



Caracterización del Proceso

CODIGO	HAC-13 v.00
PAGINA	1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO **Caracterización del Proceso de Recursos Bibliográficos**

TIPO DE PROCESO	Estrategico	Misional	Apoyo	X	Control
------------------------	-------------	----------	-------	---	---------

OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE
Apoyar el proceso académico mediante la administración, mantenimiento, suministro y acceso oportuno de recursos bibliográficos (físicos y digitales) de calidad, con el fin de satisfacer la necesidad de formación y conocimiento de la comunidad universitaria y/o grupos de interés.	LIDER DEL PROCESO

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO AL PROCESO	Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones
--	---

ALCANCE	Inicia	Recepción de la solicitud del servicio
	Termina	En Medición, Análisis y Mejora

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico Estado	Plan de Desarrollo Política de Calidad Objetivos de Calidad Directrices (Proyecto Institucional, Reglamentos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones) Requisitos, Normatividad	P Identificación de Necesidades Planificación de la Prestación del Servicio Solicitud de recursos humanos, físicos y tecnológicos	Gestión de Recursos Bibliográficos	FAC - 23 Planificación, control y seguimiento de actividades de Recursos Bibliográficos Plan de compras y contratación	Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano Gestión Adquisición de Bienes y Servicios Gestión de la Infraestructura y Apoyo Logístico
Administración del SIG	Manual de Calidad FAC - 23 "Planificación, Control y Seguimiento de actividades SIG"				
Gestión Académica	Necesidades de material bibliográfico	H Estudio de la solicitud Gestión de cotizaciones Realización de solicitudes de material bibliográfico Seguimiento del requerimiento	Lider del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Trámite del Requerimiento	Adquisición de Bienes y Servicios
Gestión de la Investigación					
Adquisición de bienes y servicios	Material bibliográfico (libros, revistas, trabajos de grado, otros)	Recepción del material bibliográfico Proceso técnico del material bibliográfico (catalogación, asignación de palabras claves, clasificación, distribución, sistematización y preparación) Entrega de material bibliográfico a salas (Faria, Villa del Rosario, Virgen del Rosario, Cread, Guamaral e Idiomas) Divulgación a la comunidad académica del nuevo material	Acta de entrega de bienes Historial de donaciones Sistema de Biblioteca actualizado Colecciones actualizadas Información a divulgar en los diferentes medios de comunicación internos	Adquisición de Bienes y Servicios Personal encargado del préstamo y atención de salas de estudio Comunidad académica	
Todos los procesos Clientes internos y externos	Necesidades de información	Recepción de la demanda de servicios de información Orientación al usuario y/o entrega de la información	Acceso a la información	Todos los procesos Clientes internos y externos	
Todos los procesos Clientes internos y externos	Solicitud de préstamo de material bibliográfico	Según el tipo de préstamos (en la sede, intersección o interbibliotecario) se atiende la solicitud, se realiza el registro en el sistema de biblioteca, o en los formatos establecidos según sea el caso.	Préstamo de material bibliográfico	Todos los procesos Clientes internos y externos	
Todos los procesos Clientes internos y externos	Solicitud de informes bibliográficos	Seguimiento al material bibliográfico teniendo en cuenta la asignación de códigos según el programa solicitante	Informes Bibliográficos	Todos los procesos Clientes internos y externos	
Gestión del Talento Humano	Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social	Identificación de Necesidades	Solicitud de necesidades de capacitación, inducción, entrenamiento, bienestar social	Gestión del Talento Humano	
Infraestructura y Logística	Necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura	Análisis de necesidades de mantenimiento de equipos e infraestructura	Solicitud de requerimientos	Infraestructura y Logística	

Gestión Documental	Directrices de la documentación		Aplicación de la directrices documentales Revisión, análisis de la gestión documental en el Proceso		Solicitud para inclusión o eliminación de documentos en las Tablas de Retención	Gestión Documental
Planeación Institucional	Lineamientos y herramientas para la identificación y valoración de los riesgos y oportunidades		Análisis del contexto y las partes interesadas Identificación y valoración del riesgo y las oportunidades	Lider del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Mapa de riesgos y oportunidades del proceso aprobados	Planeación Institucional
Administración del SIG	Lineamientos para la elaboración, seguimiento y control de la documentación y registros del SIG		Estudio de creación, modificación o eliminación de documentos y s respectiva revisión y aprobación		Acta de aprobación de documentos de validación	Administración del SIG
EMISOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Control Interno	Plan de Auditorías Internas y evaluaciones de Control Interno		Atención de la auditoría interna		Informe de auditorías	Todos los procesos
Administración del SIG	FAC - 23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades	V	Recolección y medición de indicadores Atención de reuniones de control y seguimiento	Lider del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Reporte del Informe de Indicadores Planes de gestión del Cambio y Mejora Continua Planes de Acciones Correctivas	Administración del SIG
EMISOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Administración del SIG	Solicitud de avance y cumplimiento de los planes de acciones correctivas. Mapas de riesgos o plan de gestión del cambio y mejora continua	A	Ejecución de acciones correctivas, acciones para controlar riesgos y de mejora	Lider del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Informes de avance y cumplimiento (actas de reunión y soportes)	Administración del SIG Control Interno Planeación

REQUISITOS APICABLES

Norma Técnica de Calidad NTCISO 9001:2015

[Matriz de Requisitos Legales](#)

MEDICIÓN Y CONTROL

INDICADORES

[SPEI](#)

Cuadro de Mando de Indicadores

RIESGOS

[Mapa de Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital](#)

DOCUMENTOS ASOCIADOS

DOCUMENTOS

Ver FAC-01 "Listado Maestro de Documentos Internos"

REGISTROS

Ver FAC-03 "Listado Maestro de Formatos"