



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

FEP (F-A1.8W21ORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)

Código: **FEP03-M-04-17**

MODULO: TRANSVERSAL

Resolución: 2312301126 Día: 2 Mes: 5 Año: 2017

COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Vigente a partir de: Día: 3 Mes: 5 Año: 2017

PROCESO: MERCADEO

Fecha de revisión: Día: 28 Mes: 4 Año: 2017

RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO

Versión: 2

ALCANCE

Inicia con la formulación del Plan Operativo Anual de Mercadeo y termina con su aplicación, seguimiento y evaluación.

OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO

Identificar las expectativas, necesidades y tendencias de la población del Valle del Cauca, para definir estrategias que logren el posicionamiento de los productos y servicios de la Entidad.

OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO

Satisfacer continuamente a los usuarios a través de los programas y servicios prestados
 Posicionar los proyectos institucionales que fomentan la promoción de la lectura, la escritura, la ciencia y la cultura en el Valle del Cauca
 Contar con personal idóneo y capacitado para la efectiva prestación del servicio.
 Administrar adecuadamente los recursos.
 Evaluar proveedores de bienes y servicios.
 Cumplir con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2013

PROV	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	REQUISITOS SALIDAS	SALIDAS	CLIENTES
P	Gobierno Nat. Dptal. Planeación y Mejoramiento Continuo.	Diagnóstico para definir necesidades. Lineamientos de Planeación Plan Estratégico Datos Estadísticos Plan de Acción de la División Técnica	Formulación del Plan Operativo Anual del proceso de Mercadeo.	Formato establecido Participativo Completo Objetivo Alcanzable	Plan Operativo Anual y/o Mercadeo	División Técnica División Administrativa y Financiera Planeación y mejoramiento Continuo Dirección general
H	Dirección General Control Interno	Formatos de SQRF	Organización de las SQRF por procesos Se entregan a las Dirección Administrativa y Técnica. Respuesta al usuario por correo electrónico, vía telefónica, cartelera y por correspondencia cuando el caso lo amerita.	Formato establecido Oportuno Veraz Claro	Gestión del SIAU	Dirección General Dirección Técnica y Administrativa Planeación Usuarios
	Dirección General División Administrativa y Financiera División Técnica	Plan de Acción de la División Técnica. Base de Datos de Usuarios. Base de Datos de entidades educativas y empresas. Partida Presupuestal.	Identificar las necesidades de los usuarios para orientar, persuadir y ofertar a través de estrategias de mercadeo: paquetes promocionales, mercadeo directo, telemercadeo, visitas a entidades educativas y empresariales, con el fin de atraer el interés de los potenciales clientes y satisfacer sus necesidades con los servicios que ofrece la Entidad.	Constante, Participativo, Oportuno	Mercadeo de productos y servicios	Gestión Administrativa y financiera Dirección General Usuarios Externo
	Dirección General Gestión Administrativa y Financiera	Solicitudes Portafolio de Servicios Biblioteca Departamental JGB. Agenda Cultural Partida Presupuestal	Teniendo en cuenta la necesidad y/o requerimiento se contacta mediante llamada telefónica, mail y/o visita para orientarle hacia la oferta del negocio. Ofrecer información sobre forma de pago y la entrega del servicio. Cierre de la venta: concretar, tramitar el pago y realizar la prestación del servicio.	Planeado	Venta de productos y servicios	Gestión Administrativa y Financiera Dirección General Usuarios Externo
	Usuarios, Docentes y Directivos de Empresas Proceso de Planeación, Gestión Administrativa y financiera	Formato de encuesta	Se realiza la evaluación del servicio mediante encuestas de calidad, donde se determine el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados. Sistematizar la información consignada en las encuestas para elaboración de informes estadísticos sobre la percepción de los servicios y mejoramiento de los mismos.	Constante, Participativo, Oportuno	EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Dirección General Todos los procesos Institucionales
	Gestión Administrativa y Financiera Dirección General División Técnica	Programador Visita Guiadas	Consultar diariamente el programador de visitas guiadas. Recibir la visita en la puerta principal segundo piso de la Biblioteca. Iniciar el recorrido por los diferentes servicios que ofrece la biblioteca. Entregar al docente la evaluación de la visita guiada. Registrar los datos de la visita guiada.	Formato establecido Participativo Completo Oportuno	Visitas Guiadas	Usuarios Externos, Docentes y Directivos de Empresas
V	Dirección General División Técnica Planeación	Estadísticas Seguimiento al Plan de Acción	Seguimiento a la gestión.	Periódico	Informe de Gestión Mensual	Procesos Estratégicos Control Interno División Técnica Entes de Control Usuarios
A	Planeación	Asesoría técnica en la elaboración	Evaluación del Riesgo	Aprobado Veraz Cumplible Socializado	Mapa de riesgos del proceso	
	Control Interno	Informes de Auditorías Plan de Mejoramiento Institucional	Mejoramiento Continuo	Aprobado Cumplible Socializado	Plan de Mejoramiento del Proceso	

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

347.80

. La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se compromete a establecer y documentar lineamientos y/o herramientas que garanticen el cumplimiento del SIAU. Además se implementarán las encuestas de satisfacción y la caracterización de los usuarios. En cuanto al derecho de petición, la entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.

FICHA TECNICA	INDICADORES		
	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
NOMBRE	Respuesta a quejas y reclamos	Participación en venta de servicios	Porcentaje de satisfacción
DESCRIPCION	Tiempo de respuestas a usuarios con respecto a quejas y reclamos	Servicios y productos con mejor desempeño dentro del portafolio de los mismos	Satisfacción percibida por los usuarios
FACTOR CRITICO	Tiempo establecido para la contestación (15 días)	Productos disponibles con poco impacto	Calidad de los servicios y productos
RANGO GESTION			
FORMULA	Quejas recibidas / Atendidas	productos ofertados / productos vendidos	Numerop de usuarion en asistencia a eventos/usuarios satisfechos
FUENTE NUMERADOR	Archivo de gestión del proceso	Archivo de gestión del proceso	Registro de asistencia
FUENTE DENOMINADO	Archivo de gestión del proceso	Archivo de gestión del proceso	Encuesta de satisfacción
META			
PERIODICIDAD	Mensual	Trimestral	Mensual

INFORMACIÓN PRIMARIA

INFORMACION QUE LLEGA	FUENTE EXTERNA	OBJETIVO	CANAL
Requerimientos y Solicitudes de empresas privadas y publicas	Empresas, universidades, fundaciones y Colegios privados y publicas	Solicitar Servicios y espacios de la Biblioteca	Llamda Telefonica, correo electronicos, oficinas
Plan Operativo de la Direccion Tecnica	Direccion Tecnica	Informar sobre los programas y servicios que va ha desarrollar la Division Tecnica en la vigencia	Correo electronico u oficio
invitaciones	Empresas, universidades, fundaciones y Colegios privados y publicas	invitacion a eventos	Llamda Telefonica, correo electronicos, oficinas
Requerimientos de Direccion General	Direccion General	dar Tramite a requerimientos	Llamda Telefonica, correo electronicos, oficinas

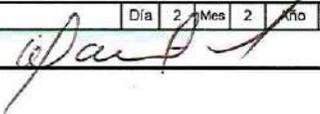
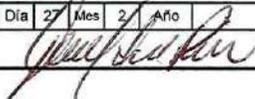
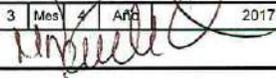
INFORMACIÓN SECUNDARIA

INFORMACION GENERADA EN EL PROCESO	DESTINATARIO	OBJETIVO	CANAL
Informe de Gestión Mensual	Dirección General	Reporte de Gestión Mensual	Correo electronico y/o fisico
Plan de mejoramiento	División tecnica, planeación y control interno	Proyectar acciones de mejoramiento	Fisico y/ o electronico
Reportes de visitas	División tecnica, servicios bibliotecarios y promoción de ciencia y cultura.	Informar sobre la programación de visitas.	correo electronico
Portafolio de servicios	Entidades externas	Comercialización de los servicios y programas de la Biblioteca.	Fisico y/ o electronico
Convocatorias	Dirección General, División Tecnica procesos misionales.	Planear la logística de eventos de mercadeo.	Electronico

REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA NTCGP-1000:2009:

4.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.5.3 - 8.1 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	01/05/2017	Actualización manual de procedimientos ,MECTNTCGP:1000
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por: DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo: Profesional Universitario - Planeación
Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA	Cargo: Directora General
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha: Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma: 
		Firma: 



BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: POE01-M-0-17

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO	Resolución	23/2301/15	Día	2	Mes	5	Año	2017
	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION A USUARIOS (SIAU)	Resolución	23/2301/15	Día	2	Mes	5	Año	2017
RESPONSABLE: LIDER DE PROCESO	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Objetivo: Describir los pasos para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentados por los usuarios y partes interesadas de la Biblioteca, de acuerdo con la normatividad existente para ello.

ALCANCE: Inicia con la recepción de los requerimientos realizados por los usuarios y partes interesadas y termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación y el informe entregado sobre la efectividad del mismo.

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que define la ley.

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad del Valle y sus distintas dependencias.

PETICIONES DE DOCUMENTOS: Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

RECLAMANTE O QUEJOSO: Es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

FELICITACIÓN: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso humano competente		Computador e impresora		Formatos Preimpresos (PQRSF)			

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Usuario	Lider Comunicaciones	Directores División / Lider Proceso		
1	<p>RECIBO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:</p> <p>Las PQRSF se pueden recibir de manera verbal o escrita. Si es verbal se debe orientar al usuario para que diligencie el formato establecido para las PQRSF, que se encuentran en los buzones dispuestos por la Biblioteca. Si el usuario se niega a realizar dicho procedimiento, el funcionario que lo atiende realizará el registro en el formato y lo remitirá al proceso de Mercadeo.</p> <p>Si se recibe oficio a través de ventanilla única, el oficio debe radicarse y remitirse al proceso de Mercadeo. Si se recibe a través de la página web, se dará el trámite respectivo.</p> <p>Nota: Las PQRSF deberá contener por lo menos Nombres y apellidos completos del quejoso y su documento de identidad, Dirección de notificación y número telefónico de contacto y relación clara y detallada de las razones que fundamentan su PQRSF.</p> <p>La Biblioteca no dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Biblioteca no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.</p>	N/A				F01-01-M-04-17 Formato PQRSF	15'
2	<p>RECOLECCION DE PQRSF EN BUZONES:</p> <p>Semanalmente se hará apertura de los buzones de la entidad para clasificar las PQRSF en orden de fecha y teniendo en cuenta la manifestación del usuario (Sugerencias y/o solicitud; Quejas y/o reclamos; Felicitaciones y/o agradecimientos). Posteriormente se enumeran teniendo en cuenta el consecutivo del año y se determina el proceso que genera la PQRSF.</p>	Consecutivo de Radicación				N/A	30'
3	<p>ENTREGA DE PQRSF AL PROCESO CORRESPONDIENTE:</p> <p>Mediante oficio remititorio se envían las PQRSF a los Directores de División y estos a su vez lo remiten al Líder de Proceso encargado de dar respuesta y emitir plan de acción a seguir para minimizar y evitar la repetición de la eventualidad. Esto en el caso de las PQRS. Si es una felicitación o agradecimiento la acción debe estar orientada a resaltar al funcionario respectivo o proceso que la genera, a través de los medios de comunicación con los que cuenta la Biblioteca.</p>	Firma Líder Comunicaciones				Constancia de Recibido	1h
4	<p>INVESTIGACIÓN O VERIFICACIÓN DEL LÍDER RESPONSABLE DEL EVENTO:</p> <p>En caso de un evento positivo se verificarán los hechos. En caso de un evento negativo debe hacerse la respectiva investigación con las personas implicadas teniendo en cuenta las evidencias del caso. Dependiendo de la severidad de la situación se solicitará concepto al Área de Jurídica.</p>	Firma Informe				Informe de Investigación	72h
5	<p>RESPUESTA DEL LÍDER RESPONSABLE:</p> <p>Proyecta respuesta dirigida al usuario y la envía al líder de Comunicaciones en un término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la novedad.</p>	N/A				N/A	1h
6	<p>RESPUESTA AL USUARIO:</p> <p>Se verifica la respuesta recibida de parte del líder del proceso y se proyecta oficio teniendo en cuenta las indicaciones legales, posteriormente se envía la respuesta al usuario. En caso de que la respuesta del líder no corresponda a los lineamientos institucionales, se devuelve en el formato establecido para realizar los ajustes necesarios.</p> <p>Nota: Si la respuesta requiere visto bueno por parte del Departamento Jurídico, debe ser remitida al líder de este proceso para el trámite correspondiente.</p>	V.o. B.o. Jurídico				Oficio de Respuesta	12h
7	<p>INFORME DE GESTIÓN PQRSF:</p> <p>Mensualmente se consolidará el informe del tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones formuladas por los usuarios de los servicios de la Biblioteca.</p>	Firma Líder Comunicaciones				Informe de Gestión	1h

CUIDADOS ESPECIALES

Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, son los siguientes:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	may-17	Actualización manual de procedimientos_MECI N°CGP:1000
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por: DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Lider Proceso Mercadeo	Cargo: Profesional Universitario
Fecha:	Día 8 Mes 2 Año 2017	Fecha: Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:
Aprobado por:	MARIA FERNANADA PENILLA	Cargo: Directora General
Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017	Firma:



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código:

POE02-M-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO	Resolución	2312201138	Día	2	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
RESPONSABLE: LIDER DE MERCADEO	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Version: 2

OBJETIVO:

Consolidar los servicios de la Biblioteca Departamental del Valle del Cauca Jorge Garcés Borrero, orientado a las expectativas y necesidades de la comunidad.

ALCANCE

Inicia desde la identificación de las necesidades y promoción de los servicios, y termina con la prestación de un servicio de calidad al cliente.

DEFINICIONES

Mercadeo: Mercadeo es un conjunto de actividades por medio de las cuales una entidad investiga las necesidades de la comunidad, desarrolla y produce los bienes y servicios adecuados a esas necesidades y realiza las tareas de comercialización apropiadas, todo con el objeto de satisfacer necesidades de los usuarios.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Buzones		Papelarias impresa		Computador		Recurso humano	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES				REGISTRO	TIEMPO
			Mercadeo	Publicista	Asesor Jurídico	Director General		
1	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES: Identificar necesidades de los usuarios, revisar canales de información para identificar oportunidades que permitan generar propuestas, proyectos o promocionar los productos y servicios de la entidad.	N.A					Encuesta de servicio F01-02-M-04-17	48h
2	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN: Identificar y seleccionar la información recopilada, ponderar los datos para determinar cuales son las estrategias de mercadeo a seguir.	N.A					Registro de información identificada.	24h
3	IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y PROYECTOS: Identificar en los diferentes servicios los programas y proyectos especiales, eventos o actividades que se acojan a las necesidades de los usuarios o potenciales clientes de acuerdo a los servicios básicos y complementarios que se ofertan en la Biblioteca.	Ley General de Bibliotecas					N.A	48h
4	DISEÑAR Y ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE CLIENTES: Identificar aliados potenciales, ingresarlos en una base de datos y hacer seguimiento de los contactos y actividades realizadas, con el fin de efectuar convenios u acuerdos estratégicos.	N.A					Base de Datos	48h
5	ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN: A través de las diferentes estrategias de mercadeo (mercadeo directo, telemercadeo, visitas a entidades educativas y empresariales) se promocionan las actividades y servicios de la entidad y tenido como insumo de apoyo material publicitario.	N.A					Material publicitario	4h
6	ESTABLECER ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERINSTITUCIONALES: A partir de las estrategias de mercadeo, concertar reuniones de acercamiento ante potenciales aliados institucionales a fin de establecer acuerdos de colaboración y realizar alianzas que permitan incrementar el numero de usuarios de la Biblioteca Departamental.	N.A					Registros de visitas	4h x día
7	ELABORACIÓN DE CONVENIO: En caso de que se realice convenio, se procede a la elaboración del documento con el apoyo de la División Técnica, con el fin de determinar las actividades a ejecutar. Este convenio debe ser revisado por la oficina Jurídica.	V. Bueno Asesor Jurídico					Convenio	48h
8	FIRMA DIRECTOR GENERAL: Después de la revisión del convenio por parte del Asesor jurídico, este debe ser remitido a la Dirección General para visto bueno y firma.	V. Bueno y firma Director Genral					N.A	48h
9	IDENTIFICAR EVENTOS APROPIADOS PARA PROMOCIONAR SERVICIOS Y PRODUCTOS: Identificar eventos, muestras, programas y convocatorias en los que la Biblioteca pueda participar y apoyar en el proceso de participación en los mismos, donde se sociabilice en la comunidad los servicios y programas que tiene la Biblioteca.	N.A					Registro de participación en eventos.	48h
10	ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL: Realizar el Informe de Gestión mensual y reportar las oportunidades de mejora detectadas.	N.A					Informe	8h

CUIDADOS ESPECIALES

Para la formulación de Servicios Complementarios, se deben seguir los lineamientos de la Ley 1379 de 2010, por medio de la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos -MECLNTCGP-1000	
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por:	DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Profesional Universitario - Planegación
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:	
Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILOR	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017	Firma:	



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE03-M-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO	Resolución	2312301136	Día	2	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
RESPONSABLE: LIDER DE MERCADEO	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Version: 2

OBJETIVO: Garantizar la venta de los productos y servicios ofertados por la Biblioteca Departamental del Valle del Cauca Jorge Garcés Borrero, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes potenciales.	ALCANCE: Inicia desde la identificación de programas, actividades y proyectos y termina con la entrega del producto o la prestación del servicio adquirido por el cliente.
---	--

DEFINICIONES

Venta: Es la acción y efecto de vender. Traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido.
Producto: Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación.
Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona. Utilidad o función que desempeña una cosa.
Mercadeo: Mercadeo es un conjunto de actividades por medio de las cuales una entidad investiga las necesidades de la comunidad, desarrolla y produce los bienes y servicios adecuados a esas necesidades y realiza las tareas de comercialización apropiadas, todo con el objeto de satisfacer necesidades de los usuarios.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Equipos de Cómputo e Internet		Recurso Humano Competente		Papelaría Impresa			

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES				REGISTRO	TIEMPO
			Mercadeo	Comunicaciones	Auxiliar Administrativo	Director General		
1	IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y PROYECTOS: Identificar en los diferentes servicios los productos, programas, proyectos especiales, eventos o actividades que se acocjan a las necesidades de los potenciales clientes de acuerdo a los servicios básicos y complementarios que se ofertan en la Biblioteca.	Ley General de Bibliotecas					N/A	48h
2	EMISIÓN RESOLUCIÓN DE TARIFAS: Se emite la Resolución de Tarifas para la venta de productos y servicios de la Biblioteca. Esta resolución debe ser actualizada cada que se aprueben cambios en las tarifas.	Firma Dirección General					Resolución Firmada	6h
3	DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS DE CLIENTES: Identificar clientes potenciales, ingresarlos en una base de datos y hacer seguimiento de los contactos y actividades realizadas, con el fin de efectuar convenios o acuerdos estratégicos.	N.A					Base de Datos	48h
4	ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN: A través de las diferentes estrategias de Mercadeo (mercadeo directo, telemercadeo, redes sociales, visitas a entidades educativas y empresariales) se promocionan los productos y servicios de la entidad teniendo como insumo de apoyo material publicitario.	Lineamientos de Imagen Corporativa					Registros de Divulgación	4h
7	ALQUILER DE SALAS, AUDITORIOS Y/O ESPACIOS: 1. El usuario solicita la información correspondiente al espacio a alquilar (costos, capacidad, ayudas audiovisuales y disponibilidad). 2. Para confirmar la reserva se debe diligenciar el contrato de alquiler de salas, auditorios o espacios y realizar el pago del alquiler en efectivo en Caja o por medio de consignación en la cuenta y banco designados para tal fin. 3. Se expide la factura de venta o recibo de caja como constancia del pago. 4. Se lleva a cabo la prestación del servicio.	Firmas de Contrato					N/A	4h
8	SALA INTERACTIVA ABRAKADABRA Y OBSERVATORIO: 1. Realizar el pago correspondiente en Caja. 2. Presentar la tirilla de pago al encargado del recorrido al interior de la sala. 3. Desarrollar el recorrido.	Tirilla de Pago					N/A	2h
9	TALLERES Y CAPACITACIONES: 1. Realizar promoción de Talleres y Capacitaciones de acuerdo a la programación, informando los costos, fecha, hora, lugar y números de contacto para información. 2. El usuario realiza inscripción y paga en Caja el costo definido para el taller o capacitación. 3. Con la tirilla depago se realiza la inscripción al taller o capacitación. 4. Se lleva a cabo el taller o capacitación por parte del responsable de su ejecución. 5. Se evalúa el taller o capacitación por parte de los asistentes. 6. se confirma la asistencia a través de llamadas telefónicas	Tirilla de Pago / Firma Formatos					N/A	4h
10	VACACIONES CREATIVAS: 1. Definir cronograma con fechas de Promoción, inscripción, inicio y finalización de las Vacaciones Creativas. 2. Realizar promoción de las Vacaciones Creativas a través de los medios de comunicación con los que cuenta la Biblioteca. 3. Llevar a cabo el proceso de inscripción y pago correspondiente en Caja. 4. Se lleva a cabo el desarrollo de las Vacaciones Creativas por parte del responsable de su ejecución. 5. Se evalúa la satisfacción de los usuarios del servicio.	Tirilla de Pago					Escueta de Satisfacción F01-03-M-04-17	4h
11	ELABORACIÓN DE INFORME: Se elabora el Informe de Gestión con base a las actividades realizadas.	Firma Informe					Se elabora registro digital	4h

CUIDADOS ESPECIALES

- En la Caja se realiza el recaudo por concepto de venta de productos y servicios y se genera la tirilla como constancia de pago. El proceso contable de este recaudo se sigue de acuerdo al procedimiento "Estados Financieros y Reportes Contables" de Gestión Financiera.
- Los costos de venta de los productos y servicios serán fijados por resolución emitida por la Dirección General de la Biblioteca.
- Tanto los funcionarios como los usuarios deben acogerse al reglamento de préstamo externo de acuerdo a la resolución vigente (Resolución 053 de Abril 12 de 2012).
- Se deben tener en cuenta los lineamientos de la Resolución No. 060 de Noviembre 27 de 2003, por medio de la cual se adopta el Reglamento para el ingreso y la permanencia de los usuarios en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos_MECTN/ICGP:1000	
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por:	DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Profesional Universitario - Planeación
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:	
		Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA
		Cargo:	Directora General
		Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
		Firma:	



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE04-M-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO	Resolución	2012/01136	2	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Vigente a partir de:	3	Mes	5	Año	2017	
RESPONSABLE: LIDER DE MERCADEO	Fecha de revisión:	28	Mes	4	Año	2017	

Versión: 2

OBJETIVO: Medir la satisfacción de los clientes internos y externos referente a las diferentes actividades o servicios prestados por la Biblioteca, con el propósito de identificar factores que generen oportunidades de mejora.	ALCANCE: Inicia con la estructuración de la encuesta de satisfacción y termina con la ejecución y seguimiento al plan de mejora.
---	--

DEFINICIONES

Ciente: Entidad o persona que recibe un producto o servicio.
Ciente interno: Dependencia o persona que recibe productos o servicios de un proveedor de la misma Entidad.
Ciente externo: Dependencia o persona externa a la entidad que recibe productos y/o servicios generado por esta.
Encuesta: Método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
Medición de satisfacción: percepción del peticionario sobre el grado en que se ha cumplido sus expectativas.
Seguimiento: Adquisición o recopilación de datos sobre una situación, una actividad o un proceso, por medio de un instrumento técnico, de un sistema de observación u otro método que permite evaluar el estado actual de los parámetros escogidos.
Plan de Mejora: El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción o plan operativo.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Buzones		Recurso humano		Papelena Impresa (Encuestas de Satisfacción)		Computador e impresora	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES				REGISTRO	TIEMPO
			Lider de Proceso Mercado	Auxiliar Admivo	Dirección General	Lideres de Proceso		
1	ESTRUCTURACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Se definen los aspectos a medir que deben incluirse en la encuesta de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta Calidad, Oportunidad y Confabilidad de los servicios ofertados. Para la definición de los aspectos a evaluar, se deben considerar los resultados de mediciones anteriores y la información proveniente de las PQRSF de los usuarios.	N/A					Formato Encuesta Satisfacción a Usuarios F01-03-M-04-17	48h
2	DEFINIR CRITERIOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA: Se definen los criterios de aplicación teniendo en cuenta factores como Frecuencia de realización de la medición, Fechas de aplicación, Personal encargado de la aplicación y Tamaño de la muestra.	N/A					N/A	24h
3	APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Enviar mediante oficio las encuestas a los líderes de proceso para que apliquen el instrumento a los diferentes clientes o usuarios relacionados con el proceso y devolverlo una vez sea aplicado.	N/A					Formato Encuesta Calidad del Servicio F01-02-M-04-17	5' x Encuesta
4	TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Se procede a la tabulación de la información obtenida por medio de la encuesta una vez enviada por los líderes de cada proceso.	N/A					Resultados Estadísticos	48h
5	ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INFORME DE RESULTADOS: Realizar análisis estadístico de información obtenida con la encuesta de satisfacción y elaborar el respectivo informe de resultados.	Firma Líder de Proceso					Informe de Resultados	48h
6	SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS: Se socializa el informe de resultados a la Dirección General, a los líderes de proceso, a los funcionarios y a los usuarios externos de la Entidad. Esta divulgación debe hacerse por los medios de comunicación con los cuales cuenta la Biblioteca.	Firma de Recibido					Registros de Socialización	12h
7	DISEÑO PLAN DE MEJORA: A partir del análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción, los líderes de proceso, diseñan el plan de mejora, definiendo acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	N/A					Plan de Mejora	24h
8	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA: Se ponen en marcha las acciones establecidas en el plan de mejora y se realiza el seguimiento correspondiente para verificar su impacto en la prestación del servicio.	N/A					Informes de Seguimiento	24h

CUIDADOS ESPECIALES

Se debe realizar el diagnóstico de los servicios ofertados por la Biblioteca analizando: Cantidad y variedad, Información disponible, Recurso humano asignado, Infraestructura, Servicios de soporte, Recursos financieros y plataforma informática.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos MECINICGP:1000	
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por:	DORA MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Profesional Universitario - Planeación
Fecha:	Día 1 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:	
		Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA
		Cargo:	Directora General
		Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
		Firma:	



BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código:

POE-05-M-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VISITAS GUIADAS

RESPONSABLE: LIDER DE PROCESO

Resolución	23102-08	Día	2	Mes	5	Año	2017
Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017

Version: 2

OBJETIVO:

Fortalecer en la población de la región la exploración, el descubrimiento y finalmente, el crecimiento intelectual, cultural y humano mediante el desarrollo de talleres, exhibiciones interactivas y charlas en diferentes espacios que motiven procesos de aprendizaje por medio de experiencias significativas. Acercar la educación, la lectura, la cultura, la ciencia y la tecnología a la comunidad, al ofrecer espacios que motiven procesos de aprendizaje que estimulen la curiosidad y creatividad a partir de sesiones en las que la observación, la exploración y el juego son herramientas fundamentales en el proceso de desarrollo del aprendizaje.

ALCANCE

Inicia con el proceso de planeación de las visitas y finaliza con la evaluación de la actividad y el seguimiento para la mejora continua.

DEFINICIONES

Visita Guiada: Consiste en conducir a un grupo de personas por todas las áreas de servicio de la biblioteca, explicando de manera sencilla y amena que es lo que hay en ella. La visita guiada cuenta con dos componentes. El primero es el componente de Biblioteca, que se realiza únicamente en el horario de 8:00 a.m a 9:00 am, haciendo un recorrido por las colecciones, identificando la distribución de los libros, información del procedimiento para acceder a la consulta y prestamos por medio de la carnetización. El segundo es el componente es el Cultural y Científico, en el cual se hace un recorrido por el Museo Interactivo Abrahadabra, el Observatorio Astronómico y se promociona entre los participantes el hábito de la lectura.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Computador e Impresora	1	Insumos de Oficina y Preimpresos		Recurso Humano Competente	4		

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Lider Proceso Mercado	Auxiliar Administrativo Mercado	Auxiliar Administrativo Servicios Bibliotecarios		
1	PLANEACIÓN: Definir todos los requerimientos necesarios para el desarrollo de la visita guiada en cuanto a población objetivo, capacitación de funcionarios y personal de apoyo, plan de recorrido y estrategia de acuerdo al tipo de usuario, cronograma de visitas, orden y aseo y señalización adecuada de áreas.	N.A				Plan de Acción	8h
2	ELABORACIÓN DIRECTORIO DE INSTITUCIONES: Elaborar el directorio de instituciones educativas públicas y privadas, empresas, agremaciones y diferentes nichos de mercado constituidos en la región a los cuales se les enviará invitación formal para que realicen las visitas guiadas programadas por la Biblioteca. En esta actividad se debe con una persona de apoyo para la realización de bases de datos.	N.A				Directorio	4h
3	CONVOCATORIA PABLACIÓN OBJETIVO: Con base al directorio de instituciones, se enviará invitación, definiendo el proceso de la Visita Guiada con objetivos, cronograma, costos, beneficios de la llave del saber y datos de contacto para programación.	Firma Lider Proceso				Soporte Envío de Convocatoria	1h
4	INDUCCIÓN A REPRESENTANTE DEL GRUPO VISITANTE: Previo a la realización de la visita, se sugiere una inducción a un representante de la institución que visitará la Biblioteca, con el fin de dar a conocer los servicios, programas, recomendaciones de seguridad y datos generales, resaltando los beneficios que tendrá el grupo con la realización de la visita la realización de dicha inducción esta condicionada a la disponibilidad del docente	Firma de participantes				Acta de Reunión	1h
5	PROGRAMACIÓN DE LA VISITA: Una vez determinadas las visitas que se van a atender se actualiza por parte de Lider del Proceso el programador virtual (Excel), al cual tienen acceso para consulta todas las personas involucradas en el programa de Visitas Guiadas.	Registros en Programador				Programador en Excel	30'
6	CONFIRMACIÓN DE LA VISITA: Un día antes de la visita se confirmará la asistencia via telefónica por parte del grupo visitante, solicitando ajustarse a los horarios establecidos para garantizar el normal desarrollo de la actividad.	N.A				N/A	30'
7	CONSULTA DE PROGRAMACIÓN: Realizar diariamente la consulta en la Programación Semanal de Servicios al Público, para verificar las visitas guiadas que se tienen programadas. En este paso es muy importante tener definido el número de visitantes para ajustar la logística de la visita y los servicios que se van a utilizar.	N.A				Programador en Excel	10'
8	RECIBIMIENTO DE LOS VISITANTES: Recibir a los visitantes en la puerta principal, dar la bienvenida y explicar las normas generales de comportamiento al interior de la Biblioteca. De igual manera, se da a conocer la programación de actividades de la Biblioteca a través de la Agenda Cultural Saberes. NOTA: La persona encargada de recibir a los grupos debe acompañar al docente o al responsable del grupo hasta la Caja para que haga el respectivo pago del servicio.	N.A				N/A	15'
9	RECORRIDO POR SERVICIOS Y SALAS: Se inicia el recorrido por los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca en el siguiente orden: 1) Uso y manejo del catálogo 2) Hemeroteca 3) Sala de Colección de Referenda 4) Centro de Archivo Fílmico y Fotográfico 5) Sala de Colección General 6) Sala Valle del Cauca 7) Sala de Literatura e Historia y Geografía 8) Sala Multimedia 9) Sala Hellen Keller 10) Sala Infantil y Juvenil. NOTA: El recorrido por las colecciones sólo se podrá realizar en el horario de 8:00 a.m a 9:00 am. Esto con el fin de no afectar la prestación del servicio de consulta. La segunda parte del recorrido comprende la parte cultural donde se encuentra abrahadabra, observatorio y sala infantil	N.A				N/A	2h
10	Se le solicita al líder del grupo visitante la calificación del servicio prestado durante la visita llenando las encuestas pertinentes y diligenciando el control de quejas sugerencias y reclamos	N.A				formato de evaluación del servicio / F01-02-M-04-17 Encuesta satisfacción de usuarios F01-03-M-04-17 Formato de sugerencias quejas y reclamos F01-01-M-04-17	15'
11	ELABORACIÓN DE INFORME: Con la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción, Mercado elabora un informe y planea las acciones correspondientes para adelantar el proceso de mejora continua.	Firma Lider Proceso				Informe de Gestión	2h

CUIDADOS ESPECIALES

- Se deben tener en cuenta los lineamientos de la Resolución No. 080 de Noviembre 27 de 2003, por medio de la cual se adopta el Reglamento para el Ingreso y la Permanencia de los Usuarios en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.
- Los grupos programados para Visitas Guiadas deben estar conformados por máximo 150 personas.
- Las tarifas se establecen de acuerdo al estrato socioeconómico al cual pertenece la institución educativa y se fijan por resolución expedida por la Dirección General.
- Los funcionarios encargados de atender a los grupos de visitantes deben tener habilidad en el manejo de público, servicio al cliente, facilidad de expresión y conocimiento de las áreas y servicios de la Biblioteca.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2		Actualización manual de procedimientos MECI NCGP-1000	
Elaborado por:	CONSTANZA GARCÍA ANDRADE	Revisado por:	DORÁ MILENA RIVERA LOPEZ
Cargo:	Profesional Especializado - Mercado	Cargo:	Profesional Universitario - Planeación
Fecha:	Día 6 Mes 2 Año 2017	Aprobado por:	MARÍA FERNANDA PENILLA
		Cargo:	Directora General
		Fecha:	Día 3 Mes Año 2017
Firma:		Firma:	