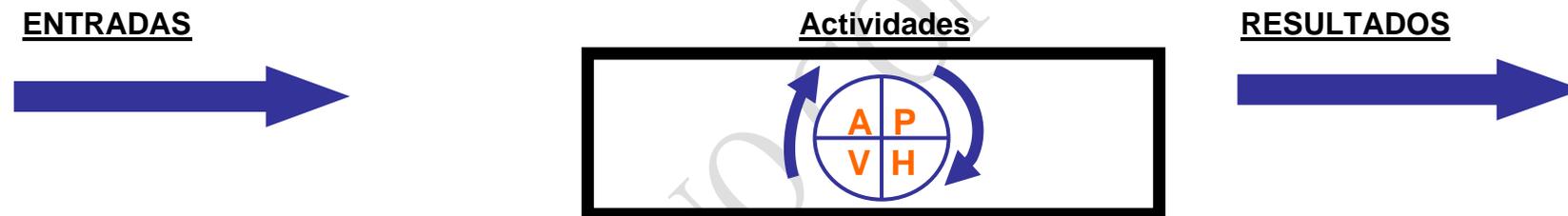


	NOMBRE DEL SUBPROCESO: Biblioteca	Código: CCB-2-CAR-1
	PROCESO AL QUE PERTENECE: Cultura y Bibliotecas	Versión: 16

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.



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.
• 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 Corporativo	Subproceso de Gestión de Calidad	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DEL SUBPROCESO DE LA BIBLIOTECA CAJAMAG.	Jefe de la División	No Aplica

	<p>Define e imparte los lineamientos para el control y regulación del servicio, además Vigila que el responsable del subproceso cumpla con las políticas establecidas. Ver Políticas del Subproceso Biblioteca Cajamag.</p>	Administrativa.	
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>	Jefe de Programas Especiales Biblioteca	<p>Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p> <p>Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1</p>
	<p>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 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</p>	Jefe de Programas Especiales Biblioteca	Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad.

P	<p>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>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 Supervisor 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>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.</p> <p>Ver Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-</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 o Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CPS-1-PRO-6</p>

<p>P</p>	<p>2-DE-6.</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 Programas para Personas en Situación CCB-2-DE-10, Fichas Técnicas Talleres vacacionales Biblioteca CCB-2-DE-8, Ficha técnica talleres permanentes CCB-2-DE-7 Fichas Técnicas de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-DE-9 y teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Diseño Curricular CCB-2-PRO-4 de cada una de estas, dejando evidencia a través de los formatos Fase del Diseño Curricular Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-56. Ver Procedimiento Diseño Curricular Biblioteca Cajamag CCB-2-PRO-4.</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. 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 CCB-2-DE-5, e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca/ Coordinador Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo electrónico</p> <p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras</p>

<p>P</p>	<p>COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</p> <p>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, 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS APO-2-02.</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, INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</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. Ver Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores APO-1-10-PRO-4 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</p>		<p>y Contratación APO-1-10</p> <p>Ve registros generados en el en el Subproceso Formación y Desarrollo de Competencias APO-2-02</p>
----------	---	--	---

P	<p>Nota 3: La solicitud a Talento Humano, se realiza a principios de cada año, a través de correo electrónico.</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. Ver Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6. PLANEACIÓN FINANCIERA APO-1-01 y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</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 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 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</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p>

	la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.		
	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.	Jefe de Programas Especiales - Biblioteca	S.I. Correo Electrónico
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. Para el caso de los Talleres vacacionales biblioteca, talleres permanentes y los programas para personas con discapacidad, la planeación se hace con base a lo definido en los Planeadores. Ver Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40.	Jefe de programas especiales – Biblioteca.	Ver registros procedimiento de Promoción y Animación de Lectura Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40
	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.	Jefe de programas especiales – Biblioteca	D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos
	14. 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 CCB-2-PRO-4.	Jefe de programas especiales	Ver registros generados en el Procedimiento o Diseño Curricular Programas de Biblioteca Cajamag CCB-2-PRO-4
	15. REVISAR Y AJUSTAR EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CCB-2-DE-1: Se harán las correcciones y modificaciones	Jefe de programas especiales	Ver módulo de gestión documental

	a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de los Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-1.		– solicitar documento aplicativo Kawak
	16. 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 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.	Todo el personal de Biblioteca Cajamag	Ver registros generados en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11
	17. 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.	Auxiliar Administrativo Grado I, Responsable de procedimientos técnicos material Bibliográfico.	Ver registros generados en el Instructivo para el Manejo Técnico y Físico del Material Bibliográfico Biblioteca Cajamag CCB-2-INS-11
H	18. 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	Jefe de Programas Especiales/Auxiliar Administrativo I/contratista	Formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2 S.I. Correo Electrónico

<p>H</p>	<p>publicidad.</p> <p>Nota 1: En la publicidad de los talleres vacacionales se debe especificar que no se incluyen materiales, que aplican condiciones y restricciones, que los cupos son limitados y que la fecha de inicio de los talleres vacacionales está sujeta a cambios, teniendo en cuenta el punto de equilibrio (mínimo 15 inscritos en cada uno de los talleres).</p>		
	<p>19. HACER SEGUIMIENTO A LA PÁGINA WEB DE BIBLIOTECA: La jefe de programas especiales realiza seguimiento a lo solicitado y a lo publicado en la página web de biblioteca, a fin de verificar que los servicios, actividades y programas ofrecidos estén ofertados correctamente; si existe alguna novedad, envía correo electrónico al supervisor de Mercadeo especificando los ajustes a realizar. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/Auxiliar Administrativo I/contratista</p>	<p>S.I. Página web Biblioteca Cajamag: https://www.cajamag.com.co/cultura/biblioteca/</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 reciben a los usuarios interesados en participar en los programas de biblioteca que tienen valor, solicitan documento de identidad y verifican en el Aplicativo de Servicio la categoría a la cual pertenecen. Posteriormente entregan el número de la cuenta asignada por Cajamag para que cancele el valor del servicio 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. 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>El Auxiliar Administrativo Grado I</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Ingresos por Servicios y el Subproceso de Ventas</p> <p>S.I: Informe de Ventas CYBER CAFÉ PRO</p>

<p>H</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 Vacacionales Biblioteca y talleres permanentes.</p> <p>Nota 2: Para el caso del servicio de Sala Virtual y fotocopidora son cobrados directamente por el Auxiliar Administrativo I 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 vacacionales biblioteca y/o talleres permanentes), diligencia el formulario virtual "Formulario de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad" (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@cajamag.com.co con copia a beatriz.maal@cajamag.com.co), para la</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>D.E. Pago PSE</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Ver registros subprocesos Ingresos por servicios.</p>
-----------------	--	--

<p>H</p>	<p>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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05 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 herramienta virtual; además les recuerda la fecha y horarios establecidos de las actividades.</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 el 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 a través de herramientas virtuales como evidencia de la</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</p>

<p>H</p>	<p>asistencia los participantes diligencian el formulario de google "Formulario de asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag.</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 cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-5, 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>El Jefe de Programas Especiales - Biblioteca</p>	<p>Control de proceso Bibliobús CCB-2-FO-38</p> <p>Control de proceso promoción y animación de Lectura CCB-2-F0-45</p> <p>Control de proceso Oídos Para ver y Señas para la Vida CCB-2-F0-46</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria – Intercambio de Libros CCB-2-FO-47</p> <p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p>

H			<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 y/o 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 herramienta virtual 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 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</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I /Contratista</p>	<p>S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>S.I. Formulario de inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag</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</p>

<p>H</p>	<p>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 vacacionales biblioteca y talleres permanentes, 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>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>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, Lanzamiento de libros, Exposiciones artísticas, Foros, Recitales poéticos, Seminarios, Conferencias, Conversatorios 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 de los formularios de Google dispuestos por la Biblioteca.</p> <p>El Auxiliar Administrativo y/o contratista, teniendo en cuenta el orden de inscripción y la capacidad máxima permitida por la plataforma, enviará por correo electrónico, el link, ID y contraseña de acceso a la herramienta virtual. 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/ Contratista</p>	<p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</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 <i>Ver Procedimiento de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-PRO-3.</i></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>H</p>	<p>26. EFECTUAR LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</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 transportador de libros y diligenciar la estadística de Biblioteca en el formulario diseñado para ello y que se encuentra instalado en la Tablet que el funcionario de biblioteca le suministra y/o computador de circulación y préstamo. 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>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Estadística de uso Biblioteca</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>

H	<p>EJECUTAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL "SERVILocal": El Auxiliar Administrativo I por instrucciones de la Jefe de Programas Especiales, administra el Sistema de información local "Servilocal" y realiza el cargue de la información sobre los programas culturales de Cajamag y del departamento del Magdalena, a través del chat se reciben solicitudes de información de los internautas sobre las programación cultural publicada, los cuales son respondidos de manera oportuna por el Auxiliar Administrativo I. El control de esta actividad se registra a través del contador de visitas y el historial de chat de la aplicación.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales /Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Contador de Visitas S.I. Historial de chat</p>
	<p>26.2 PRESTAR EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA: El Auxiliar Administrativo I encargado de circulación y préstamo presta el servicio de fotocopias a los usuarios que lo requieran y el dinero recibido por éste es entregado semanalmente al Coordinador de Biblioteca para su respectiva consignación en el banco autorizado por Tesorería. Además, entrega formato Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54, el cual contiene la relación de copias vendidas, dañadas y las autorizadas por el Jefe de Programas Especiales.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I encargado de circulación y préstamo</p>	<p>Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54 P.I: Solicitud de Fotocopias</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 CCB-2-DE-6, 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). Ver Reglamento de los Servicio Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Coordinadora Biblioteca</p>	<p>Volante original de la Consignación S.I. Módulo de Servicios /Recibo Provisional S.I. Factura de Venta S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS</p>

<p>H</p>	<p>EL SUBPROCESO DE RECAUDOS INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</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; 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</p>	<p>/ 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>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; 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 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 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 (convención 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 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</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>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>S.I. Correo</p>
-----------------	--	--	---

<p>H</p>	<p>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 herramienta virtual 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>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 para proyección, portátiles y tablets), que realiza el recorrido por el departamento del Magdalena de acuerdo al programado para el año. 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</p>	<p>Conductor</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</p>

	<p>en el Acta reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9.</p>		<p>Bibliobús CCB-2-FO-38 Préstamo externo de Material Bibliográfico CCB-2-FO-07</p>
<p>H</p>	<p>27. BRINDAR EL SERVICIO DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA:</p>		
	<p>27.1 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES VACACIONALES BIBLIOTECA: Para el caso de Talleres Vacacionales Biblioteca, 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.</p> <p>El Instructor, realiza la inducción y re-inducción de los asistentes, y se ciñe a lo establecido en el Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 y Ficha Técnica de Talleres Vacacionales Biblioteca CCB-2-DE-8, 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 Vacacionales Biblioteca CCB-2-DE-8.</p> <p>Nota 1: En los casos que no sea posible la realización de los talleres vacacionales Biblioteca de forma presencial, los instructores y/o talleristas, realizarán las actividades de forma virtual a través de las herramientas virtuales.</p> <p>Nota 2: Para los talleres herramientas 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</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>Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-40 S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>Talleres por fuera de la Biblioteca:</p>

<p>H</p>	<p>departamento de Cultura y Comunicaciones con copia a la supervisora de Mercadeo en donde se especifica que las preinscripciones se realizan en los formularios online de cada taller.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil, revisa las preinscripciones de los interesados en realizar los talleres vacacionales y una vez se ha cumplido el punto de equilibrio requerido y de acuerdo al orden de preinscripción, envía al correo electrónico de los acudientes o tenedores de los niños y niñas inscritos, informando los requisitos, condiciones y restricciones (incluida la fecha de inicio de actividades y horarios establecidos), id, contraseña y nombre de herramienta virtual en la que se realizarán los talleres.</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 Vacacionales Biblioteca CCB-2-DE-8, toma asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. El Auxiliar Administrativo I 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>Rutero Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-44</p> <p>Planeador de 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 de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad”: https://forms.gle/PMiLQoEQGesAmZif6</p> <p>S.I. Whatsapp Corporativo</p>
----------	---	--	---

			Carta de solicitud de inscripción por convenio interno
H	<p>27.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES PERMANENTES: El Jefe de Programas Especiales recibe solicitudes de empresas afiliadas por correo electrónico o en físico para el desarrollo de talleres Permanentes. 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 Permanentes 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, 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 Permanentes Biblioteca CAJAMAG. El desarrollo de esta actividad será controlado a través del control del proceso Talleres Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55. Ver Fichas de Talleres Permanentes Biblioteca CAJAMAG CCB-2-DE-7.</p> <p>Nota 1: En el caso que este servicio sea ofertado a los afiliados y tenga costo, el Auxiliar Administrativo I 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 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</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-55</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p> <p>Talleres por fuera de la Biblioteca:</p> <p>Planeador de Actividades</p>

<p style="text-align: center;">H</p>	<p>conocer la percepción de los participantes. Ver Ficha Técnica Talleres Permanentes. Biblioteca CAJAMAG CCB-2-DE-7.</p> <p>Nota 2: Cuando el servicio es prestado de manera virtual, se ejecutará a través de la de la herramienta virtual que indique Biblioteca, y se diligenciarán los mismos registros del servicio presencial (, 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>CCB-2-FO-40</p> <p>S.I. Herramienta Virtual</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>S.I. Encuesta de satisfacción</p> <p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p>
	<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 CCB-2-DE-6.</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 style="text-align: center;">Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil</p>	<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</p>

	<p>27.4 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 herramienta virtual. Adquiere la estadística a través del formulario de Google "Formulario Asistencia Virtual.</p>		<p>actividades de la Biblioteca de Cajamag</p> <p>S.I. Herramienta Virtual, Twitter, Instagram o Facebook</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
<p>H</p>	<p>27.5 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CULTURALES DE LANZAMIENTO DE LIBROS, EXPOSICIONES ARTÍSTICAS, FOROS, TERTULIAS, RECITALES POÉTICOS, SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y CONCIERTOS: Se realizan de forma presencial o virtualmente a través de la herramienta virtual seleccionada por la biblioteca de acuerdo a la Promesa de servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</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 al Supervisor de Mercadeo. El autor se compromete en donar</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/ Contratista</p>	<p>Programador de actividades y 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</p>

<p>H</p>	<p>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 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 al Supervisor 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</p>		<p>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>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
-----------------	--	--	--

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 de Biblioteca CCB-2-DE-6.**

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.**

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 programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32 las fechas y horarios para seminarios, conferencias, foros y/o conversatorios.

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.

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 al Supervisor de Mercadeo.

H

El día del evento el Auxiliar Administrativo I y/o contratista entrega a los asistentes el formato

<p>H</p>	<p>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 CCB-2-DE-6.</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 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</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I / contratista/ Moderador de tertulias</p>	
-----------------	--	---	--

<p>H</p>	<p>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. Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</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 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>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar Administrativo I/ contratista/ Moderador de tertulias</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. **Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.**

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.

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.

Para los conciertos programados por la biblioteca el Auxiliar Administrativo I 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.

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 I que tramite los permisos mediante

Jefe de
Programas
Especiales/
Auxiliar
Administrativo I/
contratista

Jefe de
Programas
Especiales /
Auxiliar
Administrativo I/
contratista/
Auxiliar
Administrativo

<p>H</p>	<p>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 herramienta virtual asignada por la biblioteca, con los mismos formatos excepto el de Asistencia Programas Biblioteca CCB -2-FO-42, para el servicio virtual.</p>		
	<p>27.6 EJECUTAR EL PROGRAMA MAR, ARTE Y CULTURA: Este programa es ejecutado de forma presencial o virtualmente a través de la herramienta virtual 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. Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</p> <p>Nota: Cuando el servicio se presta virtual se realiza por la herramienta virtual y se aplican los mismos formatos excepto el de Asistencia Programas Biblioteca CCB -2-FO-42, para el servicio virtual se aplica el Formulario Asistencia Virtual.</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>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
	<p>27.7 RECIBIR SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE OBRA A TRAVÉS DEL GRUPO EDITORIAL CAJAMAG: La jefe de programas especiales, recibe solicitudes físicas, telefónicas o vía e-mail, de autores, editores, instituciones, comunidades, organizaciones que desean publicar una obra a través del grupo editorial CAJAMAG. Una vez revisado el texto se pone a consideración la publicación de la obra. La Jefe de Programas Especiales dado el caso que se amerite la publicación, remite al Auxiliar Administrativo I y/o Contratista la solicitud para que inicie la gestión de verificación de presupuesto, contactar corrector de estilo, corrector de ortografía, solicita ISBN, entre otros.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I / Contratista</p>	<p>Ver registros generados en el en el subproceso de Compras y Contratación APO-3-01</p> <p>Formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones</p>

<p>H</p>	<p>Una vez se tenga el machote del libro totalmente corregido, se realiza requisición de compras especificando cantidad de libros a imprimir, pasta, gramaje, tipo de papel, tamaño, cantidad de hojas, además se solicita ISBN o ISSN (de acuerdo a su naturaleza) entre otras características.</p> <p>Finalmente, se reciben los libros a satisfacción, se especifica fecha para lanzamiento y se le asigna valor comercial al libro de acuerdo al caso, teniendo en cuenta que en algunos casos se entregan muestras gratuitas.</p>		<p>CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>P.I. Libros.</p>
<p>28. EJECUTAR EL SERVICIO DE APOYO FORMATIVO:</p>			
	<p>28.1 EJECUTAR EL PROGRAMA MAGDALENA TIERRA PROMETIDA: En alianza con las instituciones educativas del sector rural, la biblioteca con el apoyo de la Jornada Escolar Complementaria "Yuluxa", y otros programas de la Caja que deseen sumarse a esta iniciativa, realiza actividades dirigidas a estudiantes afiliados en las categorías A y B de los grados 9°, 10°, 11° de la Jornada Escolar Complementaria y población Vulnerable, mujeres líderes y gestores culturales.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA CSS - 10.</p> <p>El Jefe de Programas Especiales envía por correo electrónico al Auxiliar Administrativo I y/o Contratista, información del evento. Esta información es utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento por medio del formato solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5-FO-2, el cual se envía por correo electrónico a la Unidad de Cultura y Comunicaciones con copia a la Supervisora de Mercadeo. Igualmente, cuando se requiera, solicita impresión de hojas de ejercicios o guías.</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 (cuando el evento es presencial), si el evento es virtual la asistencia queda registrada en formulario asistencia virtual. Al finalizar el evento, el Auxiliar Administrativo I y/o Contratista realiza encuesta de satisfacción.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I y/o Contratista,</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar administrativo I / Contratista</p>	<p>D.E. Oficio Solicitud Magdalena Tierra Prometida</p> <p>S.I. Correo electrónico</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p> <p>Programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32</p> <p>Solicitud de diseños publicitarios y comunicaciones CCC-5 FO-2</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-</p>

<p>H</p>	<p>diligencia Control de Proceso Programas Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48. Ver Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa de Biblioteca CCB-2-DE-6.</p>		<p>42</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>Control de Proceso Programa Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-48.</p>
	<p>28.2 EJECUTAR SERVICIOS DE VISITAS DIRIGIDAS: El Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil ejecuta el servicio de Visitas Dirigidas de forma presencial o virtualmente a través de la herramienta virtual 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. 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 de Biblioteca CCB-2-DE-6.</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. Herramienta virtual</p>
	<p>28.3 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 herramienta virtual) bajo la dirección del Jefe de Programas Especiales y la</p>	<p>Auxiliar Administrativo Grado I</p>	<p>Formato de Inscripción Clubes de la Ciencia CCB-2-FO-21</p>

<p>H</p>	<p>evidencia de la ejecución se hace a través del Formato de Inscripción Clubes de la Ciencia CCB-2-FO-21, Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 o Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de CAJAMAG.</p>		<p>Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
	<p>28.4 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 herramienta virtual), 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 y el Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>P.I. Invitaciones Santa Marta, Ciudad Museo de Cielos Abiertos</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>Control del Proceso Programa</p>

<p style="text-align: center;">H</p>			<p>Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
	<p>28.5 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 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</p>	<p style="text-align: center;">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-48</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p>

<p>H</p>	<p>Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48. Ver Control del Proceso Programa Extensión Bibliotecaria CCB-2-FO-48 y Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</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, quedando como evidencia de la asistencia: Formulario Asistencia Virtual. La biblioteca Cajamag se contactará con los acudientes o tenedores de los niños ganadores para hacerle entrega de los premios.</p>		
	<p>28.6 EJECUTAR EL SERVICIO DE SALA VIRTUAL: Para el servicio de la sala virtual, el contratista y/o Auxiliar Administrativo I recibe los usuarios que desean utilizar los computadores disponibles con servicio de internet, efectuando el cobro y activación del bono en el software CIBER CAFÉ PRO e ingresándolo en el Aplicativo de Servicios, informa sobre las condiciones y restricciones del servicio establecidos en el Reglamento de Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-3 y para aquellos que requieran orientación, les brinda asesoría del manejo y utilización de los equipos y el internet. Una vez termina el tiempo solicitado por el usuario para la consulta de internet, el computador automáticamente se bloquea; si el usuario requiere nuevamente el servicio se le activa en el software el tiempo solicitado, automáticamente se registran los datos estadísticos en el software CIBER CAFÉ PRO. La información de los usuarios queda relacionada en el registro de Estadísticas Biblioteca en el aplicativo</p>	<p>Contratista /Auxiliar Administrativo I/ Coordinador de Biblioteca Cajamag</p>	<p>S.I: Solicitud del bono Sala virtual</p> <p>S.I. Estadísticas Biblioteca</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>Control del Proceso Programa Sala Virtual CCB-2-FO-50</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p>

<p>H</p>	<p>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 CCB-2-DE-6 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 I 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 I genera y entrega bono gratuito de 30 minutos diariamente a los usuarios con carné de Biblioteca Cajamag que soliciten el servicio.</p>		<p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>
	<p>28.7 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>28.8 EJECUTAR LOS PROGRAMAS PARA PERSONAS CON 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 con formato Podcast y la herramienta virtual respectivamente), la inscripción de los participantes las realiza el Auxiliar Administrativo I mediante formato Listado de usuarios inscritos en programas para personas en situación de discapacidad CCB-2-FO-51 antes del inicio de</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/ Instructor</p>	<p>Listado de usuarios inscritos en programas para personas en situación de discapacidad CCB-2-FO-51</p>

<p>H</p>	<p>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 programas para personas en situación de discapacidad CCB-2-DE-10; además toman asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p> <p>Los programas para personas en situación de discapacidad, se realizan de acuerdo a la promesa de servicio CCB-2-DE-6. Mensualmente el Auxiliar Administrativo I, 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. Ver Fichas Técnicas Programas para personas en situación de Discapacidad CCB-2-DE-10, Control del Proceso de Oídos para Ver y Señas para la Vida CCB-2-FO-46, Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</p> <p>Nota 1: El listado de usuarios inscritos en programas para personas con discapacidad CCB-2-FO-51 será diligenciado 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>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>H</p>	<p>29. 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 I encargado de la alimentación de los indicadores con copia a la Jefe de Programas Especiales quien monitorea la oportunidad de entrega de los</p>	<p>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Control del proceso Bibliobús CCB-2-FO-38</p> <p>Control de proceso promoción y animación de lectura</p>

	<p>controles de proceso y diligenciamiento del indicador de promesa de servicio.</p>		<p>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>30. 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 generada en el Formato Soporte de Estadísticas</p>	<p>Auxiliar Administrativo I, Responsable de las estadísticas</p>	<p>Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2</p>

	GER-1-02-FO-2 con apoyo del Auxiliar Administrativo I. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.		
	31. 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
	32. 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
	33. 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
	34. 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
	35. 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>36. 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</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>Módulo: Matriz de Requisitos legales</p>
<p>37. 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>38. 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>39. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PROMESA DE SERVICIO.</p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak.</p>
<p>40. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES SOLICITADAS. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE</p>		<p>Ver registros subproceso de Formación y</p>

	COMPENTENCIAS.		Desarrollo de Competencias
	41. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PÁGINA WEB. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES.		No Aplica
	42. 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. El Jefe de Programas Especiales cuando aplique, hace seguimiento a través de cuentas de cobro y estadísticas de los Convenios, Alianzas, Acuerdos o Contratos con las Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales en donde se desarrollan los Programas de Biblioteca. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PAGOS APO-1-04.		Ver registros subprocesos de compras y contratación S.I. Estadística de uso biblioteca D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos
	43. 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
	27 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	44. 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, 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	Jefe de Programas Especiales – Biblioteca	Ver registros del Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores apo-3-01-pro-4.

	matriz de criticidad se encuentre actualizada.		
	45. 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
	46. 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.	Jefe de programas especiales – Biblioteca	Ver módulo de Salidas No Conforme del aplicativo Kawak
A	47. 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.		Ver módulo de Mejoramiento Continuo del aplicativo Kawak

RESULTADOS

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

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

LÍMITES

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

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

PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA

- Subproceso de compras y contratación.
- Subproceso 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 **Situación** de Discapacidad
- Fichas Técnicas Talleres **Permanentes** Biblioteca CAJAMAG
- Fichas Técnicas Talleres **Vacacionales**.
- 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 o 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,	Digital	Correo Electrónico Jefe de Programas Especiales	Jefe de Programas Especiales, Auxiliar	Archivo de Gestión: Permanente	N/A

	Auxiliar Administrativo I		Biblioteca	Administrativo I	Archivo central: 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	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-40 Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca/ Estante 1: Bandeja 2,3,4,5, Estante 2 Bandeja 7 / Carpeta Planeador por Instructor por mes	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
		Digital	Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo 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. Estadística de uso biblioteca	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo /Conductor.	Digital	Encuestas. encuestas.biblioteca@cajamag.com .co/drive	Auxiliar Administrativo I	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Backup de Biblioteca
S.I. Recibo Provisional Estadística	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca /computador Auxiliar	Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión: Permanente	Backup Biblioteca

			Administrativo I, protegido por contraseña/ Aplicativo de servicios Cajamag		Archivo central: N/A	
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 Soportes	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Archivador Biblioteca, Estante 2 / Bandeja 8 / Carpeta Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca y soportes	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Inactivo
CCB-2-FO-35 Control de asistencia Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Oficina de Biblioteca/Computador de los 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 Auditor	Archivo de Gestión 1 año	Eliminar
CCB-2-FO-49 Control del Proceso Sala Infantil	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Sala infantil/Computador Auxiliar Administrativo I/Mis documentos/Formatos sala infantil/ control de procesos por Año.	Auxiliar Administrativo I	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	Auxiliar Administrativo I/ Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central:	Backup Biblioteca

			y/o Contratista /usuario y clave/ Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta por tipo de Programa por Año		N/A	
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/I/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	Jefe Programas Especiales – Biblioteca. Auxiliar	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar

			Informe diagnóstico asesorías a biblioteca, por año.	Administrativo I		
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 , protegido por contraseña/ Mis documentos/control del proceso por año/control de Oídos para Ver y Señas para la vida por Año.	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
GER-1-02-FO-2 Formato Soporte de Estadísticas	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca /Estante 1/Bandeja 1/Carpeta Estadísticas , por año/ Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carpeta Soporte Estadísticos por Año	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Inactivo
		Digital	Computador del Auxiliar Administrativo I/Mis Documentos/Carpeta Soporte Estadísticos por Año		Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	
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 y Auxiliar Administrativo	Proveedores de servicio y Auxiliar Administrativo I. Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo I, Auditor	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años. Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años. N/A	Eliminar

			I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta Control de asistencia Biblioteca Cajamag por tipo de Programa por Año			
Control del proceso Bibliobús CCB-2-FO-38.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Digital	Oficina Biblioteca/Computador Conductor /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 /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 Listado de usuarios inscritos en programas para personas en situación de discapacidad	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Digital	Oficina de Biblioteca/Computador de los Auxiliares Administrativo y Auxiliar Administrativo I/Usuario y Clave/Carpeta Compartida Programa de Biblioteca en Equipo/Carpeta Listado de inscritos en Programa en situación de Discapacidad por tipo de Programa por Año	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
CCB-2-FO-41 Contrato de cesión de derechos	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca,	Auxiliar Administrativo I Y	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central:	Eliminar

patrimoniales de autor.			Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Contrato de Cesión de derechos patrimoniales de autor por año.	/Contratista	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 /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/30maraddyMartinez/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	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		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	Digital	Oficina Biblioteca/comput ador Auxiliar Administrativo I protegido por contraseña/Docu mentos/ Control de Proceso Talleres Biblioteca Cajamag por año	Auxiliar Administrati vo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Backup Biblioteca
Control de fotocopias Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-54	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año.	Conductor, Auxiliar Administrati vo I.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
D.E: Oficio solicitud de devolución	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca /Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Devoluciones	Conductor, Auxiliar Administrati vo I/Jefe Programas Especiales.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1	Eliminar
S.I: Informe de Ventas CYBER CAFÉ PRO	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico Digital	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año Aplicativo CYBER CAFÉ PRO/Módulo Administrar/Infor me de Venta .	Conductor, Auxiliar Administrati vo I..	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/Subproce sos Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca / Coordinado ra	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.	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
D.E. Oficio Solicitud Magdalena Tierra Prometida	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Solicitud Magdalena Tierra Prometida	Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I / contratista	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. Herramienta Virtual	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Herramienta Virtual/Usuario y clave	Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I	Base de datos	Historial de la Herramienta Virtual
S.I. Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de CAJAMAG	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	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	Jefe Programas Especiales –	Digital	Encuestas. encuestas.bibliote	Personal del	Archivo de gestión:	Backup de Biblioteca

y/o reinducción Biblioteca CAJAMAG	Biblioteca		ca@cajamag.com .co/drive	subproceso	Permanente Archivo central: N/A	
---------------------------------------	------------	--	-----------------------------	------------	---------------------------------------	--

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	Semestral	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles culminado el semestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.

			aplicar la encuesta, depende de la población total del programa que se esté midiendo.				
ID 109 Cumplimiento de Programador de Biblioteca.	Medir el cumplimiento del Programador de actividades mensuales	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca	(Nº de actividades ejecutadas / total actividades programadas en el periodo) *100 Nota: Las actividades registradas en el indicador son las que se pueden cuantificar mediante el programador de actividades.	Trimestral/ Anual	(%) Porcentaje.	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.
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
ADDY MARILYN MARTINEZ DE LLANOS JEFE PROGRAMAS ESPECIALES BIBLIOTECA- JEC	GISELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA
Fecha de elaboración: 18/08/2022	Fecha de revisión: 18/08/2022	Fecha de aprobación: 18/08/2022