



Universidad de **Nariño**
FUNDADA EN 1964

SOPORTE DE PROCESOS MISIONALES CARACTERIZACIÓN

Código: BIB-SPM-CR

Página: 1 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de: 2022-11-14

OBJETIVO:	Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de interacción 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 Programa de Modernización de la Infraestructura	Planeación de los requerimientos de servicios de apoyo para el 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
	Presupuesto Vigencia					
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Financiera Proceso de Formación Académica, Investigación y Proyección Social	Solicitudes de Material Bibliográfico, Requerimientos de soporte informático Planificación y definición de proyectos de Mejora Solicitudes de prácticas académicas para Laboratorio y Granjas. Solicitudes para el desarrollo de actividades de campo de grupos de investigación y trabajos de grado de pregrado y posgrado	Prestación del servicio de acuerdo con la programación y las solicitudes de cada dependencia, estudiantes, docentes, personal administrativo, grupos de investigación y tesis.	H	Director de la dependencia y funcionarios que prestan el servicio	Servicios prestados	Entidades Públicas y Privadas
Comunidad Universitaria	Solicitudes de prestación del Servicio Necesidad de información	Desarrollo de prácticas académicas y visitas particulares en Laboratorios y Granjas	H	Director de la dependencia y funcionarios que prestan el servicio	Biblioteca Aula de Informática Laboratorios Docencia Granjas Docencia	Grupos de Interés
Entidades Públicas y Privadas					Control de Prácticas Académicas y visitas particulares	Docentes Estudiantes Investigadores Pasantes
Grupos de Interés	Solicitudes de Prácticas académicas y visitas particulares	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	
Procesos Misionales	Registros de Control de las actividades Quejas, Peticiones, Reclamos, 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 Matriz de Riesgos	



Universidad de **Nariño**
FUNDADA EN 1904

SOPORTE DE PROCESOS MISIONALES CARACTERIZACIÓN

Código: BIB-SPM-CR

Página: 2 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de: 2022-11-14

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- Materiales de laboratorio- Reactivos- Abonos <p>Recursos bibliográficos e Información (Bases de datos)</p> <p>Recursos Financieros</p>	<p>Ver Normograma por procesos SGC-FR-24</p>	<p>Ver Listado Maestro de Información Documentada</p>	<p>Ver Listado Maestro de Información Documentada</p>



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1964

**SOPORTE DE PROCESOS MISIONALES
CARACTERIZACIÓN**

Código: BIB-SPM-CR

Página: 3 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de: 2022-11-14

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Número de equipos disponibles en relación con los usuarios (estudiantes)	Número de Equipos de computo /Total de estudiantes	Semestral
Porcentaje de Cobertura del Servicio de Comunicación Unificado (office comunicator - 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 Mantenimientos correctivos realizados satisfactoriamente/ Total de Mantenimientos correctivos ejecutados) * 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	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
Número de asistencias y Soporte técnico redes y telecomunicaciones	Σ de Asistencias y soporte técnico de redes y telecomunicaciones a las dependencias (Videoconferencia, videostreaming, 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 item 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
Préstamos Domiciliarios	Sumatoria de préstamos domiciliarios realizados en el semestre. Porcentaje de Incremento: (Número de préstamos domiciliarios del semestre actual/ Número de préstamos del semestre anterior) -1 *100	Semestral
Prestamos en Sala del Material Bibliográfico.	Sumatoria de préstamos en sala Porcentaje de Incremento: (Número de préstamos en sala realizados en el semestre actual/ Número de préstamos en sala del semestre anterior) -1 *100	Semestral
Nivel de Utilización de Recursos Electrónicos	Sumatoria de visitas de la comunidad universitaria a los recursos electrónicos. Porcentaje de Incremento: (Número de visitas de las bases de datos año actual/ Número de visitas de las bases de datos año anterior) -1 *100	Semestral
Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Biblioteca.	(Número de encuestados que calificaron en 4 y 5 los diferentes requisitos de calidad / Total de usuarios encuestados)*100	Anual
Oportunidad en la devolución del material bibliográfico.	Número de ejemplares con demora en su devolución / Total prestamos realizados * 100	Semestral



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

SOPORTE DE PROCESOS MISIONALES CARACTERIZACIÓN

Código: BIB-SPM-CR

Página: 4 de 4

Versión: 7

Vigente a partir de: 2022-11-14

DATOS DE ELABORACIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Director de Biblioteca Equipo de trabajo Biblioteca	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Líder de Proceso
NOMBRE:	Idelfonso Burbano	Nathalia Marcela Erazo	Idelfonso Burbano
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2022-11-14	2022-11-14	2022-11-14

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
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
6	2018-10-19	Se revisan e ingresan los indicadores de Biblioteca a la caracterización, se ajustan entradas y actividades, se incluye el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE
7	2022-11-14	Actualización de requisitos legales.