



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
1 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>Gestión de Bibliotecas</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Leonor Cristina Restrepo Arango
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Suministrar información oportuna, actualizada y suficiente, a través de servicios y recursos bibliográficos físicos y virtuales, de forma eficaz, con el fin de satisfacer las necesidades informativas de la comunidad universitaria.	<b>ALCANCE</b>	Este proceso abarca el suministro de información académico-científica orientada a satisfacer los requerimientos de la comunidad universitaria e incluye los servicios de referencia, consulta y lectura en sala, consulta en línea, bases de datos, alertas, formación a usuarios, asesorías y solicitudes y préstamo y devolución de material bibliográfico.

**Fecha de Actualización del contenido**

**27/06/2023**

<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>CLIENTE/ USUARIO</b>
Plan de Desarrollo Institucional	Alta Dirección	Definir las acciones y metas del proceso con base en los objetivos institucionales	Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Plan Operativo Anual del Proceso Plan de compras	Estudiantes Docentes Funcionarios
Solicitud de Necesidades Bibliográficas	Jefe de Programa Académico				
Contexto interno y externo de la universidad	Dirección de Planeación y Desarrollo	PLANEAR Planeación de las acciones relacionadas con el proceso de biblioteca	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Plan Operativo Anual del Proceso Planes de trabajo del proceso Plan de compras	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
2 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Resultados de auditorías internas y externa	Proceso de Seguimiento y Control	Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas asociados a la mejora continua del proceso	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Informe de auditoría interna y externa Planes de mejoramiento	Proceso de gestión de la calidad Proceso de planeación institucional Proceso de gestión de seguimiento y control
Visitas de acreditación de programas o institucional	Programas académicos Consejo de acreditación institucional Oficina de Acreditación Pares académicos	Realizar seguimiento a las actividades del proceso de la biblioteca	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios /Grupo de Trabajo de Organización de la Información/Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Informe de pares académicos de acreditación de programas o institucional Planes de mejoramiento	Estudiantes Docentes Funcionarios
Marco normativo aplicable al proceso	Gobierno Nacional Ministerio de Educación Nacional Consejo Superior Rectoría Consejo Académico Proceso de Gestión Legal	Establecer las actividades de la biblioteca, de acuerdo con el normograma del proceso	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios /Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo de Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Normograma Procedimientos Políticas de desarrollo de colecciones Política de donaciones Resolución 2113 de 2018	Estudiantes Docentes Funcionarios



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
3 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Nuevos servicios bibliotecarios	Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Diseñar la operatividad y puesta en funcionamiento de nuevos servicios bibliotecarios. Difusión y promoción de los servicios	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Procedimientos	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Actualización documentación del SIGEC	Proceso de gestión de la calidad Oficina del Sistema Integrado de Gestión	Actualizar los procedimientos, formatos y otros documentos, con el fin de que respondan al diagnóstico del contexto interno y externo	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Procedimientos actualizados Formatos actualizados Instructivos actualizados	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Plan de trabajo	Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Definir las actividades laborales para cada área del proceso	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Plan de trabajo del grupo de servicios bibliotecarios Plan de trabajo del grupo de organización de la información Plan de trabajo del grupo de trabajo del lugar de desarrollo de Berástegui Plan de trabajo del grupo de trabajo del lugar de desarrollo de Lorica	Funcionarios



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
4 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Guía de servicios	Jefe de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos Vicerrector Académico	Definir las responsabilidades de los usuarios y funcionarios con relación a los servicios que ofrece la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo del Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Instructivos Página web	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Solicitud de Recursos financieros	Alta Dirección	Ejecutar las acciones establecidas en el plan operativo del proceso	Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos Vicerrector Académico	Proceso de gestión financiera (CDP) Plan de compras	Funcionarios
Identificación de las posibles fallas en la prestación del servicio	Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos PQRS remitidas por los usuarios	Definir, implementar y/o ajustar acciones correctivas, preventivas de la mejora continua del proceso	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Sede Berástegui/ Grupo de Trabajo Sede Lórica y jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Control de fallas Plan de mejoramiento	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Solicitudes de bases de datos bibliográficas	Programas académicos	Renovación y contratación de bases de datos bibliográficas acorde a las necesidades requeridas	Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos Oficina de Contratación	Dirección de Planeación y Desarrollo Proceso de gestión financiera (CDP) Proceso de gestión de contratación	Docentes Estudiantes
Solicitudes de necesidades bibliográficas	Programas académicos	Solicitar la compra del material bibliográfico	Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Dirección de Planeación y Desarrollo Proceso de gestión financiera (CDP) Proceso de gestión de contratación	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
5 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE / USUARIO
Contrato de material bibliográfico	Proceso de contratación Subdirección de Almacén e Inventarios	Recibir el material bibliográfico adquirido mediante compra  Ingresar el material bibliográfico al software de gestión bibliotecaria	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo del Lugar de Desarrollo de Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo de Lórica	Registros bibliográficos disponibles en el software de gestión bibliotecaria	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Material bibliográfico recibido en donación y canje	Instituciones de Educación Superior Instituciones sin ánimo de lucro Empresas Personas naturales	Gestionar la donación o canje de material bibliográfico  Recibir los materiales adquiridos mediante donación y canje	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Registros bibliográficos disponibles en el software de gestión bibliotecaria	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Tesis y trabajos de grado	Estudiantes que están en proceso de grado	Normalizar los metadatos de las tesis y trabajos de grado agregados en el repositorio institucional	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Repositorio institucional	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones
Libros publicados por el Fondo Editorial	Docentes	Agregar los metadatos de los libros publicados por el Fondo Editorial	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información	Repositorio institucional	Docentes Estudiantes Egresados Jubilados Instituciones



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
6 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE / USUARIO
Material bibliográfico en mal estado	Funcionarios Grupo de Trabajo de Servicios	Restaurar el material bibliográfico en mal estado que requiera reparaciones mínimas o darle de baja de acuerdo al Procedimiento para realizar evaluación de colecciones y descarte de material bibliográfico	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información/Grupo Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Material bibliográfico restaurado Formato de baja de bienes Formato de evaluación y descarte de material bibliográfico Formato de evaluación y descarte de publicaciones periódicas	Docentes Estudiantes
Material bibliográfico catalogado por compra, canje y donación	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Difusión y promoción de los materiales bibliográficos adquiridos, de acuerdo con el Procedimiento para la difusión del material bibliográfico	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Secretaría	Correo electrónico que incluye la relación de libros nuevos entregados a secciones y sedes Servicios de alerta del catálogo público Boletín bibliotecando Exhibición de material bibliográfico Exposiciones de libros	Docentes Estudiantes
Solicitudes de capacitación en bases de datos	Docentes Estudiantes Funcionarios	Formar a los usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos bibliográficos	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Indicador de capacitación	Docentes Estudiantes Funcionarios
Material bibliográfico disponible en la colección	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Prestar material bibliográfico, recibirlo y descargar las multas	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Procedimiento para el préstamo y devolución de casilleros, equipos de cómputo y material bibliográfico	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
7 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Formularios de grados y cancelación de semestre	Secretaría General Oficina de Admisiones, Registro y Control	Verificar el estado de los usuarios con la biblioteca en los procesos de grado y cancelación de semestre	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Diligenciamiento del formulario de grados y formulario de cancelación de semestre	Estudiantes
Reportes de morosos de libros y de multas	Profesional universitario del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Hacer seguimiento a los usuarios con material bibliográfico vencido y con multas por el retraso en la entrega del material bibliográfico	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Notificación generada por el software de gestión bibliotecaria enviada desde el correo electrónico biblio_noti@correo.unicordoba.edu.co Correos electrónicos enviados a morosos de libros y con multas	Estudiantes Docentes Funcionarios
Material bibliográfico devuelto o consultado	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios / Grupo Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Ubicar los libros entregados en préstamo y consulta en la estantería correspondiente	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Organización del material bibliográfico en el área correspondiente	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones
Necesidades de información del usuario	Usuarios	Orientar a los usuarios en la búsqueda y consulta de información y material bibliográfico	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lórica	Reporte de asesorías en el formulario en línea que está en el enlace: <a href="https://forms.gle/xpeUFoayMf1xpPAB8">https://forms.gle/xpeUFoayMf1xpPAB8</a>	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
8 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Solicitudes y necesidades de información de los usuarios	Usuarios	Atender los servicios virtuales que ofrece la biblioteca	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica	Reporte de asesorías Chat virtual Solicitudes enviadas por los usuarios, por medio del software de gestión bibliotecaria	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones
Medios de difusión y página web biblioteca	Oficina de Comunicaciones y todos los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Difundir los servicios de la biblioteca a la comunidad universitaria	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Página web Piezas publicitarias diseñadas y difundidas por el proceso de comunicaciones	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones
Listados de inventario de material bibliográfico	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica	Revisar, evaluar, mantener e inventariar la colección de material bibliográfico disponible en la biblioteca	Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Indicador de pérdida de material bibliográfico	Estudiantes Docentes Funcionarios Instituciones





# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
9 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Medición de los indicadores de gestión del proceso	<p>Usuarios</p> <p>Proceso de seguimiento y control</p> <p>Proceso de planeación institucional</p> <p>Proceso de gestión de la calidad</p> <p>Proceso de docencia</p> <p>Consejo de acreditación institucional</p>	<p>Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas y</p> <p>Verificar el cumplimiento del objetivo del proceso, por medio de los indicadores de gestión</p>	<p>Jefe de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos / Todos los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos</p>	<p>Reporte de indicadores de gestión del proceso</p> <p>Medición y análisis de los indicadores de gestión</p> <p>Actas de equipo de mejoramiento</p>	<p>Proceso de planeación institucional</p>
Auditorías Internas, Externas y de Control Interno	<p>Audidores internos, auditores externos y auditores del proceso de seguimiento y control interno</p>	<p>Analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso</p>	<p>Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios / Grupo de Trabajo de Organización de la Información/ Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Berástegui / Grupo de Trabajo Lugar de Desarrollo Lorica y Jefe de Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos</p>	<p>Definición de planes de mejoramiento del proceso</p>	<p>Estudiantes</p> <p>Docentes</p> <p>Funcionarios</p> <p>Instituciones</p> <p>Proceso de Gestión de la Calidad</p> <p>Proceso de Planeación Institucional</p> <p>Proceso de Seguimiento y Control</p>
Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias	<p>Usuarios</p> <p>Sistema de Peticiones, Reclamos y/o Sugerencias</p> <p>Proceso de gestión de la calidad</p> <p>proceso de seguimiento y control interno</p>	<p>Analizar los datos e información del desempeño del proceso para evaluar donde pueden realizarse mejoras</p>	<p>Definición, implementación y/o ajuste de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso</p>		
Encuestas de Satisfacción	<p>Usuarios</p>				
Comité Institucional de Calidad	<p>Comité Institucional de Calidad</p>				



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
10 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Recursos Económicos	Alta Dirección	ACTUAR O AJUSTAR	Ejecutar los planes de mejoramiento definidos por el proceso como resultado del análisis de datos e información	Plan operativo anual Plan de compras Talento humano adscrito al proceso de biblioteca	Docentes Estudiantes Funcionarios Egresados Jubilados Instituciones
Talento Humano Dispuesto y Capacitado	Proceso de Gestión de Talento Humano		Ejecutar los compromisos adquiridos en el Comité Institucional de Calidad		

### REQUISITOS DEL PROCESO

NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 45001:2018	NTC ISO 14001:2015	Políticas del MIPG	Características del proceso de Autoevaluación de Programas. (Lineamientos CNA)	Características del proceso de Autoevaluación Institucional. (Lineamientos CNA)	Del usuario
5.1.2 Enfoque al cliente 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.5 Información documentada 8.2 Requisitos para los productos y Servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad	4.4 Sistema de Gestión de la SST 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades 6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el Sistema de Gestión de la SST 7.3 Toma de conciencia	4.4 Sistema de Gestión Ambiental 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información Documentada 8.1 Planificación y control Operacional	-- Servicio al ciudadano  - Gestión del conocimiento y la innovación  - Gestión Documental	C:40 Recursos Bibliográficos y de Información	C:10 Recursos de Apoyo Académico	- Suficiencia - Actualización - Pertinencia - Oportunidad



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FGDC-012  
**VERSIÓN:** 07  
**EMISIÓN:**  
22/03/2022  
**PÁGINA**  
11 DE 11

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.5 Información documentada	10. Mejora				
8.5.4 Preservación	8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades					
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega e) la retroalimentación del cliente	8.1.3 Gestión del cambio					
8.7 Control de salidas no conformes	10 Mejora					
9.1.2 Satisfacción del cliente						
9.1.3 Análisis y evaluación						
10 Mejora						

### UBICACIÓN DE OTROS REQUISITOS Y DOCUMENTOS

<b>Legales y Reglamentarios.</b>	Se encuentran identificados en el Normograma Institucional. Proceso de Gestión Legal
<b>Riesgos y oportunidades del proceso</b>	<b>Riesgos:</b> Se encuentran identificados en el Mapa de Riesgos del Proceso. <b>Oportunidades:</b> Se encuentran identificadas en el análisis del contexto del Proceso
<b>Procedimientos y formatos asociados al proceso</b>	Se encuentran identificados en el Sistema de Control Documental del SIGEC.
<b>Indicadores de proceso</b>	Se encuentran creados y aprobados en el software de indicadores, administrado por el proceso Planeación Institucional