

INFORME DE GESTION CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION “CENDAR”

INTRODUCCION

Sin lugar a dudas las actuales realidades contextuales en que se desenvuelve la sociedad de hoy, con el proceso de globalización que se esta viviendo, donde desaparecen las fronteras, y no cabe la marcada diferenciación entre de la sociedad occidental y oriental en cuanto a manejo de información e intercambio de conocimiento. Se puede afirmar que gracias a los avances tecnológicos existe la posibilidad de tener acceso remoto al valioso recurso de la información como base fundamental para la toma de decisiones.

Es innegable que la información enmarcada dentro de un contexto de actualidad, pertinencia y cobertura es una herramienta fundamental para la formulación de soluciones a los problemas que acecha nuestra sociedad y en el caso de Artesanías de Colombia el desarrollo del sector artesanal del país.

Precisamente Artesanías de Colombia no ha sido indiferente en cuanto al tema de la información se refiere, tanto es así que inicio un proceso de construcción, organización y difusión de información para el sector, creando en 1979 el Centro de Información y Documentación Artesanal Cendar con las principales funciones; de acopiar y clasificar el material escrito y audiovisual sobre artesanía y arte popular a nivel nacional e internacional, difundir y generar un ambiente de motivación al conocimiento e investigación del sector artesanal.

Hasta la fecha Cendar ha venido cumpliendo adecuadamente estas funciones encomendadas, pero hoy se enfrenta a una nueva etapa de desarrollo que le impone la nueva tecnología y el moderno usuario de información, que no esta obligado a acudir a un Centro de Información, porque ya puede tener acceso a ella a través de la utilización de un computador personal desde su sitio de trabajo.

Por supuesto no ajenos a este nuevo reto, el Centro de Información y Documentación artesanal Cendar ya inicio su transformación interna que le permita tener una nueva estructura para satisfacer las necesidades de información de nuestra comunidad de usuarios, haciendo especial énfasis en los funcionarios de la empresa.

Con el presente informe se hará una breve presentación de las acciones que se han seguido y las políticas que se han trazado para encaminar el desarrollo de Cendar, posicionandose como un área de vital importancia para la empresa y para cada uno los funcionarios como agentes dinamizadores de los procesos de desarrollo del sector, quienes recibirán apoyo diariamente con el suministro de información que permita enriquecer y mejorar el rol que desempeña en ella.

2. JUSTIFICACION

Para Artesanías de Colombia contar dentro de su estructura orgánica con un Centro de Información y Documentación artesanal, es de vital importancia, ya que es el área que se encarga de suministrar la información necesaria para apoyar la gestión y la toma de decisiones institucionales.

- Realiza ampliamente funciones de difusión del sector artesanal a nivel externo, por medio de la prestación de sus servicios de información a la comunidad de usuarios que acuden al centro diariamente.
- Mantiene a los funcionarios actualizados en cuanto a la información del sector se refiere.
- Motiva la investigación sobre el desarrollo del sector.
- Realizar la difusión del material que edita Artesanías de Colombia.
- Suministra información para la fundamentación de proyectos de desarrollo del sector.
- Es el área que suministra información a la comunidad de usuarios externos que desean realizar una aproximación hacia el tema artesanal.
- Sin la filosofía de convertirse en el archivo institucional, conserva gran parte de la memoria institucional que a su vez hace parte del patrimonio documental de la Nación.

1.3. CARACTERIZACION

Estamos en medio de un cambio fundamental de un mundo que vende productos, donde los clientes exigen la clase de producto y servicio por la cual están dispuestos a pagar, es innegable que la información es un producto que se vende a través de la prestación de un servicio y que si este es de excelente calidad, ningún cliente (usuario) dudara en pagar por este producto, porque es consciente que la información tiene valor no necesariamente económico.

Esta creo que ha sido una de las grandes debilidades de nuestro país, que considera que la información es un recurso que no cuesta, debido a que estamos enmarcados dentro de un esquema capitalista que lo no que tiene valor monetario sencillamente no se valora, pero para prestar un servicio de información se requiere de una alta inversión en recursos y en capital humano que exige valoración.

El Centro de Información y Documentación Artesanal “Cendar” como todas las áreas de la Subgerencia de Desarrollo se trazó la meta de mejorar ampliamente la calidad de sus servicios, Cendar es consciente que sus usuarios son lo más importante, el objetivo de su trabajo y la parte esencial de su labor. Meta que viene desarrollando desde el segundo semestre de 1998, y que arroja resultados muy positivos tales como que, el número de usuarios y consultas incremento en un 30% con respecto a las cifras presentadas durante 1997. Nos queda un reto muy importante que es incrementar el número de consultas por parte de los funcionarios de la empresa, tarea que solo se puede llevar a cabo una vez Cendar tenga su información totalmente organizada.

Cendar cumplió su tarea en cuanto a prestación de servicios básicos durante 1998, a continuación se hace la mención de los servicios que ofrecio:

1.3.1 REFERENCIA

Orientación en forma personalizada a los usuarios que requieran de un tema específico.

1.3.2 CONSULTA EN PANTALLA

Consiste básicamente en la consulta en línea de nuestras bases de datos elaboradas en Isis con una interfase gráfica llamada Winisis.

1.

1.3.3 CIRCULACION Y PRESTAMO

Tiene como fin facilitar el préstamo directo de libros, documentos, material bibliográfico, audiovisual y otros materiales para su consulta y utilización.

3.4 REPOGRAFIA

Consiste en facilitar al usuario la reproducción del material de su interés mediante un servicio de fotocopiado. El costo del servicio es de \$100 por copia.

1.

1.3.5 PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

1.

Este servicio ofrece la posibilidad a nuestros usuarios externos prestar a domicilio por un tiempo no superior a tres días los materiales de Cendar. De igual forma los funcionarios de Artesanías de Colombia a través de Cendar puede obtener préstamos de documentos de otras instituciones.

1.

1.3.6 CONSULTA INTERNET

Ofrecemos servicio de navegación en la red de redes más grande del mundo, Internet es una herramienta importante para el desarrollo de cualquier individuo que requiera estar actualizada conectada con el mundo.

La búsqueda de información en la red, la puede realizar el usuario directamente o solicitarla la búsqueda.

1.

1.3.7 SERVICIO DE ALERTA

El servicio de alerta brinda información sobre las últimas adquisiciones de Cendar, por medio de la publicación del Boletín, correo electrónico.

3.8 PRESTAMO A DOMICILIO

Este servicio da la posibilidad a los funcionarios retirar del Centro de Documentación tres documentos por ocho (días) calendario.

3.8 AUDIOVISUALES

Cendar tiene a disposición de sus usuarios los siguientes equipos audiovisuales:

- ✓ Proyector de Diapositivas
- ✓ Carruseles de 80 diapositivas
- ✓ Negatoscopio para diapositivas
- ✓ Equipo Sonoviso
- ✓ VHS
- ✓ Televisor
- ✓ Rebobinador
- ✓ Lector de Microfichas

3.9 CONSULTA DE MATERIAL MULTIMEDIA

Cendar tiene un equipo con multimedia que ofrece la posibilidad de lectura de CD-ROM que combina imagen, sonido y movimiento.

Actualmente tenemos disponible dos textos en CD-ROM que son: Diccionario Geográfico Colombiano y el Museo de Oro.

3.10 MATERIAL PARA DIFUSIÓN Y VENTA

Para Cendar uno de sus principales objetivos es la difusión de los documentos editados por Artesanías de Colombia, actualmente contamos con un importante material para venta y difusión sobre el tema artesanal. En la siguiente página se presenta la relación.

Estos son los servicios básicos de Cendar, para 1999 se pretende implementar nuevos servicios tales como:

- Consulta Telefónica
- Servicio de Consulta Periódicos
- Diseminación Selectiva de Información
- Conmutación Bibliográfica con otras instituciones nacionales e internacionales.
- Buzón de correo electrónico

- Jueves de Cendar
- Actualización de las colecciones de libros y revistas.

Y todos los servicios necesarios que requieran los usuarios para satisfacer necesidades de información.

4. LOGROS Y REALIZACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 1998

Los presentes logros se detallan a continuación y se dividen en logros con respecto al Servicio y el área técnica:

4.1 SERVICIO

- El Centro de Información y Documentación Artesanal, Cendar durante el segundo semestre de 1998, inicio un trabajo de cambio de imagen, para tales efectos se realizo una remodelación de su planta física, se adquirieron modernos equipos de oficina y computo que permitieron elevar la comodidad de los usuarios, mejorando de esta forma la calidad del servicio que presta.
- De igual forma se adelantaron procesos de concientización de la importancia de esta área, sé promocionaron sus servicios a través de conversaciones directas con los funcionarios, publicación del boletín de Cendar, sé estrecharón los lazos con los funcionarios por medio de la aplicación de un instrumento que permitió observar un poco las necesidades e inquietudes de información y los servicios que debería prestar Cendar.
- Se logro determinar una lista de documentos y títulos de revistas interesantes para adquirir, las cuales fueron cotizadas y presentadas a la Sugerencia de Desarrollo y Administrativa para su análisis y aprobación.
- Se implemento el servicio de Internet, el servicio de fotocopiado, se habilitaron los lectores de microfichas, se coloco una pantalla con las bases de datos al servicio de los usuarios.
- Se estableció contacto con los coordinadores regionales de los convenios, a los cuales se les hizo una entrega de material de difusión con el objetivo de que se pusieran al servicio de consulta en sus Centros de Documentación.
- La entrega de este material genero un ambiente de motivación y acercamiento con CENDAR, ya que algunos de los coordinadores han presentado sus solicitudes de información a través de correo electrónico.
- De igual forma se atendieron las solicitudes de información de estudiantes, artesanos, comercializadores, etc. que presentaban su solicitud por correo electrónico.

- Se entregaron a nivel nacional 150 ejemplares del Censo Económico Nacional del Sector Artesanal .
- Se apoyo el trabajo de las mesas sectoriales de Artesanías de Colombia y el Sena con el suministro de información.
- Se actualizó la información referente de estadísticas de consulta durante 1998 los cuales arrojaron los siguientes resultados: se atendieron 3331 consultas presentadas por 1428 usuarios discriminados de la siguiente forma 751 estudiantes de las siguientes instituciones: universidad de los Andes, Javeriana, Tadeo Lozano, Externado, Politecnico, Nacional, Santo tomas, Nariño, Sabana, Distrital, Escuela Colombiana de Ingeniería, El Bosque, Católica, Pedagógica de Tunja, Escuela de Artes y Oficios Mario Santo Domingo y CIDCA, 81 estudiantes de primaria y secundaria, 65 artesanos, 30 prestamos interinstitucionales, 343 consultas de funcionarios para un promedio de 4 consultas por funcionario y 158 investigadores, profesionales, comercializadores, docentes e interesados en el tema artesanal.

Las anteriores cifras citadas tuvieron un incremento entre el 30 y el 33% respectivamente con respecto a las prestadas en 1997, ya que presento un incremento de 369 usuarios.

- Se efectuaron ventas por un valor de \$2,657,100 de material bibliográfico y vídeos, de igual forma también la cifra incremento con respecto a 1997 en un 30% equivalente a \$621.000, ya que los valores del material no se modificaron para 1998.

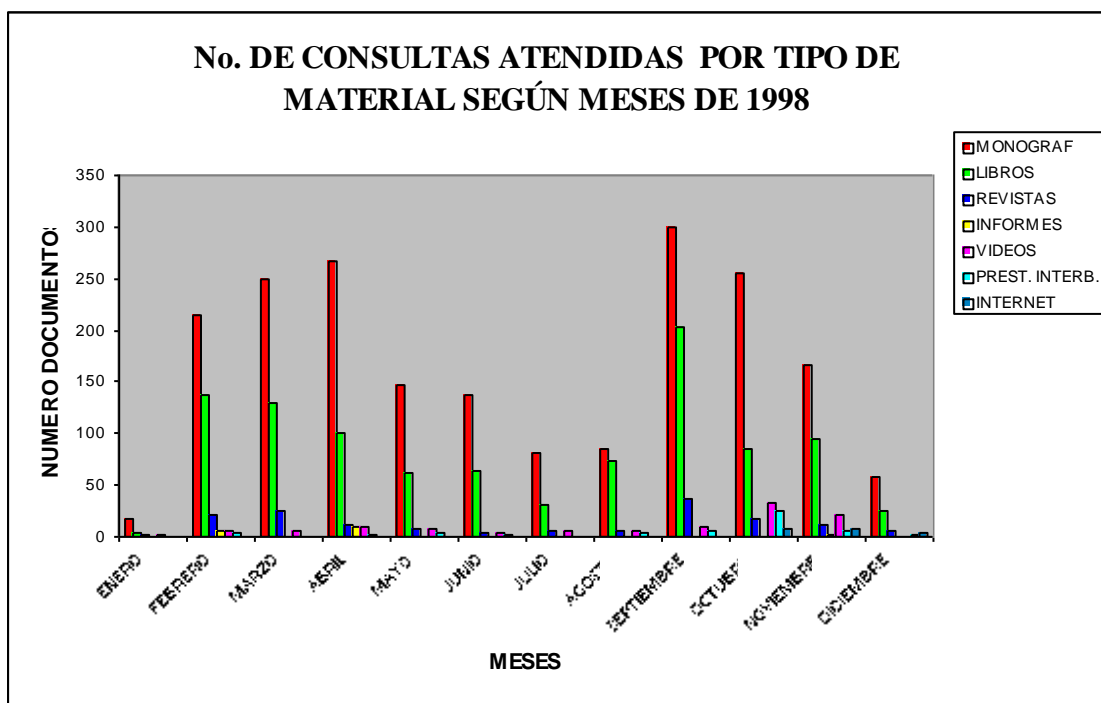
A continuación se encuentran los cuadros y las gráficas detalladas.

NUMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS POR TIPO DE MATERIAL SEGÚN MESES DE 1998

MESES	MONOGRAF	LIBROS	REVISTAS	INFORMES	VIDEOS	PREST. INTERB.	INTERNET	TOTAL
ENERO	18	3	1		2			24
FEBRERO	214	137	21	5	5	3		385
MARZO	250	130	26		6			412
ABRIL	266	101	11	10	10	2		400
MAYO	146	62	7		7	4		226
JUNIO	138	64	3		3	2		210
JULIO	81	31	5		5			122
AGOSTO	85	73	5	0	5	3		171
SEPTIEMBRE	300	203	36		9	5		553
OCTUBRE	256	86	18		33	25	7	418
NOVIEMBRE	166	94	12	2	22	5	8	301

DICIEMBRE	58	25	6			1	4	90
TOTAL	1978	1009	151	17	107	50	19	3331

Cálculos CENDAR

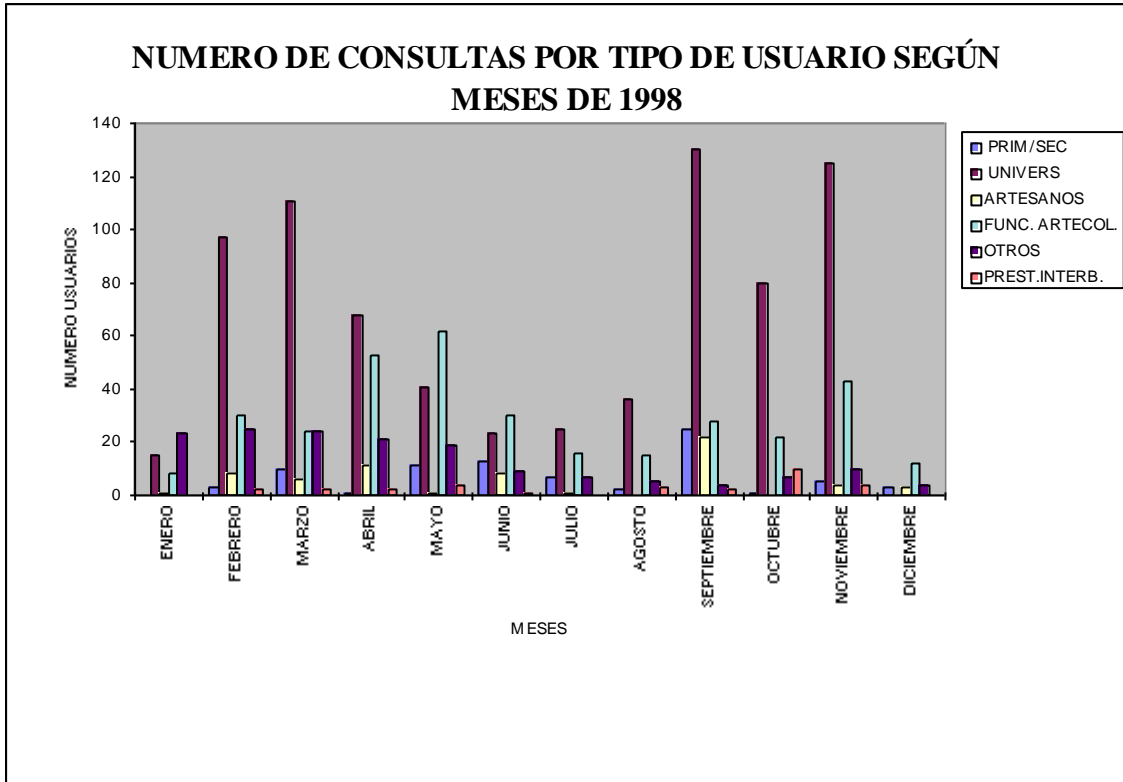


NUMERO DE CONSULTAS POR TIPO DE USUARIOS SEGÚN MESES DE 1998

MESES	PRIM/SEC	UNIVERS	ARTESANOS	FUNC. ARTECOL.	OTROS	PREST.INTERB.	TOTAL
ENERO		15	1	8	23		47
FEBRERO	3	97	8	30	25	2	165
MARZO	10	111	6	24	24	2	177
ABRIL	1	68	11	53	21	2	156
MAYO	11	41	1	62	19	4	138
JUNIO	13	23	8	30	9	1	84
JULIO	7	25	1	16	7		56
AGOSTO	2	36		15	5	3	61
SEPTIEMBRE	25	130	22	28	4	2	211
OCTUBRE	1	80		22	7	10	120
NOVIEMBRE	5	125	4	43	10	4	191
DICIEMBRE	3		3	12	4		22

1.TOTAL	81	751	65	343	158	30	1428
----------------	----	-----	----	-----	-----	----	-------------

Cálculos CENDAR



4.2 AREA TECNICA

Respecto al desarrollo del área técnica de Cendar se logró realizar las siguientes actividades que han permitido mejorar ampliamente los servicios prestados:

- Pensando un poco en el futuro y como la meta a corto plazo es hacer parte de la intranet de la empresa, con el objeto de colocar para consulta los catálogos (bases de datos) y la información de Cendar en línea, se instaló una red local con 8 puntos que permite la transferencia y adecuada utilización de la información ya que no existe duplicidad en ella.
- En la actual era de windows el software gráfico ha adquirido una importancia totalmente innegable, porque es una forma muy amigable de utilizar un programa, pensando en esto, y con la convicción de que Cendar, no debía ser ajeno al tema, se adquirió el programa Winisis que corresponde a la interface de consulta gráfica del programa para automatización de información utilizado en Cendar llamado ISIS.
- Se capacitó a la referencista en la utilización del software con el objetivo de poder brindar más herramientas al usuario en su trabajo orientadora y facilitadora de información.
- Se realizó el análisis de las bases de datos y se encontró que presentan debilidades tales como: existen 8 bases de datos, de las cuales cinco la información esta duplicada, la búsqueda y recuperación es insuficiente, debido a que, el formato de salida no permite buscar por titulo, autor y materia, items básicos para recuperar. Las hojas de captura de datos es muy amplia para las necesidades de un centro de documentación especializado como Cendar.
- Se contrató la asesoría de una experta en ISIS, con el objeto de realizar en equipo las siguientes actividades:
 - Diseño de la tabla de definición de campos (Formato Marc)
 - Diseño de las diferentes hojas de trabajo
 - Diseño de la tabla de selección de campos
 - Diseño de los formatos de salida para manejar el full texto, multimedia, video o imágenes
 - Conversión de los registros, repartidos en las diferentes base de datos, al nuevo formato MARC.
 - Elaboración del manual de la base de datos implementada
 - Capacitación a los funcionarios de Cendar.

A la fecha se ha realizado las siguientes actividades referente a este tema:

- Se unificaron los registros en una base de datos llamada ARTES, que implicó la realización de:
 - Diseño de la tabla de definición de campos (Formato Marc)
 - Diseño de las diferentes hojas de trabajo
 - Diseño de la tabla de selección de campos
 - Conversión de los registros, repartidos en las diferentes base de datos, al nuevo formato MARC. Actualmente se está realizando la depuración de los registros hoja por hoja de trabajo.
 - Se inició la capacitación con la referencista en cuanto a la parte de digitación y aspectos básicos del software.

- Se actualizó el fichero de las monografías hasta 1-290, que estaban publicadas en el Catálogo que se publicó.

- Se concluyó con la elaboración de fichas de préstamo y bolsillos de los libros y monografías.

- Se realizó el inventario de vídeos, libros y monografías ya clasificados (no catalogados).

- Se elaboró el manual para la organización de la colección fotográfica ubicada en la Unidad de Diseño y se realiza mensualmente el seguimiento de esta actividad.

- Se revisó la terminología utilizada en las bases de datos y se detectó que no está normalizada, lo que lleva a que la recuperación de la información sea bastante deficiente ya que no existe un lenguaje unificado.

Es importante mencionar que un proceso de organización de información, normalmente los resultados se ven a mediano y largo plazo.

5. PROSPECTIVA

El impacto que actualmente experimenta la tecnología de telecomunicaciones, junto con el de la tecnología de información ha dado origen a lo que bien puede llamarse revolución electrónica, que ha ido modificando sustancialmente las formas de almacenamiento y transferencia de información, revolución que por supuesto también ha creado múltiples cambios en los centros de información y documentación, ya que en ellos se observa cada vez con mayor amplitud el uso de tecnologías en muchos de sus servicios y actividades que realiza diariamente tales como: recuperación y análisis de Información, (valor agregado) circulación y préstamo, difusión, etc.

Lo ideal en este momento para cualquier Centro de Información y por supuesto para Cendar, es encaminar su desarrollo, hacia la virtualización de su información que no es más que ofrecer recursos no existentes físicamente en su colección con tiempos de respuesta apropiados, por ejemplo con los servicios de fax sobre internet permite intercambio mundial de documentos que pueden ser traídos con la misma facilidad que un documento local.

Esto precisamente es lo que los usuarios de información hoy en día demandan y como todo producto o servicio que se ofrezca debe ser pensando en las necesidades del cliente, que en nuestro caso ya no se acercan a nosotros, si no que el papel del bibliotecólogo y la función de los centros de información ha cambiado, son los que deben acercarse a los usuarios para ofrecer los servicios, ser agente de motivación y cambio a través del conocimiento que genera la información, añadirle valor agregado a la información, que para nadie es innegable que con el fenómeno de la explosión de información se ha generado grandes volúmenes casi inmanejables dificultando de igual forma su consulta, por esto se hace necesario que un profesional del tema sea el responsable de colocar la información en orden. El bibliotecólogo es un facilitador para el usuario porque ya no es dueño de la información como sucedía en época pasadas, sencillamente esta ya transita fluida y abundante a través de las redes electrónicas.

Cendar en tiempo no muy lejano debe convertirse en el Centro de Información y Documentación más importante en Latinoamérica, nodo central de una red nacional de centro de información artesanal y áreas afines que orienten las políticas sobre el manejo de la información del sector.

5.1 DIAGNOSTICO DE LA ACTUAL SITUACION DE CENDAR

El Centro de información y Documentación Artesanal Cendar, esta en este momento enfrentado a su nuevo reto que es mejorar y ampliar los servicios que presta actualmente, por mencionar algunos, es necesario que se establezca comunicación con otras entidades tanto a nivel nacional como internacional, desarrollar programas de mercadeo de la información, actividades de tipo académico que incentiven a la investigación, adelantar campañas de lecturas, crear servicios de disseminación selectiva, que no es más que darle la información que necesita el usuario en un tiempo oportuno y veraz, mantenerlo actualizado, desarrollar programas de desarrollo de colecciones, etc.

Servicios que deben estar enfocados hacia los funcionarios de la empresa primordialmente, porque de acuerdo con la estadística de usuarios, los funcionarios no utilizan lo suficiente los servicios de Cendar, situación que es responsabilidad de Cendar.

Para poder mejorar los servicios y cambiar la imagen de Cendar que le permita obtener un rol de productividad dentro de la empresa, se requiere desarrollar una etapa muy importante que es la organización y automatización de la valiosa información que conserva, a continuación se relaciona las actividades en cuanto a proceso de organización se requieren realizar en el menor tiempo posible:

- Antes de iniciar el proceso de análisis y automatización de la información es prioritario realizar la actividad de selección de material con el principales objeto de analizar información que no cumple con la actualidad, pertinencia y cobertura deseada y de racionalizar el espacio físico.
- Construcción interdisciplinariamente el tesoroque permita el análisis de información y la normalización de los registros ya actualizados.
- Análisis y automatización de aproximadamente 300 monografías, 300 informes, 1000 libros y documentos ya seleccionados, queda pendiente saber el numero de documentos que están sin seleccionar.

- Análisis y automatización aproximadamente \$10.000 diapositivas y 5.000 fotografías en papel y (¿) negativos.
- Realizar el análisis de la información que se encuentra en medio magnético para empezar a trabajar con full texto.
- Realizar la revisión de la colección de vídeos en beta, VHS y ¾ que permita seleccionar y actualizar el catalogo con los vídeos nuevos, y realizar la transferencia a VHS.
- Realizar el proceso de organización y automatización de todo el material audio.
- Realizar el proceso de organización y automatización de las muestras de diseño que se encuentran en Cendar.
- Actualización del fichero actividad simultánea al proceso de análisis y automatización de toda la información de Cendar.
- Realizar todo el proceso de transferencia de material bibliográfico, fotográfico, vídeos, etc. de las diferentes dependencias de la empresa.
- Organizar y automatizar la colección de microfichas.
- Organizar y automatizar la colección hemerográfica y realizar el respectiva análisis de las revistas pendientes.
- Organizar la colección de referencia.
- Organizar y automatizar la colección de planos.
- Automatizar las reseñas de prensa
- Implementación del modulo de circulación y préstamo en isis/pascal.
- Es muy importante solucionar definitivamente el problema de humedad, por un lado genera un ambiente que no motiva la consulta debido al frío tan insoportable que se presenta, de otra parte y por supuesto la más importante es el deterioro del material que allí se conserva.
- El retiro de los muebles de la entrada de Cendar es básico para mejorar la entrada del Centro de Información institucional, ya que en esta área esta representada la imagen de la empresa, porque sin lugar a dudas, es el área más visitada en la

empresa generando no muy buena impresión, de igual forma no permite que el aire transite libremente y coadyude a la conservación del material.

Definitivamente el llevar a cabo esta primera de etapa de trabajo es fundamental. Sin tener la información debidamente organizada es muy difícil vender los servicios de información de Cendar, tanto a los funcionarios de la empresa como hacia los usuarios externos, porque el proceso de intercambio de información es un trabajo cooperativo donde las partes participantes aportan información.

Como se mencionó anteriormente hay que implementar nuevos servicios, adelantar un proceso de mercadeo de los servicios, estudio de usuarios, diseminación selectiva de información, desarrollo de colecciones que permitan su fortalecimiento, publicación del boletín, establecimiento de actividades que motiven la utilización de los servicios, comunicación con otras instituciones tanto a nivel nacional como internacional, solicitud del buzón de correo electrónico, etc.

5.2 LIMITACIONES

Para desarrollar esta etapa en el menor tiempo posible, se debe mencionar necesariamente que se tiene serie de limitaciones tales como Recurso Humano especializado en análisis de información, Referencista con un perfil de servicio de atención al cliente.

La persona que actualmente esta cumpliendo con las funciones de referencista en Cendar, considero que profesionalmente no cuenta con las herramientas y el perfil necesario para ofrecer un servicio de excelente calidad. Referente a su jornada laboral presenta algunas deficiencias debido a motivos de salud, permisos sindicales, debiendo asumir esta función en su ausencia la responsable de la oficina, atrasando de esta forma las actividades programadas.

5.3 PLANTEAMIENTO DE SOLUCIONES

Considero que las soluciones a los anteriores inconvenientes son las siguientes:

- Contratación de un especialista en análisis de información que apoye todo el trabajo de análisis de información, que permita obtener resultados importantes en el tiempo deseado. Está considerado puede ser una modalidad de contratación, la otra Es contratar el servicio de análisis de información, el cual se pago por registro analizado.
- Reubicar o contratar una persona con el perfil de servicio.

CONTENIDO

INTRODUCCION

2. JUSTIFICACION

3. CARACTERIZACION

- 3.1 SERVICIO REFERENCIA
- 3.2 CONSULTA EN PANTALLA
- 3.3 CIRUCLACION Y PRESTAMO
- 3.4 REPOGRAFIA
- 3.5 PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO
- 3.6 CONSULTA INTERNET
- 3.7 SERVICIO ALERTA
- 3.8 PRESTAMO DOMICILIO
- 3.9 MULTIMEDIA
- 3.10 MATERIAL DIFUSION Y VENTA

4. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE 1998

- 4.1 SERVICIO
- 4.2 AREA TECNICA

TABLAS Y GRAFICAS

5. PROSPECTIVA

5.1 DIAGNOSTICO CENDAR

5.2 LIMITACIONES

5.4 PLANTEAMIENTO SOLUCIONES

6. PROPUESTA INVERSION 1999