

INDICADORES DE PROCESO

PROCESO	No.	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FORMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
Responsabilidad de la Dirección	1	Cumplimiento de Acuerdos	Mensual	90%	$\frac{\text{Acuerdos cumplidos}}{\text{Acuerdos a cumplir}}$	SA	Minuta de revisión por la Dirección
Gestión de los Recursos Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	2	Cumplimiento de Programa de Capacitación	Mensual	90%	$\frac{\text{Cursos Impartidos}}{\text{Cursos programados}}$	CB	Programa de Capacitación
	3	Cumplimiento de Acciones por servicios generales	Mensual	90%	$\frac{\text{Acciones realizadas}}{\text{Acciones planeadas}}$	JB	Programa de revisiones de Servicios Generales
	4	Cumplimiento del Programa de mantenimiento de CIFCA	Semestral	90%	$\frac{\text{Mantenimiento Realizado}}{\text{Mantenimiento programado}}$	JB	Programa de mantenimiento de CIFCA
	5	Queja por infraestructura/ambiente	Mensual	5 quejas como máximo	Número de quejas ≤ 5	JB	Buzón de sugerencias
Préstamo y recepción de Material Documental Es eficaz si todos los indicadores cumplen su meta	6	Incumplimiento en el préstamo interno y externo	Mensual	12% como máximo	$\frac{\text{Incumplimientos}}{\text{Total de eventos}}$	CB	Buzón de sugerencias, Listados enviados al SUBA, Sugerencia para adquisición de material documental
	7	Disponibilidad de Equipo de cómputo	Mensual	80% como mínimo	Media de disponibilidad diaria durante el mes	CB	Disponibilidad de equipo de cómputo (F 8.2.4 BB 05)
	8	Queja por atención en el servicio	Mensual	3 al millar	$QA \leq 3$ millar de préstamos	CB	Buzón de sugerencias
Inventario	9	Confiablez de inventario	Anual	95%	$\frac{\text{Inv. Inicial} + \text{compras} + \text{donaciones}}{\text{inv. Final}}$	CB	Reporte de inventarios
Proceso físico	10	Productividad	Semana	90%	$\frac{\text{Libros procesados}}{5 \text{ libros diarios} \times \text{No. de personas en el mes} \times \text{días laborados en el mes}}$	CB	Puntos a inspeccionar en el material bibliográfico (F 8.2.4 BB 01)

Código: D 4.1 CB 01	Página 2 de 2
Fecha de Revisión: 07/02/2005	Núm. de Revisión: 1
Elaboró: Coordinador (a) de Biblioteca	
Aprobado por: Jefe (a) de Unidad Biblioteca	

INDICADORES DE PROCESO

PROCESO	No.	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FORMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
Medición, análisis y mejora	11	Eficacia de la acción correctiva	Mensual	90%	$\frac{\text{Acciones eficaces}}{\text{Acciones implantadas}}$	CB	Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 CB 02
	12	Eficacia de la acción preventiva	Mensual	90%	$\frac{\text{Acciones eficaces}}{\text{Acciones implantadas}}$	CB	Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 CB 02
	13	Desempeño de auditoría interna	Cuando ocurra el evento	45 puntos mínimo	$\frac{\text{SUM}(\text{Calif. Auditor})}{\text{Total de auditores}}$	CB	Evaluación de auditores internos F 8.2.2 CB 05