro de Material Bibliográfico (REG-VAC-CB-002).
- 6.4 Realiza la búsqueda del material bibliográfico en la base de datos por autor, título, materia o/y ISBN.
- 6.5 Verifica la existencia del material bibliográfico en la base de datos.
- 6.5.1 **No registrado:** Procesa técnicamente el material bibliográfico asignado la clasificación, catalogación y Cutter correspondiente y posteriormente lo ingresa a la base de datos (**Ir al paso 6.7**).
- 6.5.2 **Registrado:** Agrega a la existencia del material bibliográfico en el módulo correspondiente de la base de datos.
- 6.6 Coloca la clasificación, que señala la base de datos, en la portada del material bibliográfico.
- 6.7 (**Viene de los pasos 6.6 y 6.5.1**) Coloca la etiqueta y protectores en el material bibliográfico.
- 6.8 Almacena el material bibliográfico en la estantería (**Fin del Procedimiento**).

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Fichas:** Es el documento que se utiliza para realzar el vaciado de toda la información del material bibliográfico (Cedula del Libro)



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PRO-VAC-CB-002
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/5

PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- 7.2. **Clasificación:** La Clasificación Decimal Universal es un sistema de clasificación del conocimiento que nace de la necesidad de ordenar y catalogar las obras en las bibliotecas. Se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos o cosas semejantes, con características comunes o sistema determinado y que pueden ser con posterioridad diferenciales según su tipología fundamental. La Clasificación Decimal Universal es un sistema de clasificación del conocimiento que nace de la necesidad de ordenar y catalogar las obras en las bibliotecas.
- 7.3. **Catalogación:** Es el proceso por el cual se describen los elementos informativos que permiten identificar un documento, así como establecer los puntos de acceso que permitirán recuperarlo por el título, autor o materia, que se conocen de antemano.
- 7.4. **Cutter:** Clasificación alfanumérica que se le asigna a los libros considerando el autor de este
- 7.5. **Proveedor:** Es el que hace entrega de los libros a la biblioteca, en calidad de vendedor, donador o por cualquier otra razón que ingrese el libro a la biblioteca.

8. REFERENCIAS:

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Universidades.
- 8.3. Ley de Educación.
- 8.4. Ley de la Contraloría General de la República
- 8.5. Ley de Contrataciones Públicas.
- 8.6. Ley Orgánica de Bienes Públicos.
- 8.7. Reglamento de la Biblioteca Alí Fuenmayor Ruiz.
- 8.8. Normas ISO 9001.

9. REGISTROS:

- 9.1. Base de datos con la información técnica del material bibliográfico.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-002
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 5/5

PROCEDIMIENTO INGRESO TÉCNICO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

9.2. **REG-VAC-CB-002:** Registro de Material Bibliográfico.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

(PRO-VAC-CB-003)

Versión Definitiva. La impresión es copia no controlada de este documento.

considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-003
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/4

PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. PROPÓSITO:

Proporcionar las directrices necesarias, para realizar las actividades relacionadas con el inventario físico de la colección bibliográfica, verificando la existencia real del total de materiales que componen el fondo bibliográfico de la biblioteca, que permitan tomar las acciones preventivas y correctivas para resguardar este patrimonio institucional y/o gestionar la conservación del material existente.

2. ALCANCE:

Este procedimiento abarca a los usuarios, la Coordinación de Biblioteca, el asistente y auxiliares de biblioteca y todas aquellas dependencias que en su momento se vean involucradas.

3. RESPONSABLE:

Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Biblioteca y la ejecución la realizan el asistente y auxiliares de biblioteca.

4. RECURSOS:

4.1. **HUMANOS:** Coordinador de Biblioteca, Asistente Administrativo, Auxiliares de Biblioteca y Asistente de Procesos Técnicos.

4.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio. Recursos realizados en la planificación del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación y asignados por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.

4.3. **MATERIALES:** Fichas, hojas, lápiz, bolígrafos, carpetas, sacapuntas, entre otros.

4.4. **EQUIPOS TECNOLÓGICOS:** Computadoras, impresoras, tecnologías de la información.

4.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, escaleras pequeñas y mesas.

4.8. **INFRAESTRUCTURA:** oficina, salón extenso para las estanterías, salón amplio para el uso de los usuarios.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PRO-VAC-CB-003
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/4

PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

4.6. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros.

5. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO:

5.1. La Coordinación de Biblioteca deberá realizar el inventario del Fondo Bibliográfico una vez al año durante el mes de julio, con cierre parcial del servicio.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ASISTENTE DE BIBLIOTECA Y/O AUXILIARES DE BIBLIOTECA

6.1 Ordena las fichas topográficamente

6.2 Ordena las estanterías.

6.3 Inicia trabajo de cotejo de ficha con el material bibliográfico.

6.4 Coloca la fecha en el adverso de la ficha, en la cual se realiza en el trabajo de cotejo.

6.5 Verifica en la estantería la existencia del material bibliográfico con lo descrito en la ficha.

6.5.1 **Existe diferencia:** Marca con un clip la ficha y señala el número de ejemplar que no se encuentra en la estantería

6.5.2 **No existe diferencia:** Coloca una √, en señal de conformidad.

6.6 Verifica el número del material bibliográfico contra el número asignado en la ficha.

6.6.1 **Conforme:** Ir al paso 6.7.

6.6.2 **No conforme:** Pasa el material bibliográfico a corrección del grupo B, a los fines de que se corrija la inconsistencia detectada de manera inmediata.

6.7 **(Viene de los pasos 6.6.2 y 6.6.1)** Remarca el número de inventario con bolígrafo negro sobre el material bibliográfico.

6.8 Verifica el estatus del material bibliográfico y de ser el caso, coloca las siglas **p.c** si esta extraviado por préstamo circulante, o coloca la sigla **e** si el material bibliográfico se encuentra extraviado.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA

PRO-VAC-CB-003
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/4

PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

- 6.9 Llena el Inventario de la Colección Bibliográfica (REG-VAC-CB-003) organizados por materia, totaliza la cantidad de libros sin quitar el clip a la ficha.
- 6.10 Registra en el Inventario Físico-Libros sin Fichas (REG-VAC-CB-004) la información respectiva y totaliza por área del conocimiento.
- 6.11 Registra la información de las fichas marcadas con clip del material bibliográfico verificado, en el Inventario Físico-Libros desincorporados o extraviados (REG-VAC-CB-005).
- 6.12 Llena el Registro de Material Bibliográfico (REG-VAC-CB-002) por área de conocimiento, describiendo el número de ejemplares que indica la ficha en estantería (existencia real).
- 6.13 Actualiza la base de datos, con la información reflejada en las fichas marcadas con clip
(Fin del Procedimiento).

7. DEFINICIONES:

- 7.1. **Colección Bibliográfica:** Es el conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios.

8. REFERENCIAS:

- 8.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- 8.2. Ley de Universidades.
- 8.3. Ley de Educación.
- 8.4. Ley de la Contraloría General de la República.
- 8.5. Ley de Contrataciones Públicas.
- 8.6. Ley Orgánica de Bienes Públicos.
- 8.7. Reglamento de la Biblioteca Alí Fuenmayor Ruiz.
- 8.8. Normas ISO 9001.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

PRO-VAC-CB-003
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 4/4

PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

9. REGISTROS:

- 9.1. **REG-VAC-CB-002:** Registro de Material Bibliográfico.
- 9.2. **REG-VAC-CB-003:** Inventario de la Colección Bibliográfica.
- 9.3. **REG-VAC-CB-004:** Inventario Físico-Libros sin Fichas.
- 9.4. **REG-VAC-CB-005:** Inventario Físico –Libros Desincorporados o extraviados.
- 9.5. Fichas del Material Bibliográfico.

10. REGISTRO DE CAMBIOS:

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(INT-VAC-CB-001)

Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

INT-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 1/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos a seguir para realizar la medición de la satisfacción del usuario, con la finalidad de monitorear la percepción de los mismos con respecto al servicio de biblioteca e identificar factores que ayuden a mejorarlo.

2. RESPONSABLE:

El cumplimiento de esta instrucción de trabajo estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Biblioteca y la ejecución la realiza el asistente y los auxiliares de biblioteca.

3. RECURSOS:

3.1. **HUMANOS:** Coordinador de Biblioteca, Asistente Administrativo, Auxiliares de Biblioteca y Asistente de Procesos Técnicos.

3.2. **FINANCIEROS:** Recursos asignados por el Ministerio. Recursos realizados en la planificación del Plan Operativo Anual (POA) de la Coordinación y asignados por el Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.

3.3. **MATERIALES:** Fichas, hojas, lápiz, bolígrafos, carpetas, sacapuntas, entre otros.

3.4. **EQUIPOS:** Computadoras, video beam, impresoras, tecnologías de la información y comunicación, entre otros).

3.5. **MOBILIARIOS:** Escritorios, sillas, biblioteca, escaleras pequeñas y mesa arturito entre otros.

3.6. **INFRAESTRUCTURA:** Oficina y servicios asociados (agua, luz, limpieza), entre otros.

3.7. **AMBIENTE DE TRABAJO:** Aire acondicionado, iluminación, temperatura, higiene, entre otros).



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

INT-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 2/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

4. NORMAS:

- 4.1. La Coordinación de Biblioteca deberá medir la satisfacción del usuario en cada periodo académico.
- 4.2. La Coordinación de Biblioteca deberá enviar a la Coordinación de Tecnología, Información y Comunicación la solicitud de apertura de la encuesta de medición de la satisfacción del cliente, a través de la página web de la Universidad con una duración de dos (02) a tres (03) semanas.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

COORDINADOR DE BIBLIOTECA

- 5.1 Elabora el instrumento de medición de la satisfacción del usuario, considerando los requerimientos de los mismos y características del servicio que proporciona la biblioteca.
- 5.2 Gestiona ante la Coordinación de Tecnología, Información y Comunicación, la apertura de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario a través de la página web de la Universidad.
- 5.3 Monitorea la encuesta durante el periodo establecido para la evaluación de la medición de la satisfacción del usuario.
- 5.4 Analiza los datos obtenidos en la evaluación de la medición de la satisfacción del usuario, observando el grado de satisfacción de conformidad a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada.
- 5.5 Identifica de acuerdo a los resultados obtenidos las salidas no conformes del servicio prestado.
 - 5.5.1 **No existe salida no conforme:** Ir al paso 5.7.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA**

INT-VAC-CB-001
Fecha: 26/11/2018
Cambio: 00
Pág.: 3/3

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

- 5.5.2 **Existe salida no conforme:** Realiza el análisis de causa raíz utilizando la herramienta de los por qué o el diagrama causa efecto, con la finalidad de detectar la causa que ocasiona la desviación.
- 5.6 Establece las acciones correctoras y correctivas, que tenga lugar de acuerdo al resultado del obtenido en la medición de la satisfacción del usuario del servicio de biblioteca.
- 5.7 **(Viene de los pasos 5.5.1 y 5.6)** Elabora el informe de resultados de medición de la satisfacción del usuario.
- 5.8 Envía a través de correo institucional a la Coordinación de Gestión de la Calidad, el informe de resultados de medición de la satisfacción del usuario.
- 5.9 Archiva para su control interno, el informe respectivo en conjunto con los soportes de la encuesta aplicada **(Fin de la Instrucción de Trabajo)**.
- 6. REGISTROS:**
- 6.1 Información documentada que soporta la Medición de la satisfacción del Usuario del servicio de biblioteca.
- 7. REGISTRO DE CAMBIOS:**

Ubicación del cambio Secc/Pág	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Nº de cambio
N/A	Nuevo Documento	26/11/2018	00