OBJETIVO.

Elaborar las bibliografías generales o temáticas que soliciten los usuarios

ALCANCE.

Desde que se recibe la solicitud de bibliografía, hasta que se entrega el documento al usuario solicitante.

RESPONSABLE.

Técnico administrativo.

CONTENIDOS DEL PLAN DE CALIDAD.

ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN DE CALIDAD.

- Solicitud del usuario

RESPONSABILIDADES.

Técnico administrativo.

- ✓ Recibir la solicitud de Bibliografía.
- ✓ Realizar la búsqueda bibliográfica.
- ✓ Elaborar el documento.
- ✓ Entregar el documento al usuario.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS.

- ✓ Ver procedimiento control de documentos código 1015-38.9-006-D

CONTROL DE REGISTROS.

✓ Ver procedimiento control de registros código 1015-38.9-007-D

RECURSOS.

Deben definirse los recursos requeridos para la ejecución del proceso o proyecto en las siguientes categorías:

- Materiales: Computador, Impresora, Fotocopiadora e Implementos de Oficina
- Recursos humanos: Profesional universitario de Biblioteca y Documentación
- Ambiente de trabajo: Un ambiente de trabajo adecuado en termorregulación, posturas, tiempo, iluminación, ritmo, espacio y ruidos contaminantes.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La comunicación con los estudiantes, los docentes, investigadores, egresados se realiza a través de correo electrónico.

DISEÑO Y DESARROLLO.

Diseño Y Desarrollo No Aplica Para Este Proceso

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En este punto se establecen los mecanismos de control de actividades criticas del proceso para ello se propone el siguiente esquema.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS	CONTROLES	ESTANDAR DEL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL
Recibir la solicitud de Bibliografía	Técnico administrativo	Solicitud bibliografía	Verificar el medio por el cual el usuario realiza la solicitud	Verificar solicitud se haga Vía mail, teléfono o presencial	Recibido	Jefe de Oficina de Biblioteca y Documentación.	Cada que se requiera
Realizar la búsqueda	Técnico administrativo	Catálogo	Verificar que la bibliografía corresponda a la necesidad que el usuario ha planteado en su solicitud	Garantizar que la búsqueda se efectúe en el OPAC de la Biblioteca y en los convenios vigentes con otras universidades	Búsqueda realizada	Jefe de Oficina de Biblioteca y Documentación.	Cada que se realiza la búsqueda de bibliografía
Elaborar el documento	Técnico administrativo	Bibliografía	Verificar cumplimiento de la norma Icontec para la presentación de las Bibliografías	La bibliografía debe estar elaborada de acuerdo con las normas ICONTEC	Bibliografía elaborada	Jefe de Oficina de Biblioteca y Documentación.	Cada que se elaboran las bibliografías
Entregar el documento al usuario	Técnico administrativo	Bibliografía					

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Se determina el esquema de identificación y trazabilidad a partir de las fechas de modificación de los archivos Word en la carpeta Bibliografías que se encuentran en el computador de la persona que elabora las Bibliografías, además de las fechas registradas de los correos enviados

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Ver procedimiento control de servicio no conforme código 1010-38.9-010-D

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

INDICADORES DE GESTIÓN
Ficha de Indicadores de Vicerrectoría académica

AUDITORÍA.

Ver procedimiento de Auditoría Interna código 1010-38.9-009-D