

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

29/05/19

NIVEL NACIONAL

Macroproceso: GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Proceso

Sistema de Gestión

### INTERNOS

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICA S/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Vicedecanaturas Académicas, Secretarías Académicas, Direcciones Académicas	Dependencias de la Universidad Nacional	Reportes de paz y salvo para graduandos  Informe de Recursos y Servicios Bibliotecarios para dar cumplimiento a los requerimientos de acreditación de los programas académicos	Oportunidad en la respuesta y Confiabilidad en la información suministrada	* Paz y Salvo de bibliotecas generado en forma global dependiendo de la solicitud. * Informe de Recursos y Servicios Bibliotecarios * Presentación del Informe de recursos y servicios bibliotecarios a los profesores evaluadores del programa * visita guiada a la biblioteca	2	1	3	MEDIO	
Centros Editoriales	Dependencias que desarrollan los procesos editoriales de los productos académicos y de investigación de la Universidad Nacional	* Catalogación en la publicación para los productos editoriales de la Facultad o el Sello Editorial UN * Publicación de los resultados de docencia e investigación en la Biblioteca Digital UN	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos Ficha catalográfica de la publicación Confiabilidad en las plataformas de la Biblioteca Digital y en la difusión de las publicaciones	* Catalogación en la publicación Publicación y difusión de la producción académica de la Universidad a través de la Biblioteca Digital	2	1	3	MEDIO	
Docentes	Funcionarios vinculados a la actividad docente universitaria en todas las facultades y en todas las modalidades de vinculación	* Adquisición de material bibliográfico que cubra las necesidades de las cátedras. * Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Catalogación en la publicación para los libros de su autoría * Publicación de los resultados de docencia e investigación en la Biblioteca Digital * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	* Recursos financieros para la adquisición del material bibliográfico requerido * Agilidad en el proceso de adquisición de material bibliográfico * Confiabilidad en la adquisición de títulos y ejemplares requeridos * Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación del material bibliográfico * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Contar con los espacios de bibliotecas para algunas de sus actividades académicas * Apoyo de bibliotecas en trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico	* Adquisición y catalogación de material bibliográfico * Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones * Consulta en Sala * Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc. que no existan en el SINAB. * Catalogación en la publicación para obras de su autoría * Revisión y publicación en el Repositorio Institucional de obras de su autoría * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones por parte de los docentes. * Apoyo en el proceso de traslado de inventario de material bibliográfico * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales * Préstamo de espacios de bibliotecas para exposiciones * Paz y Salvo de Bibliotecas	2	2	4	MEDIO	
Personal Administrativo	Funcionarios no docentes vinculados a las actividades de carácter administrativo de la universidad, en todas las áreas laborales y en sus diferentes clasificaciones	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos) * Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos	* Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos * Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación * Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB * Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos * Apoyo de bibliotecas en trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico	* Servicio de Orientación y asesoría * Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones* Consulta en Sala * Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario) * Renovación de material bibliográfico * Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB * Orientación en la reposición de material bibliográfico * Evaluación y recepción de donaciones * Apoyo en el proceso de traslado de inventario de material bibliográfico * Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales * Paz y Salvo de Bibliotecas	1	2	3	MEDIO	
EXTERNOS									
Estudiantes externos	Personas matriculadas en programas académicos ofrecidos por otras instituciones de educación superior con las cuales el SINAB tenga convenio	* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las salas de lectura * Acceso a los recursos de información físicos (consulta) * Préstamo interbibliotecario	* Contar con orientación en los recursos y servicios bibliotecarios * Disponer de un número de ejemplares de los recursos físicos que permita el préstamo y/o lectura * Oportunidad en el acceso a los recursos físicos * Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos * Facilidades de préstamo y renovación	* Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Consulta en sala * Préstamo interbibliotecario * Renovación de material bibliográfico	1	2	3	MEDIO	

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICA S/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Contratistas	Funcionarios vinculados a la Universidad mediante Orden de Prestación de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Disponibilidad de recursos bibliográficos</li> <li>* Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos</li> <li>* Obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) que no existan en el SINAB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio de Orientación y asesoría</li> <li>* Cartas de presentación para el acceso a bibliotecas de otras instituciones</li> <li>* Consulta en Sala</li> <li>* Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario)</li> <li>* Renovación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB</li> <li>* Orientación en la reposición de material bibliográfico</li> <li>* Paz y Salvo de Bibliotecas</li> </ul>	1	2	3	MEDIO	
Estudiantes UN	Personas matriculadas en los programas académicos ofrecidos por la Universidad Nacional, en todas las facultades y en cualquiera de sus modalidades (pregrado, posgrado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Adquisición de material bibliográfico</li> <li>* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos)</li> <li>* Recepción y publicación de los trabajos de grado en la Biblioteca Digital</li> <li>* Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos</li> <li>* Paz y Salvo de bibliotecas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recursos financieros para la adquisición del material bibliográfico requerido</li> <li>* Agilidad en el proceso de adquisición de material bibliográfico</li> <li>* Confiabilidad en la adquisición de títulos y ejemplares requeridos</li> <li>* Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos</li> <li>* Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos</li> <li>* Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos</li> <li>* Facilidades de préstamo y renovación</li> <li>* Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB</li> <li>* Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos</li> <li>* Apoyo de las bibliotecas en trámites administrativos relacionados con los servicios y recursos bibliotecarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Adquisición y catalogación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de Orientación y asesoría</li> <li>* Cartas de presentación para bibliotecas de otras instituciones.</li> <li>* Consulta en Sala</li> <li>* Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario)</li> <li>* Renovación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB</li> <li>* Revisión y publicación en el Repositorio Institucional de los trabajos de grado</li> <li>* Orientación en la reposición de material bibliográfico</li> <li>* Evaluación y recepción de donaciones</li> <li>* Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales</li> <li>* Paz y Salvo de Bibliotecas</li> </ul>	1	3	4	MEDIO	
Egresados	Personas que han cumplido los requisitos de un programa académico y han obtenido un título otorgado por la Universidad Nacional, en cualquiera de las facultades y en cualquiera de las modalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos)</li> <li>* Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Disponer de un número de ejemplares de los recursos físicos que permita el préstamo y/o lectura</li> <li>* Acceder oportunamente a los recursos físicos</li> <li>* Contar con recursos de información pertinentes y actualizados</li> <li>* Facilidades de préstamo y renovación</li> <li>* Acceder al programa de formación ofrecido en la biblioteca</li> <li>* Recibir orientación en la reposición de material bibliográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Adquisición y catalogación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de Orientación y asesoría</li> <li>* Cartas de presentación ante bibliotecas de otras instituciones</li> <li>* Consulta en Sala</li> <li>* Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario)</li> <li>* Renovación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de obtención de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) que no existan en el SINAB</li> <li>* Orientación en la reposición de material bibliográfico</li> <li>* Evaluación y recepción de donaciones</li> <li>* Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales</li> </ul>	1	1	2	BAJO	
Pensionados	Personas retiradas de las funciones docentes o administrativas de la universidad por pensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Acceso a las salas de lectura</li> <li>* Acceso a los recursos de información en formato físico y electrónico (consulta, préstamo y obtención de documentos)</li> <li>* Talleres y sesiones de formación en el uso de los recursos electrónicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Disponibilidad en número suficiente de ejemplares de los recursos bibliográficos</li> <li>* Oportunidad en el acceso a los recursos bibliográficos</li> <li>* Actualidad y pertinencia de los recursos ofrecidos</li> <li>* Facilidades de préstamo y renovación</li> <li>* Apoyo en la consecución de documentos que no existan en las bibliotecas del SINAB</li> <li>* Talleres y sesiones para manejo de los recursos electrónicos</li> <li>* Apoyo de bibliotecas en trámites administrativos relacionados con el material bibliográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio de Orientación y asesoría</li> <li>* Cartas de presentación a bibliotecas de otras instituciones</li> <li>* Consulta en Sala</li> <li>* Servicio de préstamo (a domicilio de las colecciones del SINAB y préstamo interbibliotecario)</li> <li>* Renovación de material bibliográfico</li> <li>* Servicio de obtención de documentos que no existan en el SINAB</li> <li>* Orientación en la reposición de material bibliográfico</li> <li>* Evaluación y recepción de donaciones</li> <li>* Acceso a talleres y sesiones de formación en competencias informacionales</li> <li>* Descarga de multas</li> </ul>	1	2	3	MEDIO	
Bibliotecas de otras Instituciones de Educación superior.	Bibliotecas de otras Universidades nacionales o extranjeras que prestan servicios a sus comunidades universitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con conveios de cooperación con bibliotecas de otras instituciones</li> <li>* Reciprocidad en el portafolio de recursos y servicios ofrecido a las comunidades académicas universitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Convenios prorrogables o a largo plazo</li> <li>* Confiabilidad en los servicios y recursos ofrecidos a través del convenio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientación en los recursos y servicios bibliotecarios</li> <li>* Consulta en sala</li> <li>* Préstamo interbibliotecario</li> </ul>	1	2	3	MEDIO	
Proveedores (editores nacionales)	Persona jurídica que provee productos (mobiliario, equipos, libros) y servicios para bibliotecas	Proveer a la biblioteca de material bibliográfico en compra y obras en depósito legal para cumplir con lo dispuesto por el decreto 460 de 1995.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recibir el Certificado de Depósito Legal</li> <li>* Recibir el pago de manera oportuna en el caso de venta de material bibliográfico.</li> <li>* Acreditarse como cliente de la Universidad Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Certificado de Depósito Legal, en el caso de los proveedores de obras de depósito legal</li> </ul>	1	2	3	MEDIO	

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICA S/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Público general	Persona natural, mayor de edad, Colombiano o extranjero interesado en los servicios de biblioteca	Acceder a los recursos y servicios bibliotecarios	* Recibir orientación sobre los servicios bibliotecarios * Acceder a la agenda cultural de la biblioteca	* Autorización de acceso a la biblioteca * Orientación y asesoría en los recursos y servicios bibliotecarios * Acceso a las colecciones físicas y al servicio de consulta  * Acceso a la agenda cultural	0	1	1	BAJO	
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización, al mas alto nivel	* Plan presupuestal anual de la biblioteca * Implementación de proyectos de inversión. * Resultados y balances del impacto del servicio. * Informes de gestión para la toma de decisiones.	* Recibir una propuesta de planeación anual que tenga en cuenta a la situación actual, económica y financiera de la Universidad * Formulación de proyectos innovadores que tengan impacto en la comunidad universitaria. * Servicios oportunos, creativos, cuantificables.	* Servicio: Recursos y servicios bibliotecarios * Productos: Informes de gestión, proyectos de inversión, plan presupuestal.	3	2	5	ALTO	Correo electrónico Oficios
Líderes de Procesos	Dirección Nacional de Bibliotecas, Vicerrectoria de Investigaciones, Dirección de Investigación de Sede, Jefatura de Bibliotecas de Sede	Conocer oportunamente la informacion generada por politicas, estrategias, objetivos y metas del Sistema de Bibliotecas	* Cumplimiento de las politicas, estrategias y objetivos generados desde la Direccion Nacional de Bibliotecas.	* Servicio: Recursos y servicios bibliotecarios * Productos: Informes de gestión, proyectos de inversión	2	2	4	MEDIO	Comunicación verbal y escrita, correos electronicos, Videoconferencias y visitas de seguimiento
1	El grupo de interés <b>tiene baja</b> capacidad de influencia en aspectos como: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés <b>tiene baja</b> participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.			
2	El grupo de interés <b>tiene moderada capacidad</b> de influencia en alguno de los siguientes aspectos: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés <b>tiene moderada</b> participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado			
3	El grupo de interés <b>afecta altamente</b> el desempeño del proceso analizado; tiene alta capacidad de influencia con respecto a la toma de decisiones, es responsable de la asignación de recursos para el proceso, es responsable de emitir mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés <b>tiene participación alta o destacada</b> en el proceso analizado, es decir interviene en varias de las fases del PHVA del proceso y es determinante para la toma de decisiones del proceso analizado			
Para obtener el puntaje total se suman las calificaciones de los criterios de "Poder" e "Interés" y de acuerdo al resultado se realiza la clasificación.									
Puntaje mayor probable: 6 - Puntaje menor probable: 1									
CLASIFICACIÓN: Resultado 5 y 6: <b>ALTO</b> Resultado 3 y 4: <b>MEDIO</b> Resultado 1 y 2: <b>BAJO</b> <b>Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso</b>									

Formato automatizado en el SoftExpert