



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS

ELABORÓ:

PROFESIONAL UNIVERSITARIO CENTRO DE DOCUMENTACION


REVISÓ:

JEFE PROCESO DE GESTION AMBIENTAL

APROBÓ:

SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL

Fecha de Aprobación: DD: 30 MM: 11 AAAA: 2015

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 2 DE 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención a los usuarios externos y divulgación de la información ambiental e institucional de manera oportuna.

2. ALCANCE

Es aplicable a todos los usuarios externos que ingresan al Centro de Documentación de la Corporación.

Comprende la atención del usuario externos y divulgación de información relacionada con la temática ambiental e institucional.

3. DEFINICIONES

Centro De Documentación: Son centros especializados, creados con el propósito de reunir toda la información disponible, en el tema de su interés, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios en forma directamente utilizable. En el centro de documentación se realizan todas las tareas de la cadena documental: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información.


Memoria Institucional (MI): Documentos publicados por la Corporación
Colección General (CG): Autores o entidades diferentes a CARDIQUE , Atlas

Consulta rápida (R): Revistas y Guías
Hemeroteca (H): Periódicos

Jurídica (J): Leyes, Resoluciones, Decretos (Normatividad)


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- MI – CG – R- H- J
- Mapas
- Plan de Ordenamiento Territorial - POT
- Esquema de Ordenamiento Territorial – EOT

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 3 DE 5

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Ingreso y Registro del usuario Externo	Recibir al usuario externo en el Centro de Documentación donde posteriormente se registra en el formato correspondiente.	Visita de usuarios externos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
2	Recibir solicitud del usuario externo	Atender la solicitud requerida por el usuario externo en cuanto a consulta, uso de sala, fotocopias, Anillado, escáner o videos. Nota: el cobro de servicios prestados a usuarios externos (fotocopia, anillado y escáner) son establecido por el área de tesorería, mediante listado de precios, conforme al IPC.	Visita de usuarios externos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
3	Asesoría y búsqueda de información requerida	El funcionario del Centro de Documentación realiza consulta en el programa WINISIS y/o Base de datos bibliográficos. Si dicha búsqueda es exitosa se ubica el documento solicitado en medio físico o magnético en el sistema de archivo rodante o estante.	Consulta - Programa WINISIS y/o Base de datos bibliográficos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
4	Consulta de documentos	Se procede a la entrega del documento al usuario externo para consulta en sala y si requiere información en medio magnético (CD – memoria USB- e_mail), debe llenar el formato para autorización por la Dirección.	Solicitud de información en medio magnético	Profesional Universitario
5	Presentación de Videos institucionales y/o Ambientales	Cuando el usuario lo requiera se realiza la búsqueda del video solicitado y se procede a su presentación.	Visita de usuarios externos	Profesional Universitario


	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 4 DE 5

.6. ANEXOS

- Visita de usuarios externo.
- Solicitud de información en medio magnético

7. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
15/11/2011	OBJETIVO	02	Se mejora la idea de atención al usuario, de manera rápida y eficaz.
	CONTENIDO Actividad 2 Actividad 3 Actividad 4		Se corrige que en la actividad 2 de registro, el responsable es el grupo de trabajo. En la actividad 3 se mejoró la descripción, se menciona que el profesional universitario asesora y consulta las bases de datos relacionadas para satisfacer al usuario. En la actividad 4 se mejora la descripción, mencionando que si la búsqueda es exitosa, se entrega de manera rápida. Si es usuario externo y requiere la información en medio magnético, llena el formato para autorización del director y firma el recibido.
17/09/2014	ACTIVIDAD 2	03	Se actualizó la versión del Formato Registro de Visita de Usuarios Externos, además se modificó éste, agregándole tres columnas, una para Escanear, otra Usos de Sala y la tercera para Videos. Se actualizó la versión del Formato de Visitas de Usuarios Internos, además se modificó éste, agregándole dos columna, una para Escanear y la otra Videos.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 5 DE 5

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
	ACTIVIDAD 4		Se aclara que si el usuario es interno , para llevarse en calidad de préstamo un libro, documento o CD de nuestro Centro, éste deberá firmar un formato llamado Libro de Control , según el procedimiento. De esta manera se le facilita a nuestro usuario interno los
30/11/2015	Contenido	04	<p>Se dividió el procedimiento de “Atención a Usuarios Internos y Externos Relacionados Con Consultas Ambientales” en “Atención a Usuarios Internos” y “Atención a Usuarios externos”</p> <p>Se unificaron los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de atención a usuarios internos y externos relacionados con consultas ambientales • Procedimiento presentación de videos institucionales y ambientales a visitantes y funcionarios de Cardique