



**NOMBRE DEL SUBPROCESO:** Biblioteca

**Código:** CCB-2-CAR-1

**PROCESO AL QUE PERTENECE:** Cultura y Bibliotecas

**Versión:** 11

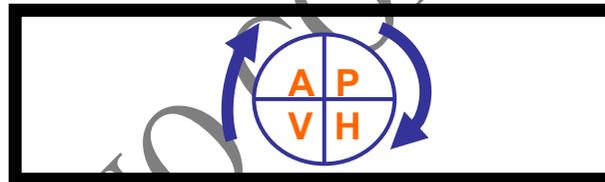
**OBJETIVO:** Garantizar que los servicios, programas y actividades desarrolladas por la Biblioteca CAJAMAG sean brindados de manera eficaz, fomentando el hábito por la lectura y la escritura, el acceso a la información, conocimiento, y las manifestaciones culturales, **dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables.**

**ALCANCE:** C4mpr2nd2 los servicios, programas y actividades de la biblioteca, aplica para empresas afiliadas y no afiliadas, afiliados, **dando prioridad a las categorías A y B**, particulares y comunidad en general, en Santa Marta, Zonas rurales en el Distrito.

**ENTRADAS**



**Actividades**



**RESULTADOS**



**LIMITES**

Procesos con los cuales Interactúa

Plan de Continuidad

Recursos

Responsable del Proceso

Requisitos

Medición/Seguimiento a Indicadores

Documentación Generada

Registros

## **ENTRADAS:**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROCESO /PROVEEDOR</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>Requisitos legales Aplicables</b>	<b>Acciones Jurídicas</b>	<b>Vigentes</b>
<input type="checkbox"/> Plan Operativo	Planeación Estratégica	Vigente y debidamente aprobado
<input type="checkbox"/> Plan Estratégico de Biblioteca.	Direccionamiento Planeación estratégica.	Vigentes y debidamente aprobado.
<input type="checkbox"/> Promesa de servicio Biblioteca.	Planificación del servicio	Actualizada y aprobada.
<input type="checkbox"/> Protocolo de la Biblioteca	Planificación del servicio	Actualizado y aprobado.
<input type="checkbox"/> Fichas Técnicas de Promoción y Animación de Lectura, Programa en Condición con discapacidad, Talleres Culturales y Artísticos Biblioteca y Fichas Técnicas Talleres Especiales.	Subproceso de Planificación del Servicio	Aprobadas y vigentes.
<input type="checkbox"/> Convenios, alianzas, contratos y acuerdos de Cooperación interinstitucional.	Entidades gubernamentales y no gubernamentales	Firmado por las partes interesadas.
<input type="checkbox"/> Resultados de la medición de la satisfacción	Medición de la Satisfacción	Entregada a más tardar a principios del mes de febrero de cada año, con resultados claros y objetivos.
<input type="checkbox"/> Resultado de las encuestas de gustos y preferencias.	Mercadeo	Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración del Cronograma de Actividades.
<input type="checkbox"/> Resultados de las revisiones gerenciales.	Subproceso de Planeación Estratégico	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.
<input type="checkbox"/> Manual de Calidad Biblioteca Cajamag	Subproceso de Gestión de Calidad	Aprobado y vigente.

## ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
P	<p><b>1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DEL SUBPROCESO DE LA BIBLIOTECA CAJAMAG.</b> Define e imparte los lineamientos para el control y regulación del servicio, además Vigila que el responsable del subproceso cumpla con las políticas establecidas. <i>Ver Políticas del Subproceso Biblioteca Cajamag.</i></p>	Jefe de la División Administrativa.	No Aplica
	<p><b>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE BIBLIOTECA:</b> Anualmente el Jefe de Programas Especiales Biblioteca en conjunto con la oficina de jurídica identifica y actualiza los requisitos legales aplicables al servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de la legislación APO-5-01-PRO-1 viéndose evidenciado en el submódulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak.</p> <p>En el caso de presentarse un cambio en los requisitos legales que afecten la planificación del subproceso el jefe de Programas Especiales Biblioteca debe diligenciar el formato Planificación de cambios GER-4-01-FO-1 a su vez realizar la actualización de la matriz en el Aplicativo Kawak.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01</b></p>	Jefe de Programas Especiales Biblioteca	<p>Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p> <p>Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1</p>
	<p><b>3. IDENTIFICAR, ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES APLICABLES AL SUBPROCESO:</b> Para el caso de los Riesgos que afectan negativamente el Jefe de Programas Especiales Biblioteca con la ayuda del Administrador de Operaciones de riesgo analizan los objetivos del proceso, los factores externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas e identifican los riesgos que puedan interferir en el desempeño de los procesos, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas riesgos de acuerdo a la metodología establecida en el subproceso de Gestión de riesgos GER-3-02.</p> <p>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente el Jefe de Programas Especiales</p>	Jefe de Programas Especiales Biblioteca	Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad.

	<p>Biblioteca y el Coordinador de Acciones de mejora identifican las oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas oportunidades de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo. <b>Ver procedimiento de Mejoramiento Continuo GER-4-01-PRO-03.</b></p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</b></p>		
P	<p><b>4. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:</b> El Jefe de Programas Especiales anualmente identifica las partes interesadas propias del servicio internas y externas, necesidades y expectativas en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p><b>Nota:</b> La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</b></p>	El Jefe de Programas Especiales	Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.
	<p><b>5. REVISAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS:</b> Anualmente el Jefe de Programas Especiales revisa el portafolio de Servicios de la Biblioteca Cajamag y lo ajusta al igual que la Promesa del Servicio si es necesario de acuerdo a los resultados de la encuesta de gustos y preferencias y de las encuestas de satisfacción. Para el caso de requerir modificaciones en el portafolio de Servicios, la Jefe de Programas Especiales envía correo electrónico al Departamento de Mercadeo solicitando la actualización del mismo. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CCC-1 Y SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</b></p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	S.I. Correo electrónico
	<p><b>6. ACTUALIZAR LA PROMESA:</b> La promesa de servicio debe actualizarse cada vez que se requiera, teniendo en cuenta, algunos de los siguientes aspectos: resultados de las encuestas de gustos y preferencias, los resultados de medición de la satisfacción, la planificación del servicio, los ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, los resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, entre otros. <b>Ver Promesa del Servicio de BIBLIOTECA</b></p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	Ver registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak

	<p><b><i>CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</i></b></p> <p><b>Nota 1:</b> Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cada vez que se ajuste la promesa de servicio del subproceso de Biblioteca se deberá ajustar la página web teniendo en cuenta los cambios en las actividades y programas y a las condiciones y restricciones de las mismas.</p> <p><b>Nota 3:</b> Si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.</p> <p><b><i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</i></b></p>		
P	<p><b>7. ELABORAR PROGRAMADOR DE ACTIVIDADES Y EXTENSIONES BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32 ANUAL:</b> Para su elaboración se tiene en cuenta que el mismo esté alineado al Plan Operativo y cobertura proyectada, presupuesto, Promesa del Servicio de Biblioteca, encuestas de satisfacción y una vez elaborado, es enviado al Jefe General de los Servicios Sociales para aprobación. <b><i>Ver Promesa del Servicio de Biblioteca CPS-1-DE-42. INTERACCIÓN CON SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1, PLANEACIÓN FINANCIERA APO-1-01 y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i></b></p> <p><b>Nota 1:</b> para el caso de la asignación de los espacios para la prestación del servicio en el Programador de Actividades y Extensión Bibliotecaria, se realizará de acuerdo a los Ruterros para los programas que tengan este registro, para el resto se hará teniendo en cuenta las instalaciones físicas y donde se presta el servicio.</p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32
	<p><b>8. APROBAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EXTENSIONES BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32:</b> Aprueba si cumple con lo establecido en la Promesa del Servicio y Plan Operativo del año, caso contrario devuelve para corrección.</p> <p><b>Nota:</b> El Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 con las actividades programadas a realizar en el año, una vez aprobado</p>	Jefe General de los Servicios Sociales	Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32

	<p>por el Jefe General de los Servicios Sociales, será llevado digitalmente estableciendo las fechas de inicio y finalización de los programas para su respectivo seguimiento, las novedades, solicitudes de las empresas afiliadas y no afiliadas, correcciones y las observaciones pertinentes.</p>		
	<p><b>9. SOCIALIZAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32 APROBADOS:</b> Una vez el Jefe General de los Servicios Sociales aprueba el programador, el Jefe de Programas Especiales Biblioteca, socializa (antes de la ejecución de la primera actividad) por correo electrónico o presencialmente el personal de la oficina las actividades que fueron aprobadas. Esta actividad cuando es presencial queda registrada en Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9.</p> <p><b>Nota:</b> Luego de ser aprobado el programador de actividades y extensiones bibliotecaria, debe ser enviado al subproceso de Ventas la copia en físico para la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</b></p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico  Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p>
	<p><b>10. SOLICITAR ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO.</b> Solicita la actualización de la página web con los servicios ofrecidos por el subproceso, de acuerdo a lo establecido en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32, al supervisor de Mercadeo. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</b></p>	<p>Jefe de Programas Especiales - Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p><b>11. PLANEAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR CON LOS USUARIOS Y EMPRESAS AFILIADAS Y NO AFILIADAS:</b> Para el caso del programa de promoción y animación de lectura, se realiza de acuerdo a lo definido en el Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura. <b>Ver Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-3.</b> Para el caso de los Talleres culturales y artísticos y los programas en condición con discapacidad, la planeación se hace con base a lo definido en los Planeadores. <b>Ver Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40.</b></p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca.</p>	<p>Ver registros procedimiento de Promoción y Animación de Lectura  Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40</p>
	<p><b>12. IDENTIFICAR Y GESTIONAR CUANDO APLIQUE ANTE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES CONVENIOS, ALIANZAS, ACUERDOS O CONTRATOS PARA</b></p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p>	<p>D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos</p>

	<p><b>APOYO EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA BIBLIOTECA. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</b></p>		
<p><b>P</b></p>	<p><b>13. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> Se identifican y se definen las especificaciones a cumplir por parte de los proveedores de materiales, insumos, equipos y servicios (recurso humano requerido). <b>Ver Protocolo del servicio de la Biblioteca CPS-1-DE-43, e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01 Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> El Coordinador de Biblioteca elabora en el último trimestre del año anterior la propuesta de compras de material bibliográfico y no bibliográfico teniendo en cuenta las sugerencias de usuarios, la demanda del material y el presupuesto de la Biblioteca, de acuerdo a las cotizaciones solicitadas a los proveedores por correo electrónico según catálogos. Una vez analizada y aprobada por la Jefe de Programas Especiales, se realizan las requisiciones para la compra de los materiales de acuerdo a los tiempos especificados en el presupuesto de Biblioteca. <b>Ver Políticas de Biblioteca Cajamag CCB-2-DE-3.</b></p> <p><b>Nota 2:</b> Se verificará el cumplimiento de la contratación de los proveedores requeridos comparando la fecha establecida en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 contra las solicitudes de contratación realizadas por parte del Jefe de Programas Especiales.</p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p> <p>Coordinadora Biblioteca</p>	<p>Ve registros generados en el en el subproceso de Compras y Contratación APO-3-01</p> <p>S.I. Correo electrónico</p>
	<p><b>14. REALIZAR LA PLANEACIÓN CURRICULAR:</b> Realiza la planeación curricular según lo definido en el Procedimiento de diseño curricular de Biblioteca Cajamag. <b>Ver Procedimiento Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</b></p>	<p>Jefe de programas especiales</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento o Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6</p>
	<p><b>15. REVISAR Y AJUSTAR EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CCB-2-DE-1:</b> Se harán las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. <b>Ver Reglamento de los Servicios Bibliotecarios</b></p>	<p>Jefe de programas especiales</p>	<p>Ver módulo de gestión documental – solicitar documento aplicativo</p>

	<b>CCB-2-DE-1.</b>		Kawak
P	<b>16. REALIZAR EL INVENTARIO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA:</b> De acuerdo a lo definido en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 y al Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11, realiza el inventario del material bibliográfico de la Biblioteca Cajamag. <i><b>Ver Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11.</b></i>	Todo el personal de Biblioteca Cajamag	Ver registros generados en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11
	<b>17. REALIZAR EL PROCESO TÉCNICO PARA EL SERVICIO DE BIBLIOTECA:</b> Se efectúan las actividades del manejo técnico y físico para la administración y control del material bibliográfico, de acuerdo a lo definido en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11. <i><b>Ver Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11.</b></i>	Auxiliar Administrativo Grado II, Responsable de procedimientos técnicos material Bibliográfico.	Ver registros generados en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11
H	<b>18. RECIBIR INTERESADOS EN PARTICIPAR EN UNA ACTIVIDAD PROGRAMADA O SOLICITADA PAGA:</b> El Auxiliar Administrativo Grado I o Auxiliar Administrativo Grado II reciben a los usuarios interesados en participar en los programas de biblioteca que tienen valor, solicitan documento de identidad y verifican en el Aplicativo de Servicio la categoría a la cual pertenecen. Posteriormente entregan el número de la cuenta asignada por Cajamag para que cancele el valor del servicio, informa además que una vez cancele se acerque a legalizar el pago en la oficina de Caja, tal como lo establece el Subproceso de Ingresos por Servicios. <i><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</b></i>  Para el caso de los servicios que son solicitados por las empresas afiliadas o no afiliadas y tienen	El Auxiliar Administrativo Grado I o Auxiliar Administrativo Grado II	Ver registros generados en el Subproceso de Ingresos por Servicios y el Subproceso de Ventas

	<p>valor, se tramitan tal como establece el Subproceso de Ventas. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Los servicios que deben seguir los lineamientos descritos en esta actividad son: Asesorías en tareas Sala Infantil, pago de carné Biblioteca Cajamag, Talleres Culturales y Artísticos.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para el caso del servicio de Sala Virtual y fotocopiadora son cobrados directamente por el Auxiliar Administrativo I y Auxiliar Administrativo II respectivamente y controlados a través del informe de ventas generado en el CYBER CAFÉ PRO y para la fotocopiadora mediante soporte del control de fotocopias Biblioteca Cajamag.</p> <p><b>Nota 3:</b> Si el usuario paga más dinero del requerido por el servicio, se le informará el trámite para devoluciones y si no requiere devolución debe dejarlo por escrito; por el contrario, si el pago es inferior al valor del servicio, se le informará que debe consignar la diferencia para poder efectuar la prestación del servicio.</p>		<p>S.I: Informe de Ventas CYBER CAFÉ PRO</p> <p>Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54</p> <p>D.E: Oficio solicitud de devolución</p>
	<p><b>19. REALIZAR LA INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN A LOS CONTRATISTAS RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA:</b> Esta inducción o re-inducción se realiza con apoyo del documento Inducción Instructores y Promotores Biblioteca CCB-2-DE-4, en compañía del Auxiliar Administrativo I encargado de la Promoción y Animación de Lectura, dejando como evidencia Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9. En caso que un instructor o promotor no asista, la información le será enviada por correo electrónico. Cabe resaltar que esta actividad se realiza con los instructores y promotores de todos los programas de la Biblioteca.</p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p>	<p>Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>

<p style="text-align: center;"><b>H</b></p>	<p><b>20. APROBAR LA LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA:</b> Luego de la verificación de las actividades definidas en el control del proceso en el apartado que corresponde "antes de la prestación del servicio", se procede a la liberación de la prestación del servicio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos en la promesa de servicio. Para el caso de las actividades que no cumplan al 100% el Jefe de Programas Especiales Biblioteca, procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Servicio de Biblioteca CPS-1-DE-43, dejando evidencia de lo anterior en los diferentes Controles del proceso asociados al servicio de Biblioteca.</p> <p><b>Nota:</b> Los formatos de controles proceso del servicio de Biblioteca serán diligenciado por el funcionario encargado de desarrollar el antes y durante de cada actividad</p>	<p style="text-align: center;">El Jefe de Programas Especiales - Biblioteca</p>	<p>Control de proceso Bibliobús CCB-2-FO-38</p> <p>Control de proceso promoción y animación de Lectura CCB-2-F0-45</p> <p>Control de proceso Oídos Para ver y Señas para la Vida CCB-2-F0-46</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria – Intercambio de Libros CCB-2-FO-47</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>Control del Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>Control del Proceso Programa Sala Virtual CCB-2-FO-50</p> <p>Control de</p>
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

proceso  
Talleres  
Biblioteca  
Cajamag  
CCB-2-FO-55

**21. EJECUTAR PROMOCIÓN DE LECTURA**

**21.1 EJECUTAR EL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LECTURA:** Se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura **Ver Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-3.**

Contratistas  
Promotores de  
Lectura

Ver registros generados en el Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-2

**22. EFECTUAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

<p><b>22.1 ATENDER CONSULTA EN SALA:</b> Recibe los usuario que desean hacer consultas en la sala, informa condiciones y restricciones del servicio establecidas en el Reglamento de Servicios Bibliotecarios, y para aquellos que requieran orientación, les brinda asesoría de cómo utilizar el Catálogo en Línea para determinar si el material a consultar está disponible en el Biblioteca, una vez termina la consulta, le solicita colocar los libros en el carro de préstamo y diligenciar la estadística de Biblioteca en la aplicación diseñada para ello y que se encuentra instalada en la Tablet que el funcionario de biblioteca le suministra. La información de Estadísticas Biblioteca, posteriormente es ingresada en el aplicativo de Servicios. <b>Ver Reglamento de Servicios Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo I /Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Aplicación Estadística</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>Solicitud del Carné Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-6</p> <p>S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS / Procesos Diarios</p>
<p><b>22.2 PRESTAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA:</b> El Auxiliar Administrativo I encargado de circulación y préstamo o Auxiliar Administrativo II presta el servicio de fotocopias a los usuarios que lo requieran y el dinero recibido por éste es entregado semanalmente al Coordinador de Biblioteca para su respectiva consignación en el banco autorizado por Tesorería. Además entrega formato Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54, el cual contiene la relación de copias vendidas, dañadas y las autorizadas por el Jefe de Programas Especiales.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I encargado de circulación y préstamo/Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54</p> <p>P.I: Solicitud de Fotocopias</p>
<p><b>22.3 EJECUTAR SERVICIO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO:</b> Para el caso del servicio de circulación y préstamos, informa al usuario las condiciones y restricciones del servicio de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicios Bibliotecarios y promesa del Servicio CPS-1-DE-42, entre los cuales se encuentra que el usuario debe adquirir con antelación el carné de Biblioteca (diligenciando, Solicitud del Carné Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-6, cancelando el valor en el Banco correspondiente y entregando la consignación con una copia cuando se ha consignado el valor en Biblioteca para la legalización del pago y entrega del carné. <b>Ver Reglamento de los Servicio Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDOS INGRESOS POR SERVICIOS APO-</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Coordinadora Biblioteca</p>	<p>Solicitud del Carné Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-6</p> <p>Copia de la Consignación</p> <p>S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS / Procesos Diarios</p>

<p><b>1-05.</b> El usuario que requiere el servicio de préstamo externo, presenta su carné y si hay disponibilidad del material, el Auxiliar Administrativo I ingresa al módulo de Préstamo del SIABUC, da clic en Procesos Diarios, clic servicios bibliotecarios, carga el ejemplar con número de adquisición, genera fecha de préstamo y da clic en aceptar. Cuando el libro es devuelto, el Auxiliar Administrativo da clic en Devolver Ejemplar en el módulo de Préstamo del SIABUC.</p> <p><b>Nota:</b> El carné Biblioteca Cajamag es intransferible y tiene vigencia de 1 año. Para su renovación es necesario diligenciar nuevamente la solicitud de carné, efectuar el pago correspondiente a la categoría de afiliación, entregar copia de la consignación en Biblioteca para la legalización del pago y entrega del carné. Una vez el usuario se hace acreedor al carné Biblioteca cuenta con el beneficio de 30 minutos gratuitos continuos y en días hábiles para acceso a internet en la sala virtual de la Biblioteca Cajamag.</p>		<p>P.I. Carné Biblioteca Cajamag</p>
<p><b>22.4 EJECUTAR EL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA:</b> En este servicio de Consulta Telefónica, el Auxiliar Administrativo I o II recibe las llamadas realizadas por los usuarios de este servicio, dándole información rápida de temas cortos, existencia dentro de la biblioteca del material bibliográfico y no bibliotecario. El control de esta actividad se registra a través de la <b>aplicación</b> estadística de consultas telefónicas biblioteca.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. <b>Aplicación estadística</b> Consulta Telefónica</p>
<p><b>22.5 EJECUTAR SERVICIO DE SALA INFANTIL:</b> En el servicio de Sala Infantil, El Auxiliar Administrativo II recibe a los niños y padres interesados en consultar material bibliográfico, los orienta sobre la búsqueda y les solicita que se le diligencie el registro de Estadística Biblioteca, esta información es entregada al Auxiliar Administrativo I encargado de las Estadísticas, quien la ingresa en el Aplicativo de Servicios. Para el caso del servicio de Asesorías en Tareas, el Auxiliar Administrativo II, recibe a los niños que realizaron su inscripción (cancelaron el valor correspondiente, diligenciaron y entregaron diligenciada la Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 este pago se realiza de acuerdo a la definido en la actividad No. 14.</p> <p><b>Nota 1:</b> El auxiliar administrativo II verifica que la fecha</p>	<p>Auxiliar Administrativo II/Auxiliar Administrativo I</p>	<p>P.I. Estadísticas Biblioteca</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39</p> <p>S.I. Módulo de Servicios /Recibo Provisional</p>

	<p>de inscripción de los estudiantes sea anterior o igual a la fecha en que el estudiante asiste por primera vez a Asesorías en Tareas.</p> <p><b>Nota 2:</b> En el caso que los asistentes a Asesorías a Tareas sean hijos de los empleados de Cajamag que se encuentran convencionados, no se recibirá copia de la consignación sino la carta de solicitud de inscripción por convenio interno (convención colectiva).</p> <p>El auxiliar administrativo les realiza la inducción o re-inducción sobre las condiciones y restricciones del servicio, asesora en las tareas y los refuerza en las áreas que los padres le informan, en esta labor toma asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 y trimestralmente realiza encuesta de satisfacción, a los padres cuyos hijos reciben el servicio. Este servicio es controlado con el formato Control del Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49.</p> <p><b>Nota 3:</b> El primer día de asesoría el Auxiliar Administrativo II de Sala Infantil realiza la inducción de la asesoría en tareas a los asistentes, para aquellos que van ingresando posteriormente o no asisten el primer día, se les enviará al correo electrónico del acudiente o el Auxiliar Administrativo II realiza la inducción verbalmente.</p>		<p>D.E. Copia de la Consignación</p> <p>Control del Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>D.E: Carta solicitud de inscripción Convenio Interno</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p><b>22.6 EJECUTAR SERVICIO DE BIBLIOBUS:</b> El Los Bibliobús es una biblioteca móvil dotada con material bibliográfico (revistas, libros), material no bibliográfico (juegos didácticos, material audiovisual, fotográfico, sillas, videobeam y aire acondicionado) y dispositivos tecnológicos (pantalla para proyección, portátiles y tablets), que realiza el recorrido por el departamento del Magdalena de acuerdo al Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44. El conductor del bibliobús de "Letras que Viajan en Ruedas", orienta a los usuarios en la consulta de internet, toma la asistencia en el Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35, realizan encuestas de satisfacción y trimestralmente realizan Control de Proceso Bibliobús CCB-2-FO-38. Para aquellos casos donde se generen reuniones con la comunidad</p>	<p>Conductor</p>	<p>Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p>

	<p>encaminadas a establecer lineamientos de la prestación del servicio se dejará evidenciado en el Acta reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9.</p>		<p>Acta reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9 Control del Proceso Bibliobús CCB-2-FO-38</p> <p>Solicitud de Carné Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-6</p> <p>Préstamo externo de Material Bibliográfico CCB-2-FO-07</p>
<p><b>23. BRINDAR EL SERVICIO DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA:</b></p>			
	<p><b>23.1 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES CULTURALES Y ARTÍSTICOS:</b> Para el caso de Talleres Culturales y Artísticos, (vacacionales), El auxiliar administrativo II recibe Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 diligenciada con sus soportes por cada uno de los niños que realizarán los talleres vacacionales, genera Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 y se los entrega a los instructores de los talleres vacacionales para que lo diligencien.</p> <p>El Instructor, realiza la inducción y re-inducción de los asistentes, y se ciñe a lo establecido en el Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 y Ficha Técnica de Talleres Culturales y Artísticos CPS-1-DE-73, toma asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. El Auxiliar Administrativo II controla la ejecución de este servicio a través del Control de Proceso de Talleres Biblioteca Cajamag. <b><i>Ver Ficha Técnica Talleres Culturales y Artísticos, INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIO.</i></b></p>	<p>Auxiliar Administrativo II/ Instructor/Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 y Copia del Volante de pago, fotocopia de la cédula del acudiente y registro civil / tarjeta de identidad).</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>Planeador de Actividades</p>

			<p>Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>Talleres por fuera de la Biblioteca:</p> <p>Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p> <p>Planeador de Actividades CCB-2-FO-40</p> <p>Control de Proceso de Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55</p>
	<p><b>23.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES ESPECIALES:</b> El Jefe de Programas Especiales recibe solicitudes de empresas afiliadas por correo electrónico o en físico para el desarrollo de talleres especiales. Para lo cual establece disponibilidad de materiales e insumos y de instructores con el Auxiliar Administrativo I de acuerdo a la cantidad de niños a atender, si hay disponibilidad, envía correo electrónico al instructor programándole la visita a la empresa. Además se planifican talleres especiales a desarrollarse en las empresas afiliadas en el Programador de Actividades Biblioteca Cajamag y tanto los solicitados como los programados son controlados por el Auxiliar Administrativo I de la misma forma que se controlan los promotores de lectura y los registros generados serán los utilizados por los promotores</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar Administrativo I</p>	<p>D.E: Solicitud talleres especiales/ S.I: Correo electrónico</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>Planeador de Actividades</p>

<p>(Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44, Planeador de Actividades CCB-2-FO-40, Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35), salvo el control del proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55 y el desarrollo de los mismos serán los definidos en las Fichas de Talleres Especiales. Ver Fichas de Talleres Especiales.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso que este servicio sea ofertado a los afiliados y tenga costo, el auxiliar administrativo I o II recibe Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 diligenciada con sus soportes por cada uno de los niños que realizarán los talleres, genera Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 y se lo entrega a los instructores de los talleres que lo diligencien. El Instructor, realiza la inducción y re-inducción de los asistentes, y se ciñe a lo establecido en el Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 y Ficha Técnica de Talleres Especiales Biblioteca Cajamag CPS-1-DE-80, toma asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. El Auxiliar Administrativo I y/o II controla la ejecución de este servicio a través del Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag tanto para los talleres programados en la Biblioteca Cajamag como para los solicitados por las empresas afiliadas y no afiliadas. El pago de esta actividad se realizará de acuerdo a lo definido en la actividad No. 14. <b>Ver Ficha Técnica Talleres Especiales Biblioteca Cajamag CPS-1-DE-80 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIO CPS-1.</b></p>		<p>Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40</p> <p>Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>Talleres por fuera de la Biblioteca:</p> <p>Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p> <p>Planeador de Actividades CCB-2-FO-40</p>
<p><b>23.3 EJECUTAR EL SERVICIO DE CINECLUB:</b> En el servicio de <b>Cineclub</b>, el Auxiliar Administrativo II de Sala Infantil, recibe a los usuarios, los organiza y ejecuta la actividad de acuerdo a lo definido en la promesa de servicio de biblioteca, dejándolo registrado en el control del proceso de sala infantil CCB-2-FO-49 y en el Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. <b>Ver Control de Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIO CPS-1.</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Control de Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>Control de Proceso Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p>
<p><b>23.4 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CULTURALES DE LANZAMIENTO DE LIBROS, EXPOSICIONES ARTÍSTICAS, FOROS, TERTULIAS, RECITALES POÉTICOS,</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Asistencias Programas Biblioteca CCB -2-FO-</p>

<p><b>SEMINARIOS Y CONCIERTOS:</b> Se realizan de acuerdo a la promesa de servicio de biblioteca.</p> <p><b>Lanzamiento de Libros:</b> es gestionado y organizado por el Auxiliar Administrativo I, los escritores interesados en promover su libro a través del lanzamiento que realiza la Biblioteca Cajamag se presentan personalmente, envían correo electrónico, oficio y/o se comunican telefónicamente con la Jefe de Programa especiales quien analiza y aprueba la ejecución de la actividad, le comunica al auxiliar administrativo I que de acuerdo a las instrucciones recibidas, verifique en el programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32 las fechas disponibles e informe al autor. El autor se compromete en enviar por correo electrónico reseña biográfica, breve resumen del libro y copia de la carátula del libro.</p> <p>Esta información es utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento apoyándose por medio de formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, se envía por correo electrónico al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo. El autor se compromete en donar uno o más ejemplares del libro de acuerdo a su criterio para el acervo bibliográfico de biblioteca Cajamag.</p> <p>El día del lanzamiento del libro el Auxiliar Administrativo I entrega a los asistentes el formato Asistencia Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 para su diligenciamiento y realiza encuesta de satisfacción. Posteriormente diligencia Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48.</p> <p>Para el caso de las exposiciones artísticas, el Jefe de Programas Especiales se reúne a inicio del año con el Auxiliar Administrativo I y el Curador para programar de acuerdo con las fechas establecidas en el programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32 las exposiciones con horarios ya establecidos, para tal fin se le informa al artista sobre la programación de la actividad (lugar, fecha y hora).</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I</p>	<p>42</p> <p>Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48.</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>Acta de Cesión de Propiedad del Artista CCB-2-FO-14</p> <p>Los registros de plaqueteo o traslado de las obras se pueden consultar en el subproceso de Activos Fijos</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El artista envía por correo electrónico al Auxiliar Administrativo I información detallada de la exposición, técnicas de las obras, características, y reseña biográfica. Esta información es utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento apoyándose por medio de formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, se envía por correo electrónico al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo. El autor se compromete en donar una obra de acuerdo a su criterio, la cual pasa a ser activo fijo de Cajamag.

El Auxiliar Administrativo I envía al artista invitado el formato Acta de Cesión de Propiedad del Artista CCB-2-FO-14 (donde el artista lee la normatividad y requisitos para la exposición, firma el acta y especifica las característica de la ficha técnica de obra dona con su valor comercial), una vez el artista firma y entrega el acta de cesión, el Auxiliar Administrativo I, inicia los trámites pertinentes para la realización del evento. El día de la exposición el Auxiliar Administrativo I entrega a los asistentes el formato Asistencia Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 para su diligenciamiento y realiza encuesta de satisfacción. Posteriormente, diligencia Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48. **Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.**

**Nota:** Las obras cedidas a Biblioteca Cajamag, harán parte de los activos fijos de la Biblioteca CAJAMAG, para lo cual el Jefe de Programas Especiales comunicará al personal de Activos Fijos para que realice el respectivo plaqueteo de la obra. Si por alguna razón una obra es trasladada a cualquiera de las sedes de Cajamag, éstas deberán contar con el respectivo traslado. **INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACTIVOS FIJOS APO-3-05.**

**Seminarios, Foros y/o Conversatorios** Son gestionados y organizados por el Auxiliar Administrativo I. La Jefe de Programas Especiales se reúne a inicio del año con el Auxiliar

Administrativo I para programar de acuerdo con las fechas establecidas en el programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32 las fechas y horarios para seminarios, foros y/o conversatorios.

Las personas y/o instituciones interesadas en realizar seminarios, foros y/o conversatorios envían solicitud por correo electrónico o envían oficio físico a la Jefe de Programas Especiales quien analiza y da el visto bueno para su realización y comunica al Auxiliar Administrativo I para que gestione la logística de la realización del evento.

El auxiliar administrativo I recibe por correo electrónico información detallada del seminario, foro y/o conversatorio; esta información es utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento solicitada por medio del formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2 el cual se envía por correo electrónico al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo.

El día del evento el Auxiliar Administrativo I entrega a los asistentes el formato Asistencia Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 para su diligenciamiento y realiza encuesta de satisfacción. Posteriormente, diligencia Control de Proceso Programas Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48.  
**Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.**

**Las Tertulias** son gestionadas y organizadas por el Auxiliar Administrativo I, el cual se reúne con la Jefe de Programas Especiales y el moderador de tertulias para revisar los temas a desarrollar durante el año y nombres de posibles ponentes para programar de acuerdo con las fechas establecidas en el programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32, las actividades con horarios ya establecidos.

La Biblioteca Cajamag a través del moderador de

Jefe de  
Programas  
Especiales /  
Auxiliar  
Administrativo I /  
Moderador de  
tertulias

tertulia contacta a los profesionales de diferentes partes del país que son especialistas de la historia de Santa Marta para hacer parte del grupo selecto de conferencistas de las tertulias samarias de la Biblioteca Cajamag. La Jefe de Programas Especiales aprueba la ejecución de la actividad, le comunica al Auxiliar Administrativo I, para que, de acuerdo a las instrucciones recibidas, proceda a preparar las actividades a desarrollar y gestione todo lo concerniente al evento.

El Auxiliar Administrativo I recibe por correo electrónico del conferencista invitado, la información concerniente a la tertulia que será utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento solicitada por medio de formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, el cual se envía por correo electrónico al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo. El autor entrega a la Biblioteca Cajamag copia de la ponencia para que sea utilizada por Cajamag para la impresión del libro de tertulias samarias.

El Auxiliar Administrativo I el día de la tertulia entrega a los asistentes el formato Asistencia Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 para su diligenciamiento y realiza encuesta de satisfacción. El día del evento el ponente invitado a la tertulia diligencia el formato Contrato de Cesión de derechos patrimoniales de autor CCB-2-FO-41, el cual es enviado días después del evento a la dirección administrativa, una vez es firmado por la directora administrativa es escaneado y enviado al correo electrónico del ponente y se archiva el soporte físico para la biblioteca.

Posteriormente, el Auxiliar Administrativo I diligencia Control de Proceso Programas Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48. ***Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.***

**Los Recitales Poéticos** son realizados bimensualmente, gestionados y organizados por el Auxiliar Administrativo I de acuerdo a las

Jefe de  
Programas  
Especiales/



	<p>La Jefe de Programas Especiales se reúne a inicio del año con el Auxiliar Administrativo I para programar de acuerdo con las fechas establecidas en el programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32, las fechas y horarios para los conciertos, además de tener en cuenta las solicitudes por partes de las empresas afiliadas y otras entidades interesadas.</p> <p>Para los conciertos programados por la biblioteca el Auxiliar Administrativo II mediante oficios gestiona los permisos para los estudiantes pertenecientes a la Orquesta. Por medio de correo electrónico el Auxiliar Administrativo I realiza solicitud de transporte para la orquesta apoyándose en el formato Solicitud de servicio de transporte CSS-4-FO-6 y gestiona la publicidad (mediante el formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2, el cual se envía por correo electrónico al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo) y la realización del evento. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</b></p> <p><b>Nota:</b> Para los conciertos no programados, la Jefe de Programas especiales recibe la solicitud por correo electrónico u oficio físico, informa e imparte instrucciones al Auxiliar Administrativo I quien se encarga de ponerse en contacto con los interesados de la realización del concierto, gestiona la realización del evento, solicita al auxiliar administrativo II que tramite los permisos mediante oficios para los niños pertenecientes a la orquesta.</p>	<p>Administrativo I</p> <p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I / Auxiliar Administrativo II</p>	
	<p><b>23.5 EJECUTAR EL PROGRAMA MAR, ARTE Y CULTURA:</b> Este programa es ejecutado por el Auxiliar Administrativo I bajo la dirección del Jefe de Programas Especiales y de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de Biblioteca y la evidencia de la ejecución se hace a través de la Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42, encuestas de satisfacción y el Control de Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48. <b>Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>Control de Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>S.I.</p>

		Encuestas de Satisfacción
<b>24. EJECUTAR EL SERVICIO DE APOYO FORMATIVO:</b>		
<p><b>24.1</b> El Auxiliar Administrativo II de Sala Infantil ejecuta el servicio de <b>Visitas Dirigidas</b> de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de biblioteca, dejando registro en el Control del Proceso de Sala Infantil. <b>Ver Control del Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</b></p>	Auxiliar Administrativo Grado II.	<p>Control del Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p>
<p><b>24.2 EJECUTAR EL PROGRAMA FERIA DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA:</b> El servicio de <b>La Feria de la Ciencia y la Tecnología</b>, es realizado por el Auxiliar Administrativo I bajo la dirección del Jefe de Programas Especiales y la evidencia de la ejecución se hace a través del Formato de Inscripción Clubes de la Ciencia CCB-2-FO-21, Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42.</p>	Auxiliar Administrativo Grado I	<p>Formato de Inscripción Clubes de la Ciencia CCB-2-FO-21</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p>
<p><b>24.3 EJECUTAR EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE LIBROS USADOS:</b> Para el caso del servicio de <b>Intercambio de Libros</b></p>	Auxiliar Administrativo Grado I	Control del Proceso Programa

<p><b>Usados</b>, se realiza de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de biblioteca, dejando registro en el Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria –Intercambio de Libros CCB-2-FO-47. <b><i>Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria – Intercambio de Libros CCB-2-FO-47.</i></b></p>	<p>/Contratista</p>	<p>Extensión Bibliotecaria – Intercambio de Libros CCB-2-FO-47</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Listado de Libros Entrantes y Salientes CCB-2-FO-26</p> <p>Acta de reunión Biblioteca CCB-2-FO-09</p>
<p><b>24.4 EJECUTAR LA ACTIVIDAD SANTA MARTA, CIUDAD, MUSEO DE CIELOS ABIERTOS:</b> La actividad de <b>Santa Marta, Ciudad, Museo de Cielos Abiertos</b>, es coordinada por el Auxiliar Administrativo I bajo la dirección del Jefe de Programa Especiales y la evidencia de la ejecución son las encuestas de satisfacción, las invitaciones que se les envía a las instituciones educativas, el formato Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 y el Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>P.I. Invitaciones Santa Marta, Ciudad Museo de Cielos Abiertos</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p>
<p><b>24.5 EJECUTAR EL CONCURSO DEPARTAMENTAL DE CUENTO INFANTIL Y</b></p>		<p>S.I. Correo</p>

<p><b>JUVENIL:</b> Este programa es desarrollado por el Auxiliar Administrativo I y/o Contratista bajo la dirección del Jefe de Programas Especiales y se desarrolla de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de Biblioteca. Está dirigido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Niños(as)</b> afiliados categoría A y B en la edad de 7 a 11 años (Categoría Infantil).</li> <li>□ <b>Jóvenes</b> afiliados categoría A y B de 12 a 17 años (Categoría Juvenil).</li> </ul> <p>Deben ser de los colegios públicos y privados, empresas afiliadas del Distrito de Santa Marta y municipios del departamento del Magdalena. Para la inscripción de los participantes, deben enviar el cuento original, inédito y de tema libre al correo electrónico del Contratista con copia al de <a href="mailto:biblioteca@cajamag.com.co">biblioteca@cajamag.com.co</a> firmado por el participante con un seudónimo, anexando copia del documento de identidad escaneado y con la siguiente información: Nombre de la Institución Educativa y/o empresa afiliada a la que pertenece, grado que cursa (si está estudiando), dirección y número de teléfono del participante y de su acudiente.</p> <p>Cajamag publica en un libro los cuentos ganadores y los mejores cuentos seleccionados por el jurado. La evidencia de la ejecución son las encuestas de satisfacción, los correos electrónicos de los niños participantes, el libro con los cuentos ganadores y mejores cuentos seleccionados, Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9 y el Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48. <b>Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Toda la información del concurso será publicada en la página web <a href="http://www.cajamag.com.co">www.cajamag.com.co</a> sección Cultura/Biblioteca, afiches, prensa u otros medios. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES.</b></p> <p><b>Nota 2:</b> Los cuentos deben tener una extensión máxima de 4 y mínimo de 2 hojas, tamaño carta y escrita a doble espacio (Sin ilustraciones). En caso</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/Contratista</p>	<p>electrónico</p> <p>P.I. Libro Ganadores del concurso de cuento y mejores cuentos seleccionados</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>de comprobarse plagio (copia parcial o total) se descalificará automáticamente al participante.</p> <p><b>Nota 3:</b> Los organizadores del concurso se reservan el derecho de publicación de los cuentos participantes.</p>			
<p><b>24.6 EJECUTAR EL SERVICIO DE SALA VIRTUAL:</b> Para el servicio de la sala virtual, el Auxiliar Administrativo II recibe los usuarios que desean utilizar los computadores disponibles con servicio de internet, efectuando el cobro y activación del bono en el software CIBER CAFÉ PRO e ingresándolo en el Aplicativo de Servicios, informa sobre las condiciones y restricciones del servicio establecidos en el Reglamento de Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-3 y para aquellos que requieran orientación, les brinda asesoría del manejo y utilización de los equipos y el internet. Una vez termina el tiempo solicitado por el usuario para la consulta de internet, el computador automáticamente se bloquea; si el usuario requiere nuevamente el servicio se le activa en el software el tiempo solicitado, automáticamente se registran los datos estadísticos en el software CIBER CAFÉ PRO. La información de los usuarios queda relacionada en el registro de Estadísticas Biblioteca en el aplicativo de Servicios y se lleva el control a través del formato Control del Proceso Sala Virtual CCB-2-FO-50. <b>Ver Reglamento de Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-1, Promesa de Servicio de Biblioteca CPS-1-DE-42 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</b></p> <p>Además de lo indicado en el control, el responsable de la sala virtual hace inducción o re-inducción a los demás funcionarios (asignados por el jefe de programas especiales) de la Biblioteca en la actualización o modificación del software empleado cada vez que se genere una actualización del aplicativo, dejando la respectiva Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04.</p> <p><b>Nota:</b> El Auxiliar Administrativo II responsable del servicio de Sala Virtual, entrega semanalmente el dinero recibido por éste servicio con el reporte generado en el CYBER CAFÉ PRO al Coordinador encargado de la caja Menor la cual realizará la consignación y legalización en Caja de este servicio.</p>	<p><b>/Auxiliar Administrativo II / Coordinador de Biblioteca Cajamag</b></p>	<p>S.I: Solicitud del bono Sala virtual</p> <p>P.I. Estadísticas Biblioteca</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>Control del Proceso Programa Sala Virtual CCB-2-FO-50</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>	

<p><b>Nota 2:</b> El Auxiliar administrativo <b>II</b> genera y entrega bono gratuito de 30 minutos diariamente a los usuarios con carné de Biblioteca Cajamag que soliciten el servicio.</p>		
<p><b>24.7 EJECUTAR EL SERVICIO DE ASESORÍAS A BIBLIOTECAS:</b> La ejecución del Servicio de <b>Asesorías a Biblioteca</b> se soporta con las solicitudes por parte de bibliotecas públicas o privadas, bibliotecas escolares, bibliotecas comunitarias y el Informe de Diagnóstico Asesorías Biblioteca CCB-2-FO-23 generado y entregado a las mismas. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</b></p>	<p>Jefe de Programas Especiales</p>	<p>D.E. Solicitud de Asesorías a Biblioteca  Informe de Diagnóstico Asesorías Biblioteca CCB-2-FO-23</p>
<p><b>25. EJECUTAR LOS PROGRAMAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:</b> Se refiere a los programas Oídos para Ver y Señas para la Vida, la inscripción de los participantes se realiza mediante formato Base de Datos Programa En Condición <b>de</b> Discapacidad CCB-2-FO-51 antes del inicio de actividades por parte del Auxiliar Administrativo <b>I/II</b> y son ejecutados por los Instructores contratados por cada programas y se realiza de acuerdo a lo establecido en promesa de servicio, dejándolo registrado en el Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46, el Auxiliar Administrativo <b>I/II</b>, realiza el control a los programas. <b>Ver Fichas Técnicas En Condición de Discapacidad, Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46, Promesa del Servicio CPS-1-DE-42 INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> La Base Datos Programa En Condición de Discapacidad CCB-2-FO-51 será diligenciada <b>semestralmente y</b> antes del inicio de actividades de los programas, sin embargo, los participantes que ingresen posteriormente, serán registrados del mismo modo en este formato. De presentarse una novedad en donde se acuda al contacto de algún participante del programa, debe registrarse en el campo de observaciones.</p> <p><b>Nota 2:</b> El primer día de actividades s el Instructor realiza la inducción del programa a los asistentes, indicándoles los temas a desarrollar tomados de las Fichas técnicas en condición de discapacidad CPS-1-DE-74 para aquellos que ingresan posteriormente o no</p>	<p>Auxiliar Administrativo <b>I/II/</b> Instructor</p>	<p>Base de Datos Programa En Condición con Discapacida d CCB-2-FO-51  Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46  Planeador de Actividades Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-40  Control Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35  S.I. Encuestas</p>

<p>asisten el primer día, se les realizará la inducción verbalmente el día de su ingreso o se les enviará al correo electrónico, en el caso de que sea un menor de edad se envía a correo electrónico del acudiente o el Instructor la realiza personalizado. Esta inducción queda registrada en el control de proceso Oídos para ver y señas para la vida CCB-2-FO-46.</p> <p><b>Nota 3:</b> El Instructor hace el seguimiento de las inasistencias de los participantes del programa por medio de la casilla de observaciones de la Base de Datos de Programas en Condición de Discapacidad CCB-2-FO-51.</p>		de Satisfacción
<p><b>26. ELABORAR Y ENVIAR REPORTE DE LAS ESTADÍSTICAS MENSUALES DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA BIBLIOTECA CAJAMAG:</b> Realiza y envía en físico mensualmente al Dpto. de Gestión de Calidad, Planeación y Estadísticas, la cobertura generada en el Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2 con apoyo del Auxiliar Administrativo I. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</b></p>	Auxiliar Administrativo I, Responsable de las estadísticas	Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2
<p><b>27. ARCHIVAR LOS REGISTROS.</b> Los registros generados en este documento se archivarán de acuerdo a lo especificado en la tabla de registros, sin embargo, hay registros que se generan en los controles de proceso de los programas de la Biblioteca Cajamag que no se mencionan en este documento, pero que serán consignados en la tabla de registros de este documento para garantizar la trazabilidad y ubicación de los mismos, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Control de registros. Ver Procedimiento de Control de registros GER-4-01-PRO-2. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</b></p>	Auxiliar Administrativo I	No aplica
<p><b>28. ALIMENTAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN:</b> De acuerdo a los Indicadores definido en este Subproceso y a su periodicidad, el Auxiliar Administrativo I los alimenta en el Aplicativo Kawak y la Jefe de Programas Especiales monitorea que estén bien alimentados.</p>	Auxiliar Administrativo I, Responsable de las estadísticas	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak, Indicadores del Subproceso de Biblioteca
<p><b>29. ENVIAR BASE DE DATOS:</b> Semestralmente envía por correo electrónico la base de datos de</p>	Coordinador Biblioteca	S.I. Correo Electrónico

	<p>personas atendidas al Supervisor de Atención al Cliente. <b>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.</b></p>	Cajamag	
	<p><b>30. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR LOS CLIENTES:</b> Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS CSC-1.</b></p>	Coordinador Biblioteca Cajamag	Ver Registros generados en el Subproceso de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamo y Sugerencias CSC-1
	<p><b>31. SOLICITAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA y FÍSICA. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02 Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.</b></p> <p><b>Nota:</b> Cada vez que se requieran mantenimientos correctivos para el bibliobús y elementos de la biblioteca, se realizará la solicitud de acuerdo a lo definido en el subproceso de Administración de recursos físicos.</p>	Coordinador Biblioteca Cajamag/Auxiliar Administrativo I	Ver Registros generados en los Subprocesos de Infraestructura Tecnológica APO-4-02 y Administración de Recursos Físicos APO-3-02
V	<p><b>32. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Vs. EJECUTADAS ESTABLECIDO Y DE LA PROGRAMACIÓN DEFINIDA PARA CADA ACTIVIDAD:</b> Para el servicio de Biblioteca y se deja evidencia en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 (en la columna de observaciones con su respectiva fecha de seguimiento) y en el Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9 cuando se requiera.</p>	Jefe de Programas Especiales – Biblioteca	Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32  Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9
	<p><b>33. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONVENIOS ESTABLECIDOS CON LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES.</b></p>		No aplica

	<p><b>34. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE BIBLIOTECA:</b> De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas el Jefe de Programas Especiales Biblioteca revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Sub-módulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak.</p> <p><b>Nota:</b> El Jefe de Programas Especiales Biblioteca realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa.</p> <p><b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</b></p>		<p>Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>
	<p><b>35. EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MEDIANTE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.</b></p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak</p>
	<p><b>36. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS:</b> Anualmente el Jefe de Programas de Especiales de Biblioteca realiza seguimiento a las partes interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>		<p>Módulo: Gestión de partes interesadas</p>
	<p><b>37. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES:</b> Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones.</p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak</p>
	<p><b>38. EFECTUAR SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS EN EL SUBPROCESO, A TRAVÉS DEL MONITOREO DE LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDA. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS.</b></p>		<p>Ver registros generados en el subproceso de gestión de Riesgos</p>
<p>V</p>	<p><b>39. VERIFICAR QUE LA MATRIZ DE CRITICIDAD SE ENCUENTRA ACTUALIZADA DE ACUERDO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIO DEL SUBPROCESO. VER PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES APO-3-01-PRO-4.</b></p>	<p>Jefe de Programas Especiales – Biblioteca</p>	<p>Ver registros del Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación</p>

			de proveedores apo-3-01-pro-4.
	<p><b>40. REALIZAR SEGUIMIENTO AL SUBPROCESO:</b> Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo para el servicio de biblioteca, enviado por correo electrónico. <b>INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA.</b></p>	Jefe General de los Servicios Sociales.	S.I. Correo electrónico
A	<p><b>41. DAR TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORME.</b> Cuando la prestación del servicio no cumple con las especificaciones de la promesa de servicio, se debe dar el tratamiento al servicio no conforme de acuerdo al "control de las salidas no conforme establecido en los protocolos de servicios de Biblioteca" registrándolo además, en el Aplicativo Kawak en el Módulo de la salida No Conforme. Ver "procedimiento tratamiento y control a la salida no conforme GER-4-01-PRO-5. <b>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>	Jefe de programas especiales – Biblioteca	Ver módulo de Salidas No Conforme del aplicativo Kawak
	<p><b>42. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA SEGÚN LOS RESULTADOS, SIGUIENDO EL PLAN PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DETECTADAS. Ver Procedimiento de Mejoramiento Continuo e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b></p>		Ver módulo de Mejoramiento Continuo del aplicativo Kawak

## RESULTADOS

PRODUCTO	PROCESO /CLIENTE	REQUISITOS
<input type="checkbox"/> Población beneficiada con los servicios y programas de la biblioteca.	Población beneficiada	Población satisfecha con el servicio.
<input type="checkbox"/> Informe estadístico Mensuales	Gestión de la Información	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.
<input type="checkbox"/> Solicitudes de acciones correctivas y preventivas.	Gestión de calidad	En el formato y dentro del tiempo establecido.
<input type="checkbox"/> Informes de indicadores	Sistema de Gestión de Calidad/Revisiones	Indicadores actualizados y diligenciado en el Aplicativo de

	Gerenciales	Calidad.
<input type="checkbox"/> Resultados de las Encuestas de satisfacción.	Medición de la satisfacción del cliente	Al finalizar cada evento, objetivamente que permita la mejora del servicio.
<input type="checkbox"/> Resultados de PQRS	Subproceso Atención y tratamiento PQRS	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.
<input type="checkbox"/> Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32.	Ventas	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.

## LÍMITES

**Inicio:** Realizar el inventario del material bibliográfico de la biblioteca.

**Fin:** Solicitar mantenimientos correctivos a la infraestructura tecnológica y física.

## PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA

- Subproceso de compras y contratación.
- Subproceso Planificación del Servicio.
- Subproceso Gestión de sistemas de la Información.
- Subproceso de Ventas.
- Subproceso de Mercadeo.
- Subproceso de Recaudo Ingresos por Servicios.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Administración de Activos Fijos.
- Subproceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Medición de la Satisfacción
- Subproceso de Infraestructura tecnológica.
- Subproceso de Administración de recursos Físicos.
- Subproceso de Atención, Petición, Quejas y Reclamos.
- Subproceso de Gestión de Riesgos.
- Subproceso de Comunicaciones.
- Subproceso de Planeación Financiera.
- Subproceso de Jornada Escolar Complementaria "YULUXA"

## RESPONSABLE DEL PROCESO.

- Jefe de Programas Especiales – Biblioteca.

## DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.  
 Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag.  
 Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura.  
 Políticas de Biblioteca

## REGISTROS.

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico Digital	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca / Bandeja 1/Estante 1/Carpeta Programador de Actividades Biblioteca por año Computador del Jefe de Programas Especiales/Usuario Clave/Documentos/Carpeta 30mar-Addy Martínez/ Carpeta Programador/ Programador Año	Todos los Funcionarios de Biblioteca	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
S.I. Correo Electrónico	Jefe de Programas Especiales Biblioteca, Auxiliar Administrativo I	Digital	Correo Electrónico Jefe de Programas Especiales Biblioteca	Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión: Permanente Archivo central: N/A	N/A
Acta reunión Biblioteca CCB-2-FO-09.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca /Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/Bandeja 2, Carpeta Acta de Reunión, por año.	Conductor, Auxiliar Administrativo I y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar



			de carné Registros Biblioteca Cajamag y soportes, por año.			
S.I. Procesos Diarios	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Software SIABUC/Módulo de Préstamos / <b>Procesos Diarios /</b> Servicios Bibliotecarios	Auxiliar Administrati vo I	N/A	Historial del Aplicativo SIABUC
CCB-2-FO-39 Ficha de Inscripción Talleres de Biblioteca y Soportes	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Archivador Biblioteca, Estante 2 / Bandeja 8 / Carpeta Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca y soportes	Auxiliar Administrati vo I y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Inactivo
CCB-2-FO-35 Control de asistencia Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina de Biblioteca/Compu tador de los Auxiliares Administrativo II y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta <b>Control de asistencia Biblioteca Cajamag</b> por tipo de Programa por Año	<b>Jefe de Programas Especiales, /Auxiliar Administrati vo I y II Auditor</b>	Archivo de Gestión 1 año	Eliminar
CCB-2-FO-44 Rutero Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I y Auxiliar Administrativo II/Usuario y contraseña/ Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en	<b>Jefe de Programas Especiales,A uxiliar Administrati vo I, , Auxiliar Administrati vo II de Auditoría</b>	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca

			Equipo/Carpeta Ruteros por tipo de Programa por Año.			
CCB-2-FO-49 Control del Proceso Sala Infantil	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Sala infantil/Computad or Auxiliar Administrativo II/Mis documentos/For matos sala infantil/ control de procesos por Año.	Auxiliar Administrati vo II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
CCB-2-FO-48 Control del Proceso Extensión Bibliotecaria	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I /usuario y clave/ Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta por tipo de Programa por Año	Auxiliar Administrati vo II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
Formato inscripción de clubes de ciencia CCB-2-FO-21	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor Biblioteca/ Estante2/Bandeja 6/Carpeta Clubes de la Ciencia	Proveedor de Servicio. Auxiliar Administrati vo I.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-47 Control del Proceso Extensión Programa Bibliotecaria- Intercambio de Libro	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo II, protegido por contraseña/ Mis documentos/cont rol de proceso 2015/control de intercambio de libros Año.	Auxiliar Administrati vo II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
P.I. Invitaciones Santa Marta, Ciudad de Cielos Abiertos	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor Biblioteca, Estante 2 Bandeja6/ Carpeta Invitaciones Santa Marta, Ciudad de Cielos Abiertos	Auxiliar Administrati vo I/II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
CCB-2-FO-50 Control del Proceso Sala Virtual	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I,	Auxiliar Administrati vo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central:	Backup Biblioteca

			protegido por contraseña/ Mis documentos/control de proceso/control del proceso Sala Virtual Año.		N/A	
APO-2-02-FO-04 Asistencia a Capacitación	Jefe Programas Especiales	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca / Estante 1 / Bandeja 1 / Carpeta Asistencia a Capacitación	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Backup Biblioteca
D.E. Solicitud de Asesoría a Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Solicitud Asesoría a Biblioteca	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Backup Biblioteca
CCB-2-FO-23 Informe diagnóstico asesorías a bibliotecas	Jefe Programas Especiales – Biblioteca. Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 1, Bandeja 1, Carpeta Informe diagnóstico asesorías a biblioteca, por año.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca. Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-46 Control del Proceso Programas Oídos para Ver y Señas para la Vida.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I o II, protegido por contraseña/ Mis documentos/control del proceso por año/control de Oídos para Ver y Señas para la vida por Año.	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
GER-1-02-FO-2 Formato Soporte de Estadísticas	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca /Estante 1/Bandeja 1/Carpeta Estadísticas , por año/ Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carp	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Inactivo

		Digital	<p>eta Soporte Estadísticos por Año</p> <p>Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carpeta Soporte Estadísticos por Año</p>		<p>Archivo de Gestión 1 año.</p> <p>Archivo Central: N/A</p>	
CCB-2-FO-03 Control de asistencia usuarios Programa Biblioburro	Jefe Programas Especiales Biblioteca.	Físico	<p>Oficina de Biblioteca/ Archivador Biblioteca/ Estante 1/ Bandeja 5, Carpeta Cuenta de Cobro instructor,, por año.</p> <p>Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo II y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta Control de asistencia Biblioteca Cajamag por tipo de Programa por Año</p>	<p>Proveedores de servicio y Auxiliar Administrativo I.</p> <p>Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I y II, Auditor</p>	<p>Archivo de Gestión 1 año.</p> <p>Archivo Central: 1 Años.</p> <p>Archivo de Gestión 1 año.</p> <p>Archivo Central: 1 Años. N/A</p>	Eliminar
CCB-2-FO-11 Inventario Maletines Viajeros.	Jefe Programas Especiales Biblioteca Auxiliar Administrativo I.	<p>Físico</p> <p>Digital</p>	<p>Oficina de Biblioteca /Archivador Biblioteca, Estante 3/A-Z Inventario Maletines Viajeros, y acta de entrega material bibliográfico por año.</p> <p>Biblioteca/Computador del Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Documento</p>	<p>Proveedor de Servicio, Auxiliar Administrativo I. y II /Jefe de Programas Especiales</p>	<p>Archivo de Gestión 1 año.</p> <p>Archivo Central: 2 Años.</p>	Eliminar

			s/Carpeta de Inventarios Maletines Viajeros			
CCB-2-FO-43 Acta de Entrega Material Bibliográfico	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 3 A-Z <b>Inventario Maletines Viajeros</b> y Acta de entrega material bibliográfico, por año.	Proveedor de Servicio, Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-26 Listado de libros entrantes y salientes.	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Intercambio de libros usados-listado de libros entrantes y salientes, por año.	Proveedor de Servicio, Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Inactivo
Inventario intercambio de libros usados CCB-2-FO-28.	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Inventario intercambio de libros usados, por año.	Proveedor de Servicio, Auxiliar Administrativo I y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
Control del proceso Bibliobús CCB-2-FO-38.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Digital	Oficina Biblioteca/Computador Conductor II/usuario y Clave/Escritorio/Carpeta control de proceso Bibliobús Año	<b>Conductor</b>	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
CCB-2-FO-14 Acta de Cesión de Propiedad del Artista	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Acta de Cesión de Propiedad del Artista por año.	Auxiliar Administrativo I Y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
S.I. Encuesta de Satisfacción	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	encuestascajama@gmail.com/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central:	Backup de Biblioteca

					N/A	
CCB-2-FO-51 Base de Datos Programa En Condición con Discapacidad	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Digital	Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo II y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta <b>Base de Datos Programa en Condición de Discapacidad</b> por tipo de Programa por Año	Auxiliar Administrativo I y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
CCB-2-FO-41 Contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta <b>Contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor</b> por año.	Auxiliar Administrativo I Y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-42 Asistencia a programas biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta <b>Asistencia a programas biblioteca</b> por año.	Auxiliar Administrativo I Y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-07 Préstamo externo de Material Bibliográfico	Conductor	Físico  Digital	Oficina Biblioteca/Estante 2 / Bandeja 10/Carpeta Préstamo externo de material bibliográfico  Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Software SIABUC/Módulo de Préstamos / Servicios	Jefe de Programas Especiales/Auxiliar Administrativo I, Conductor	Archivo de Gestión: 1 Año Archivo Central: 2 Años  Archivo de Gestión 1 años. Archivo Central: No Aplica	Eliminar

			Bibliotecarios			
CCB-2-FO-53 Control de Siabuc	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina de Jefe de Programas Especiales- Biblioteca/Compu tador Jefe/Usuario y Calve/Mis Documentos/30m ar- addyMartinez/Bibl ioteca Año/Control SIABUC	Jefe de Programas Especiales	Archivo de Gestión 1 años. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
P.I. Carné Biblioteca Cajamag	Auxiliar Administrativo Grado I/ Auxiliar Administrativo Grado II	Físico	N/A	N/A	N/A	N/A
Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2- FO-55	Auxiliar Administrativo Grado I/ Auxiliar Administrativo Grado II	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I y/o II, protegido por contraseña/Docu mentos/ Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag por año	Auxiliar Administrati vo I/Auxiliar Administrati vo II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año.	Conductor, Auxiliar Administrati vo I. y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
D.E: Oficio solicitud de devolución	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca /Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Devoluciones	Conductor, Auxiliar Administrati vo I/Jefe Programas Especiales.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1	Eliminar
S.I: Informe de Ventas CYBER CAFÉ PRO	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico Digital	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año Aplicativo CYBER	Conductor, Auxiliar Administrati vo I. y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar

			CAFÉ PRO/Módulo Administrar/Informe de Venta .			
SI. Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinadora	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Sub módulo de Matriz de Requisitos Legales/Subproce sos Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinado ra	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
S.I. Módulo Gestión de partes interesadas	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinadora	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Sub módulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subproce sos Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinado ra	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
P.I: Solicitud de Fotocopias	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año.	Conductor, Auxiliar Administrati vo I. y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.  Permanente	Eliminar  Historial del Sistema

## **PLAN DE CONTINUIDAD**

N4 1PL3C1.

## **REQUISITOS**

### **CLIENTE:**

- Promesa de servicio Biblioteca.

### **ORGANIZACIÓN:**

- Código del buen gobierno.
- Políticas generales de la Organización.

### **LEGALES:**

- Numeral 5 del Artículo 16 de la Ley 789 de 2002. "Mediante la cual se establecen los servicios que las cajas de compensación".
- Artículos 62 de la Ley 21 de 1982, "Por el cual se establece Las obras y programas sociales que emprendan las Cajas de Compensación con el fin de

atender el pago de subsidio en servicios o en especie, se realizarán programas de salud y otros servicios”.

**ISO 9001: 2015**

**REQUISITOS GENERALES:**

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.5 Producción y Provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de la salida no conforme

**REQUISITOS ESPECÍFICOS:**

- 7.1. Planificación del Servicio.
- 7.5.1 Prestación del servicio.

**RECURSOS**

- Talento humano: Funcionarios con actitud de servicio, competentes, con habilidades y destrezas en la realización de funciones y actividades asignadas, personal competente que cumpla con el perfil definido, docentes, instructores con formación profesional y experiencia comprobada en la disciplina o curso a dictar.
- Software: Paquete Office, Módulo de Servicios, Software SIABUC.
- Hardware: Computadores, impresoras, escáner, video beam.
- Financieros: Disponibilidad presupuestal aprobado por el Consejo Directivo y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Físicos: Material bibliográfico e informativo, cajas y maletines viajeros, estanterías, burros, bibliobús, equipo de oficina, materiales para el desarrollo de actividades y enseñanzas para las personas discapacitadas, ciegas y de baja visión, salones, sillas, mesas, tablero, materiales para manualidades, juegos didácticos infantiles, materiales e insumo requeridos en cursos de capacitación.

**MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES**

Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Fecha de Diligenciamiento	Responsable
ID 296 C5mpl3m32nt4 d2 C4b2rt5r1	C5mpl3r c4n l1 c4b2rt5r1 2st1bl2c3d1.	D2 1c52rd4 1 l4 2st1bl2c3d4 2n 2l PI1n 2str1t2g3c4 d2 B3bl34t2c1.	(C4b2rt5r1 2j2c5t1d1 2n p2rs4n1s /c4b2rt5r1 pr462ct1d1 2n p2rs4n1s s)*100 p4r	Tr3m2str1l	(%) Porcentaj e.	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	J2f2 Pr4gr1m1 s 2sp2c31l2 s - B3bl34t2c1

			pr4gr1m1 (No. De Controles que alcanzaron la meta establecida por programa/Total controles del Proceso)*100				
ID 297 Cumplimiento de la promesa de servicio de Biblioteca.	Medir el nivel de cumplimiento de la promesa de servicio de cada actividad.	Min 85% D2 1c52rd4 1 l4 2st1b12c3d4 2n 2l PI1n 2str1t2g3c4 d2 B3b134t2c1	(No. De encuestados satisfechos y altamente satisfechos /total de encuestados) *100  Nota: El número de la muestra que se tome para aplicar la encuesta, depende de la población total del programa que se esté midiendo.	Tr3m2str1l	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca
ID 295 Satisfacción del servicio Biblioteca	Medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.	D2 1c52rd4 1 l4 2st1b12c3d4 2n 2l PI1n 2str1t2g3c4 d2 B3b134t2c1	(Nº de actividades ejecutadas / total actividades programadas en el periodo) *100  Nota: Las actividades registradas en el indicador son las que se pueden cuantificar mediante el programador de actividades.	S2m2str1l	(%) Porcentaje.	D32z d31s h1b3l2s c5lm3n1d4 2l s2m2str2	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.
ID 109 Cumplimiento de Programador de Biblioteca.	Medir el cumplimiento del Programador de actividades mensuales	D2 1c52rd4 1 l4 2st1b12c3d4 2n 2l PI1n 2str1t2g3c4 d2 B3b134t2c1	(Nº de actividades ejecutadas / total actividades programadas en el periodo) *100  Nota: Las actividades registradas en el indicador son las que se pueden cuantificar mediante el programador de actividades.	Trimestral/ Anual	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.
<b>ID: 349</b> Cumplimiento de ingresos de biblioteca	Medir el cumplimiento de ingresos del servicio de biblioteca	80%-100%	(Ingresos ejecutados / ingresos proyectados) *100	Trimestral	(%) Porcentaje.	D32z d31s h1b3l2s c5lm3n1d4 2l tr3m2str2	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.

COPIA NO CONTROLADA