

3233

DECRETO: _____/

TEMUCO, 29 NOV 2021

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.004 de fecha 27 de mayo de 2021, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO.

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el departamento de Cultura y Bibliotecas Municipales, en relación al proceso de Delivery Libros de la Municipalidad de Temuco.

DECRETO

1.- Apruébese la modificación completa del Manual de Procedimientos del Delivery Libros, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,



JUAN ARÁNEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD
ALCALDE
TEMUCO



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE



MUNICIPALIDAD
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION



Municipalidad Temuco
Vº Bº
D. Asesoría Jurídica

LGR/RHLL/OCD/afc
Distribución

- Ofician de Partes
- Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Todas las Unidades



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN
CONTROL INTERNO

ID. 23 85 482

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 1 de 10
		Fecha: Octubre 2021

MANUAL DE PROCESOS

“DELIVERY LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rodrigo Antonio Hiriarte Llanos Dpto. de Cultura y Bibliotecas	Oriana Castro Dubrenil Encargada Dpto. Acreditación de la Calidad	



	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL PROCESO	5
IV	ALCANCE DEL MANUAL	5
V	CONTROL DEL MANUAL	5
VI	REFERENCIA NORMATIVA	5
VII	DOCUMENTACIÓN	5
VIII	PRODUCTOS	5
IX	USUARIOS	6
X	PROVEEDORES	6
XI	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
XII	DIAGRAMA	9
XIII	ANEXOS Y FORMULARIOS	10

I. ANTECEDENTES

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 3 de 10
		Fecha: Octubre 2021

El Departamento de Cultura y Bibliotecas Municipales pone a disposición de la comunidad el servicio de Delivery Libros, que busca facilitar el acceso a la lectura a los usuarios que por distintos problemas no puedan acceder a las bibliotecas municipales. Entiéndase por problemas para el acceso a las bibliotecas: discapacidad, enfermedad, responsabilidad parental y conectividad con las bibliotecas.

El Delivery Libros, no reemplaza el rol de las bibliotecas, solamente cumple la función de préstamo y retiro de libros a domicilio.

I.1. DEFINICIONES

Usuario: persona que necesita libros para el desarrollo de sus actividades profesionales, de estudio, intelectuales y/o recreativas; y recurre a la biblioteca para localizar estos libros. Para acceder al préstamo de libros, el o la usuaria deberá estar inscrito o inscribirse en el Sistema Nacional de Bibliotecas.

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 5 días aislados en la biblioteca, antes de volver a ser utilizados.

Delivery de libros: Servicio de préstamo y retiro de libros a libros a domicilio.

Discapacidad: condición que impide el acceso expedito al sistema de bibliotecas incluye la discapacidad física e intelectual en distintos grados.

Enfermedad: patologías de cualquier índole, que impiden el acceso expedito a las bibliotecas, dentro de ellas se encuentran las enfermedades crónicas.

Responsabilidad parental: refiere a las obligaciones de cuidado que las personas deben ejercer respecto de un familiar o miembro del hogar, que impiden su desplazamiento a las bibliotecas.

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 4 de 10
		Fecha: Octubre 2021

II. 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 a 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, e 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 desarrollo y extensión de actividades artísticos culturales.
- Administrar las Bibliotecas, de propiedad de la Municipalidad

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 5 de 10
		Fecha: Octubre 2021

III. OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer los procedimientos para realizar el Delivery de Libros con objetivo de ponerlos a disposición de los funcionarios y funcionarias del Dpto. de Cultura y Bibliotecas otorgando claridad y certeza del procedimiento.

IV. 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

V. CONTROL DEL MANUAL

El control del manual estará a cargo del Encargado del Departamento de Cultura y Bibliotecas Municipales de Temuco.

VI. REFERENCIA NORMATIVA

- DFL 5.200 sobre creación de DIBAM.
- Ley N^o 19733 sobre depósito legal.
- Ley N^o 17336 sobre propiedad intelectual.
- Ley N^o 18.695, de fecha 26 de Julio de 2006, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

VII. DOCUMENTACIÓN

- 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.

VIII. PRODUCTOS

Préstamo y retiro de libros a domicilio para personas con problemas de acceso al sistema de bibliotecas.

Material bibliográfico actualizado y sanitizado en estanterías.

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 6 de 10
		Fecha: Octubre 2021

IX. USUARIOS

Usuarios internos: Funcionarios Municipales.

Usuarios externos: personas con problemas para acceder al sistema de bibliotecas por discapacidad, enfermedad, responsabilidad parental y conectividad con las bibliotecas.

X. PROVEEDORES

Municipalidad de Temuco

Servicio Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), Sistema ALEPH

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 7 de 10
		Fecha: Octubre 2021

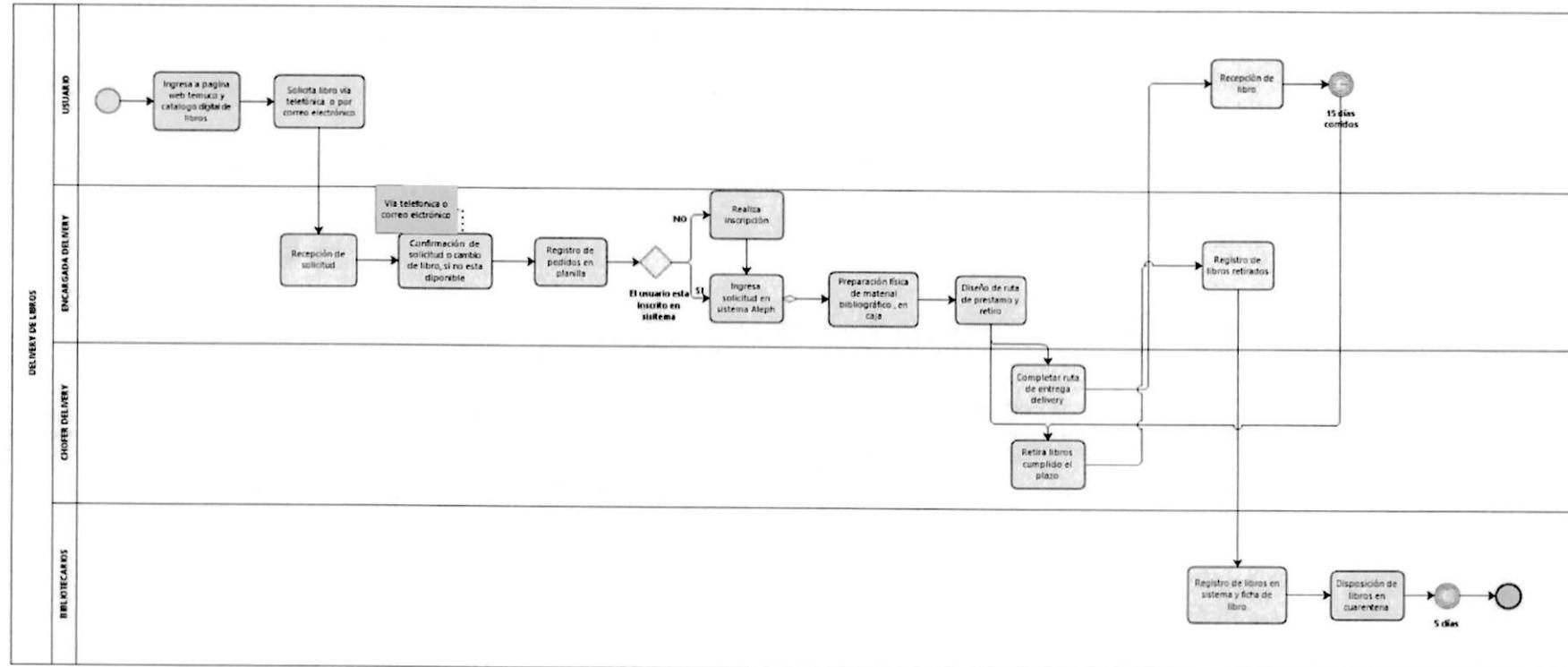
XI. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	Selección de libro en catálogo digital	Catálogo digital
Usuario	2	Solicitud de préstamo al fono 45 2 973030 o correo electrónico gestión Cultura.bibliotecas@temuco.cl	
Encargada Delivery	3	Recepción de solicitud de préstamo vía correo electrónico o llamada telefónica	Planilla Excel en excel
Encargada de delivery	4	Correo o llamado telefónico para confirmar pedido o cambiar de libro en caso de no tener el texto a disposición	Planilla Excel
Encargada de delivery	5	Registro de pedidos a planilla	Planilla excel
Encargada de delivery	6	Solicitud de libros a las unidades de la Biblioteca Galo Sepúlveda. Ingreso sistema Aleph <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Socio - Fecha de entrega - Nombre - Fecha de nacimiento - Teléfono - Domicilio - Títulos (5) - Celular - Observación - Sector (Si el usuario no está inscrito en el sistema de bibliotecas deberá hacerlo como requisito).	Planilla Excel
Encargada delivery	7	Disposición de libros en caja para su préstamo	Planilla Excel
Encargada delivery	8	Diseño de ruta de préstamo y retiro de libros	Hoja de ruta
Chofer delivery	9	Entrega de libros	Hoja de ruta

	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 8 de 10
		Fecha: Octubre 2021

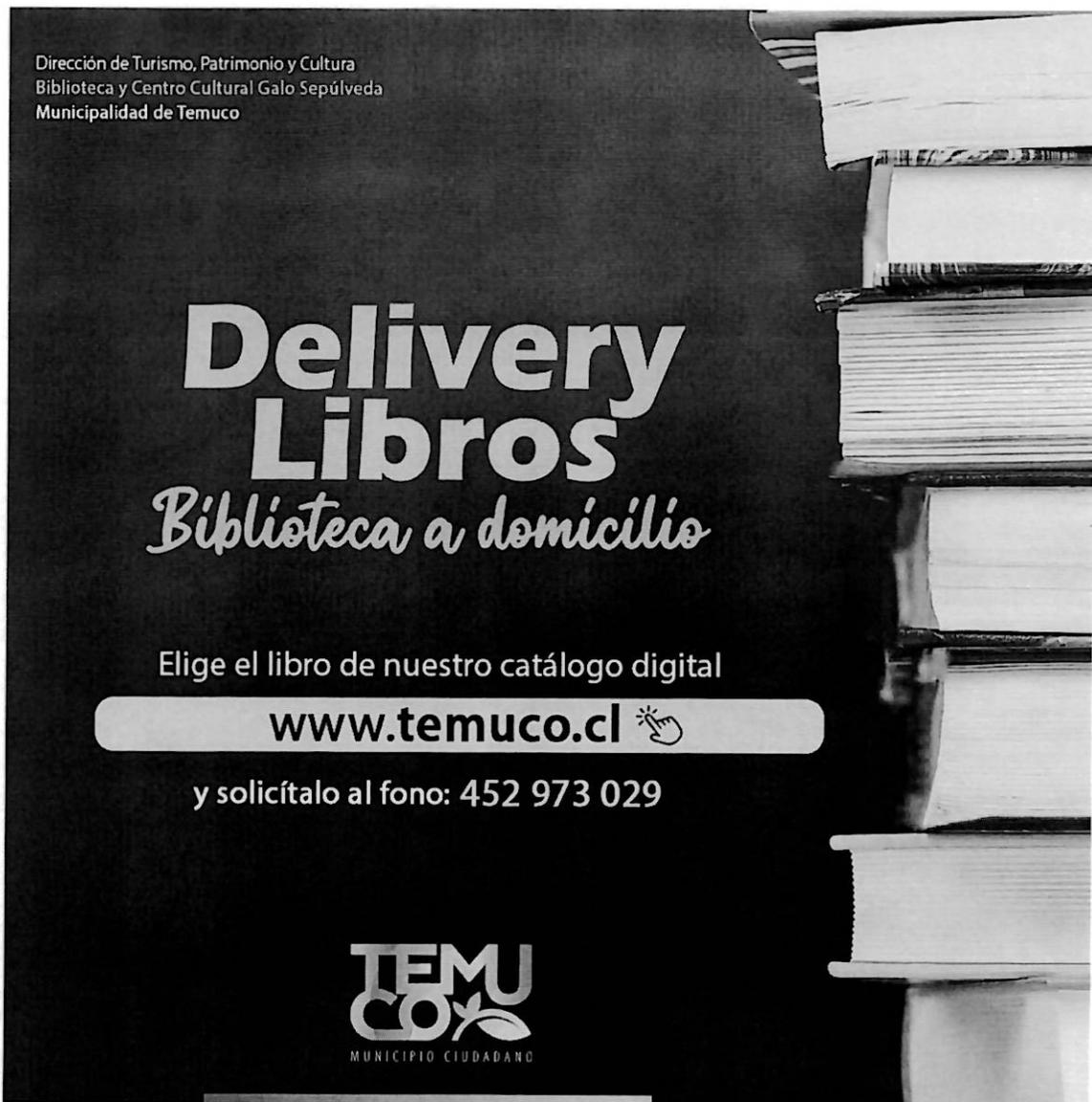
Chofer delivery	10	Retiro de libros prestados cumplido el plazo de 15 días	Hoja de ruta
Encargada delivery libros	11	Registro de libros retirados	Planilla Excel
Bibliotecarios	12	Registro de libros devueltos en sistema y ficha de libro	Ficha de libro y sistema Aleph
Bibliotecarios	13	Disposición de libros en cuarentena por 5 días	Planilla

XII. DIAGRAMA.



	MANUAL DE PROCESOS DELIVERY DE LIBROS PRESTAMO Y RETIRO DE LIBROS A DOMICILIO DEPARTAMENTO DE CULTURA Y BIBLIOTECAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 10 de 10
		Fecha: Octubre 2021

XIII. ANEXOS Y FORMULARIOS



Dirección de Turismo, Patrimonio y Cultura
Biblioteca y Centro Cultural Galo Sepúlveda
Municipalidad de Temuco

Delivery Libros

Biblioteca a domicilio

Elige el libro de nuestro catálogo digital

www.temuco.cl 

y solicítalo al fono: 452 973 029

**TEMU
CO**
MUNICIPIO CIUDADANO