



Proceso de Biblioteca – Mapa del Proceso

RESPONSABLE: PATRICIA BATTISTA

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	EVIDENCIA
Consultas	Usuarios en general	Mail Personalmente (Formulario de Solicitud)
Material para Biblioteca	Editoriales Sistemas Informáticos Publicaciones Donaciones	Libros www.planetasoft.com.ar Outlook. Word. www.camercedes.org.ar La Ley, El Derecho Publicaciones, Revistas, etc.

SALIDAS

PRODUCTO	RECEPTOR	EVIDENCIA
Información requerida	Usuarios en general	Información solicitada Mail
Solicitud de Material	Gerencia Consejo Directivo y/o Mesa Directiva	-Mail con listado de necesidades -Presupuesto para adquisición de bibliografía -Control de Material adquirido – Alta de Bibliografía

METODOLOGIA - EVIDENCIA

Procedimiento General de Biblioteca Planilla de Control de Sala de Lectura Planilla de Pedidos Biblioteca Presupuesto para adquisición de bibliografía Control de Material adquirido – Alta de Bibliografía



Proceso de Biblioteca – Mapa del Proceso

NO CONFORMES DEL SERVICIO (tratados según Procedimiento de Servicios No Conformes)

Error en la clasificación de libros, publicaciones, documentos, etc;
Integración de ejemplares obsoletos o innecesarios en colección de libros, publicaciones y documentos;
Error al inventariar;
Brindar información errónea;
Demora en la entrega de la información requerida;
No hallar material requerido en la Biblioteca o sistema informático;
Inobservancia del estado del material otorgado en préstamo, al tiempo de su entrega y devolución

OBJETIVOS Y PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO	Brindar información online consultada en el término previsto
META	No superar dos días hábiles desde recibida la consulta
PLAZO	Mensual
PLAN DE ACCIÓN	Consultar base de datos online que posee la biblioteca
RESPONSABLE	Sra. Patricia Batistta
FECHA	02-2018 a 12-2018

OBJETIVO	Recupero de libros prestados con plazo de devolución vencido
META	Reducir la mora 5%
PLAZO	Mensual
PLAN DE ACCIÓN	Enviar aviso de devolución del préstamo por mail, llamado tel.
RESPONSABLE	Sra. Patricia Batistta
FECHA	02-2018 a 12-2018