



Universidad de
Nariño

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **SOPORTE A PROCESOS MISIONALES**

Código: BIB-SPM-CR

Página: 1 de 5

Versión: 5

Vigente a partir de:
2013-02-11

OBJETIVO:	Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de proyección social.							
ALCANCE:	Desde la solicitud de los servicios hasta la implementación de acciones de mejora, correctivas y preventivas.							
TIPO:	Estratégico:		Misional:		De apoyo:	X	De control y evaluación:	
LÍDER:	Director Biblioteca							

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan de Desarrollo "Pensar la Universidad y la Región 2008 – 2020". Programa de Modernización de la Infraestructura Presupuesto Vigencia	Planeación de los requerimientos de servicios de apoyo Semestre	P	Director de la dependencia que presta el servicio (Biblioteca, Aula de Informática, Laboratorios Docencia, Granjas Docencia)	Planes, Programas y Proyectos de Actividades de Soporte a Procesos Misionales	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo Procesos de Control y Evaluación
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Financiera	Solicitudes de Material Bibliográfico, Requerimientos de soporte informático Planificación y definición de proyectos de Mejora					
Proceso de Formación Académica, Investigación y Proyección Social	Solicitudes de prácticas académicas para Laboratorio y Granjas	Prestación del servicio de acuerdo con la programación y las solicitudes en cada dependencia	H	Director de la dependencia que presta el servicio	Servicios prestados	Entidades Públicas y Privadas Grupos de Interés
Procesos Estratégicos Procesos Misionales Procesos de Apoyo Procesos de Control y Evaluación	Solicitudes de prestación del Servicio Necesidad de información	Desarrollo de prácticas académicas en Laboratorios y Granjas	H	Director de la dependencia que presta el servicio	Biblioteca Aula de Informática Laboratorios Docencia Granjas Docencia Control de Prácticas Académicas	Docentes Estudiantes Investigadores Pasantes
Comunidad Universitaria Entidades Públicas y Privadas	Solicitudes de Prácticas académicas	Evaluar la prestación del servicio y elaborar el informe de las actividades del semestre	V	Director de la dependencia que presta el servicio	Manual de Indicadores Informe de Evaluación semestral	
Grupos de Interés Procesos Misionales	Registros de Control de la actividades Quejas, Peticiones, Sugerencias Encuestas de Satisfacción	Realizar las acciones de mejora, correctivas y preventivas pertinentes	A	Director de la dependencia que presta el servicio	Plan de Mejoramiento Actualizado	



Universidad de
Nariño

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **SOPORTE A PROCESOS MISIONALES**

Código: **BIB-SPM-CR**

Página: 2 de 5

Versión: **5**

Vigente a partir de:
2013-02-11

--	--	--	--	--	--

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Talento Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesionales, Técnicos y Auxiliares cualificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen. <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadores - Internet - Infraestructura de Red y Servidores - Dispositivos de Comunicación - Equipos de Laboratorio - Software <p>Infraestructura Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca - Laboratorios - Aulas de Informática - Granjas <p>Insumos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Semovientes - Reactivos - Abonos <p>Recursos bibliográficos e Información</p> <p>Recursos Financieros</p>	<p>Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 de 6 de Marzo de 1998): Título V, Capítulo I, Artículo 116, Literal a; Título V, Capítulo II, Artículo 117, Literales a, d, g, h, i</p> <p>Estatuto Docente: Capítulo VIII, Artículo 90, Literal j</p> <p>Reglamento Departamento de Bibliotecas Alberto Quijano Guerrero. (Acuerdo 092 de Agosto 18 2010 del Consejo Académico)</p> <p>Reglamentación aplicable a los Laboratorios, Aula de Informática y Granjas</p> <p>Normas de cableado estructurado (EIA-TIA: Electronic Industry Alliance – Telecommunications Industry Alliance 568 A y B)</p> <p>Normas aplicables a cableados, redes, y seguridad informática</p> <p>Reglamentaciones ICA y Ministerio de Agricultura</p> <p>Resolución 18 1294 de 6 de Agosto del 2008 Ministerio de Minas y Energía</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>



Universidad de
Nariño

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **SOPORTE A PROCESOS MISIONALES**

Código: **BIB-SPM-CR**

Página: 3 de 5

Versión: **5**

Vigente a partir de:
2013-02-11

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Número de Estudiantes por computador	Número de Equipos de computo /Total de estudiantes	Semestral
Porcentaje de Cobertura del Servicio de Comunicación Unificado (office communicator - Live Meeting - Correo Electrónico y Voz sobre IP)	Número usuarios que utilizan las herramientas de Comunicación Unificado / Total funcionarios habilitados)*100.	Semestral
Porcentaje de Mantenimientos correctivos realizados de equipos de cómputo y ofimática	(Número de Solicitudes Atendidas/ Número total de solicitudes) * 100	Semestral
Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo	(Número de Mantenimientos Preventivos realizados/ Total de Mantenimientos Preventivos Programados) * 100 (Número de usuarios que califican el servicio excelente/ No Total de usuarios atendidos en mantenimiento preventivo) * 100	Semestral
Número de Asistencias y Soporte Técnico Realizado	Asistencias y Soporte Técnico: Σ de Asistencias y soporte técnico a las dependencias. Nivel de Satisfacción Asistencias y Soporte técnico. (Número de usuarios que califican el servicio excelente/ No total de usuarios atendidos) * 100	Semestral
Nivel de Satisfacción de los Usuarios	(Número de usuarios que califican el servicio excelente/ No total de usuarios atendidos) * 100	Semestral
Número de asistencias y Soporte técnico redes y telecomunicaciones	Σ de Asistencias y soporte técnico de redes y telecomunicaciones a las dependencias Σ de Servicios RENATA (Videoconferencia, videostreiming, oficina virtual y capacitación) Nivel de Satisfacción Asistencias y Soporte Técnico (Número de Encuestas que califican el servicio excelente/ No Total de usuarios atendidos) * 100	Semestral
Nivel de Satisfacción Prácticas Académicas de Laboratorios	Satisfacción Usuario = Frecuencia de calificación por cada requisito * 100 Número Total de encuestas (por semestre)	Semestral
Nivel de Satisfacción Prácticas de Granjas	(Frecuencia por cada ítem total de encuestas (por semestres) / Número total de encuestas (por semestres) * 100	Semestral
Devolución del Material Bibliográfico	(Número de libros que se demoran en la devolución / Total de libros prestados por áreas) * 100	Semestral
Cobertura de la Biblioteca	(Cantidad de estudiantes que inscribieron y renovaron el carné / Cantidad total de estudiantes de la Universidad) * 100 (Estudiantes habilitados que usan el servicio/ Total de	Semestral



Universidad de
Nariño

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **SOPORTE A PROCESOS MISIONALES**

Código: BIB-SPM-CR

Página: 4 de 5

Versión: 5

Vigente a partir de:
2013-02-11

	estudiantes matriculados) * 100	
Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Biblioteca.	(Número de Usuarios satisfechos/ Total de usuarios evaluados)*100	Anual
Porcentaje de estudiantes habilitados que hacen uso de la Biblioteca.	(Número de Estudiantes habilitados que usan el servicio / Total de estudiantes habilitados) *100	Anual

DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Director de Biblioteca	Asesor de Calidad	Líder de Proceso
	Coordinador Aula de Informática		
	Director de Granjas		
	Jefe de Laboratorios		
NOMBRE:	Oscar Fernando Soto	Jenny Lorena Luna E	Oscar Fernando Soto
	Ignacio Eraso		
	Hernán Ojeda		
	Jairo España		
FIRMA:			
FECHA:	2013-02-11	2013-02-11	2013-02-11

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2008-10-01	Creación del Documento
2	2010-03-10	Actualización de Documentos y Registros



Universidad de
Nariño

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: **SOPORTE A PROCESOS MISIONALES**

Código: BIB-SPM-CR

Página: 5 de 5

Versión: 5

Vigente a partir de:
2013-02-11

3	2010-05-14	Cambio ítems Documentos y registros – remisión al Listado Maestro de Documentos y Registros Actualización de Indicadores.
4	2010-10-08	Actualización Información
5	2013-02-11	Actualización parámetros de medición

COPIA NO CONTROLADA