



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**CÓDIGO:**  
FMAM-019  
**VERSIÓN: 01**  
**EMISIÓN:**  
10/07/2014  
**PÁGINA 1 de 1**

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE PRODUCTO**

**Fecha de Actualización**

26 de junio de 2023

**Objetivo del formato**

Identificar las posibles fallas que afectarían la adecuada prestación de los servicios.

**Proceso/Dependencia**

**GESTIÓN DE BIBLIOTECA**

<b>Producto/Servicio</b>	<b>Actividad afectada</b>	<b>Criterio de Cumplimiento</b>	<b>Situación probable</b>	<b>Posible Tratamiento</b>	<b>Responsable</b>
Préstamo a domicilio	Préstamo y devolución de material bibliográfico	Préstamo de material bibliográfico en el momento requerido por el usuario o devolución del material bibliográfico en las fechas asignadas por el sistema	Fallas eléctricas y fallas en la conexión del sistema por problemas de internet, o bien, problemas para ingresar a la institución por disturbios, asambleas u otro tipo de protesta que no permitan el préstamo o la devolución de material bibliográfico en el momento requerido	Procedimiento de multas y sanciones que establece el proceso a seguir para esos casos, así como los protocolos de servicio establecidos para las bibliotecas de los lugares de desarrollo de Berástegui y Lorica	Funcionarios del grupo de trabajo de servicios bibliotecarios / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo de Berástegui / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo de Lorica
Formación de usuarios	Taller de bases de datos	Cumplir el horario y fecha solicitado por el profesor	Incumplimiento en la programación de talleres de bases de datos por fallas en la conectividad o fluido eléctrico	Reprogramación del taller de bases de datos.	Funcionarios responsables de impartir la capacitación
			Cancelación o inasistencia por parte de docentes y estudiantes a los talleres de bases de datos	Envío de notificación por correo electrónico sobre la no realización de la capacitación por inasistencia del docente a la capacitación y diligenciar el reporte de novedades en la sección de préstamo y devolución	
Organización de la información	Préstamo y devolución de material bibliográfico	Préstamo de material bibliográfico en el momento requerido por el usuario	Errores en la asignación del código de barras; en la codificación en la signatura topográfica y sin banda de seguridad	Control de calidad en el área de organización de la información, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de preparación física de material bibliográfico	Funcionarios del grupo de organización de la información / Funcionarios del grupo de servicios bibliotecarios / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo de Berástegui / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo de Lorica
Servicio de orientación al usuario	Servicio de chat virtual	Atención del chat virtual para responder las inquietudes de los usuarios	Atención inoportuna en el chat virtual por fallas en el software de gestión de bibliotecas; fallas en la conexión a internet y fallas en el fluido eléctrico	En caso de fallas en el software se reporta al proveedor; en caso de fallas en el suministro de internet se reporta a la Subdirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación; y en caso de fallas eléctricas se reporta a la Dirección Logística	Funcionarios responsables de la atención del chat virtual / Todos los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos

Servicio de orientación al usuario	Servicio de correo electrónico institucional	Atención de solicitudes, inquietudes y consultas por parte de los usuarios de biblioteca	Atención inoportuna en el correo institucional por fallas en la conexión a internet y fallas de acceso al correo institucional	En caso de fallas en el suministro de internet se reporta a la Subdirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación; y en caso de fallas eléctricas se reporta a la Dirección Logística	Todos los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos
Servicio de orientación al usuario	Servicio de orientación al usuario	Atención y respuesta a las solicitudes, consultas, peticiones, etc. enviadas o verbalizadas por los usuarios a los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos	Fallas en la información suministrada; información incorrecta, incompleta e imprecisa; y solicitudes no respondidas en tiempo y forma al usuario	Reuniones periódicas de equipo de mejoramiento; listado de preguntas frecuentes; capacitaciones virtuales sobre los recursos bibliográficos y reinducciones	Todos los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos
Casillero	Servicio de préstamo de casillero	Atención a los usuarios que hacen uso del servicio para guardar o entregar pertenencias	Fallas en la atención por parte de los funcionarios que atienden el casillero	Procedimiento para el préstamo y devolución de casilleros, equipos de cómputo y material bibliográfico	Funcionarios del grupo de servicios bibliotecarios / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo Berástegui / Funcionarios del grupo de trabajo de la biblioteca del lugar de desarrollo Lorica