	NOMBRE DEL SUBPROCESO: Biblioteca	Código: CCB-2-CAR-1
	PROCESO AL QUE PERTENECE: Cultura y Bibliotecas	Versión: 15

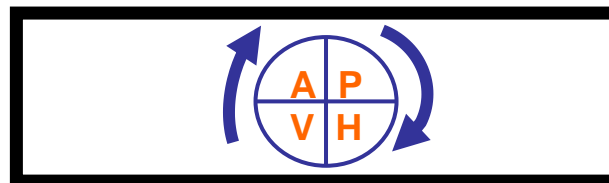
OBJETIVO: Garantizar que los servicios, programas y actividades desarrolladas por la Biblioteca CAJAMAG sean brindados de manera eficaz, fomentando el hábito por la lectura y la escritura, el acceso la información, conocimiento, y las manifestaciones culturales, dando cumplimiento a los requisitos legales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

ALCANCE: Comprende 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:

INSUMOS	PROCESO / PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales Aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
Necesidades y Expectativas de Afiliados y No Afiliados	Mercadeo	Anual y Sistemáticamente a todos los grupos de interés de la Caja
• Plan Operativo	Planeación Estratégica	Vigente y debidamente aprobado
• Plan Estratégico de Biblioteca.	Direccionamiento Planeación estratégica.	Vigentes y debidamente aprobado.
• 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.
• Convenios, alianzas, contratos y acuerdos de Cooperación interinstitucional.	Entidades gubernamentales y no gubernamentales	Firmado por las partes interesadas.
• Informe de 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.
• Informe de Quejas y Reclamos	Atención a PQRSFD	Mínimo una vez al año con las revisiones de la Dirección
• Informe de Resultado de las encuestas de gustos y preferencias.	Mercadeo	Anualmente con los resultados claros y objetivos antes de la elaboración del Programador de Actividades.
• Resultados de las revisiones gerenciales.	Subproceso de Planeación Estratégico	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.
• Manual de Calidad Biblioteca Cajamag	Subproceso de Gestión de Calidad	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
P	<p>1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DEL SUBPROCESO DE LA BIBLIOTECA CAJAMAG. 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>	<p>Jefe de la División Administrativa.</p>	<p>No Aplica</p>
	<p>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE BIBLIOTECA: 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01</p>	<p>Jefe de Programas Especiales Biblioteca</p>	<p style="text-align: center;">Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p> <p style="text-align: center;">Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1</p>
	<p>3. IDENTIFICAR, ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES APLICABLES AL SUBPROCESO: 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 Biblioteca y el Coordinador de Acciones de mejora</p>	<p>Jefe de Programas Especiales Biblioteca</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad.</p>

	<p>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. Ver procedimiento de Mejoramiento Continuo GER-4-01-PRO-03.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</p>		
	<p>4. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS: 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>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>El Jefe de Programas Especiales</p>	<p>Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>
<p>P</p>	<p>5. REVISAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS: 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CCC-1</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo electrónico</p>
	<p>6. ESTABLECER LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: Establece las especificaciones del servicio de Biblioteca teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente identificados en la matriz de partes interesadas, requisitos legales y algunos de los siguientes aspectos: resultados de las encuestas de gustos y preferencias, resultados de investigación de mercado, 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.</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>Ver registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak</p> <p>Ver registros generados en el Procedimiento Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6</p>

<p>P</p>	<p>Estas especificaciones del servicio se dejan registradas en la Promesa de Servicio, la cual debe actualizarse cada vez que se requiera teniendo en cuenta los parámetros anteriormente definidos. Ver Promesa del Servicio de BIBLIOTECA CPS-1-DE-42.</p> <p>Para el caso de los programas de Biblioteca Cajamag la especificación del servicio además de la promesa, se realiza a través de las Fichas Técnicas en Condición de Discapacidad CPS-1-DE-92, Fichas Técnicas Talleres Culturales y Artísticos CPS-1-DE-91, Fichas Técnicas de Promoción y Animación de Lectura CPS-1-DE-75 y teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Diseño Curricular CPS-1-PRO-6 de cada una de estas, dejando evidencia a través de los formatos Fase del Diseño Curricular Biblioteca Cajamag CPS-1-FO-7. Ver Procedimiento Diseño Curricular Biblioteca Cajamag.</p> <p>Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.</p> <p>Nota 2: 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>Nota 3: Si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.</p> <p>Nota 4: El incumplimiento de las especificaciones establecidas en la promesa de servicio se considera un servicio no conforme y los lineamientos para su tratamiento se encuentran establecidos en el procedimiento de Tratamiento y Control de Salidas no Conforme y en el Protocolo de Servicio. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD GER-4-01.</p> <p>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>		
	<p>7. SOLICITAR CAPACITACIONES: Anualmente, y cuando se requiera, la Jefe de Programas Especiales solicita a la Unidad de Talento Humano las capacitaciones para el personal administrativo, contratistas, instructores y promotores de lectura involucrados en la realización de las actividades,</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo electrónico</p>

	<p>programas y servicios de la biblioteca en temas como Lengua de señas Colombianas, Atención al cliente, Trabajo en equipo, Servicios bibliotecarios, Archivo, Inglés, Primera infancia, Ley de Habeas Data y protección de datos personales, Comunicación asertiva, Redacción, entre otras capacitaciones necesarias para el desarrollo de sus funciones establecidas.</p> <p>Nota: La solicitud se realiza a principios de cada año, a través de correo electrónico.</p>		
P	<p>8. ELABORAR PROGRAMADOR DE ACTIVIDADES Y EXTENSIONES BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32 ANUAL: 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. <i>Ver Promesa del Servicio de Biblioteca CPS-1-DE-42. PLANEACIÓN FINANCIERA APO-1-01 y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i></p> <p>Nota 1: 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>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32</p>
	<p>9. APROBAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EXTENSIONES BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32: Aprueba si cumple con lo establecido en la Promesa del Servicio y Plan Operativo del año, caso contrario devuelve para corrección.</p> <p>Nota: El Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 con las actividades programadas a realizar en el año, una vez aprobado por el Jefe unidad de 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>Jefe Unidad de Servicios Sociales</p>	<p>Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32</p>
	<p>10. SOCIALIZAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32 APROBADOS: Una vez el Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba el programador, el Jefe de Programas</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Acta Reunión</p>

	<p>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>Nota: 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p>		<p>Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p>
	<p>11. SOLICITAR ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO. 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales - Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p>
<p>P</p>	<p>12. PLANEAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR CON LOS USUARIOS Y EMPRESAS AFILIADAS Y NO AFILIADAS: 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. Ver Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-3.</p> <p>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. Ver Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40.</p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca.</p>	<p>Ver registros procedimiento de Promoción y Animación de Lectura</p> <p>Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40</p>
	<p>13. IDENTIFICAR Y GESTIONAR CUANDO APLIQUE ANTE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES CONVENIOS, ALIANZAS, ACUERDOS O CONTRATOS PARA APOYO EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA BIBLIOTECA. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p>	<p>D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos</p>
	<p>14. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Se identifican y se definen las especificaciones a cumplir por parte de los proveedores de materiales, insumos, equipos y servicios (recurso humano requerido). Ver Protocolo del servicio de la Biblioteca CPS-1-</p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p>	<p>Ve registros generados en el en el subproceso de Compras y Contratación</p>

P	<p>DE-43, e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01 Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</p> <p>Nota 1: 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 y solicitudes de los usuarios especificadas en el módulo de consulta del software SIABUC instalado en el computador de biblioteca habilitado para la consulta del acervo bibliográfico y en el buzón de sugerencias, la demanda del material, los catálogos ofertados de las editoriales o proveedores y el presupuesto de la Biblioteca. Una vez analizada la propuesta de compra de material bibliográfico y no bibliográfico y es 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. Ver Políticas de Biblioteca Cajamag CCB-2-DE-3.</p> <p>Nota 2: 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 y teniendo en cuenta que se debe verificar la selección de los proveedores a través del KAWAK.</p>	Coordinadora Biblioteca	APO-3-01 S.I. Correo electrónico
	<p>15. REALIZAR LA PLANEACIÓN CURRICULAR: Realiza la planeación curricular según lo definido en el Procedimiento de diseño curricular de Biblioteca Cajamag. Ver Procedimiento Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6.</p>	Jefe de programas especiales	Ver registros generados en el Procedimiento o Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6
	<p>16. REVISAR Y AJUSTAR EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CCB-2-DE-1: Se harán las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de los Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-1.</p>	Jefe de programas especiales	Ver módulo de gestión documental – solicitar documento aplicativo Kawak
	<p>17. REALIZAR EL INVENTARIO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA: De acuerdo a lo definido en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 y al Instructivo para el</p>	Todo el personal de Biblioteca Cajamag	Ver registros generados en el Instructivo para el

	<p>Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11, realiza el inventario del material bibliográfico de la Biblioteca Cajamag. Ver Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11.</p>		<p>Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11</p>
	<p>18. REALIZAR EL PROCESO TÉCNICO PARA EL SERVICIO DE BIBLIOTECA: 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. Ver Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11.</p>	<p>Auxiliar Administrativo Grado II, Responsable de procedimientos técnicos material Bibliográfico.</p>	<p>Ver registros generados en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11</p>
H	<p>19. REALIZAR SOLICITUD DE PUBLICIDAD DE LOS PROGRAMAS, SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE BIBLIOTECA. El Jefe de Programas Especiales y/o funcionario asignado gestiona la solicitud de publicidad de los programas, servicios y actividades de biblioteca 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 en el cual se especifican las condiciones y restricciones del programas, servicio o actividad que se publicará; además de definirse que la publicidad se realice por redes sociales, página web de biblioteca, volantes, afiches, entre otros tipos de solicitud de publicidad y los logos que se desean anexar a la publicidad.</p> <p>Nota 1: En la publicidad de los talleres vacacionales se debe especificar que no se incluyen materiales.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/Auxiliar Administrativo I, II/contratista</p>	<p>Formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p>20. RECIBIR INTERESADOS EN PARTICIPAR EN UNA ACTIVIDAD PROGRAMADA O SOLICITADA PAGA: 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</p>	<p>El Auxiliar Administrativo Grado I o Auxiliar Administrativo Grado II</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Ingresos por Servicios</p>

<p>H</p>	<p>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 y se le genera el recibo provisional al usuario, se le informa además que una vez cancele se acerque a legalizar el pago presentando volante de consignación original y recibo provisional para su respectiva legalización en la oficina de Caja en donde se le entrega factura de venta, tal como lo establece el Subproceso de Ingresos por Servicios.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</p> <p>Para el caso de los servicios que son solicitados por las empresas afiliadas o no afiliadas y tienen valor, se tramitan tal como establece el Subproceso de Ventas. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p> <p>Nota 1: 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>Nota 2: Para el caso del servicio de Sala Virtual y fotocopidora 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 fotocopidora mediante soporte del control de fotocopias Biblioteca Cajamag.</p> <p>Nota 3: 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>Nota 4: Para inscribirse en el programa de asesorías en tareas y en los talleres vacacionales, es requisito presentar diligenciado el formato Ficha de inscripción talleres biblioteca CCB-2-FO-39 y sus soportes (fotocopia de registro civil o tarjeta de identidad, fotocopia de la cédula del acudiente y recibo de consignación original).</p> <p>Nota 5 : El usuario interesado en inscribir a su hijo/a en las actividades virtuales pagas de la sala infantil (refuerzo y/o asesorías en tareas, talleres artísticos y culturales y/o talleres especiales), diligencia el</p>		<p>y el Subproceso de Ventas</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>Ficha de inscripción talleres biblioteca CCB-2-FO-39</p> <p>D.E Fotocopia de registro civil o tarjeta.</p> <p>D.E. Fotocopia de la cédula del acudiente. D.E. Recibo de consignación original</p>
<p>H</p>			

<p>formulario virtual "Formulario de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad": https://forms.gle/PMiLQoEQGesAmZif6 (cuyo enlace aparece en la publicidad, en redes sociales, la página web de la biblioteca Cajamag y es enviado a través del whatsapp corporativo cuando el usuario haga su consulta utilizando este canal de información).</p> <p>El Auxiliar Administrativo I de sala infantil, teniendo en cuenta el orden de preinscripción y los cupos estipulados en la planeación de la actividad, envía por correo electrónico los requisitos para la legalización de la inscripción a los acudientes de los niños preinscritos (Foto del volante de pago y/o evidencia de pago seguro en línea (PSE) con el valor cancelado de acuerdo a la categoría de afiliación, fotocopia de registro civil o tarjeta de identidad, fotocopia de la cédula del acudiente y recibo de consignación original) además especifica que estos documentos deben ser enviados a los correos electrónicos: biblioteca@ajamag.com.co con copia a beatriz.maal@cajamag.com.co), para la legalización de la inscripción.</p> <p>Nota 6: La legalización del pago realizado por los usuarios de las actividades virtuales, es realizado por la Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil que genera recibo provisional y evidencia de pago del usuario en la oficina de Caja en donde recibe factura de venta, tal como establece el Subproceso de Ingresos por Servicios. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05</i> y envía por correo electrónico la factura escaneada al usuario que realizó el pago para su soporte.</p> <p>Nota 7: Una vez verificadas las legalizaciones de las inscripciones, el Auxiliar Administrativo I, envía por correo electrónico a los acudientes de los niños/as, el enlace, Id y contraseña para el acceso a la plataforma Zoom; además les recuerda la fecha y horarios establecidos de las actividades.</p>		<p>D.E. Pago PSE</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Ver registros subprocesos Ingresos por servicios.</p>
--	--	--

<p>H</p>	<p>21. REALIZAR LA INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN A LOS CONTRATISTAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA: 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, contratista, funcionario administrativo o promotor de lectura no asista, la información le será enviada por correo electrónico. Cabe resaltar que esta actividad se realiza con los instructores, contratistas, funcionarios administrativos y promotores de todos los programas de la Biblioteca.</p> <p>Nota: Para el caso de los promotores de Biblioburro, la inducción se realizará en cuanto su desplazamiento desde la Sierra Nevada hasta Santa Marta le sea posible o se le enviará un vídeo al correo electrónico socializando los temas de la inducción.</p> <p>Nota 2: En los casos que no sea posible realizar las reuniones de forma presencial, se invitará por medio de correo electrónico a los promotores, instructores, contratistas y funcionarios administrativos de Biblioteca a reuniones virtuales a través de las cuentas de la plataforma ZOOM, o la plataforma Google Meet. Como evidencia de la asistencia los participantes diligencian el formulario de google "Formulario de asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag: https://forms.gle/7ycg3LQ8HWrmi3ME6".</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>S.I. Plataforma Zoom</p> <p>S.I. Formulario de asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag: https://form.s.gle/7ycg3LQ8HWrmi3ME6</p>
	<p>22. APROBAR LA LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA: 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</p>	<p>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</p>

H	<p>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>Nota: Los formatos de controles de proceso del servicio de Biblioteca serán diligenciado por el funcionario encargado de desarrollar el antes, durante y después de cada actividad y deben enviarse por correo electrónico los 3 primeros días después de terminado el trimestre al auxiliar administrativo I con copia a la Jefe de Programas especiales para diligenciar el indicador de cumplimiento de la promesa de servicio de biblioteca</p>		<p>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 proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p>23. REALIZAR INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN ACUDIENTES, PADRES DE FAMILIA O TENEDORES Y A NIÑOS INSCRITOS EN LAS ACTIVIDADES, SERVICIOS O PROGRAMAS VIRTUALES DE LA BIBLIOTECA: El primer día de actividades, el Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II y/o</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/Auxiliar Administrativo II/Contratista</p>	<p>S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>S.I. Formulario de inducción</p>

<p>H</p>	<p>Contratista, realiza la inducción y/o reinducción a los participantes (en el caso de las actividades, servicios o programas para niños, también se les realiza la inducción a los acudientes, padres o tenedores), sobre las condiciones y restricciones del servicio, les explica las normas y reglas de comportamiento de uso de la plataforma Zoom y las generalidades de Cajamag (Como constancia de la inducción, los asistentes diligencian el formulario de Google "Formulario de Inducción Biblioteca y/o reinducción Biblioteca Cajamag: https://forms.gle/7ycg3LQ8HWrmi3ME6"); explica igualmente, que el instructor tomará asistencia (dejando como evidencia el diligenciamiento del formato Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35, registros fotográficos y/o vídeos con autorización del padre acudiente y/o tenedor) y se realizarán encuestas de satisfacción del servicio online, las cuales serán controladas con los controles de proceso de cada servicio, actividad o programa.</p> <p>Nota 1: Para aquellos que ingresan posteriormente o no asisten el primer día, se le enviará al correo electrónico, en el caso de que sea un menor de edad se envía al correo electrónico del acudiente o el Instructor la realiza personalizado.</p> <p>Nota 2: Para el caso de los talleres culturales y artísticos y talleres especiales, el Auxiliar Administrativo I, también realiza la inducción y/o reinducción al instructor. Y en los talleres solicitados por empresas afiliadas, en la inducción y/o reinducción también debe estar presente el funcionario encargado por la empresa solicitante del taller.</p>		<p>y/o reinducción Biblioteca Cajamag: https://forms.gle/7ycg3LQ8HWrmi3ME6</p> <p>Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>Control de proceso talleres biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55</p> <p>Control de proceso promoción y animación de lectura CCB-2-FO-45</p> <p>Control de proceso oídos para ver y señas para la vida CCB-2-FO-46</p> <p>Control del proceso programa extensión bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>Control del proceso sala infantil CCB-2-FO-49</p>
-----------------	--	--	---

H	<p>24. EJECUCIÓN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O SERVICIOS PROGRAMADOS O SOLICITADOS GRATUITOS Y VIRTUALES: Cuando las actividades, programas o servicios de la Biblioteca que son gratuitos se realicen de forma virtual (Cineclub, Tertulia Samaria, Exposiciones artísticas, Lanzamiento de libros, Exposiciones artísticas, Foros, Tertulias, Recitales poéticos, Seminarios, Conferencias y conciertos, Mar, Arte y Cultura, Feria de la Ciencia y de la Tecnología, y Santa Marta Ciudad de Cielos Abiertos), los usuarios interesados realizarán su preinscripción a través del formulario de Google "Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly.</p> <p>El Auxiliar Administrativo y/o contratista, teniendo en cuenta el la orden de inscripción y la capacidad máxima permitida por la plataforma, enviará por correo electrónico, el link, ID y contraseña de acceso a la plataforma ZOOM. Después de finalizada la actividad, el Auxiliar Administrativo y/o contratista de Biblioteca, enviará por correo electrónico a los asistentes, encuesta de satisfacción online para que la diligencien y a través de ella, conocer sus percepciones.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I y/o II/ Contratista</p>	<p>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag" (preinscripción): https://bit.ly/2Xgo8ly</p> <p>S.I. Correo electrónico</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>S.I Registro encuestas tabuladas en google.</p>
	<p>25. EJECUTAR PROMOCIÓN DE LECTURA</p>		
	<p>25.1 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.</p>	<p>Contratistas Promotores de Lectura</p>	<p>Ver registros generados en el Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-2</p>
<p>26. EFECTUAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</p>			

<p>H</p>	<p>26.1 ATENDER CONSULTA EN SALA: Recibe los usuarios 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 la 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. <i>Ver Reglamento de Servicios Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.</i></p> <p>Nota 1: Cuando el usuario no pueda utilizar el servicio presencialmente, podrán realizar sus consultas a través del Whatsapp 3022946686-3022946710 Corporativo del subproceso, en donde un funcionario y/o contratista atenderán las solicitudes, realizarán el acompañamiento requerido y enviarán la información solicitada a través de Whatsapp o el correo corporativo.</p> <p>Nota 2: Los datos de los usuarios que realizan la consulta virtual son solicitados al inicio del proceso de atención para fines estadísticos y de cobertura; estos datos son enviados mensualmente vía correo electrónico por el funcionario y/o contratista encargado de la Consulta Virtual al encargado de las estadísticas del subproceso.</p> <p>26.2 PRESTAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA: 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 /Auxiliar Administrativo II</p> <p>Auxiliar Administrativo I encargado de circulación y préstamo/Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Aplicación Estadística</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS / Procesos Diarios</p> <p>S.I. Whatsapp Corporativo</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54</p> <p>P.I: Solicitud de Fotocopias</p>
-----------------	---	--	--

<p>H</p>	<p>26.3 EJECUTAR SERVICIO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO: 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 Cajamag, cancelando el valor en el Banco correspondiente y entregando el volante de la consignación original para generación del recibo provisional y factura de venta para legalización del pago. Una vez se legaliza el pago del carné Biblioteca Cajamag, se ingresan los datos del usuario en el módulo de préstamo del Software SIABUC, se elabora y le entrega carné Biblioteca Cajamag al usuario). <i>Ver Reglamento de los Servicio Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDOS INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</i></p> <p>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>Nota 1: 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 Volante original 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>Nota 2: A los promotores de lectura, se les crea un usuario en el software SIABUC (El usuario asignado tiene permiso diferente a los usuarios con carné de lector, en donde el tiempo de préstamo del material bibliográfico está asociado al tiempo estipulado en la orden de servicio y/o contrato para la ejecución de las actividades), los cuales tienen una fecha de entrega diferente a los usuarios y el material bibliográfico entregado en los maletines viajeros, es cargado a su usuario en el sistema por el Auxiliar Administrativo I y/o</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Coordinadora Biblioteca</p>	<p>Volante original de la Consignación</p> <p>S.I. Módulo de Servicios /Recibo Provisional</p> <p>S.I. Factura de Venta</p> <p>S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS / Procesos Diarios</p> <p>D.E. Oficio Solicitud maletín viajero</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Acta de reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p>
-----------------	---	---	---

<p>H</p>	<p>II; quien 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. Se entrega el maletín viajero y queda como evidencia Acta de reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9, en la cual se especifica que el promotor de lectura se hace responsable del valor comercial por daño o pérdida del material bibliográfico recibido a excepción que sea ocasionado por fenómenos naturales.</p> <p>Cuando el material bibliográfico es devuelto, el Auxiliar Administrativo verifica el estado del material y si se encuentra en buen estado, da clic en Devolver Ejemplar en el módulo de Préstamo del SIABUC, de lo contrario, informa al Auxiliar Administrativo I encargado del programa de promoción y animación de lectura y/o Jefe de Programas Especiales, quien da las directrices a seguir con relación al material bibliográfico.</p> <p>Nota 3: A las empresas y/o personas naturales que soliciten maletines viajeros mediante oficio o correo electrónico, se les crea un usuario en el software SIABUC durante el tiempo del préstamo del maletín viajero (este usuario tiene permiso diferente a los usuarios con carné de lector, el tiempo de préstamo del material bibliográfico depende del tiempo de solicitud del maletín viajero o lo acordado con la Jefe de Programas Especiales), el material bibliográfico entregado en los maletines viajeros es cargado a su usuario en el sistema por el Auxiliar Administrativo I y/o II; quien 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; se entrega el maletín viajero y queda como evidencia Acta de reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9, en la cual se especifica que la persona que recibe el maletín viajero se hace responsable del valor comercial por daño o pérdida del material bibliográfico recibido a excepción que sea ocasionado por fenómenos naturales.</p> <p>Mensualmente y hasta finalizar el tiempo establecido de préstamo del maletín viajero, se recibe de la entidad o persona natural, correo electrónico en donde anexe un informe o lista de asistencia con los beneficiarios atendidos.</p> <p>Cuando el material bibliográfico es devuelto, el Auxiliar Administrativo verifica el estado del material y si se encuentra en buen estado, da clic en Devolver Ejemplar en el módulo de Préstamo del SIABUC, de lo contrario, informa al Auxiliar Administrativo I encargado del programa de promoción y animación de lectura y/o Jefe de Programas Especiales, quien da las directrices a</p>		
----------	--	--	--

	<p>seguir con relación al material bibliográfico.</p> <p>Finalmente, el Auxiliar Administrativo I aplica encuesta de satisfacción para evaluar el servicio.</p>		
	<p>26.4 EJECUTAR EL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA: 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 aplicación estadística de consultas telefónicas biblioteca.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Aplicación estadística Consulta Telefónica</p>
<p>H</p>	<p>26.5 EJECUTAR SERVICIO DE SALA INFANTIL: En el servicio de Sala Infantil, El Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil 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 I de Sala Infantil, 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 lo definido en la actividad No. 20.</p> <p>Nota 1: El auxiliar administrativo I de Sala Infantil I verifica que la fecha 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>Nota 2: En el caso que los asistentes a Asesorías a Tareas sean hijos de los empleados de Cajamag que se encuentran convenionados, no se recibirá copia de la consignación sino la carta de solicitud de inscripción por convenio interno (convenión colectiva).</p> <p>El auxiliar administrativo I de Sala Infantil 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</p>	<p>Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil /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>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>H</p>	<p>Control del Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49.</p> <p>Nota 3: El primer día de asesoría el Auxiliar Administrativo I 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 le enviará al correo electrónico del acudiente o el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil realiza la inducción verbalmente.</p> <p>Nota 4: Para los refuerzos y/o asesorías en tareas virtuales, el auxiliar Administrativo I de la Sala Infantil realiza la planeación de horarios de las actividades e instructores y/o promotores que podrían apoyar en esta actividad y envía correo electrónico a la Jefe de Programas Especiales para Visto Bueno. Una vez, es aprobado por la Jefe de Programas Especiales, el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil solicita la publicidad por correo electrónico a través del formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo. La preinscripción se realiza a través del Formulario digital de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad, el servicio virtual es prestado a través de la plataforma Zoom y la encuesta de satisfacción se realiza a través de Google Form.</p> <p>Nota 5: Las condiciones y restricciones del servicio (incluida la fecha de inicio de actividades y horarios establecidos) también serán enviados por el auxiliar administrativo I de Sala Infantil al correo electrónico de los acudientes o tenedores de los niños inscritos.</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>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Whatsapp Corporativo</p> <p>S.I. Formulario de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad</p> <p>D.E. Pago PSE</p> <p>S.I: Encuesta Satisfacción Google Form</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p>
	<p>26.6 EJECUTAR SERVICIO DE BIBLIOBUS: El 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</p>	<p>Conductor</p>	<p>Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p>

<p style="text-align: center;">H</p>	<p>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 encaminadas a establecer lineamientos de la prestación del servicio se dejará evidenciado en el Acta reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9.</p>		<p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>Acta reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9 Control del Proceso Bibliobús CCB-2-FO-38 Préstamo externo de Material Bibliográfico CCB-2-FO-07</p>
<p>27. BRINDAR EL SERVICIO DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA:</p>			
	<p>27.1 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES CULTURALES Y ARTÍSTICOS: Para el caso de Talleres Culturales y Artísticos, (vacacionales), El auxiliar administrativo I de Sala Infantil 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. 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 I de Sala Infantil controla la ejecución de este servicio a través del Control de Proceso de Talleres Biblioteca Cajamag. Ver Ficha Técnica Talleres Culturales y Artísticos.</p> <p>Nota 1: En los casos que no sea posible la realización</p>	<p>Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil Instructor/Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 y Original 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 style="text-align: center;">H</p>	<p>de los talleres culturales y artísticos de forma presencial, los instructores y/o talleristas, realizarán las actividades de forma virtual a través de la plataforma ZOOM.</p> <p>Nota 2: Para los talleres culturales y artísticos virtuales, el Auxiliar Administrativo I de la Sala Infantil realiza la planeación de horarios de las actividades e instructores y/o promotores que podrían apoyar en esta actividad y envía correo electrónico a la Jefe de Programas Especiales para Visto Bueno. Una vez, es aprobado por la Jefe de Programas Especiales, el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil solicita la publicidad por correo electrónico a través del formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo.</p> <p>Nota 3: El Instructor y/o tallerista, 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. <i>Ver Ficha Técnica Talleres Culturales y Artísticos.</i></p>		<p>Planeador de Actividades 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>Solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>"Formulario</p>
---	--	--	--

			<p>de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad": https://forms.gle/PMiLQoEQGesAmZif6</p> <p>S.I. Whatsapp Corporativo</p> <p>Carta de solicitud de inscripción por convenio interno</p>
<p>H</p>	<p>27.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES ESPECIALES: 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 de manera presencial o virtual 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 (Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44, Planeador de Actividades CCB-2-FO-40, Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 y el desarrollo de los mismos serán los definidos en las Fichas de Talleres Especiales. <i>Ver Fichas de Talleres Especiales CPS-1-DE-80.</i> El desarrollo de esta actividad, será controlado a través del control del proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55.</p> <p>Nota 1: En caso que este servicio sea ofertado a los</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 Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40</p> <p>Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-</p>

<p style="text-align: center;">H</p>	<p>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 los entrega a los instructores de los talleres que lo diligencien. 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. 20. El auxiliar administrativo I realiza encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los participantes. <i>Ver Ficha Técnica Talleres Especiales Biblioteca Cajamag CPS-1-DE-80.</i></p> <p>Nota: Cuando el servicio es prestado de manera virtual, se ejecutará a través de la plataforma Zoom, y se diligenciarán los mismos registros del servicio presencial (Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44, Planeador de Actividades CCB-2-FO-40, Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35, control del proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55), excepto la encuesta de satisfacción la cual se envía por correo electrónico (Encuesta Google Form).</p>		<p style="text-align: center;">55</p> <p style="text-align: center;">S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>Talleres por fuera de la Biblioteca:</p> <p style="text-align: center;">Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p> <p style="text-align: center;">Planeador de Actividades CCB-2-FO-40</p> <p style="text-align: center;">S.I. Plataforma ZOOM</p> <p style="text-align: center;">S.I. Correo Electrónico</p> <p style="text-align: center;">S.I. Encuesta de satisfacción</p> <p style="text-align: center;">Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p style="text-align: center;">S.I. Encuesta de Satisfacción</p>
---	---	--	---

H	<p>27.3 EJECUTAR EL SERVICIO DE CINECLUB: En el servicio de Cineclub, el Auxiliar Administrativo I 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. Ver Control de Proceso Sala Infantil CCB-2-FO-49 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</p> <p>Nota: En los casos que no se pueda realizar el cineclub de manera presencial, se realizará de manera Virtual, para esto, el Auxiliar Administrativo-I de Sala Infantil, realiza la planeación de horarios de las actividades y envía correo electrónico a la Jefe de Programas Especiales para Visto Bueno. Una vez, es aprobado por la Jefe de Programas Especiales, el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil solicita la publicidad por correo electrónico a través del formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, al departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo.</p> <p>Los días de cine club virtual, el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil, verifica la ejecución de la actividad a través de las redes sociales de Cajamag (Twitter, Instagram y Facebook), la página web de la biblioteca o de la plataforma Zoom. Adquiere la estadística a través del formulario de Google "Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly.</p>	Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil	<p>Control de Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>Diseños Publicitarios y Comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag</p> <p>S.I. Plataforma ZOOM, Twiter, Instagram o Facebook</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly</p>
	<p>27.4 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CULTURALES DE LANZAMIENTO DE LIBROS, EXPOSICIONES ARTÍSTICAS, FOROS, TERTULIAS, RECITALES POÉTICOS,</p>		Auxiliar Administrativo I

<p>H</p>	<p>SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y CONCIERTOS: Se realizan de forma presencial o virtualmente a través de la plataforma ZOOM de acuerdo a la promesa de servicio de biblioteca.</p> <p>Lanzamiento de Libros: es gestionado y organizado por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista, 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 y/o contratista 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 y/o contratista 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/o contratista 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</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/ Contratista</p>	<p>extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32</p> <p>Solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5 FO-2</p> <p>Asistencias Programas Biblioteca CCB -2-FO-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>
-----------------	---	--	--

<p>H</p>	<p>de la actividad (lugar, fecha y hora).</p> <p>El artista envía por correo electrónico al Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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 características 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 y/o contratista, inicia los trámites pertinentes para la realización del evento. El día de la exposición el Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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.</p> <p>Nota 1: 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.</p> <p>Seminarios, Conferencias, Foros y/o Conversatorios Son gestionados y organizados por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista. 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</p>		<p>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag”: https://bit.ly/2Xgo8ly</p>
----------	--	--	---

<p>H</p>	<p>programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32 las fechas y horarios para seminarios, conferencias, foros y/o conversatorios.</p> <p>Las personas y/o instituciones interesadas en realizar seminarios, conferencias, 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 y/o contratista para que gestione la logística de la realización del evento.</p> <p>El auxiliar administrativo I y/o contratista recibe por correo electrónico información detallada del seminario, conferencia, 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.</p> <p>El día del evento el Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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. <i>Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Las Tertulias son gestionadas y organizadas por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista, 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.</p> <p>La Biblioteca Cajamag a través del moderador de 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</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I / contratista/ Moderador de tertulias</p>	
-----------------	--	---	--

<p>H</p>	<p>Biblioteca Cajamag. La Jefe de Programas Especiales aprueba la ejecución de la actividad, le comunica al Auxiliar Administrativo I y/o contratista, para que, de acuerdo a las instrucciones recibidas, proceda a preparar las actividades a desarrollar y gestione todo lo concerniente al evento.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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.</p> <p>Posteriormente, el Auxiliar Administrativo I y/o contratista diligencia Control de Proceso Programas Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48. <i>Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Los Recitales Poéticos son realizados bimensualmente, gestionados y organizados por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista de acuerdo a las instrucciones de la Jefe de Programas Especiales.</p> <p>La Jefe de Programas Especiales se reúne a inicio del año con el Auxiliar Administrativo I y/o contratista para programar de acuerdo con las fechas establecidas en el programador de</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar</p>	
----------	---	---	--

<p>H</p>	<p>actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32, las fechas y horarios para los recitales poéticos. Los poetas interesados en participar en los recitales se comunican personalmente o envían solicitud por correo electrónico u oficio a la Jefe de Programas Especiales, quien analiza sus obras literarias y remite al Auxiliar Administrativo I y/o contratista para que agende fecha para el recital.</p> <p>El poeta envía por correo electrónico al Auxiliar Administrativo I información de sus poemas, 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.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o contratista se comunica con el moderador del recital para que éste tenga el conocimiento de la obra literaria y la biografía del poeta invitado, con el fin de direccionar la metodología del recital.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o contratista tramita todo lo concerniente al evento. El día del recital poético 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. <i>Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Los Conciertos son gestionados y organizados por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista, de acuerdo a las instrucciones de la Jefe de Programas Especiales.</p> <p>La Jefe de Programas Especiales se reúne a inicio del año con el Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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>Administrativo I/ contratista/ Moderador de tertulias</p> <p>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar Administrativo I/</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 y/o contratista 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.</p> <p>Nota 2: 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 y/o contratista 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>Nota 3: Cuando el servicio se presta de manera virtual, se realiza a través de la Plataforma Zoom, con los mismos formatos excepto el de Asistencia Programas Biblioteca CCB -2-FO-42, para el servicio virtual se aplica el Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag.</p>	<p>contratista</p> <p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/ contratista/ Auxiliar Administrativo II</p>	
<p>H</p>	<p>27.5 EJECUTAR EL PROGRAMA MAR, ARTE Y CULTURA: Este programa es ejecutado de forma presencial o virtualmente a través de la plataforma ZOOM por el Auxiliar Administrativo I y/o contratista 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. <i>Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Nota: Cuando el servicio se presta virtual se realiza por la plataforma Zoom y se aplican los mismos formatos excepto el de Asistencia Programas Biblioteca CCB -2-FO-42, para el servicio virtual se</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ contratista</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. Encuestas de Satisfacción</p>

	<p>aplica el Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag.</p>		<p>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag”: https://bit.ly/2Xgo8ly</p>
<p>28. EJECUTAR EL SERVICIO DE APOYO FORMATIVO:</p>			
<p>H</p>	<p>28.1 El Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil ejecuta el servicio de Visitas Dirigidas de forma presencial o virtualmente a través de la plataforma ZOOM de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de biblioteca, dejando como registros encuestas de satisfacción (realizada a la empresa solicitante), Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 o Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag”: https://bit.ly/2Xgo8ly.Este servicio es controlado a través del Control del Proceso de Sala Infantil. Ver Control del Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</p>	<p>Auxiliar Administrativo Grado I.</p>	<p>Control del Proceso de Sala Infantil CCB-2-FO-49</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 ó Formulario Asistencia Virtual</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>S.I. Plataforma ZOOM</p>
	<p>28.2 EJECUTAR EL PROGRAMA FERIA DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA: El servicio de La Feria de la Ciencia y la Tecnología, es realizado por el Auxiliar Administrativo I de forma presencial o virtual (a través de la plataforma ZOOM) 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</p>	<p>Auxiliar Administrativo Grado I</p>	<p>Formato de Inscripción Clubes de la Ciencia CCB-2-FO-21</p> <p>Control del Proceso Programa</p>

	<p>Biblioteca CCB-2-FO-42 o Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly.</p>		<p>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>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly</p>
<p>H</p>	<p>28.3 EJECUTAR LA ACTIVIDAD SANTA MARTA, CIUDAD, MUSEO DE CIELOS ABIERTOS: La actividad de Santa Marta, Ciudad, Museo de Cielos Abiertos, es realizada de forma presencial o virtual (a través de la plataforma ZOOM), 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 42 ó Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly 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</p>

			<p>Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>S.I. Plataforma ZOOM</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag": https://bit.ly/2Xgo8ly</p>
<p>H</p>	<p>28.4 EJECUTAR EL CONCURSO DEPARTAMENTAL DE CUENTO INFANTIL Y JUVENIL: 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"> • Niños(as) afiliados categoría A y B en la edad de 7 a 11 años (Categoría Infantil). • Jóvenes afiliados categoría A y B de 12 a 17 años (Categoría Juvenil). <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 biblioteca@cajamag.com.co 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</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/Contratista</p>	<p>S.I. Correo 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-</p>

<p>H</p>	<p>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. Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</p> <p>Nota 1: Toda la información del concurso será publicada en la página web www.cajamag.com.co sección Cultura/Biblioteca, afiches, prensa u otros medios. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES.</p> <p>Nota 2: 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 de comprobarse plagio (copia parcial o total) se descalificará automáticamente al participante.</p> <p>Nota 3: Los organizadores del concurso se reservan el derecho de publicación de los cuentos participantes.</p> <p>Nota 4: En los casos que no sea posible realizar la premiación de forma presencial, se realizará a través de una sesión virtual en ZOOM, quedando como evidencia de la asistencia: Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag”: https://bit.ly/2Xgo8ly. La biblioteca Cajamag se contactará con los acudientes o tenedores de los niños ganadores para hacerle entrega de los premios.</p>		<p>48</p> <p>S.I. Plataforma ZOOM</p>
	<p>28.5 EJECUTAR EL SERVICIO DE SALA VIRTUAL: Para el servicio de la sala virtual, el contratista y/o 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</p>	<p>Contratista /Auxiliar Administrativo II / Coordinador de Biblioteca Cajamag</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</p>

	<p>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. 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.</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>Nota: El Auxiliar Administrativo II responsable del servicio de Sala Virtual, entrega semanalmente el dinero recibido por este 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>Nota 2: El Auxiliar administrativo II genera y entrega bono gratuito de 30 minutos diariamente a los usuarios con carné de Biblioteca Cajamag que soliciten el servicio.</p>		<p>Sala Virtual CCB-2-FO-50</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>
H	<p>28.6 EJECUTAR EL SERVICIO DE ASESORÍAS A BIBLIOTECAS: La ejecución del Servicio de Asesorías a Biblioteca 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.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales</p>	<p>D.E. Solicitud de Asesorías a Biblioteca</p> <p>Informe de Diagnóstico Asesorías Biblioteca CCB-2-FO-23</p>
	<p>29. EJECUTAR LOS PROGRAMAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD: Se refiere a los programas Oídos para Ver y Señas para la Vida, que son realizados de forma presencial y/o virtual (a través de clases pregrabadas en audio</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/II/ Instructor</p>	<p>Base de Datos Programa En Condición</p>

<p style="text-align: center;">H</p>	<p>con formato Podcast y la plataforma ZOOM respectivamente), la inscripción de los participantes las realiza el Auxiliar Administrativo I y/o II mediante formato Base de Datos Programa En Condición de Discapacidad CCB-2-FO-51 antes del inicio de actividades.</p> <p>Los programas son ejecutados por los Instructores contratados por cada programa, quienes se ciñen a lo establecido en el Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 y Fichas técnicas en condición de discapacidad CPS-1-DE-92; además toman asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p> <p>Los programas en condición de discapacidad se realizan de acuerdo a la promesa de servicio CPS-1-DE-42. Mensualmente el Auxiliar Administrativo I y/o II, realiza encuesta de satisfacción y trimestralmente realiza el control de los programas a través del formato Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46. <i>Ver Fichas Técnicas En Condición de Discapacidad CPS-1-DE-92, Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46, Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</i></p> <p>Nota 1: La Base Datos Programa En Condición de Discapacidad CCB-2-FO-51 será diligenciada semestralmente y 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>Nota 2: 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>		<p>con Discapacidad CCB-2-FO-51</p> <p>Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46</p> <p>Planeador de Actividades Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-40</p> <p>Control Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p>30. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS, SERVICIOS Y/O ACTIVIDADES DE BIBLIOTECA: Los controles de proceso de biblioteca tienen una frecuencia trimestral con excepción del control de proceso de Sala Virtual que se realiza mensualmente, una vez están totalmente diligenciados, se envían trimestralmente por correo electrónico al Auxiliar Administrativo II encargado de la alimentación de</p>	<p style="text-align: center;">Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Control del proceso Bibliobús CCB-2-FO-38</p> <p>Control de proceso promoción y</p>

H	<p>los indicadores con copia a la Jefe de Programas Especiales quien monitorea la oportunidad de entrega de los controles de proceso y diligenciamiento del indicador de promesa de servicio.</p>		<p>animación de lectura CCB-2-FO-45</p> <p>Control de proceso oídos para ver y señas para la vida CCB-2-FO-46</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 proceso talleres biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
	<p>31. ELABORAR Y ENVIAR REPORTE DE LAS ESTADÍSTICAS MENSUALES DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA BIBLIOTECA CAJAMAG: Realiza y envía en físico mensualmente al Dpto. de Gestión de Calidad, Planeación y Estadísticas, la cobertura</p>	<p>Auxiliar Administrativo I, Responsable de las estadísticas</p>	<p>Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2</p>

	generada en el Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2 con apoyo del Auxiliar Administrativo I. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.		
	32. ARCHIVAR LOS REGISTROS. 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.	Auxiliar Administrativo I	No aplica
	33. ALIMENTAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN: 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.	Auxiliar Administrativo I, Responsable de las estadísticas	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak, Indicadores del Subproceso de Biblioteca
H	34. ENVIAR BASE DE DATOS: Semestralmente envía por correo electrónico la base de datos de personas atendidas al Supervisor de Atención al Cliente. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.	Coordinador Biblioteca Cajamag	S.I. Correo Electrónico
	35. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR LOS CLIENTES: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS CSC-1.	Coordinador Biblioteca Cajamag	Ver Registros generados en el Subproceso de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamo y Sugerencias CSC-1
	36. SOLICITAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA y FÍSICA. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02 Y	Coordinador Biblioteca Cajamag/Auxiliar Administrativo I	Ver Registros generados en los Subprocesos

	<p>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.</p> <p>Nota: 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>		<p>de Infraestructura Tecnológica APO-4-02 y Administración de Recursos Físicos APO-3-02</p>
<p>H</p>	<p>37. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE BIBLIOTECA: 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>Nota: 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</p>		<p>Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>
	<p>38. EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MEDIANTE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.</p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak</p>
	<p>39. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS: 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>40. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PROMESA DE SERVICIO.</p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak.</p>
	<p>41. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES SOLICITADAS. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE</p>		<p>Ver registros subproceso de Formación y</p>

	COMPETENCIAS.		Desarrollo de Competencias
	42. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PÁGINA WEB. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES.		No Aplica
	43. REALIZAR SEGUIMIENTO, CUANDO APLIQUE, A LOS CONVENIOS, ALIANZAS, ACUERDOS O CONTRATOS CON LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE BIBLIOTECA. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACION.		Ver registros subprocesos de compras y contratación
	44. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES: Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones.		Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak
	45. 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.		Ver registros generados en el subproceso de gestión de Riesgos
V	46. 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. La Jefe de programas especiales de acuerdo la información suministrada de manera sistematizada por la coordinadora de Biblioteca y los Auxiliares Administrativo I y II, realiza la evaluación de proveedores a través del Kawak, genera y hace seguimiento a los planes de mejoramiento de los proveedores. De igual manera, verifica que la matriz de criticidad se encuentre actualizada.	Jefe de Programas Especiales – Biblioteca	Ver registros del Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores apo-3-01-pro-4.
	47. REALIZAR SEGUIMIENTO AL SUBPROCESO: 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. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA.	Jefe Unidad de los Servicios Sociales.	S.I. Correo electrónico

	<p>48. DAR TRATAMIENTO A SALIDAS NO CONFORME. 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p>		Ver módulo de Salidas No Conforme del aplicativo Kawak
A	<p>49. 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.</p>	Jefe de programas especiales – Biblioteca	Ver módulo de Mejoramiento Continuo del aplicativo Kawak

RESULTADOS

PRODUCTO	PROCESO /CLIENTE	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada con los servicios y programas de la biblioteca. 	Población beneficiada	Población satisfecha con el servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico Mensuales 	Gestión de la Información	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de acciones correctivas y preventivas. 	Gestión de calidad	En el formato y dentro del tiempo establecido.
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de indicadores 	Sistema de Gestión de Calidad/Revisiones Gerenciales	Indicadores actualizados y diligenciado en el Aplicativo de Calidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las Encuestas de satisfacción. 	Medición de la satisfacción del cliente	Al finalizar cada evento, objetivamente que permita la mejora del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de PQRS 	Subproceso Atención y tratamiento PQRS	Conforme a lo establecido en el subproceso, actualizado y de forma oportuna.
<ul style="list-style-type: none"> • Programador de Actividades y Extensiones 	Ventas	En el formato establecido, debidamente

Bibliotecaria CCB-2-FO-32.		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 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
- Promesa del Servicio de Biblioteca
- Protocolo del Servicio de Biblioteca
- Procedimiento de Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag

- Fichas Técnicas en Condición de Discapacidad
- Fichas Técnicas Talleres Especiales Biblioteca Cajamag
- Fichas Técnicas Talleres Culturales y Artísticos
- Fichas Técnicas de Promoción y Animación de Lectura

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
CCB-2-FO-40 Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico Digital	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca/ Estante 1: Bandeja 2,3,4,5, Estante 2 Bandeja 7 / Carpeta Planeador por	Auxiliar Administrativo I y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar

			Instructor por mes Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo II y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta por tipo de Programa por Año		Archivo de Gestión 1 años. Archivo Central: No Aplica	
D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos.	Jefe de programas especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/ Archivador Biblioteca/ Estante 1/ Bandeja 1 / Carpeta Convenios, Alianzas, Acuerdos y Contratos	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Año.	Eliminar
S.I. Aplicación Estadística	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/Conductor.	Digital	Computador de Auxiliar Administrativo I/Usuario Clave/Documento s/ Aplicación Estadística	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo central: N/A	Eliminar
S.I. Recibo Provisional Estadística	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca /computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Aplicativo de servicios Cajamag	Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup Biblioteca
S.I. Procesos Diarios	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Software SIABUC/Módulo de Préstamos / Procesos Diarios / Servicios Bibliotecarios	Auxiliar Administrativo I	N/A	Historial del Aplicativo SIABUC
CCB-2-FO-39 Ficha de Inscripción Talleres de Biblioteca y	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Archivador Biblioteca, Estante 2 / Bandeja 8 /	Auxiliar Administrativo I y II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central:	Inactivo

Soportes			Carpeta Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca y soportes		N/A	
CCB-2-FO-35 Control de asistencia Biblioteca Cajamag	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 Control de asistencia Biblioteca Cajamag por tipo de Programa por Año	Jefe de Programas Especiales, /Auxiliar Administrativo I y II Auditor	Archivo de Gestión 1 año	Eliminar
CCB-2-FO-44 Rutero Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I y Auxiliar Administrativo II/Usuario y contraseña/ Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta Ruteros por tipo de Programa por Año.	Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I, , Auxiliar Administrativo II de Auditoría	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
CCB-2-FO-49 Control del Proceso Sala Infantil	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Sala infantil/Computador Auxiliar Administrativo II/Mis documentos/Formatos sala infantil/ control de procesos por Año.	Auxiliar Administrativo 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/computador Auxiliar Administrativo I y/o Contratista /usuario y clave/ Carpeta Compartida Programa de	Auxiliar Administrativo II/ Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca

			Biblioteca en Equipo/Carpeta por tipo de Programa por Año			
Formato inscripción de clubes de ciencia CCB-2-FO-21	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca/ Estante 3 AZ Programas de extensión bibliotecaria, por año.	Proveedor de Servicio. Auxiliar Administrativo o I/Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
P.I. Invitaciones Santa Marta, Ciudad de Cielos Abiertos	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 3 AZ Programas de extensión bibliotecaria, por año.	Auxiliar Administrativo o I/II/Contratista	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/computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Mis documentos/control de proceso/control del proceso Sala Virtual Año.	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
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 1Bandeja 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 Digital	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca /Estante 1/Bandeja 1/Carpeta Estadísticas , por año/ Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carpeta Soporte Estadísticos por Año Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carpeta Soporte Estadísticos por Año	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años. Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Inactivo
CCB-2-FO-03 Control de asistencia usuarios Programa Biblioburro	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina de Biblioteca/ Archivador Biblioteca/ Estante 1/ Bandeja 5, Carpeta Cuenta de Cobrox instructor,, por año. Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo II y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta	Proveedores de servicio y Auxiliar Administrativo I. Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I y II, Auditor	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años. Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años. N/A	Eliminar

			Control de asistencia Biblioteca Cajamag por tipo de Programa por Año			
CCB-2-FO-43 Acta de Entrega Material Bibliográfico	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 3 A-Z Inventario Maletines Viajeros y Acta de entrega material bibliográfico, por año.	Proveedor de Servicio, Auxiliar Administrativo I.	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	Conductor	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/Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
S.I. Encuesta de Satisfacción	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. biblioteca@cajamag.com.co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup de Biblioteca
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 Base de Datos Programa en Condición de Discapacidad 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	Jefe Programas	Físico	Oficina	Auxiliar	Archivo de	Eliminar

Contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor.	Especiales – Biblioteca.		Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Contrato de Cesión de derechos patrimoniales de autor por año.	Administrativo I Y II/Contratista	Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	
CCB-2-FO-42 Asistencia a programas biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 3 AZ Programas de extensión bibliotecaria, por año.	Auxiliar Administrativo I Y II/Contratista	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 Bibliotecarios	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
CCB-2-FO-53 Control de Siabuc	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina de Jefe de Programas Especiales- Biblioteca/Computador Jefe/Usuario y Calve/Mis Documentos/30mar-addyMartinez/Biblioteca Año/Control SIABUC	Jefe de Programas Especiales	Archivo de Gestión 1 años. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
P.I. Recibo Provisional	Auxiliar Administrativo Grado I/ Auxiliar Administrativo Grado II	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta soportes solicitud de carné por año.	N/A	N/A	N/A
Factura de Venta	Auxiliar Administrativo	Físico	Oficina Biblioteca Archivador	N/A	N/A	N/A

	Grado I/ Auxiliar Administrativo Grado II		Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta soportes solicitud de carné por año.			
Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55	Auxiliar Administrativo Grado I/ Auxiliar Administrativo Grado II	Digital	Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I y/o II, protegido por contraseña/ Documentos/ Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag por año	Auxiliar Administrativo I/Auxiliar Administrativo 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 Archivar Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año.	Conductor, Auxiliar Administrativo 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 Administrativo 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 Archivar Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año Aplicativo CYBER CAFÉ PRO/Módulo Administrar/Informe de Venta .	Conductor, Auxiliar Administrativo I. y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
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/Subprocesos Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinadora	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
S.I. Módulo Gestión	Jefe Programas	Digital	Aplicativo	Jefe	Base de datos	Historial de

de partes interesadas	Especiales – Biblioteca / Coordinadora		KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Sub módulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subprocesos Biblioteca	Programas Especiales – Biblioteca / Coordinadora		Aplicativo Kawak
P.I: Solicitud de Fotocopias	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca Archivar Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año.	Conductor, Auxiliar Administrativo I. y II.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años. Permanente	Eliminar Historial del Sistema
D.E. Solicitud de Maletín Viajero	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Solicitud Maletín Viajero	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Backup Biblioteca

REGISTROS DE ACTIVIDADES VIRTUALES

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
S.I. Plataforma ZOOM	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Plataforma ZOOM /Usuario y clave	Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I	Base de datos	Historial de la Plataforma Zoom
S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de Cajamag”: https://bit.ly/2Xgo8ly	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. encuestas.biblioteca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup de Biblioteca
S.I. Formulario de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad: https://forms.gle/PMiLQoEQGesAmZif6	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. encuestas.biblioteca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup de Biblioteca
S.I. Formulario asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag: https://forms.gle/7ycg3LQ8HWmi3ME6	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. encuestas.biblioteca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup de Biblioteca

PLAN DE CONTINUIDAD

NO APLICA.

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 Cumplimiento de Cobertura	Cumplir con la cobertura establecida.	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca.	(Cobertura ejecutada en personas /cobertura proyectada en personas)*100 por programa	Trimestral	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca
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% De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca	(No. De Controles que alcanzaron la meta establecida por programa/Total controles del Proceso)*100	Trimestral	(%) 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.	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca	(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.	Semestral	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles culminado el semestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.
ID 109 Cumplimiento de Programador de Biblioteca.	Medir el cumplimiento del Programador de	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico	(Nº de actividades ejecutadas / total actividades	Trimestral/ Anual	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles después de	Jefe Programas Especiales -

	actividades mensuales	de Biblioteca	programadas en el periodo) *100 Nota: Las actividades registradas en el indicador son las que se pueden cuantificar mediante el programador de actividades.			culminado cada trimestre	Biblioteca.
ID: 349 Cumplimiento de ingresos de biblioteca	Medir el cumplimiento de ingresos del servicio de biblioteca	80%-100%	(Ingresos ejecutados / ingresos proyectados) *100	Trimestral	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles culminado el trimestre	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ADDYS MARILYN MARTINEZ DE LLANOS JEFE PROGRAMAS ESPECIALES BIBLIOTECA- JEC	GISSELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA
Fecha de elaboración: 06/01/2022	Fecha de revisión: 12/01/2022	Fecha de aprobación: 12/01/2022