|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **OBJETIVO:**
 | Garantizar la oferta de los servicios básicos reglamentados por la Biblioteca Nacional y los servicios innovadores propios de la biblioteca pública, disponiendo de los recursos e infraestructura adecuada. | 1. **ALCANCE:**
 | Inicia con el Plan General de Bibliotecas; continua con la gestión para la adquisición y control de material bibliográfico, recursos tecnológicos y audiovisuales; involucra la gestión técnica de la colección bibliográfica; la Promoción y préstamo de servicios y programas bibliotecarios y termina con el Seguimiento de la gestión realizada y aplicabilidad de herramientas. |
| 1. **LIDER DEL PROCESO:**
 | Subgerente de Cultura  | 1. **INVOLUCRADOS:**
 | Coordinador(a) Biblioteca Publica Regional de Zipaquirá José María Triana Algarra, Coordinador (a) de la Biblioteca Municipal Eduardo Castillo y auxiliares de las bibliotecas (bibliotecarios) inmersos en los servicios. |
| 1. **POLITICAS DE OPERACIÓN:**
 | * La Biblioteca pública debe prestar los 10 servicios obligatorios definidos por la Ley de bibliotecas No. 1379 de 2010 para pertenecer a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, los cuales se describen como servicios en la Actividad Macro Clave 4. Así mismo, para marcar la diferencia se llevan a cabo servicios innovadores.
* Todos los aspectos definidos a través del proceso de Administración de recursos y servicios bibliotecarios deben ser aplicados por las bibliotecas administradas por el IMCRDZ (incluso las administradas a través de convenio) aplicando los lineamientos de la ley que son establecidos por la Biblioteca Nacional.
* En el desarrollo de los servicios se establecen los Formatos de Afiliación de usuario y Préstamo de Portátiles y Material Tecnológico.
* Para la **evaluación de eventos** **que desarrollen las Bibliotecas Públicas** se debe utilizar el formato “Evaluación del evento por el usuario”; el cual se puede consultar en el proceso Misional “Fomento de la Cultura, el Deporte, la Recreación y la Actividad Física” en eventos
* Para la **evaluación de talleres y otras actividades que desarrollen las Bibliotecas Públicas** se debe utilizar el formato “Evaluación Satisfacción del usuario de la prestación de servicios misionales”, así mismo, los resultados de los anteriores formatos se deben analizar en el formato “Análisis de Encuestas de satisfacción del usuario” los cuales se pueden consultar en el Proceso Gestión del Mejoramiento.
 |
| **6. REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 ASOCIADOS:**4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; 5.1.2 Enfoque al cliente; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 7.2 Competencia; 7.3 Toma de conciencia; 8. Operación; 8.1 Planificación y control operacional; 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.5 Producción y provisión del servicio; ndaciones)ogramainformando las s y servicios.la organizaci los proyectos vigentes. , Conrona, fundaciones)ogramainformando las 8.6 Liberación de los productos y servicios; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. |
| 1. DESCRPCIÓN
 |
| PROVEEDOR / PARTE INTERESADA  | ENTRADA | ACTIVIDAD MACRO CLAVE | PHVA | RESPONSABLES | SALIDA/PRODUCTO O SERVICIO | USUARIO/ PARTE INTERESADA |
| **Externos:*** Ministerio de Cultura.
 | * Directrices del nivel nacional.
 | **1. Plan General de bibliotecas** | P | Coordinador de Biblioteca, bibliotecaria | * Plan de acción anual.
* Cronograma mensual de Bibliotecas.
 | **Externos:*** Red Nacional de Bibliotecas.
* Comunidad en general.
 |
| **Externo:** * Ministerio de Cultura.

**Internos:*** Proceso de Gestión Estratégica y de Gobierno.
* Coordinador de bibliotecas.

**Externos:**Comunidad en general, Alcaldía Municipal y Entidades descentralizadas. | * Libros para dotar la biblioteca.
* Computadores, tabletas, DVD, TV, mobiliarios para apoyar los servicios que se prestan a los usuarios.
* Política de desarrollo de colecciones.
* Necesidad de compra de colecciones.
* Libros donados según políticas de desarrollo de colecciones.
 | **2. Gestión para la adquisición y control de material bibliográfico, recursos tecnológicos y audiovisuales** | PH | Coordinador de Biblioteca, bibliotecaria | * Libros, documentos CD, DVD adquiridos.
* Mobiliario para biblioteca.
 | **Internos:*** Bibliotecas Públicas del Municipio.

**Externos:*** Comunidad en general.
 |
| **Internos:*** Actividad macro clave: Gestión para la Adquisición y control de material bibliográfico y recursos tecnológicos y audiovisuales.

**Externos:*** Biblioteca Nacional de Colombia, Ministerio de Cultura.
 | * Libros, documentos CD, DVD adquiridos.
* Políticas de descarte de material bibliográfico. (Serie Bibliotecas Vivas)
 | **3.Gestión técnica de la colección bibliográfica** (se desarrolla catalogación, descarte) | VA | Coordinador de Biblioteca, bibliotecaria | * Colección bibliográfica pertinente para la comunidad.
* Material de descarte.
 | **Externos:*** Comunidad en general.
* Empresa privada o publica (según aplique).
 |
| **Externos:*** Ministerio de Cultura.
* Comunidad en general.
 | * Directrices de orden nacional y departamental.
* Necesidad de la comunidad.
 | **4.Promoción y préstamo de servicios y programas bibliotecarios** | PHVA | Coordinador de Biblioteca, Bibliotecaria, Auxiliares de Biblioteca | Servicios gratuitos como:* 1. Consulta en sala
* 2. Préstamo externo
* 3. Servicio de referencia
* 4. Formación a usuarios
* 5. Servicios de información local
* 6. Programación Cultural
* 7. Extensión bibliotecaria a la comunidad
* 8. Acceso a internet
* 9. Promoción de Lectura
* 10. Alfabetización Digital
* 11. Grandes Preguntas
* 12. Fotografía y Memoria
* 13. Cine – Foro
 | **Externos:*** Comunidad en general.
 |
| **Externos:*** Ministerio de Cultura.

**Internos**:* Proceso Administración de Recursos y Servicios Bibliotecarios.
 | * Directrices de orden nacional y departamental.
* Plan de acción anual.
* Cronograma mensual de bibliotecas.
* Caracterización de servicios bibliotecarios.
* Indicadores.
 | **5. Seguimiento de la gestión realizada y aplicabilidad de herramientas**  | VA | Coordinador de Biblioteca | * Reportes llave de saber (URL reporte estadístico).
* Acciones de mejora.
 | **Externo:*** Ministerios de Cultura.

**Interno:*** Subgerente de Cultura.

**Interno:*** Subgerente de Cultura.
* Proceso de Mejoramiento.
 |

|  |
| --- |
| 1. **REQUISITOS NORMATIVOS**
 |
| **NORMATIVIDAD INTERNA** | **NORMATIVIDAD EXTERNA** |
| Ver normograma del proceso | Ver normograma del proceso |
| 1. **INDICADORES:**
 | 1. **RIESGOS ASOCIADOS:**
 |
| Link de llave del saber | Ver matriz de riesgos |
| 1. **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS:**
 | 1. **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS:**
 |
| N.A.  | Ver listado maestro de documentos  |
| 1. **RECURSOS**
 | 1. **PROCEDIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO**
 |
| HUMANOS: funcionarios y contratistas idóneos y capacitados.FISICOS: Estantería para material colecciones bibliográficas, recursos tecnológicos.SOFTWARE: software SIABUC y Llave del Saber.TECNOLÓGICOS: Internet. | **Actividad macro clave 1: Planeación mensual de actividades bibliotecarias:** * Formato Plan de Acción Anual de Bibliotecas.
* Formato Cronograma Mensual de Bibliotecas.

**Actividad macro clave 2: Gestión para la adquisición y control de material bibliográfico, recursos tecnológicos y audiovisuales:*** PR. Adquisición de material bibliográfico, recursos tecnológicos y audiovisuales para uso de la comunidad.

**Actividad macro clave 3: Gestión técnica de la colección bibliográfica*** PR. Clasificación y catalogación del material adquirido.
* PR. Descarte de material bibliográfico.

**Actividad macro clave 4: Promoción y préstamo de servicios y programas bibliotecarios.*** Caracterización de servicios bibliotecarios.
 |
| 1. **CONTROL DE CAMBIOS**
 |
| Item ajustado | Descripción del cambio | Fecha del ajuste | Versión |
| N.A | Se crea el proceso | Enero 20 de 2018 | 1 |
| 5. Políticas de Operación; 8. Descripción | Se relacionan los formatos que se deben usar para la evaluación de la satisfacción del usuario; en la descripción se incluye la actividad macro clave relacionada con la planeación | Abril 30 de 2019 | 2 |
| 5.Políticas de Operación | Se incluye lo relacionado con conservación y restauración, así como el formato de Historia Clínica del documento.  | Diciembre 10 de 2019 | 3 |
| N.A. | Ajuste de logo IMCRDZ Y Logo ICONTEC | Enero 21 de 2020 | 4 |
| 1. Política de Operación
 | Se elimina política de restauración conservación en razón a que no se hace por recursos  | Septiembre 29 de 2020 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **CARGO** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **ELABORÓ** | Liliana Basabe / María Cristina Quecano Poveda | Coordinadora de Biblioteca / Asesora externa para el Sistema de Gestión de Calidad | Diciembre 10 de 2019 | Se firma en Acta de aprobación el día 10 de diciembre de 2019, archivada en expediente Caracterización de Procesos. |
| **REVISÓ** | Eduard Leonardo Chirivi Guzmán  | Subgerente de Cultura  | Diciembre 10 de 2019 |
| **APROBÓ** | Leonardo Rey Onzaga | Gerente General | Diciembre 10 de 2019 |
| **ELABORÓ** | Carlos Cárdenas Muñoz | Asesor SGC | Enero 20 de 2020 | Se firma en Acta de aprobación el día 21 de enero de 2020, archivada en expediente Caracterización de Procesos. |
| **REVISÓ** | Maria Lilian Otalora Duarte | Subgerente de Cultura | Enero 21 de 2020 |
| **APROBÓ** | Freddy Ernesto Espinosa Cáceres  | Gerente General  | Enero 21 de 2020 |
| **ELABORÓ** | Carlos Cárdenas Muñoz | Asesor SGC | Septiembre 29 de 2020 | Se firma en Acta de aprobación el día 29 de septiembre de 2020, archivada en expediente Caracterización de Procesos. |
| **REVISÓ** | Maria Lilian Otalora Duarte | Subgerente de Cultura | Septiembre 29 de 2020 |
| **APROBÓ** | Freddy Ernesto Espinosa Cáceres  | Gerente General  | Septiembre 29 de 2020 |