

	PARTES INTERESADAS GESTIÓN DE BIBLIOTECA	Código	GB-PI-02
		Versión	01
		Fecha	08-JUL-2019
		Página	1 de 1

La Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA en cumplimiento a la norma NTC ISO 9001, proporciona servicios que satisfacen los requisitos de los usuarios, para lo cual ha determinado las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades o expectativas de estas:

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Parte Interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Parte Interesada	Factor/producto/Servicio	Necesidades	Expectativas	Mecanismos de seguimiento de cumplimiento
Estudiantes, Personal administrativo, docentes, investigadores	Consulta y préstamo	Préstamo y consulta de material bibliográfico	Disponibilidad, calidad y actualización del material bibliográfico	Consulta y préstamo: se Encuesta de Satisfacción de biblioteca - Semestralmente Trimestralmente se realiza el indicador de Calidad de Préstamo y Consulta.
		Acceso a las bases de datos	Disponibilidad de información actual y oportuna para la investigación específica en cada uno de los programas.	Bases de datos: se realiza de forma semestral en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de biblioteca donde se evalúa este servicio.
	Capacitación	Capacitaciones en Bases de datos - Sistema de Gestión de Biblioteca KOHA-Interface OPAC	Orientación en el manejo, rapidez y actualidad en la información.	Capacitación en las bases de datos y Sistema de Gestión de Biblioteca está incluido en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción que se realiza semestralmente.