

**REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO DE OBTENCIÓN DE
DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD –
FUCS, PARA IMPULSAR UN MAYOR APROVECHAMIENTO DEL
MISMO POR PARTE DE SUS USUARIOS**

**INFORME FINAL DE PASANTÍA COMO TRABAJO DE GRADO
PROGRAMA CIDBA**

ESTUDIANTES:

**MARTHA ELIZABETH CELIS
PÉREZ C. C. 51.618.485**

**OSCAR PÉREZ
CONTRERAS C. C.
79.590.495**

TUTORA:

**Dra. DOLLY RIVERA
CHAVEZ MSc. Dirección
Universitaria**

**Responsable de Certificación de la Pasantía:
Dra. MARISOL GOYENECHÉ REINA
Directora del Sistema de Bibliotecas
Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud -
FUCS**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN: BIBLIOTECOLOGÍA
Y ARCHIVÍSTICA
Bogotá, Mayo de 2013**

INTRODUCCIÓN

Muchos temas analizados durante el estudio de las asignaturas del pensum del Programa CIDBA de la Universidad del Quindío generan inquietudes y ánimo de profundizar en sus contenidos, lo que nos lleva a desear poder colaborar en sus nuevos desarrollos o implementación de sus conceptos y temáticas. Es el caso del estudio de un Servicio de Obtención de Documentos que reúna muchas virtudes y minimice sus desventajas, pudiéndose adaptar a la mayoría de Unidades de Información con efectividad, calidad, eficiencia y eficacia.

De acuerdo con las anteriores consideraciones realizamos una pasantía en el Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS de la ciudad de Bogotá, entidad educativa que nace como una necesidad de promoción y avance científico de la labor hospitalaria del tradicional Hospital de San José y el antiguo Hospital Infantil Lorencita Villegas de Santos hoy en día Hospital Infantil San José, y que se ha venido consolidando en la formación de profesionales reconocidos por sus grandes méritos siendo calificada además, como una institución de calidad y prestigio.

Dicha pasantía consistió en el análisis y estudio de sus Servicios de Obtención de Documentos, además del mercadeo y reestructuración para implementar un mejor y más eficiente servicio, el ofrecido por OCLC. Así, nos atrevimos a sugerir su implementación en la FUCS, recomendación que sustentamos con la entrega de varios productos tales como: análisis de instituciones con programas acordes al Plan de Estudios de la FUCS, brochure sobre el mercadeo de las ventajas del Servicio de Obtención de Documentos de OCLC, Manual de Uso de dicho software y la realización de actividades de capacitación a diversos grupos de usuarios y administradores del Sistema de Bibliotecas FUCS.

Así, con un atento saludo, presentamos nuestro Informe Final de Pasantía; adjuntamos el material entregable mediante el Foro Especial en la plataforma Moodle.



Martha E. Celis P.
Estudiante Programa CIDBA
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
C. C. 51.618.485



Oscar Pérez Contreras
Estudiante Programa CIDBA
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
C. C. 79.590.495

Visto Bueno



MARISOL GOYENECHÉ REINA
DIRECTORA DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA
SALUD (57 1) 3638100 EXT 3584
3012468426

OBJETIVOS

GENERAL: reestructurar y difundir el servicio de Obtención de Documentos del Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS e impulsar un mayor aprovechamiento del mismo por parte de sus usuarios.

ESPECÍFICOS:

- ❖ Ofrecer al Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS, pautas sobre las instituciones bibliotecológicas a nivel mundial más convenientes para realizar solicitudes de documentos requeridos por la comunidad universitaria, de acuerdo con las distintas áreas del conocimiento acordes a los programas educativos de pregrado y posgrado de la FUCS.
- ❖ Elaborar herramientas que permitan a la comunidad usuaria obtener mayor conocimiento sobre el actual servicio de obtención de documentos y las inmensas posibilidades que ofrece OCLC.
- ❖ Realizar sesiones de capacitación con la comunidad usuaria del Sistema de Bibliotecas de la FUCS para que tengan mayor conocimiento del servicio de obtención de documentos y sus beneficios.
- ❖ Capacitar a los funcionarios del Sistema de Bibliotecas de la FUCS en el manejo del software de Obtención de Documentos de OCLC.

DESARROLLO DE LA PASANTÍA

1. ANTECEDENTES

Basados en los contenidos y el trabajo realizado durante el curso de la asignatura *Recursos de Información en Ciencias Sociales* perteneciente al pensum de nuestro Programa CIDBA, nos interesó especialmente ahondar en el estudio del Servicio de Obtención de Documentos. A propósito de lo anterior y por ser el Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS una institución ideal para dicho propósito, decidimos estudiar los servicios que brinda al respecto solicitando a su directora permitirnos realizar una pasantía que redundara en mejoramiento del servicio actual mediante una reestructuración del mismo para beneficio de la comunidad FUCS.

La FUCS utiliza actual y principalmente, entre otros con mucha menor eficiencia, los siguientes servicios de obtención de documentos en su orden:

ISTEC - Ibero American Science & Technology Education Consortium: Consorcio Iberoamericano para la Educación en Ciencia y Tecnología, es una organización sin ánimo de lucro compuesta por instituciones educativas, centros de investigación e industrias, cuyo principal objetivo es dar respuesta a las necesidades de información de las bibliotecas participantes, con alrededor de 100 bibliotecas afiliadas aunque no todas prestan el servicio de obtención de documentos. Mediante esta plataforma también se puede usar el servicio CELSIUS el cual permite solicitar y obtener hasta cinco documentos que el Sistema FUCS no posea en algunas bibliotecas americanas y europeas.

UNIRECS – Unidades de Información de la Región Central en Salud:

asociación de carácter privado, sin fines de lucro, ubicada en Bogotá (Colombia), la red está conformada por Bibliotecas, Centros de Información y Centros de Documentación de Universidades, Hospitales y Clínicas, Institutos y Asociaciones, Laboratorios e Instituciones del Sector Salud de entidades públicas y privadas del Distrito Capital de Bogotá, el Departamento de Boyacá y el Departamento de Cundinamarca. Su objetivo es mejorar y desarrollar los servicios de información de dicha región en el área de la salud y ciencias afines, además de desarrollar programas conjuntos entre las bibliotecas participantes (más o menos 20 instituciones), para aprovechar al máximo tanto los recursos bibliográficos y técnicos como el talento humano en beneficio de los usuarios.

También sostiene convenios con algunos sistemas locales y especializados en un único tema, tales como: BIREME en medicina y BVS-OPS en salud pública

2. ACERCA DE OCLC

La variada oferta de servicios de obtención de documentos en la red, nos llevó a considerar, evaluar y recomendar al Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS a OCLC Online Computer Library Center, que basado en WorldCat (base de datos bibliográfica más grande del mundo), concluimos que es en la actualidad el servicio de Obtención de Documentos más óptimo y de mayor uso a nivel mundial.

OCLC fue creada por la unión de 5 bibliotecas del Estado de Ohio en los Estados Unidos de Norteamérica con el fin de formar un catálogo colectivo en el cual cada una de las instituciones diera a conocer a las otras sus existencias bibliográficas y viceversa; se formó como una cooperativa

internacional de bibliotecas dirigida y financiada por sus miembros fundadores a quienes pertenece desde 1967 para fomentar el acceso a la información mundial y reducir el nivel de incremento de los costos bibliotecarios unitarios.

En la actualidad OCLC es la cooperativa de bibliotecas más grande a nivel mundial ofreciendo mas de 50 servicios usados por mas de 70 mil bibliotecas alrededor del mundo de las cuales, alrededor de 4 mil están afiliadas al servicio de obtención de documentos. De la base de datos bibliográfica WorldCat OCLC se generan más de 20 servicios dentro de los cuales esta el **Servicio de Obtención de Documentos**.

Sus propósitos específicos son los de establecer, mantener y operar una red computarizada de bibliotecas y promover la evolución del uso de las bibliotecas, de las propias bibliotecas y de la bibliotecología, y brindar procesos y productos en beneficio de las mismas y de sus usuarios, incluyendo objetivos tales como aumentar la disponibilidad de recursos bibliográficos a usuarios individuales de bibliotecas y reducir los niveles de incremento de los costos unitarios, todo en pos del propósito público fundamental de facilitar el acceso y uso de un cuerpo en constante crecimiento de conocimientos e información científica, literaria y educativa proveniente de todas partes del mundo.

El software de Obtención de Documentos de OCLC realiza valiosas funciones para automatizar e integrar la experiencia de obtención de documentos y automatiza las funciones rutinarias de préstamo interbibliotecario. Se ahorra tiempo administrando todas las actividades de solicitar material en préstamo, prestar y entregar documentos de una biblioteca por medio de una sola interfaz en la red. Los usuarios envían la solicitud de préstamo y hacen el seguimiento electrónicamente en la Web.

OCLC procesa las solicitudes y contacta a los usuarios cuando las solicitudes están completadas. Las funciones y opciones incluyen:

❖ Interfaz con WorldCat y Obtención de Documentos de OCLC

Obtención de Documentos de OCLC es el único sistema de administración de obtención de documentos que ofrece una interfaz integrada, expedita a WorldCat y WorldCat Resource Sharing, las solicitudes se pueden buscar en WorldCat, luego se generan en Obtención de Documentos de OCLC. Las descargas de actualizaciones y solicitudes de documentos se hacen automáticamente por medio de esta interfaz integrada.

❖ Integración con FirstSearch

Los usuarios pueden solicitar el material, ya que Obtención de Documentos de OCLC puede recibir solicitudes desde FirstSearch y de muchos otros servicios de referencia con soporte OpenURL.

❖ Entrega de documentos

Obtención de Documentos de OCLC ofrece el servicio más sofisticado de entrega de documentos, ya sea que el documento esté en nuestra propia biblioteca o al otro lado del mundo, Obtención de Documentos de OCLC ayuda a entregar el documento directamente a la pantalla del usuario.

❖ Estadísticas para estar al día

Obtención de Documentos de OCLC genera reportes detallados en tiempo real que ayudan a hacer, de manera eficiente, el seguimiento del flujo de

trabajo y mantiene a los administradores del sistema al día. Los reportes de actividades de préstamo le permiten a las instituciones solicitantes ver información actualizada de seguimiento de los pedidos que envían por medio de los sistemas en línea.

❖ Interfaz en la Web que da el control a los usuarios

Obtención de Documentos de OCLC ofrece una interfaz en el Web que permite que los usuarios tengan acceso a las cuentas Obtención de Documentos de OCLC desde cualquier lugar con acceso a Internet y a un navegador en la red. Después de completar su perfil en la red, el usuario sólo necesita ingresar su ID de usuario y contraseña. La información del perfil entra automáticamente a su solicitud. El usuario puede seleccionar el método y el lugar de entrega del material solicitado. Obtención de Documentos de OCLC da soporte a todas las modalidades de entrega de la institución que presta el servicio.

❖ Seguimiento de copyright

El sistema de habilitación de copyright en Obtención de Documentos de OCLC permite al personal del servicio de obtención de documentos hacer el seguimiento y supervisar todas las solicitudes del usuario.

❖ Interfaz adaptable

Obtención de Documentos de OCLC proporciona un grado extra de flexibilidad por medio de una interfaz que las bibliotecas pueden adaptar según lo que se necesite.

Así, teniendo en cuenta estas ventajas de OCLC con respecto a los actuales

servicios de obtención de documentos utilizados por el Sistema de Bibliotecas de la FUCS, nos atrevemos a recomendar a esta prestigiosa institución realizar convenio con OCLC como proveedor principal del Servicio de Obtención de Documentos, por las siguientes razones:

- a) porque reduciría los altos costos de las bases de datos y de las suscripciones a publicaciones periódicas puesto que varias se podrían sustituir por un Servicio de Obtención de Documentos eficiente que generará un alto valor agregado y una reducción de costos para la institución,
- b) por la gran cantidad de bibliotecas participantes, la calidad del acervo bibliográfico digital unido al eficiente proceso administrativo de la interfaz,
- c) porque ya no se tendría un tipo de información reducida sino, todo lo contrario, un mundo de posibilidades de los más recientes avances en literatura científica y tecnológica, especialmente en los temas atinentes a los programas educativos de FUCSALUD.

3. PASANTÍA EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA FUCS

Una vez solicitada, aprobada y autorizada nuestra pasantía, iniciamos su desarrollo de acuerdo con la siguiente descripción:

- I. Proceso de visita a las instalaciones de las sedes de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS y su Sistema de Bibliotecas para realizar el análisis y selección de las bibliotecas regionales e internacionales cuyo acervo bibliográfico y producción de literatura científica y técnica estén más acordes a los programas

educativos de pregrado y posgrado de la institución educativa. Este estudio supuso el empleo de veinte (20) horas por cada pasante y sirvió como base para el Primer Informe de Pasantía presentado el 27 de abril de 2013, (primer entregable).

- II. Se realizó un estudio y sondeo de mercadeo sobre el Servicio de Obtención de Documentos para la comunidad usuaria del Sistema de Bibliotecas FUCS, empleándose para ello un total de veinte (20) horas por c/u de nosotros, lo cual llevó a la producción de un Brochure publicitario para promocionar la calidad y beneficios del servicio de OCLC a los usuarios de FUCSALUD; dicho folleto fue puesto a consideración de las autoridades competentes al tema del Sistema de Bibliotecas estudiado, (segundo entregable).
- III. Para recomendar con propiedad al Sistema de Bibliotecas FUCS contratar con OCLC el Servicio de Obtención de Documentos, debe mostrarse su versatilidad, efectividad, eficacia y calidad. Para ello diseñamos capacitaciones destinadas a población objetivo diversa, lo cual dio origen a la producción de un Manual de Uso del software de OCLC para obtención de documentos, llevándose a cabo en un tiempo de treinta y seis (36) horas por cada uno de nosotros, (tercer entregable).
- IV. Finalmente, realizamos sesiones de capacitación a diversos grupos de usuarios, discriminados así:

CAPACITACIONES A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Estas capacitaciones se dictaron a dieciocho (18) grupos de 10 personas en una sesión de dos horas para un total de 36 horas, 18 horas por cada uno de los pasantes. Para estas capacitaciones se

atendieron los contenidos de la sesión tipo 2.

✚ **CAPACITACIONES AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA:**

Por motivos de prestación normal del servicio de la biblioteca y de los horarios laborales de los funcionarios, esta capacitación se realizó de manera individual a cada uno de los funcionarios.

✚ **Capacitación Administrador:** Esta capacitación se realizó a tres funcionarios de la biblioteca atendiendo los contenidos de la sesión tipo 2, con una duración de dos sesiones de dos horas cada una, completando un total de 12 horas, seis horas por cada pasante.

✚ **Capacitación Referencistas:** Esta capacitación se realizó a un total de 8 funcionarios de la biblioteca atendiendo los contenidos de la sesión tipo 3, con una duración de dos sesiones de dos horas cada una, completando un total de 32 horas, dieciséis horas por pasante.

Lo cual da un total de ciento dieciséis (116) horas por cada pasante para todo el proceso de nuestra pasantía en el Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS. De este último procedimiento presentamos un Informe de Capacitaciones, (cuarto entregable).

4. CONSIDERACIONES FINALES

Esta documentación se fue entregando a las directivas del Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS a medida que se fue produciendo, para su correspondiente análisis, evaluación y certificación mediante visto bueno de la Directora, Bibliotecóloga Marisol Goyeneche Reina. Pusimos esta pasantía y sus productos a su

consideración y por su intermedio a las demás autoridades universitarias competentes, para, si es del caso, iniciar un proceso de reestructuración del Servicio de Obtención de Documentos de las bibliotecas de la FUCS evaluando el servicio idem que presta OCLC para implementarlo en la entidad.

CRONOGRAMA

La pasantía la realizamos en las instalaciones del Sistema de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS con el siguiente cronograma:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
		17-abr 2013	18-abr 2013	19-abr 2013	20-abr 2013
		DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 08:00 A.M. A 12:00 M.
22-abr 2013	23-abr 2013	24-abr 2013	25-abr 2013	26-abr 2013	27-abr 2013
DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 08:00 A.M. A 12:00 M.
29-abr 2013	30-abr 2013	01-may 2013	02-may 2013	03-may 2013	04-may 2013
DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.		DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 08:00 A.M. A 12:00 M.
06-may 2013	07-may 2013	08-may 2013	09-may 2013	10-may 2013	11-may 2013
DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 08:00 A.M. A 12:00 M.
13-may 2013	14-may 2013	15-may 2013	16-may 2013	17-may 2013	18-may 2013
	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 08:00 A.M. A 12:00 M.
20-may 2013	21-may 2013	22-may 2013			
DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.	DE 05:00 P.M. A 9:00 P.M.			

Total de horas: 116 Cada Pasante

Las cuales podemos discriminar así:

1. Análisis y selección de bibliotecas regionales e internacionales

acordes a los programas educativos de pregrado y posgrado de la FUCS = 20 horas c/u, entre el 17 y el 22 de abril de 2013.

2. Mercadeo y producción de un Brochure sobre el Servicio de Obtención de Documentos para la comunidad usuaria del Sistema de Bibliotecas FUCS = 20 horas c/u, entre el 23 y el 27 de abril de 2013.
3. Producción del Manual de Uso = 36 horas c/u, entre el 29 de abril y el 09 de mayo de 2013.
4. Sesiones de capacitación a diversos grupos de usuarios = 40 horas c/u, entre el 10 y el 22 de mayo de 2013.

Para un total de ciento dieciséis (116) horas por cada pasante.

CONCLUSIONES

- Realizar pasantías en Unidades de Información sobre temas puntuales y específicos de su administración y gestión se constituye en un valor agregado y plusvalía bidireccional, ya que las dos partes ganan. Por un lado, las instituciones obtienen casi gratis un estudio y análisis formales de sus recursos, procedimientos, protocolos, costos y demás elementos que les indiquen qué funciona bien y qué no en los procesos implementados, en la consecución e inversión de recursos financieros, técnicos y humanos. Por el otro lado, los estudiantes recibimos autorización formal para aplicar y ahondar en algunos temas concernientes a nuestro programa CIDBA, obteniendo además, la certificación de un requisito para graduarse.
- Las recomendaciones que se hacen con este tipo de ejercicios de estudio, análisis y realización del objeto de la pasantía, pueden ser escuchadas e implementadas por la entidad objetivo de la misma, o no, lo importante es que el proceso para llegar a dichas recomendaciones fue permitido.
- Los altos costos de bases de datos, softwares de Servicios de Obtención de Documentos, compra de bibliografía física o magnética y las suscripciones a publicaciones periódicas hacen que sea difícil para las Unidades de Información invertir en las mismas, por ello la posibilidad de sustituir todos estos elementos por un Servicio de Obtención de Documentos que sea al mismo tiempo eficiente, que genere un alto valor agregado y una reducción de costos para las instituciones, es una buena opción que debe evaluarse e implementarse.

- Así, evaluando las posibilidades del mercado de plataformas eficientes y cooperación de bibliotecas a nivel global, determinamos que uno de los mejores servicios ofrecidos actualmente es el de OCLC. Por la cantidad de bibliotecas participantes (más de 4 mil) y la calidad del acervo bibliográfico digital ofrecido por las mismas, unido al eficiente proceso administrativo que genera el servicio que ofrece OCLC.

BIBLIOGRAFIA

BAUWENS, Michael. Servicios de obtención de documentos: ¿qué tal suministran? [en línea]. En: Revista El Profesional de la Información. No. 24 (Mayo 1994) [citado 2013-31-05]. Disponible en Internet: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/mayo/servicios_de_obtencion_de_documentos_qu_tal_suministran.html

FUNDACION UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD. Biblioteca FUCS. [en línea]. Bogotá : FUCS. [citado 2013-15-05]. Disponible en Internet: <http://biblioteca.fucsalud.edu.co/>

GAFFNEY, Megan. Interlibrary Loan Requests for Locally Available Materials: WorldCat Local's Impact. [en línea]. En: College and Research Libraries. No. 73 (Jan. 2012) [citado 2013-12-05]. Disponible en Internet: <http://crl.acrl.org/content/early/2011/03/28/crl-213.full.pdf+html>

IBEROAMERICAN SCIENCE & TECHNOLOGY CONSORTIUM ISTECC. LibLink Library Linkages. [en línea]. [citado 2013-10-05]. Disponible en Internet: <http://www.istec.org/es/initiatives/liblink/>

KOCH P, KRIEGER, M, MCCARTHY P. Desktop Document Delivery, Online Instruction, and Electronic Course Reserves: Expanding Electronic Health Sciences Library Services. [en línea]. En: Journal Of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves. Vol. 17 No. 1-2 (Mar. 2007) p. 45-52. [citado 2013-30-04]. Disponible en Internet: http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J474v17n01_07#.UauO59LTu84

MERLO VEGA, José Antonio. Suministro de documentos en Internet. [en línea]. En: Revista Española de Documentación Científica Vol. 21 No. 3 (Jul. - Sep. 1998) p. 319-328.

[citado 2013-03-05]. Disponible en Internet:
<http://digital.csic.es/bitstream/10261/9495/1/redcsumi.pdf>

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. Funciones del Sistema de Intercambio de Recursos de Worldcat. [en línea]. Dublin, OH: OCLC. [citado 2013-23-04].

Disponible en Internet: <http://oclc.org/es-americalatina/resource-sharing/features.html>