

## **Informe de Gestión 2007**

### **1. Introducción**

De manera sistemática el CENDAR ha venido realizando el acopio, organización, sistematización y difusión de la información sobre el sector artesanal colombiano y su desarrollo a través de las diferentes intervenciones de Artesanías de Colombia. Ello le ha permitido avanzar en su consolidación y posicionamiento entre los usuarios, que demandan permanentemente sus servicios y también su modernización y continua actualización, ya que se constituye en el único proveedor especializado del servicio, no sólo a nivel de la ciudad, sino a nivel nacional.

Por lo anterior, el CENDAR desempeña un papel de fundamental importancia en la promoción y divulgación de la información sobre el sector artesanal colombiano como estrategia para su gestión y el desarrollo. Frente a este objetivo de lograr que cada día más personas vinculadas al sector obtengan conocimiento del sector y que este les permita realizar una mejor gestión para su desarrollo y crecimiento, nos ha retado en dos aspectos fundamentales: de una parte, lograr una adecuada organización y sistematización de la información, y de otra parte, ponerla al servicio de los usuarios a través de los diferentes servicios diseñados apoyados en las tecnologías de información con el fin de incrementar el nivel de acceso a la información, así como la cobertura. Es en éste contexto es que se han enmarcando las diferentes actividades desarrolladas por el CENDAR. Los resultados hasta el momento son satisfactorios sin embargo estos no se han logrado con celeridad deseada por variables que en algunos casos han sido complicadas controlar especialmente la relacionada con la consecución de recursos financieros y humanos que permita que el proceso avance más rápidamente. En consecuencia, su fortalecimiento siempre es un imperativo inminente para garantizar su adecuada participación en la misión de la entidad.

Con este documento se pretende dar a la conocer de manera general cada una de las acciones que realiza el área en cumplimiento de su objetivo.

## **1. Satisfacción de las necesidades de información y documentación de los usuarios del Centro de Información y Documentación**

### **1.1 Atención de Usuarios**

En el 2006 se atendieron **7299**<sup>1</sup> solicitudes, desagregadas de la siguiente manera, 3648 consultas directamente en sala de lectura y 3651 que comprenden consultas vía correo electrónico, búsquedas específicas de información, préstamo a domicilio, préstamos interbibliotecarios, préstamos domiciliarios, venta de publicaciones y servicios de audiovisuales, consultas telefónicas y en lo corrido del año 2007 se han atendido **2900** solicitudes, 1633 en sala y 1267 de otros servicios como ya se describió.

Estos servicios han sido prestados a nuestros principales usuarios compuestos por: estudiantes universitarios, artesanos, funcionarios, comercializadores, profesionales e investigadores.

En este punto se debe destacar que por adecuaciones locativas fue necesario suspender el servicio por más de menos, mientras se cambio el piso y se instalo el carro móvil adicional del archivador rodante.

### **1.2 Promoción y divulgación de la información del Centro de Información Documentación**

Durante el 2007, se ha promovido a través de los diferentes canales de comunicación establecidos en la empresa, los servicios de información disponibles, novedades en publicaciones e información importante para los usuarios, además se ha incluido información de tipo cultural, de formación y capacitación entre otros temas. De igual forma se ha mantenido el boletín de novedades el cual es remitido a través de correo electrónico tanto a los usuarios de la entidad como externos a ella. Por último es esencial destaca que se mantiene continua comunicación directa con los funcionarios y personas vinculadas a la empresa en cuanto a temas de información y documentación y servicio se refiere.

---

<sup>1</sup> Estadísticas Artesanías de Colombia-CENDAR...[\Estadística\Estadística Consulta 1997-2007.xls](#)

### **1.3 Fortalecimiento de los procedimientos relacionados con el servicio del proceso de información y documentación para la artesanía.**

#### **1.3.1 Velar por la eficiencia del proceso de Información y Documentación**

Durante el año 2007 el Centro de Información y Documentación continua con el compromiso en el funcionamiento, fortalecimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, que tiene como objetivo fundamental satisfacer las necesidades de los clientes; el proceso de Información y Documentación es un proceso que por estar ubicado como un proceso producto tiene una relación directa con el cliente por esta razón exigen estar en continuo trabajo de mejoramiento soportado en la medición, por ello todas las acciones de mejoramiento que se han emprendido han sido orientadas a elevar el nivel satisfacción de los clientes/usuarios que hacen uso del servicio de información. Este año participamos en el proceso de auditoría interna, como responsable de proceso PRONINF, a hago parte del Comité de Calidad, En este momento y en desarrollo del cronograma de actividades del comité estoy en proceso de actualización de procedimientos y formatos

#### **1.4 Capacitación a las personas que intervienen en el servicio**

Con el objeto que la atención que reciba el usuario del Centro de Información sea más eficiente y precisa durante este año se ha capacitado al pasante y al auxiliar en el manejo del Sistema de Información Bibliográfica-SIB y en búsquedas en Winisis.

#### **1.5 Mantener la información de referencia actualizada**

Esta información en la medida de las posibilidades de la empresa, se ha logrado mantener actualizada especialmente lo que concierne al tema de exportaciones, directorios de artesanos, proyectos y actividades de la empresa, catálogos de productos, etc. Sin embargo este aspecto se debe fortalecer especialmente en lo referido al tema de macroeconomía, información sobre comercialización y mercado de la artesanía en Colombia tanto a nivel nacional como internacional.

## **1.6 Desarrollar y ejecutar el Plan de Publicaciones**

Con el objeto de mantener actualizada la colección durante el año 2007 se ha venido ejecutando el plan de publicaciones, de la siguiente manera: se renovaron 7 títulos de revistas especializadas, se adquirieron 26 libros especializados, se adquirió la suscripción por dos años de la revista Infashion, por este concepto se han invertido alrededor de \$6.000.000. Para el caso de las publicaciones seriadas exige una tarea adicional y es realizar el continuo seguimiento y control de los número recibidos y hacer las reclamaciones del caso.

## **2. Automatizar los procesos y la información**

### **2.1 Mantenimiento, actualización y ajustes base de datos**

En lo corrido del año se han venido realizando las actividades de ajustes y mantenimiento de las diferentes bases de datos, resultado de el uso e implementación, así mismo, se han realizado cambios para lograr un mejor desempeño del aplicativo, realizado de copias de respaldos, diseño de formatos de salida de información, etc.

### **2.2. Fortalecer las colecciones y bases de datos**

#### **2.1 Catalogación y análisis de información**

En relación con este ítem se gestiona la contratación de un profesional para la catalogación de 800 documentos correspondientes a documentos del proyecto de joyería y cadenas productivas, a la fecha el avance es el 20%, lo anterior para una colección específica de documentos sin embargo se continua ingresando el material bibliográfico que llega al Centro diariamente, especialmente la base de datos del Kardex de revistas y el material adquirido.

### **3.2 Mantenimiento y conservación de la colección**

Se había detectado una serie de documentos que estaban deteriorados y corrían el riesgo de daño total, esto de una parte y de otra la necesidad de que los documentos a ingresaran a la colección de los proyectos anteriormente mencionados estuvieran un buenas condiciones para consulta, se realizo el empaste de 350 documentos, actividad que en un 10% obligo a hacer reposición de rótulos y fichas correspondiente, de esta manera se asegura la conservación del material por un largo periodo.

### **4. Mejoramiento de las instalaciones físicas e infraestructura**

Con el propósito de brindar a los usuarios mayor comodidad durante la visita el Centro de Información, así como seguridad a las personas que atendemos a los usuarios se logró realizar los ajustes a la estructura (desnivel) del piso que soporta el archivo móvil rodante, también se aumentó la capacidad de almacenamiento del archivo a través de la compra de un carro adicional destinado a conservar los documentos que ingresan nuevos. Además se hicieron algunas mejoras en algunos muros que presentaban humedad y se pinto el Centro. Estas mejoras generaron una carga de trabajo más de la normal debido al traslado de colecciones, mueble, etc.

#### **4.1 Equipos**

En cuanto al tema de equipos se refiere se logró realizar la reposición del equipo servidor del área, obtener un equipo adicional con tarjeta de red destinado a reemplazar uno de los equipos del área de circulación y préstamo que permita acceso a internet como una petición que normalmente realizan los usuarios. Estamos pendientes de recibir el escáner para poder utilizarlo para el proceso, así como brindar un servicio al usuario.

De igual forma se gestiono la compra del videobeam para reemplazar el hurtado en el pasado mes de enero de 2007.