[Volver atras](about:blank)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | https://utchoco.isolucion.co/MediosUTCHOCO/0f4a77a3040a46a7846496c73c0a3a80.png | **GESTION APOYO ACADÉMICO**  **NIVEL DE APOYO** | **CÓDIGO:   C-GAA-001** | | **VERSIÓN: 3** | | **FECHA:**07-08-2020 | |
|  |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **RESPONSABLE:** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | ALEJANDRA VÉLEZ MARÍN   |  |  | | --- | --- | | • | COORDINADOR DE BIBLIOTECA | | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **OBJETIVO:** | | |  |  | | --- | --- | |  | Prestar servicios de laboratorio de docencia, investigación y de extensión, así como servicios bibliotecarios de manera eficiente mediante acciones de planificación y control, que contribuyan con la satisfacción de los usuarios que hacen uso de estos servicios. | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **ALCANCE:** | | |  |  | | --- | --- | |  | Inicia con la planeación para el control de recursos bibliotecarios y laboratorios de docencia, investigación y de extensión, finaliza con la medición de la satisfacción de los usuarios. | | | |
|  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PROVEEDORES** | **ENTRADAS** | **PHVA** | **DESCRIPCIÓN** | **SALIDAS** | **CLIENTES** | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión directiva Gestión docencia Gestión investigación Gestión Extensión y Proveedor social. Estudiantes, docentes y comunidad en general Apoyo Académico  • Evaluación y Mejoramiento Integral de la Gestión • Gestión Atención al Cliente • Gestión Control Interno • Gestión de Calidad • Gestión Evaluación • Gestión Regulación • Gestión Directiva y Desarrollo Organizacional • Gestión Comunicaciones • Gestión Documental y Normativa • Gestión Jurídica • Gestión Planeación | | |  |  | | --- | --- | |  | Direccionamiento estratégico (análisis de contexto, horizonte institucional), plan de desarrollo institucional, Estructura organizacional y plan de acción, POA de la vigencia anterior Horario de Clases de acuerdo a programa académico Solicitudes de los libros fiscos y electrónicos, bases de datos bibliográfica. Solicitudes de equipos, insumos y elementos de laboratorio. Hoja de vida de equipos del laboratorio. |   Plan de mantenimiento de infraestructura. | **P** | |  |  | | --- | --- | |  | Elaborar el Plan operativo (definir requerimientos y necesidades para el desarrollo de las actividades Elaborar un plan de compra para la adquisición del material bibliográfico físico y Bases de Datos. Elaborar oficio de adquisición de equipos, reactivos y materiales de laboratorio. Elaborar el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y calibración de equipos de laboratorio.  Espacios adecuados para la prestación de los servicios. | | |  |  | | --- | --- | |  | Plan Operativo  Catálogo bibliográfico del acervo.  Acervo Bibliográfico dispuesto en estanterías para la consulta física del material.  Bases de Datos bibliográfica actualizadas y en funcionamiento. Equipos calibrados y en buen estado.  Equipos disponibles para las actividades de los laboratorios.  Reactivos y materiales dispuestos para las análisis o ensayos.  Servicios prestados con calidad. | | |  |  | | --- | --- | |  | Estudiantes, docentes y comunidad en general. | | | |  |  | | --- | --- | |  | Universidad Tecnológica del Chocó Entidades externas.. Estudiantes y comunidad en general | | Solicitudes del Servicio de laboratorios, biblioteca. | **H** | |  |  | | --- | --- | |  | Registrar en la base de datos bibliográfica el material adquirido por compra, donación y canje. Organización del acervo Bibliográfico en estanterías.  Prestar el acervo bibliográfico (Libros, tesis, revistas).  Disponer las bases de datos bibliográfica para la consulta. Realizar el mantenimiento del material bibliográfico Formar a los usuarios en el uso de los servicios bibliotecarios.. Gestionar según las necesidades de los usuarios y la malla curricular de los programas académicos la adquisición de material bibliográfico físico y bases de datos bibliográficas.  Recepcionar las solicitudes del servicio y disponer el espacio, equipos, reactivos y materiales en los laboratorios | |  |  | | |  |  | | --- | --- | |  | Material bibliográfico físico y electrónico al servicio de los usuarios Usuarios con competencias básicas en el uso de los servicios bibliotecario Informe de resultados de análisis realizados por los laboratorios.  Servicio prestado por los laboratorio de como apoyo a la docencia. | | |  |  | | --- | --- | |  |  |   Universidad Tecnológica del Chocó Entidades externas.. Estudiantes y comunidad en general | | |  |  | | --- | --- | |  | Apoyo Académico. Estudiantes y comunidad en general. Gestión de Calidad Control Interno. Entes de Control. Universidad Tecnológica del Chocó. | | |  |  | | --- | --- | |  | POA Indicadores Cronogramas Estadísticas de las solicitud del servicio Plan de auditorías Encuestas de Satisfacción del cliente.  Mapa de Riesgos.  Revisión por la dirección. |   Producto y/o Servicio no conforme. | **V** | |  |  | | --- | --- | |  | Autoevaluación y Autocontrol Atención de auditorías internas y externas Análisis de las encuestas de satisfacción del cliente.  Formular acciones de mejora, correctivas y preventivas.  Generar informes para la revisión por la dirección.  Seguimiento y evaluación a Mapa de Riesgos y POA.  Seguimiento y actualización semestral de indicadores.  Control de Producto y/o Servicio no conforme.. | | |  |  | | --- | --- | |  | Informes de seguimiento. Informe de gestión Acciones en el sistema de gestión de calidad. Indicadores analizados y consolidados. Informe de Acciones Correctivas, Preventivas y/o Mejora Consolidado de análisis de las encuestas. | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión directiva Gestión de calidad Control interno Entes de control estudiantes y comunidad en general. Universidad Tecnológica del Chocó. | | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión Directiva Apoyo Académico. Gestión de calidad y control interno.. | | |  |  | | --- | --- | |  | Informe de auditorías. Identificación del Producto y/o Servicio No conforme  Acciones preventivas, correctivas y de mejora.  Análisis de encuestas.  Plan de mejora de resultado de revisión por la dirección.  Mapa de riesgos. | | **A** | |  |  | | --- | --- | |  | Gestionar ante las dependencias responsables las acciones necesarias para el mejoramiento de los servicios de laboratorios, biblioteca | | |  |  | | --- | --- | |  | Mejoras del servicio del servicio de laboratorios, bibliotecas | | |  |  | | --- | --- | |  | Universidad Tecnológica del Chocó.  Estudiantes y comunidad en general Sistema de Gestión de calidad y control interno | | |
|  |
|  |
| |  |  | | --- | --- | | **DOCUMENTOS** | **REQUISITOS NORMATIVOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | Caracterización **Procedimientos:**  - Prestación de Servicios de Laboratorios y Salas de Informatica  - Préstamos del acervo bibliografico  - Formación de usuarios al servicio de biblioteca Indicadores Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora-ACPM Producto o Servicio No Conforme-PSNC Mapa de Riesgos Matriz de asistencia de contenidos | | |  |  | | --- | --- | |  | REQUISITOS SGC ISO 9001:2015 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación  10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora Continua |  |  |  | | --- | --- | |  | Requisitos establecidos por la propia entidad para llevar a cabo el proceso (Ejemplo: Resoluciones, Actos administrativos, acuerdos).  \* Ley 38 de 1968( creacion de la utch) \* Ley 7 de 1974 ( creacion de la utch “Diego Luis Cordoba”) \* Plan de Desarrollo Normas que regulan el funcionamiento de la universidad \* Estatuto general -acuerdo 001 del 6 de enero de 2009 \* Reglamento electoral – acuerdo 0003 del 13 de enero de 2009 \* Estatuto Estudiantil \* Estatuto Profesoral –Acuerdo N°015 \* Estatuto de contratacion \* Proyecto educativo Institucional (PEI) \* Acuerdo N°008 de 2006 (junio 30 ) por el cual se fija la estructura organica de la Universidad \* Acuerdo N° 0019 estatuto de carrera administrativa del personal | | | **REQUISITOS LEGALES** | **RIESGOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | Manual de procedimiento de los ensayos de laboratorio, Standard methods for the examination of water and (incluirwastewater, EE.UU, 1992, Ed 14. Manuales de Laboratorios - ISO 11620  IFLA - AASHTO, ASTM, ACI \*Ley 115 DE 1994: Ley Genaral de Educación: Artículo 141. Biblioteca o infraestructura cultural y deportiva. Artículo 207.acceso a las redes de comunicación. \*Ley 98 DE 1993: Normas sobre democratización y fomento del libro colombiano. Art. 16 el Gobierno Nacional, de acuerdo con el numeral 2° del artículo número359 de la constitución nacional, incluirá todos los años den su presupuesto de rentas y ley de apropiaciones las partidas necesarias para crear, mejorar, dotar, sostener el mayor número posible de bibliotecas públicas, universitarias y escolares. \*Ley 1188 de 2008: Regula el registro calificado de programas de educación superior. Artículo 2°. Condiciones de calidad. Condiciones de los programas: 9. La garantía de una infraestructura física en aulas, bibliotecas. +Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior. \*Decreto 2566 de 2003: Condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior. Artículo 10. Medios educativos. El programa deberá garantizar a los estudiantes y profesores condiciones que favorezcan acceso permanente a la información, experimentación y práctica profesional, necesarias para investigación, docencia y proyección social, para tal fin dispondrán de: A. Biblioteca y hemeroteca que cuente con libros, revistas y medios informáticos y telemáticos suficientes, actualizados y especializados.  Decreto 351 de 2014. Manejo integral de Residuos Sólidos Hospitalarios y Similares (material ambiental, residuos y desechos peligrosos).  Decreto 4741 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos, generados en el marco de la gestión integral. | | |  |  | | --- | --- | |  | LABORATORIO: Fallas en las Instalaciones eléctricas, gas, aire y agua Contaminación ambiental  Falta de insumos para la operatividad del servicio de los laboratorios de la UTCH |  |  |  | | --- | --- | |  | BIBLIOTECA: Pérdida del acervo bibliográfico | | |
|  |
| |  | | --- | | **INDICADORES DE GESTIÓN** | | |  |  | | --- | --- | |  | Satisfacción Eficiencia(Oportunidad y calidad de los procesos) | | |
|  |
| |  | | --- | | **RECURSOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | INFRAESTRUCTURA: Oficinas adecuadas y dotadas | | |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** |   1 10-03-2011 Lanzamiento del documento  2 07-08-2020 Ajustes riesgos  3 15-01-2021 Ajuste en documentos. Se incluyen los procedimientos del proceso |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | | |  |  | | --- | --- | |  | | | **Nombre:** | Alejandra Vélez | | **Cargo:** | Coordinadora Biblioteca | | **Fecha:** | 13-01-2021 | | |  | | --- | | **Nombre:** Alejandra Vélez | | **Cargo:** Coordinadora Biblioteca | | **Fecha:** 14-01-2021 | | |  | | --- | | **Nombre:** Támara Ketty Mery | | **Cargo:**Prof. Esp. Calidad | | **Fecha:15-01-2021** | | |
|  |