
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 8

1) Descripción del Procedimiento	
<b>1.1) Unidad Responsable:</b>	VIMEP
<b>1.2) Objetivo:</b>	Ofertar servicios que brinden apoyo al aprendizaje y de investigación en el entorno educativo institucional, el uso intensivo de tecnologías de información y la comunicación desde la eBiblioteca de la UNAD.
<b>1.3) Alcance:</b>	El procedimiento inicia con la solicitud de servicios por parte de los usuarios, continua con la verificación de las condiciones de uso y la gestión de los servicios de Comunicación, Información, Documentación, Orientación, Extensión e Investigación para el apoyo de las actividades académicas y/o de investigación a los usuarios para hacer el monitoreo a servicios y finaliza con la identificación de requerimientos de mejoramiento continuo de los servicios a usuarios.


2) Definiciones	
<b>2.1) Concepto</b>	<b>2.2) Definición</b>
<b>Tecnologías de información y la comunicación</b>	Son aquellos Sistemas o tecnologías libres, comerciales o institucionales que soportan los servicios web de la biblioteca UNAD.
<b>Usuarios</b>	Cualquier persona que hace uso de las salas de biblioteca o navegación del sitio de Internet de la UNAD.
<b>Recursos educativos</b>	Son aquellos contenidos de diversas fuentes, primarias como: Libros, revistas científicas, periódicos, diarios, informes, investigaciones, patentes, normas, y; Secundarias como: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones., de referencia o para consulta en diferentes formatos.
<b>Extensión de los archivos</b>	Son los diferentes estándares de archivos (pdf, jpg, mp3, avi, etc) que permiten el almacenamiento de información.
<b>eBiblioteca</b>	Es el portal por medio del cual se utilizan las TIC para los mejoramientos de servicios presenciales y de acceso remoto de la biblioteca y el incremento del autoservicio por parte de los usuarios en línea.

### 3) Condiciones Generales

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 8

<p>3.1) Los recursos educativos como bases de datos deben presentar posibilidades de búsquedas de información personalizada y servicios alternos para el usuario y contenidos de alta calidad académica acreditada.</p>
<p>3.2) Las propuestas de desarrollo de servicios por licenciamiento y/o desarrollo son aprobadas por la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Tecnopedagógicas VIMEP.</p>
<p>3.3) El ingreso a contenidos licenciados por del Descubridor, que permite consultar simultáneamente y de forma sencilla múltiples recursos de información como son las Bases de datos, Catálogos, repositorio institucional y otros de contenidos restringidos solo para la comunidad Unadista; estos se consultaran con usuario y clave de campus virtual, egresados o usuario de directorio activo, los cuales son proporcionados por la GPIT y la oficina de registro y control.</p>
<p>3.4) Contar con el soporte tecnológico (terceros o GIPT según corresponda) que garantice el servicio Web de las TIC del servicio de eBiblioteca.</p>
<p>3.5) La publicación de contenidos en el Repositorio Institucional de acuerdo a lo establecido en la Circular 100-008 de abril 17 de 2016 y reglamentada por los derechos de autor según Resolución 0069 de enero de 2015, y lineamientos Institucionales para los servicios de contenidos y repositorio bibliográfico</p>
<p>3.6) Los contenidos didácticos, objetos de aprendizaje, producción científica y medios educativos y culturales constituyen un insumo para el repositorio institucional, en el cual se ordena, controla, da visibilidad, recupera, preserva estos contenidos de acuerdo a la resolución 1684 de agosto 13 de 2010.</p>
<p>3.7) La incorporación de contenidos en el repositorio es realizada por el autor de la obra; es gestionada por los revisores a través de flujos de trabajo visibles en el servicio.</p>
<p>3.8) Todo contenido a incorporar en el repositorio debe ser previamente certificado y aprobado por los revisores de contenidos o quien haga sus actividades.</p>
<p>3.9) El grupo de adquisiciones e inventarios se constituye como el administrador de entradas y salidas para los libros físicos denominados como obsoletos.</p>
<p>3.10) La conservación y preservación de los recursos educativos físicos o digitales se hará con base en los instructivos o políticas de gestión de colecciones de recursos educativos.</p>

“Este documento NO debe imprimirse (Directiva Presidencial 04 de 2012), asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>”


	<b>PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 8

#### 4) Descripción del Procedimiento

Actividad de Control Operacional


Nº	4.1) Actividad	4.2) Insumos necesarios para la actividad	4.3) Descripción detallada de la actividad	4.4) Registros de Ejecución y de Resultados de la Actividad	4.5) Encargado de la actividad (responsables)
1	Solicitar servicios	Solicitudes del servicio por parte de los usuarios.	<p>El usuario realiza solicitud de servicios de apoyo al aprendizaje o investigación de forma presencial o en línea</p> <p>En línea:</p> <p>Se selecciona el servicio en línea a través de la página web de <a href="http://biblioteca.unad.edu.co">http:// biblioteca.unad.edu.co</a> en cada uno de los servicios y/o se solicita asesoría por el canal de contacto de la página web. (Ver ítem 3 y 7.3.1 del instructivo de gestión de servicios de aprendizaje e investigación. Continuar con el paso 4.</p>	<p>Comunicaciones (solicitudes) recibidas de forma digital o física</p> <p>Solicitud verbal realizada.</p> <p>Solicitud en línea realizada.</p> <p>Carta de solicitud recibida o radicada.</p> <p>Registro de uso de servicios en línea</p>	Usuario interno o externo

“Este documento NO debe imprimirse (Directiva Presidencial 04 de 2012), asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>”

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 8


			<p>Presencial:</p> <p>Se solicitado de forma verbal para orientación personalizada en nodo de la zona correspondiente.</p> <p>Correspondencia:</p> <p>El servicio es solicitado a través de un comunicado.</p>	Formato de Intercambio Bibliotecario (F-2-7-3)	
<b>2</b>	Verificar condiciones de prestación de servicios	<p>Solicitud verbal realizada</p> <p>Solicitud en línea realizada</p> <p>Carta de solicitud recibida</p>	<p>Se verifica que las solicitudes sean viables frente a los servicios ofertados y se dé cumplimiento con las condiciones para la prestación del servicio. Ver instructivo gestión de servicios de apoyo al aprendizaje e investigación.</p> <p>Si la solicitud es aprobada, continuar con el punto 3.</p> <p>Si no se dispone con el servicio y/o solución, se da orientaciones para el uso de la eBiblioteca virtual. Y se continúa con el punto. 5.</p>	<p>Comunicación emitida</p> <p>Respuesta a solicitudes escritas</p>	Líderes del servicio en nodo académico a nivel nacional y líder del servicio de eBiblioteca.

“Este documento NO debe imprimirse (Directiva Presidencial 04 de 2012), asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>”

	<b>PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 5 de 8

<b>3</b>	Gestionar los servicios	Solicitudes de servicios aprobados.	Efectuar la prestación de los servicios de acuerdo a las necesidades del cliente y al alcance establecido en los instructivos de gestión de servicios de apoyo al aprendizaje, Instructivo gestión de contenidos y repositorios e Instructivo autoarchivo.	Registros en línea Monitoreo de servicios	Líderes de servicio en nodo académico a nivel nacional y líder del servicio de eBiblioteca
<b>4</b>	Monitoreo de servicios.	Seguimiento a la prestación de servicios a usuarios.	Documentar la experiencia de los usuarios frente a los servicios e identificar requerimientos tomando como base las  Opiniones, Soportes técnicos, comentarios, Informe ITG, Indicadores, Mapa de riesgos y /o SAU realizadas por los usuarios al servicio según aplique al cead o nodo.	Análisis de datos  Identificación de requerimientos	Líder del servicio de eBiblioteca.
<b>5</b>	Identificación de requerimientos	Solicitudes realizadas por el usuario frente a los servicios ofertados y de las cuales no se dispone del servicio o la solución.	Realizar propuesta de mejoramiento para dar respuesta a las solicitudes viables conforme a:  1. Los instructivos de eBiblioteca y lo establecido en el “Procedimiento de Gestión de Planes de Mejoramiento (P-1-1)”	Realización de mejoramiento aprobado por GCMU	Líderes de servicio en nodo académico a nivel nacional y líder del servicio de eBiblioteca

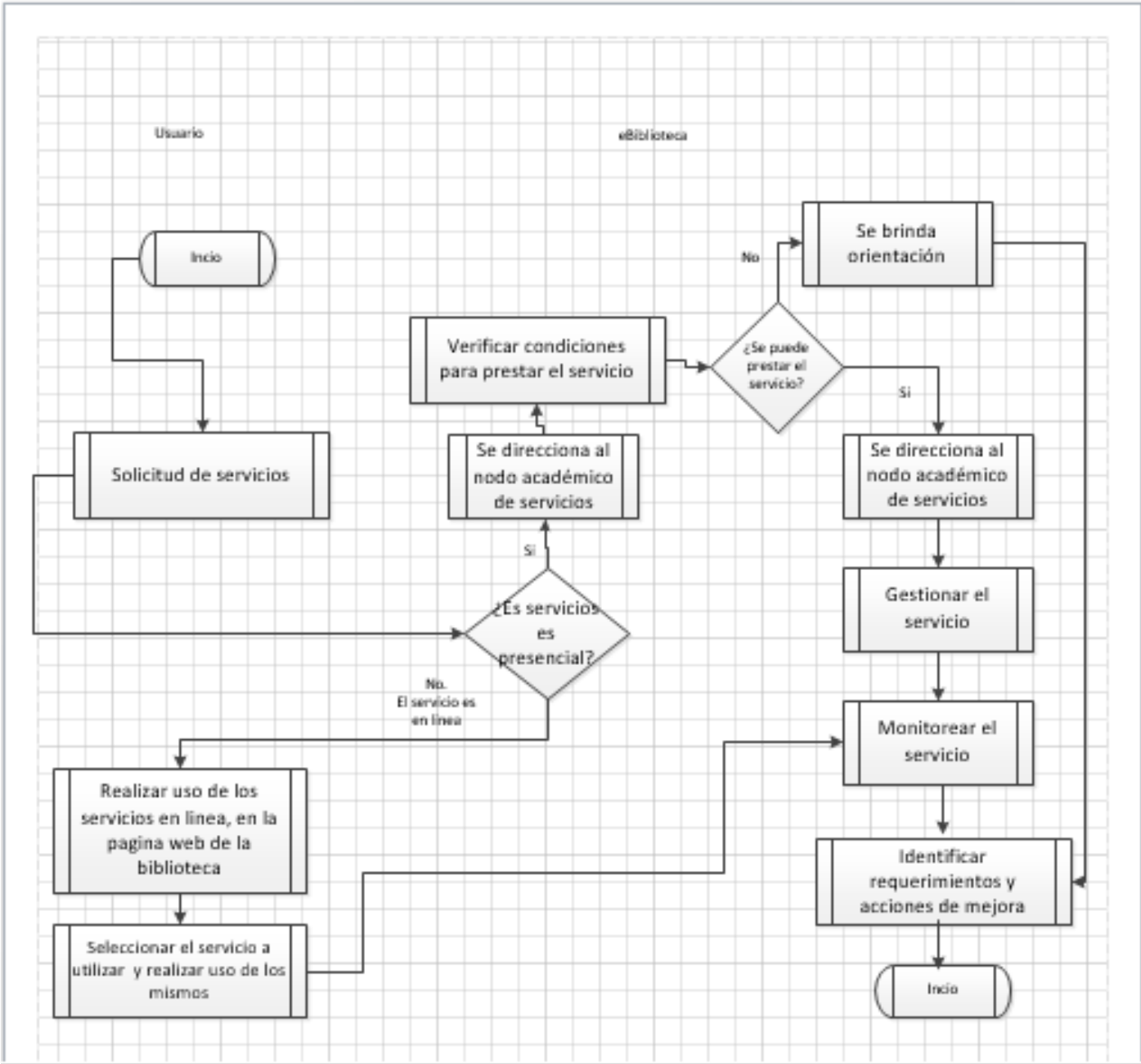
“Este documento NO debe imprimirse (Directiva Presidencial 04 de 2012), asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>”

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-2-7
	<b>PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2-27-02-2017
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 8

		Monitoreo de servicios.	2. Identificar los niveles de aceptación de los servicios ofertados que no cumplen con la satisfacción del usuario.  3. Las solicitudes de servicios que requieran inversión presupuestal (CDP) continúa con el “Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios (P-4-4)”		
--	--	-------------------------	---	--	--

FIN

5) Diagrama de Flujo del Procedimiento



“Este documento NO debe imprimirse (Directiva Presidencial 04 de 2012), asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>”

6) normatividad		
6.1) Tipo de Documento	6.2) No. y Fecha de Aprobación	6.3) Nombre
Resolución	1133 de 2007	Por la cual se estructura el Grupo de Gestión de Contenidos y Repositorios.
Resolución	2110 , artículos 12,17 de 2008	Por la cual se dan a conocer los servicios de las subplataformas de Repositorio de contenidos y Biblioteca Virtual del sistema de gestión tecnológica-SIGETEC.
Resolución	01684 de Agosto 13 de 2010	Por la cual se establece el repositorio institucional de contenidos académicos y de investigación y se reglamenta su servicio.
Resolución	00069 de Enero 19 de 2015	Por la cual se regula la administración de derechos de autor en la Biblioteca de la UNAD.

7) Modificaciones/actualizaciones		
7.1) Versión	7.2) Fecha	7.3) Descripción resumida de la modificación/actualización
0	20/06/2014	Primera versión emitida.
1	28/09/2016	Modificación del procedimiento para la integración de los instructivos vinculados al servicio, modificación de enlaces e información general del servicio.
2	27-02-2017	Se incluye el formato de Intercambio Bibliotecario en el paso 1, como resultado o producto de la actividad.