

“PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIBLIOTECA
PUBLICA DE COMFAMILIAR DE NARIÑO”

ELIZABETH NATHALY CASTRO ORTEGA
DARLY LORENA TELLO GUERRERO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012

“PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIBLIOTECA
PUBLICA DE COMFAMILIAR DE NARIÑO”

ELIZABETH NATHALY CASTRO ORTEGA
DARLY LORENA TELLO GUERRERO

Trabajo final presentado como requisito para obtener el título de Administración de
empresas

Asesor:
GERMAN GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y Conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del Autor”

Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

«La verdadera excelencia requiere un sueño valioso, una buena idea para convertirlo en realidad, y el coraje para correr el riesgo de fracasar en el intento»
Bill Clinton

Nota de aceptación:

Jurado

San Juan de pasto, Febrero de 2012

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a:

A la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño”, en especial al Ingeniero Álvaro Riascos por su colaboración y dedicación durante el desarrollo de este trabajo.

Al Asesor German Gómez por su apoyo incondicional y su orientación para culminar con éxitos el trabajo realizado.

A todos los docentes que en el transcurso de la carrera aportaron los conocimientos necesarios, su amistad y colaboración.

Y a todos aquellos que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

En primer lugar agradezco a Dios por sus bendiciones y por acompañarme en todos los momentos de mi existencia, por darme las fuerzas en los momentos difíciles y mantenerme firme en mi lucha por alcanzar mis metas.

A mi amadísima hija ÁNGELA NATALIA ORTIZ CASTRO fruto de un amor inmenso quiero dedicarle este trabajo como tributo por darme el tiempo para realizarme profesionalmente recuerda que eres el amor de mi vida y todo lo hago por ti.

A mis padres LUÍS ALBERTO Y MARÍA HELENA por todos sus esfuerzos, apoyo, sabios consejos, ejemplo e inmenso amor por haber inculcado en mi valores que propenderían por el alcance de mis metas

Finalmente pero no menos importante a mi esposo MARIO ANDRÉS ORTIZ por todo su amor y por constituir el apoyo fundamental durante estos los mejores años de mi vida te amo infinitamente

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo durante mis estudios mil gracias.

NATHALY

DEDICATORIA

Gracias a Dios quien me guío para superar los obstáculos y me dio la perseverancia para culminar una etapa más, siendo este el comienzo de una nueva vida con grandes oportunidades que serán el fruto de mi esfuerzo.

A mi hijo BRIAN ANDRÉS PATIÑO TELLO mi gran motor, el regalo mas valioso que Dios me ha dado y quien todos los días me da motivos para salir a delante y luchar por brindarle cada vez una mejor calidad de vida.

A mi madre DOLLY RUBY GUERRERO ERAZO a quien le debo todo lo que soy ya que me enseñó a ser una persona de valores y principios, espero poder recompensarle todo el sacrificio y la dedicación que ha brindado durante toda mi vida.

A mis abuelitos CARLOS Y BLANCA quienes me han brindado su apoyo incondicional y son un claro ejemplo de amor.

A mi familia quienes de una u otra manera han sido un apoyo en el transcurso de mi carrera y se sienten orgullosos de mis logros.
Y a todos aquellos que han sido parte de este proceso.
Los quiero muchos. Mil gracias.

DARLY

RESUMEN

Actualmente se ha generado una demanda creciente por la implementación de la calidad, para dar inicio a cualquier tipo de actividad empresarial con el fin de ser altamente competitivo. La calidad no es un concepto nuevo, ya que siempre ha representado un papel importante en el posicionamiento a nuevos mercados, y otros ya existentes, pero en estos tiempos en los que se ofrecen servicios y/o productos competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aun más relevantes.

Al ver la necesidad de hacer parte de la dinámica de la globalización, las empresas se ven obligadas a generar un cambio en la forma en que se venía realizando el trabajo y modificar las estrategias para lograr ser competitivos.

El concepto de calidad no solo inquieta a grandes organizaciones que ofrecen servicios y/o productos, si no que se esta involucrando en las pequeñas y medianas empresas al reconocer la necesidad de estar al día con los cambios constantes que se presentan en el entorno empresarial, ya que la calidad de lo que ofrecen empieza desde sus proveedores que deben ser idóneos en la prestación del servicios hasta entregar los recursos de excelente calidad.

ABSTRACT

Currently we have generated a growing demand for the implementation of quality to begin any type of business to be highly competitive. Quality is not a new concept, as it has always played an important role in positioning new markets, and existing, but in these times when services are provided and / or competitive products, quality assurance and systems of quality management have become increasingly relevant.

Seeing the need to make some of the dynamics of globalization, companies are forced to make a difference in the way work was being done and modify strategies to achieve competitive.

The concept of quality not only of concern to large organizations that provide services and / or products, but it is being involved in small and medium enterprises, recognizing the need to keep up with the constant changes that occur in the business environment, as the quality of what they offer starts from their suppliers must be licensed in the provision of services to deliver high quality resources.

CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE CUADROS	11
LISTA DE ANEXOS	12
INTRODUCCIÓN	13
1. TITULO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	17
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
3. OBJETIVOS	19
3.1 OBJETIVO GENERAL	19
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN	20
4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.	20
4.2 DELIMITACIÓN DEL TRABAJO.	21
5. RESEÑA HISTÓRICA	22
6. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	23
7. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	25
8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	29
8.1 MISIÓN	29
8.2. VISIÓN	29
8.3 VALORES CORPORATIVOS	29
8.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS	29
8.5 POLÍTICA DE CALIDAD	30
8.6 MODELO DE ENTREVISTA	30
8.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	32
8.8 MAPA DE PROCESOS	34

9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA.	35
10. PLAN AUDITORÍA DE PROCESOS	53
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	63

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de factores internos	26
Cuadro 2. Matriz de Factores Externos	27
Cuadro 3. Matriz Dofa	28
Cuadro 4. Matriz de política de calidad	31
Cuadro 5. Objetivos de calidad	33
Cuadro 6. Mapa de procesos	34
Cuadro 7. Diagrama de flujo préstamo de material bibliográfico	43
Cuadro 8. Caracterización del procedimiento de préstamo del servicio de ludoteca	48
Cuadro 9. Caracterización del procedimiento préstamo del servicio de internet.	51
Cuadro 10. Lista de verificación.	53
Cuadro 11. Oportunidades de mejora y problemas detectados	54
Cuadro 12. Informe de auditoría de procesos	55
Cuadro 13. Acta de inicio de implantación	56

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Sistema gestión de calidad para identificar los servicios o productos de la organización	64
Anexo B. Hoja de vida de indicadores de gestión	71
Anexo C. Instructivo para el préstamo del libro para fotocopias	77
Anexo D. Instructivo para el préstamo de libro a domicilio para trabajadores de comfamiliar	78
Anexo E. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de instituciones o empresas.	80
Anexo F. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de biblioteca viajera	82
Anexo G. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta en el programa de biblioteca viajera “empresas al ritmo de la literatura	84
Anexo H. Reglamento de biblioteca viajera	86
Anexo I. Instructivo devolución del material bibliográfico o hemerográfico prestado para su consulta	91
Anexo J. Instructivo para la categorización y organización del material bibliográfico y hemerografico	92

INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha generado una demanda creciente por la implementación de la calidad, para dar inicio a cualquier tipo de actividad empresarial con el fin de ser altamente competitivo. La calidad no es un concepto nuevo, ya que siempre ha representado un papel importante en el posicionamiento a nuevos mercados, y otros ya existentes, pero en estos tiempos en los que se ofrecen servicios y/o productos competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aun más relevantes.

Al ver la necesidad de hacer parte de la dinámica de la globalización, las empresas se ven obligadas a generar un cambio en la forma en que se venía realizando el trabajo y modificar las estrategias para lograr ser competitivos.

Para cumplir con este requisito, los productores, proveedores y prestadores de servicios han reconocido la importancia de la calidad, y de que solo puede llegarse a ser competitivos mediante una organización eficiente de la empresa y un compromiso por parte de la gerencia para satisfacer las distintas necesidades de calidad requeridas por sus clientes internos y externos. Para esto se tiene la opción de implantar el sistema de gestión de la calidad que le permitirán a las empresas tener beneficios que le den un valor agregado con respecto a la competencia. Teniendo en cuenta que los sistemas no tienen la capacidad por si solos de asegurar su éxito, se requiere el acompañamiento y compromiso de la dirección y del talento humano que conforma la organización, además de mejorar continuamente en sus procesos, procedimientos, su medición, el manejo de la información entre otros.

El concepto de calidad no solo inquieta a grandes organizaciones que ofrecen servicios y/o productos, si no que se esta involucrando en las pequeñas y medianas empresas al reconocer la necesidad de estar al día con los cambios constantes que se presentan en el entorno empresarial, ya que la calidad de lo que ofrecen empieza desde sus proveedores que deben ser idóneos en la prestación del servicios hasta entregar los recursos de excelente calidad.

El desarrollo del presente trabajo pretende crear la necesidad de implementar el sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para el servicio de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño, con el fin de establecer una prestación del servicio basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, permitiendo que el área se enfoque en la satisfacción de las necesidades

de los usuarios y en la mejora continua para poder mantenerse competitivos y ser una unidad de negocio autosostenible.

1. TITULO

**“PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE BIBLIOTECA
PUBLICA DE COMFAMILIAR DE NARIÑO”**

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Actualmente la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño, en convenio con la Alcaldía Municipal de Pasto, no cuenta con un proceso definido que le permita prestar el servicio con calidad.

La biblioteca es una herramienta de apoyo a la comunidad del departamento de Nariño, por medio del estudio y la investigación. Su objetivo básico es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

Actualmente en el municipio de San Juan de Pasto el Sistema de Gestión de Calidad se viene implementando de una forma pasiva, ya que no se visualiza completamente la importancia que tiene el ofrecer calidad en las organizaciones. Las cuales necesitan el acompañamiento de todos los recursos con los que cuente la organización como lo es el Capital Humano, integrado por las habilidades, talentos y conocimientos que generan o no valor en la medida en que influya en las acciones y metas que la empresa haya establecido.

Con los cambios que se han suscitado en el entorno mundial en los dos últimos siglos como una nueva economía constituye una gran ventaja competitiva que se ven reflejados en nuevas tecnologías de información e implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, comunicación y más el conocimiento de las personas que están haciendo uso de estas herramientas, es por esto que el elemento Calidad se ha convertido en verdadero agente determinante de la economía mundial.

El líder del Sistema de Gestión de Calidad de la Caja de Compensación Familiar de Nariño ve la necesidad de mejorar el proceso de calidad, en el cual esta iniciando la organización, generando una cultura institucional precedida de un nuevo conocimiento que fortalezca la cultura de la calidad, por lo que se hace necesario un aporte en donde se conozca cual es la situación actual de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño, que contribuya en el fortalecimiento de la empresa generando una ventaja competitiva que impulse el crecimiento de esta área.

La empresa carece de estrategias que le permita mejorar la competitividad de los procesos, por esta razón se debe conocer la situación actual para poder dar recomendaciones apropiadas según los resultados arrojados por el diagnóstico realizado a Comfamiliar de Nariño enfocado al servicio de Biblioteca.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En que medida el plantear una propuesta de caracterización de proceso para la prestación del servicio de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño, basados en la Norma ISO 9001:2008, puede mejorar la competitividad de la biblioteca?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer una propuesta de caracterización para el proceso de la prestación del servicio de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño, basados en la Norma ISO 9001:2008 en busca de ser más competitivos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar un diagnóstico actual del Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008 en el proceso de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño.
2. Proponer un modelo de caracterización de procesos y descripción de actividades de los procedimientos de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño.
3. Plantear un diseño de la política de calidad, objetivos de calidad y un plan de auditoria, para controlar el servicio de La Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

En la actualidad, es necesario afrontar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008, como se pueden enfrentar dichos retos.

El Sistema de Gestión de Calidad consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.¹

Teniendo en cuenta la importancia que hoy en día tiene el Sistema de Gestión de Calidad como parte fundamental de las empresas, ya que se le reconoce como un proceso indispensable para afrontar los retos que se presentan constantemente en un entorno cambiante como el que se está presentando.

La dirección de Comfamiliar de Nariño no pretende evadir los cambios que se presentan en los entornos económicos, sociales, culturales y mucho menos con respecto a la Calidad, es por esto que el inicio de un adecuado proceso de Sistema de Calidad le permitirá a la empresa ser más competitiva.

Una empresa con una excelente infraestructura, la última tecnología para el desarrollo de los procesos, software actualizado en la parte contable, no sirven de nada si no se cuenta con personal capacitado que dirija los procesos, ya que son ellos los que le van dar la utilización adecuada a esto. Aquí radica la importancia de contar con un excelente Capital Humano.

Este estudio tiene como objetivo principal el hacer que el líder de calidad de la empresa se dé cuenta de los beneficios que puede ofrecer un adecuado proceso para la prestación del servicio de biblioteca, basado en un nuevo diseño de los procesos y caracterización de los procedimientos que le permita a la gerencia

¹ La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. DUCUARA MANRIQUE, ALBERTO. Universidad Surcolombiana. Neiva, 2005.

evaluar las actuales habilidades que posee y crear estrategias las cuales conduzcan a la excelencia del servicio.

Además lo interesante de esta practica, radica en que aunque ya se han iniciado estudios referentes a este tema dentro de la empresa, el sistema de Gestión de Calidad se refleja como una meta a largo plazo y en el presente estudio se busca generar conciencia de la necesidad actual de mejorar los procesos existentes dentro del servicio de biblioteca.

Especialmente es una experiencia enriquecedora que nos permitió poner en práctica temas de gran interés para el desarrollo como profesionales, aún más en un tema el cual marcó la decisión de ser administradoras de empresas como lo es el contacto con el Sistema de Gestión de Calidad y reconocer a este como parte vital en el desarrollo de las empresas.

4.2 DELIMITACIÓN DEL TRABAJO.

El trabajo se desarrollara en la biblioteca pública de COMFAMILIAR de Nariño a partir de la propuesta de elaboración de política y objetivos de calidad, caracterización de proceso y descripción de procedimientos, hasta una propuesta del plan de auditoria.

5. RESEÑA HISTÓRICA

El Subsidio Familiar nace a nivel mundial, como apoyo al trabajador y su familia y como una forma de compensar las cargas económicas que generan los gastos para el sostenimiento de esa familia como núcleo fundamental de una sociedad. El término de Compensación que llevan inmerso las Cajas es porque el subsidio tiene el objetivo de la compensación como principio de redistribución del ingreso, al posibilitar que los grandes empleadores aportan más frente a los pequeños, para entregar a todos los beneficiarios del Sistema del Subsidio Familiar el mismo servicio en condiciones de igualdad, solidaridad y equidad.

Se tiene claro que el subsidio familiar no resuelve por completo el problema social, pero sí ayuda a una más justa distribución del ingreso, a fortalecer la institución familiar y a mejorar la calidad de vida del trabajador. A lo largo del tiempo, la existencia del subsidio familiar monetario se ha justificado por la permanencia del bajo nivel adquisitivo de los salarios de la clase trabajadora. El pago del subsidio en dinero es el servicio que más tiende a identificarse con la filosofía de la compensación para la familia del trabajador beneficiario.

- SUBSIDIO FAMILIAR EN NARIÑO

En atención a la Ley 58 de 1963 donde se establece la obligación a los empresarios de cancelar un subsidio familiar a sus trabajadores, la Junta Directiva de FENALCO en asamblea general del 16 de septiembre de 1966 con la asistencia de 57 afiliados decidieron fundar la Caja de Compensación Familiar en Nariño e inicia su funcionamiento con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 619 de 18 de octubre de 1966 de la Gobernación de Nariño.

La caja de compensación Familiar de Nariño es una corporación sin ánimo de lucro creada en desarrollo del Decreto 0118 del 21 de junio de 1957, refrendado por la ley 21 de 1982, y sus decretos reglamentarios. Esta estructurada para canalizar los aportes de empleadores públicos y privados hacia el pago de la Cuota Monetaria, bajo la modalidad de servicios, especiales o dinero, con el equitativo y justo propósito de aliviar las cargas económicas que implican el sostenimiento de la familia como núcleo de la sociedad a cargo del trabajador beneficiario.

6. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

Después de realizar un estudio a la biblioteca pública de COMFAMILIAR de Nariño se puede efectuar una revisión de la situación de esta frente al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

La biblioteca publica de COMFAMILIAR de Nariño no cuenta con un conjunto de procesos documentados de manera formal, sin embargo cuenta con procedimientos que se llevan a cabo en el proceso de prestación del servicio, existen métodos establecidos de trabajo y estos se emplean en la elaboración de procedimientos escritos formales.

Con el fin de revisar cada numeral de la norma ISO 9001:2008, y la situación del área frente a ésta se aplico el Listado de Chequeo del Sistema de Gestión de Calidad (ver anexo A) a la biblioteca publica de Comfamiliar de Nariño.

Se calificara de 1 a 5 cada punto donde

- 1 no existe nada realizado (mas bajo)
- 2 se encuentra en los planes
- 3 se realiza pero no esta documentado
- 4 Se encuentra documentado pero no se realiza
- 5: Se encuentra implantado y documentado (más alto)

Se considera que:

- ❖ El capitulo 4 de la norma se aplica en un 2,5%
- ❖ El Capitulo 5 de la norma se aplica en un 7,63%
- ❖ El Capitulo 6 de la norma se aplica en un 1,56%
- ❖ El Capitulo 7 de la norma se aplica en un 2,46%
- ❖ El Capitulo 8 de la norma se aplica en un 4,12%

De esta revisión se concluye:

- ❖ Sumando la calificación asignada a cada ítem de la Norma, La biblioteca publica de COMFAMILIAR de Nariño obtiene un total de 159 puntos, de los 690 posibles.
- ❖ El porcentaje de cumplimiento de la Biblioteca pública COMFAMILIAR de Nariño frente a la norma ISO 9001:2008, es de 23%.

Este porcentaje indica que la Biblioteca pública COMFAMILIAR de Nariño se encuentra en una situación organizativa poco favorable, desde el punto de vista de la calidad del servicio, sin embargo las condiciones de la empresa son propicias para iniciar un proceso de documentación y a mediano plazo de certificación. Algunas condiciones favorables son: liderazgo, trabajo en equipo, entrega, dedicación y compromiso de los funcionarios con los usuarios, alianzas estratégicas, disponibilidad de recursos, portafolio de servicios, interacción con Instituciones educativas de carácter formal, orientación a segmentos niños, jóvenes y adultos, entre otros.

7. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Se decide realizar planeación estratégica a la biblioteca pública de COMFAMILIAR de Nariño por que el entorno es cada día más complejo y existe mayor competencia y sin planes, el líder del área no puede saber cómo organizar a los colaboradores y los recursos; si no existe planeación no se puede dirigir con confianza y difícilmente se podrían alcanzar metas, Por tal motivo es fundamental dedicarle mucha atención a la planeación estratégica dentro de las organizaciones ya que de esta manera se facilita diseñar el futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

Teniendo en cuenta lo anterior se desarrolla la elaboración de matriz de factores internos clave (MEFI), matriz de factores externos clave (MEFE), y la matriz DOFA ya que gracias al análisis interno y externo se puede definir las estrategias y metas enfocadas al sistema de gestión de la calidad.

Cuadro 1. Matriz de factores internos

MEFI			
	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
PUNTO DE ENCUENTRO Y DE CONVOCATORIA PARA LA COMUNIDAD	0,05	3	0,15
CLIMA LABORAL	0,2	4	0,8
FÁCIL ACCESO A LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA	0,1	4	0,4
INVERSIÓN PARA ACTUALIZACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	0,05	3	0,15
EQUIPO TECNOLÓGICO	0,1	3	0,3
DISPONIBILIDAD DE ÁREAS DE ESTUDIO GRUPAL	0,2	3	0,6
DEBILIDADES			
TALENTO HUMANO CAPACITADO	0,08	1	0,08
ESCASO EQUIPO DE TRABAJO	0,05	2	0,1
PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS	0,09	1	0,09
PROGRAMAS PARA ADOLESCENTES	0,04	2	0,08
PAGINA WEB	0,04	1	0,04
TOTAL	1		2,79

Fuente: Este Estudio

Mediante la elaboración de la MEFI obtuvimos el resultado de 2,79 lo que nos da a entender que la Biblioteca Publica de COMFAMILIAR DE NARIÑO es fuerte internamente y que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido adecuadas y por lo tanto cubren con las necesidades de la organización teniendo un buen desempeño, pero aun deben hacerse algunas mejorías para reducir las debilidades con el fin de tener un mejor aprovechamiento de las fortaleza y de los recursos para beneficiarse con un mejor resultado para que sea mucho más sólida en la prestación de su servicio.

Cuadro 2. Matriz de Factores Externos

MEFE			
	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
PREFERENCIA POR ÁREA DE LUDOTECAS	0,08	4	0,32
CURSOS DE BIBLIOTECOLOGÍA	0,1	4	0,4
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES QUE REALICE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN	0,05	3	0,15
NECESIDAD DE FORMACIÓN CONTINUA DE LOS ESTUDIANTES	0,15	4	0,6
CONVENIOS CON OTRAS BIBLIOTECAS	0,08	4	0,32
REDES INALÁMBRICAS DE MAYOR ALCANCE	0,1	3	0,3
CERTIFICACIÓN DE SGC	0,1	4	0,4
AMENAZAS			
CULTURA POR LA LECTURA	0,15	1	0,15
PERDIDA DE MATERIAL POR HURTO	0,09	2	0,18
SEGURIDAD EN EL SECTOR	0,05	2	0,1
INTERNET	0,05	2	0,1
TOTAL	1		3,02

Fuente: Este Estudio

Es resultado en la aplicación MEFE es de 3,02 esto nos indica que la biblioteca tiene buen poder de respuesta con relación a las exigencias del mercado y a las oportunidades que se van presentando. Esto nos dice que las amenazas se están haciendo a un lado para contrarrestarse en las oportunidades que tiene la biblioteca y explotarlas lo mas posible para que la organización se encuentre con un mejor posicionamiento en el mercado.

Gracias a su respuesta puede hacer frente a las adversidades que se presentan en el entorno.

Cuadro 3. Matriz Dofa

DOFA	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PUNTO DE ENCUENTRO Y DE CONVOCATORIA PARA LA COMUNIDAD 2. CLIMA LABORAL 3. FÁCIL ACCESO A LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA 4. INVERSIÓN PARA ACTUALIZACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO 5. EQUIPO TECNOLÓGICO 6. DISPONIBILIDAD DE ÁREAS DE ESTUDIO GRUPAL 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TALENTO HUMANO CAPACITADO 2. ESCASO EQUIPO DE TRABAJO 3. PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS 4. PROGRAMAS PARA ADOLESCENTES 5. PAGINA WEB
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PREFERENCIA POR AREA DE LUDOTECA 2. CURSOS DE BIBLIOTECOLOGIA 3. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES QUE REALICE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN 4. NECESIDAD DE FORMACIÓN CONTINUA DE LOS ESTUDIANTES 5. CONVENIOS CON OTRAS BIBLIOTECAS 6. REDES INALÁMBRICAS DE MAYOR ALCANCE 7. CERTIFICACIÓN DE SGC 	<p>ESTRATEGIA F,O</p> <p>(F1, O4, O3) Aprovechar el espacio abierto a la comunidad para incentivar la integración a esta área donde se enfoca a la primera infancia apoyada en los programas que ofrece el gobierno incentivando a los niños al acceso a la lectura.</p> <p>(F5, O6) Acceder a redes inalámbricas para que el equipo tecnológico con el que se cuenta sea aprovechado al máximo tanto en consultas del usuario, como para el servicio interno de la biblioteca.</p> <p>(F2,O7) Iniciar la implementación del SGC teniendo en cuenta que se tiene un excelente clima laboral que hace mas fácil su implementación.</p> <p>(F4,O3,O4.O5) Contar con el ministerio de educación y los convenios con otras bibliotecas para que además de la inversión que se hace a nivel interno, se pueda recibir apoyo económico y en materiales que permita seguir mejorando y actualizando el servicio, para estar de acuerdo con las necesidades de los estudiantes.</p>	<p>ESTRATEGIA D,O</p> <p>(D1,O2) Incrementar los planes de capacitación para los colaboradores de la biblioteca con el fin de que se preste un servicio de mayor calidad.</p> <p>(D3,O3,O4) Se debe crear una mayor promoción de los servicios que presta la biblioteca con la intención de atraer mayores usuarios que desarrollen habilidades a la lectura y demás técnicas de estudio</p> <p>(D4,O5,O6) Desarrollar una página Web que le permita a los usuarios acceder a la información bibliográfica de la biblioteca desde cualquier lugar del mundo haciendo uso de la tecnología.</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CULTURA POR LA LECTURA 2. PERDIDA DE MATERIAL POR HURTO 3. INSEGURIDAD EN EL SECTOR 4. INTERNET 	<p>ESTRATEGIA F,A</p> <p>(F5, A4) Mejorar el servicio de Internet ya que se posee un equipo tecnológico adecuado y ofrecerlo a la comunidad a precios bajos para facilitar el acceso a este medio de consulta.</p> <p>(F1,A1, F3) Realizar campañas que enseñen a la comunidad el hábito de la lectura generando un cambio cultural en todas las edades, enfatizando la facilidad de poder acceder a estos servicios como consulta a nivel educativo, como para información que les permita hacer más fácil las labores cotidianas.</p> <p>(F1, A2, A3) Concientizar a la comunidad de la importancia del cuidado del material con que cuenta la biblioteca y que reconozcan que el servicio es para ello, para contar con su apoyo en la conservación y evitar la pérdida de este material.</p>	<p>ESTRATEGIA D,A</p> <p>(D4, A1) Motivar a los adolescentes por medio de campañas, eventos, concursos y conferencias que permitan generar un cambio de cultura e incentivar la lectura, todos estos acordados a la edad de los joven con un lenguaje adecuado.</p> <p>(D2, A2) Contar con más talento humano en la biblioteca que logre mejor la seguridad en las instalaciones, disminuyendo el hurto del material.</p>

Fuente: Este Estudio

8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

8.1 MISIÓN

La Biblioteca Pública de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO, brinda la oportunidad a sus afiliados, su familia y comunidad en general el fácil acceso a la información y conocimiento, con un servicio efectivo, respondiendo a los requerimientos educativos, recreativos y tecnológicos, con responsabilidad social empresarial.

8.2. VISIÓN

Ser en el año 2012 una organización empresarial competitiva y flexible, que contribuya al desarrollo social, cultural y regional, con imagen positiva por la calidad, excelencia en los servicios y sentido de responsabilidad social empresarial.

8.3 VALORES CORPORATIVOS

- ❖ Honestidad
- ❖ Servicio
- ❖ Confiabilidad
- ❖ Flexibilidad
- ❖ Innovación
- ❖ Creatividad

8.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS

- ❖ Crear cultura de pensamiento estratégico y garantizar el cumplimiento de objetivos.
- ❖ Fortalecer la interacción institucional con alianzas estratégicas.
- ❖ Estructurar la gestión financiera bajo un plan integral que permita la proyección de la organización y su estabilidad.
- ❖ Mejorar la operatividad de los procesos de logística interna, que optimicen la prestación de los servicios misionales.

8.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Alcance: Prestación de los servicios de la biblioteca (préstamo de material bibliográfico, utilización de la sala de Internet y servicios de ludoteca)

8.6 MODELO DE ENTREVISTA

Para obtener las variables de la siguiente matriz se realizó una entrevista de manera verbal a 50 usuarios que ingresaron a la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño.

Objetivo de la entrevista:

Identificar las necesidades o expectativas de los clientes frente al proceso de servicio de Biblioteca.

Pregunta:

- ¿Qué espera encontrar en el servicio de biblioteca?
- ¿Qué calificación le daría al servicio que presta la Biblioteca de Comfamiliar de Nariño?
- ¿Cree usted que el material con el que cuenta la Biblioteca de Comfamiliar de Nariño es el adecuado?
- ¿Le parece adecuado el horario de atención que tiene actualmente la Biblioteca de Comfamiliar de Nariño?
- ¿Es fundamental para usted que exista asesoría para el desarrollo de las actividades escolares?
- ¿Qué opina de la seguridad interna y externa de la Biblioteca de Comfamiliar de Nariño?
- ¿Desde cuándo conoce el servicio que presta la Biblioteca?
- ¿Está de acuerdo con las tarifas que están establecidas para acceder al servicio de la Biblioteca de Comfamiliar de Nariño?

Cuadro 4. Matriz de política de calidad

B. EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA								
CRITERIO			Personal idóneo y competente	Capacitación continua	Tecnología adecuada	Calidad en la prestación del servicio	Mejoramiento instalaciones físicas	TOTAL
			3	2	4	5	1	
Buena atención	4		3*4*5=60	2*4*5=40	4*4*5=80	5*4*5=100	1*4*5=20	300
Adecuada prestación del servicio	5		3*5*5=75	2*5*5=50	4*5*5=100	5*5*5=125	1*5*5=25	375
Material de excelente calidad	6		3*6*3=54	2*6*1=12	4*6*5=120	5*6*5=150	1*6*1=6	342
Horarios flexibles	3		3*3*3=9	2*3*1=6	4*3*3=36	5*3*5=75	1*3*3=9	135
Buenas condiciones de aseo y seguridad	1		3*1*1=3	2*1*1=2	4*1*3=12	5*1*5=25	1*1*5=5	47
Asesoría para la elaboración de actividades escolares	2		3*2*3=18	2*2*3=12	4*2*3=24	5*2*3=30	1*2*1=2	86
TOTAL			219	122	372	505	67	

Fuente: Este Estudio

Relación fuerte	5	Relación media:	3	Relación débil:	1
EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA MAS AFECTADAS			NECESIDADES O EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES		
Calidad en la prestación del servicio	505	Adecuada prestación del servicio	375		
Tecnología adecuada	372	Material de excelente calidad	342		
Personal idóneo y competente	219	Buena atención	300		
Capacitación continua	122G	Horarios flexibles	135		
Mejoramiento instalaciones físicas	67	Asesoría para la elaboración de actividades escolares	86		
		Buenas condiciones de aseo y seguridad	47		

Para la formulación de la política de calidad se tendrán las 3 expectativas de la empresa y las 3 necesidades o expectativas de los clientes más afectadas, para el presente año, teniendo en cuenta los recursos y la capacidad de la empresa para este periodo.

POLÍTICA DE CALIDAD: La biblioteca pública Comfamiliar de Nariño, se caracteriza por cumplir con las necesidades de los clientes, brindando un servicio de calidad y adecuado a los requisitos del sector, contando con la tecnología adecuada, material de calidad y personal competente que garantice una buena atención y la mejora continua es cada uno de sus aspectos.

8.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

❖ Buena atención:

❖ Capacitar a los prestadores del servicio, en aspectos relacionados con la atención del usuario.

❖ Adecuada prestación del servicio

❖ Capacitar a los prestadores del servicio, en aspectos relacionados con la labor que desempeñan en la entidad

❖ Material de excelente calidad

❖ Solicitar al área de compras que los insumos sean de primera calidad y de proveedores reconocidos

❖ Calidad en la prestación del servicio

❖ Satisfacer las necesidades del cliente

❖ Personal idóneo y competente

❖ Garantizar la formación del personal

❖ Tecnología

❖ Usar tecnologías de la información y de comunicación

Cuadro 5. Objetivos de calidad

Directriz de Calidad	Obejtivo	Indicador	Meta	Tiempo	Responsable
Buena atención	Capacitar a los prestadores del servicio, en aspectos relacionados con la atención del usuario	# de capacitados en 3 meses x 100 ----- de trabajadores	Capacitar trimestralmente al 90% de los prestadores del servicio, en aspectos relacionados con la atención del usuario.	Trimestral.	Jefe de talento humano
Adecuada prestación del servicio	Capacitar a los prestadores del servicio, en aspectos relacionados con la labor que desempeñan en la entidad	# de capacitados en 1 trimestre x 100 ----- # de trabajadores	Capacitar trimestralmente al 90% de los empleados, en aspectos relacionados con la labor que desempeñan en la entidad.	Trimestral	Jefe de talento Humano
Material de excelente calidad	Solicitar de Comprar los insumos de primera calidad, a proveedores reconocidos.	Cantidad de material comprado defectuoso por mes ----- Cantidad total de material comprado por mes	Comprar el 100% del material a proveedores reconocidos.	Mensual	Jefe de almacen
Calidad en la prestación del servicio	Satisfacer las necesidades del cliente	% de satisfaccion del cliente	Mayor al 80%	Mensual	Todo el personal
Personal idoneo y competente	Garantizar la formacion del personal	- evaluacion del desempeño superior al 90%	Evaluacion de desempeño de capacitacion, mayor al 90%	Bimestral	Jefe de talento humano
Tecnologia	Uso tecnologias de la informacion y de comunicacion	proyectos de informacion y comunicacion implmentadas x 100 Tecnologia planificadas	Mayor al 60%	Annual	Director

Fuente: Este Estudio.

8.8 MAPA DE PROCESOS

Cuadro 6. Mapa de procesos



Fuente: Diseño Multidimensional de Procesos – Biblioteca Pública Comfamiliar de Nariño

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

Contenido

Responsable del proceso: Líder de área

Macroproceso al que pertenece: GESTIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo: Prestar el servicio de biblioteca en las modalidades de préstamo de material bibliográfico, sala de Internet y servicio de ludoteca a los usuarios que lo requieran.

Alcance: Comienza con la atención del ciudadano que llega a las instalaciones de la biblioteca, continuando con su identificación y la prestación del servicio (préstamo de material bibliográfico, sala de Internet y servicio de ludoteca) que requiera, realizando el acompañamiento, control y registro de la actividad en los formatos definidos para la prestación del servicio, seguido de la terminación del servicio, la despedida del usuario y el ordenamiento del material y las instalaciones utilizadas.

Requisitos

Tipo de requisito	Descripción
Reglamento Sala de Ludoteca	Asegurar las condiciones y los recursos necesarios para la excelente prestación del servicio de biblioteca
Reglamento Biblioteca Publica	
Reglamento Biblioteca Viajera	

Procedimientos que lo conforman

Nombre	Código
Procedimiento para la prestación del servicio de Internet	
Procedimiento para el préstamo de material bibliográfico o hemerográfico	
Procedimiento para la prestación del servicio de ludotecas	

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Entradas

Entrada	Proceso Proveedor	Cargo responsable
Material bibliográfico y hemerográfico y material lúdico	Compras	Jefe de almacén
Reglamentos para la prestación de los servicios de la biblioteca	Gestión estratégica Atención al ciudadano	Gerente Director atención al ciudadano
Software para el préstamo y registro del material bibliográfico y hemerográfico y la administración del servicio de Internet	Asistencia administrativa	Jefe de informática y mantenimiento
Definición de los requisitos y características para la prestación de los servicios de la biblioteca	Gestión estratégica Atención al ciudadano	Gerente Director atención al ciudadano
Procedimiento de arque de caja	Tesorería	Tesorero
Lista de tarifas para el cobro de los servicio de biblioteca	Gestión estratégica Atención al ciudadano	Gerente Director atención al ciudadano

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Pagina 1 de 1

Salidas o Resultados

Salida	Cargo responsable	Proceso cliente	Cliente
Requisición de Mueblería, archivadores, organizadores, equipos de computo, fotocopiadora y equipo de oficina	Jefe de biblioteca	Compras	Compras y almacén
Seguimiento y evaluación de los servicios de la biblioteca	Jefe de biblioteca	Mejora continua Gestión estratégica	Director mejora continua Gerente
Reporte del cobro de los servicio de biblioteca	Jefe de biblioteca	Tesorería	Tesorero
Requisición de mantenimiento y arreglo de materia bibliográfico, henerografico y lúdico	Jefe de biblioteca	Asistencia administrativa	Jefe de informática y mantenimiento

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Procesos de Apoyo

Nombre del proceso	Descripción de interacción	Acuerdo de servicio interno
Asistencia administrativa	Mantenimiento y adecuación de instalaciones físicas, material bibliográfico, hemerográfico y lúdico, y programas de computación.	Acuerdo 01 apoyo prestación servicio de biblioteca
Servicios generales	Mantenimiento, aseo y orden zonas y áreas comunes y administrativas de la biblioteca	Acuerdo 02 Mantenimiento, aseo y orden de las áreas de la biblioteca
Presupuesto	Acompañamiento y asesoría en la formulación, evaluación, seguimiento y ajuste del presupuesto asignado a la biblioteca	Acuerdo 03 asesoría para la formulación y control del presupuesto de la biblioteca
Talento humano	Selección, capacitación, formación y evaluación del desempeño del talento humano de la biblioteca	Acuerdo 04 acompañamiento en la evaluación del desempeño del talento humano

Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Reglamento sala de ludoteca, reglamento biblioteca pública y reglamento biblioteca viajera	Asegurar las condiciones y los recursos necesarios para la excelente prestación del servicio de biblioteca
Lista de tarifas establecida para la prestación del servicio de biblioteca (servicio de internet, préstamo de material bibliográfico y hemerográfico y sala de ludoteca)	Lista de precios por tiempo de uso de internet y precio para el préstamo de material bibliográfico y hemerográfico y sala de ludoteca, definido por categorías (A, B, C y D) actualizado para cada año.
Programa AIDA para la administración y registro de las actividades del servicio de préstamo de material bibliográfico y hemerográfico	Contiene la base de datos de los materiales bibliográficos y hemerográficos disponibles en la biblioteca, además de hacer el registro de entradas y salidas de los mismos al sistema.

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Procesos de Apoyo

Nombre del proceso	Descripción de interacción	Acuerdo de servicio interno
Asistencia administrativa	Mantenimiento y adecuación de instalaciones físicas, material bibliográfico, henerografico y lúdico, y programas de computación.	Acuerdo 01 apoyo prestación servicio de biblioteca
Servicios generales	Mantenimiento, aseo y orden zonas y áreas comunes y administrativas de la biblioteca	Acuerdo 02 Mantenimiento, aseo y orden de las áreas de la biblioteca
Presupuesto	Acompañamiento y asesoría en la formulación, evaluación, seguimiento y ajuste del presupuesto asignado a la biblioteca	Acuerdo 03 asesoría para la formulación y control del presupuesto de la biblioteca
Talento humano	Selección, capacitación, formación y evaluación del desempeño del talento humano de la biblioteca	Acuerdo 04 acompañamiento en la evaluación del desempeño del talento humano

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Reglamento sala de ludoteca, reglamento biblioteca publica y reglamento biblioteca viajera	Asegurar las condiciones y los recursos necesarios para la excelente prestación del servicio de biblioteca
lista de tarifas establecida para la prestación del servicio de biblioteca (servicio de internet, préstamo de material bibliográfico y hemerografico y sala de ludoteca)	Lista de precios por tiempo de uso de internet y precio para el préstamo de material bibliográfico y hemerografico y sala de ludoteca, definido por categorías (A, B, C y D) actualizado para cada año.
Programa AIDA para la administración y registro de las actividades del servicio de préstamo de material bibliográfico y hemerografico	Contiene la base de datos de los materiales bibliográficos y hemerograficos disponibles en la biblioteca, además de hacer el registro de entradas y salidas de los mismos al sistema.
Lector de código de barras	Registra la entrada y salida del material de la biblioteca mediante la lectura del código de barras de cada material y el control de perdida o hurto del material
Programa administración servicio de Internet	Permite la activación del servicio de internet, el control y registro del tiempo de utilización del servicio, y control del pago del servicio
Mueblería, archivadores, organizadores, equipos de computo, fotocopiadora y equipo de oficina	Mueblería, equipos de oficina y de computo suficientes y apropiados para la prestación del servicio
Caja menor	Arqueo de caja menor y cobro de la prestación del servicio
Instalaciones físicas y sanitarias acordes al numero de visitantes, edad y genero, y cantidad de personal administrativo	Instalaciones físicas y sanitarias apropiadas

COMFAMILIAR DE NARIÑO	CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Indicador

Nombre	Tipo
Variación de Quejas y Reclamos	eficacia
Cumplimiento de las mediciones de satisfacción del cliente	eficacia

Ver Anexo B Hoja de vida del indicador y ficha técnica del indicador
Control de registros

Nombre del registro
lista de tarifas
formato de estadística de préstamo de material bibliográfico
formato listado de material bibliográfico o hemerográfico solicitado y no existente
formato de asistencia sala de ludotecas
instructivo para el préstamo del libro para fotocopias
Instructivo para el préstamo de libro a domicilio para trabajadores de Comfamiliar
Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de instituciones o empresas
Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de biblioteca viajera
Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta en el programa de biblioteca viajera "Empresas al ritmo de la literatura"
Reglamento de Biblioteca Viajera Programas Especiales

Instructivo devolución del material bibliográfico o hemerográfico prestado para su consulta
Instructivo para la categorización y organización del material bibliográfico y hemerográfico

Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

Elaboración, Revisión y Aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

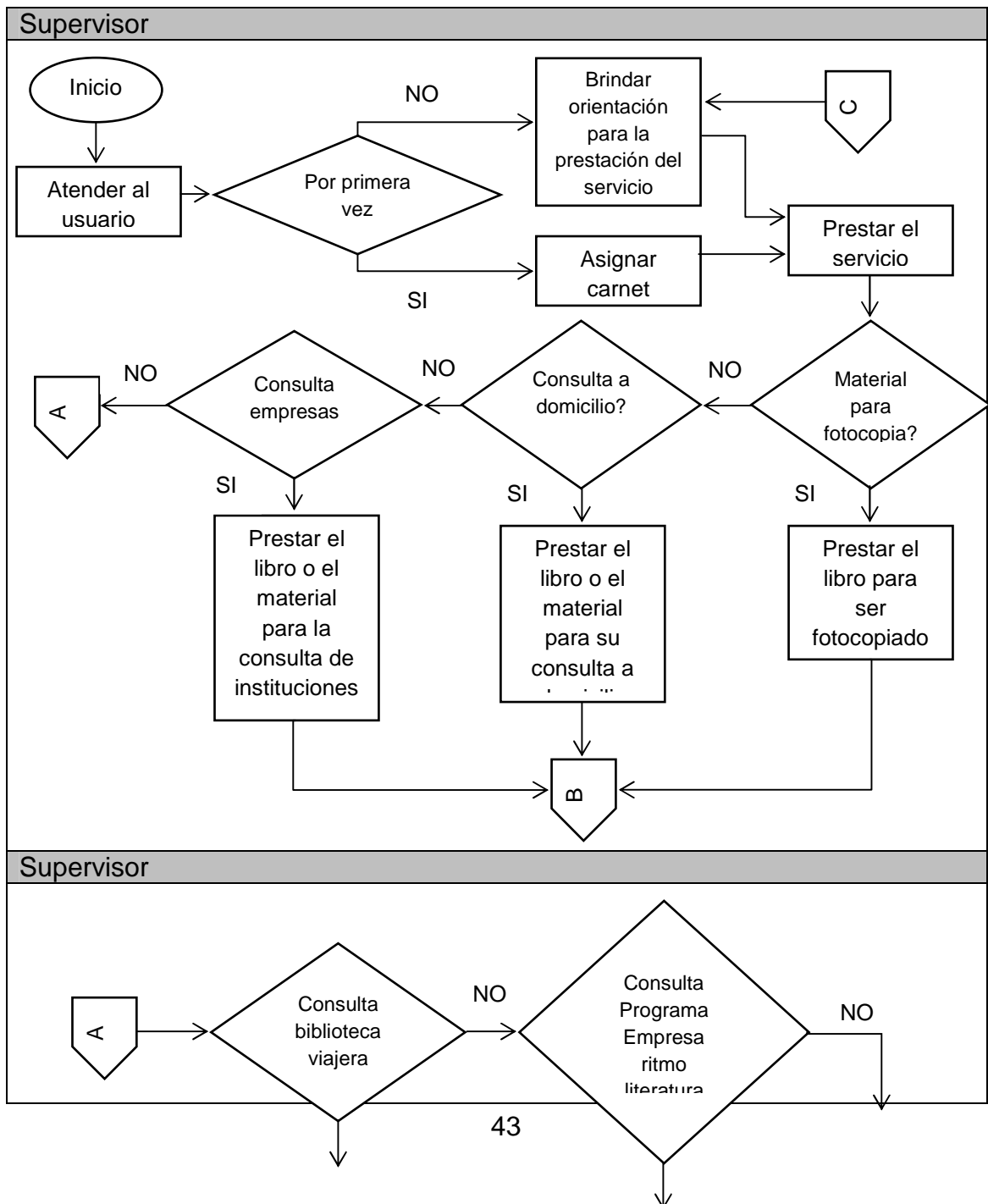
COMFAMILIAR DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO O HEMEROGRAFICO	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Pagina 1 de 1

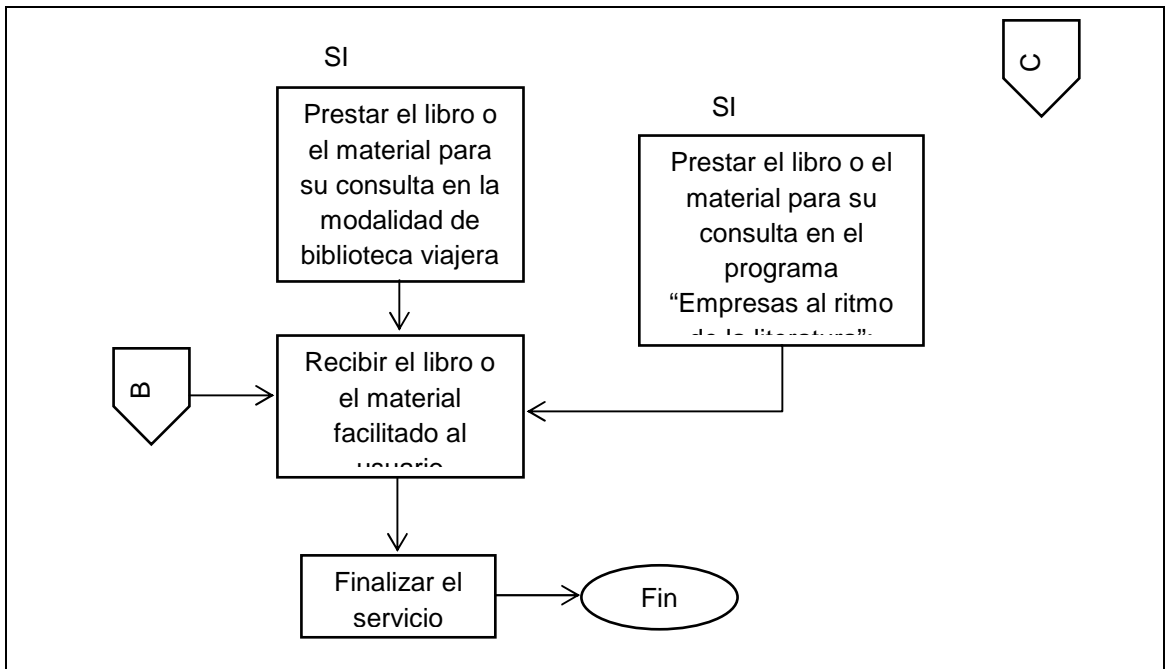
Contenido

1. Pertenece al proceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Garantizar el servicio de préstamo de material bibliográfico o hemerográfico
3. Alcance: Comienza con la atención del ciudadano que llega a las instalaciones de la biblioteca, continuando con su identificación y la prestación del material bibliográfico o hemerográfico que requiera, realizando el acompañamiento, control y registro de la actividad en los formatos definidos para la prestación del servicio, seguido de la terminación del servicio, la despedida del usuario y el ordenamiento del material y las instalaciones utilizadas.
4. Diagrama de flujo

COMFAMILIAR DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO O HEMEROGRAFICO	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Cuadro 7. Diagrama de flujo préstamo de material bibliográfico





COMFAMILIAR DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO O HEMEROGRAFICO	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

5. Descripción de actividades

<p>1. Atender al usuario: se atiende al usuario que solicita el préstamo del material bibliográfico o hemerográfico y determina si este viene por primera vez. Si el usuario viene por primera vez continúe con la realización de la actividad 2, de lo contrario continúe con la actividad 3.</p>	Auxiliar Operativo								
<p>2. Asignar carnet: se diligencia formato de solicitud de inscripción al servicio de biblioteca y se pide el pago del valor correspondiente, de acuerdo a la lista de tarifas establecida para la prestación del servicio de biblioteca</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Categoría A:</td> <td>\$2.000</td> </tr> <tr> <td>Categoría B:</td> <td>\$2.500</td> </tr> <tr> <td>Categoría C:</td> <td>\$3.000</td> </tr> <tr> <td>Categoría D o Particulares:</td> <td>\$3.500</td> </tr> </table> <p>Después de llenar el formato y pagar el valor correspondiente se le toma la foto al usuario y se le informa que al cabo de 10 días se hará entrega del mismo, aclarándole que puede acceder a todos los servicios de la biblioteca con el recibo que se le entrega por el pago de carne.</p>	Categoría A:	\$2.000	Categoría B:	\$2.500	Categoría C:	\$3.000	Categoría D o Particulares:	\$3.500	Auxiliar Operativo
Categoría A:	\$2.000								
Categoría B:	\$2.500								
Categoría C:	\$3.000								
Categoría D o Particulares:	\$3.500								
<p>3. Brindar orientación para la prestación del servicio: una vez de haber solicitado el carnet o el recibo de pago del carnet se determina que clase de material bibliográfico o hemerográfico necesita el usuario. Se brinda orientación y acompañamiento al usuario para que haga la búsqueda del material bibliográfico o hemerográfico en el programa AIDA que se encuentra instalado en los computadores de la biblioteca, se atiende la información suministrada por el usuario y una vez confirmada la existencia del material se llena el formato de estadística de préstamo de material bibliográfico que se debe entregar diariamente antes de salir de su lugar de trabajo al líder de área. Si el material no existe, se le informa al usuario y se registra la información en el formato listado de material bibliográfico o hemerográfico solicitado y no existente.</p>	Auxiliar Operativo								
<p>4. Prestar el servicio: se facilita el material solicitado y se establece si el usuario realizara la consulta en las instalaciones de la biblioteca,</p>	Auxiliar Operativo								

<p>de ser así se le pedirá que suba al segundo piso en caso de ser lectura infantil o al tercer piso para otro tipo de consulta más especializado. De lo contrario se determina si el libro o el material se prestara para ser fotocopiado, de ser así se continua con la actividad 5. De lo contrario se determina si el libro o el material se prestara para su consulta a domicilio por pare de trabajadores de comfamiliar, de ser así se continua con la actividad 6. De lo contrario se determina si el libro o el material se prestaran para su consulta a instituciones o empresas, de ser así se continúa con la actividad 7. De lo contrario se determina si el libro o el material se prestara para su consulta para la modalidad de biblioteca viajera, de ser así se continúa con la actividad 8. De lo contrario se determina si el libro o el material se prestara para su consulta en el programa de biblioteca viajera “Empresas al ritmo de la literatura”, de ser así se continúa con la actividad 9.</p> <p>Para todas aquellas consultas que se realizaran fuera de las instalaciones de la biblioteca, se escanear el código de barras del libro o del material en el sistema informático AÍDA, el cual muestra la fecha de préstamo del libro y la fecha de devolución del mismo y se desactiva el libro para la salida de la biblioteca y la no activación de la alarma.</p>	
<p>5. Prestar el libro para ser fotocopiado: seguir el instructivo de la actividad Préstamo del libro para fotocopias. Ver el anexo C instructivo para el préstamo del libro para fotocopias.</p>	Auxiliar Operativo
<p>6. Prestar el libro o el material para su consulta a domicilio: seguir el instructivo de la actividad de préstamo de libro a domicilio para trabajadores de Comfamiliar. Ver anexo D Instructivo para el préstamo de libro a domicilio para trabajadores de Comfamiliar</p>	Auxiliar Operativo
<p>7. Prestar el libro o el material para la consulta de instituciones o empresas: seguir el instructivo de la actividad de préstamo de libro o el material para la consulta de instituciones o empresas. Ver anexo E Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de instituciones o empresas</p>	Auxiliar Operativo
<p>8. Prestar el libro o el material para su consulta en la modalidad de biblioteca viajera: seguir el instructivo de la actividad de préstamo de libro o el material para la consulta biblioteca viajera. Ver Anexo F Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de biblioteca viajera.</p>	Auxiliar Operativo
<p>9. Prestar el libro o el material para su consulta en el programa “Empresas al ritmo de la literatura”: seguir el instructivo de la actividad de préstamo de libro o el material para la consulta en el programa de biblioteca viajera “Empresas al ritmo de la literatura”. Ver Anexo G Instructivo préstamo de libro o el material para la</p>	Auxiliar Operativo

consulta en el programa de biblioteca viajera “Empresas al ritmo de la literatura”. Ver Anexo H Reglamento de Biblioteca Viajera Programas Especiales.	
10. Recibir el libro o el material facilitado al usuario: seguir el instructivo de la actividad de devolución del material bibliográfico o hemerográfico prestado para su consulta, este instructivo aplica para todas las modalidades de préstamo del material de la biblioteca, citadas en las actividades anteriores. Ver Anexo I Instructivo devolución del material bibliográfico o hemerográfico prestado para su consulta. Tener en cuenta que todo el material facilitado al usuario, se debe revisar y registrar su entrada en el sistema mediante el activador de cintas magnéticas.	Auxiliar Operativo
11. Finalizar el servicio: Localizar la ficha del libro o del material en el organizador y volver a colocarla en el lugar definido para el control e identificación del libro, devolver el carnet al usuario y despedirlo amablemente. Se debe asegurar que el libro o el material sean ubicados en el estante correspondiente, teniendo en cuenta el Anexo J Instructivo para la categorización y organización del material bibliográfico y hemerográfico.	Auxiliar Operativo

6. Registro de Modificaciones:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

7. Elaboración, Revisión y Aprobación:

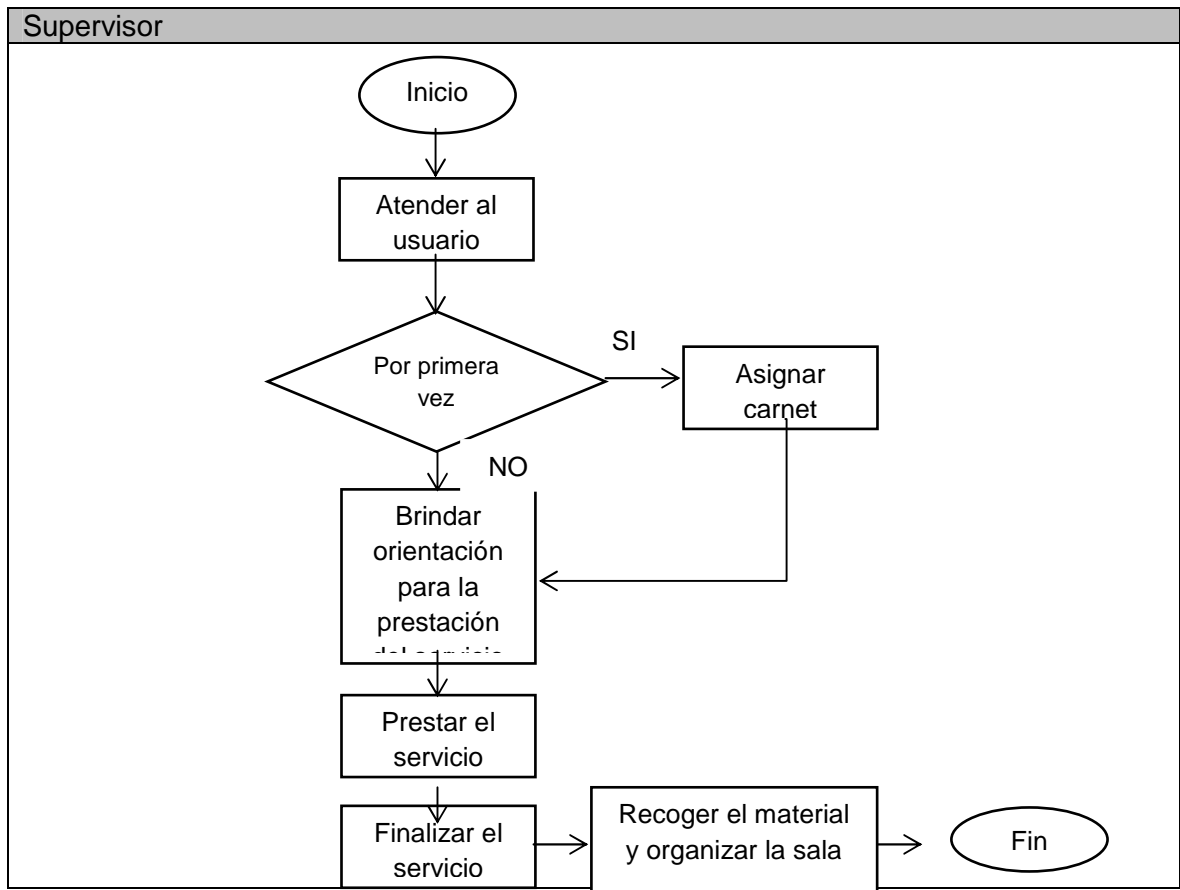
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

COMFAMILIAR DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LUDOTECA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1

Contenido

1. Perteneciente al proceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Garantizar la prestación del servicio de la Ludoteca en la Biblioteca Pública, con el fin de promover la participación, integración, la creatividad cultural, dentro de la dinámica del juego a través de la lúdica a la comunidad en general que lo requiera.
3. Alcance: Este procedimiento aplica para la prestación del servicio de Ludoteca en la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño.
4. Diagrama de flujo

Cuadro 8. Caracterización del procedimiento de préstamo del servicio de ludoteca



5. Descripción de actividades

<p>1. Atender al usuario: se atiende al usuario que solicita ingresar a la sala de ludoteca. Si el usuario viene por primera vez continúe con la realización de la actividad 2, de lo contrario continúe con la actividad 3.</p>	Auxiliar operativo
<p>2. Asignar carnet: se diligencia formato de solicitud de inscripción al servicio de biblioteca y se pide el pago del valor correspondiente, de acuerdo a la lista de tarifas establecida para la prestación del servicio de biblioteca</p> <p>Categoría A: \$2.000 Categoría B: \$2.500 Categoría C: \$3.000 Categoría D o Particulares: \$3.500</p> <p>Después de llenar el formato y pagar el valor correspondiente se le toma la foto al usuario y se le informa que al cabo de 10 días se hará entrega del mismo, aclarándole que puede acceder a todos los servicios de la biblioteca con el recibo que se le entrega por el pago de carne.</p>	Auxiliar operativo
<p>3. Brindar orientación para la prestación del servicio: una vez de haber solicitado el carnet o el recibo de pago del carnet se determina que tipo de actividad lúdica y que material se utilizara para la prestación del servicio y se registra la información de los niños y/o padres de familia en el formato de asistencia. Si el ingreso a la sala de ludoteca se hace fuera del horario 3:00 a 5:00 pm de lunes a viernes el servicio es gratuito</p>	Auxiliar operativo
<p>4. Prestar el servicio: se ingresa a la ludoteca, teniendo en cuenta que si el niño es menor de dos años se recomienda la compañía de un adulto responsable. La encargada de sección realiza las actividades de juego y aprendizaje con los niños.</p>	Auxiliar operativo
<p>5. Finalizar el servicio: una vez terminada la actividad programada se da por terminado el servicio, se debe devolver el carnet al usuario y despedirlo amablemente.</p>	Auxiliar operativo
<p>6. Recoger el material y organizar la sala: Se debe asegurar que el material utilizado para la actividad sea ubicado en el estante correspondiente y organizar y limpiar la sala.</p>	Auxiliar operativo

6. Control de registros:

Nombre del registro	Responsable de diligenciar	Responsable de almacenar	Medio de almacenar	Tiempo de retención	Disposición final
lista de tarifas	Auxiliar operativo	Auxiliar operativo	Físico y magnético	1-5 años	Planeación
formato de asistencia sala de ludoteca	Auxiliar operativo	Auxiliar operativo	Físico y magnético	1-5 años	Planeación
Reglamento para la sala de ludoteca	Organización y métodos	Auxiliar operativo	Físico y magnético	1-5 años	Planeación

7. Registro de Modificaciones:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

8. Elaboración, Revisión y Aprobación:

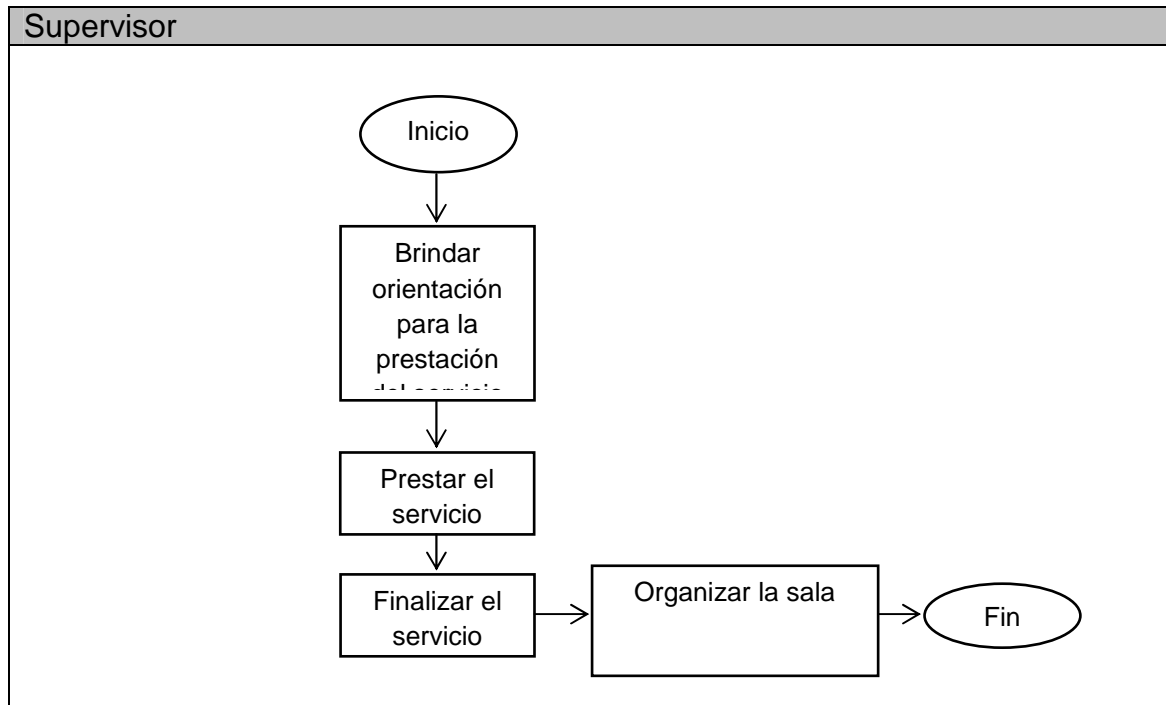
COMFAMILIAR DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página 1 de 1
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Contenido

1. Perteneciente al proceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Prestar al usuario el servicio de internet de manera ágil y garantizando un oportuno servicio. .
3. Alcance: Este procedimiento aplica cada vez que el usuario demande la prestación del servicio de internet en la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño.

4. Diagrama de flujo

Cuadro 9. Caracterización del procedimiento préstamo del servicio de internet.



5. Descripción de actividades

<p>1. Brindar orientación para la prestación del servicio: recibir amablemente al usuario que demanda el servicio de internet y acordar el tiempo que desea utilizar el equipo. Si hay equipos disponibles para su utilización se realiza la prestación del servicio, de lo contrario se le informa cuanto tiempo debe esperar para acceder al servicio y se le pregunta si desea reservar un cupo para la prestación del mismo.</p>	<p>Auxiliar operativo</p>
<p>2. Prestar el servicio: desde el área de recepción mediante la utilización del programa CYBER se asigna el equipo y el tiempo solicitado por el usuario y el responsable del área orienta al usuario y le informa el número del equipo a utilizar. El responsable del área supervisa el uso adecuado del equipo, de los dispositivos de almacenamiento, el uso de la información y la consulta de las páginas web apropiadas, y brinda asesoría cuando el usuario lo requiera. Si el usuario lo requiere se le puede brindar el servicio de impresión, aclarando que el precio es de \$200 por hoja.</p>	<p>Auxiliar operativo</p>
<p>3. Finalizar el servicio: una vez terminada la utilización del servicio,</p>	<p>Auxiliar</p>

se debe desactivar el equipo mediante el programa CYBER y se informa a recepción el monto que debe pagar el usuario por el tiempo de uso de internet y del servicio de impresión, si fuera el caso. Tarifas de internet: 15 minutos - \$ 300, 30 minutos - \$ 500, 60 minutos - \$ 800. Tarifa por impresión: \$ 200 por hoja	operativo
4. Organizar la sala: al finalizar la jornada se debe organizar y limpiar la sala, apagar todos los equipos y colocar los forros de protección a todos los equipos.	Auxiliar operativo

6. Control de registros:

Nombre del registro	Responsable de diligenciar	Responsable de almacenar	Medio de almacenar	Tiempo de retención	Disposición final
lista de tarifas	Auxiliar operativo	Auxiliar operativo	Físico y magnético	1-5 años	Planeación

7. Registro de Modificaciones:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
---------	-------	-----------------	-------------

8. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
---------------	--------------	--------------

10. PLAN AUDITORÍA DE PROCESOS

A continuación se presenta la propuesta de plan de auditoria (guías, instructivos, formatos).

Cuadro 10. Lista de verificación.

Macro Proceso/Proceso:	CÓDIGO Y NOMBRE DEL MACROPROCESO CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO		
Fecha:	Día/mes/año	Auditoría #:	
Compromisos pendientes de la revisión anterior	Compromiso: Primera auditoria	Fecha del compromiso: Día/mes/año	
Sugerencias del comité de dirección sobre la revisión anterior	Primera auditoria		
Alcance de la auditoría	Medición de indicadores, diligenciamiento de formatos, verificación de actividades según detallados, cumplimiento de la asignación de funcionarios a los procesos, verificación de los recursos requeridos para el funcionamiento del proceso. Dentro del alcance de esta auditoría se encuentran los siguientes subprocesos implantados en ejecución: Código y nombre, Código y nombre. Por fuera del alcance de esta auditoría se encuentran los siguientes subprocesos que fueron implantados en modalidad de simulación: Código y nombre, Código y nombre.		
Criterio	NORMA ISO 9001:2008		
REQUISITO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD (Si/No/N.A/N.O)	COMENTARIOS Y NOTAS	
Verificar la medición de los indicadores del proceso	N.A. No Aplica N.O. No Observado	Describir por cada indicador su resultado o la justificación en caso de no ser medido, lo cual es insumo para el formato de oportunidades y problemas.	
Verificar que los formatos utilizados sean los recomendados por el flujograma detallado		Indicar por cada subproceso los formatos que fueron implantados y los que no con su respectiva justificación. (Esto último es insumo para el formato de oportunidades y problemas).	
Verificar que las actividades críticas de cada subproceso se estén llevando a cabo		Confirmar que todas las actividades implantadas registradas en el acta de inicio de implantación y en el acta de seguimiento de implantación se estén realizando.	
Verificar si el funcionario tiene las funciones del proceso asignadas formalmente			
Verificar que los registros estén archivados según la tabla de control de registros de cada subproceso			
Verificar si se cuenta con los recursos (humanos, técnicos, documentales, infraestructura, tecnología) para que el proceso fluya normalmente			
Verificar los compromisos definidos al momento de la implantación de los subprocesos, registrados en las actas de inicio de implantación y seguimiento de implantación			
Otros...			

Nombre y Firma del Auditor:

Nombre y Firma del Auditado:

Cuadro 11. Oportunidades de mejora y problemas detectados

Macroproceso:		Proceso:	
Fecha de la auditoría:	Día/mes/año	Nombre del Auditado:	Nombre del Auditor:
Problemas Detectados			
Descripción del Problema	Plan de Acción	Responsable	Fecha estimada de ejecución
Corresponde a conceptos tales como: No cumplimiento de los indicadores, no ejecución de todas las actividades de los procesos, no diligenciamiento de formatos, no cumplimiento del perfil de las personas, falta de recursos. Etc.			Día/mes/año
Oportunidades de Mejora Detectadas			
Descripción de la Oportunidad de Mejora	Plan de Acción	Responsable	Fecha estimada de ejecución
Corresponde a mejoras a efectuar dentro del proceso para lograr mayores eficiencias etc. Incluir las mejoras que se observen para los formatos, mejoras en los diseños, mejoras en la definición de los indicadores, mejoras en la disposición de recursos, etc.			Día/mes/año
Nota: Los resultados del plan de acción son registrados por el equipo auditor al respaldo de esta hoja. Indicando la fecha de realización del plan de acción y el resultado de éste. En caso de ser ejecutado se debe indicar con el título "CERRADO". Si está abierto después de haber pasado su fecha estimada de ejecución, este deberá indicarse con el título "VENCIDO-PENDIENTE", y su seguimiento se seguirá haciendo este formato hasta el día en que se cierre.			
FIRMAS Y APROBACIONES			
Nombre y Firma Auditado (1)	Nombre y Firma Auditor (2):	Nombre y Firma Dueño del Proceso (3):	Nombre y Firma Director de dependencia (4):

Cuadro 12. Informe de auditoría de procesos

EQUIPO AUDITOR: En este espacio escribimos el nombre o nombres de los auditores que realizaron la auditoría.	FECHA: Día/mes/año
	DURACIÓN: Escribimos el tiempo que duró la auditoría, ejemplo 1 hora, 2 horas, 30 min.
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	
En este campo colocamos en infinitivo lo que queríamos de esta auditoría, lo que buscábamos al desarrollar la auditoría.	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	
Proceso Auditado: En este espacio colocamos el nombre de los procesos que fueron objeto de la auditoría (ejecución). La auditoría se realiza por proceso.	
Lugar donde se realizaron las actividades de auditoría en Sitio: En este espacio colocamos el sitio exacto donde se realizó la auditoría.	
Personas entrevistadas y cargo: En este espacio colocamos el nombre de las personas que fueron entrevistadas durante la auditoría.	
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	
Registros que vamos a revisar, documentos contra los cuales estamos auditando	
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	
PROBLEMAS DETECTADOS	
Colocamos los consignados en el formato "Oportunidades de mejora y problemas detectados"	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
Colocamos los consignados en el formato "Oportunidades de mejora y problemas detectados"	
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA	
En este espacio relacionamos los objetivos de la auditoría con lo que encontramos durante esta, además de otros aspectos relevantes que hayan surgido durante esta.	
ÁREAS NO CUBIERTAS DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA	
En este espacio colocamos si alguna de las áreas que íbamos a auditar no pudo ser auditada y los motivos por los que no se realizó.	
RECOMENDACIONES PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA	
En este espacio escribimos los aspectos que el auditor debe tener en cuenta para cuando se realice la siguiente auditoría.	
SEGUIMIENTO ACORDADO PARA LOS PLANES DE ACCIÓN	
En este espacio relacionamos los planes de acción, las fechas y como se va a realizar el seguimiento de los planes de acción por problemas detectados u oportunidades de mejora. Si se encontraron planes de acción vencidos-pendientes, se deben relacionar en este campo también.	
INFORME DEL PROCESO DE AUDITORÍA (Incluyendo los obstáculos encontrados y las oportunidades de mejora)	
En este espacio escribimos todos los aspectos relevantes del proceso de auditoría incluyendo los obstáculos encontrados y las oportunidades de mejora para las el procedimiento de auditoría a procesos.	

Firma del Auditor _____

Cuadro 13. Acta de inicio de implantación

PROCESO: PERÍODO: LUGAR: CONSULTOR:	
--	--

FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS	NOMBRE	CARGO

ALCANCE DE LA IMPLANTACIÓN

1. INDICADORES DEL PROCESO

CÓDIGO	NOMBRE	OBSERVACIONES
		Indicar si se puede medir o justificar los impedimentos por los cuales no se puede realizar medición

2. SUBPROCESOS CON IMPLANTACIÓN TIPO EJECUCIÓN

CÓDIGO	SUBPROCESOS
	Nombre

3. SUBPROCESO: <<CÓDIGO Y NOMBRE DEL SUBPROCESO>>

1. ACTIVIDADES DEL DISEÑO:
Actividades que se pueden ejecutar (según flujograma): Actividades que no se pueden ejecuta (con justificación): Descripción de la muestra: Aplica en caso de hacerse la ejecución sobre una muestra. Especificar cual es la muestra y porque se escogió.
2. FORMATOS:
Formatos que se pueden implantar: Relacionar aquí los formatos que se pueden implantar aunque tengan algunas restricciones. Formatos que no se pueden implantar con justificación:
3. RESTRICCIONES QUE SE ENCUENTRAN PARA EJECUTAR EL SUBPROCESO:
Describa asuntos que el equipo manifieste puedan ser un obstáculo para la implantación del subproceso, o las objeciones al diseño detallado, también considerar los recursos físicos, técnicos o humanos con los cuales la biblioteca no cuenta) Ejemplos de restricciones: <ul style="list-style-type: none">• El líder o cualquier otro funcionario no tiene disponibilidad de tiempo porque sus funciones diarias normales son de otros procesos y no se lo permiten.• El líder o cualquier otro funcionario no tiene el conocimiento técnico para ejecutar el subproceso.• La estacionalidad del subproceso no permite avanzar durante el período de implantación.• La ejecución del subproceso depende de la ejecución del subproceso, el cual se acordó simulado.• Antes de ejecutar este subproceso se debe ejecutar el subproceso.
4. ASPECTOS LOGÍSTICOS:

Recursos Físicos:

Recursos técnicos:

Recursos humanos:
 Se describirá los recursos físicos, técnicos y humanos con los que se cuenta para la implantación.

Repetir el numeral 3. CÓDIGO Y NOMBRE DEL SUBPROCESO, tantas veces como el número de procesos que tenga el proceso a implantar.

4. RESUMEN DE ACCIONES A DESARROLLAR DURANTE LA IMPLANTACIÓN

CÓDIGO Y NOMBRE DEL SUBPROCESO	
NO	DESCRIPCIÓN
1	Describa las acciones que realiza con el personal de la biblioteca (que no son del flujograma). Ejemplo: alistamiento de hojas de vida de indicadores, enseñanza detallada para medir el indicador, alistamiento de formatos, construir una ventana para atención al ciudadano, convocar una reunión adicional para brindar una información, etc.

5. COMPROMISOS Y TAREAS ASIGNADAS

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CÓDIGO SUBPROCESO	FECHA PREVISTA
1	Se debe colocar cual es el compromiso de cada una de las personas involucradas en la implantación lo cual garantizará la implantación del subproceso			
2				

CONSIDERACIONES ADICIONALES
Relacione las oportunidades de mejora que detecte durante el inicio de la implantación, si aplica.

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMAS

CONCLUSIONES

Después de la realización del presente trabajo se concluye que:

- ❖ La Biblioteca Comfamiliar de Nariño no ha iniciado el proceso de implementación del Sistema de Calidad.
- ❖ La educación es la herramienta más poderosa para la formación de los ciudadanos y su carencia provoca no sólo desigualdades económicas, sino también sociales y culturales, por tal motivo es importante brindar un excelente servicio a los usuarios de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño.
- ❖ El Sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma internacional ISO 9001:2008 representa una oportunidad de mejora en las empresas, ya que al realizar la implementación de este sistema aporta: procedimientos documentados, definición de responsabilidades, capacitación, competencias, que permiten ofrecer servicios de excelente calidad.
- ❖ Es importante que el compromiso de la dirección sea visible para lo cual es necesario tomar algunas acciones que permitan que el personal perciba este compromiso.
- ❖ Un Sistema de Gestión de Calidad proporciona un marco de trabajo para la mejora continua que permitirá al área de Administración y Servicios mantener e incrementar la satisfacción de sus usuarios centrándose en las necesidades y expectativas de los mismos respecto de los servicios existentes.
- ❖ El Sistema de Gestión de Calidad fomenta la realización sistemática de actividades que identifican, definen y controlan los procesos que aportan valor.
- ❖ El seguimiento y control de los procesos permitirá proporcionar servicios que cumplan con los requisitos acordados.
- ❖ La propuesta de la caracterización del proceso y los procedimientos para la prestación del servicio de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño ha puesto de manifiesto la existencia de deficiencias en la prestación del servicio.
- ❖ El no tener claramente definidos algunos requisitos por parte del usuario, la inexistencia de registros y una trazabilidad limitada presentan problemas prácticos para la construcción de indicadores adecuados y para la determinación de la conformidad del servicio.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere al líder del área de Organización y métodos de Comfamiliar de Nariño, replantear el diseño de los formatos de caracterización de procesos y procedimientos existentes.
- ❖ Se recomienda ser mas concreto al documentar información, ya que la idea de implementar el Sistema de Gestión de Calidad no tener grandes cantidades de documentos, si no contar con información de que describa objetivamente las actividades.
- ❖ El servicio de la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño es una gran oportunidad para que la comunidad pueda acceder fácilmente a diferentes consultas, pero el servicio no cuenta con la publicidad necesaria para llegar a todos los usuarios que requieren el servicio.
- ❖ Trabajar por convertir la Cultura de la Calidad en un principio, en la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño, pues ello garantiza el desarrollo de actividades para la mayor satisfacción de los clientes, unido a un incremento de la efectividad económica de las mismas.
- ❖ Que el Equipo Líder formado por Talento Humano capacitado, con conocimientos y experiencia en la Organización asuma una función de asesor y agente de cambio dentro de la misma.
- ❖ El estudio en la Biblioteca Publica de Comfamiliar de Nariño pretende aportar al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de solucionar problemas detectados y cuyas acciones se encaminan a la gestión de la calidad, la mejora continua y la integración sistémica.

BIBLIOGRAFÍA

Biblioteca Pública Comfamiliar de Nariño

La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. DUCUARA MANRIQUE, ALBERTO. Universidad Surcolombiana. Neiva, 2005.

ANEXOS

Anexo A. Sistema gestión de calidad para identificar los servicios o productos de la organización

LISTA DE CHEQUEO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PARA IDENTIFICAR LOS SERVICIOS O PRODUCTOS DE LA ORGANIZACIÓN

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION	OBSERVACIONES					DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5	(1 Mínimo, 5 Máximo)	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001		X					
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.		X					
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X						
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.			X				
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.	X						

5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular			X			
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios			X			
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X					
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad			X			
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X					
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X					
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X					
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X					
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro				X		
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos				X		
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X					
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.			X			
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.				X		
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.				X		
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	X					
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización				X		
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X					
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la				X		

	dirección.								
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X							
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X							
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.			X					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS									
6.1	Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implemetar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.			X				
6.2	Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.			X				
		La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas		X					
6.3	Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				X			
6.4	Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.				X			
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO									
7.1	Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.							
		La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.		X					
7.2	Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las	X						

	necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.								
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.				X				
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.				x				
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X							
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	X							
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X							
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.				x				
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X							
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.				X				
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.					X			
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					X			
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.						x		
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC					X			
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de						X		

	revisión y aprobación								
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.	X							
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.		X						
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.		X						
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.			X					
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.			X					
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X							
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X							
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X							
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por el, son empleados para la planificación o realización del producto.				X				
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.		X						
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.	X							
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.	X							
	La organización ha establecido un sistema de	X							

	aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.							
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	X						
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X						
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X						
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	X						
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.			X				
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	X						
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X						
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X						
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.			X				
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás	X						

	reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera							
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto	X						
8.3 Control del producto no conforme	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	X						
	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X						
8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.	X						
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.	X						
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X						
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X						

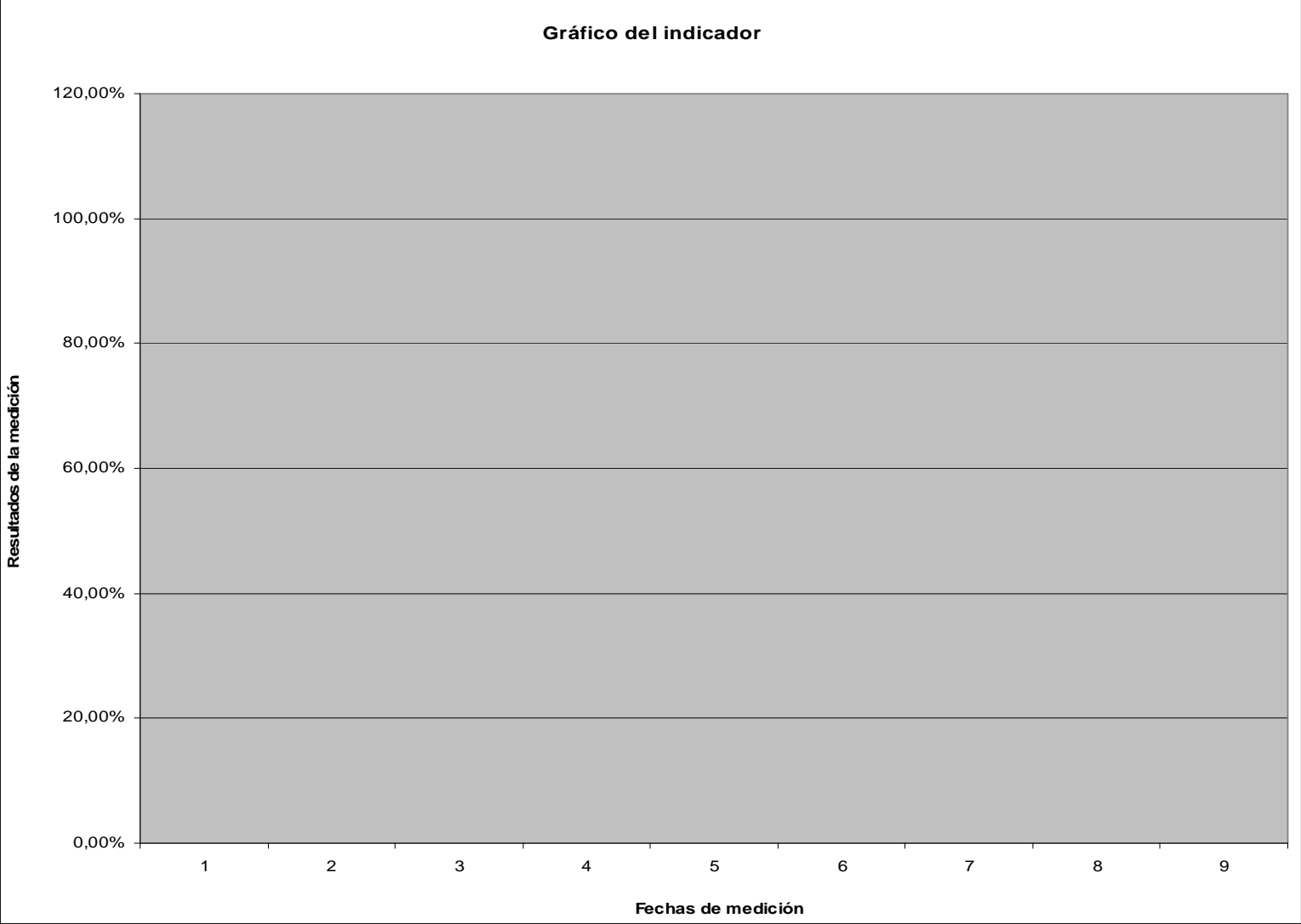
Anexo B. Hoja de vida de indicadores de gestión

BIBLIOTECA PUBLICA COMFAMILIAR DE NARIÑO PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO								
DEFINICIÓN DEL INDICADOR								
Código del Indicador	A01.001	Nombre del indicador	VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">Tipo de indicador</th> <th style="width: 50%;">Proceso</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Tablero Indicadores</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </table>	Tipo de indicador	Proceso	Tablero Indicadores	NO
Tipo de indicador	Proceso							
Tablero Indicadores	NO							
Objetivo del indicador	Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Bibliota Publica en comparación con el período anterior por área y en general de la Biblioteca, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador		Pertinencia del Indicador	La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Biblioteca Publica, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio, si se requiere.				
Unidad de medida	Índice		Definición de variables de la Fórmula	1) VTQ: Variación total de quejas Qt: Quejas totales recibidas en el periodo actual Qt-1: Quejas totales recibidas en el periodo anterior 2) VQAI: Variación de quejas del área de la biblioteca Qit: Quejas recibidas en el área i en el periodo actual Qit-1: Quejas recibidas en el área i en el periodo anterior 3) VTR: Variación total de reclamos de la biblioteca Rt: Reclamos totales recibidos en el periodo actual Rt-1: Reclamos totales recibidos en el periodo anterior 4) VRAI: Variación de reclamos por área i de la biblioteca Rit: Reclamos recibidos en el área i en el periodo actual Rit-1: Reclamos recibidos en el área i en el periodo anterior				
Fórmula para su Cálculo	1) VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1 2) VQAI= (Qit -Qit-1)/Qit-1 3) VTR= (Rt -Rt-1)/Rt-1 4) VRAI= (Rit -Rit-1)/Rit-1		Aspectos metodológicos	En la medida en que un cliente presenta una queja o reclamo, verbal o escrita, se registra en la Planilla de Atención al Ciudadano. Al final de cada mes se obtiene por separado, el número total de quejas y reclamos que recibió cada área y la biblioteca en general. Al compararse los resultados obtenidos con los del mes anterior, se logra visualizar el comportamiento (creciente o decreciente) que vienen presentando las quejas y reclamos presentados por los clientes. Para el análisis de los resultados, y planteamiento de mejoras en caso de que se requiera, es necesario evaluar las causales y su frecuencia.				
Fuente de los datos	Planilla de Atención al Ciudadano		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual				
Responsable de generar el indicador	Director de biblioteca		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe de Atención al Ciudadano				
Línea de base		Meta		Rangos de evaluación				

BIBLIOTECA PUBLICA CONFAMILIAR DE NARIÑO
 PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Fecha	Meta	Logro	% Logro	Observaciones del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite	Estado Acciones

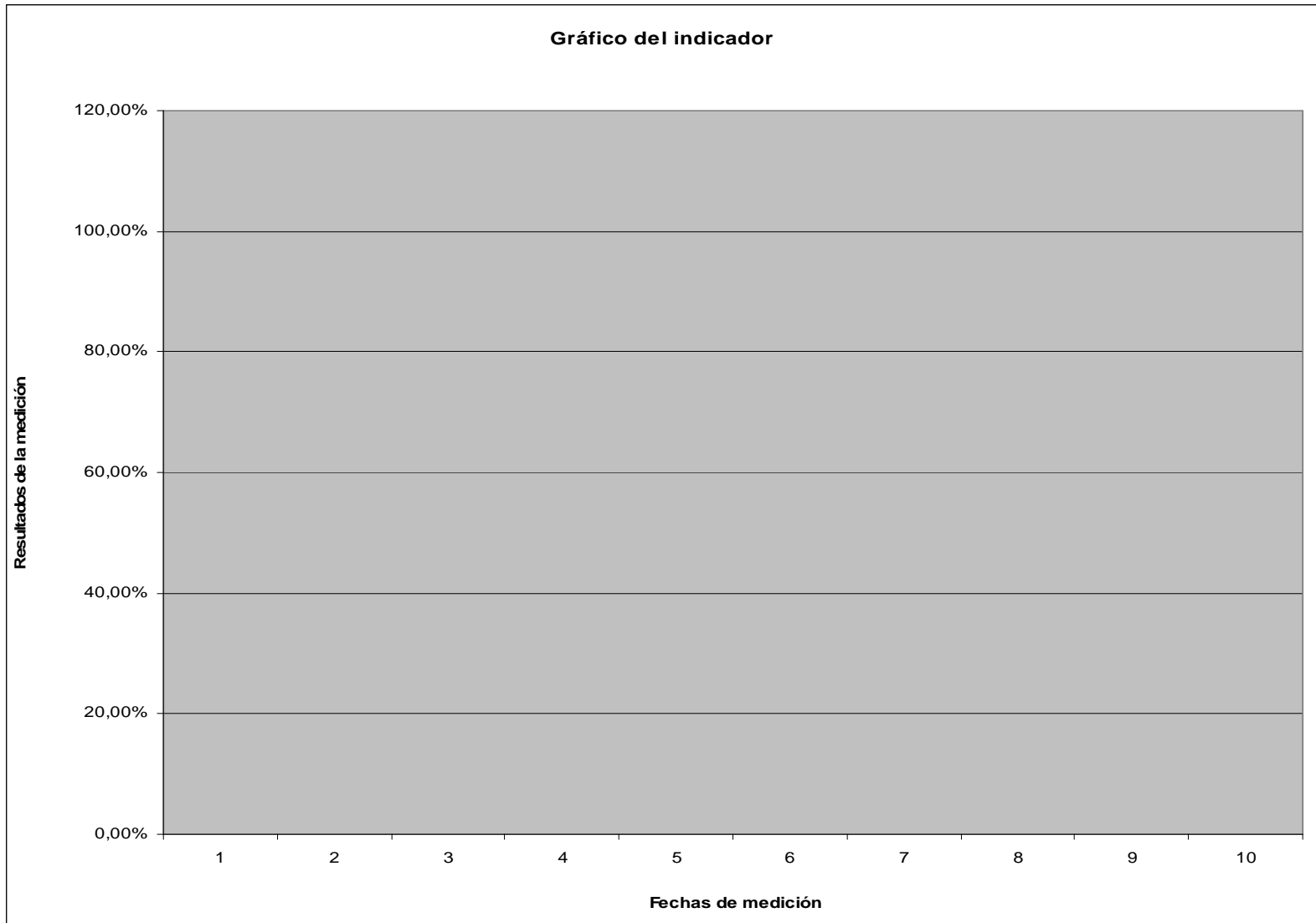


BIBLIOTECA PUBLICA COMFAMILIAR DE NARIÑO					
PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA					
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Código del Indicador	A01.001	Nombre del indicador	VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Tipo de indicador	Proceso
				Tablero Indicadores	NO
Objetivo del indicador	Determinar la disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Bibliota Publica en comparación con el período anterior por área y en general de la Biblioteca, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este ind		Pertinencia del Indicador	La medición del comportamiento de las quejas y reclamos que llegan a la Biblioteca Publica, permite evaluar la eficiencia de las áreas en la prestación del servicio, conocer el grado de satisfacción de los clientes y evaluar los mecanismos de mejora del servicio si se requiere.	
Unidad de medida	Índice		Definición de variables de la Fórmula	1) VTQ: Variación total de quejas Qt: Quejas totales recibidas en el periodo actual Qt-1: Quejas totales recibidas en el periodo anterior 2) VQAI: Variación de quejas del área de la biblioteca Qit: Quejas recibidas en el área en el periodo actual Qit-1: Quejas recibidas en el área i en el periodo anterior 3) VTR: Variación total de reclamos de la biblioteca Rt: Reclamos totales recibidos en el periodo actual Rt-1: Reclamos totales recibidos en el periodo anterior 4) VRAI: Variación de reclamos por área i de la biblioteca Rit: Reclamos recibidos en el área i en el periodo actual Rit-1: Reclamos recibidos en el área i en el periodo anterior	
Fórmula para su Cálculo	1) $VTQ = (Qt - Qt-1)/Qt-1$ 2) $VQAI = (Qit - Qit-1)/Qit-1$ 3) $VTR = (Rt - Rt-1)/Rt-1$ 4) $VRAI = (Rit - Rit-1)/Rit-1$		Aspectos metodológicos	En la medida en que un cliente presenta una queja o reclamo, verbal o escrita, se registra en la Planilla de Atención al Ciudadano. Al final de cada mes se obtiene por separado, el número total de quejas y reclamos que recibió cada área y la biblioteca en general. Al compararse los resultados obtenidos con los del mes anterior, se logra visualizar el comportamiento (creciente o decreciente) que vienen presentando las quejas y reclamos presentados por los clientes. Para el análisis de los resultados, y planteamiento de mejoras en caso de que se requiera, es necesario evaluar las causales y su frecuencia.	
Fuente de los datos	Planilla de Atención al Ciudadano		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Director de biblioteca		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe de Atención al Ciudadano	

BIBLIOTECA PUBLICA CONFAMILIAR DE NARIÑO
PROCESO SERVICIO DE BIBLIOTECA
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Fecha	Meta	Logro	% Logro	Observaciones del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite	Estado Acciones



Anexo C. Instructivo para el préstamo del libro para fotocopias

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Establecer el procedimiento que permita proporcionar a los usuarios el préstamo de material bibliográfico y hemerográfico de manera ágil, garantizando una excelente prestación del servicio de la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño.
3. Alcance: El Procedimiento aplica cada vez que el usuario solicita el material bibliográfico y hemerográfico.
4. Normas Generales:

- Las fechas de vencimiento del material se señalarán en los días hábiles de cada semana, y su devolución deberá hacerse en la fecha predeterminada y en los horarios establecidos.

5. Descripción de Actividades:

- Solicitar el material bibliográfico para fotocopiarlo: Solicita el material bibliográfico para sacarle fotocopias y entrega el carné al supervisor.
- Realizar el préstamo al Usuario del material bibliográfico y entregar el material: pregunta al usuario sobre las páginas que va fotocopiar, revisa el libro y lo entrega al usuario.
- Fotocopiar el material bibliográfico: fotocopia el material y entrega el libro al Supervisor.
- Recibir el Material bibliográfico y entregar carné: recibe el libro y entrega el carné al usuario.

6. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo D. Instructivo para el préstamo de libro a domicilio para trabajadores de comfamiliar

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Establecer el procedimiento que facilite a los trabajadores de Comfamiliar de Nariño la adquisición de material bibliográfico de forma ágil, para garantizar eficiencia en la prestación del servicio.
3. Alcance: El Procedimiento aplica cada vez que se realiza la solicitud de préstamo del material bibliográfico a domicilio, por parte de los trabajadores de Comfamiliar de Nariño.
4. Normas Generales:

Las fechas de vencimiento del material se señalarán en los días hábiles de cada semana, y su devolución deberá hacerse en la fecha predeterminada y en los horarios establecidos.

- Se otorgarán préstamos del material bibliográfico a los funcionarios de Comfamiliar, presentando el carné de la entidad.
- El usuario que no entregue el libro en el tiempo estipulado, será contactado telefónicamente para la devolución del material bibliográfico.
- Si dicha solicitud no es atendida, enviará memorando con copia al Coordinador de Talento Humano, Subdirección de Servicios Sociales y Director Administrativo

5. Descripción de Actividades:

- Solicitar telefónicamente el préstamo del material bibliográfico o hemerográfico: Se comunica telefónicamente con el Supervisor para la solicitud de material bibliográfico o hemerográfico.
- Recepcionar la solicitud, buscar y registrar el préstamo del material bibliográfico en la base de datos y entregarlo al usuario:

Busca el material bibliográfico y lo registra en la base de datos, se dirige al estante de los libros y localiza el material.

Retira la ficha del libro.

Deposita la ficha del libro junto con el carné del usuario en el organizador de fichas.

Entrega el material al mensajero para que lo lleve al usuario.

- Recepcionar y devolver el material bibliográfico: Recibe el material bibliográfico. A la fecha establecida devuelve el material bibliográfico y lo envía a la Biblioteca Pública, solicitando la devolución del carné.

- Recepcionar, organizar el material bibliográfico y devolver el carné al Usuario: Recibe el material bibliográfico, busca la ficha del libro y la coloca en el material, organiza el material en el estante correspondiente y envía el carné al usuario.

7. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo E. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de instituciones o empresas.

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Establecer el procedimiento que facilite a las empresas o instituciones la adquisición de material bibliográfico de forma ágil, para garantizar eficiencia en la prestación del servicio.
3. Alcance: El Procedimiento aplica cada vez que se realiza la solicitud de préstamo del material bibliográfico a domicilio, por parte de empresas o instituciones
4. Normas Generales:

Las fechas de vencimiento del material se señalarán en los días hábiles de cada semana, y su devolución deberá hacerse en la fecha predeterminada y en los horarios establecidos.

- Se otorgarán préstamos del material bibliográfico a las empresas o instituciones, presentando el carné de la persona afiliada a la biblioteca y que sea el representante de la empresa o institución.
- El usuario que no entregue el libro en el tiempo estipulado, será contactado telefónicamente para la devolución del material bibliográfico.

5. Descripción de Actividades:

- Solicitar telefónicamente el préstamo del material bibliográfico o hemerográfico: Se comunica telefónicamente con el Supervisor para la solicitud de material bibliográfico o hemerográfico.
- Recepcionar la solicitud, buscar y registrar el préstamo del material bibliográfico en la base de datos y entregarlo al usuario:

Busca el material bibliográfico y lo registra en la base de datos, se dirige al estante de los libros y localiza el material.

Retira la ficha del libro.

Deposita la ficha del libro junto con el carné del usuario en el organizador de fichas.

Entrega el material al mensajero para que lo lleve al usuario.

- Recepcionar y devolver el material bibliográfico: Recibe el material bibliográfico. A la fecha establecida devuelve el material bibliográfico y lo envía a la Biblioteca Pública, solicitando la devolución del carné.
- Recepcionar, organizar el material bibliográfico y devolver el carné al Usuario: Recibe el material bibliográfico, busca la ficha del libro y la coloca en el material, organiza el material en el estante correspondiente y envía el carné al usuario.

8. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo F. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta de biblioteca viajera

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Garantizar la prestación del servicio de Bibliotecas viajeras a la comunidad en general que lo requiera, teniendo en cuenta los parámetros establecidos.
3. Alcance: El procedimiento aplica para el préstamo de material bibliográfico de acuerdo a los requerimientos establecidos por la Biblioteca Pública.
4. Normas Generales:

- Serán usuarios de los servicios que ofrece la Biblioteca Viajera, todas las personas que lo requieran; especialmente la población afectada por la violencia, siniestros o desastres naturales como también estudiantes, niños, jóvenes, adultos, amas de casa, empleados, obreros, artesanos, funcionarios de empresas, instituciones y demás miembros de la familia y la comunidad.
- Controlará la permanencia de la Biblioteca Viajera máxima por dos meses en cada Biblioteca o Institución donde se ubique.
- Si al recibir el material bibliográfico encuentra que faltan libros, el representante legal deberá realizar la devolución del material faltante o la cancelación del mismo.

5. Descripción de Actividades:

- Solicitar el servicio de la Biblioteca Viajera: Diligencia el Formato de solicitud del servicio de Biblioteca Viajera y adjunta fotocopia de la cédula del representante legal. Lo entrega al Supervisor de la Biblioteca.
- Recepcionar y verificar el Formato de solicitud: Recibe el Formato de solicitud y verifica la información consignada. Da visto Bueno
- Seleccionar el material Bibliográfico: Selecciona el material bibliográfico, lo entrega al Supervisor de la Biblioteca para su respectiva verificación.
- Ingresar la información del material Bibliográfico, organizar en la maleta para entregarlo y diligencia Acta de Préstamo. Ingresar la información del material bibliográfico solicitado a la base de datos. Imprime la lista del material. Diligencia Formato Acta de Préstamo.
- Organizar en la maleta el material bibliográfico y Entregar al usuario: Organiza el material en la maleta correspondiente, hace entrega del material por el término del tiempo estipulado.
- Recibir el material Bibliográfico que el Usuario entrega: Al vencimiento del convenio, recibe el material Bibliográfico y verifica.

Nota: Si al recibir el material bibliográfico encuentra que faltan libros, informa a la persona responsable, que debe realizar la devolución del material faltante o la cancelación del mismo.

9. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo G. Instructivo préstamo de libro o el material para la consulta en el programa de biblioteca viajera “empresas al ritmo de la literatura

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Con el servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de la Literatura” se pretende brindar a los hijos de los trabajadores de las empresas interesadas en el programa, elementos teóricos y prácticos que permitan utilizar el tiempo libre de una manera productiva y placentera, que contribuya a su enriquecimiento personal, social y al desarrollo de competencias escolares.
3. Alcance: El procedimiento aplica cada vez que solicite mediante el formato el servicio de Bibliotecas Viajeras Empresas al ritmo de La Literatura.
4. Normas Generales:
 - Podrán utilizar el servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de la Literatura todos los niños y niñas hijos de trabajadores de empresas afiliadas de Comfamiliar de Nariño.
 - Para acceder al servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de la Literatura, el representante legal entregará copia del Registro Único Tributario (RUT) y/o Cámara de Comercio.
 - La solicitud del servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de la Literatura” se hará a través del formato establecido por la Biblioteca Pública.
 - El Representante Legal cancelará el Valor establecido para este servicio.
 - La Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño designará al Instructor que prestará el servicio.
 - La Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño seleccionara el material para el desarrollo del servicio.
 - El Representante Legal designará un funcionario que conjuntamente con el instructor serán los responsables del servicio.
 - Al finalizar cada actividad el responsable designado diligenciará el Formato Evaluación del servicio.
 - El número de participantes no excederá a (30) personas.
 - La intensidad horaria de las actividades programadas para el Servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de La Literatura “serán de 16 horas.
5. Descripción de Actividades:
 - Diligenciar el Formato para solicitar el servicio y entregar los documentos: Diligencia el Formato de Solicitud para el servicio de Bibliotecas Viajeras “Empresas al ritmo de la Literatura” y entrega la respectiva documentación para acceder al servicio.

- Recepcionar los documentos: Recibe y verifica el Formato de Solicitud del servicio y el Registro Único Tributario (Rut) entregado por el Representante Legal de la Empresa que solicita el servicio.
- Verificar y dar Visto Bueno: Revisa los documentos y el cronograma de actividades establecidos por la empresa, da Visto bueno
- Informar al responsable de la empresa para la selección del material: Informa al responsable de la actividad, nombrado por el Representante Legal de la empresa, que seleccione el material bibliográfico que requiere para el desarrollo de sus actividades en las fechas indicadas. El responsable cita a los hijos de los trabajadores que formarán parte de la actividad.
- Designar al Instructor encargado de la Actividad: Designa al instructor que prestará el servicio, entrega el material bibliográfico con Acta de Inventario, se dirige a la empresa donde se llevará a cabo el desarrollo del proyecto.
- Recepción del material bibliográfico: Al finalizar las actividades recibe el material bibliográfico con Acta de Inventario y hace diligenciar al responsable del Formato de Evaluación del servicio.
- Recepción del formato de Evaluación: Recibe el Formato de Evaluación diligenciado por el responsable y archiva en la carpeta.

10. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo H. Reglamento de biblioteca viajera



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

**BIBLIOTECA PUBLICA BARRIO SURORIENTALES
COMFAMILIAR DE NARIÑO**

**REGLAMENTO DE LAS BIBLIOTECAS VIAJERAS
PROGRAMAS ESPECIALES**

**ELABORADO POR:
COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS**

SAN JUAN DE PASTO

Aprobado mediante memorando 218 del 2 de Diciembre de 2010

1



1. OBJETIVO

Garantizar la prestación del servicio de Bibliotecas viajeras para programas especiales a la comunidad que sea beneficiaria, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el presente reglamento.

2. NORMAS GENERALES

- Son usuarios de los servicios que ofrece la Biblioteca Viajera para programas especiales, los niños beneficiarios del programa.
- Controlar la permanencia de la Biblioteca Viajera para programas especiales en el desarrollo de las actividades programadas en la Institución donde se ubique.
- Recibir la Biblioteca Viajera de programas especiales verificando el respectivo inventario.
- Al finalizar el programa hacer la entrega de la Biblioteca Viajera para programas especiales con su respectivo inventario.

3. OBLIGACIONES PARA LA BIBLIOTECA PUBLICA DE COMFAMILIAR DE NARIÑO

- 3.1** Durante el Convenio, ofrecer talleres de promoción de lectura.
- 3.2** Permitir el intercambio de las experiencias de promoción de lectura entre los participantes.
- 3.3** Informar a los participantes sobre los servicios de la Biblioteca Pública y el papel que ésta juega en el desarrollo cultural de la comunidad.
- 3.4** El personal de la Biblioteca, debe adelantar la evaluación y selección de libros y los listados correspondientes de las colecciones.
- 3.5** El personal de la Biblioteca, debe suministrar una Biblioteca viajera consistente en 50 títulos, debidamente inventariados mediante un acta, que serán entregados al funcionario de la Institución.



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

4. OBLIGACIONES PARA LA BIBLIOTECA O INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEFICIARIA DEL SERVICIO

- 4.1** Coordinar los horarios y los participantes del programa.
- 4.2** Proporcionar y garantizar el espacio físico adecuado para el funcionamiento del Servicio de Lectura.
- 4.3** Designar una persona que sea responsable del manejo y custodia de la colección.
- 4.4** Velar por la adecuada administración, destino y uso de las colecciones como servicio público a favor de la comunidad.
- 4.5** Diligenciar el formato de Evaluación de Prestación del Servicio.
- 4.6** La Institución Educativa, no puede ceder la Biblioteca Viajera de programas especiales a persona natural o jurídica sin previa autorización de COMFAMILIAR DE NARIÑO.
- 4.7** De presentarse pérdida o daño de los libros, la institución beneficiada con el préstamo debe responder por la reposición del material con el mismo ejemplar o cancelar el valor del libro.

5. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

5.1 SOBRE LOS DERECHOS

Toda persona que haga uso de los servicios de Biblioteca Viajera de programas especiales tiene derecho a:

- Participar activamente de las actividades de promoción de lectura programadas.
- Cumplir y someterse a la reglamentación de uso y manejo de la Bibliografía de la Biblioteca Viajera.

Aprobado mediante memorando 218 del 2 de Diciembre de 2010

3



- Disfrutar del momento de su lectura de acuerdo con el programa y horario establecido.
- Recibir y dar trato cortés, respuestas amables y oportunas.
- Participar activamente de los talleres de Promoción de Lectura.
- Los redamos y sugerencias que desee hacer sobre los servicios, puede hacerlos llegar a la sede de la Biblioteca Pública o en su defecto ante la Subdirección de Servicios Sociales Sede Parque Infantil.

5.2 SOBRE LOS DEBERES

- Solicitar el material de la Biblioteca Viajera de programas especiales y velar por el buen manejo del material solicitado.
- El usuario debe conservar el lugar que ha elegido para su lectura, manteniendo el silencio debido; realizando su actividad de tal manera que evite interrumpir a otros usuarios con charlas y lectura en voz alta.
- Entregar el material permitiendo, si es necesario la revisión del mismo para comprobar el estado en que se encuentra.

El presente reglamento surte efecto a partir de la fecha de su expedición y aprobación.

Anexo I. Instructivo devolución del material bibliográfico o hemerográfico prestado para su consulta

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Establecer el procedimiento para que facilite a los usuarios la devolución del material bibliográfico y hemerográfico de la Biblioteca Pública de Comfamiliar de Nariño.
3. Alcance: El Procedimiento aplica cada vez que el usuario hace la devolución del material bibliográfico y hemerográfico.
4. Normas Generales:

- Las fechas de vencimiento del material bibliográfico se señalarán en los días hábiles de cada semana, y su devolución deberá hacerse en la fecha predeterminada y en los horarios establecidos, si el libro no es devuelto en la fecha correspondiente cancelará la multa determinada por la Biblioteca Pública.
- Cuando el usuario extravíe material de la biblioteca deberá informar de forma inmediata al Supervisor de la Biblioteca, a partir de la fecha del informe de pérdida cesará la imposición de multas. La cancelación del valor del material prestado, debe hacerse en forma inmediata, la cual será igual al valor comercial a la fecha, o a la reposición física del material en iguales o superiores condiciones.

5. Descripción de Actividades:

- Entregar el material bibliográfico o hemerográfico: Informa al Supervisor de la Biblioteca la devolución del material bibliográfico o hemerográfico. Entrega el material.
- Recepcionar y revisar el material Bibliográfico o hemerográfico: Recibe y verifica el estado del material. Ingresa a la base de datos y hace la devolución.
- Buscar en el organizador la ficha del material y entregar carné: Busca en el organizador de fichas el carné del usuario y lo entrega.
- Pasar el material bibliográfico por el activador de cintas magnéticas: Pasa el material hemerográfico por el Activador de cintas magnéticas. Ubica el material hemerográfico en el estante correspondiente.

Nota: Si el usuario no entrega el material en la fecha correspondiente deberá cancelar la multa.

11. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo J. Instructivo para la categorización y organización del material bibliográfico y hemerografico

Contenido

1. Pertenece al Subproceso de: Servicio de Biblioteca
2. Objetivo: Establecer el procedimiento para organizar el material bibliográfico adquirido y/o en donación que llega a la Biblioteca Pública, con el fin de prestar un mejor y completo servicio a los usuarios.
3. Alcance: El Procedimiento aplica cada vez que ingresa el material bibliográfico nuevo y/o en donación a la Biblioteca Pública.
4. Normas Generales:

- Los libros que ingresen en donación a la Biblioteca Pública se les asignarán un número de inventario para su respectiva catalogación.

5. Descripción de Actividades:

- Entregar material bibliográfico al Supervisor: Con orden de salida entrega material bibliográfico al Supervisor para su respectiva verificación.
- Recibir, verificar y catalogar el material bibliográfico: Recibe y verifica con la orden de salida de almacén y suministros los libros adquiridos. Cataloga los libros de acuerdo al sistema de Catalogación DEWEY y asigna el código de barras correspondiente.
- Pegar el bolsillo y la ficha de vencimiento, elaborar la ficha de préstamo: Pega el bolsillo al nuevo libro y elabora la ficha de préstamo, que contiene el título del libro y nombre del autor. Pega la ficha de fecha de vencimiento, rotula el material y forra el libro.
- Ingresar información a la Base de datos: Ingresa al sistema la siguiente información:
Autor
Título
Editorial
Año de publicación
Número de páginas
Índices de libros.
Una vez ingresada la anterior información, el sistema automáticamente asigna la clave del autor.
- Enviar solicitud a Almacén de código de barras: Con el código se envía solicitud al almacén para la adquisición de códigos de barras que se asignan a cada libro para el ingreso de la información a la base de datos.
- Pegar código de barras: Elabora el sticker con código del libro y clave de autor y lo adhiere al lomo del Libro. Coloca sellos al libro cada 50 hojas. Coloca cinta de seguridad al libro.

- Organizar el material bibliográfico en la estantería: Organiza los libros en los estantes de acuerdo a la catalogación.

12. Elaboración, Revisión y Aprobación:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por