

N.º	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CATEGORÍA	RECURSOS						OBSERVACIONES				
			MATERIALES	HUMANOS	EQUIPOS	FINANCIEROS							
						Presupuesto	Presupuesto	Presupuesto					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	Actividad de apoyo a la gestión de la biblioteca	Administrativa		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ANEXO 1. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MANEJO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO											
CATEGORÍA	NÚMERO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN					ESTADO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN	COMentarios
			INICIO	FIN	PROGRESO	COMPLETADO	RETRASADO				
SERVICIO AL CLIENTE	1	Implementar el Manual de Procedimientos Operativos (MPO) del área de Atención al Cliente.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del MPO.	
	2	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el MPO.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	3	Implementar el Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio (SMCS).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SMCS.	
	4	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SMCS.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	5	Implementar el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos (SGQR).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGQR.	
	6	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGQR.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	7	Implementar el Sistema de Gestión de Mejoras Continuas (SGMC).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGMC.	
	8	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGMC.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	9	Implementar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGRH.	
	10	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGRH.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
SERVICIO AL CLIENTE	1	Implementar el Manual de Procedimientos Operativos (MPO) del área de Atención al Cliente.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del MPO.	
	2	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el MPO.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	3	Implementar el Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio (SMCS).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SMCS.	
	4	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SMCS.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	5	Implementar el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos (SGQR).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGQR.	
	6	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGQR.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	7	Implementar el Sistema de Gestión de Mejoras Continuas (SGMC).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGMC.	
	8	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGMC.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	
	9	Implementar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH).	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la implementación del SGRH.	
	10	Realizar capacitación a los colaboradores del área de Atención al Cliente sobre el SGRH.	15/01/2024	31/03/2024	100%	100%	0%	100%	100%	Se completó la capacitación.	

Este documento es propiedad de la Empresa y no debe ser distribuido fuera de ella. Toda reproducción o uso no autorizado de este documento es estrictamente prohibido y será sancionado. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.