

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS

**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 INTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 2 DE 6

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios internos que consultan al Centro de Documentación de la Corporación. Comprende la atención del usuario interno, divulgación de información relacionada con la temática ambiental y realización de informe estadísticos de las actividades de Centro de Documentación.

## 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

**Hemeroteca (H):** Periódicos

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

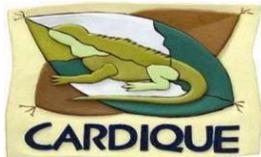
## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

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

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 3 DE 6

## 5. CONTENIDO

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<b>Ingreso y Registro del usuario interno</b>	Recibir al usuario interno en el Centro de Documentación donde posteriormente se registra en el formato correspondiente.	Visita de usuarios internos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
2	<b>Recibir solicitud del usuario interno</b>	Atender la solicitud requerida por el usuario interno en cuanto a consulta o préstamo de documentos, uso de sala, fotocopias, Anillado, escáner o videos.	Visita de usuarios internos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
3	<b>Asesoría y búsqueda de información requerida</b>	El funcionario del Centro de Documentación de manera inmediata 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	<b>Préstamo o consulta</b>	Determinar si la solicitud del usuario es de préstamo o de consulta de documentos	N/A	Profesional Universitario



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS

PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL

VERSIÓN: 04

FECHA: 30/11/2015

PÁGINA 4 DE 6

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
5	<b>Préstamo de documento</b>	<p>De acuerdo a la solicitud requerida por el usuario se le hace entrega del documento, a su vez debe firmar el registro de control de préstamo de documentos, quien posteriormente lo regresara en un plazo de 15 días hábiles renovables y máximo 3 libros por usuario.</p> <p>Cuando los documentos sean producto de una consultoría o Memoria Institucional por la Corporación el préstamo debe ser autorizado por el Director o Subdirector quien certifica el cumplimiento de las actividades y uso del documento a través del formato solicitud de préstamo de documentos MI Posteriormente el usuario firma el registro de control de préstamo de documentos y tendrá un plazo de 15 días hábiles renovables para su devolución.</p>	<p>Control de préstamo de documentos</p> <p>Solicitud de préstamo de documentos MI</p>	Profesional Universitario
6	<b>Devolución de documentos</b>	Se recepciona el documento prestado al usuario interno, relacionando la fecha de devolución en el registro control de préstamo de documentos y se procede a archivar el (los) documento(s) físico(s) o magnético(s) en el sistema de archivo rodante o estante, según su clasificación.	Control de préstamo de documentos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
7	<b>Consulta de documentos</b>	Cuando el usuario interno lo requiera se saca copia física de la información solicitada o se presta el servicio de escáner.	Visita de usuarios internos	Grupo de trabajo del Centro de Documentación
8	<b>Presentación de Videos institucionales y/o Ambientales</b>	Cuando el usuario lo requiera se realiza la búsqueda del video solicitado y se procede a su presentación.	Visita de usuarios internos	Profesional Universitario

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 5 DE 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
9	<p>Informe estadístico</p> <p>Se realiza un consolidado mensual de las actividades del Centro de Documentación realizando un informe estadístico, el cual se envía a la subdirección de planeación con copia a la Subdirección Administrativa y Financiera.</p> <p>Se archiva copia en medio física y magnética de dicho informe.</p>	<p>Informe estadístico</p> <p>Correspondencia interna enviada</p>	Profesional Universitario

## .6. ANEXOS

- Visita de usuarios internos
- Control de préstamo de documentos
- Solicitud de préstamo de documentos MI
- Informe estadístico
- Correspondencia interna enviada

## 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		<p>Se corrige que en la actividad 2 de registro, el responsable es el grupo de trabajo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 30/11/2015
		PÁGINA 6 DE 6

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
17/09/2014	ACTIVIDAD 2	03	<p>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.</p> <p>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.</p>
	ACTIVIDAD 4		<p>Se aclara que si el <b>usuario es interno</b>, para llevarse en calidad de préstamo un libro, documento o CD de nuestro Centro, éste deberá firmar un formato llamado <b>Libro de Control</b>, según el procedimiento. De esta manera se le facilita a nuestro usuario interno los</p>
30/11/2015	Contenido	04	<p>Se dividió el procedimiento de “Atención a Usuarios Internos y Externos Relacionados Con Consultas Ambientales” en “<b>Atención a Usuarios Internos</b>” y “<b>Atención a Usuarios externos</b>”</p> <p>Se unificaron los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de atención a usuarios internos y externos relacionados con consultas ambientales</li> <li>• Procedimiento presentación de videos institucionales y ambientales a visitantes y funcionarios de Cardique</li> <li>• Procedimiento de registro de visitantes e informe de actividades del centro de documentación</li> <li>• Procedimiento de préstamos de libros a usuarios internos</li> </ul>