

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-SBB-01
			Versión: 02
	Proceso: Servicios de Biblioteca	Responsable: Coordinador de Biblioteca	Fecha de Aprobación: Febrero 21 de 2017
			Página 1 de 4

COPIA CONTROLADA

Objetivo: Prestar servicios bibliotecarios y de actividades culturales de la información y del conocimiento; pertinentes y de calidad a toda la comunidad educativa del Tecnológico de Antioquia, para el apoyo a los procesos académicos y de cooperación interbibliotecaria.

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Entes de legislación, regulación y control. MEN-CNA ICONTEC 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Lineamientos del MEN-CNA Normas ISO 9000 	Planear	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Matriz de requisitos del MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Direccionamiento Instituc 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Lineamientos de MEN Directrices rectorales 		2. Asegurar la constitución del Comité de Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> Actos administrativos y acta de Comité. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental MEN Direccionamiento Instituc 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Lineamientos del MEN Estatutos y reglamentos 		3. Planificar el servicio de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, protocolos, políticas, reglamentos y procedimientos document 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Gestión Documental Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices de planeación 		4. Elaborar el plan de acción.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices para el plan de adquisiciones 		5. Solicitar recursos para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de plan de adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Adquisiciones aprobado Directrices de contratación 	Hacer	6. Realizar la gestión contractual necesaria.	<ul style="list-style-type: none"> Contratos y convenios legalizados 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Contractual
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Gestión de Adquisiciones Gestión Contractual Gestión de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción aprobado Recursos disponibles Plataforma tecnológica y de comunic. disponible 		7. Ejecutar el plan de acción.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independient
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, protocolos, políticas, reglamentos y procedimiento document. 		8. Realizar la clasificación, catalogación y ubicación bibliográfica.	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos bibliográfica Material bibliográfico disponible 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices de comunicaciones 		9. Realizar procesos de difusión de las directrices y políticas del servicio de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de difusión o publicación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Proceso del SIG Comunidad educativa 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, protocolos, políticas, reglamentos y procedimiento document Requerimientos de servicios 	10. Brindar los servicios de circulación y préstamo de material bibliográfico y equipos de cómputo.	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos bibliográfica Registros estadísticos 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos 	

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesional de Biblioteca
Firma:	Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-SBB-01
			Versión: 02
	Proceso: Servicios de Biblioteca	Responsable: Coordinador de Biblioteca	Fecha de Aprobación: Febrero 21 de 2017
			Página 2 de 4

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Contractual Dimensiones misionales Comunidad educativa 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos y convenios legalizados Solicitudes de servicios 	Hacer	11. Gestionar los servicios de préstamos inter bibliotecarios.	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos bibliográfica Registros estadísticos Registros de préstamos inter bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> Dimensiones misionales Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Dimensiones misionales Comunidad educativa 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, protocolos, políticas, reglamentos y procedimiento document Requerimientos de servicios 		12. Desarrollar procesos de capacitación a usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Listados de capacitaciones Evaluaciones de las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Dimensiones misionales Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Dimensiones misionales Comunidad educativa Gestión de Adquisiciones Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> Manuales, protocolos, políticas, reglamentos y procedimientos document Requerimientos de servicio Recursos disponibles 		13. Realizar actividades culturales y formativas para usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías y/o videos Listas de asistencia Producción de los asistent Registros de difusión 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de nuevos servicios 		14. Atender solicitudes de nuevos servicios de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de servicios creados y prestados 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Comunidad educativa Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Cliente Proveedor externo 	<ul style="list-style-type: none"> Política institucional Bien o propiedad del cliente o proveedor externo 		15. Controlar la propiedad del cliente o proveedor externo.	<ul style="list-style-type: none"> Registros del control a la propiedad del cliente o proveedor externo 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Cliente Proveedor externo
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de la prestación del servicio 		16. Realizar seguimiento a la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas del servicios y análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independient Autoevaluación y MC Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios no conformes registrados 		17. Controlar los servicios no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> Registros del tratamiento a servicios no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSDF registradas 		18. Atender las PQRSDF.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de atención de las PQRSDF 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Comunicación Pública Partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de requisitos del MEN-CNA 		19. Realizar la autoevaluación acorde a los lineamientos del MEN-CNA.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso Informes según matriz de requisitos MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de informes 		20. Elaborar informes de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión elaborados 	<ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesional de Biblioteca
Firma:	Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-SBB-01
			Versión: 02
	Proceso: Servicios de Biblioteca	Responsable: Coordinador de Biblioteca	Fecha de Aprobación: Febrero 21 de 2017
			Página 3 de 4

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas del servicios y análisis de datos Indicadores calculados 	Verificar	21. Realizar el seguimiento y medición al proceso; estadísticas e indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del proceso (Acta de Grupo Primario) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 		22. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento a riesgos (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independiente Autoevaluación y MC Entes externos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditorías 		23. Analizar los resultados de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los hallazgos de auditorías (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de acción 		24. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de avance del plan de acción (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Planeación Institucional Gestión del Talento Hum Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 		25. Evaluar el plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación del plan de mejoramiento de autoevaluación (Acta) 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejoramiento (Actas) 	Actuar	26. Tomar acciones de mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent Entes externos

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesional de Biblioteca
Firma:	Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-SBB-01
			Versión: 02
	Proceso: Servicios de Biblioteca	Responsable: Coordinador de Biblioteca	Fecha de Aprobación: Febrero 21 de 2017
			Página 4 de 4

COPIA CONTROLADA

Recursos	Documentos Internos	Documentos Externos (Normograma)
<p>Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, Equipos de oficina, Espacios, Muebles y Equipos de biblioteca, Software especializado en servicios de biblioteca, Sistemas de alerta y seguridad física y electrónica.</p> <p>Humanos: Coordinador de Biblioteca, Auxiliares Administrativos de Atención al Usuario, Procesos Técnicos, Apoyo en Sistemas, Fomento Cultural y Capacitación de Usuarios.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Fuera de ruido, Temperatura ambiente, Iluminación adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PR: Catalogación y Clasificación de Libros • PR: Catalogación y Clasificación de Publicaciones Seriadas. • PR: Circulación y Préstamo • PR: Encuadernación • PR: Promoción y Difusión de Servicios • PR: Selección y Adquisición • PR: Convenios de Préstamo Interbibliotecario • PR: Capacitación y formación de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 11 de 1979; Profesión de Bibliotecólogo • Ley 23 de 1982; Derechos de autor • Ley 30 de 1992; Educación Superior • Ley 44 de 1993; Modifica y adiciona la ley 23 de 1982 • Ley 1680 de 2013; Personas ciegas y con baja visión. • Normas internacionales de catalogación y clasificación de material bibliográfico. • Lineamientos del MEN-CNA • Ver Normograma Externo

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesional de Biblioteca
Firma:	Firma: