

2956

DECRETO N° \_\_\_\_\_ /

TEMUCO, 23 OCT. 2020

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Delivery de libros de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

102128517



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	Delivery de libros
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer los procedimientos para realizar el Delivery de libros con el objetivo de ponerlos a disposición de los funcionarios y funcionarias del Depto. de Cultura y Bibliotecas otorgando claridad y certeza del procedimiento.
AMBITO DE ACCION	Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo de las bibliotecas municipales de Temuco y a todos los usuarios que utilizan el servicio de préstamo bibliotecario a domicilio.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 10 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL

KKR/EIG/DAO

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades



**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
ALCALDE



**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**



# MANUAL DE PROCESO DELIVERY DE LIBROS PRÉSTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Alarcón Ojeda Profesional Unidad	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	

**INDICE.**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETIVO DEL PROCESO	3
3	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
4	ALCANCE DEL MANUAL	4
5	CONTROL DEL MANUAL	4
6	REFERENCIA NORMATIVA	4
7	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	4
8	PROVEEDORES	5
9	PRODUCTOS	5
10	USUARIOS	5
11	ESTANDAR	5
12	PROCESO	6
13	DIAGRAMA DE FLUJO	9
14	ANEXOS	10

## 1. ANTECEDENTES.

El Departamento de Cultura y Bibliotecas realiza Delivery de libros; entrega y retiro de material bibliográfico a domicilio con el objetivo de ponerlos a disposición de los usuarios y usuarias, asegurando la lectura para aquellos que no pueden concurrir a la biblioteca.

### 1.1 DEFINICIONES

**Usuario:** persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales, de estudio, de ocio, etc., y recurre a la biblioteca para localizar dicha información.

**Material bibliográfico:** colección de libros de una biblioteca.

**Catálogo digital:** registro de libros con breve sinopsis, en formato on line, dispuestos a préstamo domiciliario.

**Sistema Aleph:** sistema de gestión completo e integrado que maneja todos los aspectos de los servicios bibliotecarios.

**Cuarentena:** los libros permanecen 14 días aislados en la biblioteca, antes de volver a ser utilizados.

**Delivery de libros:** Prestamos de libros a domicilio.

## 2. OBJETIVO DEL PROCESO.

Establecer los procedimientos para realizar el delivery de libros con el objetivo de ponerlos a disposición de los funcionarios y funcionarias del Depto. de Cultura y Bibliotecas otorgando claridad y certeza del procedimiento.

## 3. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento de Cultura y Bibliotecas, le corresponden las siguientes funciones generales, tendiente a la promoción de las actividades culturales en la comuna.

- Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con la promoción de la Cultura.
- Formular, dirigir y coordinar programas y proyectos orientados al fomento de actividades culturales, artísticas y científico-tecnológicas en la comuna, en conformidad a los objetivos estratégicos municipales.
- Evaluar proyectos culturales que se propongan al Municipio y beneficien a la Comuna.
- Programar y proponer la utilización de los recintos municipales destinados al ejercicio de las actividades artísticas y culturales.
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales.
- Coordinar la labor municipal con organismos públicos y privados, en especial con Universidades, Corporaciones Culturales y Artísticas de la comuna y de la región, y con fondos de desarrollo nacional y regional.
- Elaborar, proponer, presupuestar e implementar un programa anual de eventos artístico-culturales y de extensión, en coordinación con otras unidades municipales.
- Desarrollar, canalizar, estimular y promover las inquietudes artístico, culturales de los habitantes de la comuna.
- Orientar e integrar a las organizaciones y grupos comunitarios en el desarrollo y extensión de actividades artísticos culturales.
- Administrar las Bibliotecas, de propiedad de la Municipalidad.

#### **4. ALCANCE DEL MANUAL.**

Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo de las bibliotecas municipales de Temuco y a todos los usuarios que utilizan el servicio de préstamo bibliotecario a domicilio.

#### **5. CONTROL DEL MANUAL.**

El resguardo y control de este manual estará bajo la responsabilidad de la Encargada del Departamento de Cultura y Bibliotecas.

## 6. REFERENCIA NORMATIVA.

DFL 5.200 sobre creación de DIBAM.

Ley N° 19733 sobre depósito legal.

Ley N° 17336 sobre propiedad intelectual.

Ley N° 18.695, de fecha 26 de Julio de 2006, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

## 7. ENTRADAS Y/O REQUISITOS.

Catálogo de libros.

Registro de libros solicitados a través usuarios.

Registro de ruta de entrega y retiro de libros.

Carnet de identidad del usuario/ usuaria.

## 8. PROVEEDORES.

Municipalidad de Temuco

Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), Sistema ALEPH

## 9. PRODUCTOS.

- Material bibliográfico actualizado y sanitizado en estanterías.,
- Disposición de libros en el domicilio de los usuarios.

## 10.USUARIOS.

Usuarios internos: Funcionarios Municipales.

Usuarios externos: Comunidad en general.

## 11. ESTANDAR.

### Proceso servicio Delivery de libros: La suma da 48 días, 30 min

- Elección libro: 15 días
- Solicitud libro: 2 minutos.
- Registro libro solicitado: 1 minuto
- Confirmación préstamo: 2 minutos
- Registro préstamo: 3 minutos
- Elaboración ruta: 20 minutos
- Traslado libro: 2 días
- Entrega libro solicitado 2 minutos
- Retiro libro: 15 días corridos
- Cuarentena libro: 15 días corridos
- Ingreso libro sanitizado a estantería: 1 día

## 12. PROCESO.

### Proceso préstamo delivery de libros:

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Usuario	1	Elección de libro por parte del usuario, a través del catálogo digital ( <a href="https://www.temuco.cl/delivery-libros/">https://www.temuco.cl/delivery-libros/</a> )	Catálogo digital
Usuario	2	Solicitud libro vía telefónica al 452 973030.	
Encargada delivery	3	Registro libro solicitado.	Hoja de registro
Encargada delivery	4	Confirmación préstamo de ejemplar y Registro datos para efectuar préstamo en	Ficha registro de préstamo

---

Sistema Aleph y entrega:

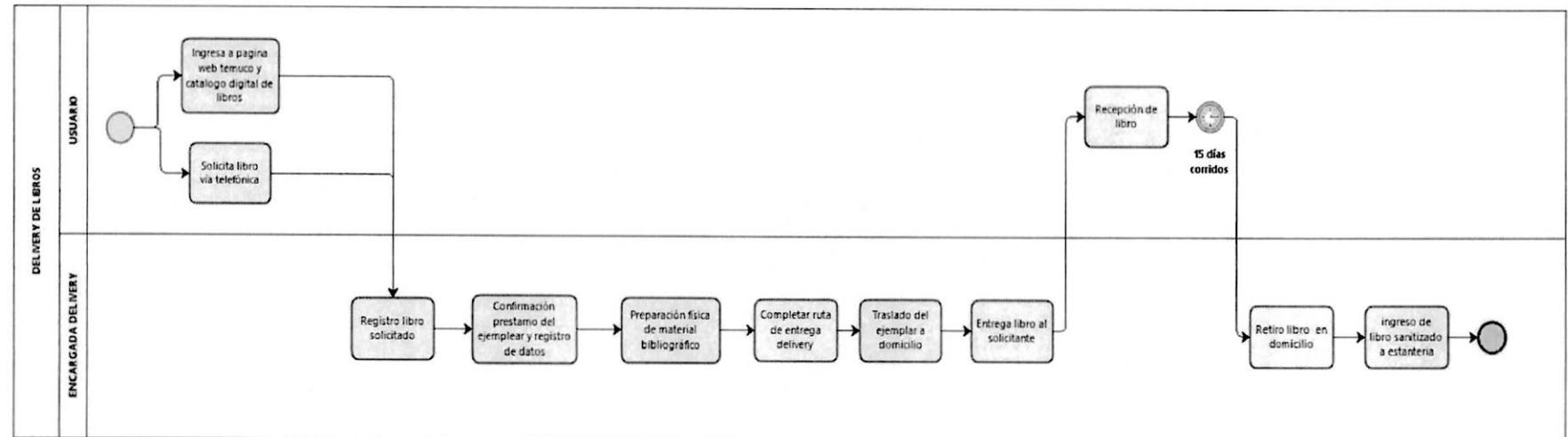
- Fecha de solicitud
- Socio
- Fecha de entrega
- Rut solicitante
- Nombre del solicitante
- Fecha de nacimiento
- Teléfono del solicitante
- Domicilio/ dirección del solicitante para posterior envío.
- Título 1.-solicitado.
- Título 2 solicitado
- Celular: 1/ celular 2
- Observación
- Sector
- Si el solicitante no es usuario inscrito de las bibliotecas, se deberá ingresar al Sistema Aleph y registrar al usuario

**Encargada delivery 5** Preparación física de material bibliográfico:

- Depositar ejemplar a préstamo en bolsa de papel
- Escribir en parte superior de la bolsa de papel dirección a la que se dirige.
- Depositar bolsa de préstamo en caja de plástico para posterior entrega a bibliomovil.

<b>Coordinadora rutas delivery</b>	6	Completar ruta de entrega delivery  - Población  - Dirección  - Nombre solicitante  - Celular  - Observación (devolución o entrega)	Hoja de ruta
<b>Encargada entrega delivery</b>	7	Traslado de ejemplar a domicilio/dirección del solicitante.	
<b>Encargada entrega delivery</b>	8	Entrega de libros a solicitante	Confirmación de entrega en hoja de ruta
<b>Encargada delivery</b>	9	Retiro de libro en préstamo al cumplir 15 días corridos.	Ingreso hoja de ruta
<b>Encargada entrega y retiro delivery</b>	10	Retiro en domicilio libro que finalizó préstamo.	Hoja de registro
<b>Encargada delivery</b>	11	Ingreso libro sanitizado a estanterías, previa cuarentena.	Catálogo de libros

### 13. DIAGRAMA DE FLUJO.



## 14.ANEXO

### Página de ingreso al DeliveryLibros

ALCALDÍA · CONCEJO · MUNICIPIO · DIRECCIONES · SERVICIOS · TURISMO · LINKS · [src\_ajax\_search\_shortcode\_id+2]

# DeliveryLibros

Biblioteca a Domicilio

### CÓMO SOLICITAR TU LIBRO

- 1 Elige el libro que quieres leer a través de nuestro catálogo digital. Lo puedes encontrar en la página web del municipio [www.temuco.cl](http://www.temuco.cl). (máximo dos ejemplares).
- 2 Solicitar vía telefónica al **452 973 030** el o los libros que elegiste de **lunes a viernes** en horario de **09:00 a 13:30 horas**.
- 3 **Espera en tu domicilio el ejemplar**, el equipo de las bibliotecas te lo llevará hasta tu casa (plazo 48 horas)
- 4 Si deseas más plazo, **puedes renovar el préstamo con solo llamar telefónicamente a la biblioteca**, indicando tu número

CATÁLOGO LIBROS  
PLAN LECTOR E INFANTIL

CATÁLOGO  
LITERATURA GENERAL  
Y CONSULTA

14:34  
14/10/2020

DECRETO N° \_\_\_\_\_/

TEMUCO,

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Delivery de libros de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

NOMBRE DEL MANUAL	Delivery de libros
OBJETIVO DEL MANUAL	Establecer los procedimientos para realizar el Delivery de libros con el objetivo de ponerlos a disposición de los funcionarios y funcionarias del Depto. de Cultura y Bibliotecas otorgando claridad y certeza del procedimiento.
AMBITO DE ACCION	Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo de las bibliotecas municipales de Temuco y a todos los usuarios que utilizan el servicio de préstamo bibliotecario a domicilio.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 10 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
**ALCALDE**

  
KKP/EIG/DAO

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Todas las unidades

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**





# MANUAL DE PROCESO DELIVERY DE LIBROS PRÉSTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Daniela Alarcón Ojeda Profesional Unidad	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	

## INDICE.

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETIVO DEL PROCESO	3
3	FUNCIONES DE LA UNIDAD	3
4	ALCANCE DEL MANUAL	4
5	CONTROL DEL MANUAL	4
6	REFERENCIA NORMATIVA	4
7	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	4
8	PROVEEDORES	5
9	PRODUCTOS	5
10	USUARIOS	5
11	ESTANDAR	5
12	PROCESO	6
13	DIAGRAMA DE FLUJO	9
14	ANEXOS	10

## 1. ANTECEDENTES.

El Departamento de Cultura y Bibliotecas realiza Delivery de libros; entrega y retiro de material bibliográfico a domicilio con el objetivo de ponerlos a disposición de los usuarios y usuarias, asegurando la lectura para aquellos que no pueden concurrir a la biblioteca.

### 1.1 DEFINICIONES

**Usuario:** persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales, de estudio, de ocio, etc., y recurre a la biblioteca para localizar dicha información.

**Material bibliográfico:** colección de libros de una biblioteca.

**Catálogo digital:** registro de libros con breve sinopsis, en formato on line, dispuestos a préstamo domiciliario.

**Sistema Aleph:** sistema de gestión completo e integrado que maneja todos los aspectos de los servicios bibliotecarios.

**Cuarentena:** los libros permanecen 14 días aislados en la biblioteca, antes de volver a ser utilizados.

**Delivery de libros:** Prestamos de libros a domicilio.

## 2. OBJETIVO DEL PROCESO.

Establecer los procedimientos para realizar el delivery de libros con el objetivo de ponerlos a disposición de los funcionarios y funcionarias del Depto. de Cultura y Bibliotecas otorgando claridad y certeza del procedimiento.

## 3. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Al Departamento de Cultura y Bibliotecas, le corresponden las siguientes funciones generales, tendiente a la promoción de las actividades culturales en la comuna.

- Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con la promoción de la Cultura.
- Formular, dirigir y coordinar programas y proyectos orientados al fomento de actividades culturales, artísticas y científico-tecnológicas en la comuna, en conformidad a los objetivos estratégicos municipales.
- Evaluar proyectos culturales que se propongan al Municipio y beneficien a la Comuna.
- Programar y proponer la utilización de los recintos municipales destinados al ejercicio de las actividades artísticas y culturales.
- Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales.
- Coordinar la labor municipal con organismos públicos y privados, en especial con Universidades, Corporaciones Culturales y Artísticas de la comuna y de la región, y con fondos de desarrollo nacional y regional.
- Elaborar, proponer, presupuestar e implementar un programa anual de eventos artístico-culturales y de extensión, en coordinación con otras unidades municipales.
- Desarrollar, canalizar, estimular y promover las inquietudes artístico, culturales de los habitantes de la comuna.
- Orientar e integrar a las organizaciones y grupos comunitarios en el desarrollo y extensión de actividades artísticos culturales.
- Administrar las Bibliotecas, de propiedad de la Municipalidad.

#### **4. ALCANCE DEL MANUAL.**

Este manual está dirigido al personal técnico y administrativo de las bibliotecas municipales de Temuco y a todos los usuarios que utilizan el servicio de préstamo bibliotecario a domicilio.

#### **5. CONTROL DEL MANUAL.**

El resguardo y control de este manual estará bajo la responsabilidad de la Encargada del Departamento de Cultura y Bibliotecas.

## 6. REFERENCIA NORMATIVA.

DFL 5.200 sobre creación de DIBAM.

Ley N° 19733 sobre depósito legal.

Ley N° 17336 sobre propiedad intelectual.

Ley N° 18.695, de fecha 26 de Julio de 2006, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

## 7. ENTRADAS Y/O REQUISITOS.

Catálogo de libros.

Registro de libros solicitados a través usuarios.

Registro de ruta de entrega y retiro de libros.

Carnet de identidad del usuario/ usuaria.

## 8. PROVEEDORES.

Municipalidad de Temuco

Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), Sistema ALEPH

## 9. PRODUCTOS.

- Material bibliográfico actualizado y sanitizado en estanterías.,
- Disposición de libros en el domicilio de los usuarios.

## 10.USUARIOS.

Usuarios internos: Funcionarios Municipales.

Usuarios externos: Comunidad en general.

## 11. ESTANDAR.

### Proceso servicio Delivery de libros: La suma da 48 días, 30 min

- Elección libro: 15 días
- Solicitud libro: 2 minutos.
- Registro libro solicitado: 1 minuto
- Confirmación préstamo: 2 minutos
- Registro préstamo: 3 minutos
- Elaboración ruta: 20 minutos
- Traslado libro: 2 días
- Entrega libro solicitado 2 minutos
- Retiro libro: 15 días corridos
- Cuarentena libro: 15 días corridos
- Ingreso libro sanitizado a estantería: 1 día

## 12. PROCESO.

### Proceso préstamo delivery de libros:

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Usuario	1	Elección de libro por parte del usuario, a través del catálogo digital ( <a href="https://www.temuco.cl/delivery-libros/">https://www.temuco.cl/delivery-libros/</a> )	Catálogo digital
Usuario	2	Solicitud libro vía telefónica al 452 973030.	
Encargada delivery	3	Registro libro solicitado.	Hoja de registro
Encargada delivery	4	Confirmación préstamo de ejemplar y Registro datos para efectuar préstamo en	Ficha registro de préstamo

---

Sistema Aleph y entrega:

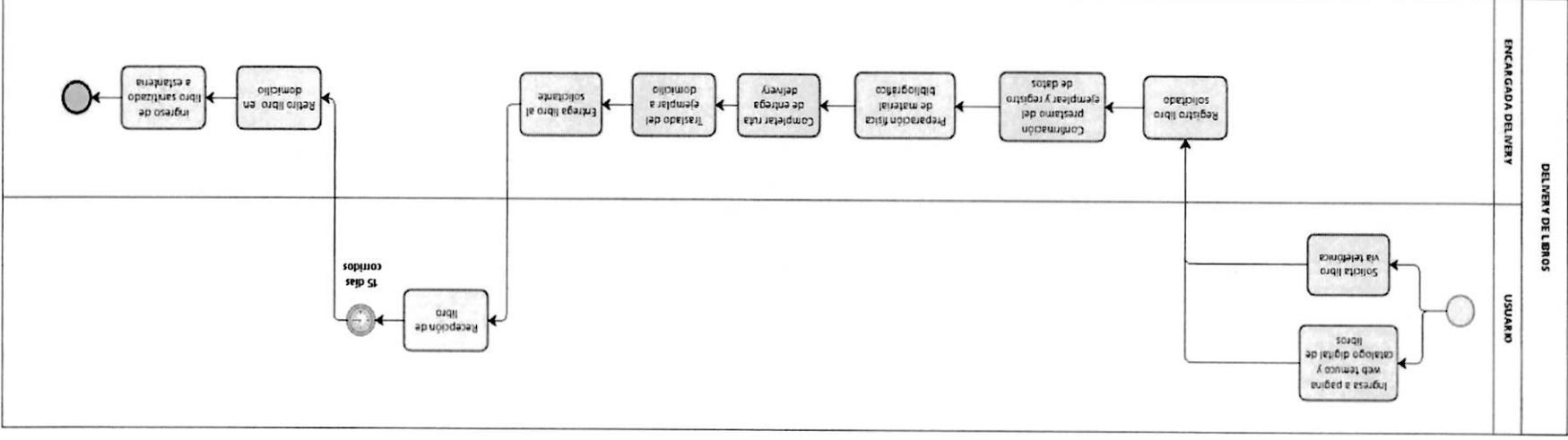
- Fecha de solicitud
- Socio
- Fecha de entrega
- Rut solicitante
- Nombre del solicitante
- Fecha de nacimiento
- Teléfono del solicitante
- Domicilio/ dirección del solicitante para posterior envío.
- Título 1.-solicitado.
- Título 2 solicitado
- Celular: 1/ celular 2
- Observación
- Sector
- Si el solicitante no es usuario inscrito de las bibliotecas, se deberá ingresar al Sistema Aleph y registrar al usuario

**Encargada delivery 5** Preparación física de material bibliográfico:

- Depositar ejemplar a préstamo en bolsa de papel
- Escribir en parte superior de la bolsa de papel dirección a la que se dirige.
- Depositar bolsa de préstamo en caja de plástico para posterior entrega a bibliomovil.

<b>Coordinadora rutas delivery</b>	6	<b>Completar ruta de entrega delivery</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Población</li> <li>- Dirección</li> <li>- Nombre solicitante</li> <li>- Celular</li> <li>- Observación (devolución o entrega)</li> </ul>	Hoja de ruta
<b>Encargada entrega delivery</b>	7	Traslado de ejemplar a domicilio/dirección del solicitante.	
<b>Encargada entrega delivery</b>	8	Entrega de libros a solicitante	Confirmación de entrega en hoja de ruta
<b>Encargada delivery</b>	9	Retiro de libro en préstamo al cumplir 15 días corridos.	Ingreso hoja de ruta
<b>Encargada entrega y retiro delivery</b>	10	Retiro en domicilio libro que finalizó préstamo.	Hoja de registro
<b>Encargada delivery</b>	11	Ingreso libro sanitizado a estanterías, previa cuarentena.	Catálogo de libros

### 13. DIAGRAMA DE FLUJO.



## 14. ANEXO

### Página de ingreso al DeliveryLibros



The screenshot shows the website for 'DeliveryLibros - Biblioteca a Domicilio' in Temuco. The page features the Temuco logo and navigation links for 'ALCALDÍA', 'CONCEJO', 'MUNICIPIO', 'DIRECCIONES', 'SERVICIOS', and 'TURISMO'. The main heading is 'DeliveryLibros Biblioteca a Domicilio'. Below this, there are two columns of service links: 'CATÁLOGO LIBROS PLAN LECTOR E INFANTIL' and 'CATÁLOGO LITERATURA GENERAL Y CONSULTA'. A central section titled 'CÓMO SOLICITAR TU LIBRO' contains a four-step process:

- 1 Elige el libro que quieres leer a través de nuestro catálogo digital. Lo puedes encontrar en la página web del municipio [www.temuco.cl](http://www.temuco.cl). (máximo dos ejemplares).
- 2 Solicitar vía telefónica al **452 973 030** el o los libros que elegiste de **lunes a viernes** en horario de **09:00 a 13:30 horas**.
- 3 **Espera en tu domicilio el ejemplar**, el equipo de las bibliotecas te lo llevará hasta tu casa (plazo 48 horas)
- 4 Si deseas más plazo, **puedes renovar el préstamo con solo llamar telefónicamente a la biblioteca**, indicando tu número

The browser's address bar shows 'temuco.cl/delivery-libros/' and the system tray at the bottom indicates the date '14/10/2020' and time '14:54'.