

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Guía # 2

# Guía para la elaboración de procedimientos en las Bibliotecas Públicas

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo de la guía .....	3
3. Levantamiento de los procedimientos .....	3
4. Glosario.....	6
5. Referencias bibliográficas.....	6

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## 1. Introducción

Para el desarrollo de la gestión bibliotecaria y el efectivo cumplimiento de su propósito misional, la biblioteca pública requiere documentar y estandarizar sus procesos y procedimientos<sup>1</sup>, de manera que éstos sean fuente de consulta para la ejecución y mejoramiento continuo de los servicios que ofrece a los usuarios, para evidenciar posibles fallas en la prestación del servicio, y a su vez, para encontrar oportunidades de mejora, que los agilicen y eleven su imagen y posicionamiento en la comunidad.

La presente Guía, es una herramienta práctica, que le ayudará a las bibliotecas de la Red Nacional-RNBP, a realizar el levantamiento de los procedimientos, de manera sencilla y ordenada.

## 2. Objetivo de la guía

Establecer las pautas básicas, para el registro de la información general y actividades que configura un procedimiento.

## 3. Levantamiento de los procedimientos

<sup>1</sup> De acuerdo con la NTCG: 1000, num.:3.42 y 3.43:

**3.42 Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**3.43 Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Nota 4: Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes: (a) Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos; (b) Procesos misionales: incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. (c) Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora y (d) Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

El diseño de procedimientos en las bibliotecas responde a la necesidad de precisar la mejor forma de ejecutar las funciones que le han sido asignadas, al delimitar el alcance de cada labor, dejando evidencia de cumplimiento, para su posterior evaluación.

El levantamiento de los procedimientos debe contar con la participación de todos los funcionarios de la biblioteca, para hacer más completo y enriquecedor el ejercicio.

Con una metodología sencilla de recolección de información en reuniones programadas, se puede socializar el contenido de la presente guía e iniciar el diligenciamiento del Formato de Registro, por cada servicio que presta la biblioteca.

Es importante que la construcción de los procedimientos, se haga teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios, pues a ellos están dirigidos. Con la respuesta a tres preguntas básicas:

- ¿Qué hacemos? (misión)
- ¿para quién lo hacemos? (usuarios) y
- ¿cómo lo hacemos? (determinar los procesos),

el registro de las actividades que componen cada uno de los procedimientos, será más eficaz al momento de “delinear” cada servicio; pues centrado en esa perspectiva de usuario, el equipo de la biblioteca, identificará cual es el aporte de cada actividad, hasta lograr consenso sobre aquellas que añaden mayor valor al servicio. Instrucciones para el diligenciamiento del formato

La siguiente es la descripción de cada uno de los campos de registro del Formato de registro de Procedimientos:

- Identificación del procedimiento

Proceso: Nombre del proceso al que pertenece este procedimiento

Procedimiento: Nombre del procedimiento a describir

Versión: # Control de cambios

- Información General

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

**Objetivo:** Es la explicación del propósito que se pretende cumplir con este procedimiento. Se recomienda que inicie su descripción con un verbo en infinitivo, por ejemplo: establecer, definir, orientar, determinar, ejecutar, etc

**Alcance:** Límites de aplicación del procedimiento. Corresponden al nombre de la actividad inicial y de la actividad de cierre del procedimiento

**Definiciones:** Términos y los conceptos técnicos que van a facilitar la comprensión del procedimiento. Se recomienda registrarlos en orden alfabético

**Documentos de referencia:** Listado de normas, políticas y procesos relacionados con el procedimiento

**Condiciones generales:** Especifican los requerimientos y actividades previas a la realización del procedimiento

- Información específica del procedimiento

**Actividad:** Listado de las acciones o pasos a seguir para cumplir el objetivo general del procedimiento. Deben ser registradas en el orden natural en que suceden.

**Descripción:** Explicación breve y clara de la actividad

**Dependencia o unidad de gestión:** Nombre del área de trabajo o sección responsable de ejecutar la actividad.

**Cargo y/o puesto de trabajo:** Cargo o área de trabajo donde se realiza la actividad

**Registros:** Documentos que se generan como resultado de la actividad

**Sistemas de información o aplicativos:** Nombre de la base de datos o aplicativo que respalda la actividad

- Controles para la aprobación

**Elaboró:** Nombre del funcionario que elaboró el procedimiento

**Cargo:** Nombre del cargo que ocupa el funcionario

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Fecha: Fecha de elaboración del procedimiento

Revisó: Nombre del funcionario que revisó el procedimiento

Cargo: Nombre del cargo que ocupa el funcionario

Fecha: Fecha en que se revisó el procedimiento

Aprobó: Nombre del funcionario que aprobó el procedimiento

Cargo: Nombre del cargo que ocupa el funcionario

Fecha: Fecha en que se aprobó el procedimiento

#### 4. Glosario

**Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (NTCG: 1000, num.:3.42)

**Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (NTCG: 1000, num.:3.42)

#### 5. Referencias bibliográficas

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica de calidad en la gestión pública. NTC-GP:1000. Bogotá DC.: El Instituto, 2009. 88 p.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la elaboración de procedimientos en las bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-02
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Anexos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------