



**DISEÑO DEL MODELO DE NEGOCIO PARA EL SECTOR DE LAS BIBLIOTECAS, LA  
INFORMACIÓN Y LA LECTURA EN MEDELLIN**

**LUIS CARLOS RAIGOZA MUÑETÓN**

**SANDRA PATRICIA BEDOYA MAZO**

**COPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**SECCIONAL BELLO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y A DISTANCIA**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**MEDELLÍN**

**2014**



**DISEÑO DEL MODELO DE NEGOCIO PARA EL SECTOR DE LAS BIBLIOTECAS, LA  
INFORMAICÓN Y LA LECTURA EN MEDELLIN**

**LUIS CARLOS RAIGOZA MUÑETÓN**

**SANDRA PATRICIA BEDOYA MAZO**

**COPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**SECCIONAL BELLO**

**FACULTAD DE EDUCACIÒN VIRTUAL Y A DISTANCIA**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**MEDELLÍN**

**2014**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	5
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
4.	OBJETIVOS .....	7
4.1.	<b>Objetivo General</b> .....	7
4.2.	<b>Objetivos Específicos</b> .....	7
5.	JUSTIFICACIÓN .....	8
6.	MARCO TEÓRICO.....	9
6.1.	<b>Sector de las bibliotecas, la información y la lectura</b> .....	9
6.2.	<b>Gestión de servicios de biblioteca, información y lectura</b> .....	10
6.3.	<b>El mercadeo en el sector de las bibliotecas, la información y la lectura</b> .....	11
6.4.	<b>Consultoría y asesoría en la gestión de bibliotecas, información y Lectura</b> .....	12
6.5.	<b>Modelo de Negocio</b> .....	13
7.	MARCO JURIDICO .....	16
7.1.	Legislación sobre bibliotecas, información y lectura en Colombia.....	16
7.2.	Propiedad intelectual y derecho de autor .....	17
7.3.	Legislación sobre emprendimiento en Colombia .....	18
8.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
8.1.	<b>Enfoque</b> .....	21
8.2.	<b>Método</b> .....	21
8.3.	<b>Tipo de estudio</b> .....	21
8.4.	<b>Población y muestra</b> .....	21
8.5.	<b>Criterios para la selección de la muestra</b> .....	22
8.6.	<b>Entidades seleccionadas</b> .....	22
8.7.	<b>Variables o categorías de análisis</b> .....	23

<b>8.7.1. Componente modelo de negocio</b> .....	23
<b>8.8. Técnicas de recolección de datos</b> .....	24
<b>8.9. Fuentes de información</b> .....	24
8.9.1. <i>Fuentes de información primaria</i> .....	25
8.9.2. <i>Fuentes de información secundaria</i> .....	25
8.9.3. <i>Fuentes de información terciaria</i> .....	25
<b>9. INVESTIGACION</b> .....	25
9.1. Investigación bibliográfica .....	25
9.2. Investigación de recursos y páginas web .....	25
9.3. Entrevistas .....	25
<b>10. RESULTADOS</b> .....	26
<b>11. MODELO DE NEGOCIO GENERAL – SECTOR DE BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA</b> .....	148
<b>12. EVALUACION DOFA DEL MODELO DE NEGOCIO</b> .....	154
<b>13. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR</b> .....	159
<b>14. CONCLUSIONES GENERALES</b> .....	160
<b>15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	166
<b>16. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	167
<b>17. DATOS DEL EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	169
<b>Anexos:</b> .....	169

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las entidades de sector de las bibliotecas, la información y la lectura que comercializan servicios y proyectos de asesoría, consultoría y gestión de unidades de información en Medellín carecen de un modelo de negocio para la prestación de sus servicios.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El análisis del problema se circunscribe a los siguientes elementos relacionados con los procesos de comercialización de servicios y proyectos de asesoría, consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información:

- Se carece de una definición de negocio que permita su conocimiento y desarrollo.
- Desconocimiento de la realidad y dinámica del mercado del sector por parte de las entidades.
- Se adolece de antecedentes locales de experiencias exitosas de modelos de negocio o empresas en los temas de gestión de unidades de información y servicios de información y lectura.
- Débiles procesos de planificación y desarrollo de la gestión de la línea de negocio.
- Reducida planta de personal para la gestión y comercialización de servicios.
- Débil formación en competencias gerenciales de los profesionales de bibliotecología y ciencias de información.
- La gestión y comercialización se realiza según la coyuntura de la demanda.
- Algunas entidades carecen de un portafolio de servicios definidos que responda a las dinámicas del sector, y presentan dificultades en la gestión de ingresos financiera.
- En muchos casos la gestión y comercialización de servicios y proyectos carece de una estructura clara y definida en términos de recursos y condiciones administrativas necesarias para su funcionamiento.

De lo anterior se observa que aunque existen algunas entidades del sector que prestan servicios y proyectos de asesoría, consultoría y gestión de unidades de información, muchas de ellas carecen de un modelo de negocio que les permita desarrollar, de manera más



eficiente, su oferta de servicios acorde a las dinámicas y características del sector y del mercado donde prestan sus servicios.

La gestión de servicios por parte de diferentes entidades del sector de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad, presentó como propósito inicial establecer alianzas que permitieran fortalecer los mismos, pero posteriormente se fueron constituyendo en una fuente significativa de ingresos que apalancaron su funcionamiento y subsidiaron algunos servicios y gastos de funcionamiento, posibilitándoles el desarrollo de líneas de gestión y la sostenibilidad financiera e institucional. Así mismo, el fenómeno del surgimiento de corporaciones orientadas a desarrollar proyectos de gestión e impacto social desde el sector de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad ha posibilitado la gestión de recursos de cooperación nacional e internacional para la oferta y comercialización de servicios.

A pesar de este proceso de desarrollo de alianzas y gestión de servicios bibliotecarios y de información por parte de entidades del sector en los ámbitos público, privados, comunitarios y de las Ong de la ciudad, existe un bajo nivel de desarrollo conceptual, técnico, administrativo e investigativo en la gestión de un modelo y línea de negocios de servicios y proyectos de asesoría, consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información que impulse el desarrollo dinámico del sector y del mercado, mediante la prestación de servicios de calidad, innovadores y con mayor rentabilidad e impacto permitiéndoles ampliar su ámbito territorial e incursionar en nuevas líneas y modelos de negocios, diversificando su portafolio y penetrando nuevos mercados que no han sido explorados

Por otro lado, existen entidades que prestan servicios basados en la demanda que reciben de otras entidades del sector o responden a solicitudes o convocatorias públicas y que en muchos casos se adaptan y definen su oferta de manera coyuntural para responder a dichas solicitudes. Así mismo, encontramos entidades que cuentan con portafolios y servicios de gestión desarrollados, pero que consultan poco las necesidades y requerimientos reales del sector y responden más a los servicios tradicionales y a la necesidad de fortalecer líneas de trabajo institucional con las que ya vienen trabajando y son fuertes en las mismas. Por último encontramos entidades que cuentan con una oferta de servicios que busca responder a la demanda que han detectado, demandas que utilizan de manera débil para fortalecer su línea de negocio.

En síntesis, en las entidades, cada una de manera independiente y en algunos casos mediante alianza para la prestación de servicios y proyectos de asesoría y consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información se percibe la ausencia de una clara definición y

conciencia del negocio, pues se participa en muchos casos de manera coyuntural y respondiendo a las oportunidades puntuales y a la intuición o al empirismo de su práctica de gestión del negocio; compitiendo en muchos casos con portafolios de servicios similares y con ofertas comunes en el mismo sector. Se desconoce, en muchos casos, la oferta de los competidores y cuál es el diferenciador con éstos.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el modelo y características básicas de la gestión para la prestación y comercialización de servicios y proyectos de asesoría y consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información en la ciudad, en términos de: Segmentación de clientes, Propuesta de valor, Actividades claves, Socios claves, Relaciones con el cliente, Canales de distribución, Fuente de ingresos y Estructura de costos?

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1. Objetivo General**

Definir el modelo de gestión requerido por las entidades que prestan y comercializan servicios y proyectos de asesoría y consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información en Medellín.

#### **4.2. Objetivos Específicos**

- Reconocer el modelo de gestión presente en la dinámica de prestación de servicios y proyectos de asesoría y consultoría en información, lectura y gestión de unidades de información por partes de las entidades pertenecientes al sector de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad
- Identificar los componentes del modelo de gestión y comercialización de servicios y proyectos presente en el sector de las bibliotecas la información y la lectura en la ciudad.
- Diseñar un modelo de gestión de servicios comerciales para el sector de las bibliotecas, la información y la lectura en Medellín.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

El sector de las bibliotecas, la información y la lectura en Medellín ha contado con una amplia trayectoria de gestión y desarrollo de servicios bibliotecarios que de manera innovadora ha desarrollado y liderado programas y proyectos de información, lectura y extensión cultural y bibliotecaria. Tal situación ha permitido a diferentes entidades acumular experiencia y Know How que en muchos casos ha sido compartido en diferentes espacios y sectores mediante alianzas, proyectos y programas con diferentes entidades del sector público y privado tanto a nivel local, regional, nacional como internacional. Esta experiencia se ha traducido en desarrollo de programas, servicios y líneas de trabajo en las diferentes entidades del sector, con el propósito generar ingresos que apalanquen su que-hacer y sostenibilidad institucional

Los planes y políticas de bibliotecas y lectura a nivel nacional , así como con la constitución y consolidación de diversas redes y sistemas de bibliotecas en la diferentes regiones del país, se ha generado un flujo de programas e iniciativas de cooperación y desarrollo en diferentes niveles y sectores tanto con recursos públicos, como de capital privado y de cooperación internacional, que han tenido como propósito fortalecer y generar un mayor impacto social de los programas de lectura y bibliotecas en el país

En Antioquia y Medellín los planes de lectura y bibliotecas, la consolidación del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, la inversión de la ciudad en el componente cultural y la disposición de recursos a través de presupuesto participativo, ha generado un nuevo escenario de desarrollo de proyectos e iniciativas para el fortalecimiento bibliotecario público en la región y la ciudad, con la participación de diferentes entidades privadas y agencias de cooperación así como diferentes Ong y organizaciones sociales y comunitarias. Este proceso ha generado una dinámica de mercado y oportunidades, que posibilita a diferentes entidades prestar servicios de asesoría, gestión y desarrollo de proyectos para las entidades del sector aportándole un nuevo ritmo al mismo.

La gestión de un modelo de negocio en las entidades del sector de las bibliotecas, la información y la lectura de la ciudad es un tema pendiente, pero para hacer realidad este proceso es necesario definir y caracterizar aspectos básicos como la identificación y segmentación de sus clientes, loa canales de comunicación y en general los componentes y ámbitos básicos del negocio y objeto de la prestación de servicios por parte de dichas entidades. Éste es un aspectos estratégico y significativo para su desarrollo, que les permitirá establecer las condiciones básicas del sector como negocio, estructurando un enfoque que le permita, a las entidades, ajustar y redefinir su oferta de servicios y tener claro los mínimos

comunes de su negocio e identificar las oportunidades del sector, así como posicionar y mejorar los estándares de calidad de la prestación de sus servicios.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. Sector de las bibliotecas, la información y la lectura**

El sector de las bibliotecas, la información y la lectura hace parte de la gestión cultural y educativa del país. Su presencia en los planes de desarrollo se expresa en iniciativas que dan origen y fortalecen bibliotecas, especialmente públicas y escolares, en todo el territorio nacional; así como la formación y consolidación de hábitos y competencias para la lectura y la escritura.

Durante las últimas décadas se ha evidenciado la creación de bibliotecas en las diferentes regiones del país, las cuales dan vida a diversas redes de trabajo colaborativo tales como la Red Nacional de Cajas de Compensación Familiar, la Red de Bibliotecas Públicas del Banco de la República y otras redes regionales como la Red de Bibliotecas Populares de Antioquia-Rebipoa y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Bogotá y Medellín. De igual forma, es necesario reconocer la presencia de otras unidades de información especializadas que han logrado constituirse en redes tales como las bibliotecas académicas, las bibliotecas escolares y “Grube” que las asocia en la ciudad de Medellín y los centros de documentación especializados con su agremiación denominado “Servinfo” en la misma ciudad. Finalmente, es posible citar la conformación, con sustento en la ley, de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

El fenómeno descrito ha impactado positivamente el proceso de desarrollo cultural y educativo del país, y el acceso a la información y el conocimiento en diferentes comunidades del territorio nacional, gracias a la experiencia, trayectoria y reconocimiento de muchas de las entidades del sector en términos de gestión de proyectos con calidad, eficiencia e innovación, y la disposición de recursos importantes que proceden de los ámbitos público, privado, comunitario y de cooperación internacional; lo que ha permitido que dicha experiencia se conviertan en modelo para otras zonas del país y del continente.

La dinámica y desarrollo del sector y la orientación de recursos y políticas que le imprimen un factor de dinamización al mismo, ha permitido el surgimiento de líneas de trabajo o negocio en las bibliotecas así como de entidades orientadas a la atención de las necesidades del sector en general, en términos de comercialización y mercadeo de servicios a terceros que soporten el desarrollo de los planes, iniciativas y proyectos; así como la captación de recursos a nivel



nacional proveniente de los entes de gobierno, de cooperación internacional y la gestión de oportunidades y convocatorias a premios (Fundación Bill y Melinda Gates, entre otros).

En los municipios esto ha permitido la orientación y movilización de recursos importantes y la implementación de políticas, inversión y desarrollo del sector, lo cual ha configurado un universo de entidades, bibliotecas, corporaciones, gremios y subsectores como los bibliotecarios y promotores de lectura entre otros, que han hecho presencia en el desarrollo y gestión del sector. En este sentido, las bibliotecas han liderado proyectos y cuentan con la experiencia y el acumulado que les permite realizar la gestión de proyectos en el mismo sector, aportando el conocimiento significativo construido a través de la experiencia. Así mismo, las universidades han jugado un papel significativo en la construcción y desarrollo de propuestas para el sector

## **6.2. Gestión de servicios de biblioteca, información y lectura**

La gestión de servicios de biblioteca, información y lectura ha comprendido el desarrollo de una oferta que busca responder a las necesidades y demandas del sector en el marco de la implementación de políticas y planes de desarrollo que han tenido como propósito el fortalecimiento del mismo y que han generado oportunidades y escenarios que tradicionalmente no estaban presentes y ha hecho evidente la necesidad de brindar soluciones a las demandas de desarrollo de redes y sistemas de bibliotecas y también a la tercerización de servicios.

En este sentido podemos citar el caso de los Parques Biblioteca de la ciudad: en su primera fase, el modelo de prestación de servicios entregó resultados positivos gracias a la participación de diversas entidades del sector que eran fuertes en gestión y prestación de servicios de bibliotecas, información y lectura y que eran operadores del proyectos, percibiendo unos recursos importantes en la línea de gestión de bibliotecas.

EN este tipo de situaciones se hace evidente también en el desarrollo de eventos de gran formato como la Fiesta del Libro y el Juego Literario, entre otros, donde las entidades del sector han ido desarrollando una línea de negocio para la captación de recursos y venta de servicios, así como el desarrollo de alianzas de cooperación en el ámbito local, regional y nacional.

El escenario inicial se da a partir de la implementación de planes de lectura y bibliotecas que requerían de una capacidad instalada que trascendiera las paredes y los servicios tradicionales de las bibliotecas públicas de la ciudad, esto implicó establecer y desarrollar una doble



dimensión y línea de prestación y gestión de servicios para responder a las oportunidades del sector y el mercado, en el marco de desarrollo de políticas públicas y la dinamización del sector cultural y educativo de la ciudad. Tal situación generó flujos y dinámicas en los sectores privado y comunitario, que potenciaron el desarrollo de propuestas, programas, proyectos e iniciativas en la ciudad, en temas de gestión de bibliotecas, información y lectura pero que carece de los elementos necesarios para su gestión y desarrollo.

Así mismo, se generaron espacios e iniciativas para la organización de redes y sistemas de bibliotecas, servicios y programas de información y lectura especializados, que propiciaron procesos de intervención comunitaria, la cual exigía no solo de servicios especializados sino también de personal capacitado que muchas veces era escaso o se tenían limitaciones para su contratación permanente. Esta situación hizo necesario el desarrollo de una línea de trabajo en la gestión de alianzas y convenios que permitieran apalancar los proyectos sociales, así como generar recursos alternativos que permitieran el funcionamiento de diferentes servicios sociales.

Por último, en esta línea encontramos el surgimiento entidades y corporaciones de tipos social, educativo y cultural que ven en la lectura un vehículo y una plataforma de trabajo, que les permite desarrollar proyectos y alianzas en escenarios de cooperación.

La gestión de servicios de biblioteca, información y lectura se ha configurado como una línea de desarrollo de los proyectos bibliotecarios públicos en la ciudad, generando aprendizajes y avances en el sector mediante la configuración de niveles de atención y nuevos clientes, pero que requiere ser fortalecido de manera sistemática y coherente en consonancia con las cambiantes realidades de las comunidades y requerimientos de los cooperantes.

### **6.3.El mercadeo en el sector de las bibliotecas, la información y la lectura**

El mercadeo en el sector de las bibliotecas, la información y la lectura está relacionado con el desarrollo de programas y servicios orientados a lograr una identificación y relacionamiento con los usuarios o públicos objeto de las bibliotecas y entidades, que en la ciudad, desarrollan programas de información y lectura. Tiene que ver con la aplicación de estrategias para la identificación de usuarios, el establecimiento de variables de comunicación y en general de acciones orientadas a mantener usuario y/o clientes propios de los programas y servicios de las bibliotecas y entidades del sector, buscando darles más visibilidad, pertinencia articulación con dichos públicos



Algunas de estas entidades han desarrollado portafolios de servicios y estrategias de comunicación y mercadeo tanto tradicionales como novedosos mediante el uso de los recursos tecnológicos tales como páginas web, redes sociales, web 2.0 y una serie de estrategias de relacionamiento y participación en escenarios de tomas de decisiones sociales, de política pública y de asignación de recursos públicos como presupuesto participativo, entre otros.

El mercadeo en el sector de las bibliotecas había estado más orientado a la promoción, divulgación, articulación y desarrollo de la oferta de servicios, pero se fue ampliando a partir de la demanda a la venta y el desarrollo de ofertas de valor. En esta línea se han planteado por parte de las entidades con experiencia y capacidad para generar de manera gradual, y según la demanda, portafolios de servicios y líneas de gestión de recursos que inicialmente tenían como propósito optimizar la propia gestión, subsidiar servicios y generar ingresos adicionales para financiar una labor y enfoque de intervención social. Hoy día es un mercado dinámico de prestación de servicios de biblioteca, información y lectura con una fuerte demanda a nivel, local, regional y nacional y ello se evidencia en las líneas, programas, proyectos y acciones realizadas por las entidades del sector.

#### **6.4. Consultoría y asesoría en la gestión de bibliotecas, información y Lectura**

La consultoría y asesoría en gestión de proyectos bibliotecarios, de información y de lectura ha sido un tema reciente que se derivado de los programas y servicios de ciertas entidades del sector en la ciudad, las cuales han construido un conocimiento especializado y métodos de trabajo que han sido la base para el diseño y ofrecimiento de los servicios de asesoría y consultoría.

Algunas unidades académicas de algunas universidades cuentan centros encargados de diversas líneas de desarrollo simultáneamente como la investigación, la extensión y el apoyo administrativo. Sus portafolios incluyen los servicios de asesoría y consultoría en los temas específicos de las unidades académicas. Con su accionar aportan a la capitalización financiera y al desarrollo del área del conocimiento en cuestión.

Las entidades privadas se han incorporado al sector como respuesta a una necesidad latente en el desarrollo bibliotecario de la ciudad y para ello desarrollan portafolios que incluyen las asesorías y consultorías como mecanismos para resolver las necesidades, pero también como canal de comunicación y cercanía con los clientes. Dichas asesorías pueden ser presenciales, por medio de herramientas tecnológicas o en espacios de cooperación establecidos en el ámbito de un plan desarrollo por ejemplo.

Este servicio o componente de consultoría y asesoría se ha ido desarrollando en el marco de la línea de negocio y gestión que algunas entidades del sector ha ido constituyendo en la práctica y que ha permitido la generación de una serie de dinámicas de oferta y demanda así como de mercadeo y comercialización de servicios, donde su activo principal es el capital de conocimiento y experiencia de algunas entidades del sector, en la perspectiva de la construcción de la sociedad de la información y el conocimiento en el ámbito local y nacional.

### **6.5. Modelo de Negocio**

Los modelos de negocio comprenden la manera como la empresa o entidad administra sus recursos y genera valor en términos de cómo atender a sus clientes y como genera ganancias y beneficios.

Desde el enfoque y metodología del modelo de negocio de Osterwalder “Un modelo de negocio es una herramienta conceptual que, mediante un conjunto de elementos y sus relaciones, permite expresar la lógica mediante la cual una compañía intenta ganar dinero generando y ofreciendo valor a uno o varios segmentos de clientes, la arquitectura de la firma, su red de aliados para crear, mercadear y entregar este valor, y el capital relacional para generar fuentes de ingresos rentables y sostenibles”.<sup>1</sup>

Los modelos de negocio son un aporte de la administración y la gestión de empresas bastante extendido y desarrollado en el mundo empresarial actual y hace comprensible el proceso de desarrollo de diferentes métodos y prácticas que han enfocado aspectos básicos del funcionamiento y crecimiento de las empresas y organizaciones, mediante procesos de aprendizaje y construcción innovadora que han tomado prototipos de diferentes experiencias exitosas en el campo empresarial y que han incorporado la innovación, el desarrollo tecnológico y el emprendimiento como componentes claves de su desarrollo y crecimiento.

En este sentido muchos de los modelos exitosos y de aplicación empresarial han sido llevados a campos y escenarios nuevos y no tradicionales como el sector social y el sector de emprendimiento. Dada las dinámicas cambiantes de la economía, los negocios, las tendencias del mercado y el desarrollo tecnológico se han desarrollado propuestas innovadoras y

---

<sup>1</sup> Innovación en modelos de negocio: la metodología de Osterwalder en la práctica. Juan Fernando Márquez García. Revista MBA Eafit. 2010, pág. 31

atractivas que han generado una mirada más amigable y de manejo sencillo y ejecutivo sin perder la profundidad y seriedad en el análisis del sector o de los componentes en la gestión.

En estas líneas concentramos la metodología de diseño de modelo de negocio conocida como el método o modelo Canvas o Alexander Osterwalder, el cual ha tenido una gran acogida en el mundo empresarial y académico de la administración de empresas.

El Modelo de negocio Osterwalder permite establecer el análisis e identificación de los componentes y de las relaciones entre éstos. El presente trabajo busca desarrollar un modelo de negocio como apuesta de gestión que permita caracterizar las condiciones y componentes del sector de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad de Medellín y que sustente el desarrollo de iniciativas posteriores de emprendimiento e innovación social.

Este ejercicio comprende una aproximación y reconocimiento de las condiciones y elementos del sector, analizando los componentes del mismo a partir del reconocimiento de la experiencia de las entidades seleccionadas en la muestra, de tal manera que permita caracterizar el modelo más adecuado de acuerdo a las condiciones del sector, presente en la muestra.

Para cumplir el propósito, es necesario construir un modelo para cada entidad estudiada, los cuales serán analizados en su conjunto, para posteriormente construir el modelo general del sector y formular las recomendaciones que favorezcan el desarrollo de la gestión del mismo.

A continuación se reseñan los componentes del modelo de negocio según las definiciones de Osterwalder<sup>2</sup>:

**Segmentos de clientes:** “En este bloque se listan los diferentes tipos de clientes a los que se dirige la oferta. La clasificación se hace con base en diferencias en necesidades, forma de accederlos, tipo de relación y rentabilidad, entre otros. Después se procede a describir en mayor detalle cada uno de ellos, con base en variables demográficas, geográficas y sicográficas, entre otras”.

**Propuesta de valor:** “La oferta es lo que atrae a los clientes; aquello por lo que están dispuestos a pagar. Se presenta como un paquete de productos y servicios y los principales atributos de cada uno. Puede haber una oferta única o varias ofertas y estas pueden dirigirse a un segmento en particular o a varios de ellos”.

---

<sup>2</sup> Innovación en modelos de negocio: la metodología de Osterwalder en la práctica. Juan Fernando Márquez García. Revista MBA Eafit. 2010, pág. 32-33



**Canales de distribución y comunicación:** “el asunto fundamental en este bloque es identificar los canales a través de los cuales se accede a los clientes para comunicarse con ellos y para ofrecer la propuesta de valor. Entre ellos están la fuerza de ventas, los puntos de venta, los afiliados, la publicidad, las reuniones, los sitios web, etc.

**Tipo de relaciones con los clientes:** “debe definirse cuales tipos de relaciones se establecen con cada uno de los segmentos atendidos, desde las más personalizadas, como tener ejecutivos de cuenta, pasando por relaciones personales pero masivas como el contacto center, hasta aquellas relaciones por medio de los portales web o de voz, automatizados, entre otros. Se deben tener en cuenta las distintas etapas del ciclo de la relación como preventa, venta, postventa y migración a nuevas ofertas”.

**Fuentes de ingresos:** “Son las fuentes de las cuales se reciben los ingresos por la propuesta de valor que se ofrece. Se incluyen acá: transacciones, suscripciones, servicios, licenciamiento, alquiler, pauta publicitaria, entre otros”.

**Recursos clave:** “Son los recursos que una compañía debe desplegar para hacer que el negocio funcione. Incluye recursos físicos, intelectuales, humanos y financieros. Pueden ser propios, arrendados o adquiridos de sus aliados clave”.

**Actividades clave:** “Son las principales actividades que deben realizarse mediante la utilización de los recursos clave para producir la oferta de valor y para gestionar las relaciones con los clientes y los aliados. Es imprescindible concentrarse en las competencias esenciales y buscar aliados para las demás”.

**Red de aliados:** “Esta conformada por los aliados y proveedores que deben identificarse y con los que se establecen relaciones. Para lograr ciclos de innovación más rápidos y exitosos cada vez es más importante apalancarse en recursos y actividades de terceros, con los que se puede lograr construir o complementar la oferta de valor u optimizar costos”.

**Estructura de costos:** “La estructura de costos está fundamentada en el listado de los costos más significativos del modelo de negocio, fundamentalmente recursos, actividades y red de aliados así como su relación con los demás bloques.”

## **7. MARCO JURIDICO**

### **7.1. Legislación sobre bibliotecas, información y lectura en Colombia**

La legislación sobre biblioteca pública en Colombia comprende un amplio marco de componentes que orientar su accionar y busca garantizar y orientar los recursos necesarios en su funcionamiento y sostenibilidad en términos de los servicios bibliotecarios de lectura, información y extensión que prestan las comunidades y usuarios en su área de influencia

Dichos componentes están relacionados con el acceso y democratización de la información, la promoción y formación de hábitos de lectura, el desarrollo de las bibliotecas y sus servicios de manera acorde a las necesidades de los usuarios y el desarrollo de actividades y programas de extensión que lleguen a las diferentes públicos y grupos poblaciones de las diferentes comunidades y regiones del país, creando para ello diferentes instrumentos, espacios, programas proyectos e iniciativas para su promoción y desarrollo.

El contexto normativo le plantea a la biblioteca pública y a sus diferentes programas de lectura, retos en términos de la consolidación de sus funciones y el ejercicio de su que-hacer, el cual en muchos casos no alcanza a desarrollar los componentes mencionados ya sea por carecer de personal suficiente o formado, o porque el tema de la gestión de recursos y proyectos, en términos de su mercadeo y venta, no ha sido una línea de trabajo tradicional en las bibliotecas y por lo tanto está ausente en su objeto social. No obstante, el desarrollo de planes y políticas que estimulan la creación de redes, sistemas y espacios de cooperación le imprimen nuevos retos tanto a las bibliotecas mismas como las entidades que prestan servicios al sector y que se han ido consolidando como un sector dinámico de oportunidades en la gestión y ventas de proyectos y recursos de intervención y desarrollo cualitativo, en términos de una oferta de valor a través de servicios prestados por algunas bibliotecas y entidades de la ciudad

En este sentido, un modelo de negocio para el sector de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad, debe estar fundamentado y orientado en primer término en la legislación y marco normativo del acceso a la información, del desarrollo de programas y ofertas de extensión y de lectura, y el desarrollo de la biblioteca como espacio de encuentro y construcción educativa, cultural y social, dado que el desarrollo de políticas y legislación sobre biblioteca pública y lectura en Colombia, y especialmente en la ciudad, ha generado un espectro de oportunidades para proyectos de emprendimiento social que desde una perspectiva o modelo de negocio no ha sido lo suficiente aprovechado. A continuación se cita el marco normativo más básico relacionado con el propósito del presente trabajo:

- Decreto 287 1975
- Artículo 72 de la Constitución Política de 1991
- Decreto 460 de 1995
- Ley 397 de 1997 “Ley general de Cultura” - Ministerio de Cultura.
- Plan Nacional de Cultura 2001 – 2010. – Ministerio de Cultura.
- Documento Conpes No. 3162 “Lineamientos para la Sostenibilidad del Plan Nacional de Cultura 2001-2010” – Ministerio de Cultura.
- Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006 “Hacia un Estado Comunitario” Departamento Nacional de Planeación.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010. – Departamento Nacional de Planeación.
- Documento Conpes 3222 “Lineamientos del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas”. Ministerio de Cultura.
- Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas de Antioquia. Gobernación de Antioquia.
- Plan de Desarrollo Municipal, 2008 – 2011: Medellín Solidaria y Competitiva. Alcaldía de Medellín.
- Agenda de Políticas Públicas de Lectura. – CERLAC – OEI.

El escenario más significativo para el desarrollo de iniciativas y propuesta de emprendimiento en el sector de las bibliotecas, la información y la lectura se encuentra presente en los planes de lectura y los documentos Conpes relacionados con el tema. Los planes, además de ser un espacio de relacionamiento y gestión de alianzas y convenios, plantean ofertas de valor para el sector, estiman las perspectivas, componente técnico y los servicios, recursos y acciones a desarrollar. Por su parte los Conpes ofrecen lineamientos, pautas y estándares de calidad que sirve de guía y base para el desarrollo de la oferta de valor para las entidades e iniciativas de emprendimiento que deseen brindar soluciones al sector, no solo en términos de ingresos sino también desde la perspectiva del emprendimiento e innovación social

## **7.2. Propiedad intelectual y derecho de autor**

La propiedad intelectual y el derechos de autor son aspectos inherentes al sector de las bibliotecas, la información y la lectura en los ámbitos relacionados con las publicaciones que se adquieren y circulan en los proceso de lectura y acceso a la información y al conocimiento así como desde los contenidos en diferentes formatos y soportes. A continuación, se mencionan los aspectos básicos del marco normativo que orientan el tema:

- Artículo 61 de la Constitución política de 1991



- Ley 23 de 1982 sobre derechos de autor (artículos 1 y 2)
- Ley 44 de 1993 (Capítulo II artículo 6, capítulo IV artículo 51)
- Ley 599 de 2000 se expide el código penal (Artículo 270, artículo 271, artículo 272)

Por su condición de entidad cultural y el papel educativo que ha tenido la biblioteca, ésta ha contado con el reconocimiento especial en la mediación del acceso a las obras de creación de diferentes autores y responsables de los contenidos intelectuales de diferentes dispositivos y medios electrónicos, que permiten a diversos usuarios y comunidades resolver y satisfacer sus necesidades de información y conocimiento, así como el acceso al disfrute de las obras y contenidos.

Los aspectos básicos presentes en el desarrollo de un modelo de negocio para el sector de las bibliotecas, la información y la lectura tienen que ver, entre otros, con la confidencialidad del acceso y manejo de la información en el contexto de alianzas o convenios. Así mismo, los derechos de autor y propiedad intelectual derivados de los productos de información que son construidos de manera colectiva. Los acuerdos de derechos de autor y propiedad intelectual son detallados, en muchos casos, en las actas y minutas de los proyectos, convenios y contratos de los servicios y soluciones que se brindan por parte de las entidades del sector.

Por último, es evidente la necesidad de determinar el alcance de los derechos de las partes, en términos de autoría y propiedad intelectual, sobre un producto o contenido derivado del proyecto en etapa posterior a su finalización, y que corresponde a la aplicación de procesos de gestión del conocimiento por parte de la entidad que prestó el servicio.

Estos aspectos están presentes y hacen parte de la gestión de conocimiento y de los servicios que muchas entidades desarrollan para el sector de las bibliotecas, la información y la lectura, y que son del interés de los componentes de un modelo de negocio en términos de los socios claves, la oferta de valor, las relaciones con los clientes, los recursos claves y las ganancias, entre otros,

### **7.3. Legislación sobre emprendimiento en Colombia**

La legislación sobre emprendimiento en Colombia presenta un desarrollo paralelo al desarrollo económico y de creación de empresas, donde se destaca la presencia de diversas herramientas normativas que han incorporado elementos del sector empresarial y del sector académico, y tendencias actuales como la innovación y las tecnologías de información y comunicación, entre otros aspectos.



En este contexto, se destaca el papel del estado como promotor, regulador y dinamizador de políticas y normas sobre emprendimiento, como parte de los procesos económicos presentes en los planes de desarrollo de los ámbitos local, regional y nacional, y que responden a las necesidades geopolíticas y de mercado, las cuales se nutren de iniciativas de emprendimiento que se constituyen una de las puntas de lanza de los diferentes sectores de la economía nacional.

La cultura del emprendimiento y la construcción de conocimiento en torno al mismo desde la innovación, el desarrollo tecnológico, la competitividad, la productividad y el desarrollo de los diferentes sectores de la economía, plasmado en varios documentos Conpes, son el marco de referencia de muchos programas y procesos de emprendimiento a nivel nacional, en los cuales los emprendedores encuentran programas de formación, asesoría y consultoría para el desarrollo de sus ideas de negocios y de sus procesos de emprendimiento social y productivos.

En este contexto, en términos de legislación, se busca promover las condiciones para el surgimiento de empresas y el desarrollo económico y científico del país; en pocas palabras el emprendimiento es el caldo de cultivo para la creación de empresas en Colombia. Se pretende llevar esas ideas de negocios y plasmarlas en una realidad práctica, en términos de su diseño, desarrollo y ejecución hasta convertirse en una empresa. Tal pretensión no solo depende del proceso de acompañamiento y asesoría, sino también del emprendedor mismo, de su persistencia y tenacidad; de las ideas de negocio y de las condiciones del sector en el cual se ubica la propuesta.

En cuanto al modelo de negocios, el emprendimiento es el marco que promueve la construcción y desarrollo de iniciativas de negocio en la ciudad desde la perspectiva de una cultura del emprendimiento y de un proceso de formación asesoría y acompañamiento, constituyéndose en un sector dinámico en el desarrollo de la ciudad. Brinda herramientas técnicas para su diseño y para el proceso de análisis de su actividad y viabilidad hasta su maduración, período en el cual el emprendedor y su negocios continúa por sí solos.

A continuación se reseña la normatividad del sector en términos generales

LEGISLACION	CÓDIGO DE COMERCIO	INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN RELACIONADOS CON EL EMPRENDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Constitución Política. Art. <b>38 y 333</b></li> <li>• Ley 29 de 1990</li> <li>• Decreto 393 de 1991</li> <li>• Decreto 585 de 1991 ley 344 de 1996</li> <li>• Ley 550 de 1999</li> <li>• Ley 905 de 2004</li> <li>• Ley 1151 de 2007</li> <li>• Ley 789 de 2002</li> <li>• Decreto 934 de 2003</li> <li>• Ley 905 de 2004</li> <li>• Resolución 470 de 2005</li> <li>• Ley 1014 de 2006</li> <li>• Decreto 4466 de 2006</li> <li>• Decreto 2175 de 2007</li> <li>• Sentencia c-392 de 2007</li> <li>• Sentencia c-448 de 2005</li> <li>• Circular 8 de 2008 de la superintendencia financiera</li> <li>• Ley 1286 de 2009</li> <li>• Ley 29 de 1990</li> <li>• Decreto 525 de 2009</li> <li>• Decreto 1192 de 2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título III, artículo 294, sobre constitución de sociedades colectivas</li> <li>• Título IV, artículo 323, sobre constitución de sociedades en comandita</li> <li>• Título IV, capítulo II, artículo 337, sobre constitución de sociedades en comandita simple</li> <li>• Título IV, capítulo III, artículo 343, sobre constitución de sociedades en comandita por acciones</li> <li>• Título V, artículo 353, sobre constitución de sociedades de responsabilidad limitada</li> <li>• Título VI, artículo 373, sobre constitución de sociedades anónimas</li> <li>• Título VII, artículo 461, sobre constitución de sociedades de economía mixta</li> <li>• Título VIII, artículo 469, sobre constitución de sociedades extranjeras</li> <li>• Título IX, artículo 498, sobre constitución de sociedades mercantiles de hecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONPES 3297 del 26 de julio de 2004</li> <li>• CONPES 3439 del 14 de agosto de 2006</li> <li>• CONPES 3484 del 13 de agosto de 2007</li> <li>• CONPES 3527 del 23 de junio de 2008</li> <li>• CONPES 3533 del 14 de julio de 2008</li> <li>• CONPES 3582 de abril de 2009</li> <li>• CONPES 3697 14 de julio de 2011</li> </ul>

## **8. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **8.1. Enfoque**

El presente trabajo de grado es de tipo cualitativo, busca diseñar una propuesta de modelo de negocio para el sector de las bibliotecas, la información y lectura en Medellín, a partir de la identificación de las variables presentes en el mismo, las cuales permitan formular un modelo de negocio pertinente a la demanda de soluciones en servicios de información, proyectos de lectura y gestión de unidades de información.

### **8.2. Método**

El presente estudio es de corte cualitativo, el cual desarrolla la metodología de modelo de negocio (Alexander Osterwalder o Método Canvas) para el diseño de un modelo pertinente al sector de las bibliotecas, la información y la lectura en Medellín, a partir de instrumentos y variables establecidas que permitan la identificación de los componentes del modelo, desde la revisión y análisis de experiencias de una muestra de las entidades del sector en la ciudad, las cuales prestan servicios como forma de captar ingresos y que corresponden a la dinámica de las mismas.

### **8.3. Tipo de estudio**

Se trata de un estudio cualitativo de tipo exploratorio que busca reconocer los componentes del modelo de negocio bajo la metodología Canvas, a partir de la revisión del estado del arte y experiencias significativas relacionadas con el tema, para el diseño de un modelo de negocio que sea aplicable al sector de las bibliotecas y la lectura en Medellín

### **8.4. Población y muestra**

Se realizará una revisión y selección de experiencia significativas que cumplan criterios de calidad que validen su selección como tal, y desde la definición de los sectores representativos que están involucrados en la dinámica de la gestión de las bibliotecas, la información y la lectura en la ciudad.

Las experiencias seleccionadas representan una muestra significativa de las entidades que ofertan servicios y proyectos de asesoría y consultoría en información y lectura, y la gestión de unidades de información.

### 8.5. Criterios para la selección de la muestra

CRITERIOS	
Calidad	Contemplan estándares mínimos de calidad en términos de su gestión y prestación de servicios
Perspectiva social	Aplicación e impacto social que genera la oferta que realiza la entidad
Comercialización de servicio	La oferta se comercialice o permita el ingreso de recursos de manera directa o través de convenios y/o alianzas de cooperación.
Constitución legal	Entidades que cuentan con una personería jurídica definida
Pertinencia	Las experiencias deben hacer parte o pertenecer al sector de las biblioteca, la información y la lectura en la ciudad

### 8.6. Entidades seleccionadas

- Comfenalco Antioquia. Departamento de Bibliotecas
- Fundación Ratón de Biblioteca
- Fundación Taller de Letras Jordi Sierra y Fabra
- Corporación Makaia
- Universidad de Antioquia. Centro de Investigaciones de la Universidad de Antioquia-CICINF
- Asociación de egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología-ASEIBI.

## 8.7. Variables o categorías de análisis

### 8.7.1. Componente modelo de negocio

VARIABLE	DEFINICIÓN	SUBVARIABLE
<b>Segmentación de clientes</b>	Entidades públicas, privadas, comunitarias y organismos no gubernamentales- ONG- y personas naturales con los cuales se pueden establecer negocios, convenios o alianzas para la prestación de servicios en la temáticas o líneas establecidas en el modelo de negocio	<p><b>SECTOR PÚBLICO:</b> entidades y dependencias del sector público del orden municipal en Medellín</p> <p><b>SECTOR PRIVADO:</b> Fundaciones empresariales con presencia y ejecución de proyectos sociales en la ciudad</p> <p><b>SECTOR COMUNITARIO:</b> organizaciones comunitarias de segundo grado con presencia en las diferentes zonas, comunas o corregimientos de la ciudad</p> <p><b>ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES - ONG:</b> Organismos no gubernamentales con presencia y ejecución de proyectos sociales en la ciudad</p> <p><b>BIBLIOTECAS Y UNIDADES DE INFORMACIÓN:</b> Bibliotecas y unidades de información con presencia y que desarrollen una oferta de servicios y programas de interés comunitario en la ciudad</p>
<b>Propuesta de valor</b>	Razón por la cual los clientes establecidos usan o adquieren las soluciones que ofrece las entidades que prestan servicios en de estudio, para la resolución de sus necesidades o problemas de gestión de bibliotecas, servicios de información y lectura, estableciendo alianzas, convenios y utilizando sus programas y servicios.	<p>Soluciones de gestión de bibliotecas, servicios de información y lectura a la medida de las necesidades y requerimientos de las entidades y usuarios clientes del sector.</p> <p>Calidad de los programas, servicios, proyectos prestados y productos suministrados</p> <p>Soluciones , accesibles y competitivas en términos de valor y precios del mercado</p> <p>Experiencia y trayectoria en el diseño, suministro y gestión de servicios</p> <p>Valor y sentido social agregado en la gestión de servicios</p> <p>Manejo integral de los problemas y necesidades de gestión de biblioteca y servicios de lectura</p>
<b>Actividades</b>	Todas las acciones que se	Planeación

<b>claves</b>	deben realizar con los recursos clave para llevar a cabo la propuesta de valor	Gestión Prestación del servicio
<b>Recursos Clave</b>	Insumos básicos necesarios para ejecutar y desarrollar la propuesta de valor dentro del modelo de negocios.	Recursos humanos Recursos Intelectuales Recursos Tecnológicos y Equipos Recursos Físicos Recursos financieros Recursos documentales de información y documentación
<b>Socios claves</b>	Organizaciones con las que se pueden realizar alianzas estratégicas, reducir riesgos y adquirir recursos dentro del modelo de negocios	Entidades del sector públicos Redes de Unidades de Información Organismo multilaterales y de cooperación Redes de lectura y bibliotecas en las áreas de interés de la organización Redes internacionales de desarrollo y gestión social
<b>Relaciones con el cliente</b>	Los diversos tipos de relaciones que se establecen con los distintos segmentos de clientes	Portal web Redes sociales Vía telefónica Correo electrónica
<b>Canales de distribución</b>	Formas y medios de acceso a los clientes de la corporación	Portal web Fuerza de venta Publicidad Reuniones
<b>Fuente de ingresos</b>	Recurso financiero y en especie que recibiría la corporación por la prestación de sus servicios y las alianzas y convenios que establezca	Venta de servicios al sector público, privado, comunitario y ONG Incentivos de política públicas y apoyos a organización t proyectos de emprendimiento social
<b>Estructura de costos</b>	Estructura de costos fundamentales para el modelo de negocio.	Costos directos Costos indirectos Costos de administración

### 8.8. Técnicas de recolección de datos

Se emplearán las siguientes técnicas:

- Entrevistas semi-estructurada a los directores y representantes de las experiencias significativas seleccionadas.
- Revisión de la documentación bibliográfica y contenidos web sobre la temáticas de proyectos e iniciativas de la gestión de la información y el conocimiento en la ciudad
- Investigación tecnológica sobre experiencias de servicios de información y gestión de conocimiento a nivel local, regional y nacional.

### 8.9. Fuentes de información



### **8.9.1. Fuentes de información primaria**

Las fuentes primarias estarán compuestas por los directivos o representantes de las entidades seleccionadas participantes en el estudio.

### **8.9.2. Fuentes de información secundaria**

Las fuentes secundarias están compuestas por los materiales bibliográficos que soportan el desarrollo de la investigación, en los diferentes soportes y formatos, incluyendo los recursos web.

### **8.9.3. Fuentes de información terciaria**

Las fuentes terciarias estarán integradas por las bases de datos especializadas sobre las temáticas propuestas.

## **9. INVESTIGACION**

### **9.1. Investigación bibliográfica**

### **9.2. Investigación de recursos y páginas web**

### **9.3. Entrevistas**

## 10. RESULTADOS

### FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECAS</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>13 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.redeamerica.org/guias/guiadesarrollo/documentos/glc_63_fondofocusmedellin.pdf">http://www.redeamerica.org/guias/guiadesarrollo/documentos/glc_63_fondofocusmedellin.pdf</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Libro</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	Fundación Corona
<b>TITULO</b>	El Fondo FOCUS en Medellín: Pensar lo que se hace y hacer lo que se piensa
<b>EDITORIAL</b>	Fundación Corona
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Libro
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.redeamerica.org/guias/guiadesarrollo/documentos/glc_63_fondofocusmedellin.pdf">http://www.redeamerica.org/guias/guiadesarrollo/documentos/glc_63_fondofocusmedellin.pdf</a>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Fondo FOCUS, organizaciones comunitarias, Corporación Picacho con Futuro, Fundación Ratón de Biblioteca, Corporación Semilla de Esperanzas, Corporación Educativa y Cultural Simón Bolívar, Corporación Sal y Luz, Corporación Cultural Nuestra Gente, Asociación Centro de Integración Comunitaria – CIC, Corporación Cívica Mundo Nuevo, lectuarte, promoción de lectura, talleres,
<b>Socios claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio administración Bibliotecas Raizal y Villatina con Fundación Familia, La Visitación y Fundación Ratón de Biblioteca</li> <li>- Municipio de Medellín</li> <li>- Universidad de Antioquia</li> <li>- Padres de familia</li> <li>- Maestros</li> </ul>
<b>Actividades claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimientos del contexto de sus clientes y de sus necesidades y la expresión libre de sus temores, deseos y dificultades, relaciones interpersonales, nivel de escucha</li> <li>- El diseño de la propuesta de valor, la cual incluye metodologías acordes a los grupos poblacionales</li> <li>- Seguimiento y evaluación del proceso lector mediante la observación y aplicación de instrumentos para tal fin, los cuales se diseñan de forma participativa y dinámica que se ajusta al proceso de cada niño o niña y joven. Se suma la percepción de los padres y maestros y el</li> </ul>

	<p>seguimiento a la cantidad de libros prestados por cada usuarios y la observación de los facilitadores del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación de la calidad de los servicios prestados</li> <li>- Actividades relacionadas con el fortalecimiento institucional (procesos de planeación y gestión, y de proyectos), mejoramiento de la cultura organizacional</li> <li>- Formación y actualización permanente del equipo de trabajo en promoción de lectura y gestión</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Busca acerca a los niños, niñas y jóvenes a los libros, la lectura para pasar el tiempo libre y la prefiera a otras actividades. Se responden a necesidades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajos índices de lectura y escritura</li> <li>- Dificultades para la sana convivencia</li> <li>- Débiles procesos de comunicación verbal y no verbal</li> </ul> <p>líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de lectura : horas del cuento, lecturas individuales, club de lectura</li> <li>• Bibliotecarios: circulación y préstamo de libros</li> <li>• Promoción del arte: talleres de pintura, escultura, teatro, etc.</li> </ul> <p>Centros de lectura Programas de promoción de lectura y competencia lectora (Lectuarte)</p> <p>Publicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas y discursos de la promoción de la lectura en la ciudad de Medellín. El papel de la biblioteca pública. Productos de una investigación llevada a cabo con la universidad de Antioquia.</li> </ul>
<b>Segmento de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños, niñas y jóvenes de la zonas en las cuales se tiene presencia</li> </ul>

#### FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECAS</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>13 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.reddebibliotecas.org.co/comunidad_bibliotecologos/Documents/PlanGestionBibliotecaria_BibliotecaFundacionRatonBiblioteca.pdf">http://www.reddebibliotecas.org.co/comunidad_bibliotecologos/Documents/PlanGestionBibliotecaria_BibliotecaFundacionRatonBiblioteca.pdf</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Documento administrativo</b>

<b>FICHA Nro.</b>	2
<b>AUTOR</b>	Yamili Ocampo Molina

<b>TITULO</b>	Fundación Ratón de Biblioteca: sistema de bibliotecas públicas comunitarias
<b>EDITORIAL</b>	Fundación Ratón de Biblioteca
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Libro. Plan de Gestión bibliotecaria
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.reddebibliotecas.org.co/comunidad_bibliotecologos/Documents/PlanGestionBibliotecaria_BibliotecaFundacionRatonBiblioteca.pdf">http://www.reddebibliotecas.org.co/comunidad_bibliotecologos/Documents/PlanGestionBibliotecaria_BibliotecaFundacionRatonBiblioteca.pdf</a>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Sistema de bibliotecas públicas bibliotecas comunitarias, plan operativo, perfil del empleado , reconocimientos, Historia institucional, bibliotecas Raizal, Biblioteca Villa Tina, Biblioteca la Esperanza y Centro de Lectura Villa de Guadalupe, lectura y escritura
<b>Socios claves</b>	<p><b>Donantes:</b> Cooperativa Confiar, Fundación Bancolombia, Fundación Sofía Pérez, Fundación Éxito, Fundación suramericana, Protección, Fraternidad Medellín, Fundación Grupo Familia)</p> <p><b><u>MAPA DE ACTORES PAR LA GETIÓN</u></b></p> <p>- <b>ACTORES GUBERNAMENTALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Educación Nacional</li> <li>- Ministerio de Cultura: Concertación, Plan Nacional de lectura y escritura</li> <li>- Ministerio de las TIC</li> <li>- Imprenta Nacional</li> <li>- Biblioteca Nacional de Colombia</li> <li>- Secretaria de educación municipal</li> <li>- Secretaria de Cultura Ciudadana de Medellín</li> <li>- SENA</li> <li>- RED DE BIBLIOTECAS</li> <li>- Imprenta Municipal</li> <li>- Red de Bibliotecas municipales</li> <li>- Secretaria de cultura: Fiesta del libro y la cultura: Bibliocirco, carpa, Plan municipal de lectura, Observatorio de lectura, Red de bibliotecas de Medellín</li> <li>- Núcleos educativos de Medellín</li> <li>- Casas de la cultura</li> <li>- Secretaria de Educación Departamental</li> <li>- Secretaria de Cultura Departamental</li> <li>- Imprenta Departamental</li> <li>- Biblioteca Departamental</li> </ul> <p>Estructura educativa, cultural y bibliotecaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Núcleos educativos de Medellín</li> <li>- Casas de la cultura</li> <li>- Bibliotecas populares y comunitarias</li> </ul> <p>Redes de trabajo comunitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuestra Gente</li> <li>- Corporación Diáfora</li> <li>- REBIPOA</li> <li>- Red de Antioqueña de Organizaciones No Gubernamentales</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Red Prolectura</li> </ul> <p><b>Sector privado y cooperativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cajas de Compensación Familiar</li> <li>- Fundación Concreto</li> <li>- Fundación EPM</li> <li>- Cooperativa CONFIAR</li> <li>- Fundación BANCOLOMBIA Fundación SURAMERICANA</li> <li>- Protección</li> <li>- Sofía Pérez de Soto</li> <li>- Fundación Éxito</li> <li>- Fundación suramericana</li> <li>- Fraternidad Medellín</li> <li>- Fundación Grupo Familia</li> </ul> <p><b>Instancias de participación democrática;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Municipal de Lectura y Biblioteca</li> <li>- Consejo municipal de cultura</li> <li>- Presupuesto participativo</li> </ul> <p><b>Redes de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Red Prolectura: Relaciones con las instituciones del país</li> <li>- Red Comunitaria: (Diáfora, Rebipoa, Nuestra Gente)</li> <li>- Federación Antioqueña de ONG.</li> </ul>
<p><b>Actividades claves</b></p>	<p>Formulación, ejecución y seguimiento al plan de gestión bibliotecaria. En la actualidad se regulan por el plan</p> <p><b>Propuesta 2011 a 2015, el cual contiene;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión De las bibliotecas: Gestión de personal, Gestión y estrategias de la colección, Gestión de promoción de lectura, Gestión y estrategias de uso del catálogo en línea y otros servicios, Gestión y estrategias de formación de usuarios, Gestión y estrategias de salas, Gestión y estrategias de servicios de tecnología y recursos audiovisuales , Gestión y estrategias de inclusión, Gestión y estrategias de participación comunitaria</li> <li>- estrategias de comunicación: Comunicación de la información y Comunicación para el desarrollo</li> <li>- gestión del conocimiento: Línea de formación, Laboratorio de lectura y Línea editorial</li> <li>- gestión de relaciones (ver cuadros de mapa de actores)</li> <li>- gestión de recursos: Sostenibilidad de proyectos, Venta de servicios y Nuevos proyectos</li> </ul> <p><b>Los procesos estadísticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso cuantitativo:</li> <li>- Estadísticas por proyecto de cada una de las bibliotecas (ver resultados primer semestre 2011)</li> <li>- Análisis de indicadores de porcentaje por año</li> </ul> <p><b>Proceso cualitativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas a grupo administrativo de indicadores</li> <li>- Entrevistas a equipo administrativo por indicadores</li> <li>- Entrevista a beneficiario de proyectos</li> </ul>

<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación a docentes</li> <li>• Formación a padres de familia</li> <li>• Formación a bibliotecólogos</li> <li>• Ayuda y formación a bibliotecas populares</li> <li>• Profesionalización de los promotores de la lectura</li> <li>• Trabajo de animación a la lectura y escritura en poblaciones vulnerables</li> <li>• Creación de bibliotecas</li> </ul> <p>Una <i>pedagogía de la pregunta</i> y no a una pedagogía de la respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La interacción entre los sujetos (promotores-lectores , coordinación -lectores, auxiliares-lectores, promotores- lectores- coordinación- auxiliares- libros )</li> <li>• Espacios bibliotecarios como puntos de encuentro educativos, creativo y recreativo</li> <li>• Recuperar la expresión del sujeto, en su condición tanto individual como colectiva, como aquella “acción y acto de expresarse, de exteriorizar, sacar fuera lo que uno tiene adentro, comunicar, manifestar, hacer público” PRIETO CASTILLO, Daniel y GUTIERREZ PÉREZ, Francisco. Sentir lo alternativo. En: Aportes. Bogotá. No. 41; p. 81-93</li> <li>• Permitirle a los participantes apropiarse de la historia y de la cultura, dotarlos de conciencia histórica, de sensibilidad por el pasado, esto es, de las experiencias anteriores a él que han favorecido la configuración presente del mundo y la imaginación del futuro.</li> <li>• Investigación-acción, es decir, la confrontación de las prácticas culturales con la teoría.</li> </ul> <p><b>PROYECTOS:</b></p> <p>Proyecto <b>Lectuararte:</b>  <b>NIÑOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argonautas</li> <li>• Experimentación creativa</li> <li>• Pintando palabras</li> <li>• Horas del cuento</li> <li>• Multiplicadores</li> </ul> <p><b>JOVENES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Club de lectores</li> <li>• Periodismo barrial comunitario:</li> <li>• Horas del cuento</li> <li>• Experimentación creativas</li> </ul> <p><b>ADULTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para má parapá</li> <li>• Talleres de formación</li> </ul> <p><b>Proyecto BIBLIOTECA UN ESPACIO PARA EL ENCUENTRO Y EL APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo</li> <li>• Referencia</li> <li>• Formación de usuarios</li> </ul>
----------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información barrial y comunitaria</li> <li>• Alfabetización</li> </ul> <p><b>Proyecto EXTENSIÓN CULTURAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurso de cuento niños</li> <li>• Concurso de crónicas jóvenes</li> <li>• Concurso de género epistolar adultos</li> <li>• Código viernes</li> <li>• Talleres a docentes</li> <li>• Ferias literarias</li> </ul> <p><b>Proyecto CLIC A TU IMAGINACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfabetización digital</li> <li>• Biblionet</li> <li>• Herramientas tecnológicas</li> </ul> <p><b>BIBLIOTECAS SIN LIMITES</b> Nuevos proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ciclorutas lectoras (Fundación Bancolombia)</li> <li>2. Programas de primera infancia. (fundación éxito)</li> <li>3. Ampliación de las sedes Bibliotecarias (Fraternidad Medellín, municipio de Medellín secretaria de desarrollo social, secretaria de cultura ciudadana)</li> </ol>
<b>Segmento de clientes</b>	Niños-niñas, Jóvenes, Adolescentes, Adultos-as, Adultos Mayores.
<b>Recursos claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta directa de servicio</li> <li>- Colecciones bibliográficas para las bibliotecas y el centro de lectura</li> <li>- Equipos técnicos y tecnológicos</li> <li>- Infraestructura física para las bibliotecas y el centro de lectura, así como para la gestión administrativa</li> <li>- Recursos humanos: mediación con la comunidad (manual de funciones de los cargos)</li> </ul>
<b>FUENTE DE INGRESOS</b>	<p>Venta de servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Venta de servicios en promoción y animación a la lectura</li> <li>2. Venta de servicios bibliotecarios</li> <li>3. Montaje de espacios bibliotecarios</li> </ol>

**FICHA DE INVESTIGACIÓN RECURSOS WEB**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECAS

**FECHA DE CREACION**

**UBICACIÓN** <http://www.ratondebiblioteca.com/>

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Página web institucional

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>RECURSO (PAGINA WEB, RED SOCIAL OTROS)</b>	Fundación Ratón de Biblioteca
<b>URL</b>	<a href="http://www.ratondebiblioteca.com/">http://www.ratondebiblioteca.com/</a>
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	Noviembre 20 de 2014
<b>CREADO POR</b>	Fundación Ratón de Biblioteca
<b>FECHA DE CREACION</b>	Noviembre 20 de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Entidades que apoya, Programas y Servicios de las bibliotecas, Proyectos:
<b>Socios claves</b>	Entidades que apoyan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundación Grupo Familia</li> <li>- Bancolombia</li> <li>- Fundación Éxito</li> <li>- Fundación Sofía Pérez de Soto</li> <li>- Ministerio de Cultura</li> <li>- Fundación Salicaria la Visitación</li> <li>- Red de Bibliotecas de Medellín</li> <li>- Biblioteca Pública Piloto</li> <li>- Fundación Fraternidad Medellín</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	La Bibliotecas es entendida como un espacio para el encuentro y el aprendizaje, con programas como : Información barrial y comunitaria, Préstamo de material, Formación de usuarios, Referencia y Voluntariado  Programas y Servicios de las bibliotecas El Raizal, La Esperanza y Villatina:  Lecturarte:: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para Má para Pá: proceso formativo financiado por la</li> </ul>

	<p>Fundación Éxito para padres y madres de niños en la primera infancia que busca propiciar desde los hogares el gusto y el amor por la lectura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argonautas: por medio de expresiones artísticas se promueve el gusto por la lectura en niños de 6 a 8 años.</li> <li>- Experimentación creativa: formación que busca desarrollar el pensamiento mediante estrategias de indagación que fomenten la curiosidad experimental de un lector crítico.</li> <li>- Pintando palabras: taller que incentiva la reflexión de otras formas de lenguajes en niños de 9 a 12 años con el acompañamiento del Museo de Arte Moderno.</li> <li>- Lectura en voz alta: es un encuentro que busca fortalecer el gusto lector con la intencionalidad de narrar y recrear a través de la palabra.</li> <li>- Ratos con ratón: espacio de asesoría y orientación a docentes de las instituciones educativas y escenarios educativos de la primera infancia que estimula una relación adecuada entre institución educativa y biblioteca pública</li> </ul> <p>Bibliotecas, un espacio para el encuentro y el aprendizaje: Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información barrial y comunitaria.</li> <li>- Préstamo de material.</li> <li>- Formación de usuarios.</li> <li>- Referencia.</li> <li>- Voluntariado</li> </ul> <p>Bibliotecas Sin Límite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código viernes: Es un espacio que integra diversas expresiones culturales, académicas y artísticas para la profundización de las temáticas abordadas en los procesos formativos de las bibliotecas.</li> <li>- Concurso Literario: Es un concurso anual que convoca a niños, jóvenes y adultos a participar con sus creaciones en diversos géneros literarios fomentando así la producción de textos escritos.</li> <li>- Vacaciones creativas: Es un espacio de reflexión, diversión y conocimiento que ofrece a los usuarios actividades artísticas, creativas, recreativas y literarias en época de vacaciones.</li> <li>- Ferias Literarias: Eventos de formación donde se promueve la lectura en espacios abiertos desde diversas estrategias como conversatorios, talleres y conferencias.</li> <li>- Abrázame con tus palabras: Es una campaña que promueve en la comunidad el uso de la palabra afectuosa por medio de estrategias de lectura y escritura.</li> </ul> <p>Centro de lectura Guadalupe: En 1994 nació el Centro de Lectura Villa del Socorro con el objeto de propiciar espacios para lectura y alternativas educativas y culturales a los habitantes de la Comuna 1 Popular mediante una variada oferta de programas y servicios.</p> <p>Reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mención de Cultura al Trabajo Cultural, Comunitario. 1986</li> <li>- Mención premio Fundalectura, mejor labor en promoción de la lectura. 1992</li> <li>- Decretada Patrimonio Cultural de Antioquia. 1995..</li> <li>- Premio "Luís Floren" de la Asociación de Egresados de la</li> </ul>
--	---

	<p>Escuela de Bibliotecología. 1996.</p> <p>- Se ubica entre las 20 primeras instituciones que presentan proyectos de mayor innovación social, patrocinados por la CEPAL.2006.</p> <p>Proyectos:</p> <p>Palabras que alimentan: financiado por la Fundación Éxito, se orienta hacia la promoción de la lectura en 40 instituciones de la primera infancia ubicadas en Medellín, Cali, Bogotá y Barranquilla.</p> <p>Jornada Complementaria: programa que emprende la Alcaldía de Medellín, trabajando en conjunto con diversas instituciones que se integran como corresponsables al programa, desarrollando proyectos desde sus competencias y metodologías para el logro de un objetivo: brindar alternativas culturales, deportivas y recreativas que permitan a los estudiantes de las instituciones educativas oficiales aprovechar y disfrutar su tiempo libre.</p> <p>Alianza por la Educación con Calidad y Equidad: se realiza desde el 2009 en instituciones educativas de los municipios de Rionegro, El Retiro, La Ceja, Marinilla, El Carmen y Guarne, que busca fortalecer en niños y jóvenes de quinto a noveno grado, diversas competencias desde tres estrategias fundamentales: matemáticas, investigación y lenguaje.</p> <p>Investigaciones: Para la Fundación Ratón de Biblioteca es fundamental la tarea investigativa de los temas, programas y proyectos que desde la institución se desarrollan y abordan. La tarea de preguntarse sobre el qué hacer institucional mediante el método de la investigación enriquece y retroalimenta nuestro aprendizaje y prácticas, también se convierten en un aporte a nuestro sector social y al mundo académico. Compartimos a continuación con ustedes algunas de las investigaciones que hemos liderado desde la Fundación Ratón de Biblioteca.</p>
--	--

#### FICHA DE ENTREVISTAS

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECAS

**FECHA DE CREACION** 13 de noviembre de 2014

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Entrevista

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Yamili Ocampo Molina
<b>CARGO:</b>	Coordinadora General

<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>	
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Áreas de gestión administrativa, Estructura del Sistema de Bibliotecas Comunitarias, líneas de acción, Publicaciones, Necesidades de los clientes
<b>Socios claves</b>	<p>La escuela y la familia en lo que tiene que ver con la ejecución y seguimiento al proceso lector y artístico de cada niño, niña y joven.</p> <p>En el sector comunitario se encuentra la franja o red de amigos en el territorio</p> <p>Se han recibido apoyos del exterior mediante amigos personales de la Fundación, que conocen el trabajo de la fundación</p> <p>Cada biblioteca tiene una red de organizaciones y aliado para desarrollar proyectos conjuntamente. A nivel de ciudad un gran aliado es el Plan de lectura y las organizaciones sociales y comunitarias que lo integran.</p> <p>Empresa privada : Fundación Éxito, Fundación suramericana, Fundación Grupo Familia, Sofía Perez de Soto y Fraternidad Medellín</p> <p>A nivel internacional: la Red de sindicatos de Docentes de Estados Unidos que aporta para un proyecto de los clubes de lectura de las 4 bibliotecas y una organizaciones religiosa de Estaos Unidos que realizar bazares y otro tipo de actividades de beneficencia y cuyos recursos los destina para la Fundación Ratón.</p> <p>En América latina con Plataforma Fuente Cultura Viva Comunitaria, que es una red de intercambio de experiencias y una apuesta política, con una destinación del 1% de los recursos estatales para la inversión en cultura viva comunitaria</p>
<b>Actividades claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dado el diálogo con las comunidades, se participó de un proceso de fortalecimiento institucional, en la cual se recibió formación sobre gestión administrativa, proyectos, etc. Y por ello trabajamos bajo la metodología de marco lógico y otras que hemos venido integrando.</li> <li>- La sistematicidad en el proceso de investigación e indignación, y hacer que las prácticas en las bibliotecas permiten ideas para innovar en los procesos.</li> <li>- Estar enteradas de los avances en el tema de las bibliotecas y la lectura para refrescar lo práctico como una manera de pensar en lo que se hace.</li> </ul> <p>La Fundación tienes 3 áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrativa: recursos, personal, desarrollo de capacidades internas de la función. Unidad administrativas, estructura de costos y aplicación de normas internacionales para el manejo de la finanzas</li> <li>- Gestión: G. social, Gestión de Relaciones y Gestión de las organizaciones. Participación en redes nacionales y en una red</li> </ul>

	<p>internacional: Plataforma XXXXXXX. Relaciones con el Estado que son políticas que colaboran en muchos campos: Comité interinstitucional de lectura, Comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del conocimiento: Sistema de bibliotecas publico comunitarias y la transmisión de conocimiento en el cual están integrados los “clientes”, es decir, cómo el conocimiento que se crea en los territorios se retoman y se transforman en nuevos asuntos y se transfiere a otros territorios. De tal manera que se transforme en nuevas dinámicas de acuerdo a las necesidades particulares.</li> </ul> <p>Estructura del Sistema de Bibliotecas Comunitarias: Proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Lectuararte: Promoción de lectura</li> <li>- Proyecto biblioteca un espacio para el encuentro y el aprendizaje: servicios bibliotecarios</li> <li>- Proyecto Biblioteca sin Límites: conversación con el territorio: Servicio de información a la Comunidad</li> <li>- Proyecto Clic A Tu Imaginación : alfabetización informacional y cultura digital</li> </ul> <p>Las actividades que tiene que ver con el trabajo comunitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el reconocimientos del contexto de sus clientes y de sus necesidades y la expresión libre de sus temores, deseos y dificultades, relaciones interpersonales, nivel de escucha</li> <li>- El diseño de la propuesta de valor, la cual incluye metodologías acordes a los grupos poblacionales</li> <li>- Seguimiento y evaluación del proceso lector mediante la observación y aplicación de instrumentos para tal fin, los cuales se diseñan de forma participativa y dinámica que se ajusta al proceso de cada mili o niña y joven. Se suma la percepción de los padres y maestros y el seguimiento a la cantidad de libros prestados por cada usuarios y la observación de los facilitadores del proceso</li> <li>- La evaluación de la calidad de los servicios prestados</li> <li>- Actividades relacionadas con el fortalecimiento institucional (procesos de planeación y gestión, y de proyectos), mejoramiento de la cultura organizacional</li> <li>- Formación y actualización permanente del equipo de trabajo en promoción de lectura y gestión</li> </ul> <p>Las actividades que tiene que ver con las alianzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El estudio y análisis de los posibles clientes o aliados para identificar sus necesidades e intereses, propósito</li> </ul> <p>La Fundación cuenta con un plan de Desarrollo hasta el 2015, que integra 4 años, se prevé en el 2'015 evaluar el plan y formular una planeación estratégica a 5 años, aunque no se cuentan con los recursos para ello.</p>
<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<p>Enfatiza, desde 1981, su trabajo en actividades de promoción y animación a la lectura, buscando el desarrollo del proceso lector y teniendo como misión el encuentro de niños y niñas de bajos recursos con los libros y la lectura, a partir del juego y el arte; en espacios que se convierten en un puente educativo entre el ámbito escolar y el familiar,</p>

	<p>busca acercar a los niños, niñas y jóvenes a los libros, la lectura como vehículo para el uso del tiempo libre y como opción ante otro tipo de actividades</p> <p>líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción de lectura : horas del cuento, lecturas individuales, club de lectura</li> <li>- Bibliotecarios: circulación y préstamo de libros</li> <li>- Promoción del arte: talleres de pintura, escultura, teatro, etc.</li> </ul> <p>Las cuales se materializa en actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación a docentes</li> <li>• Formación a padres de familia</li> <li>• Formación a bibliotecólogos</li> <li>• Ayuda y formación a bibliotecas populares</li> <li>• Profesionalización de los promotores de la lectura</li> <li>• Trabajo de animación a la lectura y escritura en poblaciones vulnerables</li> <li>• Creación de bibliotecas</li> <li>• Centros de lectura</li> <li>• Programas de promoción de lectura y competencia lectora (Lectuarte)</li> </ul> <p>Publicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas y discursos de la promoción de la lectura en la ciudad de Medellín. El papel de la biblioteca pública. Productos de una investigación llevada a cabo con la universidad de Antioquia</li> </ul> <p>Trayectoria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros en el trabajo de promoción de lectura en la ciudad y el enfoque en el trabajo comunitario. Aprender de éstas para enfocar los servicios, los programas y actividades que han sido novedosos por responder a las necesidades territoriales</li> <li>- El talento humano: las personas que están a la cabeza de la fundación tienen una trayectoria bibliotecaria y formación en artes y pedagogía. Lo cual genera un elemento innovador: creativa da, pensar los proceso pedagógicos, la integración de los materiales de lectura</li> </ul> <p>En cuanto a gestión de bibliotecas: valor agregado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de gestión: la empresa privada, el Estado y la institución sin ánimo de lucro con la red de bibliotecas surgidas en la comunidad con sus saberes históricos y sociales particulares. Lo que la Fundación Ratón de Bibliotecas hace es leer los territorios y reconocer es valor simbólico y potencializarlo. Permitir que el que-hacer social de los aliados se vean reflejados en las bibliotecas en unión con los valores comunitarios. Es una figura de mediación entre la empresa privada, la empresa pública y la comunidad.</li> <li>- La presencia en espacios de ciudad particulares y permitir que viva su memoria histórica</li> </ul> <p>Necesidades de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajos índices de lectura y escritura</li> <li>- Dificultades para la sana convivencia</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Débiles procesos de comunicación verbal y no verbal</li> </ul>
<p><b>Relaciones con los clientes</b></p>	<p>tipo de relaciones con los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación</li> <li>- Entidades privadas: financian los proyectos</li> </ul> <p>Las redes de trabajo no generan ingresos, puesto que los beneficios se presentan en términos de capitalización social. Tal es el caso de la Fundación Familia con la cual se convino la participación de la Fundación Ratón con un alto porcentaje de recursos financiero mediante gestión con otras entidades como parte de la apuesta social. No les interesa capitalizar en términos financieros sino socialmente.</p> <p>Estrategia para relacionamiento con los clientes</p> <p>La estrategia es bidireccional pues a veces los buscan o la Fundación busca aliados. La trayectorias y el reconocimientos ha contribuido en con esto</p> <p>Las relaciones son claras respecto a la apuesta y la forma de hacer las cosas. La lealtad a los proyectos y la entrega de la experiencia de la Fundación a los proyectos ha sido clave. Se nota que es una apuesta social y no un negocio. Así mismo, respetar lo que desea el socio y hacer bien el trabajo</p>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<p>Son una ONG, entidad privada sin ánimo de lucro con una trayectoria de 334 años y que en los últimos años ha extendido su accionar a Antioquia y el país</p> <p>Descripción de los diferentes tipos de clientes en los que se está enfocando:</p> <p>No tienen el nombre ni la concepción de "cliente" dado que su énfasis es el trabajo comunitario y los programas son los que le generan ingresos para subsidiar el trabajo comunitario. Lo que hacen es prestar servicios a las entidades públicas y privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación. Se muestra el portafolio de servicios y la evidencia del accionar</li> <li>- Entidades privadas: financian los proyectos. Se acompañan los proyectos de dichas entidades y se recibe un ingreso</li> </ul> <p>Finalmente los beneficiarios de las acciones desarrolladas con los clientes y aliados son: los Niños, niñas y jóvenes de la zonas en las cuales se tiene presencia</p> <p>Metodología para identifican las necesidades de los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo, como encuestas para identificar usuarios potenciales</li> <li>• Relaciones con los aliados estratégicos y entidades del contexto de los clientes</li> </ul>

<p><b>Recursos claves</b></p>	<p>Se diagnostican los servicios y se estructuran de acuerdo a las necesidades de las comunidades. Se cuenta con los espacios físicos de las bibliotecas con todos los equipamientos de mobiliario y de equipos con que allí se cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dispone de un equipo humano</li> <li>- Considera que los bibliotecólogos no salen con el perfil adecuado desde la universidad y por lo tanto se considera que a mediano plazo se tendrá que cambiar el perfil y entonces o se tendrá bibliotecólogos en la línea administrativa</li> <li>- Promotores de lectura</li> <li>- Auxiliares de biblioteca</li> <li>- Coordinación general para las 4 bibliotecas</li> <li>- Cada proyecto tiene una coordinadora</li> </ul> <p>Según el proyecto se contrata el recurso humano necesario: en artes, pedagogía, administración, entre otros</p> <p>Las bibliotecas cuentan con una bibliotecóloga para el desarrollo de colecciones: estudios de usuarios que sus5tenta el desarrollo de colecciones.</p> <p>En la actualidad se está llevando a cabo una gestión interna para desarrollar la línea de publicaciones</p> <p>Sedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede administrativa: préstamo</li> <li>- Sede Centro de lectura: propia</li> <li>- Varias sedes en comodato con el municipio</li> <li>- Sede con la Fundación al Visitación</li> </ul> <p>Recursos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las bibliotecas cuentan con recursos, los cuales son de la comunidad</li> </ul> <p>Recursos adecuados en términos de calidad y cantidad: La Fundación tiene un patrimonio estable desde el punto de vista financiero, el cual se ha venido capitalizando por algunas inversiones y asesorías de algunos financieros que permiten la estabilidad económica</p>
<p><b>Canales de comunicación</b></p>	<p>Canales para interactuar con los clientes: Se cuenta con un comunicador que envía boletines cada dos meses con la información de la Fundación. Se socializan los informes de gestión mediante comunicaciones electrónicas y reuniones en las cuales participan representantes de los aliados. Cada tres meses se entregan los informes de las bibliotecas y se utilizan las redes sociales.</p> <p>Se cuenta con la página web con la información básica sobre los últimos acontecimientos, la cual se considera que va más dirigida a personas que quieran llegar a la Fundación.</p> <p>Participar en espacio y eventos sociales y en general el relacionamiento es mucho más efectivo que las redes sociales, pues se da a conocer la fundación de manera más directa y se establecen alianzas</p>

	personalizadas.
<b>Estructura de costos</b>	<p>Estructura de costos: Se tiene una estructura clara de costos a la cual se le hace un seguimiento y evaluación para hacer las proyecciones futuras de acuerdo a los resultados obtenidos en términos de déficit, innovación, entre otros</p> <p>Costos más importantes en la ejecución del modelo de negocio: El talento humano, sostenimiento y funcionamiento (materiales, servicios públicos, arreglos locativos) y la administración.</p> <p>Cada proyecto tiene sus propios recursos y por ende se controla en todas las variables</p>
<b>FUENTE DE INGRESOS</b>	<p>Estructura de sus ingresos: Donaciones en especie: libros, equipos de cómputo, entre otros. Donaciones en dinero son cada vez más escasas dado que las empresas están creando sus propias fundaciones. En este sentido lo que se hace es ayudar a dichas empresas a que desarrollen sus actividades</p>

#### TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN – FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECA

##### **SOCIOS CLAVES:**

Está conformada por los aliados y proveedores que deben identificarse y con los que se establecen relaciones. Para lograr ciclos de innovación más rápidos y exitosos cada vez es más importante apalancarse en recursos y actividades de terceros, con los que se puede lograr construir o complementar la oferta de valor u optimizar costos

##### **SECTOR PÚBLICO**

- Ministerio de Educación Nacional
- Plan Nacional de lectura y escritura
- Ministerio de las TICs
- Imprenta Nacional
- Biblioteca Departamental
- Casas de la cultura de Medellín
- Bibliotecas populares y comunitarias de Medellín
- Secretaría de Educación Departamental
- Secretaría de Cultura Departamental

##### **SECTOR EDUCATIVO Y ACADÉMICO**

- Universidad de Antioquia
- Instituciones educativas

##### **SECTOR PRIVADO**

- Cajas de compensación familiar
- Fundación Concreto
- Fundación EPM
- Cooperativa CONFIAR
- Fundación BANCOLOMBIA
- Protección
- Fundación Éxito

- Fundación suramericana
- Fundación Grupo Familia
- Fundación Sofía Pérez De Soto
- Fraternidad Medellín

**SECTOR COMUNITARIO**

- Red de Bibliotecas Populares de Antioquia-REBIPOA
- Red de Organizaciones sociales y comunitarias por comuna
- Plan de lectura de Medellín

**COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

- Organizaciones religiosa de Estaos Unidos
- Plataforma Fuente Cultura Viva Comunitaria
- Red de sindicatos de Docentes de Estados Unidos

**ONG**

- Fundación La Visitación
- Corporación Nuestra Gente
- Corporación Diáfora
- Red Prolectura
- Federación Antioqueña de ONG.
- 

**ACTIVIDADES CLAVES:**

**LECTURA DEL CONTEXTO, DIAGNOSTICO Y DIALOGO COMUNITARIO**

- El reconocimientos del contexto de sus clientes y de sus necesidades
- Las actividades que tiene que ver con el trabajo comunitario:
- El reconocimientos del contexto de sus clientes y de sus necesidades y la expresión libre de sus temores, deseos y dificultades, relaciones interpersonales, nivel de escucha
- El diseño de la propuesta de valor, la cual incluye metodologías acordes a los grupos poblacionales
- Seguimiento y evaluación del proceso lector mediante la observación y aplicación de instrumentos para tal fin, los cuales se diseñan de forma participativa y dinámica que se ajusta al proceso de cada mili o niña y joven. Se suma la percepción de los padres y maestros y el seguimiento a la cantidad de libros prestados por cada usuarios y la observación de los facilitadores del proceso
- La evaluación de la calidad de los servicios prestados
- Actividades relacionadas con el fortalecimiento institucional (procesos de planeación y gestión, y de proyectos), mejoramiento de la cultura organizacional

**PLANEACION Y DISEÑO**

- El diseño de la propuesta de valor, la cual incluye metodologías acordes a los grupos poblacionales
- Fortalecimiento institucional (procesos de planeación y gestión, y de proyectos, mejoramiento de la cultura organizacional)
- Formulación, ejecución y seguimiento al plan de gestión bibliotecaria.
- Proceso de fortalecimiento institucional, en la cual se recibió formación sobre gestión administrativa, gestión de proyectos (Marco lógico).
- La Fundación cuenta con un plan de Desarrollo hasta el 2015, que integra 4 años, se prevé en el 2015 evaluar el plan y formular una planeación estratégica a 5 años, aunque no se cuentan con los recursos para ello.

**FORMACION Y GESTION DEL TALENTO HUMANO**

- Formación y actualización permanente del equipo de trabajo en promoción de lectura y gestión

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y BIBLIOTECARIA**

- Las actividades que tiene que ver con las alianzas
- El estudio y análisis de los posibles clientes o aliados para identificar sus necesidades e intereses, propósito
- Entrevistas a equipo administrativo por indicadores
- Entrevista a beneficiario de proyectos

Gestión Administrativa: recursos, personal, desarrollo de capacidades internas de la función. Unidad administrativas, estructura de costos y aplicación de normas internacionales para el manejo de la finanzas

**Estructura del Sistema de Bibliotecas Comunitarias:**

Proyectos:

- Proyecto Lecturarte: Promoción de lectura
- Proyecto biblioteca un espacio para el encuentro y el aprendizaje:: servicios bibliotecarios
- Proyecto Biblioteca sin Límites: conversación con el territorio: Servicio de información a la Comunidad
- Proyecto Clic A Tu Imaginación : alfabetización informacional y cultura digital

**GESTION TECNICA, ACADEMICA Y DE INNOVACION**

- Gestión del conocimiento: Línea de formación, Laboratorio de lectura y Línea editorial
- Sistemática en el proceso de investigación e indignación
- Prácticas en las bibliotecas para la innovación de procesos.
- Reconocimiento de los avances y tendencias en temas de las bibliotecas y la lectura
- Gestión del conocimiento: Sistema de bibliotecas publico comunitarias y la transmisión de conocimiento en el cual están integrados los “clientes”, es decir, cómo el conocimiento que se crea en los territorios se retoman y se transforman en nuevos asuntos y se transfiere a otros territorios. De tal manera que se transforme en nuevas dinámicas de acuerdo a las necesidades particulares.

**GESTION DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO**

- Gestión de relaciones
- Estrategias de comunicación:
- Comunicación de la información
- Comunicación para el desarrollo
- Gestión: G. social, Gestión de Relaciones y Gestión de las organizaciones. Participación en redes nacionales y en una red internacional
- Participación en Redes como la plataforma puente. Relaciones con el Estado que son políticas que colaboran en muchos campos: Comité interinstitucional de lectura, Comunicaciones

**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

- Observación de los facilitadores del proceso
- Seguimiento y evaluación del proceso lector
- Seguimiento a la cantidad de libros prestados por cada usuarios
- Percepción de los padres y maestros
- Evaluación de la calidad de los servicios prestados

**Gestión de procesos estadísticas y seguimiento cualitativo:**

- Estadísticas por proyecto de cada una de las bibliotecas
- Análisis de indicadores de porcentaje por año
- Entrevistas a grupo administrativo de indicadores

**Propuesta de Valor**

**PROBLEMÁTICA**

- Bajo índices de lectura y escritura
- Dificultades para la sana convivencia
- Débiles procesos de comunicación verbal y no verbal

### **PROPÓSITO**

Enfatiza, desde 1981, su trabajo en actividades de promoción y animación a la lectura, buscando el desarrollo del proceso lector y teniendo como misión el encuentro de niños y niñas de bajos recursos con los libros y la lectura, a partir del juego y el arte; en espacios que se convierten en un puente educativo entre el ámbito escolar y el familiar,

Busca acercar a los niños, niñas y jóvenes a los libros, la lectura como vehículo para el uso del tiempo libre y como opción ante otro tipo de actividades

Recuperar la expresión del sujeto, en su condición tanto individual como colectiva, como aquella “acción y acto de expresarse, de exteriorizar, sacar fuera lo que uno tiene adentro, comunicar, manifestar, hacer público”

Permitir a los participantes apropiarse de la historia y de la cultura, dotarlos de conciencia histórica, de sensibilidad por el pasado, esto es, de las experiencias anteriores a él que han favorecido la configuración presente del mundo y la imaginación del futuro.

Son una ONG, entidad privada sin ánimo de lucro con una trayectoria de 34 años y que en los últimos años ha extendido su accionar a Antioquia y el país

### **LÍNEAS DE ACCIÓN**

- Líneas de acción:
- Promoción de lectura : horas del cuento, lecturas individuales, club de lectura
- Bibliotecarios: circulación y préstamo de libros
- Promoción del arte: talleres de pintura, escultura, teatro, etc.
- Promoción de lectura : horas del cuento, lecturas individuales, club de lectura
- Bibliotecarios: circulación y préstamo de libros
- Promoción del arte: talleres de pintura, escultura, teatro, etc.
- Formación a actores bibliotecarios y de la lectura
- La interacción entre los sujetos (promotores-lectores , coordinación - lectores, auxiliares-lectores, promotores- lectores- coordinación- auxiliares- libros )
- Espacios bibliotecarios como puntos de encuentro educativos, creativo y recreativo
- Investigación-acción, es decir, la confrontación de las prácticas culturales con la teoría
- Trabajo de animación a la lectura y escritura en poblaciones vulnerables
- Creación de bibliotecas

### **PUBLICACIONES**

Prácticas y discursos de la promoción de la lectura en la ciudad de Medellín. El papel de la biblioteca pública. Productos de una investigación llevada a cabo con la universidad de Antioquia

En la actualidad se está llevando a cabo una gestión interna para desarrollar la línea de publicaciones

### **PROYECTOS**

- Centros de lectura
- Lecturarte: Programas de promoción de lectura y competencia lectora

### **Niños:**

- Argonautas
- Experimentación creativa
- Pintando palabras

- Horas del cuento
- Multiplicadores

**Jóvenes:**

- Club de lectores
- Periodismo barrial comunitario:
- Horas del cuento
- Experimentación creativas

**Adultos:**

- Para má para pá
- Talleres de formación

**Proyecto biblioteca un espacio para el encuentro y el aprendizaje:**

- Préstamo
- Referencia
- Formación de usuarios
- Información barrial y comunitaria

**Alfabetización**

**Proyecto extensión cultural**

- Concurso de cuento niños
- Concurso de crónicas jóvenes
- Concurso de género epistolar adultos
- Código viernes
- Talleres a docentes
- Ferias literarias

**Proyecto clic a tu imaginación**

- Alfabetización digital
- Biblionet
- Herramientas tecnológicas

**Bibliotecas Sin Límites:** conversación con el territorio: Servicio de información a la Comunidad

**Nuevos proyectos:**

- Ciclorutas lectoras (Fundación Bancolombia)
- Programas de primera infancia. (fundación éxito)
- Ampliación de las sedes Bibliotecarias

**FORMACIÓN**

- Formación a docentes
- Formación a padres de familia
- Formación a bibliotecólogos
- Formación a bibliotecas populares
- Profesionalización de los promotores de la lectura
- Una pedagogía de la pregunta y no a una pedagogía de la respuesta

**VALOR AGREGADO**

**Trayectoria:** pioneros en el trabajo de promoción de lectura en la ciudad y el enfoque en el trabajo comunitario. Aprender de éstas para enfocar los servicios, los programas y actividades que han sido novedosos por responder a las necesidades territoriales.

**Talento humano:** las personas que están a la cabeza de la fundación tienen una trayectoria

bibliotecaria y formación en artes y pedagogía. Lo cual genera un elemento innovador: creativa da, pensar los proceso pedagógicos, la integración de los materiales de lectura

**Modelo de gestión:** la empresa privada, el Estado y la institución sin ánimo de lucro con la red de bibliotecas surgidas en la comunidad con sus saberes históricos y sociales particulares. Es una figura de mediación entre la empresa privada, la empresa pública y la comunidad.

**Lectura del territorio:** Lo que se hace es leer los territorios y reconocer es valor simbólico y potencializarlo.

La presencia en espacios de ciudad particulares y permitir que viva su memoria histórica

**Que hacer social:** permitir que el que-hacer social de los aliados se vean reflejados en las bibliotecas en unión con los valores comunitarios.

**Necesidades de los clientes:** Se diagnostican los servicios y se estructuran de acuerdo a las necesidades de las comunidades.

- bajos índices de lectura y escritura
- Dificultades para la sana convivencia
- Débiles procesos de comunicación verbal y no verbal

#### **Relaciones con los clientes:**

##### **ENTIDADES**

- Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación
- Entidades privadas: financian los proyectos

##### **REDES**

Las redes de trabajo no generan ingresos, puesto que los beneficios se presentan en términos de capitalización social. Tal es el caso de la Fundación Familia con la cual se convino la participación de la Fundación Ratón con un alto porcentaje de recursos financiero mediante gestión con otras entidades como parte de la apuesta social. No les interesa capitalizar en términos financieros sino socialmente.

##### **RELACIONAMIENTO**

- Estrategia para relacionamiento con los clientes:
- La estrategia es bidireccional pues a veces los buscan o la Fundación busca aliados. La trayectorias y el reconocimientos ha contribuido en con esto
- Las relaciones son claras respecto a la apuesta y la forma de hacer las cosas. La lealtad a los proyectos y la entrega de la experiencia de la Fundación a los proyectos ha sido clave. Se nota que es una apuesta social y no un negocio. Así mismo, respetar lo que desea el socio y hacer bien el trabajo

**Segmento de clientes:** En este bloque se listan los diferentes tipos de clientes a los que se dirige la oferta. La clasificación se hace con base en diferencias en necesidades, forma de accederlos, tipo de relación y rentabilidad, entre otros. Después se procede a describir en mayor detalle cada uno de ellos, con base en variables demográficas, geográficas y sicograficas, entre otras.

##### **GRUPOS POBLACIONALES**

Niños-niñas, Jóvenes, Adolescentes, Adultos-as, Adultos Mayores de la zonas en las cuales se tiene presencia

Finalmente los beneficiaros de las acciones desarrolladas con los clientes y aliados son: los Niños, niñas y jóvenes de la zonas en las cuales se tiene presencia

##### **ENTIDADES**

- Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación. Se muestra el

- portafolio de servicios y la evidencia del accionar
- Entidades privadas: financian los proyectos. Se acompañan los proyectos de dichas entidades y se recibe un ingreso

#### **ENFOQUE**

No tienen el nombre ni la concepción de "cliente" dado que su énfasis es el trabajo comunitario y los programas son los que le generan ingresos para subsidiar el trabajo comunitario. Lo que hacen es prestar servicios a las entidades públicas y privadas

#### **Segmento de clientes:**

#### **GRUPOS POBLACIONALES**

Niños-niñas, Jóvenes, Adolescentes, Adultos-as, Adultos Mayores de las zonas en las cuales se tiene presencia

Finalmente los beneficiarios de las acciones desarrolladas con los clientes y aliados son: los Niños, niñas y jóvenes de las zonas en las cuales se tiene presencia

#### **ENTIDADES**

- Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación. Se muestra el portafolio de servicios y la evidencia del accionar
- Entidades privadas: financian los proyectos. Se acompañan los proyectos de dichas entidades y se recibe un ingreso

#### **Recursos claves:**

#### **COLECCIONES**

- Colecciones bibliográficas para las bibliotecas y el centro de lectura
- Equipos técnicos y tecnológicos

#### **TALENTO HUMANO**

Recursos humanos: mediación con la comunidad (manual de funciones de los cargos)

Equipo humano:

- Bibliotecólogos
- Promotores de lectura
- Auxiliares de biblioteca
- Coordinación general para las 4 bibliotecas

Cada proyecto tiene una coordinadora. Según el proyecto se contrata el recurso humano necesario: en artes, pedagogía, administración, entre otros

Las bibliotecas cuentan con una bibliotecóloga para el desarrollo de colecciones: estudios de usuarios que sustentan el desarrollo de colecciones.

#### **EQUIPOS TECNOLOGICOS**

- Recursos tecnológicos: Las bibliotecas cuentan con recursos, los cuales son de la comunidad

#### **INFRAESTRUCTURA**

Infraestructura física para las bibliotecas y el centro de lectura, así como para la gestión administrativa

Se cuenta con los espacios físicos de las bibliotecas con todos los equipamientos de mobiliario y de equipos con que allí se cuenta.

Sedes:

- Sede administrativa: préstamo
- Sede Centro de lectura: propia
- Varias sedes en comodato con el municipio
- Sede con la Fundación al Visitación

### **FINANCIEROS**

Recursos adecuados en términos de calidad y cantidad: La Fundación tiene un patrimonio estable desde el punto de vista financiero, el cual se ha venido capitalizando por algunas inversiones y asesorías de algunos financieros que permiten la estabilidad económica

### **Canales de comunicación:**

#### **CANALES**

Estrategia de comunicación e información:

- Se cuenta con un comunicador que envía boletines cada dos meses con la información de la Fundación.
- Se socializan los informes de gestión mediante comunicaciones electrónicas y reuniones en las cuales participan representantes de los aliados
- Cada tres meses se entregan los informes de las bibliotecas y se utilizan las redes sociales.

#### **MEDIOS TECNOLOGICOS**

Se cuenta con la página web con la información básica sobre los últimos acontecimientos, la cual se considera que va más dirigida a personas que quieran llegar a la Fundación.

#### **RELACIONAMIENTO**

- Metodología para identificar las necesidades de los clientes
- Trabajo de campo, como encuestas para identificar usuarios potenciales
- Relaciones con los aliados estratégicos y entidades del contexto de los clientes
- Participa en espacio y eventos sociales y en general el relacionamiento es mucho más efectivo que las redes sociales, pues se da a conocer la fundación de manera más directa y se establecen alianzas personalizadas

### **Estructura de costos:**

Se tienen una estructura clara de costos a la cual se le hace un seguimiento y evaluación para hacer las proyecciones futuras de acuerdo a los resultados obtenidos en términos de déficit, innovación, entre otros

Cada proyecto tiene sus propios recursos y por ende se controla en todas las variables

### **COSTOS MÁS IMPORTANTES EN LA EJECUCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO:**

El talento humano, sostenimiento y funcionamiento (materiales, servicios públicos, arreglos locativos) y la administración.

### **FUENTE DE INGRESOS:**

- Venta de servicios en promoción y animación a la lectura
- Venta de servicios bibliotecarios

### **MONTAJE DE ESPACIOS BIBLIOTECARIOS**

- Gestión y desarrollo de espacios bibliotecarios con su respectiva oferta de servicios
- Desarrollo y dinamización de espacios y proyectos bibliotecarios

### **ESTRUCTURA DE SUS INGRESOS**

Donaciones en especie: libros, equipos de cómputo, entre otros. Donaciones en dinero son cada vez más escasas dado que las empresas están creando sus propias fundaciones.

En este sentido lo que se hace es ayudar a dichas empresas a que desarrollen sus actividades

**FICHA MODELO CANVAS ENTIDAD**

**SECTOR: Bibliotecas, información y lectura**

**MODELO DE NEGOCIO: FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECAS**

<b>MODELO DE NEGOCIO: FUNDACIÓN RATÓN DE BIBLIOTECA</b>				
<b>SOCIOS CLAVES</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES</b>	<b>PROPUESTA DE VALOR</b>	<b>RELACIONES CON LOS USUARIOS</b>	<b>SEGMENTO DE CLIENTES</b>
<p>Ministerio de Educación Nacional Ministerio de las TIC Biblioteca Departamental Bibliotecas populares y comunitarias de Medellín Secretaría de Educación Departamental Secretaría de Cultura Departamental Universidad de Antioquia Comfenalco Antioquia Fundación Concreto Fundación EPM Cooperativa CONFIAR Fundación BANCOLOMBIA Protección S.A. Fundación Éxito</p>	<p><u>Estudio y diseño:</u> El estudio y análisis de los posibles clientes o aliados. El diseño de la propuesta de valor</p> <p>Planeación y fortalecimiento institucional.</p> <p>Formación: Formación y actualización permanente del equipo de trabajo</p> <p>Gestión del conocimiento: Conocimiento creado en el territorio. Línea de formación, Laboratorio de lectura y Línea editorial. Procesos de investigación. Prácticas en las bibliotecas</p>	<p>KNOW HOW: Permitirles a los participantes apropiarse de la historia y de la cultura, Trayectoria de 34 años, Espacios bibliotecarios como puntos de encuentro educativo, creativo y recreativo La interacción entre los sujetos (promotores-lectores, coordinación -lectores, auxiliares-lectores, promotores-lectores-coordinación- auxiliares-libros) Ha extendido su accionar a Antioquia y el país Investigación-acción, es decir, la confrontación de las prácticas culturales con la teoría, Profesionalización de</p>	<p>Las redes de trabajo La apuesta y la forma de hacer las cosas. La lealtad a los proyectos La entrega de la experiencia Es una apuesta social Así mismo, respetar lo que desea el socio y hacer bien el trabajo</p>	<p>Niños-niñas, Jóvenes, Adolescentes, Adultos-as, Adultos Mayores de la zonas en las cuales se tiene presencia</p> <p>Entidades públicas licitaciones, contratos o convenios de asociación</p> <p>Entidades privadas: financian los proyectos. Para subsidiar el trabajo comunitario.</p>

<p>Fundación suramericana Fundación Grupo Familia Fundación Sofía Pérez De Soto Fraternidad Medellín</p>	<p>para la innovación. Reconocimiento tendencias en temas de las bibliotecas y la lectura</p> <p>Comunicaciones y relacionamiento: Estrategias de Comunicación de la información. Gestión de Relaciones y Gestión de las organizaciones. Participación en redes. Relaciones con el Estado (Comité y espacios de lectura y bibliotecas</p> <p>Seguimiento y evaluación: Observación de los facilitadores del proceso, Seguimiento y evaluación del proceso lector, Seguimiento a la cantidad de libros prestados por cada usuarios, Percepción de los padres y maestros, Evaluación de la calidad de los servicios prestados, Estadísticas por proyecto de cada una de las bibliotecas, Análisis de indicadores de porcentaje por año, Entrevistas a</p>	<p>los promotores de la lectura.</p> <p><b>SERVICIOS Y PROYECTOS:</b> Préstamo Referencia Formación Creación y gestión de bibliotecas Diseño y gestión de proyectos de lectura Publicaciones Talleres artísticos y de innovación y creatividad Periodismo comunitario Promoción de lectura Desarrollo de competencias lectoras Extensión cultural y comunitaria Eventos bibliotecarios de lectura y escritura Alfabetización digital Concursos de escritura</p> <p><b>VALOR AGREGADO</b> Trayectoria: pioneros en el trabajo de promoción de lectura en la ciudad y el enfoque en el trabajo comunitario. Talento humano: las personas que están a la cabeza de la fundación tienen una</p>		
--	---	---	--	--

	<p>grupo administrativo de indicadores, Entrevista a beneficiario de proyectos, Entrevistas a equipo administrativo por indicadores</p>	<p>trayectoria bibliotecaria y formación en artes y pedagogía. Innovación y Creatividad, La integración de los materiales de lectura. Modelo de gestión: figura de mediación entre la empresa privada, la empresa pública y la comunidad. Lectura del territorio, Presencia en espacios de ciudad Que-hacer social reflejado en las bibliotecas: Necesidades de los clientes</p>		
	<p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <p>Colecciones bibliográficas para las bibliotecas y el centro de lectura Equipos técnicos y tecnológicos Equipo humano: Bibliotecólogos, Promotores de lectura, Auxiliares de biblioteca, Coordinadores, Según el proyecto se contrata el recurso humano necesario: en artes, pedagogía, administración, entre otros Infraestructura física para las bibliotecas y el centro de lectura, así como para la gestión administrativa Se cuenta con los espacios físicos de las bibliotecas con todos los equipamientos de mobiliario y de equipos con que allí se cuenta.</p>		<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>Estrategia de comunicación e información: Se cuenta con un comunicador que envía boletines cada dos meses con la información de la Fundación, Se socializan los informes de gestión mediante comunicaciones electrónicas y reuniones en las cuales participan representantes de los aliados, Cada tres meses se entregan los informes de las bibliotecas y se utilizan las redes sociales. Se cuenta con la página web con información básica sobre los últimos acontecimientos, la cual se considera que va más dirigida a personas que quieran llegar a la Fundación. Metodología para identifican</p>	

	<p>Sedes: Sede administrativa, Sede Centro de lectura, Varias sedes en comodato con el municipio, Sede con la Fundación la Visitación, al cual tiene un patrimonio estable desde el punto de vista financiero que está en proceso de capitalizando con algunas inversiones y asesorías de financieros que permiten la estabilidad económica</p>		<p>las necesidades de los clientes Trabajo de campo, como encuestas para identificar usuarios potenciales Relaciones con los aliados estratégicos y entidades del contexto de los clientes Participa en espacio y eventos sociales y en general el relacionamiento es mucho más efectivo que las redes sociales, pues se da a conocer la fundación de manera más directa y se establecen alianzas personalizadas</p>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>Se tienen una estructura clara de costos a la cual se le hace un seguimiento y evaluación para hacer las proyecciones futuras de acuerdo a los resultados obtenidos en términos de déficit, innovación, entre otros. Cada proyecto tiene sus propios recursos y por ende se controla en todas las variables. El talento humano, sostenimiento y funcionamientos (materiales, servicios públicos, arreglos locativos) y la administración.</p>		<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <p>Venta de servicios en promoción y animación a la lectura Venta de servicios bibliotecarios Gestión y desarrollo de espacios bibliotecarios con su respectiva oferta de servicios Desarrollo y dinamización de espacios y proyectos bibliotecarios Donaciones en especie: libros, equipos de cómputo, entre otros. Donaciones en dinero</p>		

**FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** FUNDACIÓN TALLER DE LETRAS JORDI SIERRA I FABRA PARA LATINOAMÉRICA

**FECHA DE CREACION** 13 de noviembre de 2014

**UBICACIÓN** Oficina de la fundación

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Brochur institucional

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	Fundación taller de Letras Jordi Sierra i Fabra
<b>TITULO</b>	Portfolio de servicios
<b>EDITORIAL</b>	Fundación taller de Letras Jordi Sierra i Fabra
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Brochur institucional
<b>UBICACIÓN</b>	Oficina de la Fundación Taller de Letras Jordi Sierra I Fabra para Latinoamérica
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Líneas de trabajo, Formación de lectores, mediadores y creadores, Promoción de la lectura y la escritura, Publicaciones, talento humano.
<b>Socios claves</b>	Se cuenta con diferentes aliados en el ámbito público y privado que desarrollan proyectos sociales como parte de su gestión o como parte de sus programas de responsabilidad social empresarial. Algunos son: Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia, Alcaldía de Medellín – Secretaria de Cultura Ciudadana, Alcaldía de Medellín- Secretaría de Educación, Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Alcaldía de Yopal, Universidad de Antioquia, Fundación Suramericana, Coopensura – Cooperativa de Empleados de Sura, Fundación Bancolombia, Protección S.A., Fundación EPM, Fundación Saldarriaga y Concha, Fundación Éxito, Grupo Nutresa, Universidad San Buenaventura Sede Medellín, Universidad Luis Amigó, IAVE – Asociación Internacional de Esfuerzos de Voluntariado.
<b>Actividades claves</b>	Líneas de trabajo: - Formación de lectores, mediadores y creadores, comprende los procesos de formación articulados a los programas de la Fundación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción de la lectura y la escritura: se desarrollan proyectos de lectura y escritura en sus diferentes etapas. Es la línea en la cual la Fundación desarrolla la mayor parte de sus acciones.</li> <li>- Los proyectos en asocio: convenios de cooperación para operar actividades de promoción de lectura y escritura con diferentes públicos con empresas públicas y privadas.</li> </ul>
<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<p>Es una fundación sin ánimo de lucro que fomenta la lectura y estimula la creación literaria en niños, jóvenes y adultos en cooperación con entidades públicas y privadas, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad que disfrute y haga uso de la lectura y la escritura en sus proceso individuales y colectivos, generando autonomía y participación ciudadana.</p> <p>Dos líneas de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formación de lectores, mediadores y creadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Escuela de formación a mediadores de lectura: oferta de talleres y ciclos de formación en promoción de lectura, dirigido a maestros, bibliotecarios, promotores de lectura y demás actores involucrados en la formación de lectores.</li> <li>o Talleres de formación para creadores: se incentiva el rol creador mediante talleres con escritores e ilustradores de reconocimiento nacional e internacional</li> <li>o Desarrollo de programas de educación continua en el ámbito de la lectura, la promoción y la literatura: en convenio con universidades locales se han desarrollado una serie de diplomaturas: Didáctica de la literatura infantil y juvenil (Universidad San Buenaventura), Formación de nuevos lectores y escritores (Universidad de Antioquia) y aportes de la literatura infantil al desarrollo del pensamiento y el lenguaje en el niño (Universidad Luis Amigó).</li> </ul> </li> <li>- <b>Promoción de la lectura y la escritura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Difusión de obras y autores: diversas estrategias que buscan acerca a las comunidades a los materiales de lectura que respondan a criterios de calidad, y el acercamiento a la vida de los creadores como medio para generar la práctica cotidiana de la lectura y la escritura.</li> <li>o Diseño, implementación y evaluación de evento y proyectos de lectura y escritura: experiencia en coordinación logística y académica de evento relacionados con la lectura y la escritura.</li> <li>o Talleres de promoción y animación a la lectura y la escritura: oferta dirigida a organizaciones y grupos que requieran incluir acciones de promoción de lectura en sus proyectos educativos, lúdicos y culturales.</li> <li>o Diseño e implementación de planes institucionales de lectura, escritura y oralidad: asesoría dirigida a instituciones educativas, bibliotecas administraciones municipales y demás entidades del orden público o privado.</li> <li>o Asesoramiento en la dotación de bibliotecas: selección, compra u procesamiento técnico de materiales de lectura; diseño y montaje de bibliotecas públicas y escolares y asesoría a planes institucionales de lectura, escritura y oralidad –</li> </ul> </li> </ul>

	<p>PILEO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Carpa literaria- carpa de los enamorados: propuesta con programación especial de talleres de promoción de la lectura y la escritura en relación con el tema del amor y su tratamiento literario.</li> </ul> <p>- <b>Publicaciones:</b> sistematizaciones de proyectos, memorias de experiencias, crónicas de los procesos, libros para niños, cartillas pedagógicas y dos publicaciones seriadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revista Literaria Infantil El Conde Letras: publicación impresa producida desde el año 2008. Busca acercar a los niños y niñas a la lectura como fuente de entretenimiento, aprendizaje y placer estético. Dirigida a niños y niñas entre 7 a 10 años, mediadores de lectura que buscan herramientas alternas a la educación formal para mejorar sus conocimientos y habilidades.</li> <li>○ Revista Digital La Página Escrita: publicación electrónica trimestral, destinada a dar herramientas o jóvenes escritores, así como a contribuir al trabajo de los mediadores de lectura de habla hispana. Se publica conjuntamente con la Fundación Jordi Sierra i Fabra de Barcelona.</li> </ul>
<b>Recursos claves</b>	Cuenta con un grupo de profesionales cualificado e innovador, con capacidad de diseñar, implementar y evaluar programas y proyectos mediante estrategias de sensibilización, formación e investigación.

#### FICHA DE INVESTIGACIÓN RECURSOS WEB

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>FUNDACIÓN TALLER DE LETRAS JORDI SIERRA I FABRA PARA LATINOAMÉRICA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>13 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.sierraifabra.com/ant/secciones/Fundacion_Taller_JSJ/">http://www.sierraifabra.com/ant/secciones/Fundacion_Taller_JSJ/</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Página web institucional</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>RECURSO (PAGINA WEB, RED SOCIAL OTROS)</b>	Página web institucional
<b>URL</b>	<a href="http://www.sierraifabra.com/ant/secciones/Fundacion_Taller_JSJ/">http://www.sierraifabra.com/ant/secciones/Fundacion_Taller_JSJ/</a>
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	Noviembre 12 de 2014

<b>CREADO POR</b>	Fundación Taller de Letras Jordi Sierra I Fabra para Latinoamérica
<b>FECHA DE CREACION</b>	13 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Subvenciones, cooperante. programas, clientes, niñas y niños, jóvenes, formadores, instituciones, Escuela de Escritores e Ilustradores, Premio IBBY-ASAHI 2010
<b>Socios claves</b>	<p><b>La Fundación Taller de Letras Jordi Sierra i Fabra de Medellín, Colombia, ha contado con ayudas y/o subvenciones de las siguientes entidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carlos Federico Ruiz / Editorial Panamericana (Colombia)</li> <li>- Fundación Santa María (España)</li> <li>- Grupo Editorial SM (España)</li> <li>- Fundación Dividendo por Colombia (Colombia)</li> <li>- Bancolombia (Colombia)</li> <li>- La Caixa (España)</li> <li>- Círculo de Lectores de Colombia</li> <li>- Círculo de Lectores de España</li> <li>- Alcaldía de Medellín (Antioquia, Colombia)</li> <li>- Ministerio de Cultura (España)</li> </ul> <p><b>Una gran cantidad de Escritores, ilustradores y expertos que han colaborado desinteresadamente en diversos proyectos:</b> Agustín Fernández Paz , Alfonso García, Alfredo Gómez Cerdá, Andreu Martín, Ángel Galeano, Antonio García Teijeiro, Antonio Ventura , Blanca Álvarez, Care Santos, Carlo Frabetti, Carlos Albeiro Agudelo, entre otros</p>
<b>Propuesta de valor</b>	<p>La Fundación Taller de Letras Jordi Sierra i Fabra para Latinoamérica con sede en Medellín, Colombia, es una entidad privada, sin ánimo de lucro, creada para fomentar la lectura y estimular la creación literaria mediante programas de sensibilización, formación e investigación. Se desarrollan proyectos sociales de lectura y escritura para que niños y jóvenes con vulnerabilidad cultural mejoren su calidad de vida.</p> <p><u>Programas</u></p> <p><b>Para niñas y niños que quieran crecer como lectores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeras letras: taller de estimulación lectora para los más pequeños.</li> <li>- Talleres de creación e ilustración de cuentos</li> <li>- Storytelling: club de lectura en inglés.</li> <li>- Encuentros con autores e ilustradores de la literatura infantil</li> <li>- Talleres de animación a la lectura.</li> </ul> <p><b>Para jóvenes que exploran nuevas maneras de leer y escribir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Letra joven: encuentros de jóvenes creadores con editores, escritores y directores de talleres literarios</li> <li>- Una ciudad para leer: recorridos y talleres de lectura en</li> </ul>

	<p>diferentes espacios culturales de la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página escrita: información y orientación a jóvenes creadores (convocatorias, becas, concursos, eventos, talleres).</li> <li>- Premio Jordi Sierra i Fabra de literatura para jóvenes.</li> <li>- Talleres de lectura y creación literaria.</li> <li>- Jornadas de cine, música y literatura.</li> </ul> <p><b>Para formadores de lectores que buscan nuevas propuestas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas y talleres sobre formación de lectores en el hogar, la escuela y la biblioteca</li> <li>- Jornadas pedagógicas sobre estrategias de promoción y animación a la lectura.</li> <li>- Seminario sobre sistematización de experiencias en promoción de la lectura.</li> <li>- Cursos y talleres de literatura infantil y juvenil.</li> </ul> <p><b>Para instituciones comprometidas en la formación de lectores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de eventos culturales y celebración de efemérides relacionadas con el libro y la lectura.</li> <li>- Charlas y talleres sobre animación y promoción de la lectura</li> <li>- Asesoría y acompañamiento en el diseño de planes, programas y proyectos institucionales para el fomento de la lectura</li> <li>- Asesoría en la selección de materiales de lectura.</li> <li>- Clasificación y catalogación de materiales de lectura</li> </ul> <p><b>Escuela de Escritores e Ilustradores</b></p> <p>En su reciente visita a Colombia de febrero y marzo de 2011, Jordi inauguró en Medellín la Escuela de Escritores e Ilustradores en la subselección Lápicos de su Fundación Taller de Letras. Él mismo dictó el primer taller, con 20 candidatos a escritores, a lo largo de una semana. La escuela funcionará a pleno rendimiento desde ahora con clases que impartirán renombrados autores (narrativa y poesía) así como dibujantes, tanto colombianos como españoles y de otros países latinoamericanos. En su fundación Taller de Letras de Colombia, Jordi da ya trabajo a 47 personas</p> <p><b>Premio IBBY-ASAHI 2010 a la mejor labor de promoción de la lectura:</b> Santiago de Compostela, 10 de septiembre de 2010 - En el marco del 32º Congreso Mundial de IBBY, celebrado en Santiago de Compostela, España, Jordi Sierra i Fabra y Juan Pablo Hernández Carvajal recibieron el Premio IBBY-ASAHI 2010 a la mejor labor de promoción de la lectura por un proyecto desarrollado por la Fundación Taller de Letras Jordi Sierra i Fabra de Medellín, Colombia. Convenio de Cooperación al Plan Municipal de Lectura, y la alcaldía de la ciudad, entre noviembre de 2006 y marzo de 2008.</p>
<b>Segmento de</b>	Posee un mercado segmentado de la siguiente manera:

<b>clientes</b>	<p><b>*Clientes:</b></p> <p>Finalmente los programas y servicios están dirigidos o sus beneficiarios finales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niños y niñas</li> <li>- Jóvenes</li> <li>- Formadores de lectores</li> <li>- Instituciones comprometidas en la formación de lectores</li> </ul> <p>Estos segmentos de clientes se diferencian en cuanto a sus necesidades e intereses por lo tanto los servicios y productos para ellos son diferentes.</p> <p>La existencia de entidades privadas que en los últimos años han ingresado a sector de la información, la lectura, el conocimiento y las bibliotecas hace necesario que se estén revisando permanentemente la oferta.</p>
-----------------	---

#### FICHA DE ENTREVISTAS

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** FUNDACIÓN TALLER DE LETRAS JORDI SIERRA I FABRA PARA LATINOAMÉRICA

**FECHA DE CREACION** 13 de noviembre de 2014

**UBICACIÓN**

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Entrevista

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Juan Pablo Hernández
<b>CARGO:</b>	Director
<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>	Noviembre 20 de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Modelo de trabajo con el sector público, Modelo de trabajo con entidades del sector privado, Aliados del sector público, Aliados del Sector Privado, promoción de la lectura y la escritura, formación, asesoría, publicaciones, valores institucionales, niños, niñas, jóvenes, adultos, maestros, bibliotecarios,

<p><b>Socios claves</b></p>	<p>Se trabaja con aliados, ya sea que la Fundación gaste la propuesta y busque aliados o que la propuesta se gaste en otro lado y busquen a la Fundación como aliados. Un principio de la Fundación es no hacer nada solos.</p> <p>Aliados del sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcaldía de Medellín</li> <li>- Gobernación de Antioquia</li> <li>- Algunos municipios de Antioquia son asesorados en la construcción de sus planes de lectura</li> <li>- Ministerio de Educación para construir una propuesta de formación para los bibliotecarios escolares</li> <li>- Se hace parte de una red de entidades del sector público: comité Institucional de Plan Municipal de Lectura y la Red con el Ministerio de Cultura y Ministerio de Educación para la formulación del Plan Nacional de Lectura</li> <li>- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</li> </ul> <p>Aliados del Sector Privado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundación Suramericana: con el grupo de voluntarios que desarrollan un proyecto sobre lectura</li> <li>- Fundación Éxito: asesoría en temas de sistematización de su experiencia en la línea de educación</li> <li>- Fundación Bancolombia</li> <li>- Noel: espacio de lectura para sus empleados</li> </ul> <p>Se han establecido acciones de cooperación con la Fundación Jordi Sierra en España, creada por el mismo fundador, pero que es totalmente independiente a la Fundación Taller de Letras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El juego literario</li> <li>- La revista Letras escrita</li> <li>- Pasantía de intercambios</li> </ul>
<p><b>Actividades claves</b></p>	<p>Se cuenta con un modelo de gestión administrativa que integra una planeación estratégica a 3 años, que se operativiza mediante los planes operativos anuales.</p> <p><b>Modelo de trabajo con el sector público:</b> Participare en escenarios de formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con la lectura y la escritura.</p> <p><b>Modelo de trabajo con entidades del sector privado:</b> por responsabilidad social empresarial en el ámbito de la educación poseen algunos proyectos relacionados con la lectura y la escritura. A ellos se les presenta el portafolio como una alternativa para su desarrollo.</p> <p>Como parte de las acciones propuestas en el plan de desarrollo</p>

	<p>institucional se encuentra la formación en posgrado de su planta de personal y especialmente fortalecer su perfil en temas de gestión de proyectos y la formación permanente de la planta de personal a nivel de posgrado.</p>
<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<p>Es una entidad que promueve la lectura y la escritura a partir del gusto para que los diversos grupos poblacionales puedan hacer uso de sus derechos, participar de la ciudadanía en busca de una mejor calidad de vida. Se procura que quede capacidad instalada en las comunidades para que continúen con la ejecución de los proyectos.</p> <p>De igual forma, se pretende que cada propuesta incluya una estrategia de investigación que permita cualificar la práctica, capitalizar los proyectos de tal manera que supera la simple ejecución y mejorara las propuestas.</p> <p>Se aporta al buen desarrollo y ejecución de los proyectos y recursos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación a bibliotecarios escolares y maestros</li> <li>- Asesoría en temas de lectura y escritura, por ejemplo la construcción de los planes municipales de lectura</li> <li>- Desarrollo de diversos proyectos relacionados con la lectura y la escritura con entidades del sector público y del sector privado mediante la Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>- Publicaciones propias: se editan dos revistas, una para los niños y niñas (entre 7 y 12 años de edad) titulada “El Conde Letras”, con presentación impresa y una periodicidad trimestral. La segunda publicación es una revista electrónica dirigida a los jóvenes lectores y escritores titulada “La Página Escrita” que integra a los lectores de Barcelona y Medellín y que tiene como objetivo estimular la escritura y la ilustración. Con los lectores del Conde Letras se llevan a cabo encuentros que incluyen actividades culturales.</li> <li>- Publicaciones producto de los proyectos: en algunos casos las publicaciones son financiadas totalmente la fundación como parte del valor agregado que se asigna a los proyectos y en general a la propuesta de valor.</li> </ul> <p>Los valores institucionales se han introyectado en el modelo de negocio: confianza (en el manejo de los recursos), calidez en el trato mismo con los clientes y aliados, la formación y actualización permanente del personal, eficiencia en el manejo de los recursos, la calidad (aunque no tienen el interés de certificarse en la norma, sus procesos responden a los estándares de calidad, siendo flexibles en el uso de los formato y normas de los aliados), colaboración y competencia (trabajar con aliados y con la competencia), la innovación,</p>

<p><b>Relaciones con los clientes</b></p>	<p>Las relaciones con los clientes se llevan a cabo a través de la ejecución misma de los proyectos, aunque se está pensando en llevar a cabo una reunión con la mayoría de los clientes para agradecerles su participación y en función de los 10 años de la Fundación.</p> <p>Atiende al público en general: primera infancia, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con capacidades especiales en convenio con entidades públicas y privadas, por lo cual los clientes están en eso dos sectores.</p> <p>Para la Fundación es importante trabajar con el sector público y participar en espacios donde se genera y se ejecuten políticas públicas relacionadas con la lectura y la escritura.</p> <p>Considera que es más fácil trabajar con el sector privado, con el sector oficial dado que con este sector se presenta mayor desgaste y se requiere mayor trabajo, pero se decide trabar con este sector representa la posibilidad de participar en las políticas públicas y los recursos públicos.</p> <p>En ningún caso, la Fundación se inmiscuye en temas partidistas y menos en incidir en el nombramiento de juntas directivas de las empresas.</p>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades del sector público y entidades del sector privado con la cuales se desarrollan las diversas acciones y proyectos.</li> <li>- Niños, niñas y jóvenes lectores de las revistas de la Fundación: lectores y escritores de las publicaciones.</li> <li>- Niños, niñas, jóvenes y adultos receptores de la oferta de valor que se entrega mediante la alianza con las entidades públicas y privadas.</li> <li>- Maestros y bibliotecarios objeto de las acciones de formación.</li> </ul> <p>Los clientes no se retiran, en su lugar los procesos o proyectos de los aliados cambian respondiendo a sus necesidades y en este sentido la Fundación evalúa si el nuevo enfoque tiene relación o no con el objeto social y entonces se decide participar o no del proyecto en cuestión.</p>
<p><b>Recursos claves</b></p>	<p>Una infraestructura propia consistente en las oficinas administrativas y de proyectos, la cual se encuentra dotada con los recursos de mobiliario y equipos necesarios.</p> <p>Se requiere un software especial para la gestión y evaluación de proyectos</p> <p>En cuanto al talento humano se cuenta con el personal necesario</p>

	<p>para el cumplimiento del objeto social de la Fundación: director, contadora, comunicadora, líderes de proyectos, personal de mantenimiento, etc. Cada proyecto debe cubrir el personal que requiere su ejecución.</p>
<p><b>Canales de comunicación</b></p>	<p>Se cuenta con área de comunicaciones, la cual es vital para la Fundación. Se utilizan las diversas redes sociales, el sitio web institucional y los comunicados. Por lo tanto, el tema de las comunicaciones se incluye en la totalidad de proyectos ya sea como gastos cuando las entidades lo permiten o como aporte en caso negativo. Cuando se trata de convenios se incluye como contrapartida o valor agregado, lo que es muy valorado por los aliados.</p> <p>Se cuenta con manual de estilo institucional que regula la imagen: imagen del espacio locativo, camisetas, tarjetas de presentación, página web, entre otros.</p>
<p><b>Estructura de costos</b></p>	<p>Cada proyecto asume los gastos propios de su operación y para claridad administrativa cada uno dispone de su propio centro de costos, el cual es administrado por el coordinador de proyecto. Esta información se custodia en el servidor de la Fundación durante y después de ejecutado el proyecto.</p> <p>Se dispone de una contadora que encarga del manejo financiero de la Fundación en general y de supervisar el manejo financiero de los proyectos.</p> <p>Esta información se encuentra disponible a la solicitud de los cooperantes, clientes o entes de control.</p> <p>Después de cubrir los costos de operación, los ingresos de los proyectos se reinvierten en el objeto social de la Fundación.</p> <p>Se utilizan normas internacionales para el manejo de recursos financieros.</p> <p>En algunos casos la Fundación ha tenido que asumir ciertos costos que no se encuentran presupuestados con el objeto de responder a los compromisos pactados y evitar afectar a los beneficiarios de los proyectos.</p>
<p><b>Fuente de Ingresos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El grueso de los ingresos lo constituye la ejecución de los proyectos y los remantes que quedan, luego del pago de los gastos administrativo se reinvierten en el objeto social de la Fundación. .</li> <li>- Participación en convocatorias y estímulos a la cultura a nivel local, regional (en este nivel es complicada la participación debido a que el Departamento de Antioquia privilegia a los</li> </ul>

	<p>municipios) y nacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Venta de la suscripción o por venta individual de la revista “El conde Letras”</li> <li>- La Fundación se sustenta en los proyectos y por lo tanto cada uno incluye un porcentaje para los diversos rubros administrativos 8servicios públicos, etc.)</li> <li>- Los recursos de la Fundación y luego de solventar los pagos se reinvierte en el objeto de la Fundación, Compra de materiales de lectura para la biblioteca de la Fundación, pago de honorarios, formación para el personal, entre otros. Para eso se prioriza.</li> <li>- El fundador y escritor Jordi Sierra les apoya con su trabajo de tal manera que cuando visita Colombia se llevan a cabo actividades como charlas, encuentros, entre otros, que generan recursos financieros que son invertidos en Taller de Letras.</li> <li>- Los dineros producto de los derechos de autor de los libros de Jordi Sierra producidos en Colombia son destinados a la Fundación por intermedio de Norma y Panamericana, los cuales se invierten en sostenimiento de la sede (propia).</li> </ul> <p>La Fundación es independiente técnica, administrativa y financieramente de la Fundación existente en España y que fue creada por el mismo fundador.</p> <p>Carece de ingresos por concepto de donación.</p>
--	--

#### **TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN –FUNDACION TALLER DE LECTRAS JORDI SIERRA Y FABRA**

**SOCIOS CLAVES:** Está conformada por los aliados y proveedores que deben identificarse y con los que se establecen relaciones. Para lograr ciclos de innovación más rápidos y exitosos cada vez es más importante apalancarse en recursos y actividades de terceros, con los que se puede lograr construir o complementar la oferta de valor u optimizar costos.

**Aliados del sector público:** Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia, Alcaldía de Medellín – Secretaria de Cultura Ciudadana, Alcaldía de Medellín- Secretaría de Educación, Área Metropolitana del Valle de Aburra, Alcaldía de Yopal, Universidad de Antioquia, Algunos municipios de Antioquia son asesorados en la construcción de sus planes de lectura

**Aliados Patrocinadores (ayudas y/o subvenciones):** Carlos Federico Ruiz / Editorial Panamericana (Colombia), Fundación Santa María (España), Grupo Editorial SM (España), Fundación Dividendo por Colombia (Colombia), Bancolombia (Colombia), La Caixa (España), Círculo de Lectores de Colombia, Círculo de Lectores de España, Alcaldía de Medellín (Antioquia, Colombia), Ministerio de Cultura (España)

**Aliados sector escritores, ilustradores y expertos en temas de lectura:** Agustín Fernández Paz , Alfonso García, Alfredo Gómez Cerdá, Andreu Martín, Ángel Galeano, Antonio García Teijeiro, Antonio Ventura , Blanca Álvarez, Care Santos, Carlo Frabetti, Carlos Albeiro Agudelo, entre otros

**Aliados del Sector Privado:** Fundación Suramericana, Fundación Éxito, Fundación Bancolombia, Noel, Fundación Suramericana, Coopensura – Cooperativa de Empleados de Sura, Fundación Bancolombia, Protección S.A. Fundación EPM. Universidad Luis Amigó, Fundación Saldarriaga y Concha, Fundación Éxito, Grupo Nutresa, Universidad San Buenaventura Sede Medellín.

**Aliados internacionales:** AVE – Asociación Internacional de Esfuerzos de Voluntariado, Fundación Jordi Sierra en España

**ACTIVIDADES CLAVES:** Son las principales actividades que deben realizarse mediante la utilización de los recursos clave para producir la oferta de valor y para gestionar las relaciones con los clientes y los aliados. Es imprescindible concentrarse en las competencias esenciales y buscar aliados para las demás.

#### **Líneas de trabajo:**

**-Formación:** de lectores, mediadores y creadores, comprende los procesos de formación articulados a los programas de la Fundación

**-Promoción de la lectura y la escritura:** se desarrollan proyectos de lectura y escritura en sus diferentes etapas. Es la línea en la cual la Fundación desarrolla la -mayor parte de sus acciones.

**-Proyectos en asocio:** convenios de cooperación para operar actividades de promoción de lectura y escritura con diferentes públicos con empresas públicas y privadas.

**Modelo de gestión administrativa:** integra una planeación estratégica a 3 años, que se operativiza mediante los planes operativos anuales.

**Modelo de trabajo con el sector público:** Participare en escenarios de formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con la lectura y la escritura.

**Modelo de trabajo con entidades del sector privado:** por responsabilidad social empresarial en el ámbito de la educación poseen algunos proyectos relacionados con la lectura y la escritura. A ellos se les presenta el portafolio como una alternativa para su desarrollo.

**Gestión del talento humano: formación** en posgrado de su planta de personal y especialmente fortalecer su perfil en temas de gestión de proyectos. En su fundación Taller de Letras de Colombia, Jordi da ya trabajo a 47 personas

**Gestión del conocimiento:** se pretende que cada propuesta incluya una estrategia de investigación que permita cualificar la práctica, capitalizarlo los proyectos de tal manera que supera la simple ejecución y mejorara las propuestas.

La Fundación es independiente técnica, administrativa y financieramente de la Fundación existente en España y que fue creada por el mismo fundador.

**Propuesta de valor:** La oferta es lo que atrae a los clientes; aquello por lo que están dispuestos a pagar. Se presenta como un paquete de productos y servicios y los principales atributos de cada uno. Puede haber una oferta única o varias ofertas y estas pueden dirigirse a un segmento en particular o a varios de ellos

La Fundación Taller de Letras Jordi Sierra i Fabra para Latinoamérica con sede en Medellín, Colombia, es una entidad privada, sin ánimo de lucro, creada para fomentar la lectura y estimular la creación literaria mediante programas de sensibilización, formación e investigación. Se desarrollan proyectos sociales de lectura y escritura para que niños y jóvenes con vulnerabilidad cultural mejoren su calidad de vida.

#### **LINEAS DE ACCIÓN:**

##### **Formación de lectores, mediadores y creadores:**

-Escuela de formación a mediadores de lectura: oferta de talleres y ciclos de formación en promoción de lectura, dirigido a maestros, bibliotecarios, promotores de lectura y demás actores involucrados en la formación de lectores.

-Talleres de formación para creadores: se incentiva el rol creador mediante talleres con escritores e ilustradores de reconocimiento nacional e internacional

**Desarrollo de programas de educación continua:** en el ámbito de la lectura, la promoción y la literatura: en convenio con universidades locales se han desarrollado una serie de diplomaturas: Didáctica de la literatura infantil y juvenil (Universidad San Buenaventura), Formación de nuevos lectores y escritores (Universidad de Antioquia) y aportes de la literatura infantil al desarrollo del pensamiento y el lenguaje en el niño (Universidad Luis Amigó).

##### **Promoción de la lectura y la escritura:**

-Difusión de obras y autores: diversas estrategias que buscan acerca a las comunidades a los materiales de lectura que respondan a criterios de calidad, y el acercamiento a la vida de los creadores como medio para generar la práctica cotidiana de la lectura y la escritura.

-Diseño, implementación y evaluación de evento y proyectos de lectura y escritura: experiencia en coordinación logística y académica de evento relacionados con la lectura y la escritura.

-Talleres de promoción y animación a la lectura y la escritura: oferta dirigida a organizaciones y grupos que requieran incluir acciones de promoción de lectura en sus proyectos educativos, lúdicos y culturales.

-Diseño e implementación de planes institucionales de lectura, escritura y oralidad: asesoría dirigida a instituciones educativas, bibliotecas administraciones municipales y demás entidades del orden público o privado.

-Asesoramiento en la dotación de bibliotecas: selección, compra u procesamiento técnico de materiales de lectura; diseño y montaje de bibliotecas públicas y escolares y asesoría a planes institucionales de lectura, escritura y oralidad – PILEO.

Carpa literaria- carpa de los enamorados: propuesta con programación especial de talleres de promoción de la lectura y la escritura en relación con el tema del amor y su tratamiento literario.

**Publicaciones:** sistematizaciones de proyectos, memorias de experiencias, crónicas de los procesos, libros para niños, cartillas pedagógicas

-Revista Literaria Infantil El Conde Letras: publicación impresa producida desde el año 2008. Busca acercar a los niños y niñas a la lectura como fuente de entretenimiento, aprendizaje y placer estético.

-Revista Digital La Página Escrita: publicación electrónica trimestral, destinada a dar herramientas o jóvenes escritores, así como a contribuir al trabajo de los mediadores de lectura de habla hispana.

##### **Programas:**

-Para niñas y niños que quieran crecer como lectores:

-Primeras letras: taller de estimulación lectora para los más pequeños.

-Talleres de creación e ilustración de cuentos

-Storytelling: club de lectura en inglés.

-Encuentros con autores e ilustradores de la literatura infantil

-Talleres de animación a la lectura.

**Para jóvenes que exploran nuevas maneras de leer y escribir:**

- Letra joven: encuentros de jóvenes creadores con editores, escritores y directores de talleres literarios
- Una ciudad para leer: recorridos y talleres de lectura en diferentes espacios culturales de la ciudad.
- Página escrita: información y orientación a jóvenes creadores (convocatorias, becas, concursos, eventos, talleres).
- Premio Jordi Sierra i Fabra de literatura para jóvenes.
- Talleres de lectura y creación literaria.
- Jornadas de cine, música y literatura.

**Para formadores de lectores que buscan nuevas propuestas**

- Charlas y talleres sobre formación de lectores en el hogar, la escuela y la biblioteca
- Jornadas pedagógicas sobre estrategias de promoción y animación a la lectura.
- Seminario sobre sistematización de experiencias en promoción de la lectura.
- Cursos y talleres de literatura infantil y juvenil.

**Para instituciones comprometidas en la formación de lectores**

- Organización de eventos culturales y celebración de efemérides relacionadas con el libro y la lectura.
- Charlas y talleres sobre animación y promoción de la lectura
- Asesoría y acompañamiento en el diseño de planes, programas y proyectos institucionales para el fomento de la lectura
- Asesoría en la selección de materiales de lectura.
- Clasificación y catalogación de materiales de lectura

**Escuela de Escritores e Ilustradores:** en la escuela impartirán clases renombrados autores (narrativa y poesía) así como dibujantes, tanto colombianos como españoles y de otros países latinoamericanos.

**RECONOCIMIENTOS:** Premio IBBY-ASAHI 2010 a la mejor labor de promoción de la lectura: por un proyecto desarrollado por la Fundación Taller de Letras Jordi Sierra i Fabra de Medellín, Colombia. Convenio de Cooperación al Plan Municipal de Lectura, y la alcaldía de la ciudad, entre noviembre de 2006 y marzo de 2008.

**Gestión de proyectos:** Se aporta al buen desarrollo y ejecución de los proyectos y recursos públicos.

- Formación a bibliotecarios escolares y maestros
- Asesoría en temas de lectura y escritura, por ejemplo la construcción de los planes municipales de lectura
- Desarrollo de diversos proyectos relacionados con la lectura y la escritura con entidades del sector público y del sector privado mediante la Responsabilidad Social Empresarial
- Publicaciones

**Los valores del modelo de negocio:** confianza (en el manejo de los recursos), calidez en el trato mismo con los clientes y aliados, la formación y actualización permanente del personal, eficiencia en el manejo de los recursos, la calidad, colaboración y competencia, la innovación.

**Relaciones con los clientes:** Debe definirse cuales tipos de relaciones se establecen con cada uno de los segmentos atendidos, desde las más personalizadas, como tener ejecutivos de cuenta, pasando por relaciones personales pero masivas como el contacto center, hasta aquellas relaciones por medio de los portales web o de voz, automatizados, entre otros. Se deben tener en cuenta las distintas etapas del ciclo de la relación como preventa, venta, postventa y migración a nuevas ofertas.

Las relaciones con los clientes se llevan a cabo a través de la ejecución misma de los proyectos. Atención al público en general: primera infancia, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con capacidades especiales en convenio con entidades públicas y privadas, por lo cual los clientes están en esos dos sectores.

Redes de trabajo y relacionamiento: comité Institucional de Plan Municipal de Lectura y la Red con el Ministerio de Cultura y Ministerio de Educación para la formulación del Plan Nacional de Lectura

**Segmento de clientes:** En este bloque se listan los diferentes tipos de clientes a los que se dirige la oferta. La clasificación se hace con base en diferencias en necesidades, forma de accederlos, tipo de relación y rentabilidad, entre otros. Después se procede a describir en mayor detalle cada uno de ellos, con base en variables demográficas, geográficas y sicográficas, entre otras.

Finalmente los programas y servicios están dirigidos a sus beneficiarios finales:

- Niños, niñas, jóvenes y adultos receptores de la oferta de valor que se entrega mediante la alianza con las entidades públicas y privadas
- Formadores de lectores
- Instituciones comprometidas en la formación de lectores
- Entidades del sector público y entidades del sector privado con las cuales se desarrollan las diversas acciones y proyectos.
- Lectores de las revistas de la Fundación: lectores y escritores de las publicaciones.
- Maestros y bibliotecarios objeto de las acciones de formación.

**Recursos claves:** Son los recursos que una compañía debe desplegar para hacer que el negocio funcione. Incluye recursos físicos, intelectuales, humanos y financieros. Pueden ser propios, arrendados o adquiridos de sus aliados clave.

Cuenta con un grupo de profesionales cualificado e innovador, con capacidad de diseñar, implementar y evaluar programas y proyectos mediante estrategias de sensibilización, formación e investigación.

**Canales de comunicación:** El asunto fundamental en este bloque es identificar los canales a través de los cuales se accede a los clientes para comunicarse con ellos y para ofrecer la propuesta de valor. Entre ellos están la fuerza de ventas, los puntos de venta, los afiliados, la publicidad, las reuniones, los sitios web, etc.

- Se cuenta con área de comunicaciones, la cual es vital para la Fundación.
- Se utilizan las diversas redes sociales
- Sitio web institucional
- Los comunicados.

Por lo tanto, el tema de las comunicaciones se incluye en la totalidad de proyectos ya sea como gastos cuando las entidades lo permiten o como aporte en caso negativo. Cuando se trata de convenios se incluye como contrapartida o valor agregado, lo que es muy valorado por los aliados.

Se cuenta con manual de estilo institucional que regula la imagen: imagen del espacio locativo, camisetas, tarjetas de presentación, página web, entre otros.

**Estructura de costos:** La estructura de costos está fundamentada en el listado de los costos más significativos del modelo de negocio, fundamentalmente recursos, actividades y red de aliados así como su relación con los demás bloques.

- Cada proyecto asume los gastos propios de su operación y para claridad administrativa cada uno dispone de su propio centro de costos, el cual es administrado por el coordinador de proyecto. Esta información se custodia en el servidor de la Fundación durante y después de ejecutado el proyecto.
- La Fundación se sustenta en los proyectos y por lo tanto cada uno incluye un porcentaje para los diversos rubros (administrativos, servicios públicos, etc.).
- Se dispone de una contadora que encarga del manejo financiero de la Fundación en general y de supervisar el manejo financiero de los proyectos.
- Esta información se encuentra disponible a la solicitud de los cooperantes, clientes o entes de control.
- Después de cubrir los costos de operación, los ingresos de los proyectos se reinvierten en el objeto social de la Fundación.
- Se utilizan normas internacionales para el manejo de recursos financieros.
- En algunos casos la Fundación ha tenido que asumir ciertos costos que no se encuentran presupuestados con el objeto de responder a los compromisos pactados y evitar afectar a los beneficiarios de los proyectos.

**FUENTE DE INGRESOS:** Son las fuentes de las cuales se reciben los ingresos por la propuesta de valor que se ofrece. Se incluyen acá: transacciones, suscripciones, servicios, licenciamiento, alquiler, pauta publicitaria, entre otros.

- El grueso de los ingresos lo constituye la ejecución de los proyectos
- Participación en convocatorias y estímulos a la cultura a nivel local, regional y nacional
- Venta de la suscripción o por venta individual de la revista "El conde Letras"
- El fundador y escritor Jordi Sierra les apoya con su trabajo de tal manera que cuando visita Colombia se llevan a cabo actividades como charlas, encuentros, entre otros, que generan recursos financieros que son invertidos en Taller de Letras.
- Los dineros producto de los derechos de autor de los libros de Jordi Sierra producidos en Colombia son destinados a la Fundación por intermedio de Norma y Panamericana, los cuales se invierten en sostenimiento de la sede (propia).
- Carece de ingresos por concepto de donación.

**FICHA MODELO CANVAS ENTIDAD**

**SECTOR: BIBLIOTECAS, INFORMACION Y LECTURA**

**MODELO DE NEGOCIO: FUNDACIÓN TALLER DE LETRAS JORDI SIERRA I FABRA PARA LATINOAMÉRICA**

<b>MODELO DE NEGOCIO: FUNDACIÓN TALLER DE LETRAS JORDI SIERRA I FABRA PARA LATINOAMÉRICA</b>				
<p><b>SOCIOS CLAVES</b> Sector público: Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia, Alcaldía de Medellín – Secretaria de Cultura Ciudadana, Alcaldía de Medellín- Secretaría de Educación, Área Metropolitana del Valle de Aburra, Alcaldía de Yopal, Universidad de Antioquia.</p> <p>Editoriales: Editorial Panamericana (Colombia), Grupo Editorial SM (España), La Caixa</p>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVES</b> -Formación: de lectores, mediadores y creadores  -Promoción de la lectura y la escritura: se desarrollan proyectos de lectura y escritura en sus diferentes etapas.  -Proyectos en asocio: convenios de cooperación para operar actividades de promoción de lectura y escritura con diferentes públicos con empresas públicas y privadas.  Modelo de gestión administrativa: planeación estratégica a 3 años con sus respectiva planeación anual</p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b> -Formación de lectores, mediadores y creadores -Talleres, jornadas y charlas pedagógicas sobre lectura -Desarrollo de programas de educación continúa -Publicaciones -Programas: de crecimiento y estímulo lector, animación y promoción de la lectura y la escritura, dialogo y creación con autores e ilustradores, información y orientación -Estímulo: Premio Jordi Sierra i Fabra de literatura para jóvenes. -Eventos académicos, culturales y literarios -Gestión de proyectos y asesoría y acompañamiento en programas, proyectos, planes y selección y clasificación y catalogación de</p>	<p><b>RELACIONES CON LOS USUARIOS</b> A través de la ejecución de los proyectos.  Atención al público en general  Redes de trabajo y relacionamiento</p>	<p><b>SEGMENTO DE USUARIOS</b> -Niños, niñas, jóvenes y adultos -Formadores de lectores -Instituciones comprometidas en la formación de lectores -Entidades del sector público y entidades del sector -Lectores de las revistas y publicaciones de la Fundación: -Maestros y bibliotecarios.</p>

<p>(España), Círculo de Lectores de Colombia, Círculo de Lectores de España,</p> <p>Escritores, ilustradores y expertos en temas de lectura: Agustín Fernández Paz , Alfonso García, Alfredo Gómez Cerdá, Andreu Martín, Ángel Galeano, Antonio García Teijeiro, Antonio Ventura , Blanca Álvarez, Care Santos, Carlo Frabetti, Carlos Albeiro Agudelo, entre otros</p> <p>Sector Privado: Fundación Suramericana, Fundación Éxito, Fundación Bancolombia, Noel, Fundación Suramericana, Coopensura – Cooperativa de Empleados de Sura, Fundación Bancolombia, Protección S.A. Fundación EPM. Universidad Luis Amigó, Fundación Saldarriaga y Concha, Fundación Éxito, Grupo Nutresa, Universidad San Buenaventura Sede</p>	<p>Modelo de trabajo con el sector público: Participación en escenarios de formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con la lectura y la escritura.</p> <p>Modelo de trabajo con entidades del sector privado: por responsabilidad social empresarial en el ámbito de la educación poseen algunos proyectos</p> <p>Gestión del talento humano: formación en posgrado</p> <p>Gestión del conocimiento: se pretende que cada propuesta incluya una estrategia de investigación que permita cualificar la práctica.</p>	<p>materiales de lectura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuela de Escritores e Ilustradores</li> <li>-Reconocimientos: Premio IBBY-ASAHI 2010 a la mejor labor de promoción de la lectura</li> <li>-Valores del modelo de negocio: confianza, calidez en, formación, eficiencia, calidad, colaboración y competencia, la innovación.</li> </ul>		
	<p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <p>Personal calificado y formado</p> <p>Recursos financieros</p>		<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de comunicaciones</li> <li>-Redes sociales</li> <li>-Sitio web institucional</li> </ul>	



<p>Medellín, Fundación Dividendo por Colombia</p> <p>Aliados internacionales: AVE – Asociación Internacional de Esfuerzos de Voluntariado, Fundación Jordi Sierra en España, Fundación Santa María (España), Ministerio de Cultura (España)</p>	<p>acordes a los proyectos Infraestructura física adecuada</p>		<p>-Comunicados -Revistas</p>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cada proyecto asume los gastos propios de su operación Centro de costos, el cual es administrado por el coordinador de proyecto.</li> <li>-La Fundación se sustenta en los proyectos y por lo tanto cada uno incluye un porcentaje para los diversos rubros (administrativos, servicios públicos, etc.)</li> <li>-Se dispone de una contadora</li> <li>-Después de cubrir los costos de operación, los ingresos de los proyectos se reinvierten en el objeto social de la Fundación.</li> <li>-Se utilizan normas internacionales para el manejo de recursos financieros.</li> </ul>		<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El grueso de los ingresos lo constituye la ejecución de los proyectos</li> <li>-Participación en convocatorias y estímulos a la cultura a nivel local, regional y nacional</li> <li>-Venta de la suscripción o por venta individual de la revista “El conde Letras”</li> <li>-El fundador y escritor Jordi Sierra les apoya con su trabajo.</li> <li>-Los dineros producto de los derechos de autor de los libros de Jordi Sierra producidos en Colombia son destinados a la Fundación por intermedio de Norma y Panamericana,</li> </ul>		

**FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

**FECHA DE CREACION** 13 de noviembre de 2014

**UBICACIÓN** Revista Interamericana de Bibliotecología Vol. 27 No. 1 enero-junio de 2004.

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Artículo de revista

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	Nora Elena Rendón Giraldo
<b>TITULO</b>	El quehacer del centro de investigaciones en ciencia de la información -CICINF- de la Escuela interamericana de Bibliotecología: más allá de la gestión de la investigación
<b>EDITORIAL</b>	Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Artículo de la Revista Interamericana de Bibliotecología Vol. 27 No. 1 enero-junio de 2004. ISSN 0120-0976
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Procesos administrativos. Investigación, Extensión, Revista Interamericana de Bibliotecología, Sala de Informática
<b>Socios claves</b>	Algunas de las entidades con las cuales ha desarrollado investigación: CODI (Comité para el Desarrollo de la Investigación), Estampilla Universidad de Antioquia, recursos propios del Centro de Investigaciones, Sistema de Bibliotecas y demás facultades de la Universidad de Antioquia, entidades externas (cofinanciación actual del Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica de la Universidad Nacional Autónoma de México
<b>Actividades claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fortalecimiento de los procesos administrativos y el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica de la dependencia en función de la optimización de recursos y el bienestar de la actividad administrativa, investigativa y académica de docentes y estudiantes.</li> </ul> <p>Apoyo de tipo administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de inversión en infraestructura física y tecnológica</li> <li>- Recursos financieros de la Escuela Interamericana de Bibliotecología: consecución y administración de recursos financieros por medio de los fondos de investigación, Estampilla Universidad de Antioquia, convocatorias internas y externas, consultorías y asesorías</li> </ul>

<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<p>Investigación, extensión y proyección social, consultorías y asesorías, y apoyo de tipo administrativo, las que se presentan en este mismo orden, haciendo énfasis en el área de investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o formación de grupos de investigación, participación de los docentes en investigaciones, consecución de recursos y fuentes de financiamiento para la ejecución con entidades locales, nacionales e internacionales (CODI (Comité para el Desarrollo de la Investigación), Estampilla Universidad de Antioquia, recursos propios del Centro de Investigaciones, Sistema de Bibliotecas y demás facultades de la Universidad de Antioquia, entidades externas (cofinanciación actual del Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica de la Universidad Nacional Autónoma de México).</li> <li>o Formación para la Investigación: Jornadas Académicas Bibliotecológicas, Encuentro de Investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información, Seminarios de Investigación</li> </ul> </li> </ul> <p>Algunas investigaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano</li> <li>o Historia y desarrollo de la biblioteca pública de Medellín en el siglo XX</li> <li>o Modelo de gestión tecnológica para las unidades de información de las universidades de Medellín guía metodológica para costear las unidades de información utilizando costeo basado en actividades –ABC.</li> <li>o Patrimonio documental: Universidad de Antioquia 200 años. primera etapa: área administrativa</li> <li>o Fundamentación del cuerpo epistemológico que sustente el objeto de estudio de la bibliotecología orientado al contexto sociocultural colombiano.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Extensión:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o cursos de capacitación y actualización en las diferentes áreas de la disciplina bibliotecológica, dirigidos a estudiantes, egresados y profesionales de otras disciplinas, en colaboración con otras dependencias de la Universidad, la Asociación de Egresados e instituciones externas.</li> <li>o eventos en el área de tecnologías de la información y comunicación, administración y manejo de bases de datos bibliográficas, organización de la información, citación y descripción de recursos electrónicos, sistema de gestión de calidad para bibliotecas, gestión del conocimiento, formación de usuarios de la información, archivología y museología, búsquedas efectivas en Internet y recuperación de información electrónica, propiedad intelectual y derechos de autor, entre otros.</li> <li>o Apoyo a la docencia: curso de inducción para los estudiantes</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------------	---

	<p>nuevos del programa de bibliotecología en el área de informática, con dos cursos básicos de computadores e Internet. Esto le permite al estudiante de primer semestre familiarizarse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ con los servicios que le ofrece la Escuela como la sala de computadores, e incursionar en el área de tecnologías, antes de su matrícula oficial en la Universidad.</li> <li>○ Consultorías y asesorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría de sistemas de información documental.</li> <li>• Diseño y montaje de unidades y sistemas de información documentales.</li> <li>• Organización, procesamiento y evaluación de información en formato físico y/o electrónico</li> <li>• Organización y administración de archivos institucionales.</li> <li>• Elaboración de tablas de retención documental.</li> <li>• Elaboración de herramientas bibliográficas.</li> <li>• Cursos de capacitación sobre análisis y organización de la información.</li> <li>• Gestión y administración de unidades de información</li> <li>• Diseño, desarrollo, evaluación y uso de las tecnologías aplicadas al manejo de la información documental.</li> </ul> </li> <li>- <b>Revista Interamericana de Bibliotecología</b></li> <li>- <b>Sala de Informática: una sala con equipos de cómputo para el uso de los estudiantes</b></li> </ul> <p>Principios y valores de: ética, calidad, liderazgo, innovación, creatividad, responsabilidad y trabajo en equipo</p>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<p>Organizaciones de carácter público y privado, nacionales e internacionales, productoras de bienes y servicios, prestadoras de servicios de salud, financieras, educa A manera de ejemplo se enumeran algunas instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldía de Medellín</li> <li>• Caja de Compensación Familiar Comfenalco-Antioquia</li> <li>• Cámara de Representantes y el Senado de la República</li> <li>• Compañía Suramericana de Seguros, S.A.</li> <li>• Consejo Superior de la Judicatura</li> <li>• Corporación Autónoma Regional Rionegro-Nare –Cornare</li> <li>• Empresas Públicas de Medellín</li> <li>• Interconexión Eléctrica S.A.</li> <li>• Periódico El Colombiano</li> <li>• Teleantioquia</li> <li>• Universidad de Antioquia. Dirección de Regionalización</li> <li>• Universidad de Antioquia. Secretaria General</li> <li>• Universidad de Antioquia. Sistema de Bibliotecas</li> <li>• Universidad de los Llanos</li> </ul>

<b>Fuente de ingresos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones</li> <li>• presentación y aprobación de proyectos en la convocatoria anual de asignación de recursos provenientes de la Estampilla Universidad de Antioquia</li> <li>• fondos de investigación</li> <li>• convocatorias internas y externas</li> <li>• consultorías y asesorías</li> </ul>
---------------------------	---

**FICHA DE INVESTIGACION RECURSOS WEB**

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>2011</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/Bibliotecologia/E.Investigacion/centro">http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/Bibliotecologia/E.Investigacion/centro</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Página web institucional de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>RECURSO (PAGINA WEB, RED SOCIAL OTROS)</b>	Página web institucional de la Escuela Interamericana de Bibliotecología
<b>URL</b>	<a href="http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/Bibliotecologia/E.Investigacion/centro">http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/Bibliotecologia/E.Investigacion/centro</a>
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	19 de noviembre de 2014
<b>CREADO POR</b>	Escuela Interamericana de Bibliotecología
<b>FECHA DE CREACION</b>	2011
<b>PALABR</b>	Objetivos, Investigación, Asesoría, asistencia técnica, Educación continua, Grupo

<b>AS CLAVES</b>	de Investigación, Publicaciones, Comité Técnico Asesor.
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Unidad para el fomento y la administración de la investigación y la extensión, adscrita a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. El CICINF fue creado mediante el Acuerdo No. 9 del 19 de Abril de 1985 del Consejo Superior de la Universidad de Antioquia. Forma parte del Sistema Universitario de Investigación. El CICINF centra su accionar en la relación docencia- investigación-</p> <p><b>Entre sus objetivos se encuentran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderar, gestionar y promover el desarrollo de la bibliotecología y la ciencia de la información por medio de la investigación, la extensión y la relación empresa-universidad. Su acción contribuye a la solución de problemas, en el país y la región, relacionados con la gestión y el manejo de la información.</li> <li>- Acrecentar el conocimiento de la ciencia de la información</li> <li>- Contribuir al enriquecimiento de la literatura profesional</li> <li>- Prestar servicios de asesoría a la Universidad y a otras entidades nacionales e internacionales, públicas o privadas que lo soliciten, en la organización y evaluación de sistemas y servicios de información.</li> <li>- Fomentar la actividad investigativa entre los profesores y estudiantes de la Escuela y coordinar el desarrollo de los proyectos de investigación.</li> </ul> <p><b>Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversos proyectos de investigación que le dan sustento a la docencia y a la extensión</li> <li>- Grupo de investigación en Información, conocimiento y sociedad que desarrolla diversas líneas de investigación de acuerdo al programa de estudio de la Escuela Interamericana de Bibliotecología.</li> </ul> <p><b>Servicios de Asesoría y asistencia técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación, diseño y montaje de unidades y sistema de información</li> <li>- Organización, procesamiento y evaluación de información en formato físico y electrónico</li> <li>- Organización y administración de archivos institucionales y elaboración de tablas de retención documental</li> <li>- Auditoria de sistema de información documental</li> <li>- Cursos de capacitación sobre servicios, análisis, organización y recuperación de la información</li> <li>- Diseño y rediseño de bases de datos</li> <li>- Elaboración de herramientas bibliográficas (bibliografías, índices, base de datos, tesauros, ontologías, entre otros.</li> <li>- Procesos de diagnóstico y evaluación de unidades de información</li> <li>- Procesos de reingeniería para bibliotecas y centros de documentación</li> <li>- Administración de unidades de información</li> </ul> <p><b>Servicios de Educación continua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de actualización profesional que responden a las necesidades de los diversos actores del sector : profesionales, empresarios, estudiantes, gremio s, redes y personas que laboran en el sector aún son contar con la profesionalización</li> </ul> <p><b>Productos :</b></p> <p>En la línea de la investigación:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Grupo de Investigación Información, conocimiento y Sociedad:</b> que se constituye en un eje fundamental para la línea investigativa y ofrece la posibilidad a investigadores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y de otras unidades académicas de la universidad de Antioquia y otras del ámbito nacional e internacional de participar en proyectos de investigación de manera conjunta.  Líneas de investigación declaradas por el grupo             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Archivos, Memoria y Sociedad</li> <li>2.- Biblioteca, Educación y Ciudadanía</li> <li>3.- Información y Gestión del Conocimiento</li> <li>4.- Información, Ciencia y Tecnología</li> <li>5.- Terminología y Representación del Conocimiento</li> </ol> </li> <li>• <b>Publicaciones de carácter científico y divulgativo:</b> son el producto de la línea investigativa del CICINF y ofrecen la posibilidad de profesionales e investigadores para socializar y compartir información resultados de su labor docentes y científica y a la vez permanecer actualizado en su área. Las publicaciones con carácter divulgativo están dirigidas a personas de diversos sectores independientes de su nivel académico.</li> </ul>
<p><b>Relacion es con los clientes</b></p>	<p>Página web institucional de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</p>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<p>Organizaciones de carácter público y privado, nacionales e internacionales; productoras de bienes y servicios; prestadoras de servicios de salud; periodísticas; cooperativas; ONG; entre otras, además de diferentes dependencias de la misma Universidad, han sido clientes del CICINF. Algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Universidades nacionales e internacionales</li> <li>- Profesionales de la bibliotecología, ciencias de la información y Archivística</li> <li>- Docentes y estudiantes de la EIB</li> <li>- Unidades de información de diversos tipos a nivel local, regional y nacional</li> <li>- Ministerio de Educación nacional</li> <li>- Cornare</li> <li>- Centro colombo americano</li> <li>- Colegio Alemán</li> <li>- El Colombiano</li> <li>- Interconexión Eléctrica S.A.</li> <li>- Alcaldía de Medellín</li> <li>- Suramericana</li> </ul>
<p><b>Recursos claves</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigida por un jefe</li> <li>- Cuenta con un comité técnico asesor</li> </ul>

**FICHA DE ENTREVISTAS**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

**FECHA DE CREACION:** 13 de noviembre de 2014

**UBICACIÓN:** Revista Interamericana de Bibliotecología Vol. 27 No. 1 enero-junio de 2004.

**SECTOR:** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO:** Entrevista

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Nora Elena Rendón
<b>CARGO:</b>	Jefe de Centro
<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>	13 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Necesidades del sector, Investigaciones, Venta de consultoría y servicios, Eventos académicos, Administración delegada de unidades de información, Aportes a convenios, Suscripción a publicaciones
<b>Relaciones con los clientes</b>	Mediante la jefatura del Centro y la Dirección de la Escuela Interamericana de Bibliotecología se establecen las relaciones con los clientes tanto reales como potenciales.
<b>Segmento de clientes</b>	<p>Los principales segmentos de clientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibliotecas</li> <li>- Centros de documentación</li> <li>- Archivos</li> <li>- Entes de gobierno del orden local, regional y nacional</li> </ul> <p>Los clientes prefieren principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marca Escuela Interamericana de Bibliotecología y Universidad de Antioquia</li> <li>- Trayectoria y respaldo de casi 60 años de existencia</li> <li>- Experiencia</li> <li>- Aporte social</li> </ul> <p>En los últimos años se han evidenciado cambios en las necesidades de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las empresas contratan el profesional de la información (que se forma en la Escuela Interamericana de Bibliotecología)</li> <li>- Los archivos se están orientando hacia un mercado enfoque tecnológico</li> <li>- Las demandas de servicios y programas relacionados con archivos se encuentra en aumento, en tanto que las demandas relacionadas con bibliotecología están disminuyendo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto a la investigación, los temas de lectura son vigentes, aunque en los últimos años el tema de los archivos y las colecciones patrimoniales están tomando fuerza.</li> </ul> <p>Las necesidades se identifican mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas académicas</li> <li>- Investigaciones</li> <li>- Relaciones con las entidades</li> </ul> <p>A la fecha no se han llevado a cabo estudios de mercado</p> <p>El elemento diferenciador lo constituye el ser una entidad que certifica los procesos de formación</p>
<b>Recursos claves</b>	<p>El Centro cuenta con los recursos pertinentes para su funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura locativa</li> <li>- Personal con la formación y experiencia requerida: Jefe del Centro, secretaria, personal financiero, auxiliares e investigadores,</li> <li>- Insumos y papelería necesaria</li> <li>- Recursos económicos que ingresan por los aportes de las entidades a los diversos convenios, por venta de servicios y suscripción a publicaciones</li> </ul> <p>Cada proyecto debe cubrir con los recursos necesarios para su funcionamiento</p>
<b>Canales de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios electrónicos: página web de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> <li>- Contacto personal mediante la representación de la Dirección de la Escuela, la Jefe del Centro</li> <li>- Los docentes</li> <li>- Estudiantes</li> </ul>
<b>Estructura de costos</b>	<p>Se cuenta con una estructura de costos basados en los lineamientos de la Universidad de Antioquia y la legislación vigente.</p>
<b>Fuente de Ingresos</b>	<p>En la actualidad las fuentes de ingresos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones</li> <li>• Venta de consultoría y servicios</li> <li>• Realización de eventos académicos</li> <li>• Administración delegada de unidades de información</li> <li>• Aportes de las entidades a los diversos convenios</li> <li>• Venta de servicios</li> <li>• Suscripción a publicaciones</li> </ul> <p>Nota. La línea de archivos aún no resulta ser rentable, dada la poca capacidad de respuesta</p>

**TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN - CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

**Socios claves**

Entidades con las cuales ha desarrollado investigación: CODI (Comité para el Desarrollo de la Investigación y Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica de la Universidad Nacional Autónoma de México); Sistemas y redes de Bibliotecas y unidades de información, entes de gobierno local, regional y nacional, y demás facultades de la Universidad de Antioquia.

**Actividades claves**

- fortalecimiento de los procesos administrativos y el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica de la dependencia en función de la optimización de recursos y el bienestar de la actividad administrativa, investigativa y académica de docentes y estudiantes.

Apoyo de tipo administrativo:

- Proyectos de inversión en infraestructura física y tecnológica
- Recursos financieros de la Escuela Interamericana de Bibliotecología: consecución y administración de recursos financieros por medio de los fondos de investigación, Estampilla Universidad de Antioquia, convocatorias internas y externas, consultorías y asesorías

Formulación de proyectos: se sigue la lógica de formulación, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos.

**Propuesta de valor**

El centro de Investigaciones posee varias líneas de acción: la investigación y la extensión como complemento y soporte a la razón de ser de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.

Con base en las dos líneas mencionadas, se estructuró en varios niveles una oferta para los clientes:

En la línea de la extensión:

**a) Servicio de Consultoría profesional:** asesorías y asesorías técnicas en temas diversos que responden al sector de la información y el conocimiento:

- Planeación, diseño y montaje de unidades y sistema de información
- Organización, procesamiento y evaluación de información en formato físico y electrónico
- Organización y administración de archivos institucionales y elaboración de tablas de retención documental
- Auditoria de sistema de información documental
- Cursos de capacitación sobre servicios, análisis, organización y recuperación de la

información

- Diseño y rediseño de bases de datos
- Elaboración de herramientas bibliográficas (bibliografías, índices, base de datos, tesauros, ontologías, entre otros).
- Procesos de diagnóstico y evaluación de unidades de información
- Procesos de reingeniería para bibliotecas y centros de documentación
- Administración de unidades de información

**b) Servicios de Educación continua:**

- Cursos de actualización profesional que responden a las necesidades de los diversos actores del sector: profesionales, empresarios, estudiantes, gremios, redes y personas que laboran en el sector aún sin contar con la profesionalización.

**c) Productos :**

En la línea de la investigación:

- **Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad:** que se constituye en un eje fundamental para la línea investigativa y ofrece la posibilidad a investigadores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y de otras unidades académicas de la universidad de Antioquia y otras del ámbito nacional e internacional de participar en proyectos de investigación de manera conjunta.

Líneas de investigación declaradas por el grupo

- 1.- Archivos, Memoria y Sociedad
- 2.- Biblioteca, Educación y Ciudadanía
- 3.- Información y Gestión del Conocimiento
- 4.- Información, Ciencia y Tecnología
- 5.- Terminología y Representación del Conocimiento

- **Publicaciones de carácter científico y divulgativo:** son el producto de la línea investigativa del CICINF y ofrecen la posibilidad de profesionales e investigadores para socializar y compartir información resultados de su labor docentes y científica y a la vez permanecer actualizado en su área. Las publicaciones con carácter divulgativo están dirigidas a personas de diversos sectores independientes de su nivel académico.

Los valores que se evidencian en la propuesta de valor:

- **Personalización.** De acuerdo a las necesidades y expectativas manifestadas por los clientes se diseñan servicios y productos particularizados y específicos que les den respuesta y satisfaga sus necesidades. De igual forma se llevan a cabo investigaciones de mercado que permitan el diseño y entrega de productos y servicios coherentes con la necesidad del sector de la información y el conocimiento.
- **El trabajo hecho:** se ofrecen servicios como la “administración delegada” mediante la cual el cliente hace una inversión para que su unidad de información funcione eficientemente y con los estándares de calidad propios del sector. En esta misma línea se encuentran los servicios de organización, procesamiento y evaluación de información, el cual permite al cliente encargarse de otro tipo de actividades mientras el CICINF le estructura sus colecciones bibliográficas y documentales.

- **Diseño:** la calidad del diseño de los productos y servicios ofrecidos descansa en la formación y actualización permanente del personal que lo diseña y lo presta garantizando que permanentemente se lleva a cabo un proceso de ajuste a las necesidades particulares del cliente y del mercado.
- **Marca/Estatus:** en este sentido, se puede señalar el reconocimiento y trayectoria de una unidad académica con más de 5 década de experiencia en la formación de profesionales y su participación decisiva en el desarrollo del sector en la ciudad, el departamento y el país. Adicionalmente, el la trayectoria e imagen nacional e internacional de la Universidad de Antioquia con más de un siglo de experiencia. Estos aspectos son garantía de la excelencia de los servicios y productos ofrecidos y le imprimen validez y estatus a la labor desarrollada. Los clientes eligen pagar por esos criterios.
- **Reducción de riesgos:** este criterio se relaciona con el anterior dado que la trayectoria y experiencia certificada de la Universidad de Antioquia es garantía de reducción de riesgos.

El CICINF, mediante el grupo de investigación reconocido por Colciencias, adelanta de manera permanente investigaciones como grupo y bajo el esquema colaborativo con otros grupos de investigación. Esta línea de desarrollo posibilita que los servicios y programas sean diseñados para responder a las condiciones del contexto y del mercado del sector.

Los clientes valoran y buscan los servicios del CICINF por el respaldo que la marca Escuela Interamericana de Bibliotecología y Universidad de Antioquia ofrece debido a su trayectoria, experiencia y aporte social con base en los procesos de docencia e investigación. Este es el principal diferenciador de la oferta del CICINF con la oferta de otros competidores del sector. Dicha oferta aún satisface lo suficientemente bien las necesidades del sector, aunque existe una línea de trabajo que requiere ser atendida con premura y es la que tiene que ver con el desarrollo de soluciones tecnológicas propias para la administración eficiente de la información y el conocimiento.

#### **Relaciones con los clientes**

Se basan el contacto directo con la jefe del Centro quien está dispuestos para la atención personalizada tanto durante la identificación de la necesidad, le ejecución del proyecto y la finalización del mismo.

Cada proyecto cuenta con el personal asignado por el Centro para acompañarlo durante todo el proceso

Con base en las experiencias con cada cliente se establecen las acciones de mejoramiento.

#### **Segmento de clientes**

Posee un mercado segmentado de la siguiente manera:

##### **\*Clientes internos:**

- Las diversas dependencias y unidades académicas de la Universidad de Antioquia quienes acceden a los diversos servicios y productos del portafolio.
- Los docentes, estudiantes e investigadores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.

**\*Clientes externos:**

- Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional ya sean productores y prestadores de bienes y servicios de diversos sectores tales como: productivo, financiero, educativo y cultural, mediante la consultoría profesional bajo la modalidad de asesoría y asesoría técnica y administración delegada de unidades de información
- Entidades del gobierno local y departamental, quienes ven en el CICINF una unidad con respaldo para apoyarles en el cumplimiento de su labor en temas de biblioteca, información y lectura.
- Personas e instituciones que de manera individual o empresarial se inscriben en los cursos de formación continua y/ o los eventos académicos que ofrece la unidad.
- Grupos de investigación de universidades locales, nacionales e internacionales, mediante el acceso a la revistas especializada en bibliotecología y ciencias de la información.
- Bibliotecas, archivos, sistema de información y otras unidades de información quienes acceden a los diversos servicios y productos del portafolio o se ven beneficiados por los proyectos de investigación.
- Escuela de Bibliotecología o Ciencias de la Información de universidades nacionales e internacionales quienes les interesa establecer alianzas o convenios de cooperación para el desarrollo de la investigación y la generación de nuevo conocimiento.

Estos segmentos de clientes se diferencian en cuanto a sus necesidades e intereses por lo tanto los servicios y productos para ellos son diferentes.

Es posible afirmar que los clientes se encuentran lo suficientemente identificados y diferenciados debido a que pertenecen al sector en el cual el CICINF es protagonista y porque se puede afirmar que un porcentaje muy alto por no decir el 100% de los profesionales en el área ubicados territorialmente en el Departamento de Antioquia son egresados de la unidad académica a la cual pertenece el CICINF, lo cual hace más fácil identificar sus necesidades, interés y requerimientos del mercado.

Debido a que en los últimos años se ha venido presentando un fenómeno interesante consistente en el surgimiento de entidades principalmente del sector privado interesadas en participar en el mercado (las cuales son analizadas en el presente estudio) es necesario que los productos y servicios que se ofrezcan sean revisados y ajustados o modificados parcial o totalmente de acuerdo a los nuevos requerimientos. Sin embargo el riesgo de perder clientes está latente.

Considerando que es un portafolio amplio, podría existir algún segmento de clientes que a la fecha no se esté atendiendo por diversas razones, pero que en un momento dado pueda representar interés para el CICINF, entre éstos podrían estar el sector de la industria y el comercio mediante el ofrecimiento de paquetes de información especializada como insumo para la toma de decisiones. Asimismo, existe un potencial representado en el sector de las TIC en cuanto al desarrollo de soluciones tecnológicas para el manejo eficiente de la información y el conocimiento.

**Recursos claves**

- **Físico:** espacio locativo ubicado en el bloque 12 de la Universidad de Antioquia, así

como los recursos materiales y de equipos que se requieren para el funcionamiento del Centro.

- **Intelectuales:** se dispone de información depurada acerca de las tendencias del sector de la información y las bibliotecas gracias a la línea de investigación del Centro.
- **Humanos:** Personal con la formación y experiencia requerida:: Jefe del Centro, secretaria, personal financiero, auxiliares e investigadores,
- **Recursos económicos** que ingresan por los aportes de la entidades a los diversos convenios, por venta de servicios y suscripción a publicaciones

### **Canales de comunicación**

El CICINF posee los siguientes canales de distribución o formas de llegarle a los clientes:

- Canales Directos:
  - Página web de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, portafolio de servicios distribuido de manera de manera virtual.
  - Las publicaciones especializadas y divulgativas
  - Oficina propia del CICINF ubicada en el Bloque 12 de la Universidad de Antioquia.
  - Las directivas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología
  - Relaciones del CICINF con estudiantes, profesionales e investigadores
  - Relaciones del CICINF con la asociación de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología - ASEIBI
  - Interrelaciones del CICINF con unidades de información y universidades
- Canales Indirectos:
  - Las referencias que los clientes hacen del CICINF gracias a la calidad de los servicios y productos.

### **Estructura de costos**

Se cuenta con una estructura de costos basados en los lineamientos de la Universidad de Antioquia y la legislación vigente.

- **Según Valor:** Se valora la propuesta de servicios sustentada en el conocimiento de la persona del Centro y de cada uno de los proyectos o servicios que se ofrecen.
- **Costes variables:** los proyectos o servicios varían en función de la necesidad, por lo cual su costo también varía.

### **Fuente de Ingresos**

En la actualidad los ingresos del CICINF provienen de recursos oficiales asignados a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, a los recursos aportados por COLCIENCIAS para el desarrollo de algunas investigaciones y la comercialización del portafolio.

Concretamente con lo relacionado al portafolio de servicios y productos es posible hablar de dos tipos de fuentes de ingresos:

1. Venta de servicios y productos (Ingresos por transacciones derivados de pagos puntuales de clientes).
2. Establecimiento de convenios de cooperación (Ingresos recurrentes derivados de pagos periódicos realizados a cambio del suministro de una propuesta de valor o del

servicio posventa de atención al cliente)

Los diferentes segmentos de clientes están dispuestos a pagar por;

**\*Clientes internos:**

- Las diversas dependencias y unidades académicas de la Universidad de Antioquia: cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.
- Los docentes, estudiantes e investigadores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia: cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.

**\*Clientes externos:**

- Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional ya sean productores y prestadores de bienes y servicios de diversos sectores tales como: productivo, financiero, educativo y cultural, están dispuestos a pagar por los servicios de consultoría profesional bajo la modalidad de asesoría y asesoría técnica en diverso temas de información, conocimiento y gestión de unidades de información, reingeniería de unidades de información, así como la administración delegada de unidades de información
- Entidades del gobierno local y departamental, quienes ven en el CICINF una unidad con respaldo para apoyarles en el cumplimiento de su labor en temas de biblioteca, información y lectura. Estarían dispuestos a pagar por servicios de diagnóstico de unidades de información, planeación, diseño y montaje de unidades y sistema de información, reingeniería de unidades de información, organización de colecciones de bibliotecas y archivos incluida la automatización; los cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.
- Personas e instituciones que de manera individual o empresarial se inscriben en los cursos de formación continua y/ o los eventos académicos que ofrece la unidad.
- Grupos de investigación de universidades locales, nacionales e internacionales: están dispuestos a pagar por la publicación de sus artículos en la revista especializada en bibliotecología, así como la compra de la revista como tal.
- Bibliotecas, archivos, sistema de información y otras unidades de información: están dispuestos a pagar por servicios de organización de las colecciones, diseño de herramientas especializadas para descripción bibliográfica, auditorías en sistemas de información, cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.
- Escuela de Bibliotecología o Ciencias de la Información de universidades nacionales e internacionales quienes les interesa establecer alianzas o convenios de cooperación para el desarrollo de la investigación y la generación de nuevo conocimiento.

**Formas de generar fuentes de ingresos:**

- **Venta de activos:** venta de servicios de consultoría profesional bajo la modalidad de asesoría y asesoría técnica, cursos de formación continua y actualización profesional y publicaciones
- **Cuota de suscripción:** inscripción a eventos académicos y suscripción a la revista de

la Revista Interamericana de Bibliotecología

- **Gastos de corretaje:** servicios de administración delegada de unidades de información

**Mecanismos de fijación de precios:**

- **Fijo** según características del productos, segmento del mercado y volumen
- **Dinámico** según negociación, Gestión de la Rentabilidad, Mercado en tiempo real y subasta

FICHA MODELO CANVAS ENTIDAD

SECTOR: BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA

MODELO DE NEGOCIO: CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

MODELO DE NEGOCIO: CENTRO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN -CICINF UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA				
SOCIOS CLAVES	ACTIVIDADES CLAVES	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON LOS USUARIOS	SEGMENTO DE CLIENTES
<p>Entidades con las cuales ha desarrollado investigación: CODI (Comité para el Desarrollo de la Investigación y Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica de la Universidad Nacional Autónoma de México); Sistemas y redes de Bibliotecas y unidades de información, entes de gobierno local, regional y nacional, y demás facultades de la Universidad de Antioquia.</p> <p><b>Reducción de riesgos e incertidumbre:</b> se</p>	<p>Desde lo administración se desarrolla un proceso de fortalecimiento institucional para la optimización de los recursos y la operación.</p> <p><b>Producción:</b> se sigue la lógica de formulación, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos y prestación de servicios de consultoría y asesoría. Se valora la calidad antes que la cantidad.</p> <p><b>Resolución de problemas:</b> los servicios de consultoría y asesoría responden a las características y</p>	<p>Líneas de acción: la investigación y la extensión</p> <p><b>Línea de Extensión:</b></p> <p>a) <b>Servicio de Consultoría profesional:</b> asesorías y asesorías técnicas en temas diversos que responden al sector de la información y el conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación, diseño y montaje de unidades y sistema de información</li> <li>• Organización, procesamiento y evaluación de información en formato físico y electrónico</li> <li>• Organización y administración de archivos institucionales y elaboración</li> </ul>	<p><b>Asistencia persona:</b> contacto directo con la jefe del Centro quien está dispuestos para la atención personalizada tanto durante la identificación de la necesidad, le ejecución del proyecto y la finalización del mismo.</p> <p><b>Asistencia personal exclusiva:</b> Cada proyecto cuenta con el personal asignado por el Centro para acompañarlo durante todo el proceso.</p>	<p><b>*Clientes internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las diversas dependencias y unidades académicas de la Universidad de Antioquia quienes acceden a los diversos servicios y productos del portafolio.</li> <li>• Los docentes, estudiantes e investigadores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.</li> </ul> <p><b>*Clientes externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional ya sean productores y</li> </ul>

<p>establecen alianzas con otras entidades para garantizar el eficiente cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>necesidades particulares de cada cliente.</p> <p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Físico:</b> espacio locativo ubicado en el bloque 12 de la Universidad de Antioquia, así como los recursos materiales y de equipos que se requieren para el funcionamiento del Centro.</li> <li>- <b>Intelectuales:</b> se dispone de información depurada acerca de las tendencias del sector de la información y las bibliotecas gracias a la línea de investigación del Centro.</li> <li>- <b>Humanos:</b> Personal con la formación y experiencia requerida:: Jefe del Centro, secretaria, personal financiero, auxiliares e investigadores,</li> <li>- <b>Recursos económicos</b> que</li> </ul>	<p>de tablas de retención documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria de sistema de información documental</li> <li>• Cursos de capacitación sobre servicios, análisis, organización y recuperación de la información</li> <li>• Diseño y rediseño de bases de datos</li> <li>• Elaboración de herramientas bibliográficas (bibliografías, índices, base de datos, tesauros, ontologías, entre otros.</li> <li>• Procesos de diagnóstico y evaluación de unidades de información</li> <li>• Procesos de reingeniería para bibliotecas y centros de documentación</li> <li>• Administración de unidades de información</li> </ul> <p><b>b) Servicios de Educación continua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de actualización profesional que responden a las necesidades de los diversos actores del sector :</li> </ul>	<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Canales Directos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Página web de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, portafolio de servicios distribuido de manera de manera virtual.</li> <li>○ Las publicaciones especializadas y divulgativas</li> <li>○ Oficina propia del CICINF ubicada en el Bloque 12 de la Universidad de Antioquia.</li> <li>○ Las directivas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> <li>○ Relaciones del CICINF con estudiantes, profesionales e investigadores</li> <li>○ Relaciones del CICINF con la asociación de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología - ASEIBI</li> <li>○ Interrelaciones del CICINF con unidades de información y universidades</li> </ul> </li> </ul>	<p>prestadores de bienes y servicios de diversos sectores tales como: productivo, financiero, educativo y cultural, mediante la consultoría profesional bajo la modalidad de asesoría y asesoría técnica y administración delegada de unidades de información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades del gobierno local y departamental, quienes ven en el CICINF una unidad con respaldo para apoyarles en el cumplimiento de su labor en temas de biblioteca, información y lectura.</li> <li>• Personas e instituciones que de manera individual o empresarial se inscriben en los cursos de formación continua y/ o los eventos académicos que ofrece la unidad.</li> <li>• Grupos de investigación de universidades locales, nacionales e</li> </ul>
--	--	---	--	---

	<p>ingresan por los aportes de la entidades a los diversos convenios, por venta de servicios y suscripción a publicaciones</p>	<p>profesionales, empresarios, estudiantes, gremios, redes y personas que laboran en el sector aún son contar con la profesionalización</p> <p><b>c) Productos :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de carácter científico y divulgativo</li> </ul> <p><b>Línea de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Investigación Información, conocimiento y Sociedad</li> </ul> <p>Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización: servicios y productos de acuerdo a las necesidades de los clientes. Estudio de mercado gracias a la línea de Investigación.</li> <li>• <b>El trabajo hecho:</b> se ofrecen servicios como la “administración delegada” mediante la cual el cliente hace una inversión para que su unidad de información funcione eficientemente y con los estándares de calidad propios del sector.</li> </ul>	<p><b>• Canales Indirectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las referencias que los clientes hacen del CICINF gracias a la calidad de los servicios y productos.</li> </ul>	<p>internacionales, mediante el acceso a la revistas especializada en bibliotecología y ciencias de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliotecas, archivos, sistema de información y otras unidades de información quienes acceden a los diversos servicios y productos del portafolio o se ven beneficiados por los proyectos de investigación.</li> <li>• Escuela de Bibliotecología o Ciencias de la Información de universidades nacionales e internacionales quienes les interesa establecer alianzas o convenios de cooperación para el desarrollo de la investigación y la generación de nuevo conocimiento.</li> </ul> <p>Estos segmentos de clientes se diferencian en cuanto a sus necesidades e intereses</p>
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseño:</b> la calidad del diseño de los productos y servicios ofrecidos descansa en la formación y actualización permanente del personal que lo diseña y lo presta.</li> <li>• <b>Marca/Estatus:</b> en este sentido, se puede señalar el reconocimiento y trayectoria de una unidad académica con más de 5 década de experiencia en la formación de profesionales y su participación decisiva en el desarrollo del sector en la ciudad, el departamento y el país.</li> <li>• <b>Reducción de riesgos:</b> este criterio se relaciona con el anterior dado que la trayectoria y experiencia certificada de la Universidad de Antioquia es garantía de reducción de riesgos.</li> </ul> <p>El grupo de investigación reconocido por Colciencias, adelanta de manera permanente, lo cual posibilita que los servicios y programas sean diseñados para responder a las condiciones del contexto y del mercado del sector. Los</p>		<p>por lo tanto los servicios y productos para ellos son diferentes.</p>
--	--	--	--	--

		<p>procesos de docencia e investigación dan respaldo a la marca.</p> <p>Hace parte de una entidad formadora y certificadora de la formación.</p>		
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>Se cuenta con una estructura de costos basados en los lineamientos de la Universidad de Antioquia y la legislación vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Según Valor:</b> Se valora la propuesta de servicios sustentada en el conocimiento de la persona del Centro y de cada uno de los proyectos o servicios que se ofrecen.</li> <li>- <b>Costes variables:</b> los proyectos o servicios varían en función de la necesidad, por lo cual su costo también varía.</li> </ul>		<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <p>Proviene de recursos oficiales asignados a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y recursos aportados por COLCIENCIAS para el desarrollo de algunas investigaciones y la comercialización del portafolio.</p> <p>Concretamente con lo relacionado al portafolio de servicios y productos es posible hablar de dos tipos de fuentes de ingresos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Venta de servicios y productos</b> (Ingresos por transacciones derivados de pagos puntuales de clientes).</li> <li>2. <b>Establecimiento de convenios de cooperación</b> (Ingresos recurrentes derivados de pagos periódicos realizados a cambio del suministro de una propuesta de valor o del servicio posventa de atención al cliente)</li> </ol> <p>Los diferentes segmentos de clientes están dispuestos a pagar por;</p> <p><b>*Clientes internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.</li> </ul> <p><b>Clientes externos</b> (en su orden):</p>		

- Servicios de consultoría profesional bajo la modalidad de asesoría y asesoría técnica en diverso temas de información, conocimiento y gestión de unidades de información, reingeniería de unidades de información, así como la administración delegada de unidades de información
- Servicios de diagnóstico de unidades de información, planeación, diseño y montaje de unidades y sistema de información, reingeniería de unidades de información, organización de colecciones de bibliotecas y archivos incluida la automatización; los cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.
- Cursos de formación continua y/ o los eventos académicos que ofrece la unidad.
- Publicación de sus artículos en la revista especializada en bibliotecología, así como la compra de la revista como tal.
- Servicios de organización de las colecciones, diseño de herramientas especializadas para descripción bibliográfica, auditorías en sistemas de información, cursos de formación continua y actualización profesional, eventos académicos y publicaciones.
- Establecer alianzas o convenios de cooperación para el desarrollo de la investigación y la generación de nuevo conocimiento.

**FICHA DE INVESTIGACIÓN RECURSOS WEB**

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS – COMFENALCO ANTIOQUIA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>13 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="https://prezi.com/1hh8qav7xd6n/portafolio-de-servicios-sil/">https://prezi.com/1hh8qav7xd6n/portafolio-de-servicios-sil/</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	Portafolio de servicios

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	COMFENALCO ANTIOQUIA
<b>TITULO</b>	Portafolio de servicios del Servicios de Información Local
<b>EDITORIAL</b>	COMFENALCO ANTIOQUIA
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Portafolio de servicios
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="https://prezi.com/1hh8qav7xd6n/portafolio-de-servicios-sil/">https://prezi.com/1hh8qav7xd6n/portafolio-de-servicios-sil/</a>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Aliados, programas, servicio, clientes
<b>Socios claves</b>	la IFLA (International Federation Library Asociation)
<b>Actividades clave</b>	Programas, servicios, clientes
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Desde el año 2005, Comfenalco coordina las Pasantías en Servicios bibliotecarios Públicos para coordinadores de sistemas de bibliotecas de Latinoamérica con excelentes resultados en los procesos de gestión bibliotecaria en la Región.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminario de Gestión Bibliotecaria</li> <li>- Recorridos Pedagógicos y de Ciudad</li> <li>- Formación Política de Líderes Juveniles</li> <li>- Formación Ciudadana mediatizada por las Tecnologías de Información y Comunicación –TIC-</li> <li>- Diseño y prestación de servicios de información local en bibliotecas públicas, escolares, universitarias y ONG:</li> <li>- Brinda a los asistentes elementos conceptuales y herramientas prácticas para el diseño e implementación de Servicios de Información Local basados en las características de las comunidades y los contextos socio culturales.</li> <li>- Elaboración de proyectos comunitarios para la creación de Servicios de Información Local</li> <li>- Estudios de comunidad y cartografía social. Estudios de comunidad y cartografía social.</li> <li>- Identificación de necesidades de información local de la comunidad</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos de opinión pública: Ofrece a los asistentes los elementos necesarios para la planificación, ejecución y evaluación de programas de opinión pública (foros, debates, mesas redondas, entre otras) Asesoría y acompañamiento para la planificación y ejecución de eventos de opinión pública: foros, debates, mesas redondas, entre otros</li> <li>- El audiovisual Local como forma de expresión social: Presenta los elementos conceptuales y prácticos para la promoción y estímulo del audiovisual local y regional como forma de expresión social, medio alternativa de comunicación e instrumento formativo.</li> <li>- Talleres de creación de audiovisuales locales y regionales</li> <li>- Asesorías y acompañamiento para la planificación y ejecución de concursos de videos locales y regionales</li> <li>- Formación de públicos desde la apreciación audiovisual.</li> <li>- Portal de Información Ciudadana: Portal Web del Servicio de Información Local de COMFENALCO Antioquia, ofrece referencia en línea sobre contenidos concernientes a la agenda cultural y turística de las 9 subregiones antioqueñas, además información de Convocatorias, Espacios Físicos, Instituciones, Trámites, Personajes, Denuncias, Programas, instancias y mecanismos de participación existentes en la ciudad de Medellín en función del desarrollo político, social, educativo y cultural de las comunidades. Venta de banners publicitarios</li> <li>- Venta de membresías para ingreso y consulta de la información contenida en el portal.</li> <li>- Bancos y bases de datos con información local, ciudadana y comunitaria de acceso local y en Internet.</li> <li>- Pasantías Bibliotecarias y Culturales Espacios para el aprendizaje lúdico de temas bibliotecarios y culturales. La metodología incluye visitas a lugares como bibliotecas, museos, sitios turísticos, centros culturales y plazas entre otros, además de talleres, charlas, trabajos en grupo y actividades de esparcimiento Pasantías en la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana</li> <li>- Asesorías y acompañamiento para la planificación y ejecución de Pasantías.</li> <li>- Gestión de contenidos y desarrollo de colecciones: Brinda a los asistentes los elementos conceptuales y teóricos básicos para la gestión de contenidos y conformación de colecciones bibliotecarias incluyendo las locales y regionales; y las estrategias para su promoción. Desarrollo de sistemas de clasificación especializada</li> <li>- Planes de Evaluación y Desarrollo de colecciones: Manuales de procedimientos y funciones Directorios especializados Dossiers temáticos Índices bibliográficos Servicios Clasificados Locales Conformación de colecciones locales y regionales</li> <li>- Conformación de colecciones por núcleos de interés</li> <li>- Semilleros Infantiles de Participación Ciudadana Motiva la población infantil a un reconocimiento de los escenarios de interacción y de participación como estrategia para el liderazgo ciudadano desde la formación humana, social y ciudadana</li> </ul>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<p>Algunos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca Nacional de Colombia y Ministerio de Cultura: fortalecimiento de bibliotecas y creación de Servicios de Información</li> </ul>

	<p>Local dirigida a bibliotecarios públicos pertenecientes a la red colombiana de bibliotecas públicas.</p> <p>Secretaría de Cultura y Turismo de Cali, con el objeto de fortalecer los lazos de integración al tejido social mediante el rescate y valoración de las identidades culturales y la creación de servicios de información local en la Red de Bibliotecas Pública Comunitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta, Colombia: desarrollo de un proceso formativo dirigido a bibliotecarios y Gestores culturales adscritos a la Red de Bibliotecas Públicas.</li> <li>- Fundación para el Fomento de la Lectura, Fundalectura: participación en diversos eventos de carácter educativo, dirigido a bibliotecarios y profesionales de la información y la lectura del país.</li> <li>- Banco de la República de Colombia en sus diversas sucursales. Talleres con temática Bibliotecaria</li> </ul> <p>Los prefieren por la trayectoria, el liderazgo y reconocimiento en la prestación de este tipo de servicios en España y otros países europeos, Centro y Sur América, y por su puesto en Colombia.</p> <p>Además ha recibido varios reconocimientos como el premio Luis Floren Lozano 2000, otorgado por la Asociación de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y le ha permitido participar en asociaciones internacionales como la IFLA (International Federation Library Association).</p>
--	---

**FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS – COMFENALCO ANTIOQUIA

**FECHA DE CREACION** 13 de noviembre de 2014

**UBICACIÓN** <http://www.comfenalcoantioquia.com/infolocal/NuestrosServicios/tabid/720/Default.aspx>

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Portafolio de servicios

<b>FICHA Nro.</b>	2
<b>AUTOR</b>	Comfenalco Antioquia
<b>TITULO</b>	Portafolio de servicios del Comfenalco Antioquia
<b>EDITORIAL</b>	Comfenalco Antioquia
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Portafolio de servicios
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.comfenalcoantioquia.com/infolocal/NuestrosServicios/tabid/720/Default.aspx">http://www.comfenalcoantioquia.com/infolocal/NuestrosServicios/tabid/720/Default.aspx</a>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Líneas de acción, Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, IFLA (International Federation Librar Asociation.), Ministerios de Cultura y de Asuntos Exteriores de España, Secretaría de Cultura y Turismo de Cali, Biblioteca Nacional de Colombia y Ministerio de Cultura, Fundación para el Fomento de la Lectura, Fundalectura, Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta.
<b>Socios claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianza con el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia en el desarrollo del Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas de Antioquia, donde se gestó la creación de 30 Servicios de Información Local en la región y la publicación del Manual Servicios de Información Local: Directrices y recomendaciones para su desarrollo.</li> <li>- Participación en asociaciones internacionales como la IFLA (International Federation Library Association.)</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción social</li> <li>- Formación</li> <li>- Contenidos y publicaciones especializada para la participación ciudadana</li> </ul> <p>Algunos servicios y programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de Centros de Información Turística</li> </ul>
<b>Segmento de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerios de Cultura y de Asuntos Exteriores de España: realización del Curso de Servicios de Información a la Comunidad, en Bolivia y Guatemala, dirigido a bibliotecarios de la región.</li> <li>- Secretaría de Cultura y Turismo de Cali: creación de servicios de</li> </ul>

	<p>información local en la Red de Bibliotecas Públicas Comunitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banco de la República de Colombia: talleres de formación para bibliotecarios en diversas ciudades del país.</li> <li>- Biblioteca Nacional de Colombia y Ministerio de Cultura, fortalecimiento de bibliotecas y creación de Servicios de Información Local dirigida a bibliotecarios públicos pertenecientes a la red colombiana de bibliotecas públicas.</li> <li>- Fundación para el Fomento de la Lectura, Fundalectura: participación en diversos eventos de carácter educativo, dirigido a bibliotecarios y profesionales de la información y la lectura del país.</li> <li>- Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta, Colombia: desarrollo de un proceso formativo dirigido a bibliotecarios y Gestores culturales adscritos a la Red de Bibliotecas Públicas.</li> </ul>
--	---

#### FICHA DE ENTREVISTAS

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS – COMFENALCO ANTIOQUIA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>20 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<b>Comfenalco Antioquia. Club La Playa</b>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Entrevista</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Lina María Pérez C
<b>CARGO:</b>	Coordinadora de Soluciones Bibliotecarias – Comfenalco Antioquia
<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>	20 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Aporte en especie, socios potenciales, Socios reales, Socios potenciales,
<b>Socios claves</b>	<p>Socios reales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobernación de Antioquia</li> <li>- IFLA</li> <li>- Administraciones municipales</li> <li>- El Ministerio de Cultura en mejor medida</li> <li>- Medellín Cómo Vamos</li> <li>- ADIDA</li> <li>- Organismos internacionales con los cuales se puede hacer cooperación</li> <li>- ONG</li> <li>- Docentes</li> </ul>

	<p>Socios potenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibliotecas de Cajas de compensación Familiar</li> <li>- El Ministerio de Cultura</li> <li>- El Ministerio de Educación</li> <li>- Las Redes de Bibliotecas</li> <li>- Agencia de Cooperación</li> </ul>
<p><b>Actividades claves</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de los requerimientos : alcance y recurso financiero</li> <li>- Se elabora la propuesta técnica y financiera</li> <li>- Se elabora una cotización a la cual se le anexa la propuesta técnica y financiera</li> </ul> <p>Se aclara que cuando los contratos o solicitudes son grandes se hace una contratación directa donde se expone al cliente uno a uno los términos, uno a uno los requerimientos y los pasos de lo que se va a hacer y se negocia antes de elaborar la propuesta técnica.</p> <p>Una vez aprobado se elabora el convenio o contrato o una orden de prestación de servicio de acuerdo a la figura jurídica que se requiera para desarrollar el proyecto.</p> <p>Posteriormente se da el inicio y en un contrato o convenio con entidad pública debe existir un acta de inicio. En algunos se requiere contratación de recurso humano, compra de tecnología</p> <p>Procesos generales para los convenios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta técnica y financiera</li> <li>- Negociación del convenio o formalización del convenio: compra de pólizas, formulación del convenio</li> <li>- La contratación y acompañamiento al personal para los convenios resulta ser complicado</li> <li>- La medición de los logros alcanzados en los convenios mediante indicadores</li> <li>- El seguimiento se lleva a cabo mediante interventorías y los documentos de verificación de las acciones realizadas</li> <li>- Las modificaciones a los convenios deben tener en cuenta que cuando las modificaciones tiene que ver con los siguientes aspectos: temática, recurso financiero y tiempo implica la firma de un nuevo convenio.</li> </ul> <p>Las condiciones encontradas en las realidades de las entidades a veces generan dificultades en el cumplimiento de los convenios, por ejemplo que las bibliotecas carecen de un diagnóstico.</p> <p>Algunas acciones se complejizan dadas las condiciones territoriales del departamento de Antioquia y el desplazamiento de pobladores dados los efectos de la violencia.</p>
<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de formación bibliotecarios en montaje de SIL, Fomento de la lectura, desarrollo de colecciones, creación de servicios, diagnósticos bibliotecario</li> <li>- Administración delegada de bibliotecas</li> <li>- Administración compartida de unidades de información</li> <li>- Fortalecimiento de unidades de información en alianzas con entidades de gobierno; diagnósticos bibliotecarios, desarrollo de colecciones, congresos nacional sobre bibliotecas rurales, página web para los bibliotecarios</li> <li>- Publicaciones de manuales para bibliotecarios</li> </ul>

	<p>Los prefieren por</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Conocimiento y experiencia bibliotecaria</li> <li>- Calidad de los servicios</li> <li>- Trayectoria de más de 30 años en servicios bibliotecarios</li> <li>- Ofrecimiento de servicio novedoso como los SIL</li> </ul> <p>Plus principal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humano profesional en el área y el trabajo interdisciplinaridad</li> <li>- Conocimiento de las personas que hacen parte del equipo de trabajo</li> </ul> <p>La promesa de valor es la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se trabaja con calidad y se cumple lo que el cliente requiere</li> <li>- Los servicio de la oferta se construyen a la medida</li> </ul>
<b>Relaciones con los clientes</b>	<p>El portafolio de servicio que es mercadeado por los ejecutivos de cuenta, sin embargo, la venta se hace mediante “el voz a voz” de parte de los miembros del Departamento de Biblioteca gracias al reconocimiento de las personas.</p> <p>En la actualidad se ofrece sólo a través de los ejecutivos de cuenta a las empresas afiliadas y básicamente ten temas de promoción de lectura.</p>
<b>Segmento de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades gubernamentales</li> <li>- Ministerio de Cultura</li> <li>- ONG con enfoque de desarrollo social</li> <li>- Fundaciones empresariales</li> <li>- Con entidades de cooperación internacional en el sector de las bibliotecas</li> <li>- IFLA</li> <li>- Cajas de compensación Familiar</li> <li>- Corantioquia</li> <li>- ADIDA – Asociación de Institutores de Antioquia</li> </ul>
<b>Recursos claves</b>	<p>Depende el proyecto convenio se requieren diferentes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para desarrollar colecciones bibliográficas se requiere de gran infraestructura locativa para desarrollo de colecciones, estantería, normas de catalogación, software bibliográfico, etc.</li> <li>- Para la gestión de bibliotecas: se requiere de recurso humano, colecciones, recursos financiero para las actividades culturales</li> </ul>
<b>Canales de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web de Comfenalco y el portal de ciudad del Servicio de Información Local</li> </ul>
<b>Estructura de costos</b>	<p>Los costos dependen del tipo de proyectos, aunque entre los gastos fijos se encuentran los siguientes::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso humano</li> <li>- Impuestos</li> <li>- Pólizas</li> <li>- Recurso Humano</li> </ul> <p>Algunos proyectos o convenios de gran envergadura implican:</p>

	<p>alquiler de bodega, comprar de material bibliográfico,</p> <p>El rubro de mayor valor es el recurso humano, compra de material bibliográfico y equipos de cómputo.</p> <p>En cuanto a los servicios de formación se requiere el conocimiento del personal formador, papelería y gastos de viaje en algunos casos. Estos servicios son de bajo costo.</p>
<b>Fuente de ingresos</b>	<p>Los proyectos deben considerar el rubro denominado “Asesoría Técnica” por administración de recursos, el cual es un porcentaje establecido en el recurso financiero.</p> <p>En cuanto a los convenios, la entidad hace un aporte en especie, el cual responde a espacios físicos, obra labor de las personas que están en el proyecto por el conocimiento que tienen en la temática específica del proyecto. El porcentaje del aporte en especie es equivalente al rubro de “Asesoría Técnica” y entonces la operación matemática da como resultado cero. El aporte en especie por lo general se da en formación.</p> <p>El proyecto debe subsidiarse por sí mismo puesto que la Caja no puede aportar dinero por trabajar con recursos de los trabajadores. Aunque los proyectos no representen ingresos financieros amplios, los proyectos son importantes porque contribuyen al cumplimiento del objeto social de la Caja.</p>

**TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN –COMFENALCO ANTIOQUIA (SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS)**

**SOCIOS**

Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia  
 IFLA (International Federation Librar Asociation.)  
 Gobernación de Antioquia  
 Administraciones municipales  
 El Ministerio de Cultura  
 Medellín Cómo Vamos  
 ADIDA  
 Organismos internacionales con los cuales se puede hacer cooperación  
 ONG  
 Docentes  
 Bibliotecas de Cajas de compensación Familiar  
 El Ministerio de Cultura  
 El Ministerio de Educación  
 Las Redes de Bibliotecas  
 Agencia de Cooperación

**ACTIVIDADES CLAVES:**

**ANALISIS Y FACTIBILIDAD**

- Solicitud de los requerimientos
- Se elabora la propuesta técnica y financiera
- Se elabora una cotización a la cual se le anexa la propuesta técnica y financiera
- Negociación de los términos
- Una vez aprobado se elabora el convenio o contrato o una orden de prestación de servicio de acuerdo a la figura jurídica que se requiera para desarrollar el proyecto.
- Acta de inicio.

**PROCESOS GENERALES PARA LOS CONVENIOS**

- Propuesta técnica y financiera
- Negociación del convenio o formalización del convenio: compra de pólizas, formulación del convenio
- La contratación y acompañamiento al personal para los convenios resulta ser complicado
- La medición de los logros alcanzados en los convenios mediante indicadores
- El seguimiento se lleva a cabo mediante interventorías y los documentos de verificación de las acciones realizadas
- Las modificaciones a los convenios deben tener en cuenta que cuando las modificaciones tiene que ver con los siguientes aspectos: temática, recurso financiero y tiempo implica la firma de un nuevo convenio.

**PROPUESTA DE VALOR**

**VALOR AGREGADO**

- Reconocimiento
- Conocimiento y experiencia bibliotecaria
- Calidad de los servicios
- Trayectoria de más de 30 años en servicios bibliotecarios
- Ofrecimiento de servicio novedoso como los SIL
- Recursos humano profesional en el área y el trabajo interdisciplinaridad
- Conocimiento de las personas que hacen parte del equipo de trabajo
- Se trabaja con calidad y se cumple lo que el cliente requiere
- Los servicios de la oferta se construyen a la medida
- Coordinación de las Pasantías en Servicios bibliotecarios Públicos para coordinadores de sistemas de bibliotecas de Latinoamérica

**OFERTA DE PROGRAMAS SERVICIOS Y PROYECTOS**

- Gestión de bibliotecas
- Gestión de servicios de información local
- Formación: ciudadana, servicios de información local, formación en tics, gestión de bibliotecas, animación y promoción a la lectura
- Desarrollo de colecciones
- Eventos académicos y culturales
- Portal de ciudad
- Gestión de contenidos locales digitales
- Estímulo a la creación audiovisual
- Programas de formación de opinión pública
- Recorridos de ciudad
- Estudios de comunidad y cartografía social
- Publicaciones

**LINEAS DE GESTIÓN Y SERVICIOS**

Línea de Promoción Social

Línea de Formación

Contenidos, publicaciones y colecciones bibliográficas especializadas para la participación ciudadana

**RECONOCIMIENTOS**

Premio Luis Floren Lozano 1994 – ASEIBI.

Premio Luis Floren Lozano 2000 – ASEIBI.

Premio Fundalectura en Promoción de Lectura

**RELACIONES CON LOS CLIENTES:** Debe definirse cuales tipos de relaciones se establecen con cada uno de los segmentos atendidos, desde las más personalizadas, como tener ejecutivos de cuenta, pasando por relaciones personales pero masivas como el contact center, hasta aquellas relaciones por medio de los portales web o de voz, automatizados, entre otros. Se deben tener en cuenta las distintas etapas del ciclo de la relación como preventa, venta, postventa y migración a nuevas ofertas.

- El portafolio de servicio que es mercadeado por los ejecutivos de cuenta
- Voz a voz” de parte de los miembros del Departamento de Biblioteca gracias al reconocimiento de las personas.
- En la actualidad se ofrece sólo a través de los ejecutivos de cuenta a las empresas afiliadas y básicamente ten temas de promoción de lectura
- Espacios de relacionamiento
- Participación en redes y sistemas de bibliotecas

**SEGMENTO DE CLIENTES:** En este bloque se listan los diferentes tipos de clientes a los que se dirige la oferta. La clasificación se hace con base en diferencias en necesidades, forma de accederlos, tipo de relación y rentabilidad, entre otros. Después se procede a describir en mayor detalle cada uno de ellos, con base en variables demográficas, geográficas y sicograficas, entre otras.

**CLIENTES REALES**

Ministerio de Cultura  
Fundaciones empresariales  
IFLA  
Cajas de compensación Familiar  
Corantioquia  
ADIDA – Asociación de Institutores de Antioquia  
Ministerios de Cultura y de Asuntos Exteriores de España  
Secretaría de Cultura y Turismo de Cali  
Banco de la República de Colombia  
Biblioteca Nacional de Colombia y Ministerio de Cultura  
Fundalectura  
Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta  
Corporación Makaia  
Fundación Ratón de Biblioteca

**CLIENTES POTENCIALES Y ESTRATEGICOS**

Entidades gubernamentales  
ONG con enfoque de desarrollo social  
Entidades gubernamentales  
Fundaciones empresariales  
Entidades de cooperación internacional en el sector de las bibliotecas  
IFLA  
Cajas de compensación Familiar  
Entidades y Agencias de Cooperación Nacional e Internacional  
Ministerio de las TICS  
Con entidades de cooperación internacional en el sector de las bibliotecas

<p>Programa Medellín Como Vamos Instituto Popular de Capacitación-IPC Corporación Región Fundación Social Secretaría de Educación de Envigado</p>	
<p><b>RECURSOS CLAVES:</b> Son los recursos que una compañía debe desplegar para hacer que el negocio funcione. Incluye recursos físicos, intelectuales, humanos y financieros. Pueden ser propios, arrendados o adquiridos de sus aliados clave.</p> <p>Infraestructura, Colecciones, Muebles y equipos, Talento humano, Insumos, Contenidos locales, Galerista, Material bibliográfico, Material didáctico, Insumos.</p> <p>Software, Equipos de cómputo, Herramientas técnicas bibliotecológicas, Espacio físico, Bases de datos, Portal, Redes sociales, Insumos publicidad, Plataformas tecnológica, Equipos tecnológicos, Bases de datos, Red internas, Red de datos, Portal infolocal, Recursos financieros, Trabajos audiovisuales, Insumos publicidad</p>	
<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN:</b> El asunto fundamental en este bloque es identificar los canales a través de los cuales se accede a los clientes para comunicarse con ellos y para ofrecer la propuesta de valor. Entre ellos están la fuerza de ventas, los puntos de venta, los afiliados, la publicidad, las reuniones, los sitios web, etc.</p> <p>Página web de Comfenalco, Portal de ciudad del Servicio de Información Local, Redes sociales, News Letters, Correo electrónico, Redes y espacios de relacionamiento</p>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS:</b> La estructura de costos está fundamentada en el listado de los costos más significativos del modelo de negocio, fundamentalmente recursos, actividades y red de aliados así como su relación con los demás bloques. Los costos dependen del tipo de proyectos, aunque entre los gastos fijos se encuentran los siguientes: Recurso humano, Impuestos, Pólizas, Recurso Humano.</p> <p>Algunos proyectos o convenios de gran envergadura implican: alquiler de bodega, comprar de material bibliográfico,</p> <p>El rubro de mayor valor es el recurso humano, compra de material bibliográfico y equipos de cómputo.</p> <p>En cuanto a los servicios de formación se requiere el conocimiento del personal formador, papelería y gastos de viaje en algunos casos.</p> <p>Estos servicios son de bajo costo</p>	
<p><b>FUENTE DE INGRESOS:</b> Son las fuentes de las cuales se reciben los ingresos por la propuesta de valor que se ofrece. Se incluyen acá: transacciones, suscripciones, servicios, licenciamiento, alquiler, pauta publicitaria, entre otros.</p> <p>Los proyectos deben considerar el rubro denominado “Asesoría Técnica” por administración de recursos, el cual es un porcentaje establecido en el recurso financiero.</p> <p>En cuanto a los convenios, la entidad hace un aporte en especies, el cual responde a espacios físicos, obra labor de las personas que están en el proyecto por el conocimiento que tienen en la temática específica del proyecto. El porcentaje del aporte en especie es equivalente al rubro de “Asesoría Técnica” y entonces la operación matemática da como</p>	



resultado cero. El aporte en especie por lo general se da en formación.

El proyecto debe subsidiarse por sí mismo puesto que la Caja no puede aportar dinero por trabajar con recursos de los trabajadores. Aunque los proyectos no representen ingresos financieros amplios, los proyectos son importantes porque contribuyen al cumplimiento del objeto social de la Caja



**FICHA MODELO CANVAS SECTOR BIBLOTECAS Y LECTURA**

**SECTOR: BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA**

**MODELO DE NEGOCIO: SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS – COMFENALCO ANTIOQUIA**

<b>MODELO DE NEGOCIO: COMFENALCO ANTIOQUIA-SOLUCIONES BIBLIOTECARIAS</b>				
<p><b>SOCIOS CLAVES</b>            Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia            IFLA (International Federation Librar Association.)            Gobernación de Antioquia            Administraciones municipales            El Ministerio de Cultura            Medellín Cómo Vamos            ADIDA            Organismos internacionales con los cuales se puede hacer cooperación            ONGS            Los maestros            Bibliotecas de Cajas de compensación</p>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVES</b>            -Se elabora la propuesta técnica y financiera            -Se elabora una cotización            -Negociación del convenio y formalización del convenio: compra de pólizas, formulación del convenio, una orden de prestación de servicio.            -Posteriormente se da el inicio, debe existir un acta de inicio.            -En algunos se requiere contratación de recurso humano, compra de tecnología            -La medición de los logros alcanzados es por indicadores            -El seguimiento se lleva a cabo mediante</p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b>            -Conocimiento y experiencia bibliotecaria            -Trayectoria de más de 35 años en servicios bibliotecarios            -Ofrecimiento de servicio novedoso como los SIL            -Recursos humano profesional en el área y el trabajo interdisciplinaridad            -Conocimiento de las personas que hacen parte del equipo de trabajo            -Se trabaja con calidad y se cumple lo que el cliente requiere            -Los servicios de la oferta se construyen a la medida            -Coordinación de las Pasantías en Servicios bibliotecarios Públicos para coordinadores de sistemas de bibliotecas de Latinoamérica</p>	<p><b>RELACIONES CON LOS USUARIOS</b>            Página web de Comfenalco, Portal de ciudad del Servicio de Información Local, Redes sociales, News Letters, Correo electrónico, Redes y espacios de relacionamiento</p>	<p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b>            Ministerio de Cultura            Fundaciones empresariales            IFLA            Cajas de compensación Familiar            Corantioquia            ADIDA – Asociación de Institutores de Antioquia            Ministerios de Cultura y de Asuntos Exteriores de España            Secretaría de Cultura y Turismo de Cali            Banco de la República de Colombia            Biblioteca Nacional de Colombia y Ministerio de Cultura            Fundalectura            Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta            Corporación Makaia</p>

<p>Familiar El Ministerio de Cultura El Ministerio de Educación Las Redes de Bibliotecas Agencia de Cooperación</p>	<p>interventorías y los documentos de verificación</p> <p><b>RECURSOS CLAVES</b> Infraestructura, Colecciones, Muebles y equipos, Talento humano, Insumos, Contenidos locales, Galerista, Material bibliográfico, Material didáctico, Insumos Software, Equipos de cómputo, Herramientas técnicas bibliotecológicas, Espacio físico, Bases de datos, Portal, Redes sociales, Insumos publicidad, Plataformas tecnológica, Equipos tecnológicos, Bases de datos, Red internas, Red de datos, Portal infolocal, Recursos financieros, Trabajos audiovisuales, Insumos publicidad</p>	<p>-Los prefieren por el liderazgo y reconocimiento en la prestación de este tipo de servicios a nivel local, nacional e internacional -Contar con líneas y profesionales de gestión y desarrollo en las líneas de promoción social, gestión de contenidos y colecciones y formación. -Desarrollo de proyectos de: gestión, lectura, eventos, desarrollo de servicios y colecciones, formación, contenidos, territorio entre otros</p>	<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>El portafolio de servicio que es mercadeado por los ejecutivos de cuenta</p> <p>Voz a voz” de parte de los miembros del Departamento de Biblioteca gracias al reconocimiento de las personas.</p> <p>En la actualidad se ofrece sólo a través de los ejecutivos de cuenta a las empresas afiliadas y básicamente ten temas de promoción de lectura</p> <p>Espacios de relacionamiento</p> <p>Participación en redes y sistemas de bibliotecas</p>	<p>Fundación Ratón de Biblioteca Programa Medellín Como Vamos Instituto Popular de Capacitación-IPC Corporación Región Fundación Social Secretaría de Educación de Envigado Entidades gubernamentales ONG con enfoque de desarrollo social Entidades gubernamentales Fundaciones empresariales Entidades de cooperación internacional en el sector de las bibliotecas IFLA Cajas de compensación Familiar Entidades y Agencias de Cooperación Nacional e Internacional Ministerio de las TICS Con entidades de cooperación internacional en el sector de las bibliotecas</p>
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p>			<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p>	



<p>Los costos dependen del tipo de proyectos, aunque entre los gastos fijos se encuentran los siguientes: Recurso humano, Impuestos, Pólizas, Recurso Humano</p> <p>Algunos proyectos o convenios de gran envergadura implican: alquiler de bodega, comprar de material bibliográfico,</p> <p>El rubro de mayor valor es el recurso humano, compra de material bibliográfico y equipos de cómputo.</p> <p>En cuanto a los servicios de formación se requiere el conocimiento del personal formador, papelería y gastos de viaje en algunos casos.</p> <p>Estos servicios son de bajo costo</p>	<p>Los proyectos deben considerar el rubro denominado "Asesoría Técnica" por administración de recursos, el cual es un porcentaje establecido en el recurso financiero.</p> <p>En cuanto a los convenios, la entidad hace un aporte en especie, el cual responde a espacios físicos, obra labor de las personas que están en el proyecto por el conocimiento que tienen en la temática específica del proyecto. El porcentaje del aporte en especie es equivalente al rubro de "Asesoría Técnica" y entonces la operación matemática da como resultado cero. El aporte en especie por lo general se da en formación.</p> <p>El proyecto debe subsidiarse por sí mismo puesto que la Caja no puede aportar dinero por trabajar con recursos de los trabajadores. Aunque los proyectos no representen ingresos financieros amplios, los proyectos son importantes porque contribuyen al cumplimiento del objeto social de la Caja.</p>
--	--

**FICHA DE INVESTIGACIÓN RECURSOS WEB**

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>CORPORACIÓN MAKAI A ASESORÍA INTERNACIONAL</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>13 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.makaia.org/">http://www.makaia.org/</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Página web institucional</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	Corporación Makaia
<b>TITULO</b>	Corporación Makaia Asesoría Internacional
<b>EDITORIAL</b>	Corporación Makaia
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Página web
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.makaia.org/">http://www.makaia.org/</a>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Servicios, Gestión del conocimiento, TIC para el Desarrollo, Bibliotecas para el Desarrollo, Proyectos,
<b>Socios claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca Nacional</li> <li>- Fundación Bolívar</li> <li>- Davivienda</li> <li>- Fundación Sofía Pérez de Soto</li> <li>- Fundación Fraternidad Medellín</li> <li>- EAFIT Social, Ilimitada, Proantioquia</li> <li>- TechSoup Global, CEMEF</li> <li>- Parque Explora</li> <li>- Intel</li> <li>- Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín</li> <li>- Colnodo</li> <li>- Comfenalco Antioquia</li> <li>- Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín</li> <li>- Antioquia Digital</li> <li>- Fundación Chocolate</li> <li>- Fundación Latinoamericana Siete Destellos del Arco Iris – Fusidaris</li> <li>- Fundación las Golondrinas</li> <li>- Institución Educativa Madre Laura</li> <li>- Fundación Diego Echavarría Misas</li> <li>- Institución Educativa Francisco Luis Hernández Betancur (CIESOR)</li> <li>- Institución Educativa El Reposo, Quibdó, Chocó</li> <li>- Alcaldía de Quibdó</li> <li>- Biblioteca del Banco de la Republica de Quibdó)</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	Makaia se enfoca al fortalecimientos de las organizaciones y los proyectos sociales <b>Servicios :</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fortalecimiento de la gestión de las organizaciones y proyectos sociales:</b></li> <li>- <b>Gestión Interna</b></li> </ul> <p>*mejora y optimización de las capacidades estratégicas y administrativas de las organizaciones y sus procesos Asesorías en temas como reglamento interno, gestión empresarial, mercadeo y ventas, portafolios de servicios, comunicaciones (correo Institucional y su adecuado uso, web 2.0, sitio web), formulación de proyectos, planeación estratégica, indicadores de gestión, presupuesto, proyecciones financieras, tributación, gestión del recurso humano, diagnóstico de necesidades comunitarias e innovación social.</p> <p>*Asesoría en el diseño e implementación de proyectos.</p> <p>*Empoderamiento del equipo de trabajo: Actividades orientadas a fortalecer los equipos humanos que trabajan en proyectos y programas de desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestión Externa:</b></li> </ul> <p>*Identificación de nuevas oportunidades de cooperación y alianzas (mapeo de oportunidades): Documento donde se identifican posibles fuentes de cooperación y financiación, así como potenciales aliados nacionales e internacionales para un tema específico de interés para la organización.</p> <p>*Desarrollo y consolidación de la cooperación y sus alianzas: Asesoría y acompañamiento para fortalecer o crear áreas de cooperación internacional al interior de las organizaciones sociales y mejorar la gestión de alianzas para el desarrollo con el fin de potenciar los contactos, redes y fuentes de financiación a nivel internacional.</p> <p>*Uso efectivo de las TIC y las redes sociales: Definición e implementación de estrategias de comunicación y gestión de redes sociales orientadas a aumentar la visibilidad de las organizaciones sociales.</p> <p>*Elaboración de propuestas y nominaciones para convocatorias y premios: Asesoría en la presentación de propuestas y aplicaciones a donaciones, subvenciones, fondos, premios y reconocimientos ante entidades de desarrollo.</p> <p>*Movilización de recursos: Definición e implementación de estrategias de movilización de recursos en línea o presenciales orientadas a diversificar las fuentes de ingresos de las organizaciones sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestión del conocimiento:</b></li> </ul> <p>*investigaciones y estudios en temas de cooperación y desarrollo con el fin de sistematizar conocimientos adquiridos o estar a la vanguardia de las nuevas realidades del mundo del desarrollo.</p> <p>*Realización de estudios y/o evaluaciones de impacto social o</p>
--	---

	<p>económico, con el fin de identificar los efectos de una intervención particular en las comunidades, organizaciones, o población en general.</p> <p>*Capacitaciones presenciales y virtuales en las diferentes áreas de trabajo</p> <p>*Información actualizada sobre convocatorias y procesos de licitaciones para proyectos de desarrollo a nivel internacional</p> <p>*Campus virtual con más de 25 cursos en línea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diseño y ejecución de estrategias y proyectos de desarrollo:</b> Makaia es aliado para ejecutar proyectos en Colombia y América Latina: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Asesoría en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo en Colombia y América Latina en las diferentes áreas de trabajo de Makaia.</li> <li>o Auditorías e Interventorías de proyectos de desarrollo</li> <li>o Apoyo en la identificación de aliados locales e internacionales para el diseño y desarrollo de estrategias y proyectos con base en el conocimiento del contexto local de Colombia y América Latina.</li> </ul> </li> <li>- <b>TIC para Desarrollo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Proceso de formación y alfabetización en TIC para comunidades vulnerables</li> <li>o Procesos de fortalecimiento institucional a través de buenas prácticas en TIC</li> <li>o Asesoría en implementación y sostenibilidad de centros de acceso TIC</li> <li>o Procesos metodológicos y pedagógicos de formación a formadores en TIC.</li> </ul> </li> <li>- <b>Bibliotecas para el Desarrollo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Estructuración de servicios innovadores para bibliotecas utilizando TIC</li> <li>o Promoción de alianzas y diálogos entre actores públicos, privados y sociales para el fortalecimiento de bibliotecas como centros de desarrollo.</li> <li>o Conferencias para a conocer el potencial de las bibliotecas en el desarrollo de comunidades, a través de innovación y uso de tecnología.</li> </ul> </li> </ul> <p>Makaia sustenta su propuesta de valor en dos líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo:</b> Estrategias de uso y apropiación de Tic para el desarrollo de individuos, organizaciones, comunidades y territorios.</li> <li>- <b>Bibliotecas para el desarrollo:</b> bibliotecas como centro de desarrollo comunitario a través de acceso a la información o el</li> </ul>
--	--

	<p>conocimiento</p> <p>Lo anterior se materializa por medio de una serie de actividades, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de capacitación presencial y virtual mediante acuerdos interinstitucionales. Algunos temas son cooperación, movilización de recursos y uso de las TIC</li> <li>- Ejecución de proyectos para el fortalecimiento de bibliotecas en diversos países: Colombia, Perú, Panamá y Ecuador, especialmente bajo el enfoque del uso de las TIC</li> <li>- Asesorías a diversas organizaciones en temas como captación de recursos y cooperación internacional.</li> <li>- Realización de mapeos de oportunidades para redes de bibliotecas</li> <li>- Gestión de alianzas y postulaciones a convocatorias y premios para redes de bibliotecas</li> </ul> <p><b>Proyectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría a la Biblioteca Nacional: Asesoría en la planeación del Proyecto de Nacional de uso y apropiación de TIC en la red de bibliotecas públicas.(Aliado : Fundación Gates</li> <li>- Capacitaciones en Cooperación Internacional con Fundación Bolívar Davivienda: Makaia y la Fundación Bolívar Davivienda trabajaron de la mano para fortalecer las capacidades de las organizaciones sociales en Colombia. Éste es el segundo año en que ambas organizaciones se unieron con este objetivo común. (Aliado : Fundación Bolívar Davivienda) - Gestión del Conocimiento</li> <li>- Nodo cá: plataforma de gestión, colaboración y conocimiento para las organizaciones sociales (Aliado: Colnodo, Fundación Sofía Pérez de Soto (aporte de recursos), Fundación Fraternidad Medellín (aporte de recursos), EAFIT Social, Ilimitada, Proantioquia.)</li> <li>- Office 365 para entidades sin ánimo de lucro: Office lanzó su plataforma Office 365 para entidades sin ánimo de lucro con el fin de fomentar el uso adecuado de las TIC dentro de las organizaciones sociales.(Aliado : TechSoup Global, CEMEFI (México)- Fortalecimiento de la Gestión de Organizaciones y Proyectos Sociales</li> <li>- Capacitación en Cooperación Internacional con el Parque Explora: Makaia y el Parque Explora trabajan de la mano para fortalecer las capacidades del equipo de trabajo del Parque en temas de cooperación internacional y movilización de recursos. (Aliado : Parque Explora) - Fortalecimiento de la Gestión de Organizaciones y Proyectos Sociales</li> <li>- Proyecto Nacional de Apropiación de TIC, SOY TIC PARA TODOS: Se realizaron capacitaciones de 30 horas a personas con discapacidad bajo la metodología Intel Aprender comunidad en el Departamento de Antioquia. Un total de 160 personas fueron capacitadas en Centros de Acceso TIC como Telecentros, bibliotecas, kioscos y puntos vive digital. (Aliado : Intel Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín)</li> <li>- Proyecto Implementación de Intel Aprender: Formando Niños, Niñas y Jóvenes para la Sociedad del Conocimiento: busca que los Niños / Niñas y jóvenes participantes adquieran competencias de</li> </ul>
--	--

	<p>conocimientos sobre la alfabetización tecnológica, las competencias interpersonales de pensamiento crítico y las competencias interpersonales de colaboración. De conformidad al contexto comunitario y aplicando las habilidades adquiridas los participantes identifican problemáticas bajo 5 ejes temáticos que son: Desastres, Parques, Futuro, Problemáticas y Turismo. (Aliado: Colnodo, Comfenalco Antioquia, Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, Antioquia Digital, Fundación Chocolate, Fundación Latinoamericana Siete Destellos del Arco Iris – Fusidaris, Fundación las Golondrinas, Institución Educativa Madre Laura, Fundación Diego Echavarría Misas, Institución Educativa Francisco Luis Hernández Betancur (CIESOR), Institución Educativa El Reposo, Quibdó, Chocó, Alcaldía de Quibdó, Biblioteca del Banco de la Republica de Quibdó) - Uso y apropiación de TIC en Bibliotecas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría en el fortalecimiento de la Red de Telecentros de Medellín: Fortalecer la sostenibilidad económica, social, política y organizacional de los Telecentros a través de la implementación inicial de un modelo que los articule y fortalezca grupalmente. (Aliados: UNE EPM Telecomunicaciones)</li> <li>- Consultoría en el Estudio de Medellín Ciudad Digital y desarrollo de la Estrategia a 2020: Diseñar y Desarrollar un estudio que determine el estado actual de la ciudad de Medellín en la preparación técnica y apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), formulando una estrategia que le permita al Programa Medellín Digital masificar las TIC en la ciudad de Medellín. (Aliado: Fundación EPM, Medellín Digital, Fundación CTIC)</li> <li>- Acompañamiento técnico y social a organizaciones sociales y comunitarias de base para el montaje de telecentros comunitarios.: Acompañar técnicamente a organizaciones sociales y comunitarias de los barrios Popular, Santa Cruz, Manrique, Castilla, Villa Hermosa, Laureles-Estadio, La América, San Javier, Belén y Altavista (Medellín, Colombia) en el análisis de viabilidades técnicas y sociales y la elaboración de los estudios de diseño para el montaje de telecentros comunitarios. (Aliado: Secretaría de Desarrollo Social, Alcaldía de Medellín).</li> <li>- Fortalecimiento de las capacidades de gestión de Alianzas y Cooperación Internacional: Makaia y la Red de Bibliotecas trabajan de la mano para fortalecer las capacidades del equipo de trabajo de la Red en temas de cooperación internacional y movilización de recursos. Adicionalmente, Makaia realiza gestión de las Alianzas y proyectos. - Bibliotecas para el Desarrollo</li> <li>- Diseño de Modelo de Formación en TIC en Biblioteca Basados en Metodología INTEL: Se dejaron capacidades instaladas en las Bibliotecas del Sistema de Medellín, para que los procesos de formación en TIC, los realicen con metodologías apropiadas, acordes con las necesidades de los niños, niñas, jóvenes y personas adultas que asisten a las Bibliotecas y Parques Bibliotecas de la ciudad de Medellín. (Aliado: Intel Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín). - Bibliotecas para el Desarrollo</li> <li>- Proyecto de uso y Apropiación Nacional de TIC (Aliado : Ministerio de Cultura/Biblioteca Nacional de Colombia; Crown Agents)</li> <li>- Observatorio de Lectura de Medellín Área Metropolitana. (Aliado: Fundación EPM, Secretaría de Cultura Ciudadana)</li> <li>- Sistematización del Proyecto Red de Bibliotecas Medellín Área Metropolitana: Asesorar y acompañar el proceso de sistematización</li> </ul>
--	---

	<p>de la Red de Bibliotecas como una práctica viva de la ciudad, con apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional (ACI), el BID, ONU HABITAT y la Alcaldía de Medellín.(Aliado : Fundación EPM, Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañamiento Estratégico a la Red de Bibliotecas de Medellín Área Metropolitana: Acompañar al programa Red de Bibliotecas en el proceso de contratación y monitoreo del uso de los recursos del Premio ATLA. (Aliado : Fundación EPM, Red de Bibliotecas)</li> <li>- Academia Nacional Para Gestores de TIC: La Academia Nacional de Telecentros es un espacio donde las personas que administran Telecentros pueden mejorar sus capacidades y competencias. MAKAlA ha dictado dos cursos, uno sobre Empresarismo Social para Telecentros (2 ciclos) y otro sobre Tic para Niños y Niñas. (Aliado: Colnodo, Telecentre.org, Ministerio de Comunicaciones, Compartel)</li> <li>- Fortalecimiento Red de Bibliotecas Medellín Área Metropolitana: Se dio asesoría en el fortalecimiento de la Red de Bibliotecas, gracias a un acompañamiento integral en los temas de promoción y difusión, cooperación internacional, apropiación de TIC, monitoreo y evaluación.(Aliado : Fundación EPM, Área Metropolitana, Medellín Digital)</li> </ul> <p>Nodo Ka: es una plataforma para la gestión, colaboración y conocimiento de las organizaciones sociales, mediante la cual acceden a convocatorias, eventos, concursos, información y directorios de organizaciones y bolsa de empleo. Esta plataforma busca fomentar el intercambio de servicios y recursos entre las organizaciones.</p>
<p><b>Relaciones con los clientes</b></p>	<p>Hace parte de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beyond Access</li> <li>- Techsoup</li> <li>- Red Nacional de telecentro de Colombia</li> <li>- Red de Redes Telecentro LAC</li> <li>- TElecentre Fundation</li> </ul>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<p>Entidades y organizaciones públicas y privadas locales, regionales y nacionales, así como algunos entes y fundaciones internacionales relacionadas con los procesos de desarrollo desde diversos enfoques: información, conocimientos, Tecnologías de la Información y la Comunicación, y apoyo a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.</p> <p>Las acciones finalmente benefician a diversos grupos poblacionales tales como personas en situación de discapacidad, jóvenes, adultos mayores, bibliotecarios, mujeres líderes,</p> <p>Los clientes se pueden clasificar en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundaciones nacionales e internacionales: Fundación EPM, Fundación Bill y Melinda Gates, Crown Agents, Mahavir K-Mina, Fundación Terpel, Fundación Golondrinas, Corporación Juntos Construyendo Futuro, Trust for de Americas, Global Fund for Community, Fundación Tejido Humano, Fundación Codesarrollo, Eafit Social, Fundación Sofía Pérez de Sotos, Fundación Fraternidad Medellín, Pro-Antioquia, Beyond Access, Fundación Saldarriaga y Concha y Tech Soup.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes de bibliotecas y centros de información: Red de Bibliotecas, APWINC- Corea, Red de Redes de Telecentros de América Latina y el Caribe, Telecentre.org.</li> <li>- Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional que se orientan la trabajo con soluciones de información y conocimiento: Global Knowledge Partnership, Colnodo, Medellín digital, Chocó digital.</li> <li>- Entes de gobierno: nacional de Colombia Alcaldía de Medellín, Ministerio de las TIC, Ministerio de Cultura.</li> <li>- Entidades del tercer sector: Federación Antioqueña de ONG.</li> <li>- Entidades nacionales e internacionales que proporcionan soluciones en Telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas: UNE, Intel</li> <li>- Entidades que promocionan el emprendimiento: Incubadora de Empresa CREAME.</li> <li>- Entidades que trabajan por la promoción del talento humano: IREX</li> </ul>
<b>Canales de comunicación</b>	<p>Acceso a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante las relaciones interinstitucionales de Makaia con otras entidades</li> <li>- Ofrecimiento de la propuesta de valor a través de medios virtuales como páginas web y plataforma diseñadas para tal fin</li> <li>- Entrega de portafolio de servicios</li> </ul> <p>Interacción con los clientes: Ofrecimiento de la propuesta de valor a través de medios virtuales como páginas web y plataforma diseñadas para tal fin</p>

#### FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>CORPORACIÓN MAKAIÁ ASESORÍA INTERNACIONAL</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>Noviembre 19 de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://es.slideshare.net/makaiaorg/brief-makaia-2014?next_slideshow=1">http://es.slideshare.net/makaiaorg/brief-makaia-2014?next_slideshow=1</a> <a href="http://www.slideshare.net/catalinaescobar/informe-anual-de-makaia-2012">http://www.slideshare.net/catalinaescobar/informe-anual-de-makaia-2012</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Informe de gestión 2011 – Informe de gestión 2012</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>RECURSO (PAGINA WEB, RED SOCIAL OTROS)</b>	Informe de gestión 2011
<b>URL</b>	<a href="http://es.slideshare.net/makaiaorg/brief-makaia-2014?next_slideshow=1">http://es.slideshare.net/makaiaorg/brief-makaia-2014?next_slideshow=1</a> <a href="http://www.slideshare.net/catalinaescobar/informe-anual-de-makaia-2012">http://www.slideshare.net/catalinaescobar/informe-anual-de-makaia-2012</a>
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	Noviembre 19 de 2014

<b>CREADO POR</b>	Corporación Makaia Asesoría Internacional
<b>FECHA DE CREACION</b>	{2012}
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Participación en Redes, Gestión Interna, Gestión Externa, Organizaciones sociales, Gestión del conocimiento: Estrategias y proyectos de desarrollo, Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo, Bibliotecas para el Desarrollo.
<b>Socios claves</b>	<p>Colnodo. Fundación Codesarrollo, APWNC – Corea, EAFIT Social, Fundación Sofía Pérez de Soto, Fundación Fraternidad Medellín, Pro-antioquia, Ilimitada, Grant Craft, Foundation Center, Global Giving, UNE, Interl, Beyond Access, TechSoup.</p> <p>Participación como miembro de la coalición que lidera el proyecto Beyon Access, que promueve el pale de las biblioteca en el desarrollo y del Consejo Directivo de la Red de Redes de Telecentros de LAC.</p>
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Makaia es una organización sin ánimo de lucro cuya misión es promover el fortalecimiento institucional de organizaciones de la sociedad civil, gobiernos locales, entidades sin ánimo de lucro e iniciativas de RSE comprometías con el desarrollo social y económico.</p> <p><b>Servicios :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Fortalecimiento de la gestión de las organizaciones y proyectos sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>Gestión Interna</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejora y optimiza de las capacidades de organización y sus procesos.</li> </ul> </li> <li><b><u>Gestión Externa:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejores sus relaciones con donantes, aliados, socios y beneficiarios</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ <b>Gestión del conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accede a conocimiento actualizado y relevante sobre cooperación y desarrollo</li> </ul> </li> <li>○ <b>Diseño y ejecución de estrategias y proyectos de desarrollo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Makaia es aliado para ejecutar proyectos en Colombia y América Latina</li> </ul> </li> <li>○ <b>Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estrategias de uso y apropiación de TIC para el desarrollo de individuos, comunidades y territorios</li> </ul> </li> <li>○ <b>Bibliotecas para el Desarrollo</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bibliotecas como centros de desarrollo comunitario a través de acceso a la información y el conocimiento.</li> <li>○ Apoyo al trabajo bibliotecario en países como Perú, y Panamá.</li> </ul> <p>Plataforma Nodo Ka: plataforma web donde las diferentes entidades del sector social pueden encontrar información que apoya su gestión institucional tales como: directorios, convocatorias, concurso, eventos, organizaciones internacionales y tendencias en el área de interés. Permite el establecimiento de contacto e intercambio de información entre las entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Consultoría:</b> a entidades como: Rede de Bibliotecas, Medellín Digital, Incubadora de empresas, Tejido Humano, fundación Golondrinas, etc.</li> </ul> <p>Hace parte de las redes: Beyond Access, Federación Antioqueña de ONG, Global Knowledge Partnership, -Rede de Redes de Telecentros de América Latina y el Caribe, Telecentro ORG, TechSoup.</p>
<p><b>Segmento de clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones de la sociedad civil</li> <li>- Gobiernos locales</li> <li>- Entidades son ánimo de lucro</li> <li>- Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial</li> </ul> <p>Algunas entidades son: Rede de Bibliotecas, Medellín Digital, Incubadora de empresas, Tejido Humano, fundación Golondrinas, etc.</p>
<p><b>Recursos claves</b></p>	<p><b>Humanos:</b> posee los recursos humanos necesarios para su funcionamiento: Directora Ejecutiva, Coordinadora Administrativa y de Proyectos, Líder de Proyectos TIC, Comunicadora, Líder Tecnológico, Líder Tecnología para personas con discapacidad visual, Desarrollador de Multimedia para personas con discapacidad auditiva, Apoyo en Cooperación Internacional, Desarrollo de Negocios en Bogotá. Junta Directiva: integrada por la corporación Financiera Internacional, Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la OEA, International Youth Foundation, Fundación Suma Legal e Inteligencia de Negocios Walt Disney.</p>

#### FICHA DE ENTREVISTAS

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:**  
**FECHA DE CREACION**  
**SECTOR**  
**TIPO DE SERVICIO**

**CORPORACIÓN MAKAI**  
**20 de noviembre de 2014**  
**Bibliotecas, información y lectura**  
**Entrevista**

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Luis David Elorza
<b>CARGO:</b>	Ex funcionario de la corporación
<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>	20 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Reales clientes , Potenciales clientes,
<b>SOCIOS CLAVES</b>	- Centros de acceso a las TIC:
<b>SEGMENTO DE CLIENTES</b>	<p>Reales clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones sociales</li> <li>- Bibliotecas</li> <li>- Centros de acceso a las TIC: telecentros o cualquier sea su denominación y que son entidades que permiten el acceso de las comunidades a las TIC y las comunidades que atiende: indígenas, comunidades afro,</li> </ul> <p>Potenciales clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El sector social dado que el fuerte de Makaia es el fortalecimiento del sector social desde diferentes estrategias: Todas las iniciativas de responsabilidad social empresarial, organizaciones sociales,</li> <li>- Bibliotecas de diferentes tipos y sus usuarios</li> </ul> <p>Los clientes buscan a ;Makaia y viceversa</p> <p>Los clientes buscan a Makaia por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las organizaciones buscan una entidad que les ayude a mejorar su procesos para tener un mejor impacto en los grupos con los cuales trabajo y Makaia ha mostrado resultados en este sentido dada su oferta y herramientas como Nodo Ka en la cual se asesora acerca de cómo utilizarlo y aprovecharlo.</li> <li>- Makaia ha realizado un trabajo serio, confiable, verificable y va más allá de incubar empresa pues se apoya en el fortalecimiento para los procesos de las entidades, acuerdo al cambio de los públicos u sus necesidades. Es así que en temas de cooperación, y por el contexto colombiano, el rumbo de la cooperación cambia y allí es donde Makaia aporta, pensando en lo que va a pasar en temas de movilización de recursos. Por ello es reconocida por entidades como la ONU.</li> <li>- La participación y liderazgo en redes de telecentros y bibliotecas. Así como la participación en iniciativas como Beyond Access.</li> </ul>
<b>Recursos claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Físicos:</b> infraestructura locativa ubicada en el centro de la ciudad de Medellín, dotadas con los recursos materiales y equipos necesarios para la operación.</li> <li>- <b>Intelectuales:</b> representados por la información sistemáticamente organizada y disponible en la plataforma Nodo Ka</li> </ul>

## TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN – CORPORACIÓN MAKAIÁ INTERNACIONAL

### **Socios claves**

Los socios claves están representados en :

Fundaciones y fundaciones empresariales nacionales e internacionales:

- Fundación Sofía Pérez de Soto
- Fundación Fraternidad Medellín
- Foundation Center
- Foundation Codesarrollo,
- EAFIT Social
- Fundación Bolívar
- Fundación Chocolate
- Fundación Latinoamericana Siete Destellos del Arco Iris – Fusidaris
- Fundación las Golondrinas
- Fundación Diego Echavarría Misas
- APWNC – Corea
- Grant Craft,
- Global Giving
- TechSoup.
- Davivienda
- Fundación Gates

Entidades que posibilitan el acceso a las TIC:

- Colnodo
- Centros de acceso a las TIC:
- Antioquia Digital
- Intel
- UNE

Bibliotecas, redes de bibliotecas y entidades que benefician bibliotecas:

- Biblioteca Nacional
- Biblioteca del Banco de la Republica de Quibdó)
- Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín
- Beyond Access

Instituciones Educativas:

- Institución Educativa Madre Laura
- Institución Educativa Francisco Luis Hernández Betancur (CIESOR)
- Institución Educativa El Reposo, Quibdó, Chocó

Entes de Gobierno:

- Alcaldía de Quibdó
- Parque Explora

Agremiaciones o asociaciones de entidades:

- Pro-Antioquia

Cajas de Compensación Familiar:

- Comfenalco Antioquia

Razones por las cuales se establecen las alianzas:

- **Optimización y economía de escala:** con el fin de aunar esfuerzos y recursos para el cumplimiento de la función social y ampliar cobertura e impacto.

Participación como miembro de la coalición que lidera el proyecto Beyon Access, que promueve el pale de las biblioteca en el desarrollo y del Consejo Directivo de la Red de Redes de Telecentros de LAC.

#### **Actividades claves**

**Resolución de problemas:** los productos y servicios responden a las necesidades de los clientes (asesorías y consultoría)

#### **Propuesta de valor**

Makaia se enfoca al fortalecimientos de las organizaciones y los proyectos sociales

#### **Servicios :**

- **Fortalecimiento de la gestión de las organizaciones y proyectos sociales:**

**Gestión Interna :** Mejoramiento de las organizaciones y sus procesos

Servicios: Asesorías en temas como reglamento interno, gestión empresarial, mercadeo y ventas, portafolios de servicios, comunicaciones (correo Institucional y su adecuado uso, web 2.0, sitio web), formulación de proyectos, planeación estratégica, indicadores de gestión, presupuesto, proyecciones financieras, tributación, gestión del recurso humano, diagnóstico de necesidades comunitarias e innovación social.

\*Empoderamiento del equipo de trabajo: Actividades orientadas a fortalecer los equipos humanos que trabajan en proyectos y programas de desarrollo.

**Gestión Externa:** fortalecimiento de las organizaciones en cuento a sus potencialidades para captar oportunidades.

Asesoría en:

- Identificación de oportunidades de cooperación y alianzas (mapeo de oportunidades):
- Desarrollo y consolidación de la cooperación y sus alianzas creación de áreas de cooperación internacional al interior de las organizaciones sociales y mejorar la gestión de alianzas para el desarrollo.
- Uso efectivo de las TIC y las redes sociales: Definición e implementación de estrategias de comunicación y gestión de redes sociales orientadas a aumentar la visibilidad de las organizaciones sociales.
- Elaboración de propuestas y nominaciones para convocatorias y premios
- Movilización de recursos: Definición e implementación de estrategias de movilización de recursos en línea o presenciales orientadas a diversificar las fuentes de ingresos de las organizaciones sociales.

- **Gestión del conocimiento:**

- investigaciones y estudios en temas de cooperación y desarrollo.
- Realización de estudios y/o evaluaciones de impacto social o económico.
- Capacitaciones presenciales y virtuales en las diferentes áreas de trabajo

- Información actualizada sobre convocatorias y procesos de licitaciones para proyectos de desarrollo a nivel internacional
- Campus virtual con más de 25 cursos en línea

- **Diseño y ejecución de estrategias y proyectos de desarrollo: Makaia es aliado para ejecutar proyectos en Colombia y América Latina:**

- Asesoría en el diseño e implementación de proyectos de desarrollo en Colombia y América Latina en las diferentes áreas de trabajo de Makaia.
- Auditorías e Interventorías de proyectos de desarrollo
- Apoyo en la identificación de aliados locales e internacionales para el diseño y desarrollo de estrategias y proyectos con base en el conocimiento del contexto local de Colombia y América Latina.

- **TIC para Desarrollo**

- Proceso de formación y alfabetización en TIC para comunidades vulnerables
- Procesos de fortalecimiento institucional a través de buenas prácticas en TIC
- Asesoría en implementación y sostenibilidad de centros de acceso TIC
- Procesos metodológicos y pedagógicos de formación a formadores en TIC.

- **Bibliotecas para el Desarrollo**

- Estructuración de servicios innovadores para bibliotecas utilizando TIC
- Promoción de alianzas y diálogos entre actores públicos, privados y sociales para el fortalecimiento de bibliotecas como centros de desarrollo.
- Conferencias para a conocer el potencial de las bibliotecas en el desarrollo de comunidades, a través de innovación y uso de tecnología.

Makaia sustenta su propuesta de valor en dos líneas:

- **Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo:** Estrategias de uso y apropiación de Tic para el desarrollo de individuos, organizaciones, comunidades y territorios.
- **Bibliotecas para el desarrollo:** bibliotecas como centro de desarrollo comunitario a través de acceso a la información o el conocimiento

Lo anterior se materializa por medio de una serie de actividades, entre las que se encuentran:

- Cursos de capacitación presencial y virtual mediante acuerdos interinstitucionales. Algunos temas son cooperación, movilización de recursos y uso de las TIC
- Ejecución de proyectos para el fortalecimiento de bibliotecas en diversos países: Colombia, Perú, Panamá y Ecuador, especialmente gajo el enfoque del uso de las TIC
- Asesorías a diversas organizaciones en temas como captación de recursos y cooperación internacional.
- Realización de mapeos de oportunidades para redes de bibliotecas
- Gestión de alianzas y postulaciones a convocatorias y premios para redes de bibliotecas

**Proyectos:**

Los proyectos se orientan entre otros aspectos a :

- Asesoría en la planeación del Proyecto Nacionales especialmente para el uso y apropiación de TIC
- Capacitaciones y asesoría en el tema de la Cooperación Internacional
- Suministro de información especializada en el tema de la Cooperación Internacional: Nodo Ka: plataforma de gestión,
- Masificación y apropiación de las TIC tanto para comunidades como para entidades
- Montaje y asesoría en el fortalecimiento de la Red de Telecentros y demás entidades que propenden por la apropiación de las TIC
- Diseño de Modelos de Formación en TIC
- Observatorio de Lectura de Medellín Área Metropolitana.
- Acompañamiento Estratégico y fortalecimiento de bibliotecas y redes de Bibliotecas

Nodo Ka: es una plataforma para la gestión, colaboración y conocimiento de las organizaciones sociales, mediante la cual acceden a convocatorias, eventos, concursos, información y directorios de organizaciones y bolsa de empleo. Esta plataforma busca fomentar el intercambio de servicios y recursos entre las organizaciones.

Criterios de lección por parte de los clientes:

- La trayectoria y el reconocimiento que tiene a nivel nacional e internacional, la cual se basa en diversos aspectos tales como la Participación en escenarios de decisión:
  - Es miembro activo de la coalición que lidera el proyecto Beyond Access: Libraries Power Development que busca reconocer y promover el papel de las bibliotecas como agentes del desarrollo.
  - Miembro del Consejo Directivo de la Red de Redes de Telecentro de LAC y Representación ante la junta directiva de la Fundación Telecentre.
  - Miembro del Consejo Directivo de la Federación Antioqueña de ONG
- La capacidad de actuación en América Latina mediante las diversas estrategias de alianzas con otras entidades de la región.
- Las relaciones con entidades nacionales e internacionales las cuales representan posibilidades de ampliar el campo

**Mejora del rendimiento y Diseño:** la plataforma Nodo Ka, que permite a las organizaciones obtener información de primera mano y en cualquier momento que la requieran y para Makaia posibilita darle un valor agregado a su oferta de programas y servicios. El enfoque de esta plataforma la hace única en el sector.

**Marca/valor:** el reconocimiento de Makaia a nivel nacional e internacional es garantía de calidad para los clientes.

**Reducción del Riesgo:** para los clientes interesados en fortalecer sus actividades de cooperación internacional, estar con Makaia es un factor clave dado el reconocimiento y los aliados que posee fuera del país.

**Comodidad/utilidad:** facilitar el trabajo de las organizaciones sociales en temas de convocatorias y estímulos es clave dado que se presentan diversos contratiempos a la hora de participar en este tipo de modalidades: ausencia de conocimiento y experiencia en la elaboración de la propuesta, entre otras.

### Relaciones con los clientes

- Asistencia persona. Mediante el contacto directo con el personal ejecutivo de la Corporación.

### Segmento de clientes

#### Reales clientes

- Organizaciones sociales y de la sociedad civil
- Bibliotecas y redes de bibliotecas (Red de Bibliotecas de Medellín)
- Centros de acceso a las TIC: telecentros o cualquier sea su denominación y que son entidades que permiten el acceso de las comunidades a las TIC y las comunidades que atiende: indígenas, comunidades afro,
- Gobiernos locales
- Entidades son ánimo de lucro
- Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial

#### Potenciales clientes:

- El sector social dado que el fuerte de Makaia es el fortalecimiento del sector social desde diferentes estrategias: Todas las iniciativas de responsabilidad social empresarial, organizaciones sociales,
- Bibliotecas de diferentes tipos y sus usuarios

Los clientes buscan a ;Makaia y viceversa

#### Los clientes buscan a Makaia por:

- Las organizaciones buscan una entidad que les ayude a mejorar su procesos para tener un mejor impacto en los grupos con los cuales trabajo y Makaia ha mostrado resultados en este sentido dada su oferta y herramientas como Nodo Ka en la cual se asesora acerca de cómo utilizarlo y aprovecharlo.
- Makaia ha realizado un trabajo serio, confiable, verificable y va más allá de incubar empresa pues se apoya en el fortalecimiento para los procesos de las entidades, acuerdo al cambio de los públicos u sus necesidades. Es así que en temas de cooperación, y por el contexto colombiano, el rumbo de la cooperación cambia y allí es donde Makaia aporta, pensando en lo que va a pasar en temas de movilización de recursos. Por ello es reconocida por entidades como la ONU.
- La participación y liderazgo en redes de telecentros y bibliotecas. Así como la participación en iniciativas como Beyond Access.

Las acciones finalmente benefician a diversos grupos poblacionales tales como personas en situación de discapacidad, jóvenes, adultos mayores, bibliotecarios, mujeres líderes,

#### Los clientes se pueden clasificar en los siguientes tipos:

- Fundaciones nacionales e internacionales: Fundación EPM, Fundación Bill y Melinda Gates, Crown Agents, Mahavir K-Mina, Fundación Terpel, Fundación Golondrinas, Corporación Juntos Construyendo Futuro, Trust for de Americas, Global Fund for Community, Fundación Tejido Humano, Fundación Codesarrollo, Eafit Social, Fundación Sofía Pérez de Sotos, Fundación Fraternidad Medellín, Pro-Antioquia, Beyond Access, Fundación Saldarriaga y Concha y Tech Soup.
- Redes de bibliotecas y centros de información: Red de Bibliotecas, APWINC- Corea, Red de Redes de Telecentros de América Latina y el Caribe, Telecentre.org.
- Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional que se orientan la trabajo con soluciones de información y conocimiento: Global Knowledge Partnership, Colnodo, Medellín digital, Chocó digital.

- Entes de gobierno: nacional de Colombia Alcaldía de Medellín, Ministerio de las TIC, Ministerio de Cultura.
- Entidades del tercer sector: Federación Antioqueña de ONG.
- Entidades nacionales e internacionales que proporcionan soluciones en Telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas: UNE, Intel
- Entidades que promocionan el emprendimiento: Incubadora de Empresa CREAME.
- Entidades que trabajan por la promoción del talento humano: IREX

La diferencia radica básicamente en sus necesidades:

- Algunos clientes se caracterizan porque requieren aliados para el desarrollo de los proyectos propios de su razón social como es el caso de los Entes de gobierno: nacional de Colombia, Entidades nacionales e internacionales que proporcionan soluciones en Telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas y Entidades que trabajan por la promoción del talento humano, Fundación Bill y Melinda Gates, Fundación Saldarriaga y Concha, entre otros. En este caso Makaia es un intermediario entre los **clientes** y sus comunidades beneficiarias.
- Otros clientes necesitan asesoría y capacitación para fortalecer sus procesos internos y cualificar su personal tal es el caso de las Redes de bibliotecas y centros de información y las Redes de bibliotecas, centros de información, Fundación EPM. Estas entidades son clientes directos de la oferta de valor de Makaia.

Nichos de Mercado: La propuesta de valor está orientadas a las organizaciones sociales

#### Recursos claves

- **Humanos:** posee los recursos humanos necesarios para su funcionamiento: Directora Ejecutiva, Coordinadora Administrativa y de Proyectos, Líder de Proyectos TIC, Comunicadora, Líder Tecnológico, Líder Tecnología para personas con discapacidad visual, Desarrollador de Multimedia para personas con discapacidad auditiva, Apoyo en Cooperación Internacional, Desarrollo de Negocios en Bogotá. Junta Directiva: integrada por la corporación Financiera Internacional, Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la OEA, International Youth Foundation, Fundación Suma Legal e Inteligencia de Negocios Walt Disney
- **Físicos:** infraestructura locativa ubicada en el centro de la ciudad de Medellín, dotadas con los recursos materiales y equipos necesarios para la operación.
- **Intelectuales:** representados por la información sistemáticamente organizada y disponible en la plataforma Nodo Ka.

#### Canales de comunicación

Acceso a los clientes:

- Mediante las relaciones interinstitucionales de Makaia con otras entidades
- Ofrecimiento de la propuesta de valor a través de medios virtuales como páginas web y plataforma diseñadas para tal fin
- Entrega de portafolio de servicios
- Realización de eventos de gran formato

Interacción con los clientes

- Mediante las relaciones interinstitucionales de Makaia con otras entidades
- Ofrecimiento de la propuesta de valor a través de medios virtuales como páginas web



y plataforma diseñadas para tal fin

**Tipo:**

- Directo: a través del personal directivo de la Corporación

**Fases del canal:**

- **Información:** la propuesta de valor se da a conocer por la web institucional y los informes de gestión disponibles en la Internet.

**FICHA MODELO CANVAS ENTIDAD**

**SECTOR: BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA**

**MODELO DE NEGOCIO: CORPORACIÓN MAKAIKA**

<b>MODELO DE NEGOCIO - CORPORACIÓN MAKAIKA</b>				
<p><b>SOCIOS CLAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundaciones y fundaciones empresariales nacionales e internacionales</li> <li>- Entidades que posibilitan el acceso a las TIC:</li> <li>- Bibliotecas, redes de bibliotecas y entidades que benefician bibliotecas:</li> <li>- Instituciones Educativas:</li> <li>- Entes de Gobierno:</li> <li>- Agremiaciones o asociaciones de entidades:</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVES</b></p> <p><b>Resolución de problemas:</b> los productos y servicios responden a las necesidades de los clientes (asesorías y consultoría)</p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <p><b>Servicios :</b> <b>Fortalecimiento de la gestión de las organizaciones y proyectos sociales:</b></p> <p><b>*Gestión Interna:</b> Mejoramiento de las organizaciones y sus procesos. Asesorías en temas como reglamento interno, gestión empresarial, mercadeo y ventas, portafolios de servicios, comunicaciones (correo Institucional y su adecuado uso, web 2.0, sitio web), formulación de proyectos, planeación estratégica, entre otros. También empoderamiento del</p>	<p><b>RELACIONES CON LOS USUARIOS</b></p> <p>Asistencia persona. Mediante el contacto directo con el personal ejecutivo de la</p>	<p><b>SEGMENTO DE CLIENTES</b></p> <p>Reales clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones sociales y de la sociedad civil</li> <li>- Bibliotecas y redes de bibliotecas (Red de Bibliotecas de Medellín)</li> <li>- Centros de acceso a las TIC: telecentros las comunidades que atiende: indígenas, comunidades afro,</li> <li>- Gobiernos locales</li> <li>- Entidades sin ánimo de lucro</li> <li>- Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial</li> </ul> <p>Potenciales clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El sector social dado que</li> </ul>
	<p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Humanos:</b> posee los recursos humanos necesarios para su funcionamiento: Directora Ejecutiva, Coordinadora Administrativa y de Proyectos, Líder de</li> </ul>		<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>Acceso a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante las relaciones interinstitucionales de Makaia con otras entidades</li> <li>- Ofrecimiento de la propuesta de valor a</li> </ul>	

<p>- Cajas de Compensación Familiar:</p> <p>Razones por las cuales se establecen las alianzas:</p> <p>- <b>Optimización y economía de escala:</b> con el fin de aunar esfuerzos y recursos para el cumplimiento de la función social y ampliar cobertura e impacto.</p> <p>Participación como miembro de la coalición que lidera el proyecto Beyon Access, que promueve el pale de las biblioteca en el desarrollo y del Consejo Directivo de la Red de Redes de Telecentros de LAC.</p>	<p>Proyectos TIC, Comunicadora, Líder Tecnológico, Líder Tecnología para personas con discapacidad visual, Desarrollador de Multimedia para personas con discapacidad auditiva, Apoyo en Cooperación Internacional, Desarrollo de Negocios en Bogotá. Junta Directiva: integrada por la corporación Financiera Internacional, Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la OEA, International Youth Foundation, Fundación Suma Legal e Inteligencia de Negocios Walt Disney</p> <p>- <b>Físicos:</b> infraestructura locativa ubicada en el centro de la</p>	<p>equipo de trabajo: Actividades orientadas a fortalecer los equipos humanos que trabajan en proyectos y programas de desarrollo.</p> <p><b>*Gestión Externa:</b> fortalecimiento de las organizaciones en cuento a sus potencialidades para captar oportunidades: Asesoría en Identificación de oportunidades de cooperación y alianzas, Desarrollo y consolidación de la cooperación y sus alianzas creación de áreas de cooperación internacional al interior de las organizaciones sociales y mejorar la gestión de alianzas para el desarrollo; uso efectivo de las TIC y las redes sociales, entre otros.</p> <p><b>Gestión del conocimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• investigaciones y estudios en temas de cooperación y desarrollo.</li> <li>• Realización de estudios y/o evaluaciones de impacto social o económico.</li> </ul>	<p>través de medios virtuales como páginas web y plataforma diseñadas para tal fin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de portafolio de servicios</li> <li>- Realización de eventos de gran formato</li> </ul> <p><b>Interacción con los clientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante las relaciones interinstitucionales de Makaia con otras entidades</li> <li>- Ofrecimiento de la propuesta de valor a través de medios virtuales como páginas web y plataforma diseñadas para tal fin</li> </ul> <p><b>Tipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directo: a través del personal directivo de la Corporación</li> </ul> <p><b>Fases del canal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Información:</b> la propuesta de valor se da a conocer por la web institucional y los informes de gestión disponibles en la Internet.</li> </ul>	<p>el fuerte de Makaia es el fortalecimiento del sector social desde diferentes estrategias: Todas las iniciativas de responsabilidad social empresarial, organizaciones sociales, Bibliotecas de diferentes tipos y sus usuarios</p> <p>Los clientes buscan a ;Makaia y viceversa</p> <p>Los clientes buscan a Makaia por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makaia ha mostrado resultados en cuanto al apoyo a las entidades del sector social dada su oferta y herramientas como Nodo Ka.</li> <li>- La seriedad y confianza en su trabajo, el cual es verificable</li> <li>- La participación y liderazgo en redes de telecentros y bibliotecas. Así como la participación en iniciativas como Beyond ACESS.</li> </ul> <p>Las acciones finalmente benefician a diversos grupos</p>
--	--	--	--	--

	<p>ciudad de Medellín, dotadas con los recursos materiales y equipos necesarios para la operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Intelectuales:</b> representados por la información sistemáticamente organizada y disponible en la plataforma Nodo Ka.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones presenciales y virtuales en las diferentes áreas de trabajo</li> <li>• Información actualizada sobre convocatorias y procesos de licitaciones para proyectos de desarrollo a nivel internacional</li> <li>• Campus virtual con más de 25 cursos en línea</li> </ul> <p>Lo anterior se materializa por medio de una serie de proyectos, servicios, productos, eventos y actividades.</p> <p><b>Mejora del rendimiento y Diseño:</b> la plataforma Nodo Ka, que permite a las organizaciones obtener información de primera mano y en cualquier momento que la requieran y para Makaia posibilita darle un valor agregado a su oferta de programas y servicios. El enfoque de esta plataforma la hace única en el sector.</p> <p><b>Marca/valor:</b> el</p>	<p>poblacionales tales como personas en situación de discapacidad, jóvenes, adultos mayores, bibliotecarios, mujeres líderes,</p> <p>Los clientes se pueden clasificar en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundaciones nacionales e internacionales: Fundación EPM, Fundación Bill y Melinda Gates, Crown Agents, Mahavir K-Mina, Fundación Terpel, Fundación Golondrinas, entre otras.</li> <li>- Entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional que se orientan la trabajo con soluciones de información y conocimiento: Global Knowledge Partnership, Colnodo, Medellín digital, Chocó digital.</li> <li>- Entes de gobierno: nacional de Colombia Alcaldía de Medellín, Ministerio de las TIC, Ministerio de Cultura.</li> <li>- Entidades del tercer sector: Federación Antioqueña de ONG.</li> <li>- Entidades nacionales e internacionales que</li> </ul>
--	--	---	--

		<p>reconocimiento de Makaia a nivel nacional e internacional es garantía de calidad para los clientes.</p> <p><b>Reducción del Riesgo:</b> para los clientes interesados en fortalecer sus actividades de cooperación internacional, estar con Maklaia es un factor clave dado el reconocimiento y los aliados que posee fuera del país.</p> <p><b>Comodidad/utilidad:</b> facilitar el trabajo de las organizaciones sociales en temas de convocatorias y estímulos es clave dado que se presentan diversos contratiempos a la hora de participar en este tipo de modalidades: ausencia de conocimiento y experiencia en la elaboración de la propuesta, entre otras.</p>		<p>proporcionan soluciones en Telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas: UNE, Intel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades que promocionan el emprendimiento: Incubadora de Empresa CREAME.</li> <li>- Entidades que trabajan por la promoción del talento humano: IREX</li> </ul> <p>La diferencia entre los clientes radica básicamente en sus necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunos clientes se caracterizan porque requieren aliados para el desarrollo de los proyectos propios de su razón social como es el caso de los Entes de gobierno: nacional de Colombia, Entidades nacionales e internacionales que proporcionan soluciones en Telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas y Entidades que trabajan por la promoción del talento humano, Fundación Bill y Melinda Gates, Fundación</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>Saldarriaga y Concha, entre otros. En este caso Makaia es un intermediario entre los <b>clientes</b> y sus comunidades beneficiarias.</p> <p>- Otros clientes necesitan asesoría y capacitación para fortalecer sus procesos internos y cualificar su personal tal es el caso de las Redes de bibliotecas y centros de información y las Redes de bibliotecas, centros de información, Fundación EPM. Estas entidades son clientes directos de la oferta de valor de Makaia.</p> <p>Nichos de Mercado: La propuesta de valor está orientadas a las organizaciones sociales</p>
--	--	--	--	---

**FICHA DE ENTREVISTAS**

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

**FECHA DE CREACION** 21 de noviembre de 2014

**SECTOR** Bibliotecas, información y lectura

**TIPO DE SERVICIO** Entrevista

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	Álvaro Osorio
<b>CARGO:</b>	Director de la Asociación
<b>FECHA DE ENTREVISTA</b>	21 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Aliados reales, Aliados potenciales, CERLAC, Sector público, sector mixto Instituciones de educación superior, Fundaciones empresariales
<b>Socios claves</b>	<p><b>Aliados reales</b></p> <p>Escuela interamericana de Bibliotecología a través del CICINF, pero en otros momentos históricos han sido competencia,</p> <p><b>Aliados potenciales</b></p> <p>Con todos los grupos de trabajo que tienen la ciudad en entorno bibliotecológicas: redes como Servinfo, Rebipoa, etc., pero considera que existe poca viabilidad de trabajar con las redes de bibliotecas del sector público, con el Sistema,</p> <p>Existen proyectos que no generan utilidades pero que convergen el cumplimiento del objeto social de la Asociación. En los cuales mediante la unión de esfuerzos con otras entidades es posible llevarlos a cabo y cumplir el objeto social.</p>
<b>Actividades claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de dirección ejecutiva</li> <li>- Reconocer las necesidades h los tipos de convictorio</li> <li>- Se analizan los términos de la convocatoria desde los aspectos legales y financiera</li> <li>- Se convocar a un grupo de profesionales-expertos que `puedan apoyar el desarrollo del proyecto. Se identifican las personas claves para conformar grupos focales en el tema específico.</li> <li>- Se establece el cronograma para la elaboración de la propuesta que implica un diseño metodológico y costeo y la presentación en los tiempos establecidos en la convocatoria.</li> <li>- Se identifican los ejecutores de la propuesta por las hojas de vida que se tienen en la asociación o por recomendación por conocimiento y experiencia.</li> </ul> <p>El coordinador del proyecto se encarga del seguimiento y el monitoreo y presenta informes a la dirección ejecutiva y a la junta directiva. En</p>

	<p>ocasiones se llevan a cabo visitas de acompañamiento y de veeduría por parte de los miembros de la junta para constatar lo que se registra en el informe.</p>
<b>Propuesta de valor</b>	<p>Los proyectos han orientado en las siguientes líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de bibliotecas</li> <li>- Desarrollo de colecciones</li> <li>- Capacitación para el fomento de la lectura</li> <li>- Dinamización de grupos de interés a través de tecnologías web</li> </ul> <p>Los prefieren :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio: sostenibilidad de la misma. En términos de la garantía en el trabajo realizado de tal manera que se responde por los logros hasta cierto tiempo después de terminado el proyecto.</li> <li>- Se hace lo posible para que los proyectos se cumplan en el tiempo establecido</li> </ul> <p>Plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versatilidad: personas que tienen variabilidad en la propuesta de trabajo dado que se trata de una asociación.</li> <li>- 30 años de permanencia en el contexto local y nacional</li> </ul>
<b>Relaciones con los clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales. Las redes sociales no han Servido para las relaciones con los clientes, han sido útiles para recibir y entregar información.</li> <li>- Mediante el trabajo conjunto con los grupos o redes pequeñas</li> <li>- Enterarse, en los espacios de ciudad, de las políticas locales, en los espacios como el Consejo Municipal de Cultura y el Comité interinstitucional del Plan Municipal de Lectura.</li> <li>- Se cuenta con una resolución que permite la gestión de proyectos. Cualquier persona sea asociada o no, puede presentar una propuesta y si es viables se apoya y se respalda con el nombre de la Asociación. Esa persona se convierte en el director de proyecto y tendrá un margen superior de la utilidad del proyecto</li> </ul>
<b>Segmento de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CERLAC (capacitación a bibliotecarios)</li> <li>- Sector público : Universidades mediante alianza</li> <li>- Empresas del sector mixto (público – privado)</li> <li>- Instituciones de educación superior:</li> <li>- Fundaciones empresariales en los diversos niveles territoriales</li> </ul>
<b>Recursos claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En primer lugar se requiere un recurso financiero para dar inicio a los proyectos.</li> <li>- De acuerdo con el tipo de proyectos se requieren recursos específicos, siendo uno de los más importante es el recurso humano. En primer lugar el dinero, los insumos materiales que se requieren y finalmente se elabora el contrato.</li> </ul>
<b>Canales de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios de relacionamiento. No se ofrece el portafolio de servicios sino que se detectan las oportunidades.</li> <li>- Convocatorias abiertas</li> </ul>
<b>Estructura de costos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de recursos para apalancar el cumplimiento del objeto social de la Asociación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos a través de alianzas para el cumplimiento del objeto social de la Asociación</li> <li>- El porcentaje mínimo de remanente debe ser de mínimo 8% neto y 16% bruto dependiendo del tipo de proyecto.</li> </ul> <p>Los costos fijos: promedio de 27 millones por la administración de la propiedad, servicios de comunicación, honorarios revisor fiscal y contador, premio Luis Florén, Encuentro de egresados, reunión de fin de año, Jueves de ASEIBI, reuniones de Junta, insumos de papelería.</p> <p>El gato más alto es honorario, seguido de la compra de material bibliográfico (cuando se trata de desarrollo de colecciones),</p>
<b>Fuente de ingresos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los proyectos han generado ingresos. Se aclara que son diferentes los proyectos de intervención en bibliotecas y los proyectos de participación en espacios de ciudad (de trabajo cooperativo o alianzas para brindar capacitación).</li> </ul>

#### FICHA DE INVESTIGACIÓN RECURSOS WEB

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>22 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://www.aseibi.org.co/">http://www.aseibi.org.co/</a> <a href="https://es-la.facebook.com/pages/Aseibi/150682071657666">https://es-la.facebook.com/pages/Aseibi/150682071657666</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Página web institucional y página de Facebook</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>RECURSO (PAGINA WEB, RED SOCIAL OTROS)</b>	Página web institucional
<b>URL</b>	<a href="http://www.aseibi.org.co/">http://www.aseibi.org.co/</a> , <a href="https://es-la.facebook.com/pages/Aseibi/150682071657666">https://es-la.facebook.com/pages/Aseibi/150682071657666</a>
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	22 de noviembre de 2014
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Gremio, Bibliotecólogo, Principios Institucionales, Valores Institucionales,

<p><b>Socios claves</b></p>	<p>Socios honorarios</p> <p>En concordancia con los estatutos se han nombrado personas como socios honorarios, dada su injerencia con la profesión, la realización de acciones en favor de las bibliotecas, la documentación y la información, así como la conservación del patrimonio cultural, y ante todo, su alta disponibilidad para trabajar en equipo.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibliotecóloga Marisol Floren Romero: Recibe el reconocimiento de Socia Honoraria en la pasada Asamblea General Ordinaria del 5 de junio del presente año</li> <li>- Bibliotecóloga Mariluz Isaza de Pedraza: Egresada de la universidad de la Salle de la ciudad de Bogotá, quien laboró en el Ministerio de Educación Nacional al frente del proyecto de Escuela Nueva. De reconocida experiencia en el tema de las bibliotecas escolares:</li> <li>- Don Delio Valencia Ríos: brindó apoyo a la Biblioteca José Félix de Restrepo de Envigado.</li> <li>- Bibliotecóloga Violeta Angulo Morales: Docente de bibliotecología en varias escuelas de América Latina, entre ellas, la escuela interamericana de bibliotecología entre (1970-1972); pionera de la investigación en bibliotecológica y asesora de la profesión para la OEA. De nacionalidad Peruana</li> <li>- Señor Gustavo Arbeláez Ramírez. Reconocido por sus acciones el área de la cultura y el patrimonio.</li> <li>- Comunicadora Gloria Inés Palomino Londoño: Director por varios años de la Biblioteca Publica Piloto de Medellín para América Latina</li> <li>- Hermana Luz Misas Restrepo: Autora del Libro clásico: “La biblioteca una aventura” publicado por la Escuela Interamericana de Bibliotecología donde recopila un cumulo de estrategias creativas que dan cuenta de la metodología con la cual oriento la educación de usuarios en el Colegio la Enseñanza en Medellín desde 1967.</li> <li>- Arquitecta Clemencia Gómez de Jaramillo: Creadora de la Fundación Ratón de Biblioteca y merecedora de reconocimientos nacionales e internacionales por su vocación de servicio en pro de promoción y animación a la lectura</li> <li>- Iván Rúa Ramírez: Historiador, Master en bibliotecología, docente en la Escuela Interamericana de Bibliotecología durante 14 años</li> <li>- Doctor Jorge Valencia Jaramillo: Senador de la república y promotor de la ley del libro. (Ley 98 de 1993). Líder de la promoción cultural en el país</li> </ul>
<p><b>Propuesta de valor</b></p>	<p>“Una organización gremial que colabora en el desarrollo personal y profesional de sus afiliados (egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, de la Universidad de Antioquia) y propende por la creación de una cultura de la información y el conocimiento”. Se originó en Medellín en octubre de 1982, con personería jurídica 32987 del 13 de junio de 1983 y registrada en la Cámara de Comercio según Resolución 1464</p> <p>En la Misión menciona los siguientes “principios éticos, democráticos y empresariales, asesora, elabora y ejecuta proyectos de carácter social, académico, cultural y tecnológico; apoya y estimula procesos de gestión de</p>

	<p>conocimiento e investigación tendientes a fortalecer el desarrollo humano con una amplia oferta de servicios caracterizados por su calidad e innovación, lo cual garantiza el posicionamiento de la Asociación.”</p> <p>En la Visión plantea como meta “logrará la integración y compromiso de un número significativo de egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia....”</p> <p>Valores institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ÉTICA Y RECTITUD: Fundamentos del quehacer bibliotecológico.</li> <li>- EQUIDAD: Igualdad de oportunidades para el desarrollo integral de los socios.</li> <li>- HONESTIDAD: Rectora de las acciones que garantizan confianza en el manejo de los bienes.</li> <li>- RESPETO: A la diversidad y al pluralismo.</li> <li>- COMPROMISO: De crecimiento permanente en beneficio comunitario.</li> <li>- CREDIBILIDAD: Convicción y coherencia entre los enunciados y la práctica.</li> </ul> <p><b>Eventos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jueves de ASEIBI: evento académicos para tratar temas relacionados con la bibliotecología y ciencias de la información</li> <li>- Curso en diversos temas, por ejemplo: organización y manejo de archivos</li> <li>- Eventos de gran formato: como congresos y seminarios</li> </ul>
--	--

#### FICHA DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA</b>
<b>FECHA DE CREACION</b>	<b>22 de noviembre de 2014</b>
<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://aseibi.files.wordpress.com/2008/05/boletin-85-2007.pdf">http://aseibi.files.wordpress.com/2008/05/boletin-85-2007.pdf</a>
<b>SECTOR</b>	<b>Bibliotecas, información y lectura</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Boletín Informativo - Informe de gestión 2009</b>

<b>FICHA Nro.</b>	1
<b>AUTOR</b>	ASEIBI
<b>TITULO</b>	ASEIBI Boletín No. 85 (marzo) 2007 - INFORME DE GESTIÓN 2009
<b>EDITORIAL</b>	ASEIBI
<b>TIPO DE PUBLICACIÓN</b>	Boletín electrónico – Documento de texto – informe

<b>UBICACIÓN</b>	<a href="http://aseibi.files.wordpress.com/2008/05/boletin-85-2007.pdf">http://aseibi.files.wordpress.com/2008/05/boletin-85-2007.pdf</a> aseibi.files.wordpress.com/2010/04/informe-de-gestion-2010.doc
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Plan de desarrollo 2004-2010, Asociados, Egresados, Clientes reales, Clientes potenciales, Responsabilidad social, Asesoría Técnica y Administrativa, oportunidades laborales
<b>Actividades claves</b>	<p>El plan de desarrollo de aquella época se orientaba hacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área administrativa: Organización De la información contable, Revisión y ajustes al plan de desarrollo 2004-2010.</li> <li>- Área financiera: Apoyo a las ejecuciones de la Dirección Ejecutiva Área académica: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos que pauta el SENA desde agosto del 2004</li> <li>- Área Social y recreativa: Fiesta de Integración, Bono Profesional para apoyar el Fondo de Solidaridad de los estudiantes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> <li>- Actividades de proyección en el medio</li> <li>- La reflexión de su quehacer cotidiano</li> <li>- Generación de oportunidades laborales para sus asociados</li> <li>- Línea de relacionamiento con la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB)</li> <li>- Participación en Federaciones y Asociaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la Asociación de Entidades Culturales de Medellín (ASENCULTURA).</li> <li>• Fortalecimiento de las relaciones con GUIE, GRUBE, G8 y SERVINFO.</li> <li>• Participación activa en el Bono Profesional, programa conjunto con cinco asociaciones profesionales de la Universidad de Antioquia</li> <li>• Participación activa en la Red Enlace Profesional</li> </ul> </li> <li>- Participación de los Asociados: recaudo de cartera morosa</li> <li>- Ejecución presupuestal control financiero de la Asociación</li> <li>- Reforma de los estatutos de acuerdo a las transformaciones sociales</li> <li>- Estructuración de la Unidad de Negocios: optimización de recursos, inscripción de ASEIBI como agencia de práctica de la Fundación Universitaria Luis Amigó, etc.</li> <li>- Dinámica de planificación: plan de trabajo</li> <li>- Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación.</li> </ul>
<b>Propuesta de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su propósito es actualizar y elevar el nivel profesional, social y cultural de sus asociados Elabora y ejecuta proyectos carácter social, académico, cultural y tecnológico.</li> <li>- Aportar al desarrollo de la profesión</li> <li>- apoya y estimula procesos de gestión de conocimiento e investigación</li> <li>- La proyección de la propuesta de valor pretende que la Asociación brinde apoyo a la consolidación profesional de los nuevos egresados mediante la cualificación permanente y el trabajo en equipo</li> <li>- Premio Luis Florén Lozano</li> <li>- Convocatoria e intervención en eventos académicos, culturales y de participación ciudadana, tales como:</li> <li>- Participación en espacio de ciudad como: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos, coordinada por el SENA y la asistencia y representación de la Asociación en la Fiesta del Libro y la Cultura liderada por el Municipio de Medellín, Consejo Municipal de Cultura, Participación en la Celebración</li> </ul>

	<p>del Premio al egresado Distinción José Feliz de Restrepo de la universidad de Antioquia el 06 de octubre de 2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jueves de ASEIBI: evento académicos que se realiza varias veces al año</li> <li>- Organización del Encuentro de egresados, el cual integra un componente académico y cultural</li> <li>- Asesoría Técnica y Administrativa al Sector Público y Privado,</li> <li>- Responsabilidad social:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de comunicaciones: Blog de ASEIBI, página Web de Aseibi, Actualización de la base de datos de los egresados por promociones y asociados, boletín electrónico “Notiaseibi”, invitaciones a los diferentes eventos realizados por la asociación</li> <li>• Comisión social y cultural: organización de las asambleas, realización de actividades deportivas y culturales: caminatas paseos, noche navideña,</li> <li>• Comisión académica: descuentos para la participación de los asociados en los eventos académicos de ciudad</li> <li>• Responsabilidad social con la comunidad: asociados son voluntarios en bibliotecas de la ciudad</li> <li>• Responsabilidad social con el estado y organismos de control: pago de impuestos al Estado</li> </ul> </li> <li>- Estructurar un programa de educación continuada que responda a los requerimientos del entorno y nuestros asociados.</li> </ul>
<b>Segmento de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes reales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de asociados</li> <li>• Fundación Empresas Públicas de Medellín (Bibliotecas Girardota, Caldas y Bello)</li> <li>• la Gobernación de Antioquia (Centro de Documentación Planeación Departamental)</li> <li>• Politécnico Jaime Isaza Cadavid (Digitalización Trabajos de Grado en Biblioteca)</li> <li>• Asociación de Notarías de Antioquia (Automatización de registros)</li> <li>• Archivo Municipal de Copacabana (Automatización de archivo).</li> </ul> </li> <li>- Clientes potenciales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> </ul> </li> </ul>
<b>Recursos claves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con infraestructura locativa propia y recursos de mobiliario y equipos para sus funcionamiento</li> <li>- Recursos Humano:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Directiva. Presidente, Secretario, Tesorera, Vocales,</li> <li>• Revisoría Fiscal, Contador</li> </ul> </li> </ul>
<b>Canales de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web y Blog</li> <li>- Eventos académicos y culturales</li> </ul>
<b>Estructura de costos</b>	<p>Posee una estructura de costos básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INGRESOS: Cuotas de Sostenimiento, Cuotas de Afiliación, Aprovechamientos Varios , Interés Bancario, Bono Profesional , Cursos de Capacitación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EGRESOS: Impuesto Predial , Administración Oficina , Mantenimiento y Reparaciones , Aseo e Implementos de Aseo, Cafetería , Servicios Públicos , diligencias y mensajería , Papelería y Útiles de Oficina, Publicidad y Propaganda , Gastos de Asambleas , Mantenimiento de Equipos, Eventos Sociales , Gastos de Comisiones , Gastos Legales , Fondos sociales , Gastos Bancarios y Financieros , Revisoría Fiscal , Asesoría Contable</li> </ul>
--	---

### **TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN- ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

#### **Socios claves**

#### **Aliados reales**

- Escuela interamericana de Bibliotecología a través del CICINF, pero en otros momentos históricos han sido competencia
- Socio honorarios

#### **Aliados potenciales**

- Con todos los grupos de trabajo que tienen la ciudad en entorno bibliotecológicas: redes como Servinfo, Rebipoa, etc., pero considera que existe poca viabilidad de trabajar con las redes de bibliotecas del sector público, con el Sistema,

Existen proyectos que no generan utilidades pero que convergen el cumplimiento del objeto social de la Asociación. En los cuales mediante la unión de esfuerzos con otras entidades es posible llevarlos a cabo y cumplir el objeto social.

#### **Motivación para las alianzas:**

- **Optimización y economía de escala:** con el fin de optimizar recursos y esfuerzos para el cumplimiento de sus objetivos y carácter misional

#### **Actividades claves**

Se cuenta con un Modelo de dirección ejecutiva, que integra las siguientes actividades:

- Actividades de proyección en el medio
- La reflexión de su quehacer cotidiano
- Generación de oportunidades laborales para sus asociados
- Línea de relacionamiento con la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB)
- Participación en Federaciones y Asociaciones:
  - Participación en la Asociación de Entidades Culturales de Medellín (ASENCULTURA).
  - Fortalecimiento de las relaciones con GUIE, GRUBE, G8 y SERVINFO.
  - Participación activa en el Bono Profesional, programa conjunto con cinco asociaciones profesionales de la Universidad de Antioquia
  - Participación activa en la Red Enlace Profesional
- Participación de los Asociados: recaudo de cartera morosa
- Ejecución presupuestal control financiero de la Asociación
- Reforma de los estatutos de acuerdo a las transformaciones sociales
- Estructuración de la Unidad de Negocios: optimización de recursos, inscripción de ASEIBI como agencia de práctica de la Fundación Universitaria Luis Amigó, etc.
- Dinámica de planificación: plan de trabajo

- Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación.

**Portafolio de servicios:**

- Reconocer las necesidades los tipos de convocatorias
- Se analizan los términos de la convocatoria desde los aspectos legales y financiera
- Se convocar a un grupo de profesionales-expertos que puedan apoyar el desarrollo del proyecto. Se identifican las personas claves para conformar grupos focales en el tema específico.
- Se establece el cronograma para la elaboración de la propuesta que implica un diseño metodológico y costeo y la presentación en los tiempos establecidos en la convocatoria.
- Se identifican los ejecutores de la propuesta por las hojas de vida que se tienen en la asociación o por recomendación por conocimiento y experiencia.

El coordinador del proyecto se encarga del seguimiento y el monitoreo y presenta informes a la dirección ejecutiva y a la junta directiva. En ocasiones se llevan a cabo visitas de acompañamiento y de veeduría por parte de los miembros de la junta para constatar lo que se registra en el informe

**Tipos de actividades claves:**

- **Resolución de problemas:** la oferta de programas y servicios se estructura de acuerdo a las necesidades de los clientes.

**Propuesta de valor**

Es una organización gremial que contribuye con el desarrollo personal y profesional de sus afiliados (egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, de la Universidad de Antioquia) y propende por la creación de una cultura de la información y el conocimiento”. Se originó en Medellín en octubre de 1982, con personería jurídica 32987 del 13 de junio de 1983 y registrada en la Cámara de Comercio según Resolución 1464

En la Misión menciona que “... asesora, elabora y ejecuta proyectos de carácter social, académico, cultural y tecnológico; apoya y estimula procesos de gestión de conocimiento e investigación tendientes a fortalecer el desarrollo humano con una amplia oferta de servicios caracterizados por su calidad e innovación, lo cual garantiza el posicionamiento de la Asociación.” La visión propone como meta “...logrará la integración y compromiso de un número significativo de egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia....”

**Valores institucionales:**

- Ética y rectitud: fundamentos del quehacer bibliotecológico.
- Equidad: igualdad de oportunidades para el desarrollo integral de los socios.
- Honestidad: rectora de las acciones que garantizan confianza en el manejo de los bienes.
- Respeto: a la diversidad y al pluralismo.
- Compromiso: de crecimiento permanente en beneficio comunitario.
- Credibilidad: convicción y coherencia entre los enunciados y la práctica.

Los proyectos han orientado en las siguientes líneas:

- Gestión de bibliotecas
- Desarrollo de colecciones
- Capacitación para el fomento de la lectura
- Dinamización de grupos de interés a través de tecnologías web

**Oferta:**

- Apoya y estimula procesos de gestión de conocimiento e investigación
- Premio Luis Florén Lozano
- Convocatoria e intervención en eventos académicos, culturales y de participación ciudadana, tales como:
  - Participación en espacio de ciudad como: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos, coordinada por el SENA y la asistencia y representación de la Asociación en la Fiesta del Libro y la Cultura liderada por el Municipio de Medellín, Consejo Municipal de Cultura, Participación en la Celebración del Premio al egresado Distinción José Feliz de Restrepo de la universidad de Antioquia el 06 de octubre de 2009.
  - Jueves de ASEIBI: evento académicos que se realiza varias veces al año
  - Organización del Encuentro de egresados, el cual integra un componente académico y cultural
- Asesoría Técnica y Administrativa al Sector Público y Privado,
- Responsabilidad social:
  - Comisión de comunicaciones: Blog de ASEIBI, página Web de Aseibi, Actualización de la base de datos de los egresados por promociones y asociados, boletín electrónico "Notiaseibi", invitaciones a los diferentes eventos realizados por la asociación
  - Comisión social y cultural: organización de las asambleas, realización de actividades deportivas y culturales: caminatas paseos, noche navideña,
  - Comisión académica: descuentos para la participación de los asociados en los eventos académicos de ciudad
  - Responsabilidad social con la comunidad: asociados son voluntarios en bibliotecas de la ciudad
  - Responsabilidad social con el estado y organismos de control: pago de impuestos al Estado
  - Estructurar un programa de educación continuada que responda a los requerimientos del entorno y los asociados

**Los clientes prefieren a ASEIBI por:**

- Calidad del servicio: sostenibilidad de la misma. En términos de la garantía en el trabajo realizado de tal manera que se responde por los logros hasta cierto tiempo después de terminado el proyecto.
- Se hace lo posible para que los proyectos se cumplan en el tiempo establecido

**Plus:**

- Versatilidad: personas que tienen variabilidad en la propuesta de trabajo dado que se trata de una asociación.
- 30 años de permanencia en el contexto local y nacional

**Valor para el Cliente:**

- **Personalización y Diseño:** se adapta la oferta de valor a las necesidades de los diferentes clientes.
- **Marca/Estatus:** la formación del personal y la variedad de propuesta de valor que se genera y se pueden generar para satisfacer las necesidades, lo cual unido a la experiencia y trayectoria sustentan la marca de la asociación.
- **Reducción de costes:** mediante el trabajo cooperativo y alianzas
- **Comodidad y utilidad.** facilitar el acceso de los asociados la oferta de valor de la Asociación.

**Relaciones con los clientes**

- Relaciones interpersonales. Las redes sociales no han Servido para las relaciones con

los clientes, han sido útiles para recibir y entregar información.

- Mediante el trabajo conjunto con los grupos o redes pequeñas
- Enterarse, en los espacios de ciudad, de las políticas locales, en los espacios como el Consejo Municipal de Cultura y el Comité interinstitucional del Plan Municipal de Lectura.
- Se cuenta con una resolución que permite la gestión de proyectos. Cualquier persona sea asociada o no, puede presentar una propuesta y si es viables se apoya y se respalda con el nombre de la Asociación. Esa persona se convierte en el director de proyecto y tendrá un margen superior de la utilidad del proyecto

#### **Categorías de relaciones:**

- **Asistencia personal:** los miembros de la Junta Directiva interactúan directamente con los clientes a fin de captar la necesidad y proponer las soluciones

#### **Segmento de clientes**

- **Clientes reales:**

- Grupo de asociados
- Fundación Empresas Públicas de Medellín (Bibliotecas Girardota, Caldas y Bello)
- la Gobernación de Antioquia (Centro de Documentación Planeación Departamental)
- Politécnico Jaime Isaza Cadavid (Digitalización Trabajos de Grado en Biblioteca)
- Asociación de Notarías de Antioquia (Automatización de registros)
- Archivo Municipal de Copacabana (Automatización de archivo).
- Empresas del sector mixto (público – privado)
- Sector público : Universidades mediante alianza
- CERLAC (capacitación a bibliotecarios)
- Fundaciones empresariales en los diversos niveles territoriales

- **Clientes potenciales:**

- Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología

- Segmentos de clientes: :

- **Nicho de mercado:** centra su enfoque en los profesionales egresados de la Escuela Interamericana Bibliotecología.
- **Mercado segmentado:** se distinguen los segmentos de clientes con sus necesidades particulares, pues aunque el nicho principal son los asociados, también atiende a otros clientes que contribuyen al logro de los objetivos (entidades públicas y privadas)

#### **Recursos claves**

- **Física:** Cuenta con infraestructura locativa propia y recursos de mobiliario y equipos para sus funcionamiento
- **Humano:** se dispone del personal calificado para llevar a cabo las funciones de la Posición:
  - Junta Directiva. Presidente, Secretario, Tesorera, Vocales,
  - Revisoría Fiscal, Contador
- **Económico:** para dar inicio a los proyectos.

De acuerdo con el tipo de proyectos se requieren recursos específicos, siendo uno de los más importante es el recurso humano. En primer lugar el dinero, los insumos materiales que

se requieren y finalmente se elabora el contrato.

#### **Canales de comunicación**

- Espacios de relacionamiento. No se ofrece el portafolio de servicios sino que se detectan las oportunidades.
- Convocatorias abiertas
- Portal web y Blog
- Eventos académicos y culturales

Tipo de canal:

- **Directas: por medio del personal directivo de la Asociación y mediante la página web**

Fases del canal:

- **Información: empleando los canales mencionados**

#### **Estructura de costos**

Posee una estructura de costos básica que tiene por objeto al obtención de recursos para apalancar el cumplimiento del carácter misional de la Asociación

- INGRESOS: Cuotas de Sostenimiento, Cuotas de Afiliación, Aprovechamientos Varios , Interés Bancario, Bono Profesional , Cursos de Capacitación
- EGRESOS: Impuesto Predial , Administración Oficina , Mantenimiento y Reparaciones , Aseo e Implementos de Aseo, Cafetería , Servicios Públicos , diligencias y mensajería , Papelería y Útiles de Oficina, Publicidad y Propaganda , Gastos de Asambleas , Mantenimiento de Equipos, Eventos Sociales , Gastos de Comisiones , Gastos Legales , Fondos sociales , Gastos Bancarios y Financieros , Revisoría Fiscal , Asesoría Contable
  - Área administrativa: Organización De la información contable, Revisión y ajustes al plan de desarrollo 2004-2010.
  - Área financiera: Apoyo a las ejecuciones de la Dirección Ejecutiva Área académica: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos que pauta el SENA desde agosto del 2004
  - Área Social y recreativa: Fiesta de Integración, Bono Profesional para apoyar el Fondo de Solidaridad de los estudiantes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología

Los costos fijos: promedio de 27 millones por la administración de la propiedad, servicios de comunicación, honorarios revisor fiscal y contador, premio Luis Florén, Encuentro de egresados, reunión de fin de año, Jueves de ASEIBI, reuniones de Junta, insumos de papelería.

El porcentaje mínimo de remanente debe ser de mínimo 8% neto y 16% bruto dependiendo del tipo de proyecto.

El gasto más corresponde a "Honorarios", seguido de la compra de material bibliográfico (cuando se trata de desarrollo de colecciones),

#### **Clases de estructuras de costos**

- Según valor: se da prioridad a la propuesta de valor ante que al costo.
- Costes variables: la propuesta de valor tiene un costo proporcional a sus características

**Fuente de ingresos**

La totalidad de los proyectos generan utilidad que no siempre es financiera.

Formas de fuentes de ingresos:

- Venta de activos: comercialización del portafolio de servicios
- Cuota de suscripción: membresía anual para los egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología

**CONTENIDO Y OBSERVACIONES**

**FICHA MODELO CANVAS ENTIDAD**

**SECTOR: BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA**

**MODELO DE NEGOCIO: ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

<b>MODELO DE NEGOCIO - ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE LA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA</b>				
<b>SOCIOS CLAVES</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES</b>	<b>PROPUESTA DE VALOR</b>	<b>RELACIONES CON LOS USUARIOS</b>	<b>SEGMENTO DE CLIENTES</b>
<p><b>Aliados reales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuela interamericana de Bibliotecología a través del CICINF, pero en otros momentos históricos han sido competencia</li> <li>• Socio honorarios</li> </ul> <p><b>Aliados potenciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con todos los grupos de trabajo que tienen la ciudad en entorno a la bibliotecología,</li> </ul>	<p>Se cuenta con un Modelo de dirección ejecutiva, que integra las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de proyección en el medio</li> <li>- La reflexión de su quehacer cotidiano</li> <li>- Generación de oportunidades laborales para sus asociados</li> <li>- Línea de relacionamiento con la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB)</li> <li>- Participación en Federaciones y</li> </ul>	<p>Es una organización gremial que contribuye con el desarrollo personal y profesional de sus afiliados (egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, de la Universidad de Antioquia) y propende por la creación de una cultura de la información y el conocimiento”.</p> <p>Valores institucionales: Ética, rectitud, equidad: igualdad, honestidad: respeto: a la diversidad, credibilidad, convicción y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales. Las redes sociales no han Servido para las relaciones con los clientes, han sido útiles para recibir y entregar información.</li> <li>- Mediante el trabajo conjunto con los grupos o redes pequeñas</li> <li>- Espacios de ciudad donde se discutan políticas locales, en los espacios como el Plan Municipal de Lectura, etc.</li> </ul>	<p><b>Segmento de clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clientes reales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo de asociados</li> <li>- Entidades del sector público, privado y mixto del orden local, regional, nacional e internacional que hagan parte del sector de la Lectura y las Biblioteca.</li> <li>- Instituciones de Educación superior</li> <li>- Fundaciones empresariales en los diversos niveles territoriales</li> </ul> </li> </ul>

<p>por ejemplo: Servinfo, Rebipoa, etc.,</p> <p>Existen proyectos que no generan utilidades pero que convergen el cumplimiento del objeto social de la Asociación y que se llevan a cabo en alianza.</p> <p><b>Motivación para las alianzas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Optimización y economía de escala:</b> con el fin de optimizar recursos y esfuerzos para el cumplimiento de sus objetivos y carácter misional</li> </ul>	<p>Asociaciones: Asociación de Entidades Culturales de Medellín, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación de los Asociados: recaudo de cartera morosa</li> <li>- Ejecución presupuestal control financiero de la Asociación</li> <li>- Reforma de los estatutos de acuerdo a las transformaciones sociales</li> <li>- Estructuración de la Unidad de Negocios: optimización de recursos, inscripción de ASEIBI como agencia de práctica de la Fundación Universitaria Luis Amigó, etc.</li> <li>- Dinámica de planificación: plan de trabajo</li> <li>- Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación.</li> </ul> <p><b>Portafolio de servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer las necesidades los tipos de convocatorias</li> <li>- Se analizan los términos</li> </ul>	<p>coherencia.</p> <p>Los proyectos han orientado en las siguientes líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de bibliotecas</li> <li>- Desarrollo de colecciones</li> <li>- Capacitación para el fomento de la lectura</li> <li>- Dinamización de grupos de interés a través de tecnologías web</li> </ul> <p><b>Oferta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoya y estimula procesos de gestión de conocimiento e investigación</li> <li>- Premio Luis Florén Lozano</li> <li>- Convocatoria e intervención en eventos académicos, culturales y de participación ciudadana, tales como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en espacio de ciudad como: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos, Fiesta del Libro y la Cultura.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución que permite la gestión de proyectos de los asociados.</li> </ul> <p><b>Categorías de relaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Asistencia personal:</b> los miembros de la Junta Directiva interactúan directamente con los clientes a fin de captar la necesidad y proponer las soluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cientes potenciales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> </ul> </li> <li>• Segmentos de clientes: :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nicho de mercado:</b> centra su enfoque en los profesionales egresados de la Escuela Interamericana Bibliotecología.</li> <li>- <b>Mercado segmentado:</b> se distinguen los segmentos de clientes con sus necesidades particulares, pues aunque el nicho principal son los asociados, también atiende a otros clientes que contribuyen al logro de los objetivos (entidades públicas y privadas)</li> </ul> </li> </ul>
---	--	---	--	--

	<p>de la convocatoria desde los aspectos legales y financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se convocar a un grupo de profesionales-expertos que puedan apoyar el desarrollo del proyecto. Se identifican las personas claves para conformar grupos focales en el tema específico.</li> <li>- Se establece el cronograma para la elaboración de la propuesta que implica un diseño metodológico y costeo y la presentación en los tiempos establecidos en la convocatoria.</li> <li>- Se identifican los ejecutores de la propuesta por las hojas de vida que se tienen en la asociación o por recomendación por conocimiento y experiencia.</li> <li>- Control: El coordinador del proyecto se encarga del seguimiento y el monitoreo y presenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jueves de ASEIBI: evento académico Organización del Encuentro de egresados.</li> <li>- Asesoría Técnica y Administrativa al Sector Público y Privado,</li> <li>- Responsabilidad social: ejecutada mediante las diversas comisiones de la Asociación. Comunicaciones, social, Académica, cultural, etc.</li> <li>- Responsabilidad social con el estado y organismos de control: pago de impuestos al Estado</li> <li>- Programa de educación continuada que responda a los requerimientos del entorno y los asociados</li> </ul> <p><b>Los clientes prefieren a ASEIBI por:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio: garantía en el trabajo realizado.</li> <li>- Cumplimiento en el tiempo establecido para los proyectos.</li> </ul>		
--	---	--	--	--

	<p>informes a la dirección ejecutiva y a la junta directiva. Además de visitas de acompañamiento y de veeduría por parte de los miembros de la Junta.</p> <p><b>Tipos de actividades claves:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Resolución de problemas:</b> la oferta de programas y servicios se estructura de acuerdo a las necesidades de los clientes.</li> </ul>	<p><b>Plus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versatilidad: personas que tienen variabilidad en la propuesta de trabajo.</li> <li>- 30 años de permanencia en el contexto local y nacional</li> </ul> <p>.Valor para el Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Personalización y Diseño:</b> se adapta la oferta de valor a las necesidades de los diferentes clientes.</li> <li>- <b>Marca/Estatus:</b> la formación del personal y la variedad de propuesta de valor que se genera y se pueden generar para satisfacer las necesidades, lo cual unido a la experiencia y trayectoria sustentan la marca de la asociación.</li> </ul>		
	<p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Física:</b> Cuenta con infraestructura locativa propia y recursos de mobiliario y equipos para sus funcionamiento</li> <li>• <b>Humano:</b> se dispone del personal calificado para llevar a cabo las funciones de la Posición: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta Directiva. Presidente, Secretario,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reducción de costes:</b> mediante el trabajo cooperativo y alianza.</li> <li>- <b>Comodidad y utilidad.</b> facilitar el acceso</li> </ul>	<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios de relacionamiento. No se ofrece el portafolio de servicios sino que se detectan las oportunidades.</li> <li>- Convocatorias abiertas</li> <li>- Portal web y Blog</li> <li>- Eventos académicos y culturales</li> </ul>	

	<p>Tesorera, Vocales, - Revisoría Fiscal, Contador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Económico:</b> para dar inicio a los proyectos.</li> </ul> <p>De acuerdo con el tipo de proyectos se requieren recursos específicos, siendo uno de los más importante es el recurso humano. En primer lugar el dinero, los insumos materiales que se requieren y finalmente se elabora el contrato.</p> <p>-</p>		<p><b>Tipo de canal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directas: por medio del personal directivo de la Asociación y mediante la página web</li> </ul> <p><b>Fases del canal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información: empleando los canales mencionados</li> </ul>	
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>Posee una estructura de costos básica que tiene por objeto a la obtención de recursos para apalancar el cumplimiento del carácter misional de la Asociación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INGRESOS: Cuotas de Sostenimiento, Cuotas de Afiliación, Aprovechamientos Varios , Interés Bancario, Bono Profesional , Cursos de Capacitación</li> <li>- EGRESOS: Impuesto Predial , Administración Oficina , Mantenimiento y Reparaciones , Aseo e Implementos de Aseo, Cafetería , Servicios Públicos , diligencias y mensajería , Papelería y Útiles de Oficina, Publicidad y Propaganda , Gastos de Asambleas , Mantenimiento de Equipos, Eventos Sociales , Gastos de Comisiones , Gastos Legales , Fondos sociales , Gastos Bancarios y Financieros , Revisoría Fiscal , Asesoría Contable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área administrativa: Organización De la información contable, Revisión y ajustes al plan de desarrollo 2004-2010.</li> <li>• Área financiera: Apoyo a las ejecuciones de la Dirección Ejecutiva Área académica: la Mesa Sectorial de Bibliotecas y Archivos que pauta el</li> </ul> </li> </ul>			<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <p>La totalidad de los proyectos generan utilidad que no siempre es financiera.</p> <p>Formas de fuentes de ingresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Venta de activos: comercialización del portafolio de servicios</li> <li>- Cuota de suscripción: membresía anual para los egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología</li> </ul>	

SENA desde agosto del 2004

- Área Social y recreativa: Fiesta de Integración, Bono Profesional para apoyar el Fondo de Solidaridad de los estudiantes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología

Los costos fijos: promedio de 27 millones por la administración de la propiedad, servicios de comunicación, honorarios revisor fiscal y contador, premio Luis Florén, Encuentro de egresados, reunión de fin de año, Jueves de ASEIBI, reuniones de Junta, insumos de papelería.

El porcentaje mínimo de remanente debe ser de mínimo 8% neto y 16% bruto dependiendo del tipo de proyecto.

El gasto más corresponde a "Honorarios", seguido de la compra de material bibliográfico (cuando se trata de desarrollo de colecciones),

**Clases de estructuras de costos**

- Según valor: se da prioridad a la propuesta de valor ante que al costo.
- Costes variables: la propuesta de valor tiene un costo proporcional a sus características

## 11. MODELO DE NEGOCIO GENERAL – SECTOR DE BIBLIOTECAS, INFORMACIÓN Y LECTURA

MODELO DE NEGOCIO GENERAL – SECTOR DE BIBLIOTECAS Y LECTURA				
<p><b><u>SOCIOS CLAVES</u></b></p> <p><b>SECTOR PÚBLICO</b>            Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia            Gobernación de Antioquia (secretarías de cultura y educación)            Alcaldía de Medellín Antioquia (secretarías de cultura y educación)            Administraciones municipales de municipios de Antioquia            Ministerio de Cultura            Ministerio de Educación            Ministerio de las TICs            Biblioteca Departamental            Instituto Colombiano de Bienestar Familiar            Servicio Nacional de Aprendizaje SENA            Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia            Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia</p>	<p><b><u>ACTIVIDADES CLAVES</u></b></p> <p><b><u>En la gestión y venta de servicios, proyectos y convenios</u></b>  <b>Estudio y diseño:</b> Estudio y análisis de la demanda y de los clientes o aliados, diseño de la propuesta de valor (técnica y financiera)  <b>Negociación:</b> negociación, formulación, revisión y formalización del alcance, calidad y promesa de venta.  <b>Inicio:</b> elaboración y firma de acta de inicio, compra de pólizas, desarrollo una orden de prestación de servicio.  <b>Gestión de recursos:</b> gestión de los recursos financieros, humanos y técnicos del proyecto o servicio.  <b>Gestión de compras:</b> compra de tecnología,</p>	<p><b><u>Valores generales</u></b>            Confianza, calidez, formación, eficiencia, calidad, colaboración y competencia, la innovación y el emprendimiento.</p> <p><b><u>Institucional</u></b>            Conocimiento, experiencia y trayectoria (pioneros)            Ofrecimiento de servicio novedoso e innovadores            Recursos humano capacitado, actualizado, profesional e interdisciplinario            La calidad            Los servicios de la oferta se construyen a la medida            Proyección local, regional, nacional e internacional            Liderazgo            Líneas de gestión y desarrollo            Desarrollo de proyectos de</p>	<p><b><u>RELACIONES CON LOS USUARIOS</u></b></p> <p><b>Tecnológicos y web:</b>            Página y portales web, Redes sociales, News Letters, Correo electrónico</p> <p><b>Espacios:</b> Participación en espacios de decisión política y de construcción de propuesta y planes del sector</p> <p><b>Redes:</b> hacen parte de diferentes redes especializadas y de gestión del conocimiento y acción social</p> <p><b>Personal:</b>            relacionamiento voz a</p>	<p><b><u>SEGMENTO DE CLIENTES</u></b></p> <p><b><u>SECTOR PÚBLICO</u></b>            Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia            Gobernación de Antioquia            Alcaldía de Medellín            Ministerio de Cultura            Ministerio de Educación            Ministerio de las TICs            Instituto Colombiano de Bienestar Familiar            Servicio Nacional de Aprendizaje SENA            Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia            Área Metropolitana del Valle de Aburra            Alcaldía de Yopal            Universidad de Antioquia            Secretaría de Cultura y Turismo de Cali            Corantioquia            Secretaria de Educación</p>

<p>Área Metropolitana del Valle de Aburra Alcaldía de Yopal Universidad de Antioquia</p> <p><b>SECTOR PRIVADO</b> Medellín Cómo Vamos Cajas de compensación Familiar Fundación Concreto Fundación EPM Cooperativa CONFIAR Fundación BANCOLOMBIA PROTECCIÓN S.A. Fundación Éxito, Fundación suramericana Fundación Grupo Familia Fundación Sofía Pérez De Soto Fraternidad Medellín Noel Coopensura – Cooperativa de Empleados de Sura Universidad Luis Amigó Fundación Saldarriaga y Concha Grupo Nutresa Universidad San Buenaventura Sede Medellín Fundación Dividendo por Colombia Foundation Center Fundación Codesarrollo, EAFIT Social</p>	<p>materiales bibliográficos entre otros. <b>Gestión del proyecto:</b> gestión del proceso de planeación y desarrollo del proyecto (planeación, formulación de indicadores entre otros) <b>Seguimiento y evaluación:</b> definición de sistema de medición, monitoreo y control, desarrollo, desarrollo de interventoras y documentación de verificación.</p> <p><b><u>En la gestión y desarrollo institucional</u></b> <b>Planeación y fortalecimiento institucional:</b> Planeación, Fortalecimiento institucional. <b>Modelo de gestión administrativa:</b> planeación estratégica a 3 años con sus respectiva planeación anual <b>Modelo de trabajo con el sector público:</b> Participación en escenarios de formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con la lectura y la escritura.</p>	<p>referencia en la ciudad y el país Procesos de gestión del conocimiento Trabajo cooperativo y en red Reconocimientos recibidos</p> <p><b><u>Servicios</u></b> Formación Creación y gestión de bibliotecas Diseño y gestión de proyectos de lectura Publicaciones y Periodismo comunitario Extensión cultural y comunitaria Eventos bibliotecarios de lectura y escritura Alfabetización digital Estímulos a la creación literaria y audiovisual y a la lectura. Fortalecimiento de la gestión interna y externa de las organizaciones y proyectos sociales Gestión del conocimiento: investigaciones y estudios de gestión de la información y el conocimiento Asesoría y acompañamiento en la gestión de recursos,</p>	<p>voz, relaciones de las personalidades y funcionarios de las entidades</p> <p><b>Eventos:</b> como estrategia de proyección y visibilidad de marca y gestión del conocimiento</p> <p><b>Atención y orientación:</b> personalizada, intercambio de experiencias, pasantías y asesorías generales</p>	<p>de Envigado Banco de la República de Colombia Biblioteca Nacional de Colombia Fundalectura Fondo Mixto de Promoción de Cultura y la Artes del Departamento del Meta Incubadora de Empresa CREAME. Medellín digital Chocó digital.</p> <p><b><u>SECTOR PRIVADO</u></b> Medellín Cómo Vamos Cajas de compensación Familiar Fundación Concreto Fundación EPM Cooperativa CONFIAR Fundación BANCOLOMBIA PROTECCIÓN S.A. Fundación Éxito, Fundación suramericana Fundación Grupo Familia Fundación Sofía Pérez De Soto Fraternidad Medellín Noel Coopensura –</p>
--	---	---	---	---

<p>Fundación Bolívar Fundación Chocolate Fundación Latinoamericana Siete Destellos del Arco Iris Fusidaris Fundación las Golondrinas Fundación Diego Echavarría Misas APWNC – Corea Grant Craft, Global Giving TechSoup. Davivienda Fundación Gates</p> <p><b>SECTOR ONGS Y ORGANIZACIONES SOCIALES</b> Los maestros (sindicatos) Bibliotecas populares y comunitarias de Medellín Redes de Bibliotecas</p> <p><b>SECTOR EDITORIAL</b> Editorial Panamericana (Colombia) Grupo Editorial SM (España) La Caixa (España) Círculo de Lectores de Colombia Círculo de Lectores de España</p>	<p><b>Modelo de trabajo con entidades del sector privado:</b> por responsabilidad social empresarial en el ámbito de la educación</p> <p><b>Formación y gestión del talento humano:</b> Formación y actualización permanente, desarrollo de una línea de formación interna</p> <p><b>Gestión del conocimiento:</b> componente de investigación y sistematización en cada servicio o proyecto, del conocimiento creado en los territorios, gestión de laboratorios de innovación y creación, desarrollo de una línea editorial, investigación tecnológica y del estado del arte.</p> <p><b>Comunicaciones y relacionamiento:</b> Estrategias de Comunicación de la información, gestión de relaciones (política pública), redes de Participación (técnicas y especializadas)</p> <p><b>Seguimiento y evaluación:</b> seguimiento y evaluación a las metas e indicadores de la entidad, en términos cualitativos y cuantitativos de</p>	<p>convocatorias y agencias de cooperación</p> <p>Diseño y ejecución de estrategias y proyectos de desarrollo local desde una perspectiva social y de tics</p> <p>Bibliotecas para el Desarrollo: gestión de innovación y tics en bibliotecas</p> <p>Nodo Ka: es una plataforma para la gestión, colaboración y conocimiento de las organizaciones sociales</p>		<p>Cooperativa de Empleados de Sura Universidad Luis Amigó Fundación Saldarriaga y Concha Grupo Nutresa Universidad San Buenaventura Sede Medellín Fundación Dividendo por Colombia Intel IREX UNE Fundación EPM Fundación Sofía Pérez de Soto Fundación Fraternidad Medellín Pro-Antioquia Fundación Saldarriaga y Concha Eafit Social</p> <p><b>SECTOR ONG Y ORGANIZACIONES SOCIALES</b> Instituto Popular de Capacitación-IPC Corporación Región Fundación Social Los maestros (sindicatos) Redes de Bibliotecas</p>
--	---	---	--	---

<p><b>SECTOR AGENCIAS Y ORGANISMOS DE COOPERACION INTERNACIONAL</b> IFLA (International Federation Librar Asociation. Agencia de Cooperación AVE – Asociación Internacional de Esfuerzos de Voluntariado Fundación Jordi Sierra en España Fundación Santa María (España) Ministerio de Cultura (España)</p>	<p>la gestión institucional</p> <p><b>Oferta</b> <b>Formación:</b> de lectores, mediadores y creadores <b>Promoción de la lectura y la escritura:</b> se desarrollan proyectos de lectura y escritura en sus diferentes etapas. <b>Proyectos en asocio:</b> convenios de cooperación para operar actividades de promoción de lectura y escritura con diferentes públicos con empresas públicas y privadas.</p>			<p>Bibliotecarios Lectores Federación Antioqueña de ONG Fundación Golondrinas Corporación Juntos Construyendo Futuro Colnodo Fundación Tejido Humano Fundación Codesarrollo</p> <p><b>SECTOR EDITORIAL</b> Editorial Panamericana (Colombia) Grupo Editorial SM (España) La Caixa (España) Círculo de Lectores de Colombia Círculo de Lectores de España</p>
	<p><b>RECURSOS CLAVES</b> Conocimiento y experiencia Diseños y metodologías propias Infraestructura, Colecciones Muebles y equipos técnicos y tecnológicos (Software y Hardware) Talento humano capacitado y con competencias Insumos de papelería, oficina y preparación física de materiales</p>		<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b> <b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>Área de comunicaciones Sitio web institucional Comunicados Publicaciones Tecnológicos y web: Espacios y redes de participación</p>	<p><b>SECTOR AGENCIAS Y ORGANISMOS DE COOPERACION INTERNACIONAL</b> IFLA (International Federation Librar Asociation. Agencia de Cooperación AVE – Asociación Internacional de Esfuerzos</p>

	<p>Contenidos locales Material bibliográfico Material didáctico Herramientas técnicas bibliotecológicas Espacio físico Recursos financieros Publicidad Banco de documentos especializado</p>		<p>Personal: relacionamiento voz a voz Eventos Punto de atención</p>	<p>de Voluntariado Fundación Jordi Sierra en España Fundación Santa María (España) Fundación Bill y Melinda Gates Crown Agents, Mahavir K-Mina Fundación Terpel Tech Soup. APWINC- Corea Red de Redes de América Latina y el Caribe, Telecentre.org. Global Knowledge Partnership Trust for de Americas Global Fund for Community Beyond Access</p>
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p>Los costos dependen del tipo de proyectos, aunque entre los gastos fijos se encuentran los siguientes: Recurso humano, Impuestos, Pólizas, Recurso Humano, licencias, sostenimiento y funcionamientos (materiales, servicios públicos, arreglos locativos) y la administración entre otros</p> <p>Algunos proyectos o convenios de gran envergadura implican: alquiler de bodega, comprar de material bibliográfico,</p>			<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <p><u><b>Criterios</b></u> Los proyectos deben considerar el rubro denominado “Asesoría Técnica” por administración de recursos, el cual es un porcentaje establecido en el recurso financiero.</p> <p>En cuanto a los convenios, la entidad hace un aporte en especies, el cual responde a espacios físicos, obra labor de las personas que están en el proyecto por el conocimiento que</p>	

El rubro de mayor valor es el recurso humano, compra de material bibliográfico y equipos de cómputo.

En cuanto a los servicios de formación se requiere el conocimiento del personal formador, papelería y gastos de viaje en algunos casos.

Se tienen una estructura clara de costos a la cual se le hace un seguimiento y evaluación para hacer las proyecciones futuras de acuerdo a los resultados obtenidos en términos de déficit, innovación, entre otros

Centro de costos, el cual es administrado por el coordinador de proyecto.

Algunas de las entidades se sustentan en los proyectos y por lo tanto cada uno incluye un porcentaje para los diversos rubros (administrativos, servicios públicos, etc.)

Se dispone de un área contable para el manejo financiero

Después de cubrir los costos de operación, los ingresos de los proyectos se reinvierten en el objeto social

Se utilizan normas internacionales para el manejo de recursos financieros.

tienen en la temática específica del proyecto. El porcentaje del aporte en especie es equivalente al rubro de "Asesoría Técnica" y entonces la operación matemática da como resultado cero. El aporte en especie por lo general se da en formación.

**Ingresos por concepto de:**

Venta de servicios en promoción y animación a la lectura

Venta de servicios bibliotecarios

Gestión y desarrollo de espacios y oferta de servicios bibliotecarios

Gestión y desarrollo de proyectos de lectura y escritura

Gestión de proyectos de desarrollo de colecciones y contenidos

Gestión de proyectos de asesoría y consultoría técnica

Gestión de proyectos de formación

Donaciones en especie: libros, equipos de cómputo, entre otros.

Donaciones personales en dinero

Participación en convocatorias y estímulos a la cultura a nivel local, regional y nacional

Venta de la suscripción, venta individual de publicaciones

Canje por servicios

Derechos de autor de publicaciones con editoriales y entidades

## 12. EVALUACION DOFA DEL MODELO DE NEGOCIO

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<b>ORIGEN INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p>Cuenta con un amplio espectro de aliados en diferentes sectores</p> <p>Cuenta con una estructura y organización administrativa básica de soporte al modelo de negocio</p> <p>Cuenta con una oferta de valor significativa, innovadora y con reconocimiento en el sector</p> <p>Personal capacitado, con experiencia y trabajo interdisciplinario</p> <p>El gran banco de clientes reales y potenciales presentes en el sector, fruto de la gestión de las entidades</p> <p>El conocimiento y su proceso de gestión es un activo fijo significativo en la construcción y desarrollo de la oferta de valor</p> <p>Cuenta con una estrategia de comunicación que incluye canales básicos</p> <p>La gestión de costos en los proyectos y las buenas prácticas de optimización de los mismos</p> <p>Diversidad y variabilidad de los ingresos y la gestión administrativa de los mismos</p>	<p>Carece de una estrategia de gestión integral de alianzas para la construcción de la oferta de valor</p> <p>Carece de procesos de gestión del modelo de negocio sistemáticos y estructurados</p> <p>Bajo nivel de desarrollo de procesos y proyectos de innovación, competitividad y desarrollo tecnológico</p> <p>poco personal para cubrir la demanda</p> <p>Carece de una estrategia de venta y gestión de cliente individual o al detal como forma de ingreso</p> <p>Carece de un banco o red de recursos estructurado de acuerdo a la oferta lo cual le implica costos adicionales</p> <p>Carece de un sistema de comunicaciones definido y con soporte tecnológico</p> <p>Carece de una estructura de costos clara y sistemática que soporte el modelo de negocio</p> <p>Carece de una estrategia de gestión y desarrollo financiero para el sector que le permita apalancar su desarrollo y estimar mejor la viabilidad y rendimiento financiero de la entidad y su gestión del modelo de negocio</p>
<b>ORIGEN EXTERNO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y orientación de alianzas que construya una oferta de lectura y bibliotecas para el postconflicto</li> <li>• Desarrollo de un proceso de construcción y perfeccionamiento</li> </ul>	<p>Disminución de los recursos de cooperación nacional e internacional en temas de lectura y bibliotecas por causa del post conflicto</p> <p>Desarrollo de una competencias con proceso y modelo eficientes de</p>

	<p>del modelo de negocio desde una consultoría externa en alianza con el sector privado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformar un clúster de desarrollo de servicios y proyectos de bibliotecas, información y lectura como parte del desarrollo productivo de la ciudad</li> <li>• Desarrollo de una estrategia colectiva de gestión, promoción y formación de talentos para el sector</li> <li>• Estrategia integral de investigación. Gestión y fidelización de clientes y agenda de desarrollo del mercado</li> <li>• Desarrollar alianzas de gestión de banco de recursos con entidades del sector y participación en programas de estímulo y de dotación a entidades del sector social</li> <li>• Desarrollo de un plataforma y canal conjunto de comunicación compartida a manera de clúster y portal del sector</li> <li>• Desarrollo de una estrategia conjunta de gestión de costos y construcción de herramientas técnicas para el sector</li> <li>• Oportunidad: desarrollo de una estrategia de diversificación de los ingresos a partir de una oferta de valor más estratégica según las necesidades del mercado</li> </ul>	<p>gestión del modelo de negocio que le permita responder a la exigencias y dinámicas del mercado en tiempo real</p> <p>El impacto y ritmo acelerado de modelos y dinámicas de innovación, competitividad y de las tics en el sector que puede generar un rezago de la entidades del sector</p> <p>Fuga y caza de talentos en la competencia de entidades del sector</p> <p>Cambio en las dinámicas del mercado en términos de baja inversión, cooperación y establecimiento de agendas de desarrollo diferentes o que dejan por fuera al sector y sus temas</p> <p>Sobre costos y movilidad económica del mercado que afecta las ganancias e ingresos del modelo de negocio</p> <p>El desarrollo e plataformas y canales de comunicación sectorial y de cobertura mundial por parte de entidades internacionales</p> <p>Alza en los costos del mercado en la ejecución de proyectos</p> <p>Disminución en la inversión del sector por priorización de agendas diferentes al sector y eliminación del rubro o componente de administración como ingreso financiero en la gestión del proyecto</p>
--	---	---

<p><b>FACTORES EXTERNOS / FACTORES INTERNOS</b></p>	<p><b>FORTALEZAS INTERNAS (F)</b></p>	<p><b>DEBILIDADES INTERNAS (D)</b></p>
	<p>Cuenta con un amplio espectro de aliados en diferentes sectores</p> <p>Cuenta con una estructura y organización administrativa básica de soporte al modelo de negocio</p> <p>Cuenta con una oferta de valor significativa, innovadora y con reconocimiento en el sector</p> <p>Personal capacitado, con experiencia y trabajo interdisciplinario</p> <p>El gran banco de clientes reales y</p>	<p>Carece de una estrategia de gestión integral de alianzas para la construcción de la oferta de valor</p> <p>Carece de procesos de gestión del modelo de negocio sistemáticos y estructurados</p> <p>Bajo nivel de desarrollo de procesos y proyectos de innovación, competitividad y desarrollo tecnológico</p> <p>poco personal para cubrir la demanda</p> <p>Carece de una estrategia de venta y gestión de cliente individual o al detal como forma de</p>

	<p>potenciales presentes en el sector, fruto de la gestión de las entidades</p> <p>El conocimiento y su proceso de gestión es un activo fijo significativo en la construcción y desarrollo de la oferta de valor</p> <p>Cuenta con una estrategia de comunicación que incluye canales básicos</p> <p>La gestión de costos en los proyectos y las buenas prácticas de optimización de los mismos</p> <p>Diversidad y variabilidad de los ingresos y la gestión administrativa de los mismos</p>	<p>ingreso</p> <p>Carece de un banco o red de recursos estructurado de acuerdo a la oferta lo cual le implica costos adicionales</p> <p>Carece de un sistema de comunicaciones definido y con soporte tecnológico</p> <p>Carece de una estructura de costos clara y sistemática que soporte el modelo de negocio</p> <p>Carece de una estrategia de gestión y desarrollo financiero para el sector que le permita apalancar su desarrollo y estimar mejor la viabilidad y rendimiento financiero de la entidad y su gestión del modelo de negocio</p>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>OPCIONES (FO)</b>	<b>OPCIONES (DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y orientación de alianzas que construya una oferta de lectura y bibliotecas para el postconflicto</li> <li>• Desarrollo de un proceso de construcción y perfeccionamiento del modelo de negocio desde una consultoría externa en alianza con el sector privado</li> <li>• Conformar un clúster de desarrollo de servicios y proyectos de bibliotecas, información y lectura como parte del desarrollo productivo de la ciudad</li> <li>• Desarrollo de una estrategia colectiva de gestión, promoción y formación de talentos para el sector</li> <li>• Estrategia integral de investigación. Gestión y fidelización de clientes y agenda de desarrollo del mercado</li> <li>• Desarrollar alianzas de gestión de banco de</li> </ul>	<p>Conformarse como sector bajo la figura o metodología de clúster para el desarrollo del modelo de negocio</p> <p>Desarrollar y conformar de manera técnica el modelo de negocio propio de sector bajo una estrategia de alianza y sana competencia</p> <p>Establecer una estrategia conjunta o consorcio de gestión y proyección de recursos de cooperación nacional e internacional que posicione agendas temáticas y portafolios</p> <p>Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento y una línea editorial conjunta que visibilice y aporte valor y desarrollo al sector</p> <p>Desarrollar una estrategia de gestión del cliente con soporte tecnológico por cada entidad y un</p>	<p>Desarrollo de un banco de proyectos y experiencias significativas del sector</p> <p>Desarrollar una estrategia de gestión y canales de venta al detal con portafolios y creación de marcas compartidas que agreguen valor</p> <p>Desarrollar una estrategia de comunicación y plataforma tecnológica de proyección de mercadeo y posicionamiento de marca como sector e institución</p> <p>Gestión de compras y costos conjuntas optimizando los recursos</p> <p>Construcción de estándares y decálogos de buenas prácticas de innovación, calidad, competitividad y productividad del sector desde una perspectiva social</p>

<p>recursos con entidades del sector y participación en programas de estímulo y de dotación a entidades del sector social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un plataforma y canal conjunto de comunicación compartida a manera de clúster y portal del sector</li> <li>• Desarrollo de una estrategia conjunta de gestión de costos y construcción de herramientas técnicas para el sector</li> <li>• Desarrollo de una estrategia de diversificación de los ingreso a partir de una oferta de valor más estratégica según las necesidades del mercado</li> </ul>	<p>programa de estímulo</p>	
<p><b>AMENAZAS (A)</b></p>	<p><b>OPCIONES ( FA)</b></p>	<p><b>OPCIONES (DA)</b></p>
<p>Baja en los recursos de cooperación nacional e internacional en temas de lectura y bibliotecas por causa del post conflicto</p> <p>Desarrollo de una competencias con proceso y modelo eficientes de gestión del modelo de negocio que le permita responder a la exigencias y dinámicas del mercado en tiempo real</p> <p>El impacto y ritmo acelerado de modelos y dinámicas de innovación, competitividad y de las tics en el sector que puede generar un rezago de la entidades del sector</p> <p>Fuga y caza de talentos en la competencia de entidades del sector</p> <p>Cambio en las dinámicas del mercado en términos de baja inversión, cooperación y establecimiento de agendas de desarrollo diferentes o que dejan por fuera al sector y sus temas</p> <p>Sobre costos y movilidad económica del mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un modelo de gestión del modelo de negocio propio que estructure los procesos de gestión de manera sistemática</li> <li>• Desarrollar un sistema de gestión y formación del talento humano y un banco de hojas de vida por competencias para el sector</li> <li>• Articular una estrategia web de posicionamiento y mercado internacional desde la articulación a portales y redes de información y comunicación internacional</li> <li>• Desarrollar una estrategia de ruedas de negocio y ferias a través de eventos del sector y afines en la ciudad y en otros ciudades del mundo con una marca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituir con el sector público y privado un fondo de inversión y desarrollo de proyectos e iniciativas de innovación y emprendimiento para el sector con un claro componente de desarrollo financiero y asesoría técnica (fondo común de desarrollo)</li> <li>• Desarrollar una estrategia de banco de recursos compartidos para proyectos mediano y de gran envergadura que optimiza costo de operación</li> <li>• Establecer convenio con universidades para el desarrollo de programas de innovación y emprendimiento social y tecnológico para eñe sector que le permita dinamizar el sector y fortalecer su oferta de valor.</li> </ul>

<p>que afecta las ganancias e ingresos del modelo de negocio</p> <p>El desarrollo e plataformas y canales de comunicación sectorial y de cobertura mundial por parte de entidades internacionales</p> <p>Alza en los costos del mercado en la ejecución de proyectos</p> <p>Disminución de la inversión del sector por priorización de agendas diferentes al sector y eliminación del rubro o componente de administración como ingreso financiero en la gestión del proyecto</p>	<p>colectiva como lo hace el CAMPUS PARY y otros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir un banco de clientes y una estrategia de gestión y análisis del mercado local, regional, nacional e internacional que le permita profundizar y segmentar mejor su mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una agenda política de debate y relacionamientos a través de una estrategia de debate, opinión pública dialogo ciudadano que permita el desarrollo y posicionamiento de temas del sector</li> <li>• Conformación de un comité o mesa técnica del sector y el desarrollo de un plan y estrategia sectoria del desarrollo del sector a nivel nacional</li> </ul>
---	--	--

### **13. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR**

- Conformarse como sector bajo la figura o metodología de clúster para el desarrollo del modelo de negocio.
- Desarrollar y conformar de manera técnica el modelo de negocio propio de sector bajo una estrategia de alianza y sana competencia.
- Establecer una estrategia conjunta o consorcio de gestión y proyección de recursos de cooperación nacional e internacional que posicione agendas temáticas y portafolios.
- Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento y una línea editorial conjunta que visibilice y aporte valor y desarrollo al sector.
- Desarrollar una estrategia de gestión del cliente con soporte tecnológico por cada entidad y un programa de estímulo.
- Desarrollo de un banco de proyectos y experiencias significativas del sector.
- Desarrollar una estrategia de gestión y canales de venta al detal con portafolios y creación de marcas compartidas que agreguen valor.
- Desarrollar una estrategia de comunicación y plataforma tecnológica de proyección de mercadeo y posicionamiento de marca como sector e institución.
- Gestión de compras y costos conjuntas optimizando los recursos.
- Construcción de estándares y decálogos de buenas prácticas de innovación, calidad, competitividad y productividad del sector desde una perspectiva social.
- Desarrollar un modelo de gestión del modelo de negocio propio que estructure los procesos de gestión de manera sistemática.



- Desarrollar un sistema de gestión y formación del talento humano y un banco de hojas de vida por competencias para el sector.
- Articular una estrategia web de posicionamiento y mercado internacional desde la articulación a portales y redes de información y comunicación internacional.
- Desarrollar una estrategia de ruedas de negocio y ferias a través de eventos del sector y afines en la ciudad y en otras ciudades del mundo con una marca colectiva como lo hace el CAMPUS PARTY y otros.
- Construir un banco de clientes y una estrategia de gestión y análisis del mercado local, regional, nacional e internacional que le permita profundizar y segmentar mejor su mercado.
- Constituir con el sector público y privado un fondo de inversión y desarrollo de proyectos e iniciativas de innovación y emprendimiento para el sector con un claro componente de desarrollo financiero y asesoría técnica (fondo común de desarrollo).
- Desarrollar una estrategia de banco de recursos compartidos para proyectos mediano y de gran envergadura que optimiza costo de operación.
- Establecer convenio con universidades para el desarrollo de programas de innovación y emprendimiento social y tecnológico para el sector que le permita dinamizar el sector y fortalecer su oferta de valor.
- Establecer una agenda política de debate y relacionamientos a través de una estrategia de opinión pública y diálogo ciudadano que permita el desarrollo y posicionamiento de temas del sector.
- Conformación de un comité o mesa técnica del sector y el desarrollo de un plan y estrategia sectorial del desarrollo del sector a nivel nacional.

#### **14. CONCLUSIONES GENERALES**

##### **SOCIOS CLAVES**



Se observa una tendencia a trabajar con las mismas entidades del orden nacional especialmente a las que pertenecen al sector público. Esto tiene que ver con la necesidad de participar en espacios de decisión y ejecución de políticas públicas relacionadas con el sector de las bibliotecas, la información y la lectura; por un lado por la importancia que reviste participar en la formulación y toma de decisiones al respecto, como protagonistas en la definición del rumbo del sector; y por otra parte, por la posibilidad de acceder a recursos financieros estatales para el desarrollo del sector.

Las diversas entidades del gobierno local, departamental y nacional son socios por excelencia, seguidos de las entidades de educación superior dada la necesidad de incluir la investigación en la propuesta de valor, no sólo como posibilidad de ingresos sino como estrategia para leer el contexto del sector y construir los insumos que permita cualificar la oferta de valor. Esta tendencia es más evidente en unas entidades que en otras, pero se puede afirmar que es por lo menos una preocupación para la totalidad de éstas.

En cuanto a los socios del sector privado, se puede afirmar que la tendencia se orienta hacia el trabajo con fundaciones y fundaciones empresariales que han establecido en sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial trabajar temas educativos, de lectura y bibliotecas. Por ello, y para desarrollarlas de manera más eficiente, acuden a las entidades que poseen experiencia.

En esta dimensión del modelo, se puede observar particularidades interesantes relacionadas con los enfoques de las entidades al respecto, por ejemplo algunas de ellas se caracterizan por el reconocimiento y relaciones con personas (escritores y editoriales) y entidades internacionales, especialmente fundaciones y organismos multilaterales como LA OEA, la IFLA, entre otras, con las cuales han logrado establecer una dinámica de trabajo coherente y sistemática que les ha permitido cualificar la oferta, ampliar cobertura y radio de acción y obtener visibilidad internacional. Este aspecto se ha convertido en un valor agregado que fortalece la propuesta de valor y punto de referencia para que los clientes los prefieran.

Entre los motivos por los cuales se establecen las alianzas, además de lo mencionado en el párrafo anterior, se observa que la optimización de los recursos, la reducción del riesgo y la intencionalidad social de cumplir el carácter misional aún si los proyectos o estrategias generan remanentes sólo de carácter social.

El análisis de esta dimensión permite afirmar que las entidades verían limitada su capacidad de operación y logro de objetivos si desarrollaran su trabajo de manera aislada y en



este sentido se valora la iniciativas de desarrollar acciones conjuntas, sin embargo llama la atención que casi la totalidad de las entidades participantes en el estudio tengan socios comunes, pero pocas veces se referencian unas a otras como socios claves, aunque la experiencia ha mostrado que para el desarrollo de eventos de ciudad de gran formato o el desarrollo de planes nacionales especialmente en el tema de las TIC algunas de estas entidades han trabajado conjuntamente. Sería interesante profundizar en el estudio de las estrategias de articulación sistemática de las entidades del sector a partir de sus particularidades para buscar complementariedad y posibilitar así un desarrollo más compacto del sector.

### **ACTIVIDADES CLAVES**

La lectura del contexto y la identificación de las necesidades cambiantes del sector es una constante en las entidades participantes. Las estrategias para la lectura del contexto varían desde las investigaciones formalmente establecidas para unas y el contacto directo con los clientes y las comunidades objeto de los proyectos y acciones como el referente común a todas. El contacto personal sigue en primer lugar para la lectura de la realidad de las comunidades y necesidades de los clientes.

La totalidad de las entidades participantes poseen establecida una dinámica para la identificación de las necesidades y requerimientos de los clientes, el diseño y formulación de las propuestas de proyectos, servicios y productos, la ejecución, monitoreo y seguimiento de los mismos y las acciones de mejora. La totalidad poseen modelos de gestión administrativa y de relacionamiento con los entes del sector público y privado. Algunos modelos hacen parte de la cotidianidad otros modelos son parte de un proceso de análisis y registro de la experiencia.

La planeación estratégica se encuentra presente casi en la totalidad de las entidades, pero la incertidumbre es un elemento presente en el contexto del sector. En este sentido resulta clave la dimensión del relacionamiento con los socios reales y la búsqueda de los posibles socios. El ciclo PHVA y los procesos de certificación de calidad responden a una necesidad del medio competitivo, por ello las entidades que no se han acogido a este requerimiento, aunque aún no lo hayan sentido, es probable que a futuro se vean en la necesidad de hacerlo para buscar la permanencia en el mercado.

Una tendencia que se evidencia en el estudios es la orientación hacia el estímulo de la Gestión del Conocimiento como un práctica interna de las organizaciones y como una apuesta en la



propuesta de valor. En el primer caso la Gestión del Conocimiento es una herramienta para mejorar los procesos de aprendizaje organizacional y la propuesta de valor; en el segundo caso se busca que los clientes integren prácticas de Gestión del Conocimiento a sus actividades y dinámicas organizacionales. Los procesos de investigación teórica y aplicada resultan claves para apoyar la dimensión de la Gestión del Conocimiento organizacional.

El fortalecimiento institucional es una actividad clave permanente y en este sentido cobra especial atención la formación y actualización permanente del recurso humano adscrito a las entidades participantes del estudio. Este aspecto es fundamental para la cualificación de la propuesta de valor y criterio de selección por parte de los clientes.

### **PROPUESTA DE VALOR**

Se observa que el sector se orienta hacia una líneas específicas de trabajo principalmente en fortalecimiento institucional interno y externo en temas como Gestión Administrativa de organizaciones sociales y redes de bibliotecas, Desarrollo de colecciones y contenidos, Procesos de animación y promoción de lectura, Gestión del conocimiento, Gestión de la Cooperación nacional e internacional y procesos de investigación teórica y aplicada.

En cuanto al Valor para el Cliente, los resultados indican que entre los criterios que cobran mayor relevancia se encuentran la “Marca” como valor agregado, el Know-How, la mejora del rendimiento, el “Diseño” de los productos o servicios, la “Reducción del Riesgo”, la “Comodidad y utilidad”, la “Personalización” de los servicios y productos, la “Reducción de costes” y el Reconocimiento nacional e internacional como garantía del respaldo y seriedad institucional.

Entre los criterios de preferencia por parte de los clientes se encuentra en primer lugar la “Calidad del servicio”, el “Cumplimiento en el tiempo” establecido, la “Trayectoria”, el “Recurso humano” y la generación de “Servicios a la medida”.

La oferta se caracteriza principalmente por servicios de Formación y actualización profesional, Creación y gestión de bibliotecas, Diseño y gestión de proyectos de lectura, Publicaciones y Periodismo comunitario, Extensión cultural y comunitaria, Eventos bibliotecarios de lectura y escritura, Alfabetización digital, Formulación y gestión de proyectos, Cooperación nacional e internacional y Estímulos a la creación literaria y audiovisual.

### **RELACIONES CON LOS USUARIOS**



Las relaciones con los usuarios/clientes se basan en primer lugar en las relaciones Personales (relacionamiento voz a voz, relaciones de las personalidades y funcionarios de las entidades), la Participación en espacios de decisión política y de construcción de propuesta y planes del sector, la participación en Redes especializadas y de gestión del conocimiento y acción social, la organización y participación en Eventos como estrategia de proyección y visibilidad de marca y gestión del conocimiento, la Atención y orientación: personalizada, intercambio de experiencias, pasantías y asesorías generales, los medios Tecnológicos y web (Página y portales web, News Letters, Correo electrónico) y la participación en las Redes sociales,

### **SEGMENTO DE CLIENTES**

Es posible segmentar los clientes en las siguientes categorías generales: Sector público, Sector privado, Sector ONG y organizaciones sociales, Sector editorial, Sector de las agencias y organismos de cooperación internacional. Las entidades participantes en el estudio poseen sus segmentos de mercado identificados a partir de sus necesidades particulares y su propuesta de valor se orienta a su satisfacción real. El usuario/cliente final cualquiera que sea el caso son las comunidades (niños, jóvenes, adultos, comunidades en condiciones de vulnerabilidad, profesionales, etc.) las beneficiarias de las acciones adelantadas por las entidades y sus clientes.

### **RECURSOS CLAVES**

Los recursos claves, sin desconocer la importancia de los diversos tipos de recursos necesarios, resultan ser el Recursos humano formado y cualificado con capacidad investigativa y creadora, el Know-How y aprendizaje organizacional, la capacidad de lectura del contexto y la competencia para el relacionamiento estratégico.

### **CANALES DE COMUNICACIÓN**

Son diversos los canales de comunicación y más aún con el auge de las Tecnología de la Información y la Comunicación. Sin embargo los canales tradicionales que privilegian el contacto institución/institución o persona/persona siguen teniendo prioridad y relevancia.



## **ESTRUCTURA DE COSTOS**

Las entidades participantes cuentan con una estructura clara de costos a la cual se le hace un seguimiento y evaluación para formular las proyecciones futuras de acuerdo a los resultados obtenidos en términos de déficit, innovación, entre otros. Los costos dependen del tipo de proyectos, aunque entre los gastos fijos se encuentran los siguientes: Recurso humano, Impuestos, Pólizas, Recurso Humano, licencias, sostenimiento y funcionamientos (materiales, servicios públicos, arreglos locativos) y la administración entre otros. El rubro de mayor valor es el recurso humano, seguido de compra de material bibliográfico y equipos de cómputo. Las entidades observan la normatividad vigentes en términos del manejo de información financiera a nivel nacional e internacional.

## **FUENTE DE INGRESOS**

Este componente se caracteriza por los siguientes aspectos: Venta de servicios de asesoría y consultoría técnica, Gestión y desarrollo de espacios y oferta de servicios bibliotecarios, Gestión y desarrollo de proyectos, Oferta de programas de formación continua, Participación en convocatorias y estímulos a la cultura a nivel local, regional y nacional, Venta de la suscripción, venta individual de publicaciones, Derechos de autor de publicaciones con editoriales y entidades, Canje por servicios y en menor medida por Donaciones personales en dinero.

En relación con los convenios de cooperación, es frecuente que las entidades hagan aportes en especies, el cual corresponde a espacios físicos, obra labor de las personas por el conocimiento que tienen en la temática específica del proyecto, acciones de formación. Entre otros. El porcentaje del aporte en especie es equivalente al rubro de "Asesoría Técnica" que equivale a la administración de recursos, el cual es un porcentaje establecido en el área financiera de cada entidad.







Federación Antioqueña de ONG. (2014). Medellín. Disponible en <http://www.faong.org/>

Garrido M, Rodrigo y Neumann O., Ana Luz. (2004). Red de información comunitaria de la Araucanía: Una iniciativa de Inclusión Digital para Pueblos Originarios. Chile: Temuco.

González A., Estela. (2001). La Información en los Espacios Locales: “Luchando por una ciudadanía efectiva”. En: Memorias del I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad.

Helming, Stefan y Gobel, Michael. (1998). Planificación de proyectos orientada a objetivos (ZOPP) Orientaciones para la planificación de proyectos y programas nuevos y en curso.

Márquez García, Juan Fernando. (2010). Innovación en Modelos de Negocio: la metodología de Osterwalder en la Práctica. Microempresas de Colombia. (2014). Medellín. Disponible en <http://www.microempresasdecolombia.com/microempresas/pg32/sp/asesoria-creacion-empresa-formacion-empresarios>

Peluffo A., Martha Beatriz y Catalán Contreras, Edith. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Disponible en <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/7/12167/manual22.pdf>

Portal Nacional de Creación de Empresas. (2014). Medellín. Disponible en <http://www.crearempresa.com.co/General/Home.aspx>

Ruiz. Marta (2013). La mala hora de las ONG. Revista Semana. Edición digital. Recuperado de <http://www.semana.com/opinion/articulo/la-mala-horaong/333809-3>

Sistema Nacional de Creación e Incubación de Empresa. SENA. (2014). Medellín. Disponible en <http://www.sena.edu.co>

Tramullas Saz. Jesús. (1.997). Los sistemas de información: una reflexión sobre información, sistemas y documentación. En: Revista General de Información y Documentación. Vol. 7, No. 1 (1997). Madrid: Universidad Complutense



Velásquez C., Fabio y González R. Esperanza. (2003). ¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?. Bogotá: Fundación Corona

#### **17. DATOS DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Sandra Patricia Bedoya Mazo I.D. 401671. Cédula 43571116, correo sandrabedoya2@gmail.com, Teléfono 314 656 8998

Luis Carlos Raigoza Muñetón I.D. 401871, correo luiscarlosraigozamuneton@gmail.com , Teléfono 3104601980

Anexos:

- **Audios de las Entrevistas realizadas y documentación**