

	GESTIÓN DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD	Código: LEO-PR-02
		Versión: 02
	FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 15/11/2024
		Página 1 de 6

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LÍDER DE PROCESO: Director (a) de Lectura y Bibliotecas

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las actividades para identificar, generar, implementar y evaluar estrategias que permitan el fortalecimiento, actualización y/o modernización permanente de los servicios bibliotecarios prestados a los habitantes de la ciudad de Bogotá, con el fin de ampliar la cobertura y acceso equitativo a la información y conocimiento.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

Desde la identificación de necesidades de estrategias encaminadas a la generación de nuevos servicios, el mejoramiento de los existentes o la ampliación de la cobertura presencial y digital en las bibliotecas y otros espacios de lectura orientados a los habitantes de la ciudad de Bogotá hasta la implementación del servicio actualizado, transformado o creado.

1.3 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Director (a) de Lectura y Bibliotecas

1.4 CORRESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: N.A

2. GLOSARIO:

Espacio: Se refiere a la unidad de información que integra la Red, puede ser biblioteca, biblioestación, sala de lectura, Paradero Paralibros, Paraparques o estrategias itinerantes.

BIBLORED: Red Distrital de Bibliotecas Públicas, el quehacer de BiblioRed está orientado por el Plan de Lectura y Escritura Leer Para la Vida y las políticas de desarrollo humano de la ciudad, lideradas desde la Dirección de Lectura y Bibliotecas de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

ALFRESCO: Sistema de información de Biblored que obra como repositorio documental de la gestión de la Red.

SINBAD: Sistema de información estadístico de Biblored.

Operador: Es el contratista, persona natural o jurídica que se vincula con una entidad contratante mediante la celebración de un contrato, cuya obligación es cumplir y ejecutar el objeto de este, el cual puede consistir en bienes, obras o servicios. En la práctica, es la persona natural o jurídica a quien se le ha aceptado una oferta dentro de un proceso de selección y con quien se celebra el respectivo contrato. Los consorcios y uniones temporales también pueden actuar como contratistas en la celebración de un contrato, para el caso en particular el contratista se refiere al contratado para la operación de BiblioRed

Gestor de Servicios Bibliotecarios (Operador): Profesionales contratados a través del operador Biblored, asignados en los distintos espacios de lectura, escritura y oralidad, cuyo objetivo es gestionar la prestación de servicios básicos y especializados y de los programas de formación a usuarios de la Red mediante la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación al portafolio ofertado en las bibliotecas y Espacios Alternativos de Lectura asignados, y en cumplimiento del manual de servicios para el acceso a la información y al conocimiento de la Red, los procedimientos internos y las directrices de la Dirección de lectura y bibliotecas.

Técnico de Servicios, cultura digital y comunicaciones (Operador): Técnicos contratados a través del operador de Biblored, cuyo objetivo es brindar atención y orientar de manera integral las necesidades de información de los usuarios en la búsqueda y recuperación de información, fortaleciendo sus competencias informacionales y fomentando el uso de los recursos de la Biblioteca Digital de Bogotá y brindar asistencia técnica al coordinador en el apoyo a la gestión de las colecciones y la prestación de los servicios básicos y especializados de la biblioteca y los Espacios Alternativos de lectura asignados.

Profesional de línea de servicios (DLB): Profesional contratado en la modalidad de prestación de servicios por la Dirección de Lectura y Bibliotecas cuyo rol es apoyar a la Dirección en la evaluación, gestión de los servicios de acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas.

Profesionales línea de servicios (Operador): Profesionales contratados a través del operador de Biblored, cuyo objetivo es Gestionar e implementar acciones para la formulación, ejecución, evaluación, monitoreo y control de planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo y la prestación de los servicios bibliotecarios básicos y especializados, de acuerdo con los lineamientos de servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red y las directrices definidas por la Dirección de Lectura y Bibliotecas.



Profesional apoyo planeación: Profesional contratado en la modalidad de prestación de servicios por la Dirección de Lectura y Bibliotecas cuyo rol tiene como apoyar a la Dirección en la gestión de las actividades derivadas de los sistemas de planeación y gestión.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Para el análisis, creación o transformación de los servicios de BiblioRed, se requiere la recolección de todos los activos de información que orientan la toma de decisiones en la materia, para ello se hace necesario recopilar y analizar las siguientes herramientas e insumos:
 - Estadísticas de servicios
 - Información poblacional y local
 - Solicitudes por parte de autoridades Locales
 - Solicitudes provenientes de usuarios
 - Evaluaciones sobre los servicios
 - Política Pública de Lectura, Escritura y Oralidad y otros espacios de circulación del libro
 - Sistema Distrital de Bibliotecas y espacios alternativos de lectura.
- Periódicamente debe evaluarse, sí se requiere la participación de otros procesos de la entidad que no estén definidos en el marco de este procedimiento.
- Se debe revisar la normatividad aplicable y lineamientos tanto de orden distrital como interno y adelantar los ajustes a los servicios en concordancia con las condiciones técnicas, presupuestales y de operación con las que cuente BiblioRed.
- El crecimiento de la cobertura y oferta de servicios desde BiblioRed, debe suceder de forma planeada, ordenada, sostenible y respondiendo al plan de desarrollo distrital y a las necesidades de las localidades, teniendo en cuenta los recursos técnicos, presupuestales y de operación.
- La incorporación de nuevos servicios o modelos de espacios alternativos de lectura debe contar con antecedentes que permitan garantizar su planeación, desarrollo y condiciones viables de sostenibilidad en el tiempo.
- Anualmente se deberá aplicar la evaluación consultiva de la línea de servicios, con el fin de conocer el relacionamiento de la ciudadanía con los servicios bibliotecarios de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas BiblioRed, la cual servirá de insumo para el fortalecimiento de los servicios.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS:

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiere del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad	Recolección estadísticas.	Procedimiento para el fortalecimiento de servicios bibliotecarios	Transformación y mejora de los servicios	Ciudadanía en general
Gestión de relacionamiento con la ciudadanía	Medición de la experiencia ciudadana		Transformación, mejora o creación de servicios a partir de la evaluación de la experiencia ciudadana	Ciudadanía en general

II. ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL



NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1.	Evaluar el servicio que se desea fortalecer.	<p>Los profesionales de la línea de servicios deben analizar el alcance y la cobertura de los servicios a mejorar, considerando en este análisis: las estadísticas de servicios; Información poblacional y local; solicitudes por parte de autoridades Locales; solicitudes provenientes de usuarios; Evaluaciones de los servicios; Política distrital de lectura, escritura y bibliotecas y otros espacios de circulación del libro.</p> <p>En el marco del desarrollo de las reuniones se dejan los registros del mapeo de los servicios</p>	<p>Profesionales de Línea de Servicios de la Dirección de Lectura y bibliotecas</p> <p>Gestores de Servicios bibliotecarios (Operador)</p> <p>Técnicos de servicios, cultura digital y comunicaciones (operador)</p>	3 meses	Actas de reunión (GMC-MN-01-FR-02)
2.	Identificar las necesidades	<p>Los gestores de servicios bibliotecarios, identifican las necesidades, posibilidades de mejora, se establecen prioridades y acciones a realizar conforme a la revisión de la información obtenida, y se genera el Informe cuantitativo y cualitativo de identificación de las necesidades, generado por el SINBAD.</p>	<p>Gestores de Servicios Bibliotecarios (Operador)</p> <p>Técnicos de servicios, cultura digital y comunicación (operador)</p>	1 mes	Informe cuantitativo y cualitativo de identificación de las necesidades, generado por el SINBAD
3.	Determinar el modelo para atender las necesidades de fortalecimiento	<p>Los profesionales de servicios, gestores de servicios bibliotecarios y técnicos de servicios, cultura digital y comunicación, de acuerdo con las necesidades priorizadas, definen el modelo de atención a seguir:</p> <p>Generación - incorporación: Nuevos desarrollos, nuevos proyectos, reestructuraciones, nuevos servicios o líneas de acción.</p> <p>Evolución - Fortalecimiento: Crecimiento de cobertura, inclusión de nuevas bibliotecas o espacios de servicios, modificaciones a la(s) red(es) de trabajo, robustecimiento de la operación misional actual, ampliación de puntos y canales de servicios o medios de acceso a la información y el conocimiento.</p> <p>Actualización - Modernización: modificaciones de lo existente o ajustes de acuerdo con condiciones del sector, verificación y mejora continua.</p> <p>Con base en lo anterior, se deberá realizar el ajuste en el Manual de servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá.</p>	<p>Gestores de Servicios bibliotecarios (Operador)</p> <p>Técnicos de servicios, cultura digital y comunicación (operador)</p> <p>Profesionales de Línea de Servicios (Operador)</p>	2 meses	LEO-MN-02-Manual de servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - (Borrador de actualización)



4.	Actualizar el Manual de Servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas	Una vez definido y establecido el modelo de atención a seguir, el profesional de la línea de servicios de la Dirección de Lectura y Bibliotecas, deberá incorporar al Manual de Servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - Biblored, las actualizaciones con respecto al servicio transformado o incorporado, remite al profesional de apoyo planeación de la Dirección de Lectura y Bibliotecas quien apoyará la solicitud de modificación y trámite con la oficina asesora de planeación.	Profesional de la línea de servicios de la Dirección de Lectura y Bibliotecas Profesional de apoyo a planeación de la Dirección de Lectura y Bibliotecas	10 días	LEO-MN-02-Manual de servicios para el acceso a la información y el conocimiento de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - BibloRed actualizado
5.	Diligenciar la ficha técnica de fortalecimiento de servicios bibliotecarios	Los gestores y técnicos de servicios, diligencian la ficha de fortalecimiento de servicios bibliotecarios, en la cual se debe describir adecuadamente las acciones y sus soportes, esto permitirá evidenciar la definición, socialización y ejecución de la estrategia, dependiendo del mecanismo.	Gestores de Servicios bibliotecarios (Operador) Técnicos de servicios, cultura digital y comunicación (operador)	12 días	Fichas técnicas de fortalecimiento de servicios bibliotecarios actualizadas (LEO-PR-02-FR-01)
6.	Revisar ficha técnica de fortalecimiento de servicios bibliotecarios	Una vez revisadas las fichas los profesionales de la línea de servicios cargan las fichas en Alfresco. Punto de Control: Los profesionales de la línea de servicios del operador, revisan los aspectos técnicos de las fichas diligenciadas, revisando que estas cumplan con las características definidas en el nuevo servicio o servicio transformado, si existen observaciones se regresan por correo electrónico a los gestores de servicios bibliotecarios o técnicos de servicios cultura digital y comunicación, para que realicen los ajustes pertinentes y sean devueltos en un tiempo promedio de 5 días hábiles. ¿Las fichas diligenciadas están correctas? Si: Continuar con actividad 7 No: Devolver a la actividad 5	Profesionales de Línea de Servicios (Operador)		Fichas técnicas de fortalecimiento de servicios bibliotecarios actualizadas (LEO-PR-02-FR-01)
7.	Aprobar las fichas de fortalecimiento de servicios bibliotecarios	El profesional de la línea de servicios envía las fichas de fortalecimiento de servicios bibliotecarios, para aprobación del Director (a) de Lectura y Bibliotecas, quien deja constancia de su aprobación en el formato de fichas de técnicas de fortalecimiento de los servicios bibliotecarios, quien firmará manualmente las fichas, posteriormente se cargan las fichas debidamente aprobadas en Alfresco..	Director (a) de Lectura y bibliotecas	2 días	Fichas técnicas de fortalecimiento de servicios bibliotecarios (LEO-PR-02-FR-01)
8.	Implementar el servicio actualizado, transformado o creado	Los profesionales de la línea de servicios socializan la actualización, incorporación o transformación de los servicios, con los técnicos y gestores de servicios, para la respectiva implementación y puesta en marcha en los espacios en donde se haya incluido el servicio.	Profesional de la línea de servicios (Operador) Profesionales	1 mes	SINBAD Alfresco

	GESTIÓN DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD	Código: LEO-PR-02
		Versión: 02
	FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 15/11/2024
		Página 5 de 6

	<p>En caso de que se requiera actualizar o implementar alguna mejora en las herramientas tecnológicas de Biblored para la puesta en marcha del servicio mejorado o incorporado, se deberá gestionar con la línea de TIC las actualizaciones y desarrollos pertinentes para la adecuada ejecución del servicio, adicionalmente se debe gestionar la parametrización del SINBAD para el registro de las actividades que se deriven de los cambios presentados en los servicios.</p>	de la línea de TIC de Biblored		
--	---	--------------------------------	--	--

III. DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS:	
CÓDIGO	NOMBRE
LEO-PR-02-FR-01	Ficha técnica fortalecimiento de servicios bibliotecarios
ANEXOS (Si aplica)	
1	Diagrama de flujo del procedimiento

IV. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	21/09/2020	Versión inicial Orfeo 20208000177113 fecha 21/09/2020. Versión inicial con el código: PR-TCU-09
2	15/11/2024	<p>Ver solicitud de modificación de documento mediante Caso # 108625 y radicado Orfeo No. 20248000457003 del 15/11/2024</p> <p>Este documento actualiza el procedimiento del código PR-TCU-09 V1, y debido a la aprobación del mapa de procesos versión 11, el cual crea el proceso de "Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad", se actualiza el código documental y se continúa con el respectivo versionamiento .</p> <p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el nombre del procedimiento incluyendo la frase 'para el' Se incluye glosario Se realiza actualización de la relación con otros procedimientos y procesos Se incluyen políticas de operación Con respecto a la versión 1 se elimina la actividad 4. (Definir el mecanismo para ejecutar el modelo de atención seleccionado), dado que en la actual realidad institucional los servicios no están siendo incluidos como estímulos, proyectos, convenios, sino que se determinan dentro de la operación de Biblored. Se eliminan la actividad 6. Presentar la ficha de fortalecimiento para la aprobación, se realiza una optimización en las actividades dejando la presentación y aprobación de las fichas en una sola actividad. Se eliminan las actividades 9. Articular el mecanismo con el procedimiento interno que aplique en la Secretaría, 10. Verificar la necesidad de estrategias de comunicación 12. Desarrollar las estrategias de comunicación, 13. Ejecutar el mecanismo seleccionado, 14. Consolidar los soportes de la ejecución del mecanismo, 15. Verificar la ejecución del mecanismo, 16. Implementar programa de sistematización, 17. Archivar los informes y soporte del mecanismo; se incluye actividad de implementación del servicio, lo anterior obedece a la realidad institucional actual y a la forma en que se están realizando las actividades en relación con este procedimiento. Se ajusta el formato de ficha técnica fortalecimiento de servicios bibliotecarios, ajustando los campos de acuerdo con la realidad institucional actual, se ajustaron los nombres de los espacios no convencionales por espacios alternativos de lectura, se agregó campo observaciones, se ajusta la codificación del formato conforme con la nueva codificación del sistema integrado de gestión de la entidad. <p>Lo anterior permitiendo optimizar las actividades del proceso de gestión de lectura, escritura y oralidad y en</p>

	GESTIÓN DE LECTURA, ESCRITURA Y ORALIDAD	Código: LEO-PR-02
		Versión: 02
	FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 15/11/2024
		Página 6 de 6

	cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá
--	---

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló
NOMBRE: José Ignacio Caro Mónica Moreno Hernández	NOMBRE: Bibiana Andrea Victorino Ramírez	NOMBRE: Ruby Lorena Cruz	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Contratistas de la Dirección de Lectura y Bibliotecas	CARGO: Directora de Lectura y Bibliotecas	CARGO: Profesional Universitario (E) Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente

Anexo: Flujograma o Diagrama de flujo del procedimiento



Radicado: **20248000457003**

Fecha 15-11-2024 14:08

El Documento 20248000457003 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 15:14:31
Ruby Lorena Cruz Cruz	Profesional Universitario, Oficina Asesora de Planeación, ID: 1030642638, ruby.cruz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 14:55:53
Bibiana Andrea Victorino Ramírez	Directora de Lectura y Bibliotecas, Dirección de Lectura y Bibliotecas, ID: 52880976, bibiana.victorino@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 14:42:23
José Ignacio Caro	Contratista, Dirección de Lectura y Bibliotecas, ID: 79792097, jose.caro@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 14:34:59
Monica Paola Moreno Hernández	Contratista, Dirección de Lectura y Bibliotecas, ID: 1010173874, monica.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 14:23:02
 365b2810226a037a9331870d363bb75a8b9e65c9f8c4fc02c9eff9c888bba4a2 Codigo de Verificación CV: 3ccb	

