

	NOMBRE DEL SUBPROCESO: Biblioteca PROCESO AL QUE PERTENECE: Cultura y Bibliotecas	Código: CCB-2-CAR-1 Versión: 22
---	--	--

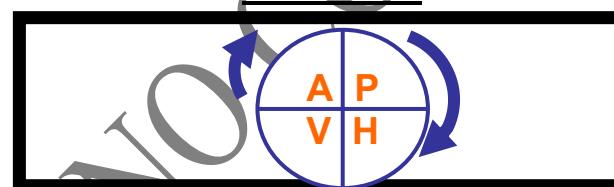
OBJETIVO: Garantizar que los servicios, programas y actividades desarrolladas por la Biblioteca CAJAMAG sean brindados de manera eficaz, fomentando el hábito por la lectura y la escritura, el acceso la información, conocimiento, y las manifestaciones culturales, dando cumplimiento a los requisitos legales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

ENTRADAS



Actividades



RESULTADOS



LIMITES

Procesos con los cuales Interactúa

Plan de Continuidad

Recursos

Responsable del Proceso

Requisitos

Medición/Seguimiento a Indicadores

Documentación Generada

Registros

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO /PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales Aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
• 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.	Gestión de atención al Cliente	Entregada semestralmente.
• Informe de Quejas y Reclamos.	Gestión de atención al Cliente	Trimestralmente con objetivos claros y específicos.
• Informe de Resultado de Inteligencia y Estudio de Mercado.	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 9001:2015.
• Manual de Calidad Corporativo	Subproceso de Gestión de Calidad	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DEL SUBPROCESO DE LA BIBLIOTECA CAJAMAG. Define e imparte los lineamientos para el control y regulación del servicio, además Vigila que el responsable del subproceso cumpla con las políticas establecidas. <i>Ver Políticas del Subproceso Biblioteca Cajamag.</i></p> <p>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE BIBLIOTECA: Anualmente y cada vez que se requiera 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 sub-módulo 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 la División Administrativa.	No Aplica
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</p>	<p>Jefe de Programas Especiales Biblioteca</p>	<p>Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p> <p>Planificación de cambios al Sistema GER-4-01-FO-1</p>
		Jefe de Programas Especiales Biblioteca	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad.</p>

	<p>Biblioteca y el Auxiliar Administrativo II y/o Contratista identifican las oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas oportunidades de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo. Ver procedimiento de Mejoramiento Continuo GER-4-01-PRO-03.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, GESTIÓN DE CALIDAD GER-4.</p>		
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>	El Jefe de Programas Especiales	Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.
	<p>5. REVISAR ORGANIGRAMA DEL SUBPROCESO: El Jefe de Programas Especiales anualmente o cada vez que se requiera revisa el organigrama y realiza las actualizaciones pertinentes. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01</p>	El Jefe de Programas Especiales	Ver Solicitud en el Aplicativo Kawak
	<p>6. 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 Inteligencia y Estudio de Mercado 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 Profesional Universitario de Mercadeo solicitando la actualización del mismo. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MERCADEO CCC-1</p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	S.I. Correo electrónico
	<p>7. 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:</p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	Ver registro de cambio generado en

	<p>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 <i>Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</i></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 Condición de Discapacidad CCB-2-DE-44, Fichas Técnicas Talleres vacacionales Biblioteca CCB-2-DE-45, Ficha técnica talleres permanentes CCB-2-DE-7 Fichas Técnicas de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-DE-46.</p> <p>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 estas. Además, si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializar los cambios con el personal pertinente. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p> <p>Nota 1: Las actividades solicitadas por las empresas no requieren ser actualizadas en la Promesa del Servicio.</p> <p>Nota 2: 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p> <p>8. 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</p>		<p>el Aplicativo Kawak</p>
		<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo electrónico</p>
			<p>Ver registros generados</p>

	<p>servicios (recurso humano requerido). Ver <i>Protocolo del servicio de la Biblioteca CCB-2-DE-5, e INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</i></p> <p>Cuando se requiera, la Jefe de Programas Especiales, gestiona ante 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><i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS APO-2-02.</i></p> <p>Para el caso de la adquisición de material bibliográfico o no bibliográfico, el Auxiliar Administrativo I elabora en el último trimestre del año anterior propuesta de compras de material bibliográfico y no bibliográfico teniendo en cuenta las sugerencias y solicitudes de demanda del material, catálogos ofertados de las editoriales, e 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 <i>Políticas de Biblioteca Cajamag CCB-2-DE-3. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10.</i></p> <p>Se gestionará la contratación de los proveedores requeridos de acuerdo a las actividades detalladas en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32, validando que se haya cumplido la selección, evaluación o reevaluación de los proveedores a través del Aplicativo KAWAK. Ver <i>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.</i></p>		<p>en el Subproceso de Compras 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>9. ELABORAR ANUALMENTE EL 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, y una vez elaborado, es enviado al Jefe General de los Servicios Sociales para aprobación.</p> <p>Nota: Es importante considerar los efectos del cambio climático, como las temporadas de lluvia o fenómenos como "La Niña", en la planeación de actividades, especialmente aquellas que se realizarán en espacios abiertos.</p> <p><i>Ver Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6. PLANEACIÓN FINANCIERA APO-1-01 y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i></p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32</p>
<p>P</p>	<p>10. APROBAR Y SOCIALIZAR PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA CCB-2-FO-32</p> <p>APROBADOS: El Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 si cumple con lo establecido en la Promesa del Servicio y Plan Operativo del año, caso contrario devuelve para corrección. Una vez aprobado, el Jefe de Programas Especiales Biblioteca, socializa por correo electrónico o presencialmente (Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9) al personal de la oficina las actividades que fueron aprobadas. Además, se socializa por correo electrónico con el líder del Subproceso de Ventas para la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p> <p>Posteriormente el Programador de Actividades 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 /Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p>
	<p>11. SOLICITAR ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO. Solicita la actualización de la página web con los servicios ofrecidos por el subproceso, de acuerdo a lo establecido en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32, al Jefe de</p>	<p>Jefe de Programas Especiales - Biblioteca</p>	<p>S.I. Correo Electrónico</p>

	<p>Cultura y Comunicaciones INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p> <p>12. PLANIFICACIÓN DE LA REVISIÓN Y CONTROL DEL DISEÑO CURRICULAR: Anualmente el Jefe de Programas Especiales planifica las etapas del diseño y desarrollo de los programas de la Biblioteca y extensión bibliotecaria y cultural que cuentan con fichas técnicas y a las que aplican los controles del diseño y desarrollo (ver promesa de servicio). En esta planificación se debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La verificación de las entradas requeridas desde el diseño y desarrollo. a. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo. Para lo cual tiene en cuenta las características cada programa y su referente desde el marco normativo. b. Las etapas del diseño y desarrollo de los programas de acuerdo a sus objetivos y metas, entre las que debe tener en cuenta las etapas de revisión aplicables de acuerdo a lo programado desde el programador de actividades. b. Las etapas requeridas para la verificación y validación del diseño y desarrollo, guardando coherencia con la periodicidad de los indicadores de gestión, para garantizar así, la integridad de la información y unos resultados adecuados para los posibles diseños o rediseños. c. Las responsabilidades y autoridades requeridas para el diseño, bajo el marco de los procedimientos internos, la matriz de responsabilidad y autoridad y la oferta del servicio. d. Determinar las necesidades de recursos para el diseño y desarrollo de los programas. Para lo cual debe tener en cuenta la naturaleza de los mismos y la asignación de recursos establecida desde la organización. Ver Protocolo del servicio. e. Los mecanismos requeridos para controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en los procesos de diseño. 		
--	--	--	--

<p>f. Las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio y el nivel de control esperado por las mismas (especialmente las establecidas desde el marco legal vigente), las cuales están establecidas desde el módulo de partes interesadas KAWAK.</p> <p>g. Los requisitos para la posterior revisión y provisión de los programas.</p> <p>h. La legislación vigente con respecto al servicio y la información documentada necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos del diseño y desarrollo (a través del control de proceso).</p> <p>k. Los requisitos para la posterior prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en las fichas técnicas.</p>			
<p>13. IDENTIFICAR Y GESTIONAR CUANDO APLIQUE ANTE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES CONVENIOS, ALIANZAS, ACUERDOS O CONTRATOS PARA APOYO EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA BIBLIOTECA. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</i></p>	<p>13. IDENTIFICAR Y GESTIONAR CUANDO APLIQUE ANTE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y NO GUBERNAMENTALES CONVENIOS, ALIANZAS, ACUERDOS O CONTRATOS PARA APOYO EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE LA BIBLIOTECA. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</i></p>	<p>Jefe de programas especiales – Biblioteca</p>	<p>D.E. Convenio, Alianzas, Acuerdos o Contratos</p>
<p>14. REVISAR Y AJUSTAR EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CCB-2-DE-1: El Jefe de Programas Especiales con apoyo del Auxiliar Administrativo I efectúan las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de los Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-1.</p>	<p>14. REVISAR Y AJUSTAR EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS CCB-2-DE-1: El Jefe de Programas Especiales con apoyo del Auxiliar Administrativo I efectúan las correcciones y modificaciones a que haya lugar de acuerdo a actualizaciones de normas legales o políticas internas. Ver Reglamento de los Servicios Bibliotecarios CCB-2-DE-1.</p>	<p>Jefe de programas especiales/ Auxiliar Administrativo I</p>	<p>S.I: Reglamento de los Servicios Bibliotecario</p>
<p>15. REALIZAR EL INVENTARIO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA: El Auxiliar Administrativo I 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, lidera la realización del inventario del material bibliográfico de la Biblioteca Cajamag. Ver Instructivo para el desarrollo de las colecciones del sistema de Bibliotecas Cajamag CCB-2-INS-11.</p>		<p>El Auxiliar Administrativo I /Todo el personal de Biblioteca Cajamag</p>	<p>Ver registros generados en el Instructivo para el desarrollo de las colecciones del sistema de Bibliotecas Cajamag</p>

			CCB-2-INS-11.
	<p>16. REALIZAR SOLICITUD DE PUBLICIDAD DE LOS PROGRAMAS, SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE BIBLIOTECA. El Jefe de Programas Especiales y/o Colaborador asignado, gestiona la solicitud de publicidad de los programas, servicios y actividades de biblioteca a través de correo electrónico, adjuntando solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2 al Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones, con las condiciones y restricciones del servicio, logos a utilizar, medios en los cuales se realice la publicidad como: redes sociales, página web de biblioteca, volantes, afiches, entre otros tipos de solicitudes.</p> <p>Posteriormente, el Jefe de Programas Especiales o Colaboradores asignados, efectuarán seguimiento a lo solicitado y publicado antes de la ejecución.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/Auxiliar Administrativo I/Contratista</p>	<p>Formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Ver registros generados en el Subproceso de Comunicaciones</p>
	<p>17. RECIBIR INTERESADOS EN PARTICIPAR EN UNA ACTIVIDAD PROGRAMADA O SOLICITADA PAGA: El Auxiliar Administrativo I y/o Auxiliar Administrativo II, reciben a los usuarios interesados en participar en los programas de biblioteca que tienen valor, solicitan documento de identidad y verifican en el Aplicativo de Servicio la categoría a la cual pertenecen. Posteriormente entregan el número de la cuenta asignada por Cajamag para que cancele el valor del servicio y se le genera el recibo provisional al usuario, se le informa además qué 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 facturación.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</p> <p>Para el caso de los servicios que son solicitados por las empresas afiliadas o no afiliadas y tienen valor, se tramitan tal como establece el Subproceso de Ventas. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p> <p>Para el caso del servicio de Sala Virtual es cobrado directamente por el Auxiliar Administrativo I y</p>	<p>El Auxiliar Administrativo Grado I/Auxiliar Administrativo II</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Ingresos por Servicios y el Subproceso de Ventas</p> <p>Módulo de Servicios Bibliotecarios SIABUC</p> <p>S.I: Informe de Ventas</p> <p>D.E: Oficio solicitud de devolución</p> <p>Ficha de inscripción talleres biblioteca</p> <p>CCB-2-FO-39</p>

<p>controlados a través del informe de ventas generado en el Módulo de Servicios Bibliotecarios SIABUC y para la fotocopiadora mediante soporte del control de fotocopias Biblioteca Cajamag.</p> <p>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, tal como establece el Subproceso de Facturación; 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>El usuario interesado en inscribir a su hijo/a en las actividades virtuales pagas de la Sala Infantil (asesorías en tareas, talleres en la vacacional biblioteca), 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.</p> <p>El Auxiliar Administrativo I de sala infantil, teniendo en cuenta el orden de preinscripción y los cupos abiertos, recibe por correo electrónico o en físico Ficha de Inscripción, copia 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 para la legalización de la inscripción.</p>		<p>D.E Fotocopia de registro civil o tarjeta.</p> <p>D.E. Fotocopia de la cédula del acudiente.</p> <p>D.E. Pago PSE</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
<p>18. REALIZAR INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN A LOS CONTRATISTAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA:</p> <p>Esta inducción o re-inducción se realiza con apoyo del documento Inducción Instructores y Promotores Biblioteca, en compañía del Auxiliar Administrativo I encargado de la Promoción y Animación de Lectura, dejando como evidencia Acta Reunión Biblioteca Cajamag. En el caso que un Instructor, Contratista, Colaborador Administrativo, Tallerista o Promotor de Lectura no asista, la información le será enviada por correo electrónico. En el caso que no sea posible realizar la inducción y/o reinducción de forma presencial, se realizará a través de herramientas virtuales como evidencia de la asistencia de los participantes.</p>	<p>Jefe de programas especiales Biblioteca</p>	<p>Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9</p> <p>S.I. Formulario de asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca Cajamag</p>

	<p>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>19. 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. <i>Ver Protocolo de Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-5.</i></p> <p>El Control de proceso de Biblioteca será diligenciado por el colaborador encargado de desarrollar el antes, durante y después de cada actividad y deben enviarse por correo electrónico 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 de Biblioteca CCB-2-FO-55</p>
	<p>20. 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, Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II y/o Contratista, realiza la inducción y/o reinducción a los participantes, sobre las condiciones y restricciones del servicio, normas y reglas de comportamiento evidenciado con formato Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p>	<p>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II /Contratista</p>	<p>Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p>

	Para aquellos que ingresan posteriormente o no asisten el primer día, se le enviará al correo electrónico, en el caso de que sea un menor de edad se envía al correo electrónico del acudiente o el Instructor la realiza personalizado.		
21. EJECUTAR EL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LECTURA			
21.1 ENTREGAR MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y NO BIBLIOGRÁFICO PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROMOCIÓN DE LECTURA:	Auxiliar Administrativo I	Acta de Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9 P.I: Carta de Presentación	
Cuando el material ingresa a biblioteca, el Auxiliar Administrativo I, organiza y distribuye equitativamente el material bibliográfico para los Promotores de Lectura, Tallerista y Contratista, Empresas Afiliadas e Instituciones Educativas solicitantes, elabora Acta de Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9, relacionando los materiales entregados y solicitando firma de recibido de materiales a cada promotor. Por otra parte, el material no bibliográfico, solo se le entrega a los Promotores, talleristas y contratistas, así como la Carta de Presentación para la ejecución de las actividades de promoción de lectura en las empresas afiliadas e instituciones educativas.			
21.2 PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR: Antes del inicio de las actividades, el Contratista Promotor de Lectura visita los lugares donde prestará sus servicios, identificándose con la Carta de Presentación donde se especifica la identidad del promotor, fecha de inicio y finalización de las actividades. Posteriormente el Contratista Promotor de Lectura planifican los temas de promoción y animación de lectura a desarrollar en los lugares asignados previamente, bajo modalidad presencial o virtual, y teniendo en cuenta lo establecido en la Ficha Técnica de Promoción y Animación de Lectura, dejándolos registrados en el Planeador de Actividades – Biblioteca CCB-2-FO-40, el cual es enviado por correo electrónico al Auxiliar Administrativo I de Biblioteca quien valida que la información planificada coincide con la ficha técnica. <i>Ver Ficha Técnica de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-DE-9.</i>	Contratista Promotor de Lectura Auxiliar Administrativo I	Planeador de Actividades – Biblioteca CCB-2-FO-40 P.I: Carta de presentación S.I. Plataforma de videoconferencia	
21.3 EJECUTAR LA PROMOCIÓN Y ANIMACIÓN DE LECTURA: El Promotor de Lectura según zona o lugar de trabajo asignado (incluida la plataforma videoconferencia y redes sociales), ejecuta las actividades de acuerdo a lo definido en la Ficha Técnica de Promoción y		Planeador de Actividades – Biblioteca CCB-2-FO-40	

<p>Animación de Lectura CCB-2-DE-9 y al Planeador de Actividades– Biblioteca CCB-2-FO-40, sujetándose a los términos y condiciones establecidos en la Promesa del Servicio, para lo cual, toma la respectiva asistencia en el Control de Asistencia Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-35 y al finalizar el periodo realiza encuesta de satisfacción. Todo esto es registrado en el Control de Proceso de Biblioteca CCB-2-FO-55. Ver promesa de servicio de biblioteca CCB-2-DE-6, Ficha Técnica de Promoción y Animación de Lectura CCB-2-DE-9.</p> <p>Para el caso de las actividades de promoción de lectura de Hora del Cuento, Circo literario, Pijamada Literaria, Restaurante Literario y Picnic Literario, no llevan registro de Planeador de actividades (ni para las actividades físicas ni las virtuales), los temas, promotores y fechas, se dejan registrado en Acta de Reunión, en la ejecución se diligencia el formato control de asistencia biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35, fotografías de los asistentes con fecha y toma de satisfacción.</p>	<p>Contratistas Promotores de Lectura</p>	<p>Asistencia Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-35</p> <p>Control de proceso de Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>Acta de reunión Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-9</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p>
---	---	---

22. EJECUTAR LOS PROGRAMAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DISCAPACIDAD

<p>22.1 EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE OÍDOS PARA VER, SEÑAS PARA LA VIDA Y PENSAR PARA AVANZAR: 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 Contratista mediante formulario de inscripción en línea antes del inicio de actividades y cada vez que ingrese un nuevo usuario.</p> <p>Los programas son ejecutados por los Instructores, 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, previa validación de cumplimiento de requisitos por parte del Contratista de Biblioteca; además toman asistencia en el formato Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. Ver Fichas Técnicas Programas para personas en situación de Discapacidad CCB-2-DE-10, Control del Proceso de Biblioteca CCB-2-FO-55, Promesa del Servicio CPS-1-DE-42.</p>	<p>Contratista/Instru ctor</p>	<p>S.I: Formulario de Inscripción</p> <p>Control del Proceso de Biblioteca CCB-2-FO-55</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</p>
--	------------------------------------	--

Trimestralmente el Contratista realiza control de los programas a través del formato Control del Proceso de Biblioteca CCB-2-FO-55.			de Satisfacción
23. EJECUTAR ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN CULTURAL			
<p>23.1 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES CULTURALES DE LANZAMIENTO DE LIBROS, EXPOSICIONES ARTÍSTICAS, TERTULIAS, RECITALES POÉTICOS, SEMINARIOS, CONFERENCIAS, CONVERSATORIOS, ENCUENTROS CULTURALES Y HABLANDO DEL MAGDALENA: Para el caso del Programa Lanzamiento de Libros, Recitales poéticos, exposiciones artísticas y Tertulias Samarias, es gestionado y organizado por el Auxiliar Administrativo II con apoyo del Contratista (curador o moderador según aplique), quien recibe propuestas de escritores interesados en promover su libro, artistas, poetas o conferencista, el cual se presenta al Jefe de Programa Especiales quien analiza y aprueba la ejecución de la actividad de acuerdo a la fecha estipulada en el Programador de Actividades y Extensiones Bibliotecaria CCB-2-FO-32 e informe al autor, artista o conferencista. El autor se compromete en enviar por correo electrónico reseña biográfica, breve resumen del libro, copia de la carátula del libro y donación un libro o cuadro y ceder el derecho de autor según aplique, evidenciado a través de Acta de Cesión de Propiedad del Artista CCB-2-FO-14 o Contrato de Cesión de derechos de autor CCB-2-FO-41.</p> <p>Esta información es utilizada para hacer la promoción y divulgación del evento apoyándose en el Subproceso de Comunicaciones. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p> <p>El día del lanzamiento del libro, Recitales Poéticos, exposiciones artísticas y Tertulias Samarias, el Auxiliar Administrativo II toma Asistencia Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 y realiza encuesta de satisfacción. Posteriormente diligencia Control de Proceso Biblioteca. La Biblioteca Cajamag a través del moderador de tertulia contacta a los profesionales de diferentes partes del país que son</p>	<p>Programador de actividades y extensiones bibliotecaria CCB-2-FO-32</p> <p>Asistencias Programas Biblioteca CCB -2-FO-42</p> <p>Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>Acta de Cesión de Propiedad del Artista CCB-2-FO-14</p> <p>Contrato de Cesión de derechos de autor CCB-2-FO-41</p> <p>Registros de plaqüeteo o traslado de las obras se pueden consultar en</p>		

	<p>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, Auxiliar Administrativo II 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>Nota: Las obras cedidas a Biblioteca CAJAMAG, harán parte de los activos fijos de la Biblioteca CAJAMAG, para lo cual el Jefe de Programas Especiales comunicará al personal de Activos Fijos para que realice el respectivo planteo 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.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACTIVOS FIJOS APO-3-05.</p> <p>Posteriormente, el Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II 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>23.2 EJECUTAR EL PROGRAMA MAR, ARTE Y CULTURA, SANTA MARTA CIUDAD MUSEO DE CIELOS ABIERTOS, CONCURSO DEPARTAMENTAL ESTUDIANTIL DE CUENTOS: Estos programas son ejecutados de forma presencial o virtualmente a través de la herramienta virtual por el Auxiliar Administrativo II 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 o Formulario de Asistencia, encuestas de satisfacción y el Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 Ver Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 y Promesa del Servicio de Biblioteca CCB-2-DE-6.</p> <p>Además, para el caso del concurso infantil y juvenil de cuentos, Cajamag publica en un libro los cuentos ganadores y los mejores cuentos seleccionados por el jurado y premia a los tres (3) mejores cuentos en cada categoría de acuerdo a lo establecido en la</p>		<p>el subproceso de Activos Fijos</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p> <p>Ver registros generados en el Subproceso de Comunicaciones</p> <p>Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42</p> <p>Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Encuestas de Satisfacción</p> <p>S.I. Herramienta virtual</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p>
--	---	--	---

	Promesa del Servicio, dejándolo registrado en Acta Reunión Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-9.		
23.3 EJECUTAR EL PROGRAMA MAGDALENA TIERRA PROMETIDA:	<p>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 día del evento el Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II 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. Posteriormente se diligencia Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55.</p>	<p>D.E. Oficio Solicitud Magdalena Tierra Prometida</p> <p>S.I. Formulario Asistencia Virtual</p> <p>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/ Contratista</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>Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55.</p>
23.4 EJECUTAR EL PROGRAMA FERIA DE LA CIENCIA Y TECNOLOGÍA:	Realizado por el Administrativo II de forma presencial o virtual (a través de la herramienta virtual) bajo la dirección del Jefe de Programas Especiales y la evidencia de la ejecución se hace a través del Formulario de Inscripción, Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 y Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42 o Formulario Asistencia Virtual a actividades de la Biblioteca de CAJAMAG.	<p>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/Contratista</p>	<p>S.I: Formulario de Inscripción Clubes de la Ciencia</p> <p>Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p>

			Asistencia a Programas Biblioteca CCB-2-FO-42/ S.I. Formulario Asistencia Virtual S.I. Encuestas de Satisfacción S.I. Herramienta virtual
	<p>23.5 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, Auxiliar Administrativo II 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>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>Jefe de Programas Especiales / Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/ Contratista</p>	<p>Ver registros generados en el en el subprocesso de Compras y Contratación APO-3-01</p> <p>Formato solicitud de diseños publicitarios comunicaciones CCC-5-FO-2</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>P.I. Libros.</p>

<p>23. EJECUCIÓN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O SERVICIOS PROGRAMADOS O SOLICITADOS GRATUITOS Y VIRTUALES:</p> <p>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 la orden de inscripción y la capacidad máxima permitida por la plataforma, enviará por correo electrónico, el link, ID y contraseña de acceso a la 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>24. 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</p> <p>S.I. Historial de chat</p>
<p>25. 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</p>	<p>Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil /Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>D.E: Carta solicitud de inscripción Convenio Interno</p>

<p>correspondiente, entregaron Ficha de Inscripción Talleres Biblioteca CCB-2-FO-39 y documentación anexa).</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 convencionados, no se recibirá copia de la consignación sino la carta de solicitud de inscripción por convenio interno (convención colectiva).</p> <p>El auxiliar administrativo 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 trimestral.</p> <p>Para el caso del servicio de Cineclub, el Auxiliar Administrativo I de Sala Infantil recibe a los usuarios, organiza y ejecuta la actividad de acuerdo a lo definido en la promesa de servicio de biblioteca, dejándolo registrado en el control del proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 y en el Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. Ver Control de Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 y Promesa del Servicio CCB-2-DE-6.</p>			<p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Formulario de Preinscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>S.I. WhatsApp Corporativo</p> <p>D.E. Pago PSE</p> <p>S.I: Encuesta Satisfacción</p>
<h2>26. EJECUTAR EL SERVICIO DE FORMACIÓN</h2>			
<p>25.1 EJECUTAR SERVICIOS DE VISITAS DIRIGIDAS: El Auxiliar Administrativo I o Contratista ejecuta el servicio de Visitas Dirigidas de forma presencial de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de biblioteca, dejando como registros encuestas de satisfacción, Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. Este servicio será medido a través de las encuestas de satisfacción.</p>	<p>25.1 EJECUTAR SERVICIOS DE VISITAS DIRIGIDAS: El Auxiliar Administrativo I o Contratista ejecuta el servicio de Visitas Dirigidas de forma presencial de acuerdo a lo establecido en la promesa de servicio de biblioteca, dejando como registros encuestas de satisfacción, Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35. Este servicio será medido a través de las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/Contratista.</p>	<p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p>
<p>25.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES: El Jefe de Programas Especiales recibe solicitudes de empresas afiliadas por correo electrónico o en físico para el desarrollo de talleres. Para lo cual establece disponibilidad de materiales, insumos y del instructor o tallerista, con el Auxiliar Administrativo I de acuerdo a la cantidad de niños a atender, si hay</p>	<p>25.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE TALLERES: El Jefe de Programas Especiales recibe solicitudes de empresas afiliadas por correo electrónico o en físico para el desarrollo de talleres. Para lo cual establece disponibilidad de materiales, insumos y del instructor o tallerista, con el Auxiliar Administrativo I de acuerdo a la cantidad de niños a atender, si hay</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar Administrativo I</p>	<p>D.E: Solicitud talleres especiales/ S.I: Correo electrónico</p>

<p>disponibilidad, se programa al tallerista y tanto los talleres solicitados como los son controlados por el Auxiliar Administrativo I, validando que se ejecute la actividad utilizando, Planeador de Actividades CCB-2-FO-40 previamente aprobado por Auxiliar Administrativo I, con firma del Rector y/o Colaborador encargado de las Instituciones Educativas y/o empresas afiliadas o certificado de que el Promotor de lectura está realizando su labor en los horarios y fechas planificadas (El certificado debe tener membrete de la Institución Educativa y/o Empresa), Control de Asistencia Biblioteca CAJAMAG CCB-2-FO-35. El desarrollo de esta actividad será controlado trimestralmente a través del control del proceso Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-55. Ver Fichas de Talleres Permanentes Biblioteca CAJAMAG CCB-2-DE-7.</p> <p>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, cumplido el punto de equilibrio para talleres vacacionales, genera Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35 y se los entrega a los instructores o talleristas que lo diligencien. El Auxiliar Administrativo I controla la ejecución de este servicio a través del Control de Proceso Biblioteca Cajamag. El auxiliar administrativo I realiza encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los participantes.</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 Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Encuestas de satisfacción</p>
27. EJECUTAR SERVICIOS MÓVILES			
<p>26.1 EJECUTAR SERVICIO DE BIBLIOBUS: El Bibliobús, Bibliomoto, Bibliocanoa y Biblioburro, hacen parte de las bibliotecas móviles de Cajamag, dotadas con material bibliográfico material no bibliográfico y dispositivos tecnológicos que realiza el recorrido por el departamento del Magdalena de acuerdo al programado para el año. El contratista orienta a los usuarios en la consulta del material bibliográfico, no bibliográfico e internet, toma la asistencia en el Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35, realizan encuestas de satisfacción y trimestralmente el Auxiliar de Apoyo diligencia el Control de Proceso.</p> <p>Nota: Cuando se requiera, el servicio móvil Bibliobús realiza cineclub en los municipios, corregimientos y veredas donde haga presencia, quedando como registro Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35.</p>	<p>Contratista Promotor de Lectura</p>	<p>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p>	
27 EJECUTAR SERVICIO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO			

<p>27.1 EJECUTAR EL SERVICIO: El Auxiliar Administrativo I o II, 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, Una vez se legaliza el pago del carné Biblioteca Cajamag, el colaborador ingresa 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 EL SUBPROCESO DE RECAUDOS INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.</p> <p>El usuario que requiere el servicio de préstamo externo presenta su documento de identidad y si hay disponibilidad del material, el Auxiliar Administrativo I y/o Auxiliar Administrativo II, 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>Para el caso de entrega del maletín viajero 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 I/II 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 y/o contratista 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>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</p>	<p>S.I. Módulo de Servicios /Recibo Provisional</p> <p>S.I. Factura de Venta</p> <p>S.I. SIABUC MODULO PRESTAMOS /Procesos Diarios</p> <p>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II/</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>Control de Asistencia Biblioteca Cajamag CCB-2-FO-35</p>
--	--	--

<p>viajero, el Auxiliar Administrativo I y/o Auxiliar Administrativo II; 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 I, 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. Finalmente, el Auxiliar Administrativo I aplica encuesta de satisfacción para evaluar el servicio.</p> <p>Para el caso de los Centros de Interés, el Auxiliar Administrativo I o II realiza exhibición del material bibliográfico previamente seleccionado, según la temática establecida en el Programador de Actividades de Biblioteca a fin de fomentar la circulación del material bibliográfico contenida en las diversas colecciones de la biblioteca, evidenciados a través de lista de Asistencia</p>		
---	--	--

28. EJECUTAR ACTIVIDADES DE REFERENCIAS

<p>28.1 ATENDER CONSULTA EN SALA: Se reciben los usuarios que desean hacer consultas en la sala de material bibliográfico, publicaciones seriadas y periódicas, se 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 la mesa y diligenciar la estadística de Biblioteca. La información de Estadísticas Biblioteca posteriormente es ingresada en el aplicativo de Servicios. Ver Reglamento de Servicios Bibliotecarios e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>Cuando el usuario no pueda utilizar el servicio presencialmente, podrán realizar sus consultas a través del WhatsApp 3022946686 Corporativo del subprocesso, en donde un Trabajador 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 1: 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 trabajador y/o contratista encargado de la Consulta Virtual al encargado de las estadísticas del subprocesso.</p>	<p>28.2 EJECUTAR EL SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA: En este servicio de Consulta Telefónica, el Auxiliar Administrativo I y/o Auxiliar Administrativo II recibe las llamadas realizadas por los usuarios de este servicio, dándole información rápida de temas cortos, existencia dentro de la biblioteca del material bibliográfico y no bibliotecario. El control de esta actividad se registra a través de la aplicación estadística de consultas telefónicas biblioteca.</p>	<p>28.3 EJECUTAR EL SERVICIO DE SALA VIRTUAL: Para el servicio de la sala virtual, el contratista, Auxiliar Administrativo II y/o Auxiliar Administrativo I recibe los usuarios que desean utilizar los computadores disponibles con servicio de internet, efectuando el cobro y activación del</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>Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II</p> <p>S.I. WhatsApp Corporativo</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
			<p>Auxiliar Administrativo I//Auxiliar Administrativo II</p>	<p>S.I. Aplicación estadística Consulta Telefónica</p>
		<p>Contratista /Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo II</p>	<p>S.I: Solicitud del bono Sala virtual</p>	

<p>servicio en el software SIABUC 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. La información de los usuarios queda relacionada en el registro de Estadísticas Biblioteca en el aplicativo de Servicios y mensualmente se lleva el control a través del formato Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55. 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>Nota 1: El Auxiliar Administrativo I responsable del servicio de Sala Virtual, entrega semanalmente el dinero recibido por este servicio con el reporte generado en el SIABUC, se 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>Este servicio se mide a través de las encuestas de satisfacción.</p>		<p>S.I. Estadísticas Biblioteca</p> <p>S.I. Módulo de Servicios</p> <p>Control del Proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p> <p>S.I. Encuesta de Satisfacción</p> <p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p>
<p>29. CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO: Una vez realizada la planificación del diseño y desarrollo se deben ejecutar los controles para garantizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados a lograr. 2. Las revisiones del diseño. 3. La verificación que las salidas del diseño cumplen con los elementos de entrada. 4. La validación del diseño y desarrollo. 5. La toma de acciones necesarias en el diseño de acuerdo a lo verificado. 6. Los controles para las salidas del diseño y la aprobación requerida de los mismos. 	<p>Jefe de Programas Especiales /Auxiliar Administrativo I/Contratista.</p>	<p>Control del proceso Biblioteca CCB-2-FO-55</p>

	<p>7. El control de cambios del diseño de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de información documentada del SGC.</p> <p>Todos estos controles se registran en el control de proceso de cada programa al que aplique el diseño y desarrollo</p>		
	<p>30. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS, SERVICIOS Y/O ACTIVIDADES DE BIBLIOTECA: El control de proceso de biblioteca tienen una frecuencia trimestral, 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 controles de proceso y diligenciamiento del indicador de promesa de servicio.</p>	Auxiliar Administrativo I	Control del proceso Biblioteca CCB-2-FO-55 S.I. Correo Electrónico
	<p>31. ELABORAR Y ENVIAR REPORTE DE LAS ESTADÍSTICAS MENSUALES DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA BIBLIOTECA CAJAMAG: El Jefe de Programas Especiales realiza con apoyo del Auxiliar Administrativo I y/o contratista envía por correo electrónico mensualmente al área de Gobierno de Datos, la cobertura generada en el Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2 con apoyo del Auxiliar Administrativo I. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</p>	Jefe de Programas Especiales	S.I. Correo Electrónico
	<p>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.</p>	Jefe de Programas Especiales /Auxiliar Administrativo I/Contratista.	Ver Módulo de Indicadores del Aplicativo Kawak, Indicadores del Subproceso de Biblioteca
	<p>33. ENVIAR BASE DE DATOS: El Jefe de Programas Especiales con apoyo del Auxiliar Administrativo I y/o Contratista semestralmente envía por correo electrónico la base de datos de personas atendidas al Jefe de Área de Atención al Cliente. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.</p>	Jefe de Programas Especiales/ Auxiliar Administrativo I/Contratista	S.I. Correo Electrónico

<p>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 DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4</p>	<p>Jefe de Programas Especiales/Contratista/Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Ver Registros generados en el Subproceso de Gestión de Atención al Cliente CEC-4.</p>
<p>35. SOLICITAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA y FÍSICA. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02 Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.</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>Auxiliar Administrativo I</p>	<p>Ver Registros generados en los Subprocesos 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 APPLICABLES 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. 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>Jefe de Programas Especiales Biblioteca</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>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</p>		<p>Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak</p> <p>Módulo: Gestión de partes interesadas</p>

	identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.		
	39. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PROMESA DE SERVICIO.		Ver módulo de Indicadores del aplicativo Kawak.
	40. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES SOLICITADAS. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS.</i>		Ver registros subprocesso de Formación y Desarrollo de Competencias
	41. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA PÁGINA WEB. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES.</i>		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. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACION.</i> 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. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PAGOS APO-1-04.</i>	Ver registros subprocessos 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
	44. EFECTUAR SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS EN EL SUBPROCESO, A TRAVÉS DEL MONITOREO DE LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDA. <i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS.</i>		Ver registros generados en el subprocesso de gestión de Riesgos
V	45. VERIFICAR QUE LA MATRIZ DE CRITICIDAD SE ENCUENTRA ACTUALIZADA DE ACUERDO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIO	Jefe de Programas	Ver registros del Procedimiento

	<p>DEL SUBPROCESO. VER PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES APO-3-01-PRO-4. La Jefe de programas especiales de acuerdo a la información suministrada de manera sistematizada por el Auxiliar Administrativo I y/o Auxiliar Administrativo II, realiza la evaluación de proveedores a través del Kawak, genera y hace seguimiento a los planes de mejoramiento de los proveedores. De igual manera, verifica que la matriz de criticidad se encuentre actualizada.</p> <p>46. 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.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRÁTÉGICA.</p>	Especiales Biblioteca	o de selección, evaluación y reevaluación de proveedores apo-3-01-pro-4.
	<p>47. 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.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p>	Jefe Unidad de los Servicios Sociales.	S.I. Correo electrónico
A	<p>48. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA SEGÚN LOS RESULTADOS, SIGUIENDO EL PLAN PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DETECTADAS. Ver <i>Procedimiento de Mejoramiento Continuo e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD.</i></p>	Jefe de programas especiales Biblioteca	Ver módulo de Salidas No Conforme del aplicativo Kawak
			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.
• Indicadores	Sistema de Gestión de Calidad/Revisiones Gerenciales	Indicadores actualizados y diligenciado en el Aplicativo de Calidad.
• Informe de Satisfacción	Subproceso de Gestión al Cliente	Al finalizar cada evento, objetivamente que permita la mejora del servicio.
• Informe de PQRS	Subproceso de Gestión al Cliente	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 Infraestructura tecnológica.
- Subproceso de Administración de recursos Físicos.
- Subproceso de Gestión de Atención al Cliente.
- 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.
- Políticas de Biblioteca
- Promesa del Servicio de Biblioteca
- Protocolo del Servicio de Biblioteca
- 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 Clave/Documentos/Carpeta 30mar-Addy Martínez/ Carpeta Programador/ Programador Año	Todos los colaboradores de Biblioteca	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
S.I. Correo Electrónico	Jefe de Programas Especiales Biblioteca, Auxiliar	Digital	Correo Electrónico Jefe de Programas Especiales Biblioteca	Jefe de Programas Especiales, Auxiliar Administrativo	Archivo de Gestión: Permanente	N/A

	Administrativo I/ /Auxiliar Administrativo II/Contratistas			I/ Auxiliar Administrativo II/Auxiliar de oficios varios II/Contratistas	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.	Programas Especiales/Con ductor, Auxiliar Administrativo I Coordinador Biblioteca /Bibliotecóloga /Auxiliar Administrativo II/Auxiliar de oficios varios II	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-40 Planeador de Actividades Biblioteca Cajamag	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico Digital	Oficina Biblioteca/Archiva dor Biblioteca/ Estante 1: Bandeja 2,3,4,5, Estante 2 Bandeja 7 / Carpeta Planeador por Instructor por mes Oficina de Biblioteca/Compu tador 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	Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años. Archivo de Gestión 1 años. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
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/ Jefe de Programas Especiales	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Año.	Eliminar

S.I. Estadística de uso biblioteca	Auxiliar Administrativo I/ Auxiliar Administrativo	Digital	Encuestas. encuestas.biblioteca@cajamag.com.co/drive	Auxiliar Administrativo I/ Jefe de Programas Especiales	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up de Biblioteca
S.I. Recibo Provisional Estadística	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca /computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Aplicativo de servicios Cajamag	Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up Biblioteca
S.I. Procesos Diarios	Auxiliar Administrativo I	Digital	Oficina Biblioteca/computador Auxiliar Administrativo I, protegido por contraseña/ Software SIABUC/Módulo de Préstamos / Procesos Diarios / Servicios Bibliotecarios	Auxiliar Administrativo I	N/A	Historial del Aplicativo SIABUC
CCB-2-FO-39 Ficha de Inscripción Talleres de Biblioteca y 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-55 Control del Proceso Biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Computador Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo II	Auxiliar Administrativo I, Auxiliar Administrativo	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Back-up Biblioteca

			y/o Contratista/usuario y clave//Computadora o Auxiliar Administrativo I/Mis documentos/ control de procesos por Año.	II y/o Contratista		
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 I/I/Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: N/A	Back-up 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.	Back-up 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.	Back-up Biblioteca
CCB-2-FO-23 Informe diagnóstico asesorías a bibliotecas	Jefe Programas Especiales – Biblioteca. Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 1Bandeja 1, Carpeta Informe diagnóstico asesorías a biblioteca, por año.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca. Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-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/Compu tador de los	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

			Auxiliares Administrativo 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			
CCB-2-FO-14 Acta de Cesión de Propiedad del Artista	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor 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@cajam ag.com.co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up de Biblioteca
CCB-2-FO-41 Contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor.	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor Biblioteca, Estante 2 Bandeja 6, Carpeta Contrato de Cesión de derechos patrimoniales de autor por año.	Auxiliar Administrativo I Y /Contratista	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 2 Años.	Eliminar
CCB-2-FO-42 Asistencia a programas biblioteca	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor 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
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 Grado I	Físico	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta soportes solicitud de carné por año.	N/A	N/A	N/A
D.E: Oficio solicitud de devolución	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico	Oficina Biblioteca /Archivador Biblioteca, Estante 1 Bandeja 1/ Carpeta Devoluciones	Auxiliar Administrativo I/Jefe Programas Especiales.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1	Eliminar
S.I: Informe de Ventas Módulo servicios bibliotecarios	Auxiliar Administrativo Grado I	Físico Digital	Oficina Biblioteca Archivador Biblioteca, Estante 2 bandeja 9, Carpeta control de fotocopias Biblioteca Cajamag por año	Auxiliar Administrativo I.	Archivo de Gestión 1 año. Archivo Central: 1 Años.	Eliminar
SI. Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak	Jefe Programas Especiales Biblioteca	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Biblioteca	Jefe Programas Especiales Biblioteca	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
S.I. Módulo Gestión de partes interesadas	Jefe Programas Especiales Biblioteca	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subprocesos Biblioteca	Jefe Programas Especiales Biblioteca	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
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.	Back-up 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.	Back-up Biblioteca

D.E. Certificado Institución Educativa y/o Empresa	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Físico	Oficina Biblioteca/Archiva dor 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.	Back-up Biblioteca
REGISTROS DE ACTIVIDADES VIRTUALES						
IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MÉDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVAC IÓN	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.bibliote ca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up de Biblioteca
S.I. Formulario de Pre inscripción Biblioteca Cajamag para menores de edad	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. encuestas.bibliote ca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up de Biblioteca
S.I. Formulario asistencia inducción y/o reinducción Biblioteca CAJAMAG	Jefe Programas Especiales – Biblioteca	Digital	Encuestas. encuestas.bibliote ca@cajamag.com .co/drive	Personal del subproceso	Archivo de gestión: Permanente Archivo central: N/A	Back-up de Biblioteca

PLAN DE CONTINUIDAD

NO APLICA.

REQUISITOS

CLIENTE:

- Promesa de servicio Biblioteca.

ORGANIZACIÓN:

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

LEGALES:

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

ISO 9001: 2015

REQUISITOS GENERALES:

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

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

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

RECURSOS

- Talento humano: Colaboradores 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 s)*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.	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca	(No. De Controles que alcanzaron la meta establecida por programa/Tot al controles del Proceso)*100	Trimestral	(%) Porcentaje	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca
ID 295 Satisfacción del servicio Biblioteca	Medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca	(Nº de encuestados satisfechos y altamente satisfechos /total de encuestados) *100 Nota: El número de la muestra que se tome para aplicar la encuesta, depende de la población total del programa que se esté midiendo.	Semestral	(%) Porcentaje	Diez días hábiles culminado el semestre	Jefe Programas Especiales - Biblioteca.
ID 109 Cumplimiento de Programador de Biblioteca.	Medir el cumplimiento del Programador de 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 los ingresos de Biblioteca	Garantizar la sostenibilidad financiera de Biblioteca.	De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico de Biblioteca.	(Ingresos ejecutados/ingresos proyectados) *100	Trimestral	(%) Porcentaje	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	Jefe Programas Especiales – Biblioteca.
--	--	---	---	------------	-------------------	---	---

COPIA NO CONTROLADA