

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017
		PAG.: [1] de 24

# **MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

**BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL  
JORGE GARCÉS BORRERO**

**VERSIÓN 02**

**Actualizado mediante Resolución 314 del 22 de Agosto del 2017.**

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [2] de 24

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIA NORMATIVA
4. MISION
5. VISION
6. OBJETIVOS INSTITUCIONALES
7. MAPA DE PROCESOS
8. SIMBOLOGÍA UTILIZADA
9. DEFINICIONES
10. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
11. PLANTILLA FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESO – FEP
12. PLANTILLA PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR – POE
13. CONTROL DE CAMBIOS

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [3] de 24

## 1 INTRODUCCIÓN

La Gestión de Calidad en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se viene desarrollando en el marco de la adopción de los lineamientos definidos en la normatividad relacionada con los principales marcos normativos que se deben asumir en el cumplimiento de la misión institucional abreviando la amplitud del tema en el siguiente diagrama:



La Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado que hoy en día dispone de instrumentos para adopción del Modelo Estándar del Control Interno a través de dos módulos Planeación y Gestión y Evaluación y Control. En el primero se cuenta con tres componentes Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Administración del riesgo donde cada uno contiene elementos o productos mínimos a cumplir en las entidades como herramientas de control.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [4] de 24

La Ley 152 de 1994, ley orgánica del Plan de Desarrollo donde se indica que las entidades territoriales adoptan Plan de Desarrollo a un periodo fijo y las Entidades del Estado como en nuestro caso adoptamos Plan Estratégico desde el cual se derivan los Planes Operativos Anuales enmarcados en el cumplimiento de la misión institucional y demás herramientas de planeación requeridas según el tipo de entidad. La Ley 489 de 1998, mediante la cual se organiza y define funcionamiento de Entidades del Estado derivando manual de metodología del Modelo Integrado de Planeación y Gestión definiendo cinco políticas de Desarrollo Administrativo: 1. Gestión Misional y de Gobierno, 2. Transparencia, participación y Servicio al ciudadano, 3. Gestión del Talento Humano, 4. Eficiencia Administrativa y 5. Gestión Financiera.

Ley 872 de 2003 en la cual se adopta el la Gestión de Calidad en las Entidades del Estado y desde donde se deriva hoy día la NTCGP 1000:2009 adoptando la gestión por procesos y estándares de normas internacionales en Calidad.

La Ley 1379 de 2010 Ley de Bibliotecas donde se definen lineamientos de operación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y Redes Departamentales, se definen servicios básicos y complementarios en las Bibliotecas Públicas entre otros temas alusivos.

Se asume el Sistema Integral de Calidad partiendo de la adopción de los estándares de las leyes antes descritas que se relacionan con la misión institucional de la Biblioteca Pública y que se documentan en el Sistema.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [5] de 24

## 2. ALCANCE Y APLICACIÓN

El alcance del Sistema Integral de la Calidad correspondiente a la totalidad de procesos y estructura organizacional de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero a través de la prestación de sus servicios básico y complementarios que presta a la comunidad Vallecaucana.

Las disposiciones contenidas en el Sistema Integral de Calidad son de obligatorio cumplimiento y se encuentran a disposición de todo el personal, como materia de consulta e inducción en medio físico y magnético.

## 3. REFERENCIA NORMATIVA

**Constitución Política de 1991:** En su Artículo 209 establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**Ley 489 de 1998:** Por medio de la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, buscando la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Además de los documentos que reglamenten la ley.

**Ley 872 de 2003:** En su Artículo 1º, crea el Sistema de Gestión de la Calidad de las Entidades del Estado, como una "herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [6] de 24

las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente".

El párrafo 1º del Artículo 2º establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tiene la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Decreto número 4485 de 2009:** Mediante lo dispuesto en el Artículo 1º, se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, "la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2º de la Ley 872 de 2003".

**Ley 1379 de 2010:** Por la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones. Llamada Ley de Bibliotecas Públicas. Donde se definen los servicios para las bibliotecas públicas del sistema.

**Ley 1474 de 2011:** Mediante la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto número 943 de 2014:** Mediante el cual actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), encaminado a fortalecer y establecer la implementación de las políticas públicas, entre ellas el Sistema de Control Interno en las entidades obligados a su implementación.

**Resolución Institucional 050 de 2013,** mediante la cual se adopta el Sistema Integral de Calidad en la Biblioteca Departamental.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [7] de 24

## 4. DEFINICIONES

### **-ASCTI**

Apropiación social de la ciencia, tecnología e innovación.

### **-Acervo documental**

Documentos en cualquier soporte que hacen parte de una biblioteca, dispuestos físicamente al alcance de los usuarios debidamente catalogados.

### **-Bibliografía**

Conjunto ordenado de registros bibliográficos que no responden a una colección concreta de documentos. El criterio utilizado para la ordenación debe ser lógico para que la búsqueda resulte sencilla.

### **-Bibliología**

Deriva del griego (biblios=libro y grafein=grafía). Es una parte de la ciencia del libro, destinada a facilitar la búsqueda, clasificación y descripción de los documentos, con el objetivo de elaborar repertorios que ayuden a un trabajo o investigación.

### **-Biblioteca**

Deriva del griego (biblio. = libro y theke=lugar). Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal.

### **-Biblioteca Móvil**

Biblioteca que utiliza un vehículo (bibliobús) especialmente equipado para proporcionar directamente documentos a los lectores.

### **-Biblioteca Nacional**

Constituye el depósito bibliográfico más importante de un estado o país.

### **-Biblioteca Pública**

Centro de información y conocimiento para la comunidad que atiende las nuevas demandas de información e implementa servicios básicos (consulta, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, información local, programación cultural, servicio de extensión a la comunidad, acceso a internet, promoción de lectura y alfabetización digital) además de complementarios que se constituye como un agente de desarrollo social y económico con miras al mejorando en la calidad de vida.

### **-Bibliotecario**

Persona que tiene a su cargo la colección, cuidado, organización, conservación, dirección y funcionamiento de una biblioteca. Desarrolla procedimientos de organizar la información, así como ofrecer servicios eficientes para identificar y acceder a la información en diferentes formatos.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [8] de 24

***-Bibliotecología***

Especialización multidisciplinaria de las ciencias sociales que abarca varias áreas como tecnología de la información y comunicación, herramientas de gestión y preservación documental, también llamado: profesional de la información, gestor del conocimiento, de la información, científico de la información.

***-Catalogar***

Proceso técnico por el cual se describe de forma normalizada un documento con vista a su identificación bibliográfica, también se puede denominar como el registrar y clasificar el acervo institucional en la base de datos formal de la entidad bajo la norma internacional definida.

***-Catalogo público***

Registro de todas las fuentes documentales de una biblioteca en una base de datos que puede ser consultada en red.

***-Conservación Documental***

Actividades enmarcadas en la protección del material documental.

***-Código de barras***

Número consecutivo que se asigna a cada documento que permite su identificación en el inventario institucional.

***-Descarte***

Selección del material documental que no cumple los estándares de uso en las salas de consulta y debe sacarse del acervo documental institucional.

***- Efectividad***

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

***-Eficacia***

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

***-Eficiencia***

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

***-Depósito Legal***

Muestra de libro que entrega el escritor o generador a la Biblioteca Departamental que le corresponde según la ubicación geográfica, a cambio recibe el certificado de depósito legal.

***-Documento patrimonial***

Documentos valorados como muestra cultural o significativa de una comunidad o muestra colectiva.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [9] de 24

**- Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad, en busca de un objetivo.

**-Gestión de la Calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad según estándares definidos formalmente.

**-Hemeroteca**

Colección de revistas, diarios y/o publicaciones periódicas.

**-IFLA**

Federación internacional de Asociaciones de Bibliotecas.

**-Infraestructura bibliotecaria**

Espacios físicos e inmuebles diseñados, construidos o adoptados para la realización de las actividades y servicios bibliotecarios con lineamientos técnicos definidos en función de la capacidad real de la entidad.

**-Manual de Calidad**

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**-MECI**

Modelo estándar de Control Interno.

**-Normalización**

Establecimiento de procedimientos y formas de trabajo consensuados, para su aplicación en la prestación de servicios.

**-PHVA**

Herramienta de mejora continua la cual se basa en un ciclo de 4 pasos Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y en los objetivos de calidad así como en la red de procesos la probabilidad de éxito es mayor.

**-Política de calidad**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

**-Préstamo Interbibliotecario**

Sistema de préstamo por el que cualquier biblioteca puede solicitar otro documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda de un usuario. Es el intercambio entre bibliotecas de sus fondos.

**-Preservación Documental**

Actividades enmarcadas a la ampliación de la vida útil del material documental.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [10] de 24

**-Promoción de Lectura**

Conjunto de actividades, proyectos, planes para fortalecer las competencias en el uso, comprensión y disfrute social de la cultura escrita como estrategia de formación ciudadana.

**-Promotor de lectura**

Agente competente para mediar entre las personas, comunidades y los materiales de lectura de cualquier soporte.

**-Propiedad Intelectual**

Conjunto de derechos, de carácter subjetivo que confieren al autor de una obra literaria, científica o artística un conjunto de prerrogativas específicas de índole moral, que le aseguran el control de su explotación económica a su trabajo creado.

**-Reprografía**

Técnica de reproducción de documentos como fotografía, microfilme o fotocopia.

**-Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**-Usuario**

Es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

**-Tabla de Cutter**

Criterio para definir la clave de autor que debe llevar el libro, según su entrada principal.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL “JORGE GARCÉS BORRERO”</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [11] de 24

## 5. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

### Reseña Histórica

La Biblioteca Departamental del Valle fue creada en 1953, por el Gobernador Diego Garcés Giraldo, quien para efecto donó los libros de su padre, el industrial Jorge Garcés Borrero. Inicialmente, y mientras era oficializada como Biblioteca Pública, atendió a los usuarios en el sitio donde funcionaba la Biblioteca personal del doctor Borrero, en el edificio Garcés, localizado en la avenida Colombia.

Fue inaugurada como Biblioteca Departamental el 13 de Junio de 1954, en un espacio cedido por la Universidad del Valle, en su Facultad de Agronomía, en la avenida sexta con calle trece norte. Por requerimiento de la Universidad se trasladó al barrio centenario y tres años después al barrio Granada, sitio donde las condiciones técnicas y de espacio fueron insuficientes para atender la demanda de servicios que se requieren para una ciudad como Santiago de Cali.

En 1981 se implementa la Red de Bibliotecas Públicas del Valle del Cauca, que se fortalece con la puesta en operación de las Bibliotecas Móviles. Uno de los resultados de éste esfuerzo conjunto con las administraciones municipales y el apoyo de Colcultura para el establecimiento de las bibliotecas locales, es la creación de 72 bibliotecas urbanas y rurales.

Con los aportes económicos recaudados a través de la Estampilla Pro Universidad del Valle, desde 1990, se construyó su actual sede. Se trató de un edificio de 15.000 m<sup>2</sup> dotado con tecnología que permitió enlazar a la Red de Bibliotecas Públicas del Valle del Cauca, integra los componentes de ciencia, cultura y educación, que la convierten en un espacio de encuentro de culturas y saberes. Adjunto a la Biblioteca Departamental están localizados el Museo de Ciencias Naturales del INCIVA y el Centro de Investigación e Innovación Pedagógica CIIP de la Secretaría de Educación del Valle.

En la actualidad, la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO se encuentra ubicada en la Calle 5 # 24A - 91 en la ciudad de Santiago de Cali, Valle – Colombia y lidera la iniciativa de Consolidar la Manzana del Saber para lo cual se está ejecutando a través del SGR los diseños de la terminación del proyecto Manzana del Saber y donde hoy la biblioteca cuenta con 25.138 m<sup>2</sup>

De igual manera está en proceso de contratación de los diseños de ampliación del Museo Abrakadabra y Museo de Ciencias Naturales del INCIVA a través de otro proyecto por el SGR por el fondo de ciencia y tecnología.

El número de PBX es 6200400 página web: [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co)

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL “JORGE GARCÉS BORRERO”</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [12] de 24

### **Misión**

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero abre las puertas al universo de la información, el conocimiento y la producción intelectual. Promueve la identidad y diversidad cultural, conservando y difundiendo el patrimonio del Valle del Cauca, contribuyendo a la formación de ciudadanos competentes y participativos, comprometidos con el desarrollo integral de la región y el país.

### **Visión**

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero será reconocida como una organización cultural exitosa por su modelo de gestión moderno y eficaz, sus servicios de alta calidad que responden a las necesidades y expectativas de sus usuarios, y su sobresaliente rol en el desarrollo de la región, el fortalecimiento de la democracia, el fomento de la identidad y la diversidad cultural.

### **Objetivos institucionales**

Fomentar y consolidar hábitos de lectura y promoción de la producción escrita.

Salvaguardar, difundir y sensibilizar el valor social del patrimonio bibliográfico y documental del Valle del Cauca.

Fomentar y consolidar la cobertura y calidad de los servicios bibliotecarios públicos a través de las sinergias interinstitucionales y de la Red de Bibliotecas de la región.

Contribuir a la apropiación social de la ciencia, la tecnología y las artes, propiciando el intercambio de culturas y saberes

Generar espacios de participación ciudadana que conlleven a un empoderamiento individual y colectivo en los procesos culturales de la región y el país.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [13] de 24

## Servicios institucionales

### Servicios Básicos

#### 1. CONSULTA BIBLIOGRAFICA

Se cuenta con las siguientes salas de atención para consulta abierta a usuarios Literatura, Colección General, Sala Valle, Referencia, Sala Juvenil, Hemeroteca, Sala Infantil, Sala Helen Keller con un acervo promedio de 150.000 documentos. Con un promedio de 600 puestos de consulta simultáneo.

Para consulta cerrada especializada y de investigación se cuenta con un Fondo Especial con un acervo promedio de 10.000 documentos.

**Horario de servicio:** Lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; Sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

#### 2. PRESTAMO EXTERNO

Se tiene espacio dotado con equipos y personal suficiente para realizar el procedimiento de préstamo externo de libros el cual se realiza mediante el programa sistematizado Siabuc 9 bajo carné de préstamo. El préstamo se realiza de manera inmediata con entrega máxima de 15 días y posibilidad de prorrogar el tiempo. Se cuenta con un promedio de 110.000 documentos disponibles de préstamo.

**Horario de servicio:** Lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; Sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

#### 3. REFERENCIA

Se brinda asesoría y orientación a los usuarios en la búsqueda de información e información solicitada. Todos los bibliotecarios son competentes para realizar el servicio de referencia.

**Horario de servicio:** Lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; Sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

#### 4. FORMACION DE USUARIOS

Se cuenta con varias estrategias de formación a usuarios desde cada proceso misional

- Formación como promotores de lectura y escritura a personal docente y a través de programas institucionales (Leer libera, Lectura cura, Postre de cuentos, Alegría de leer) además solicitudes expresas de entidades.
- Vistas guiadas a través de la cual se da inducción de la entidad sus procedimientos y de sus servicios institucionales.
- Se realizan semilleros de diversas ramas de la ciencia, naturales, astronomía, electrónica, robótica a través del Museo interactivo Abrakadabra o del Maker Lab son ciclos de formación.
- Se tienen programación constante y periódica con entidades competentes en apropiación social de ciencia tecnología e innovación abierto al público en los auditorios y salas institucionales.
- Se tienen cursos y estrategias en preservación y conservación documental.
- Se realizan constantes jornadas de socialización y divulgación del material patrimonial institucional.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL “JORGE GARCÉS BORRERO”</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [14] de 24

- Cursos de capacitación constantes a personas en situación de discapacidad: braille, redes sociales, creación de multimedia, lengua de señas entre otros.

**Horario de servicio:** De acuerdo a la actividad específica en auditorios la atención es de lunes a sábado hasta las 9:00 pm.

## **5. INFORMACION LOCAL**

Se cuenta con un espacio en el segundo piso en la zona de ingreso a sala de consulta, hay 2 computadores con base de datos disponibles para acceso de usuarios; se orienta y asesora según la necesidad del usuario.

**Horario de servicio:** De lunes a viernes 9:00 am a 6:00 pm

## **6. PROGRAMACION CULTURAL**

A través Saberes en físico y en la página web se socializa la programación mensual institucional se cuenta con programación de eventos y actividades periódicas que hacen parte de la programación cotidiana además de una programación eventual según la época del año y según eventos pactados con entidades del sector. **Programación diaria:** Cine, 3 exposiciones de arte, observación celeste, Abrakadabra. **Programación semanal:** Semilleros (ASCTI), Conferencias y foros, actividades musicales, teatro entre otros. **Programación eventual:** Vacaciones recreativas, Festival Internacional de Literatura Oiga Mire Lea. Eventos interinstitucionales relacionados con ciencia, cultura, tecnología e innovación. Todos los días hay actividades.

## **7. EXTENSION A LA COMUNIDAD**

La biblioteca sostiene estrategias en la búsqueda de llevar los servicios a espacios no convencionales. Lectura al parque se realizan jornadas de promoción de lectura en parques, galerías, puestos de salud, resguardos y comunidades indígenas y afrodescendientes para lo cual hay 3 bibliobuses. Se cuenta con exposiciones itinerantes de fotografías patrimoniales del Departamento que salen a diferentes espacios del Departamento. Se realizan actividades de promoción de lectura en entidades educativas y hogares del ICBF de acuerdo a solicitudes recibidas. Se realizan jornadas de ASCTI a grupos de estudiantes que lo soliciten. Se participa en eventos de atención masivo con servicios institucionales. Se promueven y realizan trueques de libros. Se realiza anualmente el Festival Internacional de Literatura Oiga Mire Lea dirigido a la comunidad incluyendo actividades en municipios del Departamento. En general se puede hacer extensión de la mayoría de los servicios institucionales a las diferentes comunidades del Departamento.

## **8. ACCESO A INTERNET**

Se cuenta con 25 computadores distribuidos en las diferentes salas de consulta para acceso a los usuarios, cada equipo tiene un temporizador el cual es controlado desde el equipo del funcionario encargado de cada espacio. El tiempo límite de uso es de 1 hora para mayor rotación de uso del servicio. Aquí no se contemplan los equipos del punto vive digital.

**Horario de servicio:** lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [15] de 24

## **9. PROMOCION DE LECTURA**

A través del proceso de Promoción de Lectura y escritura se hace formación a promotores de lectura a través de programas institucionales y atendiendo solicitudes interinstitucionales. La Entidad lidera la aprobación e implementación de la política pública de lectura y escritura del Departamento, orienta y coordina las mesas municipales de lectura en el Departamento. Lidera programas reconocidos a nivel nacional tales como Postre de Cuentos, Lectura Cura, Leer libera, Arrullo de palabras, Tertulias literarias, clubes de lectura entre otros. Diariamente se realiza lectura a viva voz en la sala infantil. Se realizan periódicamente lanzamiento de libros en la entidad.

## **10. ALFABETIZACION DIGITAL**

Se cuenta con el Punto Vive Digital en convenio con la Alcaldía Municipal y el Ministerio de las TIC se cuenta con espacio, personal y equipos de alta tecnología para atender los usuarios se tienen implementados los siguientes programas: Narrativa multimedia para abuelos blogueros, Narrativa multimedia para población con discapacidad visual, Abuelos blogueros, Informática básica para adultos mayores e Informática Básica.

También se tiene el Maker Lab donde se están desarrollando talleres de robótica y electrónica, Creación y desarrollo de videojuegos para jóvenes. Contamos con 36 computadores todos con acceso a internet y disponibles a los usuarios.

**Horario de servicio:** lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

**Servicios Complementarios** (A través de Acuerdo del Consejo de Dirección de la entidad anualmente se actualizan las tarifas de cobro de los servicios complementarios que hacen parte integral del presupuesto institucional como ingresos propios):

## **11. OBSERVATORIO ASTRONOMICO**

Se desarrollan otras actividades tales como observaciones celestes especiales que se desarrollan según horario de las proyecciones de los fenómenos toda observación celeste está acompañada de una jornada teórica del tema específico acordado.

**Horario de servicio:** De lunes a sábado de 6:00 pm a 9:00 pm

## **12. MUSEO INTERACTIVO ABRKADABRA**

El ingreso libre a la comunidad se realiza el último domingo del mes.

**Horario de servicio:** Lunes a viernes 9:00 am a 7:00 pm; Sábado 9:00 am a 6:00 pm y Domingo y festivos 10:00 am a 3:00pm.

## **13. REPROGRAFÍA**

En horario de servicio de consulta bibliotecario contamos con servicio de fotocopiadora.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [16] de 24

#### **14. SERVICIO DE PARQUEADERO DE VEHICULOS**

Se manejan tarifas de alquiler mensual y eventual para motos y vehículos, se cuenta con un promedio de 80 parqueaderos de vehículos y 20 de motos.

#### **15. ALQUILER DE SALAS AUDITORIOS Y ESPACIOS COMERCIALES**

Esta modalidad de servicio se maneja contractualmente, se cuenta con 2 salas y 3 auditorios que se alquilan para eventos particulares, se maneja préstamo y canje de servicios interinstitucionales. Los espacios comerciales son para Librería, cafetería, tiendas.

#### **16. TALLERES DE FORMACION ARTISTICA Y CULTURAL**

Periódicamente se realizan cursos y talleres a públicos específicos con tarifas accesibles en formación de alta calidad tales como las vacaciones recreativas, cursos de cocina para niños, mandalas, lego, yoga, semilleros de robótica, astronomía, electrónica entre otros. Los cursos se realizan bajo convenios interinstitucionales con entidades o profesionales competentes dejando un bajo porcentaje de utilidad como valor de uso de espacios.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [17] de 24

## 6. POLITICA DE CALIDAD

*"La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero promueve el intercambio universal del conocimiento y hábitos lectores a través de escenarios activos, innovadores y vigentes para la satisfacción del usuario además salvaguarda el patrimonio documental".*

## 7. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ubicar el usuario como centro principal en la prestación de los servicios institucionales.
- Fomentar hábitos lectores a través de estrategias innovadoras e incluyentes.
- Hacer seguimiento periódico a través de indicadores a los programas institucionales.
- Promover la apropiación social en la cultura, ciencia tecnología e innovación.
- Actualizar periódicamente las competencias del Talento Humano institucional acorde a necesidades.
- Adoptar acciones de salvaguarda del patrimonio documental del Departamento.

**(Agosto 22/2017 Versión 2)**

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [18] de 24

## **8. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD.**

Este Manual se considera el documento de mayor jerarquía en el Sistema Integral de Calidad ya que contiene los lineamientos generales del Sistema. Como se indica en la introducción del presente Manual el Sistema Integral de Calidad está bajo los criterios normativos relacionados con la NTCGP 1000:9000; MECI, Lineamientos de organización y administración Públicas y Ley Nacional de Bibliotecas Públicas.

### **NTCGP1000:2009**

Los procedimientos obligatorios de esta norma se encuentran descritos en el POE-06-PMC-04-17 en el proceso de Planeación y Mejoramiento bajo el nombre de Sistema Integral de Calidad:

- Control documentos
- Control registros
- Auditoria interna de calidad
- Servicio no conforme
- Acciones preventivas y correctivas

Para efectos de la documentación en general de la entidad se han acogido los estándares en cada uno de los documentos para lo cual se construyen plantillas que contienen en su estructura los estándares exigidos en la norma esto se puede visualizar en plantillas de FEP Formato Estándar del Proceso, POE Procedimiento Operativo Estándar y Formatos en general.

### **MECI**

#### **PLANEACION Y GESTION**

##### **Talento Humano:**

- Código de ética
- Estructura orgánica
- Manual de Funciones y Competencias Laborales.
- Manual Inducción y Reinducción
- Manual Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Bienestar Social Laboral e Incentivos
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS
- Instructivo Evaluación del desempeño laboral
- Reglamento Interno de Trabajo

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL “JORGE GARCÉS BORRERO”</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [19] de 24

### **Direccionamiento Estratégico**

- Plan Estratégico
- Plan de Acción Anual por Proceso
- Manual de Calidad
- Manual de Procesos y Procedimientos
- Mapa de Procesos
- Organigrama
- Informe de Autogestión (Indicadores)
- Tablero de Control por División
- Código de Buen Gobierno

### **Administración del Riesgo**

- Manual de administración del Riesgo

### **EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

#### **Autoevaluación Institucional**

- Autoevaluación del control

#### **Auditoria Interna**

- Plan de auditoria anual
- Informe ejecutivo anual

#### **Planes de Mejoramiento**

- Plan de mejoramiento

### **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

- Proceso y Procedimientos Comunicación
- Documentación Información Primaria y Secundaria en FEP.
- Participación Ciudadana
- Rendición de Cuentas Públicas
- TRD Tablas de Retención Documental

### **ADMINISTRACION PÚBLICA**

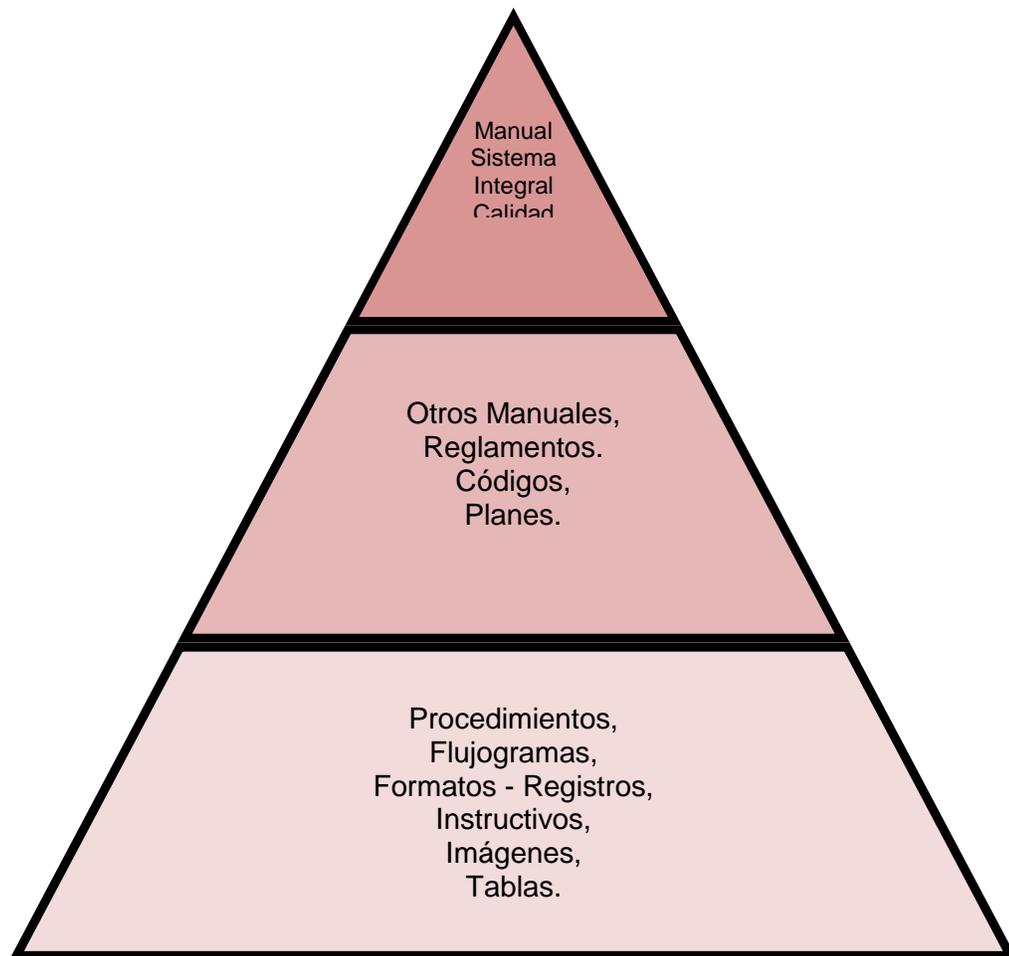
Brinda lineamientos en herramientas de planeación que se tienen en cuenta en los documentos de Planeación.

### **LEY DE BIBLIOTECAS**

Lineamientos en servicios básicos y complementarios de la biblioteca pública además el funcionamiento de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas. Se tienen en cuenta en la documentación de los servicios institucionales y los procedimientos misionales.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [20] de 24

La estructura documental del Sistema Integral de Calidad se representa bajo el siguiente esquema:



Estructura documental del Sistema Integral de Calidad

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [21] de 24

## 9. INFORMACION Y COMUNICACION

Como se indica en el MECI es un proceso transversal a todos los procesos institucionales por tal motivo en la Biblioteca se estima como un proceso estratégico. El cual cuenta con la respectiva caracterización y procedimientos específicos. En la plantilla de los FEP se tienen la identificación de la información primaria y secundaria al interior de cada uno de los procesos institucionales identificando la fuente, el objetivo, canal y destinatario. De otro lado la entidad cuenta con Manual de Gestión Documental donde se describe detalladamente la producción y demás procesos de Gestión Documental, también se cuenta con la Tabla de Retención Documental y Manual de Imagen Corporativa.

La entidad establece una comunicación acorde a las necesidades a nivel interno entre todos sus procesos y además establece canales de comunicación con los usuarios; con el auge de las redes sociales se ha documentado el procedimiento de social media donde se indica la manera efectiva de comunicación a través de las redes sociales con un enfoque institucional.

Se cuenta con el punto de información donde se manejan los temas generales institucionales y a través del cual se presta un servicio directo con el usuario, se dispone también de la página web para dar información y comunicar la programación institucional, también se cuenta con el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera física y en la página web.

Periódicamente se realiza la evaluación de satisfacción de usuarios a través de aplicación de encuestas y emisión de Informe. Anualmente se realiza Rendición de Cuentas abierta a la comunidad en general.

El presente manual será socializado a todo el personal de la entidad y se incluirá en el proceso de inducción y Reinducción para el conocimiento de todo el personal, así mismo se instalará en la carpeta virtual de acceso abierto a todos los servidores públicos para facilitar su consulta.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [22] de 24

## 10. CODIFICACION DOCUMENTOS DEL SISTEMA

La codificación documental de la Biblioteca para documentos del Sistema Integral de calidad es alfanumérica teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- **Letras en mayúscula sostenida.**
- **Para asignación de letras se tiene en cuenta iniciales del nombre del documento.** Ejemplo: Manuales: M; En procedimientos iniciales de nombres del Procedimiento: Planeación y Mejoramiento Continuo PMC.
- **Para asignación de números se tienen en cuenta la posición en mapa de procesos, Manual de Procesos y fechas de acto administrativo de adopción.**

### **MANUALES, REGLAMENTOS, INSTRUCTIVOS, GUIAS, CODIGOS, PLANES**

Inicia con la primer letra del tipo de documento (M, R, I, G, C, P) y sigue la posición del tipo de documento (lo designa quien lleve el control de los documentos del Sistema Integral de Calidad, separado de guion medio continúa con las iniciales del nombre del proceso generador del documento, separado con guion medio se coloca el mes y las últimas dos cifras del año de la fecha del acto administrativo de adopción.

Ejemplo: **M01-PMC-08-17** Manual Sistema Integral de Calidad

### **PROCESO FEP Formato Estándar de Proceso**

Inicia con la sigla FEP continua con el número de posición en el Mapa de Procesos, separa con guion medio iniciales del nombre del proceso y continua con mes y las dos últimas cifras del año del acto administrativo de adopción. Ejemplo: **FEP02-PMC-05-17**

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	Versión: 02 22/08/2017  PAG.: [23] de 24

### **PROCEDIMIENTOS**

Inicia con la sigla POE Procedimiento Operativo Estándar continua con el número de posición al interior del proceso, separa con guion medio iniciales del nombre del proceso y continua con mes y las dos últimas cifras del año del acto administrativo de adopción.

Ejemplo: **POE01-PMC-05-17** Estadística Institucional.

### **FLUJOGRAMAS, INSTRUCTIVOS, IMÁGENES, TABLAS**

Inicia con las tres letras iniciales del nombre (FLU, INS, IMA, TAB) y sigue la posición del tipo de documento (lo designa quien lleve el control de los documentos del Sistema Integral de Calidad, separado de guion medio continúa con las iniciales del nombre del proceso generador del documento, separado con guion medio se coloca el mes y las últimas dos cifras del año de la fecha del acto administrativo de adopción.

Ejemplo: **INS01-GTH-09-17** Instructivo evaluación de desempeño.

### **FORMATOS**

Inicia con la letra F continua con el número que corresponde a la posición del formato en el proceso separa con guion medio sigue con el número del POE en el FEP respectivo separa con guion medio y las iniciales del proceso separados con guion medio y sigue el mes y dos últimas cifras del año del acto administrativo de adopción

Ejemplo: **F01-01-PMC-05-17**

- F01:** Primer formato del proceso
- 01-** Número del POE del proceso
- PMC** Planeación y Mejoramiento Continuo
- 05-17** Fecha acto administrativo de adopción.

	<b>BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL "JORGE GARCÉS BORRERO"</b>	M01-PMC-08-17
		Versión: 02 22/08/2017
	<b>MANUAL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD</b>	PAG.: [24] de 24

<b>ANEXO 1. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>			
<b>No.</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>VERSION</b>
<b>MANUALES</b>			
1.	M01-PMC-08-17	Manual Sistema Integral de Calidad	2
2.	M02-PMC-05-17	Manual de Procesos y Procedimientos	2
3.	M03-GTH-05-17	Manual de Funciones y Competencias Laborales	3
4.	M04-PMC-10-16	Manual de Administración del Riesgo	1
5.	M05-GTH-12-08	Manual de Inducción y Reinducción	1
6.	M06-GTH-01-17	Manual Seguridad y Salud en el Trabajo	2
7.	M07-J-08-17	Manual de Contratación	2
8.	M08-J-08-17	Manual de Supervisión e Interventoría	1
9.	M09-J-09-17	Manual de Procesos Internos Disciplinarios	1
10.	M10-GA-05-14	Manual de Gestión Documental	2
11.	M11-GA-12-08	Manual de Gestión Recursos Físicos	1
12.	M12-GF-09-17	Manual de Conciliaciones	1
13.	M13-DC-12-08	Manual de Procesamiento Documental	1
14.	M14-DC-12-08	Manual Desarrollo de Colecciones	1
15.	M15-C-01-17	Manual de Identidad Corporativa	2
<b>PLAN</b>			
1.	P01-PMC-08-16	Plan Estratégico	1
2.	P02-PMC-01-17	Plan de Acción Anual -Institucional	10
3.	P03-GTH-00-00	Plan Estratégico de Talento Humano	0
4.	P03-GTH-08-16	Plan de Bienestar Social Laboral e incentivos	2
5.	P04-GTH-00-00	Plan Institucional de Capacitación	2
6.	P05-GTH-00-00	Plan Gestión Integral de Residuos Sólidos	1
7.	P06-GA-00-00	Plan de Mantenimiento Institucional	2
8.	P07-GA-00-00	Plan de necesidades	10
9.	P08-GA-00-00	Plan Anual de adquisiciones	10
10.	P09-T-00-00	Plan Sistema Información Red Bibliotecas Públicas (construcción)	1
11.	P10-GP-00-00	Plan Gestión Patrimonial Red Bibliotecas Publicas	1
<b>REGLAMENTOS</b>			
1.	R01-GTH-12-14	Reglamento Interno de Trabajo	3
2.	R02-SB-08-17	Reglamento uso de servicios	2
3.	R03-SB-12-08	Reglamento préstamo externo documental	1
<b>CODIGOS</b>			
1.	C01-GTH-11-07	Código de Ética	1
2.	C02-D-05-14	Código de Buen Gobierno	1
<b>INSTRUCTIVOS</b>			
1.	I01-DC-12-08	Instructivo de Inventario	1
2.	I01-GTH-08-17	Instructivo Evaluación de Desempeño	1