

TIPO DE PROCESO		Proceso de Apoyo		NOMBRE DEL PROCESO:		SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECA	
OBJETIVO:		Administrar y proveer a la comunidad universitaria un servicio de apoyo académico, equipos audiovisuales, material bibliográfico, ayudas didácticas, para el eficaz desarrollo de las actividades académicas.					
LIDER O RESPONSABLE		Profesional Encargado Biblioteca					
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTE		
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
1. Funcionarios 2. Estudiantes.	1. Ciudadanos	1. Solicitud de servicios que ofrece el proceso. 2. Solicitud elaboración de carnet estudiantil	PLANEAR 1. Establecer necesidades de material bibliográfico 2. Elaborar plan de acción del proceso HACER 1. Elaborar informes estadísticos periódicos sobre utilización y préstamo de material bibliográfico de la biblioteca, equipos audiovisuales. 2. Prestar servicio de biblioteca a los usuarios (circulación, préstamo) 3. Registro de libros en el sistema de información 4. Elaborar la carnetización de estudiantes, docentes y personal administrativo 5. Apoyar las diferentes actividades académicas y administrativas con recursos tecnológicos apropiados y disponibles	1. Registros de los servicios prestados	1. Estudiantes		
1. Direccionamiento Estratégico		1. Objetivos de calidad 2. Reglamento estudiantil 3. Reglamento biblioteca 4. Misión y Visión 5. Políticas 6. Objetivos	1. Elaborar informes estadísticos periódicos sobre utilización y préstamo de material bibliográfico de la biblioteca, equipos audiovisuales. 2. Prestar servicio de biblioteca a los usuarios (circulación, préstamo) 3. Registro de libros en el sistema de información 4. Elaborar la carnetización de estudiantes, docentes y personal administrativo 5. Apoyar las diferentes actividades académicas y administrativas con recursos tecnológicos apropiados y disponibles	1. Informes estadísticos de servicios prestados	1. Docencia 2. Direccionamiento estratégico 3. Autoevaluación		
1. Docencia		1. Necesidades 2. Equipos 3. Textos de consulta 4. etc.	1. Elaborar informes estadísticos periódicos sobre utilización y préstamo de material bibliográfico de la biblioteca, equipos audiovisuales. 2. Prestar servicio de biblioteca a los usuarios (circulación, préstamo) 3. Registro de libros en el sistema de información 4. Elaborar la carnetización de estudiantes, docentes y personal administrativo 5. Apoyar las diferentes actividades académicas y administrativas con recursos tecnológicos apropiados y disponibles	1. Solicitud de compra o mantenimiento de equipos, o material bibliográfico	1. Gestión Administrativa e infraestructura Física 2. Docencia		
1. Docencia		1. Necesidades 2. Equipos 3. Textos de consulta 4. etc.	VERIFICAR 1. Controlar y supervisar el préstamo de material bibliográfico de la institución 2. Controlar y supervisar el préstamo de equipos 3. Verificación permanente del buen estado de equipos y material didáctico y establecer el respectivo mantenimiento	1. Carnets institucionales	1. Comunidad académica (Estudiantes, docentes, egresados y funcionarios)		
1. Gestión Administrativa e infraestructura Física		1. Infraestructura Física 2. Equipos y ayudas didácticas	ACTUAR 1. Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Evaluaciones de desempeño 2. Reportes requeridos	1. Gestión Talento Humano		
		INDICADORES		RIESGOS			
		1. Modernización infraestructura tecnológica para atención y servicios de la biblioteca 2. Desarrollo de estrategias de capacitación para estudiantes y docentes <i>(Ver Matriz de Indicadores del Proceso)</i>		 1. Posible deterioro de la colección Bibliografica por el inadecuado mantenimiento y limpieza del material. 2. Posible pérdida de información relacionada con los sistemas informáticos y documentos físicos correspondientes al proceso de Servicios Académicos. <i>(Ver Matriz de Riesgos del Proceso)</i>			

DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS		
	1. Manual de Procesos y Procedimientos		LEGALES Y REGLAMENTARIOS Constitución Política de Colombia, Ley 30 de 1992, Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015, Decreto 1330 de julio 25 de 2019 SECCION 3 CONDICIONES DE CALIDAD.	
	2. Manual de funciones y competencias laborales		ISO 9001:2015 ISO 9001:2015: 4.2 - 6.1 - 6.2 - 9 - 9.1 - 9.2 - 10.1 - 10.2 - 10.3	
	3. Reglamento Estudiantil			
	4. Reglamento de Biblioteca			
	5. Manual de Calidad			
	6. ISO 9001:2015			
	7. Normatividad interna y externa			
	8. Manual de Indicadores			
RECURSOS				
HUMANOS	FISICOS Y TECNOLOGICOS	AMBIENTE DE TRABAJO		
 <p>Talento Humano Competente:</p> 1. Profesional Universitario 2. Auxiliares técnicos	 <p>Espacio Físico: oficina, sala de lectura, Equipo de cómputo, elementos de oficina (papelería, archivador, escritorios, equipos de audiovisuales)</p> <p>SOFTWARE BIBLIOTECA y HARDWARE</p>	 <p>Requiere condiciones ambientales o locativas en condiciones normales o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, que permitan el desarrollo normal de las actividades del proceso.</p>		
PUNTOS DE CONTROL		CONTROL DE CAMBIOS		
		FECHA	VERSION	
		CAMBIO		
1. Reglamento Biblioteca		Noviembre 2008	1.0	Adopción de la caracterización del proceso
2. Cámara de Seguridad		Octubre 2009	2.0	Se modificó y/o adicionó objetivos, indicadores, riesgos, puntos de control y control de cambios
3. Aplicativos control de préstamo de elementos		Marzo 2010	2.0	Se actualizaron indicadores
		Julio 2011	3.0	Ajuste del formato, ajuste de actividades, Indicadores, Riesgos y Puntos de Control
		Octubre 2012	3.0	Se actualizaron indicadores y Puntos de Control
		Octubre 2013	4.0	Se actualizaron indicadores, Riesgos y Puntos de Control
		Noviembre 2014	5.0	Se actualizaron indicadores, Riesgos y Puntos de Control
		Noviembre 2015	6.0	Se actualizó indicadores
		Noviembre 2016	7.0	Se actualizó indicadores, riesgos, puntos de control, diseño formato
		Octubre 2017	8.0	Se ajustó el objetivo y recursos del proceso, se adiciono requisitos ISO 9001:2015, se actualizaron Indicadores, Riesgos y Puntos de Control.
		Junio 2018	9.0	Se ajusto indicadores, riesgos y se adiciona ambiente de trabajo en recursos
		Agosto 2019	10	Se modifica diseño de la plantilla, se ajustaron indicadores y riesgos
		Octubre 2021	11	Se actualizaron indicadores y riesgos
		Octubre 2022	11	Se actualiza los Requisitos legales y reglamentarios
		Octubre 2023	11	Se ajusta Matriz de Riesgo, los Requisitos legales y reglamentarios y Documentos Asociados.

