

# Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



## UNCA



### “CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE BIBLIOTECA CENTRAL”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 033-2024-CO-UNCA, de  
fecha 31 enero de 2024

Enero – 2024  
HUAMACHUCO

*¡La Universidad del Ande Liberteño!*



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PSA-OD-07	
		FECHA:	Enero 2024	
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE BIBLIOTECA CENTRAL</b>	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>2 de 7</b>	

# COMISIÓN ORGANIZADORA

## PRESIDENTE (e)




DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

## VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

## VICEPRESIDENTE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO Tel. Julio César Rodríguez Tomás ASISTENTE DE BIBLIOTECA</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO Lic. Manuel Eugenio Román Fonseca Director (e) de Servicios Académicos</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL <b>CIRO ALEGRIA</b> HUAMACHUCO Dr. Alberto Valenzuela Muñoz PRESIDENTE (e)</p>
<b>TEC. JULIO CÉSAR RODRÍGUEZ TOMÁS</b>	<b>LIC. MANUEL EUGENIO ROMÁN FONSECA</b>	<b>COMISIÓN ORGANIZADORA</b>
<b>25-01-2024</b>	<b>26-01-2024</b>	<b>31-01-2024</b>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

<b>Proceso:</b> Servicio de Biblioteca Central	<b>Dueño del proceso:</b> Asistente de Biblioteca
--	---

**Tipo de Proceso:** De Apoyo

**OBJETIVO DEL PROCESO**

Gestionar, organizar, conservar y promover el uso efectivo de los recursos y servicios de la biblioteca; que contribuya en el proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación y la formación académica continua en la UNCA.

**ENTRADAS**

¿Cuáles son los inputs del proceso?

1. Libros Físicos.
2. Biblioteca virtual.
3. Gestión de Carné de Biblioteca.
4. Plan de Trabajo del Servicio de Biblioteca.

**PROVEEDORES**

¿Quiénes proveen los inputs?

1. Proceso de Abastecimiento.
2. Proceso de Abastecimiento.
3. Proceso de Registros Académicos.
4. Proceso de Servicios Académicos.

**PRODUCTOS (SALIDAS)**

¿Cuáles son los outputs del proceso?

1. Informe de resultado de préstamos de libros a sala y domicilio del Servicio de Biblioteca Central.
2. Reporte de Accesibilidad de los Usuarios a Biblioteca Virtual.
3. Informe de Satisfacción del Servicio de Biblioteca Central.
4. Carné de Biblioteca

**Cientes/Receptores**

¿Quiénes Reciben Los Outputs?

- Proceso de Planificación del Servicio Académico.
- Proceso de Ejecución Enseñanza – Aprendizaje.
- Proceso de Gestión De Tecnologías de la Información.
- Proceso de Servicios Académicos.
- Proceso de Servicios Académicos.
- Proceso de Ejecución Enseñanza – Aprendizaje.
- Estudiante

**GESTIÓN DEL PROCESO**

¿Cómo se opera y controla el proceso?

**ACTIVIDADES**

¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

1. Requerimiento del Material Bibliográfico.
2. Procesamiento del Material Bibliográfico.
3. Propuesta de Suscripción a Biblioteca Virtual.
4. Gestionar la Emisión del Carné de Biblioteca.



## OTRO DOCUMENTO

CÓDIGO: PSA-OD-07  
FECHA: Enero 2024  
VERSIÓN: 01  
PÁGINA: 4 de 7



### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE BIBLIOTECA CENTRAL

5. Préstamo de Recurso Bibliográfico en Sala.
6. Préstamo de Recurso bibliográfico a Domicilio.
7. Servicio de Atención al Usuario.
8. Taller de Formación de Usuarios Ingresantes.

#### CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

1. Número de PECOSA verificadas.
2. Hoja de verificación de nuevo material bibliográfico adquirido y Reporte de nuevo material ingresado al SIGB-UNCA.
3. Informe del Servicio de Bibliotecas Propuestas (demo de suscripción).
4. Ficha de evaluación de gestión de emisión de carné de Biblioteca.
5. Reporte trimestral de préstamo en sala.
6. Reporte trimestral de préstamo a domicilio.
7. Reporte trimestral del servicio de atención al usuario.
8. Encuesta virtual de satisfacción del taller de formación de usuarios ingresantes.

#### SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se da soporte a las actividades del proceso?

#### DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Plan de Trabajo del Servicio de Biblioteca.
2. Reglamento del Servicio de Biblioteca Central.
3. Manual de Atención al Usuario en la Biblioteca Central.
4. Manual de Usuario de la Plataforma Virtual de Biblioteca.
5. Manual de Usuario de la Plataforma de Biblioteca Virtual E-Libro.
6. Manual de Usuario de la Plataforma de Biblioteca Virtual BiblioTechnia.

#### DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

1. La Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 28044 - Ley General de Educación.
3. Ley N° 30220 - Ley Universitaria.
4. Ley N° 29756 - Ley que crea la Universidad Nacional de Cuzco.
5. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
6. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario.
7. Estatuto de la Universidad Nacional Cuzco.
8. Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional Cuzco.



- 9. Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- 10. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

**REGISTROS**

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- 1. Carta solicitando el listado de necesidades bibliográficas que requieran los docentes, por intermedio de DSA y VPA.
- 2. Requerimiento para adquisición de material bibliográfico (EETT).
- 3. Pedido – Comprobante de Salida (PECOSA).
- 4. Informe del Inventario del Fondo Documental del Servicio de Biblioteca Central UNCA.
- 5. Carta para revisión y validación de propuesta para suscripción a Biblioteca Virtual.
- 6. Requerimiento de suscripción a Biblioteca Virtual y TDR.
- 7. Informe de conformidad del Servicio de Biblioteca Virtual para la UNCA.
- 8. Solicitud de Carné de Biblioteca para Usuarios.
- 9. Informe Anual de Usuarios con Carné de Biblioteca.
- 10. Informe semestral de Préstamo en Sala / Reporte de Historial.
- 11. Informe semestral de Préstamo a Domicilio / Reporte de Historial.
- 12. Informe semestral de los Servicios de Atención al USUARIO.
- Informe anual del Taller de Formación de Usuarios Ingresantes.



**APOYO**

¿De qué manera se da soporte a las actividades del proceso?

**INFRAESTRUCTURA**

<b>INSTALACIONES</b> (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b> (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	<b>EQUIPOS</b> (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca Central – Sede Laboratorios.</li> <li>• Sala de Lectura – Biblioteca Central.</li> <li>• Depósito de Libro – Biblioteca Central.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestión Bibliográfica SIGB-UNCA.</li> <li>• Plataformas de Bibliotecas Virtuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco (05) PC de escritorio – Sala de lectura.</li> <li>• Una (01) PC de escritorio – Depósito de Libros.</li> <li>• Impresora multifuncional</li> <li>• Audífonos con micrófono (todas las computadoras)</li> </ul>



**CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO**

¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)

- 1. Orden y limpieza.



- 2. Iluminación adecuada.
- 3. Seguridad Permanente.

**RECURSOS HUMANOS**

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)



Nombre del puesto	Número
1. Dirección de Servicios Académicos.	01
2. Asistente de Biblioteca.	01
3. Asistente Administrativo	01

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
Cantidad de préstamo de libros por modalidad presencial.	$(N^{\circ} \text{ préstamos registrados presencialmente} / N. \text{ usuarios registrados}) \times 100.$	Anual	$\geq 25\%$
Cantidad de préstamo de libros reservados por la web.	$(N^{\circ} \text{ préstamos registrados de reserva por la web} / N. \text{ usuarios registrados}) \times 100.$	Anual	$\geq 30\%$
Satisfacción de Usuarios del Servicio de Biblioteca Virtual.	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos del servicio virtual} / N. \text{ usuarios registrados en el servicio virtual}) \times 100.$	Anual	$\geq 50\%$
Satisfacción del Servicio Recibido en Biblioteca Central.	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos del servicio de biblioteca} / N. \text{ usuarios atendidos en biblioteca}) \times 100.$	Anual	$\geq 50\%$
Satisfacción del taller de formación de usuarios ingresantes	$(N^{\circ} \text{ usuarios satisfechos del taller} / N^{\circ} \text{ usuarios participantes en el taller}) \times 100.$	Anual	$\geq 60\%$



	<b>OTRO DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:	PSA-OD-07	
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE BIBLIOTECA CENTRAL</b>	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	<b>7 de 7</b>	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 033-2024-CO-UNCA Fecha: 31 de Enero del 2024	Aprobar la Caracterización del Proceso de Servicio de Biblioteca Central de la Universidad Nacional Ciró Alegría.

