
 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## Guía # 43

### Guía Modelo de Madurez

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## Modelo de madurez de servicios para las bibliotecas públicas de Colombia

Versión 1.2


### Responsables:

Arley Soto, Asesor. Correo: [arleysoto@gmail.com](mailto:arleysoto@gmail.com)

Sandra Suescún, Coordinadora Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Correo: [ssuescun@mincultura.gov.co](mailto:ssuescun@mincultura.gov.co)

Este trabajo ha sido patrocinado por el proyecto de uso y apropiación de TIC, Convenio Ministerio de Cultura - Fundación Bill & Mellinda Gates.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### Agradecimientos:

*Expertos que contribuyeron con sus comentarios a la construcción del modelo de Madurez, versión 1.0:*

\*Adriana Betancur

\*Gloria María Rodríguez

\*Departamento de Ciencias de la Información –  
Bibliotecología, Universidad Javeriana

\*Departamento de Bibliotecas, Comfenalco Antioquia

\*Proyecto de uso y apropiación de TIC, Convenio Ministerio  
de Cultura - Fundación Bill & Mellinda Gates

*Expertos que contribuyeron al diseño metodológico:*

Logan Ludwig

Susan Starr

*Expertos que participaron en el Estudio Delphi sobre servicios innovadores:*

Adriana Betancur

Adriana Ordoñez

Ana Roda

Andrea López

Catalina Holguín

Carolina Delgado

David Ramírez

Diana Yucumá

Didier Álvarez

Gloria María Rodríguez

Henry García

Janeth Ardila

José Ignacio Caro

Juan Carlos Sierra

Leonardo Machett


Mary Giraldo

Orlanda Jaramillo

Los contenidos de este documento están bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento (by).



Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Servicios básicos de la ley 1379 y modelo de madurez.....	6
1.1. Servicios básicos y líneas de acción.....	6
1.2. Servicios incluyentes.....	11
1.3. Niveles de madurez.....	11
2. Madurez de los servicios.....	15
2.1. Estudiar la comunidad, el contexto y diseñar los servicios.....	18
2.2. Crear una experiencia amable para los ciudadanos.....	20
A. Préstamo externo y consulta en sala.....	20
B. Acceso a Internet y a las TIC.....	22
C. Asesoría y orientación.....	24
D. Formación y capacitación.....	26
E. Eventos y actividades.....	28
2.3. Influir en la comunidad, sus organizaciones y el entorno bibliotecario.....	31
2.4. Evaluar el rendimiento e impacto de la biblioteca en la comunidad.....	33
Referencias bibliográficas.....	35
Anexos.....	¡Error!

**Marcador no definido.**

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## Introducción


El modelo de madurez de servicios para las bibliotecas públicas de Colombia es un conjunto de lineamientos, instrumentos y metodologías para ser aplicadas por las bibliotecas públicas del país para el desarrollo y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la ley, bajo una lógica de mejoramiento continuo basado en la innovación y la creatividad. Está basado en procesos, contempla cinco niveles de desarrollo que van desde el inexistente, hasta el innovador, pasando por los niveles de inicial, organizado y posicionado, que pretenden servir como una guía para las acciones y metas que en términos de calidad tiene que lograr una biblioteca pública para prestar servicios a la comunidad.

El modelo además es un instrumento de autodiagnóstico que le permite a las bibliotecas identificar el nivel de desarrollo de sus procesos y servicios, a partir del cual cada biblioteca autónomamente podrá desarrollar sus planes de fortalecimiento para mejorar los niveles de calidad de sus servicios. También es una ruta para que cada biblioteca avance de acuerdo con su capacidad, hasta lograr niveles posicionados e innovadores, que le permitan adaptarse y transformarse continuamente para mejorar el rendimiento de la biblioteca y aumentar su impacto en la comunidad.

El modelo no contempla explícitamente las competencias y condiciones del personal bibliotecario, el diseño de espacios, la infraestructura tecnológica, y el desarrollo de colecciones, sin embargo considera que el buen estado de estos aspectos son una condición fundamental para prestar servicios de calidad.

Este documento hace parte de la estrategia de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y se plantea como herramienta metodológica para mejorar los servicios de las bibliotecas en el periodo 2015-2025. La estrategia consiste en consolidar una oferta de servicios básicos con altos niveles de calidad, cobertura y creatividad, contemplando unos niveles de madurez por procesos y servicios, con una disponibilidad alta de herramientas de tecnología básica y complementaria que permita innovar la manera como las personas acceden a los servicios, todo eso acompañado de acciones de posicionamiento y promoción que motiven a más personas y organizaciones a utilizar y apoyar las bibliotecas públicas.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015


## 1. Servicios básicos de la ley 1379 y modelo de madurez

### 1.1. Servicios básicos y líneas de acción

Con el fin de facilitar la interpretación del modelo de madurez se muestra la relación entre los servicios y las líneas de acción. Por un lado, la promoción de lectura y la escritura, los servicios de información local y para el desarrollo (que también se conocen como servicios de información ciudadanos o comunitarios) y fomento a la cultura (que se relacionan con los procesos de circulación y apropiación de la memoria, el patrimonio y la identidad local) son considerados en este modelo como las principales líneas de acción de las bibliotecas públicas, es decir, que cualquiera que sea el servicio ofrecido, este puede estar enmarcado en una o las tres líneas de acción. Así mismo, la extensión bibliotecaria se concibe como una estrategia para desplegar los servicios de la biblioteca fuera de ella. Esta distinción explica el hecho de que no se presenten niveles de madurez para las líneas de acción ni para la extensión bibliotecaria (Ver Gráfico 1).

Para explicar mejor esta relación tomaremos el ejemplo de un taller sobre recursos de información en salud en una vereda apartada de la biblioteca. En primer lugar, el taller se encuentra de la categoría de “Formación y capacitación”, que se puede contar como parte de la línea de acción de servicios de información local y para el desarrollo; también es un servicio de extensión bibliotecaria, ya que se realiza en un lugar fuera de las instalaciones de la biblioteca. En este ejemplo podemos ver claramente como un solo servicio ofrecido (el taller) pertenece al mismo tiempo a una categoría de servicio, una línea de acción y como parte de la extensión bibliotecaria.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

El modelo de madurez se ha construido con fundamento en los servicios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 y contempla las descripciones establecidas en la cartilla Bibliotecas vivas: las bibliotecas públicas que queremos (Rodríguez, 2011). De acuerdo con lo anterior, se muestran los servicios básicos establecidos en la ley 1379 de 2010 y sus equivalentes en el modelo de madurez:



Gráfico 1. Servicios básicos, líneas de acción y extensión bibliotecaria.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### Servicios (Ley 1379 de 2010)

### Modelo de Madurez

#### Promoción de lectura

N/A

Conjunto de acciones y programas intencionalmente planeados y dirigidos a acercar a las personas, grupos de población y comunidad en general, a la lectura y a la escritura.

#### Servicio de información local (Servicios de información ciudadanos y comunitarios o para el desarrollo)

N/A

Recoger, organizar y difundir la información de carácter local y comunitario relacionada con los diferentes aspectos de la vida local y de interés de la comunidad.


#### Préstamo externo:

[I. Préstamo externo y consulta en sala](#)

La posibilidad de que los materiales de la biblioteca se utilicen fuera de ésta. Éste es por excelencia el servicio que distingue la biblioteca pública.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------



	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

---

### Consulta en sala

Disponer de materiales de lectura en distintos soportes para ser usados y consultados libremente por sus visitantes en sus salas de lectura.

---

### Acceso a Internet:

Acceso gratuito a Internet para que los usuarios puedan investigar, acceder a bases de datos, interactuar en redes sociales, consultar bibliotecas virtuales y comunicarse con el mundo.

[II. Acceso a Internet y a las TIC](#)

---

### Servicio de referencia:

Atender y orientar a los usuarios en sus necesidades de información.

[III. Asesoría y orientación](#)


---

### Formación de usuarios / Formación de lectores / Alfabetización informacional:

Actividades de carácter pedagógico que estimulan el uso adecuado de la biblioteca, fortalecen las competencias en la búsqueda y recuperación de información y gestión de recursos de información a través de

[IV. Formación y capacitación](#)

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

las TIC.

### **Alfabetización digital**

Desarrollo de competencias en informática básica.

### **Actividades de lectura, escritura y culturales**

Es la oferta regular y variada de actividades que facilitan el acceso y disfrute a la lectura, la escritura y las diversas expresiones de la cultura local y universal.


[V. Eventos y actividades](#)

### **Extensión bibliotecaria**

La extensión bibliotecaria más que un servicio es una estrategia para extender los servicios que presta la biblioteca a aquellas poblaciones que por diversas razones no pueden asistir a la biblioteca pública.

N/A

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015


## 1.2. Servicios incluyentes

El Manifiesto de la Biblioteca Pública (UNESCO, 1994) establece: “los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecer servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales (...)”. De acuerdo con lo anterior, el modelo de madurez contempla que todos los servicios deberán ser prestados en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos. De esta manera, la biblioteca pública deberá garantizar las herramientas y recursos necesarios para prestar todos sus servicios en condiciones de calidad a personas con necesidades especiales en todos los niveles, considerando no solamente las personas en situación de discapacidad, sino todos los ciudadanos que por alguna razón tengan dificultades para acceder a la biblioteca y sus servicios.

## 1.3. Niveles de madurez

El modelo de madurez contempla cinco niveles: inexistente, inicial, organizado, posicionado e innovador. La principal premisa que plantea el modelo de madurez es que la innovación es el resultado de un mejoramiento continuo de la biblioteca, que se fundamenta en altos niveles de organización, el posicionamiento de la biblioteca en su comunidad y el reconocimiento de su contexto, ya que consideramos que la innovación y la creatividad no son actividades espontáneas que surgen de la nada, por el contrario, están nutridas de mucho análisis de información (Anderson, 2011) y del entorno.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

A continuación se describe cada uno de los niveles de madurez:

*Nivel inexistente.* El nivel inexistente es aquel que muestra la ausencia de un servicio o proceso. Por ejemplo, pueden existir bibliotecas en donde se presten todos los servicios básicos, pero en donde no existe un proceso de planeación y organización. También pueden existir bibliotecas en donde se lleven a cabo todos los procesos pero no exista un servicio básico, por ejemplo bibliotecas que todavía no ofrecen el servicio de Acceso a Internet.


*Nivel inicial.* El nivel inicial corresponde a la ejecución de procesos y prestación de servicios de manera intuitiva, es decir, sin ningún tipo de lineamiento, política o manual. En este caso existe una total dependencia de la persona que está a cargo de la biblioteca y tampoco hay evidencias organizadas sobre los procesos o los servicios.

*Nivel organizado.* El nivel organizado corresponde a la ejecución de procesos y prestación de servicios de manera documentada, esto generalmente es posible gracias a reglamentos, manuales, procedimientos, reportes, estadísticas y evidencias. Es una oportunidad para organizar la casa y tener un nivel de comprensión acerca de los servicios que se prestan a la comunidad. Este nivel corresponde a un valor que los bibliotecarios pueden agregar a su gestión, dejando información valiosa para las personas que los reemplazarán en sus cargos y para dar continuidad a los logros alcanzados por cada biblioteca.

*Nivel posicionado.* Este nivel se relaciona con la manera de hacer pública la gestión de la biblioteca con la comunidad e integrar a ésta con los diferentes procesos de la biblioteca a través de mecanismos formales, sistemáticos y permanentes de participación.

*Nivel innovador.* Este nivel tiene que ver con la creación de un ambiente de cambio y aprendizaje continuo, con la posibilidad de colaboración y discusión con otras bibliotecas y personas de diferentes ámbitos y contextos. Adicionalmente, este ambiente de adaptación al cambio debe generar nuevas formas de servicios, transformaciones y evoluciones que respondan a las necesidades y condiciones del contexto en el que trabajan las bibliotecas.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

Para definir el nivel innovador tanto en los procesos como en los servicios se realizó una revisión de literatura académica de la innovación en bibliotecas (Anexo 1) y un estudio Delphi sobre servicios innovadores en bibliotecas públicas (Anexo 2) en el cual participaron 17 expertos del país en bibliotecas públicas.


Los niveles de madurez son dinámicos y complementarios; por ejemplo, un servicio puede estar muy posicionado en la comunidad pero no estar documentado; otro servicio puede estar muy bien organizado, documentado y planeado pero sin presentar ninguna innovación en largos periodos de tiempo. El objetivo del modelo es que todos los servicios y los procesos que realiza la biblioteca cumplan con los criterios de organización, posicionamiento e innovación.

Las categorías de servicio planteadas en este capítulo dejan abierta la posibilidad de una innovación continua de los servicios en las bibliotecas públicas, mediante el desarrollo de nuevos servicios, o la adaptación, transformación y mejoramiento de los existentes. En total son cinco categorías, préstamo externo y consulta en sala, acceso a internet y a las TIC, asesoría y orientación, formación y capacitación, eventos y actividades. Para cada categoría se describen unos niveles de madurez genéricos que pretenden servir de guía para los servicios que ofrezca cada biblioteca.

Aquí es importante señalar que todos los nuevos servicios creados por las bibliotecas deben estar en alguna de las cinco categorías. No obstante, es posible que las bibliotecas desarrollen servicios que no respondan completamente a la descripción de cada categoría, caso en el cual la recomendación es clasificar el servicio en aquella que más se asemeje. También es posible que las bibliotecas tengan programas que combinen más de un servicio, por ejemplo un programa de promoción de lectura puede incluir una exposición (Eventos y actividades) un taller de escritura creativa (Formación y capacitación) y cajas viajeras (Préstamo externo y consulta en sala); en este caso, es necesario tener en cuenta los niveles de madurez de todos los servicios que se incluyen en dicho programa.

En el siguiente cuadro se muestran algunos ejemplos de servicios que pueden incluirse en cada categoría. Aunque no pretende ser una lista exhaustiva, se incluyen algunos de los servicios más comunes disponibles en las bibliotecas.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### I. Préstamo externo y consulta en sala

Servicios

- Consulta en sala
- Préstamo externo
- Préstamo a domicilio
- Cajas viajeras
- Suministro de documentos
- Préstamo interbibliotecario
- Centros de interés
- Otros

### II. Acceso a Internet y a las TIC

Servicios

- Acceso a través de Wi-Fi
- Uso de tecnología (PC, portátil, tabletas, entre otros)
- Otros

### III. Asesoría y orientación

Servicios

- Referencia personal
- Referencia en línea
- Asesoría consultas internet
- Asesoría consultas TIC
- Servicio de alerta
- Otros

### IV. Formación y capacitación

Servicios


- Inducciones o visitas guiadas
- Talleres de lectura
- Talleres de escritura
- Talleres de formación artística
- Talleres de creación y experimentación
- Talleres de alfabetización digital
- Talleres de alfabetización informacional
- Otros

### V. Eventos y actividades

Servicios

- Actividades de lectura* (Hora del cuento, Club de lectura, Tertulia literaria, Otros)
- Actividades comunitarias y para el desarrollo* (Charlas de interés comunitario, Otros)
- Actividades culturales* (Exposiciones, Proyección de películas, Cine-foro, Otros)

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## 2. Madurez de los servicios

El modelo de madurez está basado en procesos. Esto significa que el desarrollo de servicios dependen de la gestión de sus procesos, entendidos estos como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Norma NTC-GP 1000:2009). Son cuatro los procesos que se han definido para la prestación de servicios en las bibliotecas públicas, todos ellos centrados en el ciudadano (Ver gráfico 2).

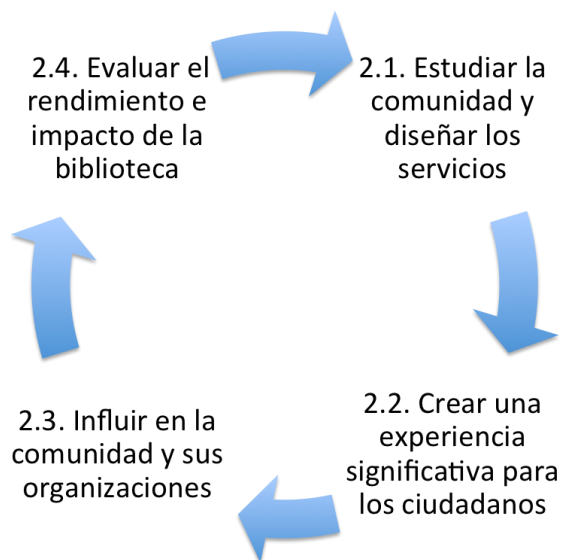



Gráfico 2. Procesos involucrados en la prestación del servicio

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### **Estudiar la comunidad, el contexto y diseñar los servicios**

Comprende el estudio y análisis de la comunidad y el entorno para el diseño de los servicios, el planteamiento de las metas, objetivos y metodologías que guían las actividades de la biblioteca, así como la documentación de sus procedimientos, incluyendo políticas, reglamentos e instrucciones para la prestación de los servicios.

### **Crear una experiencia significativa para los ciudadanos**


Hace referencia a todas las actividades implícitas que se realizan en el momento que el ciudadano hace uso de un servicio en particular. Por ejemplo, en el servicio de acceso a Internet, es todo aquello que recibe un usuario desde el momento en que solicita el computador hasta cuando termina su sesión de consulta. Esta prestación del servicio puede incluir asesoría, ayuda, talleres, instrucciones, captura de datos, auto-servicio u otras actividades que ofrezca la biblioteca a sus usuarios. Teniendo en cuenta que los requisitos para la prestación de servicios, puede variar dependiendo cada servicio, se especifican los niveles de madurez específicos para cada servicio.

### **Influir en la comunidad, sus organizaciones y el entorno bibliotecario**

Son todas las acciones que realiza la biblioteca para establecer alianzas con distintas organizaciones y líderes de la comunidad para mejorar la calidad y la cobertura de los servicios. Adicionalmente, incluye todas las estrategias y mecanismos que utilice la biblioteca para comunicar los logros, resultados e impacto de sus servicios, que permitan generar una buena percepción de la biblioteca pública en su comunidad y el entorno bibliotecario.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------




	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### **Evaluar el rendimiento e impacto de la biblioteca en la comunidad**

Consiste en las acciones que deben adelantar las bibliotecas para recolectar los datos sobre los usos de los servicios y los usuarios de la biblioteca, realizar los análisis correspondientes sobre los resultados obtenidos, generar reportes periódicos sobre los servicios prestados y la caracterización de los usuarios que asisten a la biblioteca, así como la publicación en internet de dichos reportes. Así mismo, en este proceso, las bibliotecas identifican las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca, con el fin de prestar servicios acordes con dichos intereses, también realizan una encuesta de satisfacción de usuarios con el fin de retroalimentar los servicios prestados y lograr una mejora continua en las actividades que adelanta la biblioteca.


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## 2.1. Estudiar la comunidad, el contexto y diseñar los servicios


<b>Nivel inexistente</b>	0. No se realiza el proceso
<b>Nivel inicial</b>	1. Se cuenta con un cronograma de actividades.
<b>Nivel organizado</b>	2. Los servicios se prestan bajo las condiciones establecidas en una carta de servicios o un reglamento definido para todos los servicios.
	3. Se realiza un plan de acción semestral, anual o plurianual.
	4. Los procedimientos de servicios están descritos en un manual o similar.
	5. En los procedimientos, se establecen mecanismos para ofrecer el servicio a personas con discapacidad.
	6. La biblioteca tiene un portafolio de servicios.
	7. Se cuenta con un mapeo de la comunidad que se actualiza periódicamente.
	8. Existe una ficha descriptiva de cada programa/servicio de la biblioteca.
	9. Existe una descripción de cargos para la prestación de servicios y desarrollo de actividades.
	10. Existen mecanismos definidos para garantizar el cumplimiento del horario y las actividades programadas
	<b>Nivel</b>

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>posicionado</b>	12. La biblioteca diseña sus programas y servicios con la participación de la comunidad, a través de mecanismos personalizados o virtuales.
	13. Se implementan acciones de mejoramiento de los servicios, materiales y colecciones a partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
<b>Nivel innovador</b>	14. La biblioteca participa en encuentros regionales y nacionales que estimulan la creación de nuevos programas y servicios entre bibliotecas.
	15. La biblioteca ofrece variadas posibilidades de auto-servicio.
	16. La biblioteca establece consorcios, alianzas y/o negociaciones colectivas para ofrecer acceso en línea a bases de datos, colecciones digitales, servicios de referencia en línea, entre otros.
	17. La biblioteca integra la tecnología permanentemente para que los servicios de la biblioteca sean más eficientes, se optimicen los recursos, se genere mayor oportunidad de respuesta en el servicio y se gestione información sobre el comportamiento de los usuarios.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## 2.2. Crear una experiencia amable para los ciudadanos

### A. Préstamo externo y consulta en sala


Nivel de madurez	Descripción
<b>Nivel inexistente</b>	A0. El servicio no se ofrece a la comunidad.
<b>Nivel inicial</b>	A1. Se prestan materiales para ser llevados fuera de la biblioteca por varios días. A2. Las salas de lectura cuentan con colecciones en estanterías abiertas.
<b>Nivel organizado</b>	A3. La colección está organizada y señalizada. A4. El préstamo se lleva mediante un sistema normalizado. A5. Se prestan colecciones itinerantes por varios días. A6. Los materiales de préstamo y consulta se mantienen en buenas condiciones. A7. Existe una política de desarrollo de colecciones que se aplica a las nuevas compras y donaciones.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>Nivel posicionado</b>	<p>A9. Cuenta con mecanismos para promocionar obras recomendadas dentro y fuera de la biblioteca.</p> <p>A10. Se tienen en cuenta las sugerencias de los ciudadanos para la compra de nuevos materiales.</p> <p>A11. Se exhiben las novedades y recomendados de la biblioteca.</p>
<b>Nivel innovador</b>	<p>A12. La biblioteca ofrece préstamo de materiales a domicilio para personas con discapacidad o para poblaciones que por sus condiciones, no pueden ir a las bibliotecas.</p> <p>A13. La biblioteca ofrece acceso al préstamo de libros, música y películas en línea.</p> <p>A14. Los espacios en la biblioteca están diseñados para favorecer la lectura y el encuentro entre las personas.</p>


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## B. Acceso a Internet y a las TIC


Nivel de madurez	Descripción
<b>Nivel inexistente</b>	0. El servicio no se ofrece a la comunidad.
<b>Nivel inicial</b>	<p>B1. Hay equipos de uso público con conexión a internet para consulta gratuita, en áreas diferenciadas o integradas en las salas de lectura, según condiciones de infraestructura de la biblioteca.</p> <p>B2. La biblioteca tiene Wi-Fi en sus salas para que los ciudadanos puedan consultar Internet desde sus propios dispositivos.</p>
<b>Nivel organizado</b>	<p>B3. Existe un plan de mantenimiento para que los equipos tecnológicos puedan ser utilizados en óptimas condiciones por parte de los usuarios.</p> <p>B4. Existe una política de acceso a Internet, uso de software y hardware, y administración de redes.</p> <p>B5. Existen herramientas disponibles para que personas con discapacidad puedan utilizar el servicio.</p>

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>Nivel posicionado</b>	<p>B6. Los ciudadanos pueden recibir asesoría personalizada para el acceso y uso de internet en sesiones de al menos 10 minutos.</p> <p>B7. Los ciudadanos pueden solicitar asesoría personalizada para el acceso y uso de Internet con cita previa en sesiones de al menos 30 minutos.</p> <p>B8. Se promueve y se brinda asesoría especializada sobre información, aplicaciones y servicios en línea según las necesidades y expectativas de la comunidad (salud, trabajo y emprendimiento, gobierno, educación, ocio y entretenimiento, comunicaciones).</p> <p>B9. La biblioteca cuenta con guías temáticas de recursos en línea sobre temas relevantes para su comunidad (salud, trabajo y emprendimiento, gobierno, educación, ocio y entretenimiento, comunicaciones).</p>
<b>Nivel innovador</b>	<p>B10. La biblioteca ofrece Internet gratuito de alta velocidad donde los usuarios puedan subir, descargar y editar contenidos.</p> <p>B11. La biblioteca impulsa la apropiación tecnológica, la creación y edición de contenidos, desarrollos y aplicaciones por parte de los usuarios con el uso de software comercial y libre.</p> <p>B12. La biblioteca contribuye a la construcción de la historia local de su comunidad y a la memoria colectiva a través de la publicación de estos contenidos en Internet.</p> <p>B13. Los espacios en la biblioteca están diseñados para integrar las tecnologías, los materiales de consulta y las personas, promoviendo interacciones entre ellos.</p>

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### C. Asesoría y orientación

Nivel de madurez	Descripción
<b>Nivel inexistente</b>	0. El servicio no se ofrece a la comunidad
<b>Nivel inicial</b>	<p>C1. Se ofrece orientación sobre la biblioteca, sus servicios y recursos de información.</p> <p>C2. Se responden preguntas de información local y para el desarrollo (salud, trabajo y emprendimiento, gobierno, educación, ocio y entretenimiento, comunicaciones).</p> <p>C3. Se ofrece orientación sobre el uso de internet.</p>
<b>Nivel organizado</b>	<p>C4. Se promueve el conocimiento y la exploración de las colecciones y recursos de información análogos y digitales por parte de los mismos funcionarios.</p> <p>C5. Los funcionarios dedican tiempo para el análisis de las adquisiciones que llegan a la biblioteca.</p> <p>C6. Los funcionarios dedican tiempo para el análisis de nuevas aplicaciones y sitios web relacionados con la promoción de lectura e información para el desarrollo.</p>


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------



	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>Nivel posicionado</b>	<p>C7. Se cuenta con un servicio de alerta por grupos de usuarios (docentes, estudiantes técnicos, tecnológicos, entre otros).</p> <p>C8. Se brinda ayuda personalizada en dispositivos propios de los ciudadanos.</p> <p>C9. Existe un listado de preguntas y respuestas frecuentes disponibles para los funcionarios y la comunidad</p> <p>C10. Se brindan aplicaciones, contenidos y guías de información en diversos medios sobre temas identificados a partir del diagnóstico de la comunidad (salud, trabajo y emprendimiento, gobierno, educación, ocio y entretenimiento, comunicaciones).</p>
<b>Nivel innovador</b>	<p>C11. La biblioteca ofrece servicios de alerta a través de SMS u otra tecnología dirigida a dispositivos móviles para comunicar las novedades, recomendados y programación de la biblioteca y de la localidad.</p> <p>C12. La biblioteca ofrece el servicio de referencia a través de mecanismos que no requieran la mediación presencial (chat, correo electrónico, teléfono, entre otros).</p>


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## D. Formación y capacitación


Nivel de madurez	Descripción
<b>Nivel inexistente</b>	0. El servicio no se ofrece a la comunidad.
<b>Nivel inicial</b>	D1. La biblioteca tiene una oferta de programas de formación y capacitación.
<b>Nivel organizado</b>	D2. Existe un conjunto de instrucciones y/o tutoriales para el manejo de los diferentes recursos y fuentes de información disponibles a través de la biblioteca.  D3. La biblioteca cuenta con un currículo definido para cada uno de los programas de formación que ofrece.
<b>Nivel posicionado</b>	D4. Los talleres incluyen diversas metodologías para la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas por los usuarios.  D5. Tiene una oferta variada de talleres para la generación de todas las competencias informacionales a diversos tipos de público.  D6. En municipios con población indígena, rom, raizales o extranjeros, las clases e instrucciones están disponibles en idiomas

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

	<p>diferentes al español.</p> <p>D7. Existen herramientas disponibles para que los usuarios realicen cursos de autoaprendizaje.</p> <p>D8. La biblioteca desarrolla procesos de formación en escritura y creación de saberes colectivos.</p>
<b>Nivel innovador</b>	<p>D9. La biblioteca ofrece formación sobre privacidad y protección de datos.</p> <p>D10. La biblioteca ofrece formación para el uso y apropiación de distintos programas tecnológicos (para edición, diseño, desarrollo web, entre otros), según intereses de los usuarios.</p> <p>D11. La biblioteca desarrolla procesos de formación en escritura y creación de contenidos en medios digitales.</p>


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## E. Eventos y actividades


Nivel de madurez	Descripción
Nivel inexistente	0. El servicio no se ofrece a la comunidad
Nivel inicial	<p>E1. Se realizan sesiones de lectura en voz alta.</p> <p>E2. La biblioteca tiene una oferta de eventos y actividades culturales.</p> <p>E3. La biblioteca desarrolla periódicamente actividades comunitarias y de desarrollo local.</p>

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>Nivel organizado</b>	<p>E4. Las actividades programadas por la biblioteca se realizan en franjas definidas para diferentes segmentos de población.</p> <p>E5. La programación de actividades se cumple rigurosamente.</p> <p>E6. Los eventos y actividades se preparan con anticipación.</p> <p>E7. Las personas que llevan a cabo las actividades cuentan con competencias (conocimientos, actitudes y aptitudes) requeridas para la actividad.</p>
<b>Nivel posicionado</b>	<p>E8. Se articulan las actividades con las colecciones y recursos que tiene la biblioteca, promocionándolas, haciéndolas visibles y estableciendo conexiones entre las diferentes manifestaciones culturales, comunitarias y la palabra escrita.</p> <p>E9. Existe un reconocimiento público sobre las actividades de lectura y escritura que adelanta la biblioteca.</p> <p>E10. La comunidad reconoce a la biblioteca como un epicentro cultural y comunitario.</p> <p>E11. Los eventos y actividades de la biblioteca articulan e integran a diversos agentes de la comunidad.</p> <p>E12. La biblioteca cuenta con diversos mecanismos de difusión y promoción de sus eventos y actividades.</p>
<b>Nivel innovador</b>	<p>E12. La biblioteca crea nuevas formas de interacción entre los usuarios y el encuentro de las personas a través de la tecnología.</p> <p>E13. La biblioteca desarrolla actividades de creación de contenidos libres en línea (que puedan reusarse, modificarse y usarse</p>

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------


	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

incluso con fines comerciales, según criterio del creador).

E14. La biblioteca desarrolla modalidades virtuales de las diferentes actividades y programas que realiza.

E15. La biblioteca desarrolla actividades que promueven el trabajo en equipo, la colaboración, la creación de redes, entre otros, con el fin de estimular la innovación y la creatividad en los participantes.


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

### 2.3. Influir en la comunidad, sus organizaciones y el entorno bibliotecario

<b>Nivel inexistente</b>	0. No se realiza el proceso
<b>Nivel inicial</b>	1. Se comunica la programación de la biblioteca a través de medios internos.
<b>Nivel organizado</b>	2. Existen mecanismos definidos para la promoción de los servicios fuera de sus instalaciones.
	3. Se promocionan las novedades de la biblioteca.
	4. Se establecen alianzas con otras organizaciones de la comunidad para la prestación de los servicios.
<b>Nivel posicionado</b>	5. Se difunden historias significativas y buenas prácticas de la biblioteca.
	6. Se evidencian y comunican los logros, resultados e impacto de la biblioteca en la comunidad.
	7. Existen grupos organizados de la comunidad que trabajan en conjunto con la biblioteca.
	8. Se realizan actividades y se prestan servicios en espacios fuera de la biblioteca
	9. La comunidad reconoce e identifica los servicios y el impacto de la biblioteca.


Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

<b>Nivel innovador</b>	10. La biblioteca crea espacios para que las personas razonen, creen y participen colectivamente, y que por este camino encuentren soluciones a problemas individuales o comunes.
	11. La biblioteca genera e incentiva la creación de comunidades de aprendizaje y espacios de diálogo e intercambio entre los usuarios.
	12. La biblioteca participa activamente en convocatorias a estímulos que reconozcan, visibilicen y premien las ideas y proyectos innovadores en materia de bibliotecas públicas.
	13. La biblioteca participa activamente en espacios de socialización de experiencias innovadoras para exponer los proyectos que realiza con su comunidad.
	14. La biblioteca genera procesos de articulación con otras bibliotecas y entidades que compartan sus principales intereses y propósitos, ya sea en espacios físicos o virtuales, para compartir experiencias, conocimientos y generar proyectos conjuntos.
	15. La biblioteca documenta, sistematiza, comparte y publica experiencias de procesos, proyectos y programas que enriquezcan las prácticas de otras bibliotecas.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------




	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## 2.4. Evaluar el rendimiento e impacto de la biblioteca en la comunidad


<b>Nivel inexistente</b>	0. No se realiza el proceso
<b>Nivel inicial</b>	1. Se registran datos permanentemente sobre el uso de los servicios.
<b>Nivel organizado</b>	2. Existe un reporte periódico y público sobre el comportamiento estadístico de los servicios.
	3. Los datos de los ciudadanos se recogen siguiendo procedimientos y políticas definidas para la protección de datos personales.
	4. Se realiza un seguimiento y control a los planes de la biblioteca.
	5. Se cuenta con un sistema de indicadores de rendimiento.
	6. Se realiza comparación de estadísticas e indicadores con otras bibliotecas similares.
<b>Nivel posicionado</b>	7. Se identifican permanentemente necesidades de información y expectativas de la comunidad.
	8. Se realiza una caracterización de los usuarios de la biblioteca.
	9. Se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios por lo menos una vez al año.
	10. Se realizan evaluaciones de impacto de los servicios.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

	11. Se cuenta con un buzón de sugerencias y se responden públicamente las quejas sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos
<b>Nivel innovador</b>	12. La biblioteca desarrolla investigaciones sobre su rol en la comunidad, sus servicios, impacto e implicaciones sociales, culturales, económicas, entre otros.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía Modelo de Madurez
		Código: G-BNA-GBP-43
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 2015

## Referencias bibliográficas

Anderson, T. D. (2011). Beyond eureka moments: Supporting the invisible work of creativity and innovation. *Information Research*, 16(1).

Ministerio de Cultura (2010). *Ley de Bibliotecas Públicas: una guía de fácil comprensión*. Ley 1379 de 2010.

Rodríguez Santa María, G. M. (2011). *Bibliotecas vivas: las bibliotecas públicas que queremos*. Bogotá: Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia.

República de Colombia. (2004). *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*.

Elaboró Sandra Suescún; Arley Soto	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
---------------------------------------	---	--------------------------