
		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE BIBLIOTECA				CÓDIGO: GB-CA-02 VERSIÓN: 03 FECHA: 03-NOV-2017		
OBJETIVO. Apoyar el proceso de Enseñanza y aprendizaje a través de la gestión Bibliográfica.								
ALCANCE. Inicia desde la recepción, revisión, clasificación, catalogación e indexación a la base de datos del material bibliográfico hasta su préstamo y consulta								
RESPONSABLE: Coordinador de Biblioteca		REQUISITOS NORMATIVOS		ISO 9001:2015: 6.1, 8.2, 8.5, 8.5.5, 8.6, 9.1, 10		REQUISITOS LEGALES	Ver normograma	
OBJETIVOS DE CALIDAD ASOCIADOS								
Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.								
ENTRADAS			PHVA	ACTIVIDADES	CONTROL No.	SALIDAS		
EMISOR	ENTRADAS	CONTROL No.				PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR	
Proceso Gestión estratégica	Plan de desarrollo PEU	E1	P	-Definir los lineamientos de la Biblioteca en aspectos relativos a la organización, administración y adquisición de los recursos bibliográficos, tecnológicos y educativos para la prestación de los servicios en la biblioteca. - Definir el plan de acción.	S1	Reglamento de Biblioteca Plan de acción del proceso.	Proceso de Planeación institucional. Comunidad académica y partes interesadas	
Proceso Docencia Casas editoriales Librerías Otras Universidades Instituciones educativas Personas naturales y/o jurídicas Proveedores, bases de datos	Material Bibliografico (compra, canje y/o donación) Bases de datos (multidisciplinaria y especializada) Catalogo de Material Bibliografico. Formato de Entrega y Recibido de Elementos		H	Verificar colecciones bibliograficas y bases de datos por compra, canje y/o Donación.		Formato de Entrega y Recibido de Elementos verificado Vs fisico. Carta remisoría de la institución que envía material en canje Formato-Recibo de Material Bibliografico (Donación)	Gestión de Biblioteca Proceso de Gestión Financiera Entidades externas	
Proceso Gestión administrativa - Activos Fijos	Material Bibliografico (compra, canje y/o donación)		H	Procesar técnicamente el material bibliográfico en cuanto a catalogación, clasificación y preparación física.		material bibliográfico listo para consulta. Bases de datos actualizada	Estudiantes Docentes Proceso de Gestión de Biblioteca	
Proceso de Gestión de Biblioteca	Material Bibliografico Bases de datos (multidisciplinaria y especializada)		H	Indexar el material bibliografico y base de datos en el Sistema de Gestión - UNINAVARRA		Catálogo público. Material bibliográfico listo para consulta. Catálogo público.	Estudiantes Docentes Investigadores Comunidad académica y partes interesadas	
Estudiantes, Docentes, Investigadores de la comunidad académica y partes interesadas.	Solicitud de préstamo Solicitudes de información y de Bibliografías.	E2	H	Prestar servicio de consulta y préstamo de material bibliografico para uso en sala o externamente.	S2	Material bibliográfico prestado y registrado en el sistema de gestión de la biblioteca	Estudiantes, Docentes, Investigadores de la comunidad académica y partes interesadas.	
Proceso Gestión de Biblioteca.	Inventario General	E3	H	Verificar el inventario de las diferentes colecciones identificando perdidas o material para proceso de restauracion.	S3	Estado real de las diferentes colecciones	Porceso de Gestión de Biblioteca	
Comunidad académica	Solicitud verbal o escrita por las facultades y/o usuarios.	E4	H	Organizar induccion sobre los servicios, reglamento y sistema de gestion de la biblioteca. Capacitación sobre bases de datos.	S4	Información divulgada	Comunidad académica	
Instituciones del estado, privadas no gubernamentales y del sector de la educación superior	Convenios existentes en el sector o la creación de nuevas redes	E1	H	Establecer convenios para incorporarse a Redes Nacionales internacionales de Bibliotecas y celebrar con el Estado, entidades particulares y entes no gubernamentales, según sea el caso, el correspondiente compromiso de adhesión	S1	Optimización e intercambio de los recursos con las entidades de la Red, como la difusión de la información documental	Entidades externas	
Proceso de Gestión de Biblioteca	Resultado de ejecución de proceso		V	Efectuar seguimiento al proceso		A	Indicadores de gestión Correcciones Acciones correctivas PQRS atendidas Riesgos tratados y acciones de mejora Comunicación del proceso Relación y satisfacción con partes interesadas	Proceso Gestión de la calidad
	Indicadores e informe analizado y evaluado		V	Analizar indicadores e informes de resultado				
	Necesidad de mejora			Tomar acciones de mejora				
	Oportunidades de mejora			atender peticiones, quejas y reclamos				
	PQRS			administrar riesgos				
	Riesgos			Comunicar				
	Necesidades de comunicación			Gestionar Relaciones con partes interesadas				
	Necesidades y expectativas de partes interesadas							
CONTROLES A LAS ENTRADAS								
Control No.	Qué se controla - Características a controlar	Responsable/ Quién	Frecuencia	Registro ó Cómo				
E1	Actualización del materila Bibliografico permanente, coincidencia entre la remisión, factura y orden de compra, confrontación del listado de elementos entregados	Coordinador de Biblioteca	Cada vez que se requiera	Archivo de factura o remisión. Listado de Material bibliografico Donado o canjeado. Registros en el Sistema.				
E2	Condiciones y derechos para acceder al servicio Existencia de titulos en el sistema de gestión de biblioteca y estantería	Coordinador de Biblioteca	Diaria	Sistema de gestión de biblioteca				
E3	Estado fisico, perdidas y/o actualización de material Bibliografico	Coordinador de Biblioteca	Cada vez que se requiera	Inventario general				
E4	Fecha de solicitud del Servicio Funcionamiento de la base de datos	Coordinador de Biblioteca Director Tic's	cada vez que se requiera	Base de datos actualizada				
CONTROLES A LAS SALIDAS								
Control No.	Qué se controla - Características a controlar	Responsable/ Quién	Frecuencia	Registro ó Cómo				

	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE BIBLIOTECA				CÓDIGO: GB-CA-02
					VERSIÓN: 03
					FECHA: 03-NOV-2017
S1	Actualización material Bibliografico permanente. Coincidencia entre el sistema de gestión y el listado de existencia de ejemplares. Formato de entrega de elementos enviada a otras sedes. Verificación de la creación en el sistema de gestión de los usuarios.	Coordinador de Biblioteca	cada vez que se requiera	Sistema de gestión de biblioteca	
S2	Visualización en el sistema de Gestión de biblioteca del estado del préstamo.	Coordinador de Biblioteca y/o Auxiliar de biblioteca	Diaria	Registro de préstamo en el sistema de gestión de biblioteca	
S3	Estado físico, pérdidas y/o actualización de material Bibliografico	Coordinador de Biblioteca Auxiliar	Cada vez que se requiera	Inventario general	
S4	Logística definida Información técnica completa Asistencia a los eventos	Coordinador de Biblioteca	Cada vez que se requiera	Lista de asistencia Programación del evento	
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		
Rector			Espacio físico		
Coordinador de Biblioteca			Sistemas de información, software base de datos		
Auxiliar de Biblioteca			Equipos de tecnológicos		
			Muebles de oficina, Estantería		
			Libros		
RIESGOS		INDICADORES		DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional		Ver Ficha de indicadores del proceso		Listado Maestro de Documentos y Registros	
ELABORO:		REVISO:		APROBO:	
Nombre: Shirley Marcela Ardila		Nombre: Diana Perdomo		Nombre: Sandra Navarro	
Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Coordinadora De Biblioteca		Cargo: Rector	

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE BIBLIOTECA****CÓDIGO:** GB-CA-02
VERSIÓN: 03
FECHA: 03-NOV-2017**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	26/10/2015	Versión inicial
02	26/06/2016	<ul style="list-style-type: none">• Se agregan cambios a esta versión.• Se agrega el indicador de % de pérdida de material Bibliográfico.• Se hace referencia del procedimiento Recuperación del Material Bibliográfico y el Instructivo para la preparación y encuadernación de material bibliográfico.
03	3/11/2017	<p>Se modificó el objetivo del proceso Se agregan los objetivos de Calidad asociados al proceso Se modifica la descripción de las entradas, actividades y salidas del ciclo PHVA del presente documento.</p> <p>Se actualizaron los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza la actividad obligatoria Tomar acciones de mejora, colocando como entradas la Necesidad de Mejora y las Oportunidades de mejora y alineando las salidas: correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora. Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver ficha de indicadores</p>

Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Navarra lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre la página web <http://www.uninavarra.edu.co> en el enlace del Sistema de Gestión de Calidad.