

 BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD		FEP (FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)							
		Código:	FEP13-SBC-04-17						
MODULO: CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Resolución	2312001195	Día	2	Mes	5	Año	2017
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA		Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017
RESPONSABLE: LÍDER DEL PROCESO		Versión: 2							
ALCANCE									
Inicia con el ingreso del usuario a la Biblioteca y termina con la satisfacción del usuario al hacer uso del servicio.									
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO									
Ofrecer servicios bibliotecarios y de consulta en continuo mejoramiento, que permitan la democratización del acceso a la información y sensibilizar el valor social del patrimonio bibliográfico y documental del Valle del Cauca.									
OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO									
1.Satisfacer continuamente a los usuarios a través de los programas y servicios prestados. 2.Contar con personal idóneo y capacitado para la efectiva prestación del servicio. 3.Administrar adecuadamente los recursos. 4.Posicionar los proyectos institucionales que fomentan la promoción de la lectura, la escritura, la ciencia y la cultura en el Valle del Cauca. 5.Cumplir con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2013									
Nº	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	REQUISITOS SALIDAS	SALIDAS	CLIENTES			
P	Gobierno Nal. y Dptal. Planeación y Mejoramiento Continuo	Diagnostico para definir necesidades. Lineamientos de Planeación, Plan Estratégico.	Formulación del Plan Operativo Anual de del Proceso de Servicios Bibliotecarios.	Formato establecido participativo completo objetivo alcanzable	Plan Operativo Anual	División técnica División Administrativa y Financiera, Planeación Dirección General			
H	Dirección General Gestión Administrativa y financiera. División Técnica Telemática Talento Humano	Personal competente Computadores y programa agiles. Base de datos actualizada. Espacios confortables.	Registro, solicitud y ubicación del material documental.	Oportuna orientada confortable	Consulta en salas	Usuarios Internos y Externos			
	Dirección General Gestión Administrativa y financiera. División Técnica Telemática Talento Humano	Personal competente para la ubicación y formación del usuario Computadores y programa agiles. Espacios confortables.	Acceso a herramientas y programas tecnológicos a través de las Tic's.	Ágil oportuno seguro confortable	Uso de las Tic's	Usuarios Internos y Externos			
H	Dirección General Gestión Administrativa y financiera. División Técnica Telemática Talento Humano	Personal competente Computadores y programa agiles. Base de datos actualizada. Espacios confortables.	Definición de talleres, programas específicos a través de medios tecnológicos y presenciales.	Orientada Participativa Periódica Confortable	Formación de usuarios.	Usuarios Internos y Externos			
	Usuario. Proceso de Telemática División Técnica. Telemática Mercadeo	Carnet de préstamo y Documento de identificación. Políticas de Préstamo externo(Manual de servicios bibliotecarios) Base Datos Actualizada.	Registro, solicitud, ubicación y verificación del material documental a prestar.	Ágil oportuno Informativo	Préstamo externo	Usuarios Internos y Externos			
	Entidades Educativas Entidades Externas Procesos Institucionales Usuarios	Material Bibliográfico y Documental Internet Base de Datos	Recepción y orientación al usuario en la búsqueda de la información de las diferentes temáticas y servicios Institucionales.	Guiada Oportuna Informativa	Referencia	Usuarios Internos y Externos			
V	Planeación	Registros Estadísticos Planeación	Seguimiento a la Gestión	Periódico Oportuno Aprobado Con soportes	Informe de Gestión Periódico	Procesos Estratégicos Control Interno Entes de Control Usuarios			
A	Control Interno	Informes de Auditorías Plan de Mejoramiento Institucional	Mejoramiento	Aprobado Cumplible Socializado	Plan de Mejoramiento				
	Planeación	Asesoría Técnica	Evaluación del Riesgo	Aprobado Cumplible Socializado	Mapas de Riesgos				
FICHA TÉCNICA		EFICIENCIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD					
NOMBRE	Material Bibliográfico y Documental por habitante.	Usuarios que acceden a las Tic's	Porcentaje de prestamos material documental						
DESCRIPCIÓN	Cantidad de material bibliográfico y documental disponible por habitante(Comunas 3,9,19).	Numero de usuarios que hacen uso de las Tic's	Préstamo de material Bibliográfico y documental sobre el material disponible para préstamo						
FACTOR CRITICO	Cierre de servicios al público	Cierre de servicios al público	Cantidad de prestamos por el total de documentos y libros para préstamo.						
RANGO GESTIÓN	Inicio	Inicio	Inicio						
FORMULA	Nro. material disponible / Nro. de habitantes comunas 3,9,19.	Nro. usuarios usan recursos Tic's, video juegos, consultas a internet,punto vive digital / total de usuarios en el periodo	Prestamos / Material bibliográfico y documental para préstamo						
FUENTE NUMERADOR	Material Bibliográfico y documental disponible	Numero de usuarios que hacen uso de las Tic's	Prestamos						
FUENTE DENOMINADO	Habitantes	Número de usuarios de la biblioteca en el periodo.	Material bibliográfico y documental para préstamo						
META	Por definir	Por definir	Por definir						
PERIODICIDAD	Mensual	Mensual	Mensual						
RECURSOS									
Recurso Humano competente, Mobiliario adecuado para las colecciones, equipos de computo.									



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

FEP (FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)

Código: **FEP13-SBC-04-17**

MODULO: CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Resolución	2312301135	Día	2	Mes	5	Año	2017
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Vigente a partir de:	Día	3	Mes	5	Año	2017	
PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA	Fecha de revisión:	Día	28	Mes	4	Año	2017	
RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO	Versión: 2							

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Ofrecer servicios bibliotecarios y de consulta en continuo mejoramiento, que permita la democratización del acceso a la información y sensibilizar el valor social del patrimonio bibliográfico y documental del Valle del Cauca.

Disponer de personal suficiente y competente para las deferentes actividades del proceso.
 Actualizar el material bibliográfico en todos los formatos para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
 El personal que presta la labor social será de apoyo y su desempeño no es sustituto del funcionario.
 Velar por el cumplimiento del reglamento de la institución para el buen funcionamiento de las misma, por parte de usuarios y funcionarios.
 Contar con elementos de seguridad, higiene, factores ambientales e infraestructura en condiciones adecuadas para la excelente prestación del servicio en salas de consulta.
 Implementar estrategias de promoción para garantizar el préstamo externo e interno del material bibliográfico y documental.

INFORMACIÓN

INFORMACIÓN PRIMARIA

INFORMACION QUE LLEGA	FUENTE EXTERNA	OBJETIVO	CANAL
Plan de Mejoramiento Institucional e informes de auditoría	Control Interno	Realizar Plan de Mejoramiento del Proceso	Físico y/o electrónico
Plan Estratégico Institucional y formatos	Planeación y Mejoramiento Continuo	Realizar el POA y estandarizar la información	Físico y/o electrónico
Convocatoria para capacitación	Talento Humano	Capacitar al personal	Electrónico
Lineamientos, políticas e instructivos	División Técnica	Ajustar y cumplir con la Misión Institucional	Físico, Electrónico,

INFORMACIÓN SECUNDARIA

INFORMACION GENERADA EN EL PROCESO	DESTINATARIO	OBJETIVO	CANAL
Informe Gestión Mensual	División Técnica, Planeación y Control Interno.	Informar y evaluar la gestión realizada.	Físico y/o electrónico
Plan de Necesidades	División técnica	Planear necesidades del próximo año	
Plan de Mejoramiento	División Técnica, Planeación y Control Interno.	Proyectar acciones de mejoramiento	
Mapa de Riesgos	División Técnica, Planeación y Control Interno.	Definir acciones para minimizar los riesgos.	
Plan Operativo Anual	Planeación	Cumplir con la Misión Institucional	
Informe de inventario	Gestión financiera, División Técnica	Actualizar base de datos de Software	Físico y/o electrónico
Actas de Reuniones del Proceso	Sistema Integral de Calidad	Socializar y retroalimentar la Gestión del proceso.	

REQUISITOS APLICABLES LEGALES Y REGLAMENTARIOS- NORMOGRAMA

Jerarquía de la Norma/Número	Fecha	Aplicación Especifica
Resolución 1250	2010	Por la cual se reglamenta en forma parcial aspectos técnicos y administrativos relativos a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.
Ley 397	1997	Ley General de Cultura y se dictan normas sobre patrimonio Cultural.
Ley 1379	2010	Ley de Bibliotecas Públicas.

REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA NTCGP 1000:2009

4.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.5.3 - 6.2.2 - 7.2.3 - 8.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos ,MECI NTCGP:1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA
Cargo:	Líder de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
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**

Código:

POE01-SBC-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA

Resolución	2912301130	Di	2	Mes	5	Año	2017
Vigente a partir de:		Di	3	Mes	5	Año	2017
Fecha de revisión:		Di	28	Mes	4	Año	2017

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONSULTA EN SALAS

RESPONSABLE: LIDER DE PROCESO

Versión: 2

OBJETIVO:

ALCANCE

Ofrecer servicios eficientes de consulta y préstamo del material bibliográfico, utilizando herramientas tecnológicas y los espacios físicos de la Biblioteca.

Inicia con la solicitud de consulta del usuario y finaliza con la entrega del Informe de Gestión.

DEFINICIONES

Catálogo de Biblioteca: Es un registro de todas las fuentes bibliográficas encontradas en una biblioteca o un grupo de bibliotecas, tales como una red de bibliotecas en varias ubicaciones.

Reprografía: Técnica de reproducción de textos o dibujos que utiliza distintos procedimientos, como la fotografía, el microfilme, fotocopia, etc.

Material Hemerográfico:

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso Humano Competente		Equipos de Computo		Salas y Espacios Adecuados	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES				REGISTRO	TIEMPO
			Usuario	Referencista	Bibliotecario	Lider de Proceso		
1	CONSULTA EN LA BASE DE DATOS CATÁLOGO PÚBLICO: El usuario hace su consulta en el Servicio de Referencia (Ver procedimiento SERVICIO DE REFERENCIA, Pasos del 1 al 4).	N.A	○	□			N.A	30'
2	RÉGISTRO DE USUARIOS: El funcionario encargado de la atención en Sala debe verificar que el usuario se encuentre registrado en la base de datos Llave del Saber. Posteriormente realizar el registro en el software del administrador FRAGATA.	N.A		□			F01-01-SBC-04-17 Registro llave del saber F02-01-SBC-04-17 CASILLERO	10'
3	BUSQUEDA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Una vez el usuario tiene el código del material bibliográfico, documental y audiovisual, se dirige al piso o sala correspondiente donde se encuentre el material. Opción 1: El usuario puede ir directamente a buscar el material que requiere, en el caso que conozca la organización del material bibliográfico en la estantería abierta. Opción 2: El usuario se dirige al bibliotecario para que lo oriente en la búsqueda. Opción 3: Para la consulta de material audiovisual el usuario revisa los catálogos que se encuentran en la sección de Multimedia y solicita al bibliotecario el material de su interés. Opción 4: Para la consulta de los periódicos del día tener en cuenta el procedimiento a partir del paso 5.	N.A	□	□			N.A	15'
4	REQUERIMIENTO DE REPROGRAFÍA DE MATERIAL DOCUMENTAL: En caso de que el usuario requiera tomar fotocopia del material documental, se dirige al segundo piso al área de reprografía. Nota 1: Si es material de la sala infantil y Juvenil y hemeroteca debe dejar la ficha de su casillero con el funcionario encargado de la sala. En caso de no tener ficha se solicita un documento de identidad.	N.A	□				N.A	10'
5	ORGANIZACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: El bibliotecario los organiza de acuerdo al número de clasificación y los registra en el formato estadístico de consulta. Posteriormente se ubican en las estanterías. Nota 2: Si el material pertenece a otra sala, se transportan por el ascensor de libros para que lleguen a la sala a la cual corresponde.	Verificación de ubicación correcta del material			□		N.A	30'
CONSULTA DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO								
6	RECEPCIÓN DE PUBLICACIONES: Todos los días el bibliotecario encargado se dirige a la portería donde se reciben los periódicos. En el caso de las revistas que se reciben por suscripción se recogen en ventanilla única, en el momento que de esta oficina lo informe.	N.A			□		N.A	5'
7	PREPARAR PUBLICACIONES PERIÓDICAS PARA CONSULTA: Esta preparación consiste en sellar el material con el logo de la Biblioteca, pegar los cuademillos que conforman los periódicos y radicar su recepción en el archivo correspondiente (Bitácora-Hemeroteca) Posteriormente se colocan en el portaperiódicos o en el caso de las revistas en el mueble exhibidor de revistas para su consulta.	Verificación sellado			□		N.A	15'
8	CONSULTA DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO: Cada usuario es autónomo de consultar las publicaciones periódicas en el caso que lleguen con la información tomada de la base de datos. Si el usuario tiene inconvenientes con la búsqueda el bibliotecario le orientará y y suministrará el material que requiere. Si el usuario requiere fotocopia del material documental, tener en cuenta el paso 3 de este procedimiento. y una vez recibido, verificar su estado.	N.A	□				N.A	15'
9	UBICAR MATERIAL CONSULTADOS EN LAS ESTANTERÍAS: Una vez consultado el material hemerográfico se verifica su estado y se ubica en las estanterías de acuerdo al título de la publicación.	Verificar el estado del material prestado para reprografía.			□		N.A	15'
5	INFORME DE GESTIÓN: Al final de mes el encargado de la sala entrega al Líder de Proceso las estadísticas de usuarios y consultas en las Salas para la elaboración del informe de gestión.	Firma Líder de Proceso			○		Informe de Gestión	30'

CUIDADOS ESPECIALES

1. Todo usuario que haga uso de las salas de consulta de material bibliográfico y documental deberá adquirir y presentar la llave del saber, con el fin de que el funcionario responsable de la sala realice el ingreso al aplicativo de la llave del saber.
2. El usuario que tiene en uso material bibliográfico y documental debe velar por su integridad y buena conservación y advertir al personal de la Biblioteca de cualquier daño que haya observado en él.
3. El personal encargado de las salas debe custodiar el material bibliográfico y documental y velar por su buen uso y estar atento y capacitado para resolver cualquier requerimiento del usuario.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos, MECI NTGGp:1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA
Cargo:	Lider de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:	<i>Harold Echeverry Barrera</i>	Firma:	<i>Maria Lisney Guayara Mejia</i>
		Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
		Firma:	<i>Maria Fernanda Penilla</i>



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

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código:	POE02-SBC-04-17						
Resolución	2912307128	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 PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ALFABETIZACIÓN DIGITAL
RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO

OBJETIVO:	ALCANCE
Formar a los usuarios de la Biblioteca en el uso adecuado de las TIC's, ampliando sus opciones de acceso a la información.	Inicia con la solicitud y registro del usuario al software FRAGATA y termina con la formación de los usuarios satisfaciendo las necesidades esenciales de información, apropiación y uso de los recursos tecnológicos.

DEFINICIONES

Tecnología: Conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

Tic's: Tecnologías de la información y la comunicación; conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas para el almacenamiento y transmisión de la información.

Software FRAGATA: Sistema traficador de internet que permite controlar las estaciones de navegación y administrar toda la información que se genera en la prestación del servicio.

Punto Vive Digital: Son espacios que garantizan el acceso a las tecnologías de información y las comunicaciones(TIC), con el fin de contribuir a la reducción de la pobreza y a minimizar la brecha digital de los colombianos.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:					
Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso Humano		equipos de computo y licencias		salas y espacios adecuados	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Usuario	Gestores Tic	Lider Proceso		
1	SOLICITUD DEL SERVICIO POR PARTE DEL USUARIO: El usuario hace la solicitud de atención presentando su documento de identificación y la llave del saber.	N/A				N.A	5'
2	REGISTRO DE USUARIOS: El funcionario encargado de la atención en la sala punto vive digital debe verificar que el usuario se encuentre registrado en la base de datos Llave del Saber. Posteriormente realizar el registro en el software del administrador FRAGATA.	FRAGATA				FRAGATA	10'
3	IDENTIFICACIÓN NECESIDADES DEL USUARIO: El funcionario debe identificar la necesidad de información del usuario para orientarlo en la búsqueda, consulta y tiempo que requiere del punto vive digital. Posteriormente se le deben socializar los derechos que tiene y los deberes a cumplir durante el uso del punto vive digital.	Reglamento Interno Punto Vive Digital				N.A	10'
4	ASIGNACION DE RECURSO TECNOLÓGICO Y TIEMPO: Dependiendo de la necesidad de información se le asigna al usuario el tiempo y el recurso tecnológico para la prestación del servicio (Acceso a internet, sala de Capacitación, actividades de entretenimiento y cultura, trámites y servicios de Gobierno en línea y servicios complementarios con el acompañamiento del Ministerio de las TIC's).	FRAGATA				FRAGATA	10'
5	EJECUCIÓN DEL SERVICIO: Los usuarios proceden a hacer uso de los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta el reglamento interno del punto vive digital. (Ver nota en Cuidados Especiales).	N/A				N.A	1h
6	DEVOLUCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS: Una vez finalizado el servicio, el encargado del área debe verificar que el usuario haya dejado en buenas condiciones los recursos tecnológicos y los espacios utilizados.	N/A				N.A	5'
7	INFORME DE GESTIÓN: Al final de cada mes se entrega al líder del proceso la estadística de atención de usuarios para la elaboración del informe de gestión.	Firma Lider de Proceso				Informe de Gestión	1h

CUIDADOS ESPECIALES

1. 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.

2. Si el usuario no se encuentra registrado en la base de datos diferente redes sociales y en saberes.

3. El punto vive digital debe programar mensualmente sus actividades y publicitarlas en las

4. El reglamento interno de la sala Punto Vive Digital debe ser socializado a los usuarios que la visitan.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos, MECI NTCGP:1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	Dora Milena Rivera
Cargo:	Lider de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:	<i>[Firma]</i>	Firma:	<i>[Firma]</i>
Revisado por:	MARIA FERNANDA PENILLA	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017	Firma:	<i>[Firma]</i>



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

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE03-SBC-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA

Resolución	2012301135	Día	2	Mes	5	Año	2017
------------	------------	-----	---	-----	---	-----	------

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN DE USUARIOS

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

RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO

Fecha de revisión:	Día	#	Mes	4	Año	2017
--------------------	-----	---	-----	---	-----	------

Versión: 2

OBJETIVO:

Alfabetizar y formar a los usuarios en el uso adecuado de los servicios, recursos físicos y tecnológicos, entornos digitales, fomentando el conocimiento del patrimonio cultural y difundiendo las manifestaciones culturales desarrolladas por la Biblioteca.

ALCANCE

Inicia con la elaboración y aprobación del plan de acción y termina con la entrega del informe de gestión y los planes de mejora que sean requeridos.

DEFINICIONES

Referencia/Orientación: Actitud permanente, con la que la biblioteca busca crear situaciones de comunicación con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos". Cencerrado Malmierca (Gil, 1997) **Actividades Pedagógicas:** Conjunto de acciones planificadas llevadas a cabo por docentes y estudiantes, dentro o fuera del aula, de carácter individual o grupal, que tienen como finalidad alcanzar los objetivos de la enseñanza.

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio.

Bibliotecas Públicas: Es una institución cultural, sin ánimo de lucro, encargada de custodiar, preservar, organizar y difundir la inteligencia y la sabiduría de la humanidad, que ha sido materializada en diferentes soportes como: libros, revistas, videos, fotografías, entre otros.

Alfabetización Informacional: Es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

Internet: Red informática de nivel mundial que utiliza la línea telefónica para transmitir la información.

Formación virtual: Es una estrategia educativa, basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, estructuras operativas flexibles y métodos pedagógicos altamente eficientes en el proceso enseñanza-aprendizaje, que permite que las condiciones de tiempo, espacio, ocupación o edad de los estudiantes no sean factores limitantes o condicionantes para el aprendizaje.

Formación presencial: Formación pedagógica física o cara a cara. Cursos impartidos por un profesor en un aula.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Recurso Humano Competente		Equipos de Cómputo		Salas y Espacios Adecuados			

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Lider de Proceso	Referencista	Comunicaciones		
1	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN PLAN DE ACCIÓN: De acuerdo a las necesidades de alfabetización y formación de usuarios, se establece un plan de capacitación en el cual se establecerán las estrategias a utilizar. Estas estrategias son consignadas en el plan de acción para su aprobación.	Firma Lider de Proceso				Plan de Acción	12h
2	GESTIÓN DE RECURSOS Y LOGÍSTICA: Se realiza la promoción y divulgación de las actividades programadas para la alfabetización y formación de usuarios, se hace la reserva de las Salas y/o auditorios requeridos y demás recursos necesarios para las actividades.	N/A				N/A	6h
3	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE ALFABETIZACIÓN Y FORMACIÓN: Se desarrollan las actividades para dar cumplimiento al plan de acción. - Inducción a la Biblioteca, socialización de políticas y servicios. - Visitas Guiadas - Uso del catálogo automatizado - Llave del Saber - Organización de los fondos y colecciones - Sitio web de la Biblioteca - Servicios para discapacitados - Revistas electrónicas - Bases de datos - Gestor de referencias - Préstamo Externo - Hemeroteca - Información bibliográfica y referencia - Fuentes de información en ciencia y tecnología - Fuentes de información en ciencias sociales - Fuentes de información en arte y humanidades.	N/A				F04-04-GD-04-17 Registro de Asistencia a Eventos	2h x Actividad
4	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS: Se evalúa la eficacia del plan de acción y su grado de cumplimiento, así como de las actividades y recursos formativos en él contemplados y el nivel de satisfacción de los usuarios, se hace imprescindible la evaluación constante de todas las actividades realizadas por parte de la Biblioteca. De la información extraída de este proceso se derivarán los planes de mejora tendientes a corregir errores y perfeccionar la oferta formativa.	N/A				F01-03-M-04-17 Encuesta de Calidad del Servicio a los Usuarios	4h
5	INFORME DE GESTIÓN: Al final de cada mes se entrega al líder del proceso la Estadística de Atención de Usuarios para la elaboración del informe de gestión.	Firma Lider de Proceso				Informe de Gestión	4h

CUIDADOS ESPECIALES

1. 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.
2. Si el usuario no se encuentra registrado en la base de datos Llave del Saber, debe ser orientado para que cumpla con este trámite.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos, MEC/NTCGp:1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA
Cargo:	Lider de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
Revisado por:	MARIA FERNANDA BENILIZ	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 10 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 22 Mes 2 Año 2017
Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017	Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
Firma:		Firma:	
Firma:		Firma:	



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

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: **POE04-SBC-04-17**

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA Resolución 2312301136 Día 2 Mes 5 Año 2017

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PRÉSTAMO EXTERNO Vigente a partir de: Día 3 Mes 5 Año 2017

RESPONSABLE: LÍDER DE PROCESO Fecha de revisión: Día 28 Mes 4 Año 2017

Versión: 2

OBJETIVO: Promover el desarrollo de una sociedad lectora a través del préstamo externo de libros en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, para el bienestar y disfrute de la información, el conocimiento y la producción intelectual.	ALCANCE: Desde la solicitud del carnet de préstamo externo hasta la devolución del material bibliográfico prestado por el usuario y entregado a las colecciones.
--	--

DEFINICIONES

Carné de Préstamo Externo de Libros: Documento con código de barras de carácter personal e intransferible que es soporte de afiliación del usuario a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Magnetizador y desmagnetizador: Sensibilizador del material bibliográfico para su seguridad ante el hurto de los mismos.
Renovaciones: Prórroga para extender el tiempo de préstamo a domicilio de un libro.
Buzón: caja estacionaria ubicada en la entrada principal del CECCE Centro para la Ciencia la Cultura y la Educación, para el depósito de libros en préstamo externo en horario de cierre de la institución.
Material Bibliográfico: Libros y ejemplares disponibles para el préstamo externo.
SIABUC 9: Es un software de automatización de bibliotecas desarrollado por la Universidad de Colima (México). El funcionamiento de Siabuc está basado en módulos, cada módulo corresponde a una tarea específica dentro de la Biblioteca.
Lector de código de barras: Escaner que por intermedio de un laser lee un código de barras y emite el número que muestra.
Multa: Dinero que se debe pagar por el retraso en la entrega del material bibliográfico.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Computador		Recurso Humano Competente		Papelaría		Catálogo público	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Bibliotecario Encargado	Auxiliar Administrativo	Lider Servicios Bibliotecarios		
1	ADQUISICIÓN DE CARNÉ DE PRÉSTAMO El responsable de préstamo externo orienta al usuario para que haga el pago correspondiente, de acuerdo a las tarifas institucionales vigentes. En el caso del estudiante debe presentar documento que lo identifique como tal. Posteriormente se le entrega el formulario y se le instruye en el diligenciamiento.	Tirilla de Pago				FORMATO SOLICITUD CARNÉ PRÉSTAMO EXTERNO F01-04-SBC-04-17	10m.
2	ENTREGA DE CARNÉ: Mientras se verifican datos y se tramita la entrega del carné, la persona conserva la tirilla de pago como garantía para reclamarlo, el cual será entregado en 3 días hábiles después de radicar los documentos.	Carné				Tirilla de Pago	372h
3	PRÉSTAMO EXTERNO DE LIBROS: El usuario presenta su carné y los libros a llevar. El personal encargado de préstamo externo a través del lector de código de barras verifica la vigencia del carné y el estado de cuenta del usuario. Igualmente se verifica si el libro es viable para préstamo a través del mismo lector.	N.A				Carné Préstamo	15m.
4	DESMAGNETIZAR: Los libros deben pasar por un codificador para desactivarlos y permitir su salida a través de los arcos de seguridad.	N.A				N.A	1m
5	COMPROBANTE DE SERVICIO: A través del catálogo público se imprime y entrega al usuario copia del comprobante de préstamo externo. Se emite original y una copia. Uno para que el usuario presente al guarda de seguridad para su salida y el otro para archivo de préstamo externo. El original debe ser firmado por el usuario y la copia por el funcionario. Cada libro posee una ficha de devolución, en dicha ficha se registra la fecha de devolución del material.	Verificar numero de Adquisición de los libros. Copia firmada por el usuario para archivo.				N.A	5m
6	DEVOLUCIÓN: Al recibir el material prestado, el funcionario encargado verifica a través del sistema la fecha de devolución; si ha presentado atraso se le informa al usuario para la cancelación de la multa.	Verificar en Módulo de Préstamo				F02-04-SBC-04-17 Ficha devolución	5m
7	MAGNETIZAR: El material documental debe codificarse y clasificarse según la sala a la que pertenece y se distribuye a las diferentes colecciones.	N.A				N.A	10m
8	INGORME DE GESTIÓN: El responsable del procedimiento hace reporte estadístico de préstamo externo y envía mensualmente al Líder de Proceso.	Firma del responsable del procedimiento				Informe de Gestión	1h

CUIDADOS ESPECIALES

1. Tanto los funcionarios como los usuarios deben acogerse al reglamento de préstamo externo de acuerdo a la resolución vigente.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2	may-17	Actualización manual de procedimientos, MEC-NTCGp:1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA
Cargo:	Lider de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
Revisado por:	MARIA FERNANDA PENILLA	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 10 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 22 Mes 2 Año 2017
Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017	Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
Firma:		Firma:	
Firma:		Firma:	



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

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código:

POE05-SBC-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE CONSULTA

Resolución	2312301135	Día	2	Mes	5	Año	2017
Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE REFERENCIA

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

RESPONSABLE: LÍDER DE PROCESO

Versión: 2

OBJETIVO:

Guiar a los usuarios para que accedan a la información existente en la colección bibliográfica y documental de la Biblioteca y en otras fuentes virtuales para encontrar con rapidez y eficiencia la información que requieren.

ALCANCE

Inicia con la necesidad de información del usuario y termina con la satisfacción del desarrollo de la consulta.

DEFINICIONES

SIABUC: Es un software auxiliar en las labores cotidianas de un centro de información o biblioteca, ya sea universitaria, pública o particular, sin importar que sea pequeña o grande.
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL: Colección de libros, publicaciones seriadas, audiovisuales y demás información producida y registrada en diversos formatos.
BIBLIOTECARIO REFERENCISTA: Persona que asiste, orienta e instruye a los usuarios para acceder a todas las formas de conocimiento registrado, brinda una asistencia completa para satisfacer las necesidades de información de un usuario en su búsqueda de conocimiento.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Material bibliográfico y documental		Computadores con acceso a internet		Salas y espacios adecuados			

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES			REGISTRO	TIEMPO
			Usuario	Referencista	Lider Proceso		
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL USUARIO: El usuario hace la solicitud de atención manifestando la información que requiere para referencia y presentando su Llave del Saber.	N/A				N/A	5'
2	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL USUARIO: El referencista verifica que el usuario esté registrado en la base de datos Llave del Saber y atiende la petición que hace el usuario, con el fin de orientarlo en la búsqueda de la información o de los servicios que pueden suplir su necesidad.	Verificar registro Llave del Saber				N/A	5'
3	UBICACIÓN DEL TEMA SOLICITADO DENTRO DE UNA DISCIPLINA: Si requiere de material bibliográfico o documental, se determina cual es el tema central a buscar y se realizan estrategias de búsqueda en la base de datos Siabuc.	N/A				N/A	15'
4	BUSQUEDA EN FUENTES EXTERNAS: Si no se encuentra la información en las fuentes bibliográficas y documentales de la biblioteca el referencista hará una búsqueda en fuentes externas o en otras bases de datos de consulta virtual.	N/A				N/A	15'
5	SELECCIÓN DE LOS MATERIALES DE INFORMACIÓN PARA SU BUSQUEDA: El usuario seleccionará los materiales de acuerdo a su necesidad de consulta, anotando los códigos de referencia necesarios para dirigirse a la sala correspondiente.	N/A				N/A	15'
6	BUSQUEDA DE LOS MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS Y DOCUMENTALES: Una vez determinada la ubicación del material requerido, el usuario se dirige a la sala correspondiente para realizar la consulta (ver procedimiento CONSULTA EN SALAS).	N/A				N/A	15'
7	INFORME DE GESTIÓN: Al final de cada mes se entrega al líder del proceso la Estadística de Atención de Usuarios para la elaboración del informe de gestión.	Al Firma del informe				Informe de Gestión	1h

CUIDADOS ESPECIALES

1. Todo usuario que haga uso de las salas de consulta de material bibliográfico y documental deberá adquirir y presentar la llave del saber, con el fin de que el funcionario responsable realice el ingreso al aplicativo de la Llave del Saber.
2. El usuario que tiene en uso material bibliográfico y documental debe velar por su integridad y buena conservación y advertir al personal de la Biblioteca de cualquier daño que haya observado en él.
3. El personal encargado de las salas debe custodiar el material bibliográfico y documental y velar por su buen uso y estar atento y capacitado para resolver cualquier requerimiento del usuario.
4. La Biblioteca cuenta con una **colección de libros de referencia** que permiten obtener una información rápida, breve y exacta en todas la área del conocimiento. Allí encontrará bibliografías, diccionarios, enciclopedias, directorios telefónicos y atlas, entre otros. Esta colección se encuentra dispuesta para su consulta inmediata en estantería abierta.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	
2		Actualización manual de procedimientos ,MECI NTCGP-1000	
Elaborado por:	HAROLD ECHEVERRY BARRERA	Revisado por:	MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA
Cargo:	Líder de Proceso	Cargo:	Directora División Técnica
Fecha:	Día 2 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017
Firma:		Firma:	
		Revisado por:	MARIA FERNANDA PENNY
		Cargo:	Directora General
		Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
		Firma:	