



MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: U-PR-09.004.011

Versión: 2.0

PROCEDIMIENTO: ORIENTACION AL USUARIO

Página 1 de 2

PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SUBPROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Ofrecer atención personalizada y oportuna a cada uno de los usuarios, orientándolos en el uso, las colecciones y servicios del SINAB, con el fin de resolver las consultas básicas de información

ALCANCE: Inicia con la recepción de la consulta por parte del usuario y finaliza con la obtención o localización de la información puntual.

DEFINICIONES:

- ORIENTACIÓN AL USUARIO:** asistencia personalizada que se brinda a los usuarios, en el manejo y uso de los recursos bibliográficos, además de la selección y localización de la información, con el fin de utilizar eficientemente los recursos y servicios del SINAB
- SISTEMA DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICO:** software integrado que permite la automatización de la información
- SINAB:** El Sistema de Bibliotecas, SINAB, integra los recursos bibliográficos, el talento humano y la infraestructura tecnológica y física necesarios para ofrecer información académica y científica y los mejores servicios bibliotecarios a la comunidad universitaria.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Acuerdo No.29 del 12 de mayo de 1993, expedido por el Consejo Superior Universitario, por medio del cual se describen los diferentes tipos de usuarios y colecciones y se establece el régimen de multas y sanciones para los usuarios de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia, que incumplan con la devolución y renovación de los documentos con préstamo domiciliario.
- Normatividad de la Universidad Nacional.
- Portafolio de servicios
- Directorios
- Instructivos de uso

CONDICIONES GENERALES:

- Este servicio resuelve las inquietudes básicas de información, si la solicitud requiere asesoría especializada o capacitación se remite al referencista o Grupo de formación
- La solicitud de información del usuario no siempre es académica, por ende, el servicio de orientación aplica para todo tipo de preguntas.
- En el proceso de resolución de las consultas juegan un papel fundamental las fuentes de información de que disponga la Biblioteca: Colección de referencia impresa, productos de la propia biblioteca (catálogos, boletines, directorios, folletos)
- Este procedimiento se realiza en las áreas de atención al usuario y referencia de las Bibliotecas del SINAB.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1.	Recibir la consulta	Recibir la solicitud de forma verbal, telefónica, correo electrónico, chat (opción Referencia en línea) Se entrevista al usuario para comprender el alcance de su solicitud.	Bibliotecas SINAB.	Tecnólogo – Referencista Auxiliar Administrativo Operario calificado Técnico operativo	Question Point	Question Point
2.	Categorizar la pregunta y ubicar la información pertinente	Ubicar la consulta de acuerdo a las diferentes categorías: - Servicios bibliotecarios - Colecciones - Nuevas adquisiciones Actividades de capacitación · Talleres generales · Talleres especializados · Inducciones	Bibliotecas SINAB. Atención al usuario. Referencia	Tecnólogo – Referencista Auxiliar Administrativo Operario calificado Técnico operativo	Question Point	Question Point



MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: U-PR-09.004.011

Versión: 2.0

PROCEDIMIENTO: ORIENTACION AL USUARIO

Página 2 de 2

PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SUBPROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

		<p>Funcionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ubicación física · Horarios de bibliotecas · Tarifas · Sanciones · Quejas y sugerencias · Contactos · Procedimientos <p>Información General</p> <ul style="list-style-type: none"> · Historia U.N. · Historia Biblioteca · Normatividad de la UN · Estructura y administración <ul style="list-style-type: none"> · Se informa de manera clara y precisa sobre preguntas de respuesta rápida (como ubicación física, horarios, servicios, tarifas) · Si requiere asesoría en búsqueda bibliográfica se remite al referencista. · Si se requiere capacitación en los recursos electrónicos se remita al grupo de formación · Si el usuario presenta queja o sugerencia se le indican los medios, se recibe la información, se contacta con el respectivo coordinador. · Si la información requerida no es competencia de la Biblioteca se envía a la Dependencia que corresponda 				
--	--	--	--	--	--	--

ELABORÓ	Integrantes Grupo de Recursos	REVISÓ	Bertha Avila González	APROBÓ	Flor Janeth Ardila Reyes
CARGO	Grupo de Recursos	CARGO	Profesional Especializado - DNBB	CARGO	Directora Nacional de Bibliotecas
FECHA	20 octubre 2011	FECHA	21 de octubre de 2011	FECHA	21 de octubre de 2011