



MEMORANDUM /GPI/003 /2016

PARA : Lic. Julio Alonso Marroquín
Depto. de Documentación e Información de la Niñez

DE : Ing. Alfredo René Orellana 
Gerente de Planificación e Investigación

ASUNTO : Remisión PRD.DD.001 para firma

FECHA : 4 de enero 2016



Atentamente se anexa al presente memorandum original de Documento PRD.DD.001, “ **Atención a usuarios de los servicios que brindan el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN)** “ mapa de procedimiento y formulario correspondiente.

De no haber ninguna observación, se solicita firmar en la casilla **elaborado**, el documentalista y en la casilla **Aprobado**, su persona.

Una vez firmado el documento favor remitirlo a esta Gerencia para el Vo.Bo.

Cordialmente,

 4/1/2016

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.DD.001 Versión: 01 Página 1 de 3
Título: Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN)			Naturaleza de la revisión:

1. OBJETIVO

Describir el proceso de atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez DDIN, a través de la Biblioteca Infantil, Centro de Documentación y Hemeroteca, Ludoteca, Sala Multimedia y Sala de Cine Fórum.

2. CAMPO DE APLICACION

Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN).

3. REFERENCIAS

- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Tesauro o Diccionario de palabras claves, DPC
- Lista de encabezamiento de materias para biblioteca, LEMB
- Manual de Indización, OPD
- DOC.IF.114 Manual de Usuario OPD, del IIN
- Sistema decimal Dewey (SDD)
- Reglas de Catalogación Angloamericana, RCCA
- PRD.PC.001 "Sistema de Directrices".
- PRD.PC.004 "Implantación, distribución, revisión y control de documentos"

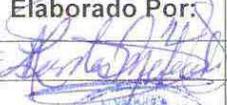
4. DEFINICIONES

Biblioteca Infantil: Colección de materiales bibliográficos destinados a usuarios de educación primaria hasta bachillerato.

Centro de Documentación y Hemeroteca: Colección de materiales bibliográficos destinados a niños, niñas, adolescentes, investigadores y público en general.

Ludoteca: Colección de juguetes para el desarrollo d actividades de aprendizaje a través de juegos grupales e individuales.

Sala Multimedia: Sala en la cual se brinda servicios de préstamo de material multimedia en sus diferentes formatos (CD, DVD, otros) y equipo informático con fines educativos y de esparcimiento.

Elaborado Por:	Visto Bueno:	Aprobado:	Fecha inicial:	Fecha de revisión:
			04 ENE 2016	



	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.DD.001 Versión: 01 Página 2 de 3
Título: Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN)			Naturaleza de la revisión:

Sala de Cine Fórum: Área especial para el desarrollo de conferencias, capacitaciones, debates, proyección de películas de entretenimiento infantil y desarrollo de cine fórum.

5. RESPONSABILIDADES

Gerente/a de Planificación e Investigación: Autorizar el presente procedimiento y supervisar su cumplimiento.

Jefe/a del Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN): Verificar el desarrollo de las actividades propias de la atención a los usuarios de los servicios que presta el DDIN, mantener actualizado el presente procedimiento y vigilar que se le de cumplimiento.

Documentalista: Mantener ordenada y limpia el área asignada, atender al usuario en sala, verificar la existencia de la información requerida.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

La atención al usuario se inicia con la recepción del mismo en la sala que haya seleccionado, donde el Documentalista le entrega el **FOR.DD.003 “Control de visita en sala de lectura”** que contendrá como mínimo: No. correlativo, fecha, nombre, institución, nivel académico, tema de consulta, observación, para que lo complete; luego le orienta sobre los servicios que presta el DDIN por medio de una inducción.

Si el Usuario/a hace uso de los servicios del DDIN, el/la Documentalista verifica en el módulo de circulación del Sistema Integrado de Automatización de Bibliotecas (SIAB), si el usuario existe o está observado; de estarlo, le solicita solventar la situación pendiente para que pueda hacer uso de los servicios que presta el DDIN.

De no contar con código de usuario procede a crearlo, solicita al Usuario/a un documento que permita identificarlo y proveer la información necesaria para registrar los siguientes campos: nombre completo, dirección particular, lugar y dirección de trabajo, número de teléfono, correo electrónico, centro de estudio, sexo, observaciones. Dicho código se conforma con las iniciales de los apellidos, últimos dos dígitos de año y correlativo de ingreso; creado el código el/la Documentalista orienta al usuario sobre el manejo del catálogo en línea, en caso que decida realizar la búsqueda por su cuenta.

El/la Documentalista/Usuario ingresa a la base de datos bibliográfica y busca información, ubica los documentos que desea consultar, los marca y realiza solicitud verbal del préstamo; el/la Documentalista ubica el libro o documento en estantería,

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento	Documento: PRD.DD.001 Versión: 01 Página 3 de 3
Título: Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN)			Naturaleza de la revisión:

registra el préstamo en el SIAB y lo entrega. Cuando el Usuario/a realice la búsqueda directamente en estantería, el/la Documentalista registra la salida del documento en el SIAB. Tanto para préstamo externo como interno de libros o documentos, retiene al Usuario/a documento personal con fotografía.

Luego que el Usuario/a devuelve el/los libro/s o documento/s, el/la Documentalista los revisa para verificar su estado físico. De estar conforme registra la devolución en el sistema, muestra al Usuario/a que se efectuó la devolución respectiva en el mismo y le devuelve el documento retenido. Si el Usuario/a devuelve el/los documento/s dañado/s, el/la Documentalista los repara o le hace saber que debe reponerlo, lo cual aplica también en el caso de extravío, y lo registra en el sistema. Posteriormente, devuelve el/los documento/s a su lugar en el estante, si está ocupado los deja temporalmente en un carro o mesa destinada para tal fin y luego los coloca en el estante.

La consulta en Sala Multimedia (CD-ROM, DVD, videos, otros), es libre para los usuarios internos y externos; los materiales multimedia están descritos en el catálogo en línea, su acceso es similar al proceso de búsqueda de un libro, la cual puede realizarse por autor, título o tema; si el Usuario/a solicita la reproducción de audio o video de programas educativos contemplados en el catálogo, le informa que solo se podrá hacer la copia en un dispositivo en blanco, haciendo énfasis en el respeto de derechos de autor.

El/la Documentalista verifica a diario en el módulo de circulación, en la opción préstamos actuales del SIAB, si existen documentos con fecha de devolución vencida; de existir genera el reporte y contacta vía correo electrónico, teléfono o fax a los usuarios, para solicitarles la devolución del documento, y establecer un compromiso por parte del Usuario/a.

Con la finalidad de conservar en buen estado los documentos el/la Documentalista, promueve entre los usuarios políticas sobre el uso adecuado de los documentos, tales como: no mancharlos, no escribir sobre ellos, no introducir objetos entre páginas, no humedecer los dedos para pasar las hojas, y otras que contribuyan a su conservación.

7. REGISTROS

REGISTRO	ÁREA	CODIGO
Control de visita en sala de lectura	Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN)	FOR.DD.003



PRD.DD.001 Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN).

Naturaleza de la revisión:

Descripción de la actividad	Diagrama de flujo	Responsable	Doc. de apoyo
Entregar el FOR.DD.003 a usuario/a, para que sea completado.	Entregar el FOR.DD.003	Documentalista.	FOR.DD.003 "Control de visita en sala de lectura".
Complementar el FOR.DD.003 para ser registrado.	Complementar el FOR.DD.003	Usuario/a.	FOR.DD.003 "Control de visita en sala de lectura".
Orientar al usuario/a sobre los servicios que presta el DDIN por medio de una inducción.	Orientar al usuario sobre los servicios brindados por DDIN	Documentalista.	
El usuario hará uso de los servicios del DDIN?	SI El usuario hará uso de los servicios del DDIN? NO		
Retiro de las instalaciones del DDIN.	Retiro de instalaciones del DDIN	Usuario/a.	
El usuario/a existe en el Sistema Integrado de Automatización de Bibliotecas (SIAB)?	NO El usuario/a existe en el SIAB? SI	Documentalista.	
El usuario/a está observado por préstamos anteriores?	NO El usuario/a tiene observación por préstamos? SI		
Solicitar al usuario/a que solviente la situación pendiente para que pueda hacer uso de los servicios que presta el DDIN.	Solicitar al usuario/a que solviente la observación		
Usuario/a solvenció la situación?	SI Usuario/a solvenció la situación? NO		
Crear código al usuario/a, mediante un documento que permita identificarlo.	Crear código al usuario/a		
El usuario/a desea orientación de búsqueda?	SI Desea orientación de búsqueda? NO		
	1		
	2		



PRD.DD.001 Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN).

Naturaleza de la revisión:

<p>Orientar al usuario/a sobre el manejo del catálogo en línea.</p>	<p style="text-align: center;">1</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Orientar al usuario/a sobre el manejo del catálogo en línea</div>		
<p>Ingresar a la base de datos bibliográfica y buscar información.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ingresar a la base de datos bibliográfica</div>	<p>.- Documentalista. .- Usuario/a.</p>	
<p>Ubicar los documentos que se desea consultar y marcarlos.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ubicar los documentos que se desea consultar</div>	<p>.- Documentalista. .- Usuario/a.</p>	
<p>Realizar solicitud verbal del préstamo.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar solicitud verbal del préstamo</div>	<p>Usuario/a.</p>	
<p>Ubicar el libro o documento en estantería.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ubicar el libro o documento</div>	<p>.- Documentalista. .- Usuario.</p>	
<p>Registrar el préstamo interno y externo de libros o documentos en el SIAB.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registrar el préstamo en el SIAB</div>	<p>Documentalista.</p>	
<p>Retener documento personal con fotografía al usuario/a, previa entrega de libros o documentos.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Retener documento personal al usuario</div>		
<p>Entregar libros o documentos en calidad de préstamo.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Entregar libros o documentos</div>	<p>Usuario/a.</p>	
<p>Revisar libros o documentos para verificar su estado físico.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Revisar libros o documentos para verificar su estado físico</div>		
<p>Los libros o documentos se encuentran en buen estado físico?</p>	<div style="text-align: center;"> <p>Los libros se encuentran en buen estado físico?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> </div>		
<p>Registrar la devolución en el SIAB.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registrar la devolución en el SIAB.</div>	<p>Documentalista.</p>	
<p>Mostrar al usuario/a que se efectuó la devolución de forma efectiva.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mostrar al usuario/a su devolución de forma efectiva</div> <p style="text-align: center;">4 3</p>		



PRD.DD.001 Atención a usuarios de los servicios que brinda el Departamento de Documentación e Información de la Niñez (DDIN).

Naturaleza de la revisión:

<p>Reparar o le hace saber al usuario/a que debe reponerlo. En caso de dañado/s.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>Reparar el libro o documento dañado</p>		
<p>Hubo extravío de libro o documentos?</p>	<p>NO</p> <p>Hubo extravío de libro o documentos?</p> <p>SI</p>		
<p>Hacer del conocimiento del usuario/a que debe reponer los libros o documentos extraviados.</p>	<p>Hacer del conocimiento al usuario que debe reponerlo</p>	<p>Documentalista.</p>	
<p>Registrar al usuario/a en el SIAB, sobre el extravío de libro o documento.</p>	<p>Registrar al usuario/a sobre el extravío en el SIAB</p>		
<p>Devolver el/los libros y/o documento/s a su lugar en el estante; de estar ocupado dejarlos temporalmente en un carro o mesa destinada para tal fin y luego colocarlos en el estante.</p>	<p>Devolver el/los libros y/o documento/s en el estante respectivo</p>		
<p>Devolver el documento retenido al usuario/a.</p>	<p>Devolver el documento retenido al usuario/a.</p>	<p>Documentalista</p>	

