

**Propuesta de Fortalecimiento y Difusión de los
Servicios de la Biblioteca Especializada José María del
Castillo y Rada**

ADALBER BARBOSA RUEDA

**20-05-2017
Programa de Ciencias de la Información y la Documentación,
Bibliotecología y Archivística
Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes
Universidad del Quindío
2017**

**Propuesta de Fortalecimiento y Difusión de los Servicios de la Biblioteca
Especializada José María del Castillo y Rada**

ADALBER BARBOSA RUEDA

Asesor

Dolly Rivera Chávez

**Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación,
Bibliotecología, y Archivística de la Universidad del Quindío**

**20-05-2017
Programa de Ciencias de la Información y la Documentación,
Bibliotecología y Archivística
Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes
Universidad del Quindío
2017**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Primeramente quiero agradecer a Dios, porque sin su infinita bondad y misericordia esto no sería una realidad, por darme la fuerza y el tesón para sacar adelante esta carrera aun con tantas dificultades en el camino, A mi Hijos Kareem Sayid y Yadid Gerónimo Barbosa, que son el motor de mi vida, a mi madre que siempre me animo a seguir adelante, también muy especial mente a todos los compañeros y profesores que me acompañaron en este camino, a todos muchas gracias y Dios los siga bendiciendo.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo a la Universidad del Quindío, por permitirme hacer parte de su claustro, A todos los profesores que con su continuo acompañamiento que hizo posible durante estos años poder sacar adelante esta carrera, con sus consejos y enseñanzas, A mi lugar de trabajo, el Ministerio de Hacienda Crédito Público y Tesoro Nacional, en especial a la Biblioteca Especializada del Ministerio José María del castillo y Rada y todos sus funcionarios que de una manera u otra hicieron posible este proyecto.

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN.....	14
Cartas de Autorización.....	19
1. AREA DE LA PROBLEMÁTICA.....	22
1.1. LA BIBLIOTECA COM LUGAR ESTRATEGICO.....	23
2. JUSTIFICACIÓN.....	26
3. ESTRUCTURA ORGANICA Y NORMATIVIDAD DE LA BIBLIOTECA JOSÉ MARA DEL CASTILLO Y RADA.....	29
3.1. RESOLUCIÓN 2233 DE 19 DE AGOSTO.....	30
4. BIBLIOGRAFIA JOSÉ MARIA DEL CÁSTILLO Y RADA.....	34
5. OBJETIVO GENERAL.....	39
5.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	41
6. MARCO DE REFERENCIA.....	42
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	47
8. INSTALACIONES Y DIAGNOSTICO INICIAL DE LA BIBLIOTECA.....	48
8.1. EVALUACION DIAGNOSTICA CONTINUA.....	51
8.2. CONTEXTO DE LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN EN LA ALFABETIZACION INFORMACIONAL, DIGITAL Y EN MEDIOS PARA BIBLIOTECAS ESPECILIZADAS.....	53
9. MARCO TEORICO.....	57
9.1. INFORMACION PÚBLICA EN EL ENTORNO DIGITAL, EL CONCEPTO DE INFORMACION PUBLICA.....	59
9.2. EL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.....	60
10. DIAGNOSTICO DE LA BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA.....	66
10.1. DESCRIPCION DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA.....	71
10.1.1. ADMINISTRATIVO.....	71
10.1.2. PLANEACION.....	71
10.1.3. DIRECION.....	72
10.1.4. LA CORDINACIÓN.....	73
10.1.5 EL CONTROL.....	74
10.1.6 FUNCIONES.....	74
10.1.7 USUARIOS.....	75
11. COMO HACER UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	76
11.1 DEFINICION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	77

11.2 IMPLEMENTACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN CUANO PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA.....	78
11.3 GESTION DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRAFICA Y DOCUMENTAL.....	80
11.4. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.....	82
11.5 GESTIÓN DE COLECCIONES.....	86
12. METODOLOGIA.....	87
12.1 PROCESO DE INVESTIGACION.....	89
13. COMO DIFUNDIR LA BIBLIOTECA EN REDES SOCIALES.....	91
13.1 DEBEMOS USAR EL VIDEO COMO HERRAMIENTA DE MARKETING.....	93
13.2 PORQUE LA INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES.....	94
14. CONCLUSIONES.....	99
15. RECOMENDACIONES FINALES.....	100
16. GLOSARIO.....	103
17. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....	160

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla de Identificación de procesos y procedimientos.....	79

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Vista entrada Biblioteca.....	48
Figura 2. Entrada Biblioteca.....	49
Figura 3. Libros de Ley de Presupuesto.....	49
Figura 4. Instalaciones Biblioteca.....	49
Figura 5. Mesas para consulta libros o documentos.....	50
Figura. 6. Fichero de la Biblioteca.....	50
Figura 7. Archivadores.....	50
Figura 8. Sala de Consulta.....	50

RESUMEN

Se realizara un análisis de los servicios vigentes en la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada, con el fin de determinar el alcance de cada uno de ellos en cuanto a usuarios presenciales y virtuales, También diseñar una propuesta un plan de fortalecimiento a los servicios prestados por la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada, También Se diseñara un Plan de difusión de los servicios para que esta sea más visible por los usuarios del sector y de usuarios de la red través de las redes sociales, nicho por el cual se lleva a un público hambriento de información y que se encuentra en todo lado y el cual debe acceder a la información a un solo clip con desde su PC, Tablet, celular, Etc.

Se diseña un portafolio de servicios según las características de los mismos dirigidos de forma especializada a los usuarios con el fin de darlos a conocer mediante diferentes medios con que se cuente (página web, e-mail, redes sociales, presencial, carteleras, etc.)

La divulgación debe tener un alcance tanto a usuarios activos como potenciales de tal manera que se dé a conocer la unidad de información a distintas comunidades ya sea interna (dependencias del ministerio) o externa (usuarios externos)

Dar a conocer los servicios de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada, Esto les permitirá a los usuarios activos tener un amplio espectro de información para darle un buen uso a la unidad y, llegar a usuarios potenciales

permitirá a la biblioteca un aumento estadístico de consultas tanto del material físico como de los recursos electrónicos.

El hecho de ser una biblioteca especializada le da un plus de diferenciarse en cuanto a sus servicios y recursos, solo se compararía en términos de calidad del servicio con otras de su mismo tipo.

ABSTRACT

An analysis of the services existing in the José Maria del Castillo y Rada Specialized Library will be carried out in order to determine the scope of each of them in terms of present and virtual users. It will be also used to design a proposal to strengthen services provided by the Specialized Library José Maria del Castillo and Rada. A disclosure plan will also be designed a plan for Library services to make it more visible to users in the sector and users of the network through social networks, a niche whereby an audience hungry for information present everywhere to which people must access have to just a click away from a PC, tablet, cell phone, etc.

A portfolio of services is designed according to the characteristics thereof, specially intended targeted to make them known through different means (website, e-mail, social networks, in person, billboards, etc.).)

The disclosure should have scope both to active and potential users in such a way that the information unit is made known to different communities, whether internal (ministry departments) or external ones (external users).

To make known the services of the Specialized Library José Maria del Castillo and Rada; it will allow the active users to have a wide range of information to give a good use to the unit and reach potential users. This action will allow the library a statistical increase in information prompts of both physical material and electronic resources.

Since Ministry's Library is specialized, it gives an extra feature as to its services and resources that would only be compared in terms of quality of service with other libraries of same type.

The fact that it is a specialized library gives it an extra differentiation in terms of its services and resources that would only be compared in terms of quality of service with others of the same kind.

INTRODUCCIÓN

La Bibliotecología es una disciplina social que está dedicada a asegurar y favorecer el acceso y el uso de la información la cual se considera un bien público y un recurso esencial para el desarrollo, al respecto, este proyecto está contextualizado pues está propuesto para una Biblioteca y desarrollado por estudiantes del área. El proceso de investigación se enmarca en la aplicación de conceptos, creatividad asociada a la sistematización de actividades, para llegar al alcance de un propósito. Este trabajo de investigación se estructura de la siguiente manera: el planteamiento del problema de investigación, los objetivos, justificación, el marco teórico con los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos relacionados con la bibliotecología. De esta manera se comienza con la propuesta para la investigación y Propuesta para elaborar un plan de fortalecimiento a los servicios, Un Plan de difusión y Un portafolio de servicio de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada como parte de la unidad de apoyo misional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Esta es una biblioteca gubernamental especializada en el área de economía y finanzas públicas, cuyo origen se remonta al año de 1939. Su misión es apoyar, promover, facilitar y suministrar información, que soporte tanto los procesos misionales como de apoyo del Ministerio.

La actualización tecnológica de la biblioteca especializada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público implica no sólo el análisis de su situación actual, sino la implementación de infraestructura y la capacitación del personal en recursos digitales de apoyo investigativo y especializado.

La Biblioteca, actualmente enfrenta problemas de acceso a los servicios que tiene para la ciudadanía, a pesar de que la biblioteca especializada tiene, en términos generales, objetivos misionales encaminados a un tema específico, principalmente el apoyo que ofrece a los procesos del Ministerio, es necesario dirigir todos los esfuerzos y recursos de manera transversal a las necesidades de los usuarios. Este proyecto de investigación se propone analizar alternativas de actualización para la biblioteca, encaminadas al desarrollo de la promoción de un uso eficaz y eficiente por parte de los usuarios y propiciar la integración de la ciudadanía con el material bibliográfico, la producción documental y servicios que posee en la actualidad, La biblioteca no cuenta con un software Bibliográfico, cuenta al momento con la modalidad de canje con algunas entidades tales como Universidad Simón Bolívar, La Escuela Superior de Administración Pública ESAP, La universidad De Boyacá y El Banco de la Republica .

En cuanto a Herramientas, Medios Recursos de Comunicación y divulgación cuenta con Infografías, Libro de la Semana, Carteles de exhibición, Conversatorios y el correo institucional de la entidad, por la cual se divulga aspectos de la Biblioteca, el Servicio de Referencia Especializada Se presta por medio del correo Institucional de la biblioteca, Se hace muy importante resaltar que no

cuenta al momento con ninguna base de datos y tampoco cuenta con ningún servicio de conmutación Bibliográfica. Siendo la biblioteca Especializada la única unidad de información, de su tipo, disponible en la zona con los materiales y servicios que podrían facilitar a los usuarios de la comunidad, el acceso a información técnica en materia de economía y finanzas públicas en Colombia, se hace necesario que sus colecciones físicas y electrónicas tengan acceso desde la web, tanto para consulta como para acceso a texto completo de su producción documental.

La deficiencia de recursos digitales en una unidad de información, plantea un problema en plena era tecnológica, pues la mayoría de los usuarios reales y potenciales son consumidores de contenidos digitales y las últimas generaciones lo son aun en un mayor porcentaje, pues para ellos ya se ejecuta una vida electrónica real. El no adaptarse a las tecnologías modernas, implica una falla en la prestación de servicios y en el efectivo acceso a la información como derecho fundamental de los ciudadanos. Es decir, afecta a la unidad de información, para el caso particular a la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada, al Ministerio, pues es el objetivo misional de la biblioteca y a los ciudadanos que consumen información y requieren de la información institucional y general.

La Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia es una unidad gubernamental especializada en el área de economía y finanzas públicas, ubicada en la Carrera 8 No. 6C-38 en la ciudad de Bogotá. En Colombia las bibliotecas de los entes gubernamentales constituyen su horizonte para conservarlo como referente de guía, aprendizaje y eje de construcción de estrategias para el mejoramiento continuo del ejercicio administrativo, servicios al público y procesos técnicos para el desarrollo de las colecciones.

La biblioteca tiene una deficiencia de recursos digitales, No cuenta con bases de Datos, lo cual hace que los usuarios tengan que acercarse a la biblioteca de manera personal para su consulta y para tener asesorías especializadas. Contar con recursos digitales permite ofrecer un mejor servicio y a la vez generar eficiencia administrativa y procesos oportunos. El acceso a la información a través de tecnologías de vanguardia y el apoyo académico, investigativo e institucional en espacios digitales de aprendizaje, le permite al usuario ser autónomo no solo en la consulta de recursos de la biblioteca sino en la asesoría especializada y el aprovechamiento de los servicios que la unidad le ofrece, desde cualquier parte del mundo y en la comodidad de sus espacios personales: oficina, hogar, etc.

Es de Destacar que la biblioteca José Maria del Castillo y Rada actualmente cuenta con un acervo bibliográfico de 47.591 ejemplares.

Por otra parte, el hecho de crear plataformas digitales con toda la información a un solo clic, nos permite contextualizar en el área de consultas de la biblioteca y acceso a información de primera mano, un vínculo a la institucionalidad de la entidad en mención y lo más importante que es el tener la información para uso efectivo y oportuno, por lo tanto no hay mejor manera de contribuir a la sociedad que dar acceso a la información desde cualquier parte y en cualquier dispositivo.

CARTAS DE AUTORIZACION

A continuación adjunto cartas de autorización por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para Realizar dicha Investigación en su biblioteca Especializada en Finanzas.

Bogotá, 20 de mayo de 2016

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
Al contestar cite este No.: 1-2016-040492
Fecha radicación: 20/05/2016 14:11
Folios: 1 Anexos:

Señor
CARLOS ANDRES GIL SANTAMARIA
Coordinador Grupo De Gestión De Información
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Carrera 8 No. 6C-38
Bogotá, D.C.

Asunto: Autorización trabajo de investigación universitario

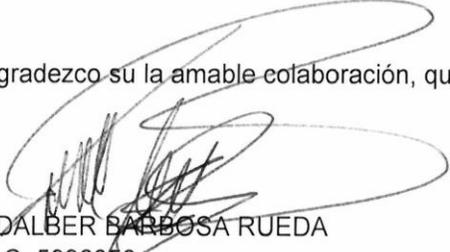
Respetado señor Gil:

Cordialmente me permito solicitar su autorización para el desarrollo del Trabajo de Investigación en la Biblioteca José María del Castillo y Rada, el cual desarrollaré en calidad de Estudiante, pues curso noveno semestre de Ciencia de la Información y la Documentación Bibliotecología y Archivística en la Universidad del Quindío, y este proceso hace parte de los prerrequisitos para el Trabajo de Grado.

La propuesta del trabajo de investigación es relacionada con la modernización digital para la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia, con el objetivo de realizar un análisis diagnóstico y de impacto de los servicios y características de la dicha Biblioteca, para determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con la modernización digital.

Las fechas de inicio y finalización estarán sujetas a la aprobación tanto de la Biblioteca José María del Castillo y Rada, como por parte de la universidad del Quindío.

Agradezco su la amable colaboración, quedo atento a su respuesta,



ADALBER BARBOSA RUEDA
C.C. 5996353

Estudiante IX Sem. Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística
Universidad del Quindío
Mail: adalber.bar@gmail.com
Tel: 31882240482
Cra.68 h 73-79 Bogotá D.C.



nOGH IITx 3Chq csPg 7Dwq owm8 McE=
Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>



4.3.3.2. Grupo de Gestión de Información

Radicado: 2-2016-019090
Bogotá D.C., 25 de mayo de 2016 16:20

Señor
ADALBER BARBOSA RUEDA
Carrera 68 H No.73-79
Teléfono 318 8224082
Ciudad

Asunto: Respuesta oficio de fecha mayo 20 de 2016 y radicado en este Ministerio con el Número 1-2016-040492 - No. Expediente 9970/2016/RCO

Apreciado Adalber:

De acuerdo con su comunicación de fecha mayo 20 de 2016 y radicado en este Ministerio con el Número 1-2016-040492, mediante la cual requiere autorización para realizar un trabajo que hace parte del prerrequisito para su trabajo de grado como estudiante de la Universidad del Quindío, en la Biblioteca José María del Castillo y Rada del Ministerio, de manera atenta le informo que su requerimiento fue aceptado contando con nuestra colaboración en los temas que se requieren para el buen desarrollo de esta investigación, una vez finalizado le solicito nos deje copia de su trabajo.

Cordialmente,

CARLOS ANDRÉS GIL SANTAMARÍA
Coordinador Grupo Gestión de Información

Elaboró: Olga Nelly Machado Aldana

Firmado digitalmente por: CARLOS GIL SANTAMARIA
Coordinador Grupo Gestión de Información

Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia
Código Postal 111711
Conmutador (57 1) 381 1700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071
atencioncliente@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

1. AREA DE LA PROBLEMÁTICA

Es importante resaltar que el marketing en la biblioteca es una nueva manera de gestión, un nuevo punto de vista y una oportunidad de para hacer visible los nuevos métodos de difusión n la Biblioteca Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada, como no existe un Plan de comunicación visible para acceder a sus servicios, se comenzara con estos ítems los cuales darán visibilidad a la biblioteca y serán su mejora continua.

- ✓ Mejorar el conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Garantizar y aumentar el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- ✓ Amenizar los servicios a los usuarios proyectando una imagen cercana de los mismos y del personal.
- ✓ Aumentar la visibilidad de la Biblioteca y mejorar su reputación y relevancia en el ámbito universitario.
- ✓ Establecer la Biblioteca como marca de calidad.
- ✓ Concienciar a todo el personal bibliotecario acerca de la importancia y necesidad de comunicar.

Todo esto para mejorar sus servicios y de esta manera hacerla visible a todo este tipo de público al cual se quiere llegar en un futuro cercano.

1.1. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR ESTRATÉGICO

La biblioteca actualmente está en una sede nueva la cual es muy bonita y muy espaciosa. Lugar al cual se trasladaron hace aproximadamente dos meses, está en lugar muy bonito y muy acogedor, pero carece de lo principal que son los usuarios, esto con razón a que se encontraba anteriormente en un lugar muy lúbride, en el sótano del edificio del ministerio lugar en el cual no tenía visibilidad por parte de funcionarios y era un poco complejo para el acceso a usuarios externos. por esta manera se hace muy necesario el acceso al marketing para hacerla visible a todo tipo de usuarios y de esta manera aprovechar las excelentes instalaciones como cómodos espacios con los que ahora cuenta, Es de resaltar la importancia de la zona en la cual está ubicada, En el centro de la ciudad cerca al palacio de Nariño , edificio de la Dian , archivo de Bogotá , Archivo General De la Nación (AGN) y muchas más entidades del estado, Estas Área se caracterizan por ser un espacios geográficos densamente poblado por empleados o funcionarios públicos los cuales laboran en dichas entidades,

Por otro lado, Hay determinada densidad de funcionarios y habitantes en esta zona que pueden estar muy interesados en el uso de la biblioteca pero por desconocimiento de esta no pueden acceder a las montañas de información que la biblioteca tiene para llenarlos de conocimiento, el desconocimiento hace a estas

as comunidades estar al margen de servicios que mejoren significativamente el desarrollo y la formación es en temas de cultura, lectura y alfabetización en el área de economía y finanzas

Si bien el Ministerio a echo un enorme esfuerzo económico para adecuar estas nuevas instalaciones, se ha quedado corto en la manera de hacer visibles los servicios al público en general tanto interno como externo; por esta razón se hace necesario el marketing para poder hacer llegar este servicio los funcionarios y habitantes del sector , según lo investigado en temas de información, interconexión e información no tiene los alcances esperados, dejando al margen de estos servicios muchos usuarios de esta comunidad o sector , como también funcionarios de entidades cercanas, quienes nos acceden a ellos por desconocimiento.

No debemos olvidar que con las necesidades actuales de Información rápida y veraz, y de acceso digital a la información se hace necesario tomar medidas de choque para despegar a la gente de sus Celulares, Tablet y PC y hacerlos volver a las bibliotecas a leer y a buscar información a culturizarse a la manera antigua a la vieja escuela ya que la información es digital si bien es de acceso rápido a un clip no siempre es información veraz y es muy volátil ya que puede desaparecer de la red, o del celular o el lugar donde se encuentre , por esta razón no hay como los viejos libros para acceder a ella. es importante y se hace necesario integrar a

las instituciones oficiales que hacen parte de la comunidad a los procesos de atención de la población; es cierto que la biblioteca especializada tiene objetivos misionales encaminados a llevar información integral a funcionarios y público en general a tener objetivos de educación y superación, pero a la vez, la biblioteca especializada se convierte en la única fuente cercana de Información especializada en economía dirigida población estudiantil de universidades en su mayoría, por lo cual es importante pensar en ella como un espacio que puede integrar servicios de extensión de la biblioteca, partiendo de un eje fuerte como la promoción de la lectura para aportar en la atención de las comunidades rurales por parte del estado en temas de información, cultura y formación.

2. JUSTIFICACIÓN.

Este proyecto de investigación se propone analizar y diseñar un plan de fortalecimiento y difusión de los servicios de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para que esta sea más visible para los usuarios internos y externos. Como también buscar alternativas para la masificación de sus servicios por esta razón se hace necesaria dicha investigación y su posterior implementación al resultado de ésta de acuerdo a los resultados arrojados, Esto y con los materiales y servicios que posee la Biblioteca en la actualidad, siendo una biblioteca Especializada la única unidad de información disponible en la zona con los materiales y servicios que podrían facilitar a los usuarios del sector el acceso a información técnica en Economía y finanzas, y esta información es específicamente la que necesita ese nicho de usuarios.

En Colombia las bibliotecas de los entes gubernamentales constituyen su horizonte para conservarlo como referente de guía, aprendizaje y eje de construcción de estrategias para el mejoramiento continuo del ejercicio administrativo, servicios al público y procesos técnicos para el desarrollo de las colecciones. Por la anterior razón se hace necesario que el Profesional de Ciencia de información realice consulta de documentación, indague e investigue el funcionamiento que para este caso en particular es la biblioteca en mención con la cual cuenta el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Biblioteca especializada José María Del Castillo y Rada.

No hay que olvidar que a nivel de satisfacción tanto social como cultural, e informativo es importante explorar testimonios orales y experiencias de los usuarios actuales en cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la biblioteca, Estos hechos que se pueden documentar e interpretar a través de sus falencias para su posterior mejora. Evidenciadas los problemas o falencias En la Biblioteca Especializada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Y Tesoro Nacional, se procederá a documentarlos y a dejar sus respetivos informes a la institución para que se realice la mejora continua y se busque presupuesto para cubrir falencias en las cuales se necesite dinero, No hay que olvidar que esto ya depende de la voluntad política y administrativa del Ministerio para su posterior implementación.

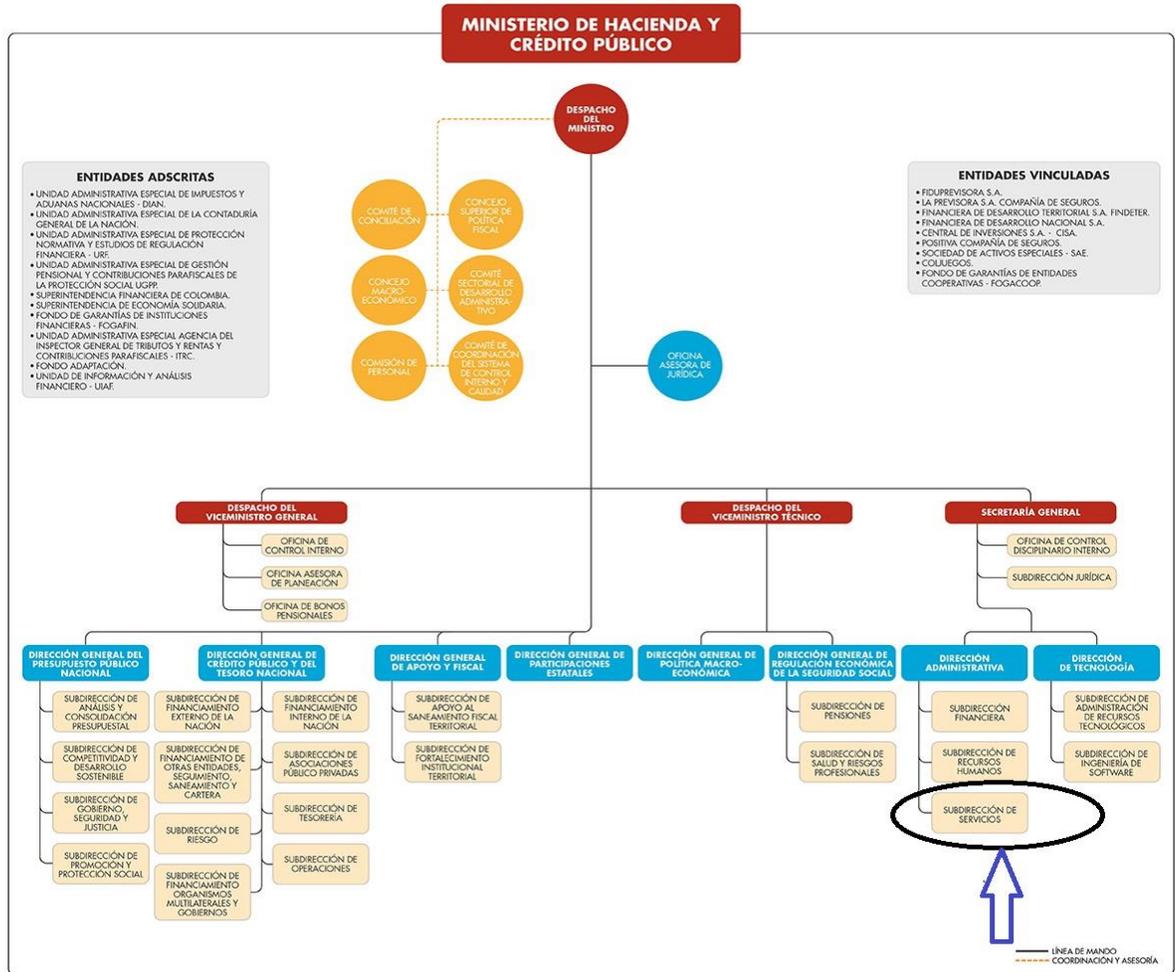
La investigación no solo abordara las falencias y necesidades sino también su posible solución a éstas, al analizar esta información se debe tener en cuenta los valores, intereses e información común a la institución y a la Biblioteca. Una ventaja es contextualizar la investigación como planteamientos de mejora continua, á enmarcada en la eficiencia administrativa y de mano calificada y profesional con ámbitos de liderazgo y ganas de cambio y sobre todo amor a la profesión para que la biblioteca Resalga y reluzca en la Entidad como en sus Usuarios tanto internos como externos.

Conocer el pasado de una unidad de información como la Biblioteca, ayuda a no repetir los errores y gracias a esto se puede implementar políticas administrativas, académicas, sociales y de bienestar a la comunidad, que permitan crecimiento, evolución, vanguardismo y calidad tanto en los servicios como en las instalaciones y esto no solo aporta a la unidad sino a la institución y a la comunidad que se beneficia de ella.

Realizando un trabajo de Investigación serio y conciso y Juicioso estoy seguro que se puede impactar en la media de la educación y culturización de sus Usuarios de maneras que ni siquiera pueden ser cuantificables, Puesto que una sociedad con Educación y con cultura, es una sociedad libre que como se dice en el vocabulo popular, “Sociedad que no traga entero”, si tenemos gente Educada tenemos país, Tenemos Futuro, Bueno eso creo Yo , Pienso que aún hay esperanza que si más personas como yo que no tuvieron acceso a la educación, pero se educaron por su cuenta, Esas personas como yo, estamos tratando de hacer un pequeño cambio con nuestras acciones, para este caso específico tratando de tener un Biblioteca Mejor en un futuro y más Usuarios Sediento de Educación, Para poder aportar al verdadero Cambio que necesita este país.

3. ESTRUCTURA ORGANICA Y NORMATIVIDAD DE LA BIBLIOTECA

JOSÉ MARA DEL CASTILLO Y RADA.



La Biblioteca José María del castillo Y Rada, pertenece al grupo de Gestión de la Información del Ministerio de Hacienda y crédito Público, a la cabeza de este grupo se encuentra la Subdirección de Servicios quien pertenece a la Dirección Administrativa quien depende directamente de la Secretaria General. La Biblioteca José María del castillo Y Rada se rige por la siguiente normatividad:

3.1. RESOLUCIÓN 2233 DE 19 DE AGOSTO DE 2009

En el artículo 1 se modifica el artículo 4 de la resolución 4012 de 16 de Octubre de 2008 quedando de la siguiente manera:

Corresponde al grupo de gestión de la información de la Subdirección de Servicios de la dirección administrativa ejercer las siguientes funciones,

1. Coordinar el diseño, desarrollo e implementación de las políticas y planes generales de la gestión documental en lo concerniente a la administración de la recepción y envío de las comunicaciones oficiales del Ministerio, del archivo central y de la biblioteca, con el fin que la Entidad cuente con la información que requiere para el desarrollo de sus funciones, enmarcado en un programa controlado de gestión documental, desarrollo de colecciones y la prestación inherente de los servicios de información.
2. Absolver consultas y emitir conceptos técnicos relacionados con la gestión documental y de información, aportando a la alta dirección, los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y control de los programas demandados por la ley, en relación con la gestión documental.
5. Velar por la oportuna prestación de los servicios de consulta, recuperación, radicación de comunicaciones, administración de expedientes y material bibliográfico y hemerográfico, que sean de competencia del Grupo.

6. Prestar los servicios de atención a usuarios, clasificación de información bibliográfica, hemerográfica y estudio de necesidades de información de los usuarios, para el desarrollo de colecciones y demás servicios inherentes a una unidad de información especializada, como lo es la Biblioteca José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Nota: se especifican los artículos específicamente que tiene que ver con la Biblioteca.

MISION

Apoyar, promover, facilitar y suministrar la información en el área de economía y finanzas públicas que administra el Ministerio, bien sea producida o recibida a nivel Nacional e Internacional.

VISION

Ser el Centro de Información en el área de finanzas públicas y economía que administre con altos niveles de eficiencia, eficacia y actitud de servicio las necesidades de los usuarios internos y externos, respaldados con herramientas de tecnología de punta mediante una eficiente utilización de los recursos.

4. BIOGRAFIA JOSE MARIA DEL CASTUILLO Y RADA

José María del Castillo y Rada, primer colombiano nombrado Secretario de Hacienda, denominación dada en el siglo XIX al hoy equivalente Ministro de Hacienda; designado con Decreto del 7 de octubre de 1821 por el Libertador Presidente Simón Bolívar (Gazeta (sic) de Colombia no.10 página 46) luego en 1823, 1826 y 1827, su Informe al Congreso de 1823 es la publicación oficial más antigua que reposa en la Biblioteca, en deferencia a él y por concurso desde 1993 la biblioteca Especializada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público lleva su nombre.

Presidente de la Primera República granadina, nacido en Cartagena de Indias el 20 de diciembre de 1776, muerto en Bogotá, el 5 de junio de 1833. En el proceso histórico de la revolución de independencia de Colombia, José María Eusebio Carlos del Rosario del Castillo y Rada tuvo un importante papel en la organización del sistema económico y fiscal del naciente Estado. Su padre era un militar español que fue jefe del batallón Fijo, el cuerpo más importante de las milicias en el Virreinato del Nuevo Reino de Granada; su madre era hija de los condes de Alicante. Por ello, su educación fue muy selecta, propia de la aristocracia cartagenera; allí aprendió sus primeras letras e hizo sus estudios secundarios.

Huérfano de padre y madre a los diez años, sus familiares lo enviaron a Santafé de Bogotá, donde vistió la beca en el Colegio Mayor de Nuestra Señora del

Rosario. Allí realizó sus estudios de latinidad y humanidades, y en la antigua Universidad de Santo Tomás cursó los estudios de filosofía y jurisprudencia durante ocho años, después de los cuales obtuvo el doctorado en Derecho Civil. En 1802 fue recibido oficialmente como abogado por la Real Audiencia de Santafé de Bogotá, y luego, en los Reales Consejos y Audiencias de todas las Indias. Castillo y Rada ejerció su profesión con éxito en la década siguiente.

Después de terminar sus estudios, se trasladó a Cartagena, donde recibió notables influencias en los temas de su predilección: la política, la filosofía y la economía. Participó en las tertulias que se hacían en la residencia de José María del Real, en las cuales se discutían las obras de Rousseau y Voltaire. En la misma forma, influyeron las ideas económicas de Antonio Narváez y La Torre y José Ignacio de Pombo, quienes en sus informes dieron a conocer la situación económica de la Provincia de Cartagena. Narváez consideraba el librecambismo como un camino seguro para impulsar el desarrollo económico de la Nueva Granada; por su parte, José Ignacio de Pombo planteaba la necesidad de acabar con el sistema tributario colonial, y recomendaba los estudios geográficos y económicos en el país.

En Santafé de Bogotá, Castillo y Rada ejerció la cátedra de filosofía en el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, y luego la de Derecho Civil, por renuncia

aceptada al prócer Camilo Torres en 1809. Entre los años 1809 y 1811 participó en los movimientos revolucionarios que culminaron en la Declaración de Independencia Absoluta de Cartagena, el 11 de noviembre de 1811, en la cual desempeñó un importante papel. En 1812, Castillo y Rada fue elegido diputado por las provincias de Tunja y Mariquita ante el Congreso de las Provincias Unidas de la Nueva Granada.

Fue decisivo para la reconciliación entre los centralistas y los federalistas. Desempeñó con lucimiento la gobernación de la entonces llamada República de Tunja, que aprobó su independencia absoluta el 10 de diciembre de 1813; el acta fue sancionada el 19 de diciembre por el gobernador Castillo y Rada. En 1814 se asoció con el prócer José Fernández Madrid, con quien redactó el periódico Argos de la Nueva Granada. José María del Castillo y Rada hizo parte del primer triunvirato de la Nueva Granada, en condición de suplente, junto con los próceres José Joaquín Camacho y José Fernández Madrid. Este triunvirato interino se instaló el 5 de octubre de 1814 y gobernó hasta enero de 1815, cuando entró a presidirlo Custodio García Rovira. Durante el régimen del terror, Castillo fue sentenciado a muerte por el pacificador Pablo Morillo, y fue encerrado en el edificio del Colegio Mayor del Rosario.

Sin embargo, numerosas mujeres santafereñas intervinieron ante Morillo para que se le otorgara el indulto. Con la influencia del jefe peninsular Carlos Tolrá, se le conmutó la pena de muerte por la del presidio en Omoa. Sin embargo, Castillo y Rada fue confinado en Panamá durante un año y luego fue trasladado a Cartagena de Indias, donde permaneció hasta julio de 1820, sufriendo su condena en trabajos forzados. Fue liberado por las tropas del general Mariano Montilla, que llegaron como libertadores a la Ciudad Heroica. Castillo y Rada participó en el Congreso de Cúcuta en 1821, en representación de las provincias de Neiva, Pamplona y Cartagena. Cuando el Precursor Antonio Nariño renunció al cargo de vicepresidente de Colombia, Castillo fue designado para reemplazarlo, en su carácter de interino.

Posteriormente, cuando fueron nombrados el Libertador Simón Bolívar como presidente de Colombia y el general Francisco de Paula Santander como vicepresidente, el nuevo gobierno encomendó la cartera de Hacienda a Castillo y Rada. Le correspondió la organización económica de la Gran Colombia; fue el primer hacendista en la historia nacional. Propuso la contribución directa y la eliminación de todos los privilegios que tenía la Iglesia católica en el poder y en la economía. Se propuso eliminar la gran mayoría de los impuestos coloniales y, sobre todo, las trabas que impedían el progreso de la industria y el comercio en la Gran Colombia. Para el fortalecimiento de la economía consideró muy importante la iniciativa privada, pues ella lleva a la producción de grandes riquezas.

Estos son los primeros planteamientos sobre la importancia del librecambismo o apertura económica con el interés privado. Sus ideas económicas están consignadas en sus Memorias de Hacienda 1823-1826-1827, que son el primer documento oficial de la economía grancolombiana. Castillo y Rada fue diputado a la Convención de Ocaña en 1828, elegido por las provincias de Cartagena y Mariquita. Nombrado presidente de la Convención de Ocaña en el primer período de sesiones, se manifestó partidario de las ideas bolivarianas de orden y poder ejecutivo fuerte para poder gobernar al país.

Encabezó la minoría bolivariana que se retiró de la Convención, la cual precipitó la disolución de la Gran Colombia. Castillo y Rada se manifestó partidario de la monarquía para Colombia, sin embargo, el Libertador no aceptó las propuestas monárquicas. Sus últimos años los dedicó a la formación de las jóvenes generaciones republicanas en el Colegio Mayor del Rosario, donde inició su vida pública. Siendo rector del histórico claustro, murió.

CRUZ SANTOS, ABEL. Castillo y Rada, hacendista y hombre de Estado. Bogotá, 1979. LECOMTE LUNA, ALVARO. Castillo y Rada, el gran colombiano. Bogotá, Caro y Cuervo 1977. RODRÍGUEZ PIÑERES, EDUARDO. La vida de Castillo y Rada. Bogotá, 1949.

5. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar un plan de fortalecimiento y difusión de los servicios de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para que esta sea más visible para los usuarios internos y externos

El marco de esta Investigación en la biblioteca especializada José María del Castillo y Rada (el servicio de biblioteca en sus múltiples dimensiones), en relación a la participación de los usuarios y su posible acceso al servicio. No se tratará sobre la información electrónica, ni sobre el acceso a la información digital, sino que circunscribiremos la investigación al ámbito de la biblioteca como institución especializada, como una de las organizaciones de las que se dota la sociedad de la información. Se adoptará una perspectiva institucional para masificar el uso entre los funcionarios de Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Tesoro Nacional como también que se dé a conocer entre usuarios externos.

Las bibliotecas especializadas deben tener en cuenta la información que deriva del contacto directo con los usuarios y saber sus preferencias, pues “no contar con estos datos produce un vacío entre la oferta del servicio de la biblioteca y lo que el usuario realmente necesita”

Al Realizar plan de fortalecimiento y difusión de los servicios la biblioteca será un lugar más visible por los usuarios del sector de hacienda y crédito, esto permite fomentar crecimiento exponencial de usuarios y servicios a requerir. En la que es posible además de encontrar materiales para el lector, poner a disposición toda aquella información de uso permanente por parte del usuario, en cuanto a disponibilidad, permanencia y accesibilidad. Por lo tanto, en lo relativo a los usuarios estos deben utilizar los servicios de la biblioteca y querer volver a ella, dándolos a conocer mediante un plan de difusión y divulgación de los servicios que provee.

5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico Inicial de la biblioteca y sus servicios entre los usuarios activos de la biblioteca para verificar el conocimiento que tienen de la existencia y uso de los recursos físicos y electrónicos de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada
- ✓ Analizar el impacto que generará en los usuarios, la institución y la comunidad, el hecho de incluir recursos digitales a la Biblioteca Especializada, para así ejecutar planes de mejora continua y enfocar esfuerzos en este tipo de colecciones.
- ✓ Evaluar las fortalezas y debilidades en la divulgación de los servicios y la alfabetización informacional para determinar las oportunidades de mejora, Llevando a cabo una campaña de promoción específica para la biblioteca especializada José María Del Castillo Y Rada
- ✓ Diseñar un portafolio de servicios con el apoyo de las herramientas tecnológicas para dar a conocer los servicios de la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada.
- ✓ Recomendaciones finales a la Biblioteca.

6. MARCO DE REFERENCIA

Quiero comenzar diciendo y centrando el valor de esta investigación en el principio del liderazgo, Porqué en el liderazgo? porque cuando hay falencias , deficiencias, problemas Etc. Solo con liderazgo se superan, Porqué surgieron?, surgieron por falta de liderazgo, por la decidía, la pereza, la falta de voluntad de cambio en las empresas o instituciones o para este caso específico por la falta de voluntad política o la falta de eficiencia de los funcionarios que tuvieron a cargo la biblioteca durante muchos años, por esta razón se hace necesario el liderazgo para que las cosas fluyan y tomen un mejor rumbo en adelante, es por esto que quiero citar apartes del artículo especializado de los señores Javier Blanch, Francisco Gil, Mirko Antino, y Alfredo Rodríguez-Muñoz de la Universidad Complutense de Madrid en el cual se titula **“Modelos de Liderazgo Positivo”** del cual cito algunos apartes de su artículo en los cuales especifican porqué un buen liderazgo es la base para hacer una buena investigación y que esta salga adelante y coseche buenos frutos, de esta manera se puede decir que:

“El concepto de liderazgo de servicio fue concebido e introducido en el contexto organizacional por Greenleaf (1977). La idea se materializó sobre la base de la experiencia profesional del autor en grandes corporaciones y sobre su propia reflexión intelectual (Spears, 1996). Las bases filosóficas del liderazgo de servicio se hallan igualmente arraigadas en la tradición cristiana (Sendjaya y Sarros, 2002). La teoría del liderazgo

serviente enfatiza el concepto de servicio a los demás y el reconocimiento de que el papel de la organización es el de posibilitar la formación de individuos que puedan contribuir a crear un entorno organizacional positivo. El líder serviente es aquel que sitúa las necesidades, aspiraciones e intereses de sus seguidores por encima de los suyos; su elección deliberada es servir a los demás para de este modo lograr su desarrollo y el éxito de la organización (Greenleaf, 1977). Esta idea adquiere una importancia decisiva en el contexto actual en el que, tanto investigadores como profesionales, en diversos sectores de la economía, tratan de responder a la percepción dominante de que los líderes corporativos han desarrollado unas pautas de conducta poco acordes con planteamientos éticos elementales (Parris y Peachey, 2013).”

Este texto nos acentúa sobre la importancia de decisión de abanderar un cambio en una organización y el cómo lograr un desarrollo con éxito desde un contexto corporativo para lograr Resultados, por esta razón los escritores nos muestran el liderazgo al momento de una investigación así.

“El concepto de liderazgo de servicio ha concitado una gran atención, recientemente, y, aunque todavía no existe un cuerpo amplio de datos de soporte, se ha comenzado a desarrollar una investigación sistemática sobre el mismo. Gran parte de esta se halla vinculada a los textos fundacionales de Greenleaf y a la actividad desarrollada por el Greenleaf Center (Parris y Peachey, 2013). Dicha investigación, hasta ahora, se ha centrado en dos áreas de interés. En primer lugar, en la elaboración de marcos teóricos para la comprensión del constructo (Russell y Stone, 2002; Van Dierendonck, 2011; Van Dierendonck et al., 2014; Chiniara y Bentein, 2016); en segundo lugar,

en el desarrollo de herramientas de medida que posibiliten la expansión de la investigación y la construcción de una teoría válida (Reid et al., 2014; Liden et al., 2015). Esta carencia empírica constituye, de momento, una limitación para la fundamentación del modelo, lo que obliga a desarrollar investigación centrada en elementos esenciales de la teoría (Bass, 2000). En la actualidad, las aportaciones teóricas más destacables (Page y Wong, 2000; Russell y Stone 2002), como reconocen los propios autores, constituyen básicamente constructos hipotéticos que permiten generar debate y sentar las bases estructurales de posteriores análisis e investigación”

Javier Blanch, Francisco Gil, Mirko Antino, y Alfredo Rodríguez-Muñoz

Universidad Complutense de Madrid

Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 2016. Vol. 37(3), pp. 170-176

<http://www.papelesdelpsicologo.es>

<http://www.psychologistpapers.com>

La mejor manera de hacer una buena investigación es teniendo claros tanto como lo que se va a hacer como también el Abstracto de lo que en sí es una investigación, por esta razón en el artículo especializado llamado “**Prácticas de Gestión del Conocimiento en los Grupos de Investigación**”, publicado en la revista Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y la escuela Interamericana de bibliotecología, nos dice lo siguiente.

“La gestión del conocimiento es una práctica organizativa que se está extendiendo a todo tipo de organizaciones, incluidas las universidades. Su estudio cuenta con distintos marcos basados en alguno, o en todos los procesos del ciclo de gestión del conocimiento. La

presente investigación centra su atención en las prácticas de gestión del conocimiento dentro de los grupos de investigación de una universidad colombiana, así como en las características de dichos grupos, tomando como base el marco holístico del ciclo de gestión del conocimiento. Para captar el contexto de dichas prácticas, la metodología sigue la teoría fundamentada, por lo que se realizan entrevistas en profundidad dirigidas a los coordinadores de los grupos de investigación, de una muestra seleccionada aleatoriamente. Los resultados apuntan la necesidad de desarrollar en los grupos de investigación actividades que incidan en la identificación, almacenamiento realizan entrevistas y el uso del conocimiento. Para ello se requiere, entre otras cosas, cualificar y asesorar a los investigadores en la planificación de las acciones de gestión del conocimiento Cuando investigan y gestionan proyectos. Es preciso profundizar en el estudio de las etapas del ciclo vinculado con las dinámicas de los grupos de investigación, para fortalecer las capacidades de generación y transferencia de conocimiento.”

Se puede inferir que una buena investigación debe de contar con lo siguiente para que tenga éxito, primero debe de centrar su atención en las prácticas de gestión, para para poder identificar falencias y posteriormente dar soluciones, luego tomando como base el marco holístico del ciclo de gestión del conocimiento., ósea lo que se aprendió para aplicarlo, como hacerlo?

Realizando entrevistas, identificando necesidades, almacenando información recolectada, para su posterior aplicación, desde el uso del conocimiento. También no podemos dejar atrás la planificación y la profundización de los estudios y con las dinámicas que éstos nos arrojen, todo esto junto nos debe conducir a una muy

buena y muy fundamentada investigación con unos posteriores muy buenos resultados.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

CRONOGRAMA DE TRABAJO INVESTIGACION BIBLIOTECA ESPECIALIZADA JOSÉ MARIA DEL CASTILLO Y RADA								
ACTIVIDADES	PRIMER SEMESTRE 2017							
	Marzo 17-17	Marzo 18-31	Abril 03-09	Abril 10-16	Abril 17-23	Abril 24-30	Mayo 01-05	Mayo 06-19
Entrega del Primer Avance del Trabajo de Grado	x							
Revisión Y sugerencias al primer avance del Trabajo de Grado		x						
Elaboración Diagnóstico Inicial			x					
Descripción de los Procesos de la Biblioteca				x				
Diseño Portafolio de Servicios					x			
Propuesta Difusión de Información en redes Sociales						x		
Revisión y sugerencias al Segundo avance del Trabajo de Grado							x	
Organización secuencial de sugerencias realizadas en segundo avance								x
Entrega final Trabajo de Grado								

8. INTALACIONES Y DIAGNOSTICO INICIAL DE INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA.

La Biblioteca actualmente cuenta con una excelente instalación a la cual la biblioteca mudó su material hace algunos meses, las nuevas instalaciones cuentan con excelentes espacios y amplios y cómodos, mesas y sillas para consulta con una muy buena iluminación, algunas imágenes de la biblioteca Especializada José María del Castillo Y Rada.

Figura.1

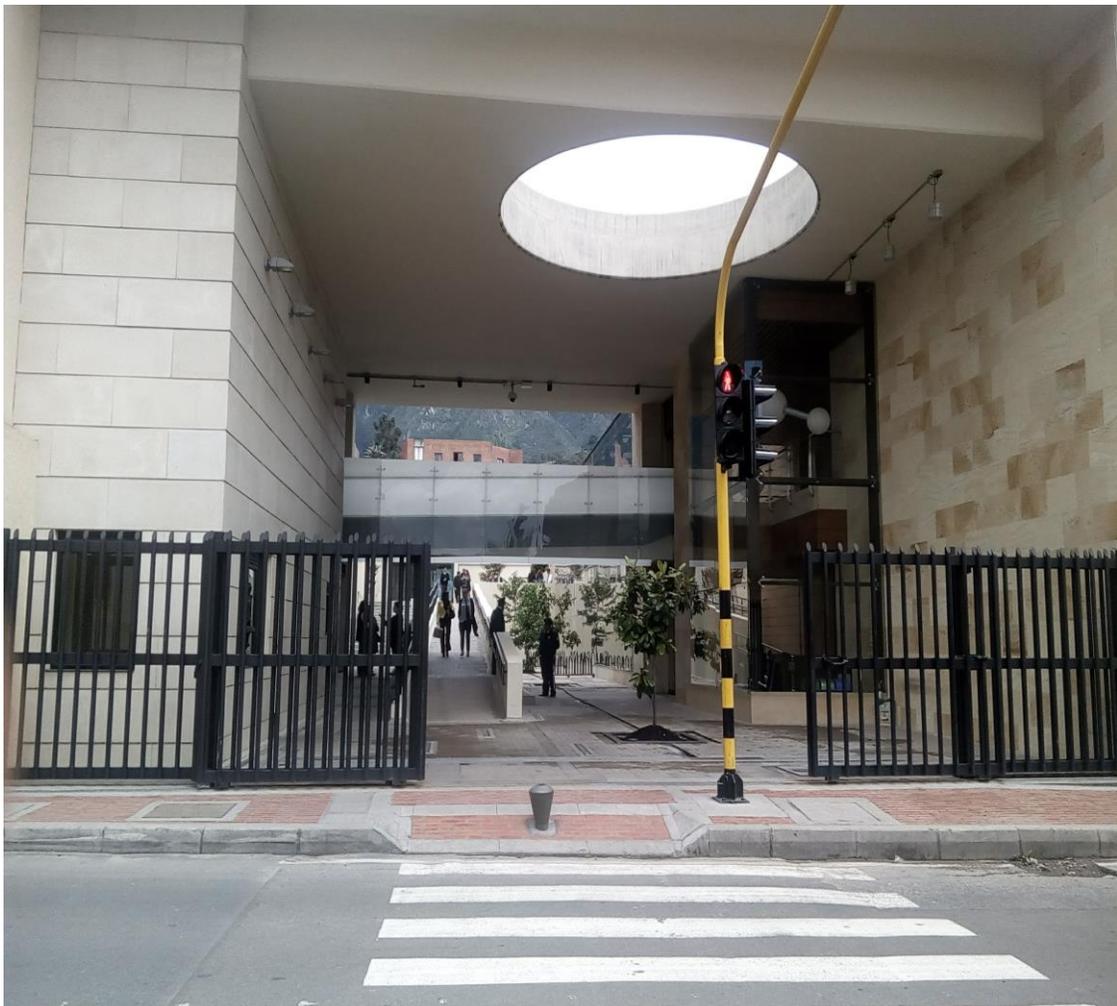


Figura. 2

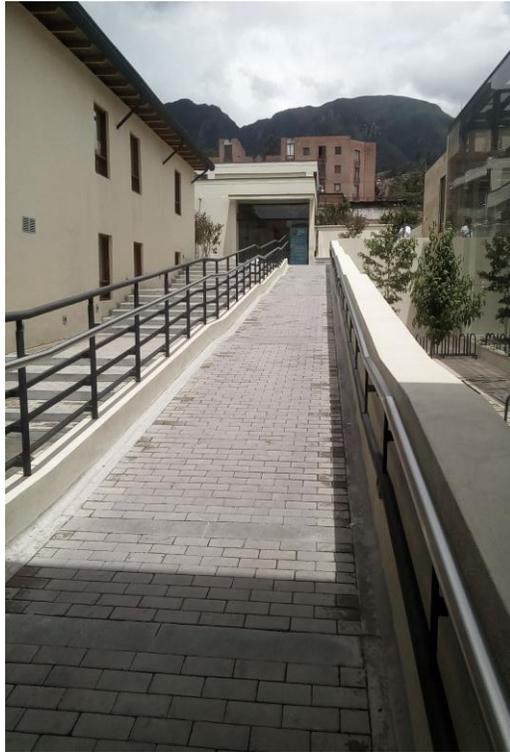


Figura. 3

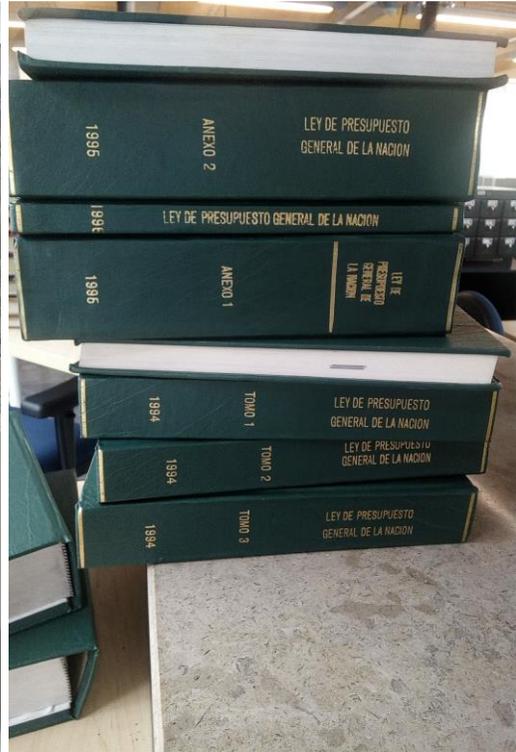


Figura. 3



Figura. 4

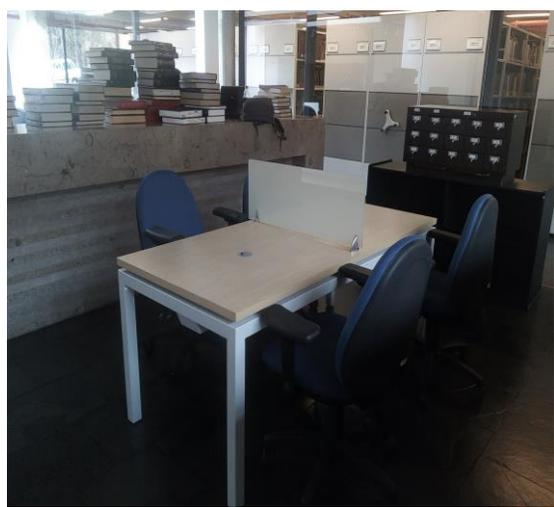


Figura. 5



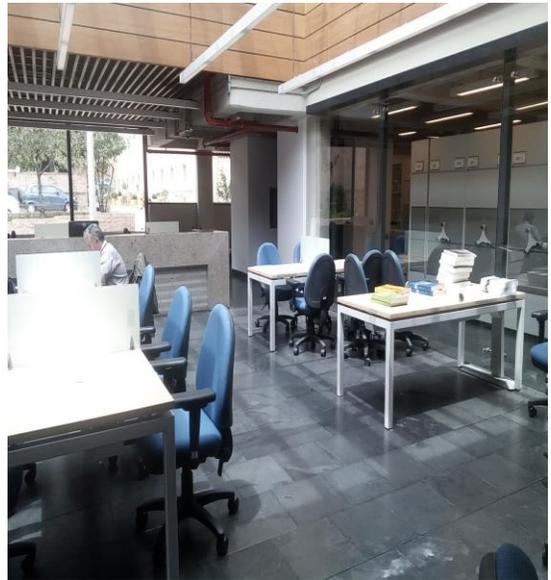
Figura. 6



Figura. 7



Figura. 8



8.1. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA CONTINUA

La evaluación o valoración diagnóstica continua es un:

Proceso continuo de brindar a los alumnos una respuesta clara sobre su trabajo que contribuye a mejorar los desempeños de comprensión. La evaluación diagnóstica continua comunica a docentes y alumnos lo que estos comprenden en rigor y como proceder en la enseñanza y el aprendizaje posteriores. Este proceso exige dos condiciones:

1. Que los desempeños de comprensión se ciñan a criterios de evaluación diagnóstica continua claros y públicos que estén estrechamente relacionados con las metas de comprensión.
2. Que los usuarios tengan la oportunidad de conocer y ser realimentados sobre sus gustos al leer, en cuanto a un servicio personalizado que deben de recibir al visitar la biblioteca.

Estos conceptos describen algunos elementos básicos que privilegian la comprensión de la disciplina en cuanto a prestación de servicios. El marco funciona simplemente como una guía que de acuerdo con Perkins y Blythe (1988) mantiene el enfoque sobre la comprensión y les permite a los profesores (instructores, talleristas, profesionales de la información o el nombre que se prefiera) diseñar unidades (o sesiones) y cursos que concuerde con sus estilos y prioridades particulares.

8.2. CONTEXTO DE LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN EN LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL, DIGITAL Y EN MEDIOS PARA BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Teniendo en cuenta los aspectos inseparables e invasivos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Ciencia de la Información y la Bibliotecología en esta época y enfocado desde el contexto Latinoamericano en general y colombiano en particular, se toman autores clásicos y contemporáneos (además la definición para proponer en el presente trabajo de investigación presenta la siguiente definición sobre lo que representa hoy la Ciencia de la Información:

“Ciencia de la Información es la ciencia que estudia e investiga el uso y comportamiento de los procesos de la información y se apoya en otras disciplinas con el fin de garantizar la inclusión y accesibilidad a la información y el conocimiento en todos sus formatos y soportes, brindando herramientas y elementos para que los usuarios conozcan sus derechos y hagan valer sus espacios de participación con la formación de ciudadanos en competencias informacionales, digitales y en medios, contribuyendo así a la reducción del analfabetismo en estos aspectos, a su vez acortando la brecha social, digital y de participación determinante en el avance hacia la sociedad de la información en miras a alcanzar la sociedad del conocimiento o mejor aún las sociedades de los saberes compartidos”.

De acuerdo a la anterior, en su artículo Information Literacy and Digital Literacy (2009) Birger Hjørland hace un profundo análisis sobre la Alfabetización Informacional y la Alfabetización y organización digital I desde la Ciencia de la Información ofreciendo una perspectiva que el mismo autor resume como:

“Information Literacy and Digital literacy are important concept is Information Science. Like any other issues these concepts may be approached from very different perspectives. (...) The core issue is the critical understanding of knowledge production and knowledge claims and how to be able to make rational decisions in overloaded information ecology”.

Por su parte, el Grupo de Expertos de la UNESCO han trabajado en los últimos años la “Alfabetización Informacional y la Alfabetización en Medios” con la formación de instructores (profesores, bibliotecólogos y bibliotecarios) en el tema, y concuerda en que la:

“Education for media and information literacy (MIL) offers trainee teachers exceptional insights concerning factors influencing levels and modes of community participation and citizenship. (...) In other words, a focus on media and information literacy processes provides an opportunity to look at teaching and learning in terms of making meaning and constructing knowledge in the context of receiving, analysing and producing media”.

Según Lau, las similitudes entre “Alfabetización Informacional y Alfabetización en Medios” son que ambas tienen por objetivo facilitar el desarrollo de habilidades informacionales, por lo que un individuo puede hacer juicio sobre el uso de la información accesible, ya sea que venga por si sola como los “marketing media” o

la información que él o ella han tenido que localizar de ahí la diferencia entre como tener acceso a la información y que esta sea de calidad y además de fácil acceso, La diferencia entre ambas está en los objetos

Según el texto Traducido por Mauricio Fino: **“Alfabetización Informacional y Alfabetización Digital** son concepto importante es Ciencias de la Información. Al igual que cualquier otra cuestión estos conceptos se pueden abordar desde perspectivas muy diferentes. (...) La cuestión fundamental es la comprensión crítica de la producción de conocimientos y afirmaciones de conocimiento y cómo ser capaz de tomar decisiones racionales en la sobrecargada ecología de la información.

Según el texto Traducido por Mauricio Fino: **“Educación para la Alfabetización Informacional y en Medios** (MIL, pos sus siglas en inglés) ofrece a los instructores aprendices conocimientos excepcionales sobre los factores que influyen en los niveles y modalidades de participación ciudadana y la ciudadanía. (...) En otras palabras, un enfoque en los medios de comunicación y los procesos de alfabetización informacional proporciona una oportunidad para mirar a la enseñanza y el aprendizaje en términos de construcción de significados y la construcción del conocimiento en el contexto de recepción, análisis y producción de medios de comunicación”.

De ahí la necesidad de saber conocer las diferencias para poderlas conceptualizar y aplicarlas a nuestro país, a nuestra ciudad, nuestras bibliotecas y en especial a

la Biblioteca Especializada José María del Castillo y Rada ya que sus falencias son verdaderamente considerables en cuanto a estos temas como la alfabetización y educación de sus usuarios para hacer la biblioteca grande, amena y conocida por un público en general

Esto sugiere la importancia de dar a conocer estas alfabetizaciones, pero sobretodo la necesidad de proporcionar la infraestructura para ayudar a los usuarios a conocer información de primera mano. Es decir, se debe dar el mejor servicio esto con el fin de eliminar las brechas de falta de información, facilitando el acceso a la información y el conocimiento generalizado del acervo documental de la biblioteca, esto con el fin de la masificación de los servicios prestado por la Biblioteca en cuanto información se refiere.

Parte de algunos de estos textos fueron tomados de:

LAU, Jesús. _____. Conceptual Relationship of Information Literacy and Media Literacy (draft) [Recurso electrónico]. UNESCO, 2010. 15p.

CNN MONEY.COM. The smartest people in tech. Smartest Academic: Danah Boyd. Fortune [serial on the Internet]. 2010; (Julio): Disponible en: http://money.cnn.com/galleries/2010/technology/1007/gallery.smartest_people_tech.fortune/26.html

9. MARCO TEORICO

Las bibliotecas son agentes sociales de desarrollo y tienen un efecto educador y multiplicador a niveles de la sociedad, sus productos y servicios, pudiendo traer como valor agregado ventajas competitivas para quien tiene la información.

El beneficio que proviene de las unidades de información es inmenso. Congregan en un solo punto de referencia documentos y datos que pueden ser utilizados, independientemente del tiempo o del espacio, por un elevado número de usuarios; incluidos aquellos que sufren de algún tipo de limitación visual, en respuesta a sus dudas y necesidades de información, ya sea en el desarrollo de actividades académicas, investigativas, sociales o profesionales, así como en los trabajos rutinarios o en la generación de nuevas ideas y productos.

Es por lo anterior, que las bibliotecas se deben preguntar cómo poner al alcance de todos sus usuarios la información que éstos necesitan, en el momento que la necesitan. La preocupación por el control, la localización y el acceso al documento necesariamente lleva a este tipo de instituciones a trabajar en torno al diseño implementación y mejora de los recursos y servicios de información que se ofrecen a las personas con limitación visual; basada en un diagnóstico previo, estudio o investigación de la problemática de la biblioteca en cuestión.

Finalmente se presentan las conclusiones y se hacen algunas recomendaciones de carácter general y particular para la Biblioteca José María del Castillo y Rada, como a manera de estructuración las redes de conocimiento, se ofertan recursos y servicios de información que contribuyen a la formación profesional de Usuarios y funcionarios y que son el pilar a los cuales les debe llegar el servicio prestado.

9.1. **INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL ENTORNO DIGITAL, EL CONCEPTO DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

Partiendo de la premisa que indica que la información es todo aquello que contiene datos e ideas, entonces la información que posee y produce el Estado es en principio pública, y debe ser de público acceso. Para ampliar el concepto se tomará el de Access Info Europe, organización española de derechos humanos dedicada a promover y proteger el derecho de acceso a la información en Europa y el mundo, según su definición.

“El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional como tal debido a la naturaleza representativa de los gobiernos democráticos; es un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además, las Administraciones Públicas se financian con fondos procedentes de los contribuyentes y su misión principal consiste en servir a los ciudadanos por lo que toda la información que generan y poseen pertenece a la ciudadanía”

La información es la materia prima de la democracia. Los ciudadanos buscan información o acceden a ella para saber qué reglas los rigen, qué obligaciones tienen y cuáles son sus derechos. Este conocimiento es el fundamento de las decisiones que toman los ciudadanos. Según la Fundación para la Libertad de Prensa – FliP el derecho de acceso a la información pública:

“es un derecho de vital importancia toda vez que éste propende por la transparencia del actuar del aparato estatal y eventualmente de algunos particulares. La cultura de transparencia contribuye a que se disminuya la corrupción, lo cual se traduce en un mayor control del actuar de los funcionarios públicos. En la medida que haya más acceso a la información pública se facilita la defensa de derechos fundamentales individuales y colectivos, lo cual a su vez se traduce en el fortalecimiento de la democracia”.

9.2. El acceso a la información pública

El acceso a la información es un derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión y en la Constitución Política de Colombia, aunque “en la mayoría de los países democráticos existen leyes que regulan el derecho de acceso a la información pública, y constituyen una parte fundamental de sus políticas de información, para nuestro país no hay una ley oficial más allá de reciente proyecto de ley de acceso a la información pública en Colombia presentado por la Alianza Más Información más Derechos.

El Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión de la IFLA argumentó en 1997 que:

“Para promover la difusión del conocimiento, la educación y la cultura en todas las naciones del mundo, es esencial que cualquier clase de información pueda circular libremente. El acceso a la información no solo contribuirá al entendimiento universal, sino que permite que

la diversidad de opiniones sea reconocida y respetada y mejorar el mutuo enriquecimiento entre las diversas culturas”.

Los mecanismos que tiene un ciudadano para solicitar información pública en la actualidad son muy diferentes a los que existían hace algunos años. En palabras del señor Fernández-Molina:

“Este derecho de los ciudadanos ha tomado una nueva dimensión con el desarrollo tecnológico. Así, cada vez es más frecuente que todo tipo de organismos públicos confíe en los sitios web como la mejor vía para difundir información, proporcionar acceso a los servicios de tal organismo, y proporcionar impresos, recursos e información necesaria para que los ciudadanos interactúen con su gobierno. Por otro lado, también proporcionan un medio por el que conducen sus actividades diarias y archivan la información básica relacionada con tales actividades.”

Citando a Smith y Missingham, Fernández-Molina, ellos nos aclaran que el acceso a la información pública no se limita a que las entidades públicas pongan la información a disposición de los ciudadanos sino que los sitios de estas instituciones públicas ayuden realmente a los ciudadanos a enfrentarse a los problemas diarios, a encontrar los caminos apropiados para los servicios del gobierno necesitados, a proporcionarles acceso directo a cualquier documento público deseado y a dirigir sus actividades e interactuar eficazmente con los diferentes gobiernos y administraciones.

“Para conseguir estos propósitos, los bibliotecarios y demás profesionales de la información se encuentran en una posición única para servir de guía y ayudar a los ciudadanos a sacar el máximo partido de esta información (SMITH et al., 2000; MISSINGHAM, 2008)”

La llegada de la tecnología a las entidades públicas permitió que se generara una dinámica diferente, antes el ciudadano únicamente podía obtener la información pública acercándose a la entidad y expresando por escrito o solicitando a través de un formulario el permiso para acceder, ahora muchas de estas entidades (no todas), permiten a sus usuarios acceder a la información a través de su sitio web. Pero el proceso al que recurre el ciudadano sigue siendo el mismo de años anteriores debido a dos factores: primero, la falta de conocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas y la brecha digital.

A esto se le suma, en palabras de Capurro, el derecho a que la información gubernamental oficial se presente de un modo que garantice su comprensión. Un acceso digital meramente formal a dicha información sin que se considere su transparencia no ayuda a que la ciudadanía se integre activamente al proceso de construcción social.

En Cuanto a **servicios virtuales** según Nieves González-Fernández-Villavicencio, nos presenta la teoría en cuanto al Servicio de Referencia, formación en competencias informacionales, impulsó del uso de las herramientas de la web nos dice lo siguiente:

“La mayoría de bibliotecas los ofrecen desde sus webs, sin embargo, esta acción resulta insuficiente. No se trata sólo de poner enlaces al servicio, sino que se debería aumentar la información que le rodea, ampliando el texto y los gráficos para describirlo mejor, y colocando enlaces en sitios estratégicos con etiquetas más amigables. La mayoría de usuarios no saben a qué se refiere el logo del servicio, y la difusión debe hacerse tanto dentro como fuera de la biblioteca (Connaway; Radford, 2011).

En la Wisconsin University Library se ha añadido al catálogo un pop-up que se despliega ofreciendo ayuda del bibliotecario cuando no se encuentra lo que se busca. Otra tendencia al alza en bibliotecas universitarias es la de servicios colaborativos entre bibliotecas consorciadas o mediante acuerdos institucionales para compartir personal, recursos y horario de atención al público. Destacan Global Reference Network, integrada por centros de todo el mundo que emplean QuestionPoint como sistema para administrar su referencia digital, y la iniciativa Internet Public Library de la Michigan University, que cuenta con la colaboración de estudiantes y bibliotecarios voluntarios de todo el mundo, que responden a consultas sobre referencia.

Cuando en el servicio de referencia se integran aplicaciones de la web social, podemos hablar de referencia 2.0. Ayra y Mishra (2011) realizaron un estudio sobre su uso en el servicio de referencia virtual, destacando el uso del chat, seguido a mucha distancia por Facebook o Twitter. Sin embargo y aunque las redes sociales favorecen el aumento de las transacciones de referencia, se encuentran muy poco integradas en este servicio, salvo casos excepcionales como las bibliotecas de la Western Washington University, y en líneas generales adolecen de falta de visibilidad y promoción, ya que los usuarios desconocen que la biblioteca los ha puesto para comunicarse con ellos (Ramos; Abrigo, 2012). Esta situación

se mantiene también en el ámbito español, con presencia de bibliotecas en medios sociales, pero no de su servicio de referencia (Manso, 2010). https://twitter.com/Ask_WWU_Lib

Las tecnologías sociales facilitan la participación y colaboración del usuario (Pinto; Manso, 2012), que llega a formar del servicio contribuyendo a su diseño, elaboración y contenidos, tendencia que constituye una de las bases del marketing 3.0. Esta versión del marketing se basa en la implicación del usuario en el proceso creativo –el llamado marketing de colaboración con la idea de que los consumidores aprecien cada vez más la colaboración en el proceso de creación, desarrollo y comunicación de la marca.”

En cuanto a la necesidad y la forma de del aprovechamiento en las Aplicaciones de la web y la utilización de las **Redes Sociales** la autora, Nieves González-Fernández-Villavicencio nos habla de cómo los usuarios pueden usar y masificar esta herramienta desde un punto óptico de eficiencia administrativa y de buen uso de la red.

“La referencia social, muy ligada a la referencia 2.0, aparece cuando una comunidad de voluntarios responde a las preguntas de otros usuarios, e implica un notable esfuerzo de colaboración en grupo

Un servicio similar es el chat de Twitter usado mediante un #hashtag, a través del cual se puede seguir una conversación y participar sobre un tema. Un ejemplo de referencia virtual 2.0 y social es Bibliosesame, una red nacional de bibliotecas públicas que responden de forma colaborativa. En su página en Facebook los usuarios plantean preguntas en su muro

que son respondidas por bibliotecarios de la red y cualquier usuario puede participar y enriquecer las respuestas.

<https://www.facebook.com/bibliosesame>

Second Life fue uno de los primeros servicios de la web social en el que los bibliotecarios ofrecieron la referencia virtual y supone una oportunidad para aquellas bibliotecas en cuyas universidades se está impartiendo docencia en estos espacios virtuales, ya que puede de esta forma interactuar con sus usuarios y responder a sus preguntas en los espacios que frecuentan (Godfrey, 2008).”

Que nos dice el texto anterior nos plasma la necesidad de aplicar y manejar la web, el internet y todas sus herramientas que esta nos trae tales como las redes sociales y lo sobrevaloradas que podemos tener las páginas web de las entidades como las redes sociales para este caso específico la Biblioteca, y de ahí la necesidad de explorar y masificar las herramientas tanto 2.0 como la 3.0 que ya debemos comenzar a manejarla a la perfección como buenos profesionales en Ciencias de la Información.

Nota: En cuanto a la **información pública del Entorno digital** algunos apartes de estos textos fueron tomados de los siguientes lugares web que a continuación relaciono:

FUNDACIÓN PARA LA LIBERTAD DE PRENSA. Manual para el acceso a la información [En línea]. 2009. [Consultado el 21 de marzo de 2017]. Disponible en: <<http://www.flip.org.co/resources/documents/0fae2a9e0737ac86d9a2a90d97b7ddb9.pdf>>.

IFLA. Comité de Acceso a la Información y Libertad de Expresión: los principios del acceso a la información y la libertad de expresión [En línea]. 1997. [Consultado el 23 de marzo de 2017]. Disponible en:

<http://archive.ifla.org/IV/ifla63/63caifs.htm#II>.

FERNÁNDEZ-MOLINA. Op cit. p. 74.

10. DIAGNOSTICO DE LA BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA

Las Bibliotecas cumplen un rol un protagónico para la memoria en un estado moderno; La Biblioteca especializada José María del Castillo Y Rada no es ajena a este Rol protagónico de brindar información y que este sea un portal masivo a los usuarios hambrientos de información, y con deseos de nuevo conocimiento.

Sin lugar a dudas la Administración Pública está ligada al estado y se refleja en el gobierno que para el caso colombiano se obtiene a partir de una democracia participativa; la cual tiene implicaciones directas sobre las bibliotecas; en este caso en especial ésta biblioteca por pertenecer a una entidad gubernamental, por ley es obligación tener acceso a los servicios de información, para esta ocasión en especial, él de prestar un servicio a sus ciudadanos “Usuarios” y en especial a los funcionarios públicos quienes asumen la responsabilidad de conservar, preservar y difundir la información y de participar como ciudadanos “Usuarios” en la preservación de la memoria y la prestación del servicio a quien lo necesite por parte de la entidad, para este caso en el Ministerio de Hacienda Crédito Publico Y Tesoro Nacional, la Bibliotecología facilita la eficiencia administrativa; Desde este brazo de la institución se cumple una gran labor social desde la prestación de un servicios al ciudadano “Usuarios” en pro de la satisfacción de las necesidad y el hambre de información de la mayoría de la población, “ciudadanía, Usuarios” y por consiguiente asegura una satisfacción en

la ciudadanía “usuarios ” “estudiantes ” y público en general el cual necesite el acceso a algún tipo de información, con servicios eficientes; Esto gracias a que la información debe de fluir de manera oportuna en los diferentes servicios de la Biblioteca.

Además de que se debe contribuir con la preservación de la memoria Institucional depositada en la biblioteca especializada José María del Castillo y Rada, Como memoria institucional y memoria Histórica del país en cuanto a finanzas se refiere.

Como **FORTALEZA**, en la biblioteca José María del Castillo y Rada se puede comenzar diciendo en unas pocas líneas. La entidad con sus problemas de presupuesto y lo demás. Hay un gran interés administrativo para sacar adelante ésta biblioteca y posicionarla en el área, Como una biblioteca digna de la entidad el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y ala vez que ésta sea digna de visitar, a esto se le debe sumar las magníficas Instalaciones con las que cuenta actualmente la biblioteca.

En cuanto a las **DEBILIDADES**, sin duda la falta presupuesto al área interna d en la biblioteca constituye un problema , si es cierto que se congio un enorme avance al conseguir dinero para unas nuevas instalaciones amplias y magnificas, el corazón de la biblioteca sigue estando débil , a falta de convenios, más acervos documentales, contar personal profesional en todas las áreas de la biblioteca, esto constituye posibles deficiencias en el servicio actual y a futuro, No es que se

éste diciendo que el servicio actual sea malo, sino que la biblioteca debería contar con que su personal sea profesional en el área y además que estos funcionarios que estén estudiando esta carrera , (vocación) el servicios por ende será mejor

A esto habría que sumar, además la total ausencia de recursos electrónicos y bases de datos, puesto al momento la biblioteca no cuenta con ninguna base de datos.

Los usuarios de esta biblioteca, tienen un perfil muy definido. Suelen ser funcionarios, estudiantes de facultades de economía, motivados por sus profesores a investigar sobre cómo ha sido el movimiento y desarrollo de las finanzas que han movido a nuestro país el último siglo, y en general investigadores en búsqueda de datos concretos para realizar sus trabajos.

La mayor parte de las Biblioteca Especializadas José María del Catillo Y Rada Del Ministerio de Hacienda crédito público y tesoro Nacional en su colección tiene tres componentes, estos principalmente son:

1. Información publicada: publicaciones periódicas, monografías, obras de referencia. Principales, La Colección general de libros.
2. Información generada internamente por la institución entre las que se ubica: La Colección patrimonial bibliográfica.
3. La hemeroteca, información disponible a través de fuentes externas a la institución u organización: Integrada por las publicaciones seriadas, incluyen:

revistas, anuarios, memorias, diarios, boletines, periódicos, entre otros. Paralelamente, las colecciones se componen básicamente de información de finanzas a nivel mundial.

Las inclusiones de documentos no sólo son bibliográficos, sino en múltiples formatos, los sistemas de información y las bases de datos son importantísimas en esta época digital por lo que sea hace necesario que la biblioteca cuente con ellos lo antes posible, no se puede olvidar que algunas bibliotecas del sector cuentan con unas excelentes plataformas digitales y muy buenas bases de datos. Estas unidades informativas hacen referencia a la descripción bibliográfica y a la descripción de su contenido, en las bibliotecas especializadas se presta mayor atención al tratamiento del contenido de los fondos ya que proporciona mayor información al usuario. Para ello es frecuente el uso del resumen como instrumento de selección de la información, las palabras clave utilizadas para las listas de términos o tesauros especializados. La temática, hace referencia, a contenidos específicos sobre los temas que aborda la biblioteca, sin embargo, no puede limitarse a eso nada más. Para dar más y mejor información a sus usuarios esta debe albergar también fondos sobre temáticas paralelas a la propia de la especialización que para este específico vendría siendo el área de finanzas.

El usuario de una biblioteca especializada José María del Castillo Y Rada, es un usuario exigente que busca soluciones rápidas y eficaces, además siempre quiere información continua sobre las novedades informativas que se producen en el ámbito financiero. No obstante, la biblioteca deberá realizar estudios más

profundos para tener conocimiento lo más real posible acerca de las necesidades de nuestros lectores y usuarios, para de esta manera adecuar sus servicios a esas necesidades. Básicamente en cuanto al fortalecimiento de los servicios ya prestados y planes encaminados a la mejora continua del servicio en la Biblioteca.

10.1. DESCRIPCION DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA.

10.1.1. ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo de la biblioteca especializada José María del Castillo y Rada se orienta hacia la tarea de organizar y optimizar los recursos documentales, humanos, financieros, materiales y físicos que involucra procesos tales como:

- ✓ La Planeación
- ✓ La Dirección
- ✓ La Coordinación
- ✓ El Control

10.1.2. Planeación:

La planeación proporciona dirección y orienta la organización. La biblioteca especializada seleccionada para este trabajo ha desarrollado los elementos de la planeación: funciones, políticas, reglamentos, presupuestos, visión, misión, objetivos a corto y mediano plazo y planes. También usa la planeación estratégica y la planeación, programación y para la elaboración y aprobación del presupuesto; esta planeación facilita los objetivos, la ordenación de los recursos materiales y humanos, la determinación de los métodos y las formas de organización, el

establecimiento de medidas de tiempo, cantidad y calidad, la localización espacial de las actividades y otras especificaciones necesarias para funcionar adecuada, eficaz y eficientemente.

10.1.3. Dirección

Este elemento logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente, con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas. Su importancia radica en que cumple una función sobre la cual los demás elementos de la organización se subordinan y ordenan. La dirección también significa el factor humano, porque es aquí donde realmente se dan los problemas de la ejecución de los programas determinados en la planeación. La función directiva consiste en integrar los recursos materiales, documentales, físicos y humanos, estos últimos son los más importantes pues a través de ellos se logran los programas, proyectos, metas, etc.

10.1.4. La Coordinación

La importancia radica en anticiparse a los conflictos que puedan surgir dentro de la organización, debido a que el conflicto "tiene sus orígenes en diferencias de objetivos, intereses, esfuerzos, métodos, horarios, actividades, etc. De lo anterior se traduce su carácter trascendental en la biblioteca.

Existen diversas condiciones que tienden a producir conflictos, los aspectos que lo conforman y permiten que surja son:

- A. Las partes involucradas.
- B. Campo (lugar de trabajo)
- C. Dinámica (cómo interviene cada miembro)
- D. Administración (que al ejecutar la dirección no se tomó en cuenta la coordinación).

10.1.5. El control

El control es la medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos. La planeación y el control están estrechamente vinculados. El control, es una función de todos los gerentes, desde el presidente hasta el supervisor. Permite el logro de los objetivos que se establecen en la planeación por medio de la medición que permite controlar, medir y cuantificar los resultados; permitiendo descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.

El objetivo del control es prever y corregir los errores. El control es un proceso cíclico y repetitivo.

10.1.6. Funciones.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 2181 de 2001 numeral 9, son funciones de la Biblioteca:

- a) Administrar el manejo de la biblioteca del Ministerio;
- b) Establecer los reglamentos, procedimientos y manuales para la utilización de los recursos a su cargo con el fin de garantizar el funcionamiento del área;
- c) Establecer programas y relaciones con las entidades que participan en la producción y divulgación de información relacionada con el área de especialización de la Biblioteca;

- d) Localizar, ubicar, adquirir, compilar y conservar la memoria bibliográfica institucional, así como la información básica sobre las dependencias del Ministerio;
- e) Elaborar los planes de acción y programas de desarrollo de la Biblioteca, evaluarlos y ajustarlos según las necesidades;
- f) Desarrollar parámetros normalizados para el tratamiento, análisis y divulgación de información conforme a las técnicas de la Bibliotecología;
- g) Ejercer control y propender a la conservación temática y cronológica de las adquisiciones que realice el Ministerio bajo diferentes soportes y tipos de materiales.

10.1.7. Usuarios:

Usuarios Internos. Son los funcionarios de planta y contratistas del Ministerio con derecho a ficha control de usuario; pasantes, sin derecho a ficha;

Usuarios Externos. Son las Bibliotecas, Centros de Documentación y/o Unidades de Información que soliciten los servicios, así como investigadores, estudiantes y público en general.

11. COMO HACER UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Según dice Cárdenas Medina, Y Rico Bautista, en su artículo sobre mejores prácticas de gestión en Las Tecnologías De la Información, ellos nos plantean el ciclo de vida de los servicios y de cómo generar un modelo de gestión, estructurando roles y funciones para de esta manera generar servicios de calidad sobre todo en estos tiempos dominados por la tecnología. tiempos donde la tecnología va delante de todo y sobre todo muy adelante en cuanto a las bibliotecas se refiere y a sus servicios que siempre deben estar a la vanguardia de la tecnología, pero esto no siempre sucede desafortunadamente, Cárdenas Medina y Rico Bautista Nos dice que:

“La meta primordial del modelo propuesto es ser una guía de gestión basada en la calidad del servicio, potencializando el capital humano, el conocimiento resultado de su operación y el control de sus actividades orientadas a la satisfacción del cliente. Se busca organizar la estructura de trabajo, establecer herramientas y mecanismos eficientes de comunicación, establecer una estructura por procesos que es una de las alternativas para responder a esos nuevos desafíos; la identificación, delimitación y control permiten asignar parámetros y responsabilidades medibles, para definir las verdaderas contribuciones en el quehacer de las personas, justificando la inversión en ellas bajo criterios de desempeño más objetivos y precisos”.

11.1 DEFINICIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Los servicios varían primeramente en cómo y en qué contexto crean valor. El portafolio de servicios representa los acuerdos y la capacidad del proveedor sobre lo que puede ofrecer al cliente y al mercado en general; del mismo modo refleja las obligaciones contractuales, la forma como desarrolla el servicio, el compromiso con el mejoramiento continuo del servicio y la tercera línea de servicios (visible o no a cliente).

No debemos olvidar que para brindar un buen servicio es importante tener definidos cuáles de ellos con el fin de garantizar los ofrecidos a los clientes (usuarios) y su continuidad. También es muy importante que para asegurar una buena definición y la vez prestación de los servicios que conformarían un portafolio, es necesario responder las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué clase de servicios entrega la biblioteca? (tipo de servicio)
- ✓ ¿Quiénes son sus clientes (usuarios)? (tipo de servicio)
- ✓ ¿Qué Información Buscan? (calidad del servicio)
- ✓ ¿Cómo se benefician sus usuarios? (utilidad servicio)
- ✓ ¿Qué condiciones tienen sus instalaciones? (Utilidad y calidad del Servicio)

Es ahí donde la institución, en este caso el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y su Biblioteca Especializada, se debe contar con la mejora continua, en la

operación de los servicios según el catalogo correspondiente y un mejoramiento en la dinámica de la prestación de los servicios hacia los usuarios.

11.2 IMPLEMENTACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN CUANTO PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA

Según lo investigado se logró inferir que para que la biblioteca funcione a la perfección debe de contar con algunas de lo que se relaciona a continuación, de esta manera la biblioteca funcionara como un reloj suizo y ayudara a la eficiencia administrativa de la institución, comenzando por los siguientes ítems.

- ✓ En el Centro de Biblioteca se han identificado tres procesos fundamentales:
- ✓ Difusión y préstamo de material bibliográfico
- ✓ Adquisición y procesamiento de material bibliográfico
- ✓ Gestión Administrativa de la Biblioteca

Cada uno de los procesos identificados, se encuentra constituido por los procedimientos que se presentan en el cuadro siguiente:

Tabla 1. Identificación de Procesos y Procedimientos.

Dependencia	Cargo del Responsable	Descripción	Plazo o Tiempo
Biblioteca	Funcionario	Orienta al usuario en la consulta	Permanente
Biblioteca	Funcionario	Remite al usuario a las colecciones y/o secciones donde se encuentra la información	Permanente
Biblioteca	Coordinador de la Biblioteca	Capacita al usuario en la búsqueda, uso y manejo de las bases de datos y fuentes de información de la Unidad	Permanente
Biblioteca	Coordinador de la Biblioteca	Supervisa y coordina a los funcionarios de la unidad en la atención oportuna y eficiente a los usuarios.	Permanente

11.3 EN CUANTO A GESTIÓN DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL

La colección bibliográfica y documental se presenta en diversos soportes; y el concepto como tal debe ser entendido como todas las agrupaciones de documentos bibliográficos oficiales y privados en diferentes soportes para su consulta, como son:

12 Memoria institucional bibliográfica.

Son las publicaciones del Ministerio editadas o inéditas en cortos tirajes de contenidos especiales tales como: memorias del Ministro al Congreso, proyectos y leyes de presupuesto, informes, monografías, documentos técnicos, ponencias, boletines, etc.;

✓ Las Obras de referencia.

Obras de carácter general para dar y obtener información rápida y precisa, como son las enciclopedias, diccionarios, manuales, guías, atlas, índices, entre otras. Colección que se encuentra en estantería abierta de libre acceso.

✓ La Colección de reserva.

Pertenecen a esta, la última entrega de las revistas de alta consulta y revistas de las cuales exista un solo ejemplar del mismo título, número y año; algunos libros, documentos, ejemplares únicos, ediciones agotadas en el mercado, documentos inéditos y publicaciones anteriores a 1960, que requieren un tratamiento especial;

✓ **La Colección general de libros.**

Comprende los libros y monografías de contenidos específicos en cualquier área del conocimiento, en especial en el área de economía con énfasis en hacienda pública;

✓ **La Colección patrimonial bibliográfica.**

Colecciones antiguas con que cuenta la Biblioteca conservadas desde su inicio como el Diario Oficial desde 1821, Gaceta Judicial desde 1887, Anales del Consejo de Estado desde 1915, Anales y Gacetas del Congreso desde 1975, entre otras;

✓ **El Archivo vertical.**

Constituido por ensayos, artículos sueltos y/o de periódicos, documentos técnicos o inéditos cuya extensión es menor de 70 páginas;

✓ **La Hemeroteca.**

Integrada por las publicaciones seriadas, incluyen: revistas, anuarios, memorias, diarios, boletines, periódicos, entre otros.

11.4. EN CUANTO A SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Dirigidos a todos los usuarios.

11.4.1. Referencia. Servicio de atención inmediata, que ofrece asesoría y orientación en la búsqueda bibliográfica de materiales a través del catálogo electrónico y manejo de fuentes.

11.4.2. Consulta del catálogo electrónico. Suministra las referencias bibliográficas del material analizado y disponible en Biblioteca, integra las colecciones y opera con el software CDS/ISIS versión Winisis.

11.4.3. Consulta en sala. Permite al usuario la utilización de las colecciones en la sala de lectura.

11.4.4. Reprografía. Facilita al usuario fotocopias del material bibliográfico existente en la Biblioteca, previo pago de las mismas y de acuerdo con la Resolución 1254 del 4 de julio de 2003.

11.4.5. Atención personalizada. Apoyo al usuario en la búsqueda de un tema especializado en el área de economía.

11.4.6. Correo electrónico. Disponibilidad del buzón: biblioteca@minhacienda.gov.co para solicitudes, sugerencias y recomendaciones

11.4.7. Servicios especiales.

Son exclusivos para funcionarios del Ministerio y/o entre bibliotecas.

11.4.8. Préstamo domiciliario. Permite el préstamo de materiales por varios días para su consulta, de acuerdo con los parámetros establecidos

11.4.9. Préstamo interbibliotecario, Servicio cooperativo y retributivo de préstamo de materiales realizado entre diferentes bibliotecas de Bogotá, las cuales se adhieren libremente previa constitución de un convenio.

La Biblioteca del Ministerio establecerá convenios con unidades de información del sector público y/o privado, respetando las normas de cada unidad de información.

Se mantendrán los convenios suscritos con:

- ✓ ▪ Banco de la República - Biblioteca DIE.
- ✓ ▪ Biblioteca Luis Ángel Arango.
- ✓ ▪ Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- ✓ ▪ Contraloría General de la República.
- ✓ ▪ Departamento Nacional de Planeación.

11.4.10. Diseminación selectiva de información. Suministra en forma regular información a usuarios individuales o a grupos seleccionados, con una temática común de interés.

11.4.11. Conmutación bibliográfica. Es la obtención de documentos que no se encuentren en la ciudad. Este servicio tiene un costo establecido por el proveedor de información y será asumido por el usuario que realice la solicitud.

11.4.12. Capacitación a usuarios. Informa e instruye en el uso de fuentes de información, recursos y servicios que son de interés para el usuario y disponibles en la biblioteca como son: manejo de catálogos electrónicos, herramientas internet, entre otras.

11.4.13. Consulta en internet. Brinda al funcionario del Ministerio el servicio de búsqueda a través de Internet con la intermediación del profesional de Bibliotecología.

11.4.14. Carpeta pública. Disponibilidad de una carpeta pública para mantener informado al usuario (funcionario), con acceso vía intranet o mediante el programa de correo electrónico Outlook.

11.4.15. Boletín de últimas adquisiciones. Informa a los funcionarios del Ministerio, acerca del material nuevo que ha ingresado a la Biblioteca.

11.4.16. Bibliografía. Suministro de listados de citas bibliográficas relacionadas con el área de economía y finanzas públicas.

11.5. EN CUANTO A GESTIÓN DE COLECCIONES

Las políticas de colección para la entidad deben cumplir con los siguientes criterios:

- ✓ La incorporación a la colección de nuevos materiales.
- ✓ La incorporación a la colección de nuevos temas y títulos.
- ✓ El acceso libre a la colección, este debe responder a determinados requisitos como son:

11.5.1 Necesidades de la Institución: El fondo de la Biblioteca debe responder la misión de la entidad; por lo tanto, debe propender por poseer una colección suficiente y necesaria que cubra las necesidades del usuario en esta temática.

11.5.2 Adecuación a la demanda de usuarios: debe atender a los usuarios según las necesidades, intereses, preferencias y demandas.

11.5.3 Variedad: La colección de la Biblioteca no debe limitarse sólo a los libros, sino que debe incorporar material en diversidad de soportes en beneficio de los usuarios que a ella acuden.

11.5.4 Actualización: Los fondos de la Biblioteca debe ofrecer a los usuarios información actualizada; para cumplir con tal propósito es necesario incorporar periódicamente nuevos documentos sino realizar un expurgo a los ya existentes. Esto le permitirá a la colección estar en permanente

desarrollo y actualización con el fin de responder a las necesidades del usuario actual.

11.5.5 Equilibrio: es decir que exista una relación de equivalencia entre los usuarios del Ministerio y el número de títulos a disposición del mismo.

11.5.6 Calidad: en la colección bibliográfica debe primar la calidad sobre la cantidad con el fin de logara la satisfacción del usuario y el acceso a información de calidad que esté acorde con las necesidades del usuario.

De igual forma es importante para mantener una colección actualizada y de calidad además de un proceso que permita recuperar espacio realizar un procedimiento conocido como descarte que tiene como objetivo fundamental retirar los documentos que han sido dados de baja y para ello tiene la opción en el caso del Ministerio de cederlo a otra Entidad o Institución interesada o enviarlo como parte del reciclaje.

12. METODOLOGÍA

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta que el fin último de la investigación es diseñar una propuesta de difusión de la formación a los usuarios y un portafolio de servicios, Razón por la cual, se busca que los usuarios y funcionarios adquieran y accedan a los servicios prestados por la biblioteca y puedan acceder a la información por medio de los recursos disponibles en las biblioteca; fue necesario identificar las prácticas, los diferentes recursos y conocer la posición que surge alrededor del actual programa de difusión por parte de los funcionarios encargados. Es por esto que fue necesario implementar una metodología cualitativa, la cual permitió reconocer la “realidad que se vive en las biblioteca” por medio de la aplicación de instrumentos de diferentes métodos, como por ejemplo de investigación acción donde los comentarios sobre la marcha, las entrevistas y el taller, al igual que los recursos fotográficos implementados en la etnografía, entre otros, reflejaron datos propios y característicos de las prácticas que utilizan las biblioteca para formar a los usuarios y los funcionarios, teniendo en cuenta que el programa de formación de usuarios debe involucrar, “el intercambio de experiencias y conocimientos encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información”.

12.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se estructuró en fases las cuales parten desde la contextualización hasta el diseño de la propuesta de formación donde se involucra las necesidades de esta, siendo esta la solución al problema de investigación, dicha estructura permitió desde un comienzo encaminar paso a paso los lineamientos y las líneas de acción que una vez vistas en conjunto se enlazan y estipulan una coherencia en cada una y teniendo en cuenta cada aspecto desarrollado e interpretado en el proceso. A continuación, mencionaremos cada una de las fases y sus respectivos subprocesos.

Primera Fase

Esta se llevó a cabo por medio de dos subprocesos: el primero, contextualiza el proyecto de investigación a partir de los antecedentes desde el escenario de las biblioteca y sus servicios prestados, la formación de usuarios, la utilización de la imagen vista desde la institucionalidad, la descripción, delimitación y definición del problema; y la importancia de construir una propuesta de la difusión de la información hasta las satisfacción de los usuarios como de los funcionarios quienes son al fin los que usan de ella.

En una fase siguiente se definieron los objetivos orientados a analizar el portafolio de servicios existente y sus posibles mejoras para satisfacción de los usuarios finales; seguidamente, se profundizó sobre el papel de la imagen de la Biblioteca José María Del Castillo y Rada dentro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; así mismo, el desarrollo del marco teórico se orientó sobre el concepto y la Información Pública, el Acceso a la información Pública y sobre todo Propósitos de las Bibliotecas

Una vez establecidos los objetivos específicos para el análisis de las propuestas, se definió algunos elementos base: el contenido, la metodología como las recomendaciones.

A partir de los elementos considerados en los objetivos se dio paso al diseño y aplicación de los instrumentos donde cada uno cumplió un propósito dentro del campo de la investigación, es de anotar que desde el diseño de la investigación unas recomendaciones finales.

13. COMO DIFUNDIR LA BIBLIOTECA JOSE MARIA DEL CASTILLO Y RADA EN REDES SOCIALES.

Se puede comenzar por inferir que una persona o empresa u institución o para este caso específico una Biblioteca especializada en finanzas, la biblioteca José María del Castillo y Rada, sobre cómo se puede llegar a tener un magnífico website (página Web) o blog, pero si nadie la encuentra no conseguirá nada. Por eso es imperativo que las pequeñas empresas comiencen a utilizar el social media marketing para disminuir su dependencia de los motores de búsqueda y para ganar nuevas fuentes de tráfico hacia sus websites (páginas Webs) o blogs.

Hay muchísimos sitios dedicados al social media, aunque con diferentes enfoques: Entre las más conocidas o comerciales están YouTube, Facebook, Bitácoras, Google marcadores, LinkedIn, Yahoo Answers. Entonces, es preciso probar los que te parezcan más adecuados a tu público objetivo. Y muy a menudo la mejor opción resulta de una combinación de varios de estos sitios.

Deduciendo esto a continuación se presentan algunas de las formas en las que los profesionales en Ciencias de la Información o en general alguien que quiera masificar el productos o servicios o para este caso específico, dar a conocer la Biblioteca y sus servicios se pueden aprovechar los beneficios del marketing a través de las redes sociales o de interacción de las tecnologías 2.0.

Ten tu propio blog o website (página Web). Esto parece ser muy obvio pero la mayoría de las pequeñas empresas o profesionales independientes no lo tienen o no saben usarlo para potenciar sus emprendimientos. Un blog es una excelente oportunidad para conectarte con tus clientes actuales y potenciales. Una plataforma como WordPress.org es ampliamente difundida y es gratuita. Hay montones de plantillas listas para usar, así que la inversión en dinero puede ser menor: un dominio, un hosting y listo.

Incluso puedes usar wordpress.com que te provee alojamiento gratuito, aunque con algunas restricciones; pero es una excelente manera de comenzar, ponerse en clima y luego si ves que el medio te resulta puedes pasar a tu propio dominio y contratar un diseñador para que te haga un diseño exclusivo para tu empresa. Todo el contenido que tienes en una plataforma se puede pasar sin problemas a la otra.

Los blogs. Bloguear implica crear relaciones con otros miembros de la blogósfera, participar en conversaciones. Para eso es necesario investigar un poco y ver otros blogs relacionados con tu temática para poder participar entregando tus opiniones.

Por supuesto que esa participación demanda una inversión de tiempo, pero ten en cuenta que dejar comentarios útiles e inteligentes en otros blogs, aumenta tu autoridad en la materia y atrae tráfico hacia tu blog. Siempre piensa antes de apretar el botón "enviar" si lo que estas opinando es de interés para alguien o es solo auto propaganda y comentarios sin utilidad.

13.1 Debemos Usar el video como herramienta de marketing.

YouTube es el segundo motor de búsqueda actualmente. Las cámaras de video son cada vez más económicas, no necesitas ser una estrella de cine para hacer un pequeño video demostrando tus conocimientos, aún un video muy corto puede resultar muy efectivo desde el punto de vista del marketing.

Y debes saber que YouTube es el mayor sitio para compartir videos, pero no es el único, hay muchos otros lugares como por ej. **vimeo.com** donde subir tus videos y aumentar los puntos de contacto.

13.2. PORQUE LA INFLUENCIA DE LAS REDES SOCIALES.

La constante evolución en el uso de las redes sociales por parte de los usuarios, obliga a las bibliotecas a estar presentes con distintos perfiles. Esta investigación refleja la situación actual de la Biblioteca José María del Castillo Y Rada, y la necesidad de tener presencia en las redes sociales. La Influencia e importancia que han adquirido ya se ha para bien, o para mal en nuestra sociedad Moderna, no debemos olvidar que las herramientas masivas pueden contribuir a informar o a desinformar, normalmente por desconocimientos de los usuarios suelen es desinformarse y a la vez contribuir a desinformar a los demás al masificar la información que les llega.

Según lo dice José Antonio Cardón y Julio Alonso Arevalo en su artículo de **medición y legitimación cultural en cuanto a las redes sociales**, este artículo nos narra la aparición de las redes sociales ha provocado un cambio significativo del sistema de referencia y de asignaciones culturales. Uno de los aspectos más interesantes y relevantes de la nueva situación, que explica a su vez las reacciones de desconfianza, es la pérdida de peso específico del intermediario intelectual en los procesos de transmisión de la cultura. Y la inmediatez para hacer llegar la información a las masas. Puesto que al día de hoy casi todos tenemos un celular con internet en la mano talvez 18 o 20 horas al día.

“En la cadena de producción de mensajes, el intelectual, el crítico, revestía una importancia singular frente a los extremos de la misma, el autor y el lector. Mientras que la producción de la cultura se ha caracterizado por la dispersión, la multiplicidad y la diversidad, la figura del mediador se había hecho imprescindible en la construcción de un discurso lógico que sirviera de hilo conductor para la misma, un discurso que afectaba tanto a la producción como al consumo, que servía de articulación para una asimilación equilibrada y homogénea del saber cifrado en cientos de miles de productos. Era una tarea que asumía su condición autónoma, individualizada y ajena a cualquier comportamiento gremial o colectivo. El intelectual, el crítico, dictaba su norma que era sometida a una audiencia previamente convencida de la veracidad de los hechos y las argumentaciones. La dispersión de los consumidores, la multiplicidad de los discursos, en cierto modo justificaba esa función aglutinante, necesaria en un contexto eminentemente físico. El cambio operado en este contexto se percibe generalizadamente, incluso en los lugares más exóticos o insólitos: "El problema no está en la cantidad de información, sino en su calidad. La opinión, que no el conocimiento, se ha «democratizado». Cualquiera puede manifestarse, cualquiera puede copiar a cualquiera y manifestarse a su vez. Internet, una verdadera revolución social llena de logros y altruismos, es también una biblioteca infinita sin bibliotecario en la que las verdades y las mentiras se difunden sin más canon que el número de visitas, sin más éxito que el número de veces que algo se repite, haciendo que el valor de la información resida en su volumen y no en su contenido"

Según Sanchez Garcia en su artículo las redes sociales en las bibliotecas Públicas El uso de las redes sociales está llegando a su madurez, aunque el progreso se está estabilizando, según el último informe de la Sociedad de la Información en España, el 92% de los internautas acceden a las redes sociales.

En este sentido las bibliotecas también han ido progresando y el 90% de ellas disponen de acceso a Internet. Pero, qué presencia tienen en las redes sociales, es una de las grandes preguntas que debemos hacernos los profesionales si queremos estar presentes y formar parte de la vida de nuestros usuarios. La utilización de estas. Para Colombia No existen esta clase de mediciones en cuanto a las redes sociales y su masificación.

Según Sanchez Garcia, La estrategia en redes sociales de cada biblioteca debe adaptarse principalmente a sus necesidades internas de organización y planificación, donde se deben optimizar los recursos y establecer una correcta metodología de difusión donde se integre el mayor número de recursos y servicios.

En esta ocasión para la unificación de criterios y definir indicadores claros en la recogida de datos del estudio hemos tomado como muestra los aproximados 900 funcionarios con los que cuenta el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Tesoro Nacional, entre Funcionarios, contratistas y pasantes, más los aproximados 1500 funcionarios contratistas y pasantes que tiene la DIAN

Dirección de impuestos Y aduanas Nacionales que se encuentran en el edificio contiguo y también cuentan con dos pisos que tienen aquí la Dian en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Tesoro Nacional, los cuales son digamos el nicho del servicio al que le llega la Biblioteca especializada José Maria Del castillo y Rada, la pregunta es: de estos aproximadamente 2500 potenciales usuarios cuantos visitan o utilizan la Biblioteca de alguna manera?.

En Colombia Como en España los indicadores nos dicen que las redes sociales más utilizadas y o visitadas por los usuarios son: Facebook, YouTube, Twitter, Google +, LinkedIn, Instagram. Según estos datos la investigación nos dice que las principales redes sociales, a utilizar por parte de la biblioteca serian de Facebook, Twitter, y YouTube. Y claro no debemos olvidar los medios institucionales como el Mail y la intranet.

Básicamente de todo lo que dice Sánchez García, Podemos inferir que en cuanto al mundo de las bibliotecas estas tienen una presencia mínima en las redes sociales, en ocasiones se dice que es por falta de tiempo o personal de las propias bibliotecas. Pero principalmente es por el desconocimiento de las ventajas que pueden ofrecer para mejorar la rentabilidad social de nuestra biblioteca.

Las redes sociales en las bibliotecas y Las redes sociales permiten una comunicación eficaz y constante con nuestros usuarios y generan el interés y la valoración de nuestros servicios. Marcar estrategias de comunicación, para que

nos tengan presentes reaviva el interés por la biblioteca. Nuestros usuarios están ahí y debemos estar con ellos, de lo contrario la presencia de la biblioteca cojea en su espacio virtual. La comunidad de redes sociales permite no solo comunicarnos y afianzar la “relación” con nuestros usuarios presenciales, sino que es una oportunidad para llegar y contactar con otra comunidad de usuarios virtuales a los que debemos servir y generar contenidos que sean de su interés.

14. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones apuntan básicamente a dos ámbitos: las propias prácticas de la organización de la biblioteca Especializada se derivan en una serie de recomendaciones, finales para poner en practica dentro del marco organizacional, y la valoración de la biblioteca en sí, esto nos muestra el plus del maravilloso lugar con el cual se cuenta con la imponentia de sus instalaciones y el poco uso que tiene semejante acervo documental en cuanto gestión del conocimiento y la información que esta contiene.

En lo que respecta a las prácticas de la biblioteca Especializada José Maria del Castillo y Rada, una vez culminada la investigación,

15. RECOMENDACIONES FINALES

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES PARA UNA MEJOR GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Para llegar a unas mejores prácticas y con esto a la eficiencia administrativa, permitiendo obtener beneficios en cuanto al personal de apoyo relacionado directamente con la prestación del servicio, se necesita optimizar recursos en el desarrollo de tareas de forma organizada y controlada. Una necesidad importante es que cada proceso debe tener un "dueño o designado" quien es el responsable de gestionar todas las actividades. Dentro del proceso algunas tareas van a ser desarrolladas por distintos roles, esta es una de las cualidades más sobresalientes ya que permite obtener el mejor provecho de tiempo y recursos y a la vez reducir costos de operación. La biblioteca debe ofrecer servicios en tecnologías de la información o sea debe modernizarse e invertir dinero en recursos tecnológicos y estructuralmente debe tener en cuenta lo siguiente:
 - a. Creación de un Centro de Servicios que centralice todas las relaciones con los clientes y el resto de la infraestructura.
 - b. Organizar de sus actividades en torno a los procesos.
 - c. Designar responsables o gestores para cada uno de los procesos críticos o áreas del servicio.

d. Establecer estrictos protocolos de monitorización de la calidad del servicio.

e. Creación de una base de conocimiento (bases de datos)

- ✓ Es recomendable que la Biblioteca José María del Castillo y Rada, realice un estudio más profundo de la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca sobre los servicios , para ver que falencias se detectan, con ello además, la biblioteca puede determinar las acciones y estrategias pertinentes que conduzcan a fortalecer las colecciones y minimizar las falencias encontradas en la evaluación de la colección, fortalecer y difundir los servicios de la biblioteca y diseñar los programas de capacitación de su personal.

- ✓ Se recomienda evaluar las colecciones de la Biblioteca José María del Castillo y Rada, teniendo en cuenta los libros de las finanzas para asegurar que su desarrollo sea equilibrado e incluya materiales bibliográficos en soportes y sistemas propios para que puedan ser consultados por los usuarios que sufren algún tipo de limitación visual.

- ✓ Se recomienda a la Biblioteca José María del Castillo y Rada, imprimir las guías y folletos de la biblioteca en el sistema braille como en sistemas convencionales, para mayor facilidad de todos los tipos de

- ✓ Se recomienda Biblioteca José María del Castillo y Rada hacer mayor difusión tanto de los servicios como de los recursos bibliográficos.

- ✓ Se recomienda a la Biblioteca José María del Castillo y Rada, diseñar e impartir cursos de capacitación sobre el uso de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, en diferentes niveles, dirigidos a funcionarios y a usuarios en General.

- ✓ Masificar los servicios anteriormente descritos por las redes sociales más comerciales tales como Facebook, twitter y YouTube. Esto con el fin de llegar a nuevo público que desconoce la Biblioteca, su acervo y su servicio, como sus magníficas Instalaciones. Como la masificación de los medios institucionales, Mail e Intranet.

16. GLOSARIO

ACCESO AL DOCUMENTO:

Obtención de un documento por parte de un usuario de la biblioteca. Además, se habla de “estantería abierta” o acceso directo cuando el usuario puede tomar el libro de la estantería, y de acceso indirecto, o estatus de “apartable”, cuando necesita llenar antes un formato de pedido para que un empleado le sirva el libro o revista desde su lugar de depósito.

ALA:

(American Library Association). Asociación que se encarga de proteger el acceso a la información en todas las formas y asegurarse de que los usuarios de la biblioteca gocen del acceso libre y abierto a la información.

APÓCRIFO:

Obra no perteneciente al autor al que se le atribuye, o cuyo autor se desconoce.

ATLAS:

Colecciones de mapas físicos, temáticos (clima, población, etc.) y políticos, con textos explicativos del contenido, símbolos, normas de uso, etc. e índice alfabético de topónimos para su localización. Su interpretación requiere el manejo de escalas, lectura de proyecciones, coordenadas, etc.

ANUARIO:

Obra de Referencia que relaciona datos e información destacada de un país, continente, sector, etc., en el período de un año, ordenada cronológica, geográfica o sistemáticamente, con índices alfabéticos o de temas varios.

ANUARIOS ESTADÍSTICOS:

Compilación anual de datos numéricos sobre una gran variedad de temas elaborada y publicada por organismos internacionales (ONU, CE, OCDE) e instituciones oficiales de carácter nacional, regional o local (INEGI, servicios de estadística de Comunidades Autónomas, Ayuntamientos).

ARTÍCULO:

Ensayo o reporte de investigación, publicado junto con otros artículos, en una publicación periódica, con bibliografía anexa.

ARCHIVO:

Entidad de carácter oficial o privado, en donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden documentos provenientes de personas jurídicas, públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades. De obligada e indispensable utilización para la investigación sobre los orígenes y desarrollo de instituciones privadas, gubernamentales y públicas, árboles genealógicos, etc.

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ARCHIVO CENTRAL:

Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez haya finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general. También llamado Archivo Intermedio.

ARCHIVO DE GESTION:

Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten. También llamado Archivo Activo, de Oficina o Administrativo.

ARCHIVO DEL ORDEN DEPARTAMENTAL:

Archivo integrado por fondos documentales procedentes de organismos del orden departamental y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN DISTRITAL:

Integrado por fondos documentales de los organismos del orden distrital y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN MUNICIPAL:

Integrado por fondos documentales producidos por organismos del orden municipal y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN NACIONAL:

Integrado por los fondos documentales procedentes de los organismos del orden nacional y aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION:

Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística a nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

ARCHIVO HISTORICO:

Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También llamado Archivo Permanente.

ARCHIVO HISTORICO ESPECIAL:

Es el constituido por fondos documentales referidos a épocas, lugares o personas determinadas de la historia regional y nacional; entre otros se puede mencionar.

ARCHIVO OFICIAL:

Es el conformado por documentos oficiales.

ARCHIVO PRIVADO:

Es el conformado por documentos privados.

ARCHIVO PRIVADO DE INTERES PÚBLICO:

Aquel que, por su valor para la historia, la investigación, la ciencia y la cultura es de interés público y es declarado como tal.

ARCHIVO PÚBLICO:

Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados, declarados de interés público.

ARCHIVO TOTAL:

Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

ARCHIVISTA:

Persona especializada en el manejo de los archivos.

ASISTENCIA TECNICA:

Prestación de servicios por personal especializado en diferentes áreas del quehacer archivístico.

AUTENTICACION DE DOCUMENTOS:

Es la autorización o legalización de documentos por parte del funcionario competente para revestirlos de ciertas formas y solemnidades, según lo establecido por la Ley.

AUTOMATIZACION:

Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

B-

BASE DE DATOS:

Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente en dispositivos digitales, para su consulta y uso. Existen diversos tipos de bases de datos: las bibliográficas, que ofrecen datos de identificación de documentos; las numéricas o fácticas, que contienen datos objetivos de un área temática específica; las de texto completo, que ofrecen el texto íntegro de los documentos; las imágenes; etc.

BIBLIOGRAFÍA:

Ciencia y/o metodología para identificar, describir, localizar e indizar libros y documentos impresos en general.

Conjunto ordenado de registros bibliográficos de una temática o una colección concreta de documentos. El criterio utilizado para la ordenación debe ser lógico para que la búsqueda resulte sencilla: por autor, título, materia, etc. Algunas bibliografías o “glosarios” suelen aparecer al final de un libro o artículo de revista o enciclopedia.

BIBLIÓGRAFO:

Bibliotecario/Profesionista de Apoyo, nombrado para atender personalmente los requerimientos y demandas de un departamento académico del Campus Monterrey. El objetivo de este programa, de Biblioteca Campus Monterrey, es integrar un cuerpo especializado de profesionistas bibliotecarios con especialidad y maestría en Ciencias de la Información, que formalicen el contacto regular con los departamentos académicos y con cada profesor, a fin de lograr mediante la motivación y el servicio personalizado, un mejor y mayor uso de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca.

BIBLIOMETRÍA:

Disciplina métrica de la Bibliotecología que se apoya en métodos matemáticos y estadísticos para calcular la extensión o medida de las colecciones de una

biblioteca y sus propiedades, además para cuantificar el desarrollo de los procesos relacionados con las bibliotecas como entidades sociales: estudios cuantitativos de usuarios, medición de tiempos, etc.

BIBLIOTECA:

Deriva del griego (biblios=libro y theke=caja, recipiente). Colección de libros y otros documentos impresos, audiovisuales, electrónicos o informáticos, debidamente organizada para cubrir la demanda general o específica de lectura e información de un determinado grupo de usuarios. Institución académica o cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal. El portal de la Biblioteca Campus Monterrey se localiza en <http://biblioteca.mty.itesm.mx/>.

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA:

Colección ordenada de una temática peculiar o particular, que ofrece sus documentos en diversos formatos: películas, publicaciones periódicas, libros.

BIBLIOTECA DIGITAL:

Colección ordenada de documentos, almacenada en soporte electrónico, y cuyos registros bibliográficos están accesibles a través de dispositivos computacionales. La modalidad avanzada de B.D. incluye el acceso a imágenes y a documentos en

texto completo. La Biblioteca Digital Campus Monterrey se localiza como una pestañita dentro del Portal de Biblioteca <http://biblioteca.mty.itesm.mx/>.

BIBLIOTECA VIRTUAL:

La biblioteca virtual permite acceder a fuentes de información que no están presentes físicamente en su espacio a través de Internet, préstamo interbibliotecario o búsqueda en bases de datos remotas.

BIBLIOTECA MÓVIL:

1) Biblioteca que utiliza, en ocasiones, un vehículo (bibliobús) especialmente equipado para proporcionar directamente libros o documentos a los lectores, fuera de las instalaciones físicas de Biblioteca. 2) aplicaciones para dispositivos móviles (tabletas, teléfonos inteligentes, principalmente) con los cuales se puede tener acceso remoto a los servicios de la Biblioteca Digital.

BIBLIOTECA PÚBLICA:

Colecciones debidamente clasificadas y ordenadas, destinadas esencialmente a la difusión y fomento de la lectura, o mediante préstamos temporales, para el público en general.

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA O ACADÉMICA:

Conjunto de colecciones, servicios, recursos y demás medios electrónicos para el acceso a la información, cuyo objetivo es atender a una determinada comunidad

universitaria y/o de investigación. Edificio en donde se resguardan las colecciones y se prestan los servicios.

BIBLIOTECARIO / A:

Persona que tiene a su cargo alguna de las funciones de la biblioteca, como el desarrollo de la colección, su ordenación y clasificación, la conservación, la organización, la dirección y en general el funcionamiento de una Biblioteca. Desarrolla procedimientos para organizar la información, y ofrecer servicios para que los usuarios puedan identificar y acceder a los recursos de información que necesiten, en sus diferentes formatos.

BIBLIOTECOLOGÍA:

Deriva de las palabras griegas biblios (libro), teké (caja) y logos (palabra, tratado). Ciencia social que abarca el conjunto sistemático de conocimientos referentes al libro y a la biblioteca estudiando sus objetivos, principios, contenido, sistema y leyes de desarrollo. También trata la formación y acumulación de fondos, operaciones técnicas y utilización de riquezas literarias en interés de la sociedad, así como la gerencia de bibliotecas. El término “biblioteconomía” se refiere a lo mismo, sólo que en su raíz está la palabra “norma” para hacer referencia a las reglas a seguir en la disciplina.

BLOGS:

Sitios web de actualización constante que permiten la introducción de comentarios y el archivo de las informaciones depositadas. También llamados weblogs.

BROWSER:

Aplicación para visualizar todo tipo de información y navegar por el espacio Internet. En su forma más básica son aplicaciones hipertexto que facilitan la navegación por los servidores de información Internet; cuentan con funcionalidades plenamente multimedia y permiten indistintamente la navegación por servidores WWW, FTP, Gopher, el acceso a grupos de noticias, la gestión del correo electrónico, etc. Los más extendidos actualmente son Microsoft Internet Explorer y Netscape Navigator.

BÚSQUEDA POR CORRESPONDENCIA DE PATRONES:

Algunos sistemas pueden dar como resultado documentos por correspondencia con un patrón de caracteres introducido en la ecuación. Es el caso de los que permiten el uso de operadores de truncamiento (*, \$, #).

BÚSQUEDA POR TÉRMINO SIMPLE:

Búsqueda que tiene como objeto devolver una colección de documentos donde al menos se pueda encontrar una ocurrencia de ese término, pudiéndose frecuentemente restringir esa búsqueda a un campo determinado (búsqueda por referencia cualificada).

BÚSQUEDA POR TÉRMINOS MÚLTIPLES:

Permite diversas combinaciones basadas en el uso de “Operadores Lógicos o Booleanos”.

C-

CARPETA. Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

CANJE:

Procedimiento de adquisición que puede utilizar cualquier biblioteca para obtener libros o publicaciones periódicas de otras bibliotecas, instituciones u organizaciones, mediante el intercambio de sus propias publicaciones u otros materiales bibliográficos.

CATALOGACIÓN:

Disciplina o actividad bibliotecaria necesaria para la descripción completa de un documento y la asignación de una materia o varias, topográficas. Las operaciones incluyen la catalogación por materias -interna- además de la elección y redacción de los puntos de acceso principal y secundario. El resultado de la catalogación es un registro o asiento bibliográfico, impreso o virtual

CATÁLOGO:

Lista ordenada de piezas o ítems que contiene una colección determinada. Supone la descripción de las piezas, los elementos para la ordenación de las descripciones y los recursos para la localización de las piezas de la colección.

Instrumento de consulta que describe los documentos seleccionados de uno o varios fondos, tomando en cuenta un criterio determinado.

CD-ROM:

(Compact Disc Read-Only Memory). Disco compacto de gran capacidad que puede almacenar información, en distintos formatos, para ser procesada por un ordenador.

CEJA:

Parte de la tapa de un libro que sobresale alrededor de los cortes. También se llama cejilla, contracanto o pestaña.

CERTIFICACION DE DOCUMENTOS:

Documento que da fe de la presencia de determinados datos en los documentos de archivo.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO:

Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN:

Según la UNESCO, no son sólo las Ciencias de la comunicación de las masas (radio, TV, prensa, etc.) sino también todas aquellas que comunican a los individuos cualquier información, como la Biblioteconomía la Archivística, las verdaderas Ciencias de la Documentación.

CIRCULACIÓN:

1) Movimiento de los materiales dentro y fuera de la biblioteca cuando son consultados o llevados en préstamo. 2) Área de Biblioteca en donde se hace la transacción de préstamo para sacar un libro de la biblioteca. Ahí también se regresan los libros al final del periodo de préstamo y se pagan las multas por regresar los libros tarde. 3) Movimiento de los usuarios dentro del recinto de la biblioteca. El reglamento de Circulación de la Biblioteca Campus de Monterrey se puede consultar en <http://biblioteca.mty.itesm.mx/reglamento>.

CLASIFICACION:

Labor intelectual de disposición de cualquier elemento según un esquema, plan o marco preestablecido. Puede ser. Clasificación de fondos en el interior de un

depósito de archivo. Clasificación de piezas en el interior de un fondo.

Clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza.

CLASIFICACION DOCUMENTAL:

Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

CLASIFICACIÓN:

Técnica que se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos o cosas semejantes, con características comunes o sistema determinado y que pueden ser con posterioridad diferenciadas según su tipología fundamental. Dicho proceso se aplica de acuerdo a un esquema lógico predeterminado para señalar su ubicación. Cuando se trata de libros o documentos se llama clasificación bibliográfica o documental.

CLASIFICACIÓN BIBLIOGRÁFICA:

1) Descripción del tema o contenido de un documento mediante un signo o código perteneciente a un sistema de clases y subclases. 2) Ordenación de los documentos de acuerdo con un sistema de clases y subclases. 3) Sistema de clases y subclases, por ejemplo, la CDU.

CLASIFICACIÓN DE CUTTER:

Tiene su origen en 1893. Está formada por 7 esquemas que tratan de abarcar todos los conocimientos, cada uno de los esquemas está destinado a un tipo de Biblioteca.

CLASIFICACIÓN DE DEWEY:

S originó en 1876. Conocida como DDC (Dewey Decimal Classification), se usa por primera vez el sistema decimal, destinado a dividir las clases en diferentes subclases y también se usa en la notación.

CLASIFICACIÓN DE LA LIBRARY OF CONGRESS:

Alfanumérica, basada en la clasificación de Cúter. Las clases principales son 21 y están señaladas con letras mayúsculas, cada clase a su vez está dividida en subclases señaladas con otras letras mayúsculas. Se puede conocer más acerca de esta clasificación en <http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/>, en Biblioteca del Tecnológico de Monterrey se cuenta con este tipo de clasificación.

CODIGO:

Sistema de signos y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos. También llamado Cotación.

COLECCION DE ARCHIVO:

Reunión artificial de documentos, formada por un individuo, familia o institución. También llamada Colección Documental.

COMITE ASESOR:

Grupo de especialistas y expertos en el campo de la archivística y disciplinas afines, que recomiendan sobre procedimientos y procesos tanto administrativos como técnicos.

COMITE DE ARCHIVO:

Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

COMITE EVALUADOR DE DOCUMENTOS:

Órgano asesor del Archivo General de la Nación, encargado de estudiar los asuntos relacionados con el valor secundario de los documentos.

COMITE EVALUADOR DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO:

Órgano asesor del Consejo Departamental de Archivos, encargado de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.

COMITE TECNICO:

Grupo de profesionales calificados que asesoran la normalización de terminología, instrumentos y procesos técnicos archivísticos.

CONSERVACION DE ARCHIVOS:

Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

CONSERVACION DE DOCUMENTOS:

Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa y se hace por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos. También llamada preservación documental.

CONSULTA DE DOCUMENTOS:

Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

COPIA:

Reproducción puntual de otro documento.

CUSTODIA DE DOCUMENTOS:

Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos. También referenciado con el término Archivo en Custodia.

COAUTOR:

Persona que comparte con otra u otras la responsabilidad del contenido intelectual o artístico de una obra, cuando no se especifica la parte correspondiente a cada una.

CÓDIGO DE BARRAS:

Serie de datos numéricos o alfanuméricos únicos, de 14 dígitos codificados en forma de líneas o barras finas y gruesas, que sirve para identificar un producto o un objeto. El código se descifra utilizando un lápiz luminoso de fibra óptica para la lectura. En las bibliotecas automatizadas, se suelen equipar con códigos de barras los documentos y los carnets de los lectores para su identificación.

COLABORADOR:

Persona que comparte con otra u otras la responsabilidad del contenido intelectual o artístico de una obra, cuando se especifica la parte correspondiente a cada una.

COLECCIÓN:

Serie, colección editorial.

Unidad bibliográfica que contiene varias obras de uno o de varios autores.

Fondo bibliográfico de una biblioteca o una parte bien caracterizada por su disciplina, procedencia, o encuadernación, etc.

COLOFÓN:

Anotación que al final de algunos libros, indica el nombre del impresor y el lugar y fecha de la impresión, o alguna de estas circunstancias

COMPETENCIAS PARA EL ACCESO Y USO DE LA INFORMACIÓN:

Conjunto de conocimientos y habilidades que se requieren para reconocer de forma clara qué tipo de información o recurso se requiere, cuándo, dónde y cómo localizarla, evaluarla y utilizarla de manera ética. Para mayor información se recomienda consultar:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>

COMPILADOR:

Persona que reúne en una sola obra, partes, extractos o materiales de otras varias publicaciones o documentos.

CONSULTA:

Expresión de la necesidad de información del usuario en un lenguaje no controlado o proporcionado por el sistema de recuperación de información. Es una interacción entre usuario y motor de búsqueda. Los tipos de lenguajes más comunes permiten la especificación de las palabras clave y el uso de operadores booleanos.

COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA O INTERBIBLIOTECARIA:

Colaboración entre bibliotecas con el objetivo de ofrecer servicios de mayor calidad mediante la puesta en común de sus recursos y la participación en consorcios o proyectos comunes. Ejemplos de cooperación: normalización de procesos y servicios, préstamo interbibliotecario, catalogación, creación de catálogos colectivos, adquisiciones cooperativas de publicaciones y bases de datos, redes de comunicación entre bibliotecas, etc.

COOKIE:

No son programas, son simples “archivos de texto” que contienen dos datos: el nombre del sitio y el usuario ID único. Cuando uno visita un sitio web, este “pequeño archivo” envía al disco duro de la persona que lo visita, y que informa sobre lo que el usuario ha hecho en él.

COPIA AUTENTICADA:

Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas y solemnidades según lo establecido por la Ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.

COPYRIGHT:

Término anglosajón para mencionar la propiedad literaria, derecho de copia o propiedad reservada. El término equivalente en español es Derechos de autor.

CUBIERTA:

Parte exterior delantera de un libro o revista y que suele reproducir los datos de la portada. Las tapas de la encuadernación de un libro o revista que están unidas a las hojas.

CUTTER, NÚMERO O MARCA DE:

Número combinado con los signos alfanuméricos que identifica generalmente el apellido del autor o la serie del libro. Forma parte de la clave del libro.

D-

DEPURACION:

Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

DEPOSITO DE ARCHIVO:

Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística. También llamado Repositorio Documental.

DESCRIPTOR:

Es el término que permite identificar un objeto, en este caso un artículo, en formato digital para su fácil obtención por parte del usuario. Esto proporciona

flexibilidad a la editorial de cambiar la localización del artículo sin que el usuario pierda el acceso.

DESCRIPCION DOCUMENTAL:

Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

DESCRIPTOR:

Término al cual se asigna un significado específico y que se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de la información.

DICCIONARIO:

Obra de referencia o consulta ordenada generalmente por orden alfabético, con referencias o definiciones de palabras, términos u otros conceptos, con el objeto de describir su significado y/o uso correcto.

DIRECTORIO:

Obra de referencia o consulta que proporciona los datos, ordenados alfabética o geográficamente, para identificar personas, instituciones u organizaciones.

DIPLOMATICA:

Reglas para conocer y distinguir documentos solemnes y auténticos.

DISPOSICION FINAL DE DOCUMENTOS:

Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.

DOCUMENTO:

Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO DE APOYO:

Es aquel de carácter general (Leyes, decretos resoluciones, manuales, etc.) que por información contiene, incide en el cumplimiento de las funciones específicas de la gestión administrativa.

DOCUMENTO DE ARCHIVO:

Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

DOCUMENTO ACTIVO:

Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

DOCUMENTO DE APOYO:

Es aquel de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, instructivos etc.) que por la formación que contiene, incide en el cumplimiento de las funciones específicas de la gestión administrativa. Pueden ser generados en la misma institución o proceder de otra, y no forman parte de las series documentales de las oficinas.

DOCUMENTO ESENCIAL:

Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional. También llamado documento vital.

DOCUMENTO FACILITATIVO:

Es aquel de carácter administrativo común a cualquier institución y que cumple funciones de las oficinas.

DOCUMENTO HISTORICO:

Documento único que, por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la Dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.

DOCUMENTO INACTIVO:

Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

DOCUMENTO OFICIAL:

El que produce, posee o maneja una entidad estatal.

DOCUMENTO PRIVADO:

El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.

DOCUMENTO SEMIACTIVO:

Es aquel cuyo uso administrativo y legal es ocasional.

DUPLICADO:

Segundo ejemplar o repetido del mismo tenor literal que el primero. Puede ser simple o autenticado.

E-

EDICIÓN:

Producción impresa, por parte de una empresa editorial, de ejemplares de un texto, una obra artística o un documento visual.

EDITOR / A:

Persona responsable de la publicación, por medio de la imprenta u otro procedimiento, de una determinada obra.

ELIMINACION:

Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología. También llamada destrucción de documentos.

EJEMPLAR:

Cada uno de los ítems de un documento resultado de una determinada edición o tiraje.

EMBARGO DE REVISTAS:

Período que una editorial de una publicación le impone a la empresa que comercializa en línea el texto completo del artículo desde el momento de su edición. Varía según la publicación. La mayoría no tienen embargos y las que lo tienen, pueden ir entre los 5 días y 1,800 días.

EN LÍNEA:

Designa cualquier operación efectuada durante una comunicación entre computadoras, lo que implica equipamientos o sistemas conectados entre sí.

ENCABEZAMIENTO:

Elemento que se destaca al inicio de un registro bibliográfico, que sirve para ordenarlo dentro de un catálogo y para facilitar su recuperación.

ENCABEZAMIENTO DE MATERIA:

Término o conjunto de términos que designan o describen el tema del que trata un documento registrado, y que es útil para su recuperación en el Catálogo.

ENCICLOPEDIA:

Obra de referencia o consulta que recopila alfabéticamente y con un grado de desglose o descripción extensa, los términos y conocimientos adquiridos del saber en general, o de una determinada materia.

ENCUADERNACIÓN:

Trabajo artesanal que consiste en juntar, unir, coser y/o pegar los pliegos, hojas o cuadernos de un libro o una publicación, ponerles nuevas cubiertas y grabar los datos en ellas.

Cubierta para proteger documentos cosidos o pegados, en forma de libro.

ESTANTE:

Mueble con anaqueles y entrepaños para colocar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

EX LIBRIS:

Etiqueta o sello grabado que se estampa en el reverso de la tapa de los libros, en la cual consta el nombre del dueño o el de la biblioteca a la que pertenece el libro.

EXHAUSTIVIDAD:

Es el número de documentos relevantes recuperados dividido entre el total de documentos relevantes. Cuando el número pertinentes de la colección es desconocido se proporciona una aproximación.

EXPEDIENTE. Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto. Llamado también unidad archivística.

F-

FACSIMIL:

Reproducción idéntica de un documento, logrado a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico.

FAQ:

(Frequently Asked Question). Lista de preguntas realizadas por los usuarios de manera más frecuente, y que pueden ser tomadas como guías para otras preguntas de nuevos usuarios.

FACTOR DE IMPACTO:

El factor de impacto de una revista es el número de veces que se cita por término medio un artículo publicado en la misma. Es un instrumento para comparar

revistas y evaluar la importancia relativa de una revista concreta dentro de un mismo campo científico.

FECHAS DE ACUMULACION:

Fechas intermedias encontradas en un expediente.

FECHAS EXTREMAS:

Se refiere a la fecha más antigua y a la más reciente que pueden encontrarse en un expediente o en cualquier unidad documental.

FORMATO:

Estructura y soporte de un archivo y/o documento que define la forma en que se guarda y representa ya sea en papel para los documentos impresos; ya sea en pantalla o en impresora para documentos electrónicos o digitales.

FOLIO. Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

FOLIO RECTO:

Primera cara de un folio, cuya numeración se aplica solamente a ésta.

FOLIO VUELTO:

Segunda cara de un folio y a la cual no se le escribe numeración. También llamado Folio Verso.

FOTOTECA:

Organismo encargado de coleccionar, conservar y poner a disposición de los usuarios, documentos fotográficos, antiguos o modernos, privados o públicos.

FONDO:

Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

FUNCION ARCHIVISTICA:

Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

G-

GESTION DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

GOOGLE:

Google es un motor de búsqueda a gran escala. Su principal objetivo es proveer de información de alta calidad, para ello incorpora técnicas para mejorar la calidad

de la búsqueda, como el PageRank. El análisis de la estructura de enlaces vía PageRank, permite a Google evaluar la calidad de las páginas web y proporcionar mayor relevancia a sus respuestas.

GUIA:

Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos. Organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

GLOSARIO:

Instrumento en forma de léxico, lista o catálogo, cuyo objetivo consiste en aclarar, definir o desglosar el sentido de las palabras raras, en desuso o técnicas.

H-

HEMEROTECA:

Sección de una biblioteca o entidad autónoma en donde se conservan, de clasifican y catalogan para su difusión y consulta las publicaciones periódicas (boletines, periódicos, revistas, etc.).

HERALDICA:

Técnica que estudia los escudos de armas o blasones, analizando su origen, rasgos simbólicos, evolución y significado socio-jurídico.

HIPERTEXTO:

Es un sistema de presentación no secuencial de la información. Si el foco de tal sistema descansa en tipos de información no textual, se utiliza el término Hipermedia.

HTML:

(HyperText Markup Language- Lenguaje de Marcado de Hipertexto). Lenguaje en el que se escriben las páginas web a las que se accede a través de navegadores de Internet. Cuando escribe en el navegador a una URL, éste interpreta los comandos html incrustados y los utiliza para darle formato al texto de la página y a los elementos gráficos. Admite componentes hipertextuales y multimedia. Es una aplicación de la ISO Standard 8879:1986.

HTTP:

(HyperText Transfer Protocol- Protocolo de transferencia de Hipertexto). El más importante protocolo de comunicación entre servidores y navegadores web.

I-

IFLA:

(International Federation of Library Association). Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (FIAB). Creada para proporcionar a las asociaciones de bibliotecarios de todo el mundo un foro en donde intercambiar ideas, promover

la cooperación, la investigación y el desarrollo en todos los campos de la actividad bibliotecaria.

ILL:

(Interlibrary Loan). Es el servicio que ofrece la Biblioteca a través del cual se realiza el Préstamo Interbibliotecario y la Obtención de Documentos, consulte <http://biblioteca.mty.itesm.mx/interbibliotecario> para conocer las políticas y protocolos de servicio en Biblioteca Campus Monterrey.

INCUNABLE:

Obra impresa en caracteres movibles en los primeros tiempos de la imprenta. La opinión más general reserva esta denominación para los impresos del siglo XV hasta principios del siglo XVI. Incunables americanos se les llama a algunas ediciones del s. XVI.

IDENTIFICACION DOCUMENTAL:

Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

ÍNDICE:

Existen dos tipos de índices:

1) Lista de obras sobre algún tema que se utiliza para encontrar material de investigación. Este tipo de índices existen en papel y en formato electrónico.

2) Al final de un libro o publicación académica, el índice es una lista alfabética de términos clave con la página donde se encuentran. Pueden estar ordenados por áreas, por autor o inclusive sólo alfabéticamente.

Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.

INDICE CRONOLOGICO:

Listado consecutivo de fechas.

INDICE ONOMASTICO:

Listado de nombres propios.

INDICE TEMATICO:

Listado de temas o descriptores.

INDICE TOPONIMICO:

Listado de sitios o lugares.

INSTRUMENTO DE CONSULTA:

Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos. También llamados instrumentos de descripción.

Se pueden distinguir: Instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

INSTRUMENTO DE CONTROL:

Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración como ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos para la fase de identificación; y en la fase de valoración, relaciones, tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de testigos resultantes de muestreo. También llamados instrumentos de referencia.

INSTRUCCIÓN A USUARIOS:

Servicio de Biblioteca, en ocasiones llamada “instrucción bibliográfica”, a través del cual se ofrecen cursos o talleres de instrucción al usuario sobre el uso y manejo de sus recursos y servicios. En Biblioteca Campus Monterrey se ofrece, además, el desarrollo de Competencias para el acceso y uso de la información puede consultar <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/1845>.

INTELLECTUAL PROPERTY:

Véase Propiedad intelectual.

INTERFAZ DE USUARIO:

Componente de una aplicación informática que el usuario visualiza y a través de la cual opera. Está formada por ventanas, botones, menús e iconos, entre otros elementos. Conlleva dos perspectivas: la interface de consulta, y la interface de respuesta que dispone el sistema para mostrar al usuario el resultado de su búsqueda.

INTERNET:

Red de telecomunicaciones nacida en 1969 en los EE. UU. a la cual están conectadas centenares de millones de personas, organismos y empresas en todo el mundo, uno de los medios más influyentes de la llamada sociedad de la información o autopista de la información. Internet no tiene una autoridad central, es descentralizada. Cada red participante mantiene su independencia y se une cooperativamente al resto respetando una serie de normas de interconexión. La familia de protocolos TCP/IP es la encargada de aglutinar esta diversidad de redes. Ver también World Wide Web.

INVENTARIO. Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

ISBN:

(International Standard Book Number). Es un número de identificación de cada libro, así como de sus distintos volúmenes y formas de edición o reimpresión. Creado en 1966 por F.G. Foster. Es asignado por agencias nacionales existentes en cada país.

ISSN:

(International Standard Serial Number). Código numérico internacional para la identificación de las publicaciones seriadas o periódicas. El ISSN consta de ocho cifras. Los ISSN son directamente asignados por el Centro Nacional ISSN del país de publicación.

INTERCALACIÓN:

Ingreso o colocación de los materiales nuevos o de regreso a la estantería de un Biblioteca de acuerdo con el criterio establecido para su ordenamiento.

J-

JOURNAL:

Este término se aplica exclusivamente a las revistas en Inglés, profesionales, científicas o académicas que publican artículos previamente revisados por expertos en la materia.

K-

KEYWORD(S):

Véase Palabra(s) clave.

KWIC:

(KeyWords In Context), se trata de una técnica que muestra los términos de la consulta en el contexto de los documentos recuperados. Cada palabra significativa del título o el texto aparece en una lista alfabética. La palabra elegida aparece siempre en el mismo lugar, en el centro.

KWOC:

(KeyWords out of Context). Se basan en el mismo principio, pero con la diferencia de que no presentan la palabra significativa en el texto mismo, sino sobresaliendo fuera del título: el término que realiza la función de descriptor se sitúa encabezando el título completo.

L-

LEGAJO. En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

LINK (HIPERVÍNCULO):

Apuntadores dentro de las páginas web que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor a otro, cuando se navega por Internet o bien la acción de realizar dicho salto.

LITERATURA GRIS:

Se denominan así los documentos con información primaria, elaborados por una institución o centro de investigación, que se difunden principalmente en ambientes académicos. Son publicaciones que no aparecen en el circuito comercial habituales por lo que resulta difícil conseguirlas.

LUGAR DE PUBLICACIÓN:

Ciudad en la que se halla establecido el editor de un libro.

M-

MANUSCRITO. Documento escrito a mano.

MARC:

(Machine Readable Cataloguing). Primer formato normalizado para la catalogación y el intercambio de información bibliográfica legible por ordenador, creado por la Library of Congress en 1966. Surge por la necesidad de recoger la información bibliográfica e introducirla en un sistema bibliotecario mediante una estructura catalográfica normalizada.

METABUSCADORES:

Sistemas desarrollados para acceder a varios motores de búsqueda con el fin de recuperar información más completa sobre un tema, siendo estos sistemas los que se encargan de efectuarlos por el usuario.

METADATOS:

Atributos de los datos o de un documento, dirigida a definir un conjunto básico de elementos para la recuperación de información en Internet. Normalmente descritos de acuerdo a esquemas como Dublin Core o MARC. La ventaja de los metadatos es que pueden codificarse en el ítem mismo, en vez de existir como entidad separada.

MICROFORMA:

Reproducción fotográfica o en microfilm de documentos escritos.

MONOGRAFÍA:

En catalogación, publicación no seriada, es decir, publicación que contiene una obra completa en un volumen o en un número limitado de ellos.

MOTOR DE BÚSQUEDA:

Son sistemas que, de forma automática, indexan una porción de los documentos residentes en la globalidad de la web y permiten localizar información a través de la formulación de una pregunta. Los motores de búsqueda manejan también

grandes bases de datos de referencias a páginas web que han sido creadas a través de un proceso automático, sin intervención humana y generalmente, de mayor tamaño. Además, recopilan la información gracias a uno o varios agentes de búsqueda (robots, spiders o crawlers) que recorren la web, a partir de una relación de direcciones de partida, recopilando nuevas páginas para el motor y generando una serie de etiquetas que permiten su indexación en la base de datos. Un motor de búsqueda no cuenta con subcategorías como los directorios, sino con avanzados algoritmos de búsqueda que analizan las páginas que tienen en su memoria y con ello proporcionan el resultado más adecuado a una búsqueda.

MUESTREO. Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

N-

NORMA:

Documento publicado con la designación de la forma o especificación y otros documentos afines que se refieren a los diferentes aspectos de la normalización.

NORMALIZACIÓN:

Establecimiento de procedimientos y formas de trabajo consensuados, para su aplicación en la fabricación de productos y en la prestación de servicios.

Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.

NOTA:

Advertencia, explicación, comentario o noticia que va fuera del texto, ya sea al pie, al margen o al final de la obra, con oportuna llamada en el lugar del texto a que corresponda.

NUMERO DE CLASIFICACIÓN O SIGNATURA:

Serie única de letras y/o números que se asigna a cada libro para clasificar y organizar la colección. Con el número de clasificación podemos ubicar un libro en la estantería. Los números de clasificación se asignan de acuerdo al sistema que use cada biblioteca.

O-

OBRA DE REFERENCIA:

Obra impresa que contiene datos generalizados. Se utiliza como material de consulta, de ahí que tenga un uso auxiliar, para la obtención de una información breve, rápida y exacta.

OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS:

Es el servicio que se proporciona, dentro de Préstamo Interbibliotecario, en el cual se obtiene el documento solicitado por el usuario, ya sea a través de algún

convenio de cooperación entre Bibliotecas o instituciones o la compra de algún proveedor de documentos.

OPAC:

(Online Public Access Catalog). Catálogo en línea de acceso público. Permite realizar consultas de los campos bibliográficos más comunes como autor, materia, título, etc. Catálogo consultable por ordenador que sustituye en las salas de consulta a los tradicionales ficheros.

OPERADORES LÓGICOS O BOOLEANOS:

Son las tres formas de relación (y (and), o (or), no (not)) utilizadas para relacionar conceptos en las búsquedas realizadas por los sistemas de recuperación automatizada.

ORGANIGRAMA. Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.

P-

PAGERANK:

Algoritmo de Alineamiento utilizado por Google, que asume que el número de enlaces que una página proporciona tiene que ver con la calidad del mismo. Este cálculo puede realizarse por medio de un algoritmo iterativo y corresponde al vector propio de una matriz normalizada de enlaces en la web. PageRank está

concebido como un modelo del comportamiento del usuario: si se asume que hay un “navegante aleatorio” que pasa de una página a otra sin presionar nunca el botón de retroceder, la probabilidad de que este navegante visitar una página determinada es precisamente su PageRank. Es decir, se trata de un modelo basado en los enlaces de las páginas y que pretende representar la forma de trabajar de los usuarios.

PALABRA(S) CLAVE:

Keyword(s). Términos o palabras que son significativas para realizar una

PATENTES:

Documento o título emitido por el Estado a través del Registro de la Propiedad Industrial, por el que se concede a un autor el derecho exclusivo a poner en práctica una determinada invención. También, descripción misma de la invención debidamente registrada.

PIE DE IMPRENTA:

Lugar de publicación, nombre del editor y fecha de publicación de un documento.

PLAGIO:

Uso de las ideas o del trabajo de un tercero como propios sin dar crédito al autor original. El plagio es considerado una infracción grave y puede ser motivo de expulsión en las instituciones de educación superior.

PORTADA:

Página al comienzo de una obra impresa, que lleva su título completo y, por lo general, el nombre del autor y el pie de imprenta.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:

Sistema de préstamo por el que cualquier biblioteca puede solicitar otro documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda de un usuario. Es el intercambio entre bibliotecas de sus fondos.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

PROPIEDAD INTELECTUAL:

Conjunto de derechos, de carácter subjetivo que confieren al autor de una obra literaria, científica o artística un conjunto de prerrogativas específicas de índole moral, que le aseguran el control de su explotación económica y una remuneración a su trabajo creador.

PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA:

Publicación de texto, imágenes, sonido, etc., en soporte electrónico (diccionarios, enciclopedias, directorios y otras obras de referencia bases de datos bibliográficas y factuales normas, manuales, guías y publicaciones educativas, libros y revistas).

PUBLICACIÓN PERIÓDICA:

Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido. Cualquier publicación que se edite periódicamente (una vez al día, una vez al mes, etc.) Se incluyen dentro de esta categoría los diarios, revistas, anuarios y las gacetas.

PUBLICACIÓN SERIADA:

Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido.

R-

RECURSO:

Es el término usado en general que describe cualquier fuente de información, pueden ser impreso o electrónico (por ejemplo: un libro, CD-ROM, video, revista o journal, web site, etc).

REFERENCIA:

- 1) En un escrito, indicación del lugar de él mismo o de otro al que se remite al lector. Reconocimiento que hace una fuente de información a otra fuente.
- 2) Servicio: Escritorio o estación donde el bibliotecario (a).
- 3) Material: Puede ser llamado también de "Consulta", son Tomos que contienen información básica, general y concisa sobre un dado tema y de los cuales solo se

extrae una definición o dato (en lugar de leerse enteros). Entre estos están las enciclopedias, los diccionarios, los almanaques, las bibliografías y los índices. Estos materiales generalmente no se pueden sacar de la biblioteca (no "circulan").

REFERENCISTA:

Persona conocedora de los recursos impresos y electrónicos de una Biblioteca, y tiene la capacidad de orientar a los usuarios en la búsqueda y localización de la información requerida.

REGISTRO BIBLIOGRÁFICO:

Descripción de un documento registrado en forma estándar en una base de datos o catálogo en línea. Incluye título, autor, editorial, año de publicación como parte importante. Se denomina también asiento o ficha bibliográfica, aunque estos términos se suelen usar para referirse a los catálogos manuales.

RELEVANCIA:

Un documento puede considerarse relevante si el contenido del mismo posee alguna significación o importancia con respecto a la búsqueda realizada por el usuario, o su necesidad de información.

RENOVACIÓN:

Extender el tiempo de vigencia del material de biblioteca que se tiene en préstamo.

RESEÑA:

Comentario descriptivo crítico de una monografía o artículo, lo suficientemente extenso para dar a conocer tanto el contenido como la obra en general del autor. Suelen ser publicadas en Revistas bibliográficas, o en publicaciones periódicas, al final de los artículos del contenido.

RESUMEN:

Exposición breve y objetiva de un documento en donde se indica el propósito, la metodología, los resultados y las conclusiones del trabajo. Puede incluirse en el documento original.

REVISTA:

Publicación periódica ilustrada de información no diaria, con apariciones regulares.

REVISTA ELECTRÓNICA:

Es aquella publicación creada, producida y editada en hipertexto con versión digital difundida en Internet, con eventual versión en formato impreso, con características editoriales que se apegan estrictamente a las normas de cualquier revista académica o científica tradicional.

REVISTA POPULAR O DE ENTRETENIMIENTO:

Publicación periódica que contiene artículos escritos por periodistas, comentaristas. El material es informativo o de entretenimiento y utiliza lenguaje no-técnico, dirigido al público general. Existe en papel y/o en formato electrónico.

REVISTA ACADÉMICA O CIENTÍFICA:

Publicación periódica que contiene artículos escritos por expertos en la materia. Su principal objetivo es la comunicación, publicación y divulgación de información científica y/o académica de una disciplina o campo del conocimiento; generada en centros de investigación, universidades, organismos gubernamentales o sociedades científicas. Los artículos siguen estrictas normas de investigación y publicación. Están dirigidos a los estudiosos del tema, profesionales y académicos. Existen en papel y/o en formato electrónico.

REVISTAS ARBITRADAS:

Revistas especializadas, de circulación nacional o internacional, cuyo proceso de publicación incluye la evaluación de los artículos presentados por parte de un grupo calificado de académicos o investigadores que aplican criterios de excelencia y rigurosidad para su publicación.

S-

SERIE:

Conjunto de obras independientes unidas entre sí por un título común, una secuencia numérica y algunos caracteres de formato, que se publican

sucesivamente. Cuando las obras coinciden también en la materia tratada se habla de series monográficas.

SIGNATURA TOPOGRAFICA:

Numeración correlativa por la que se identifican todas las unidades de conservación de un depósito.

SUBCLASE: Tercer nivel de clasificación que corresponde a una sub función de gestión o de explotación de la UAL, y bajo la cual se agrupan las divisiones relativas a las actividades de la misma naturaleza.

SUBDIVISIÓN ESPECÍFICA: Nivel de clasificación que permite subdividir algunos niveles del cuadro con algún tipo de subdivisión propia, aplicable únicamente a dicho nivel.

SUBDIVISIÓN NOMINAL: Nivel de clasificación que permite identificar un expediente relativo a una persona, un organismo, un estudio, etc.

SUBDIVISIÓN UNIFORME: Nivel de clasificación que permite subdividir todos los niveles del cuadro con conceptos relativos a la tipología de los documentos o actividades a las cuales se refieren.

T-

TASA DE FALLO:

Refleja el porcentaje de documentos recuperados no relevantes sobre el total de no relevantes de la base de datos.

TESAURO:

Lista o índice estructurado de palabras-clave y/o términos destinados a representar de manera unívoca el contenido de los documentos y de las consultas dentro de un sistema documental determinado, con el objeto de poder recuperar la información.

TESINA:

Trabajo escrito, exigido para ciertos grados en general inferiores al de doctor.

TESIS DOCTORAL:

Disertación escrita que presenta a la universidad el aspirante al título de doctor en una facultad.

TIPOLOGIA DOCUMENTAL:

Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

TIPOGRAFÍA:

Es el arte de confeccionar una obra impresa, incluyendo el diseño de letras y la maquilación de libros.

TOMO:

Cada una de las partes, de obras impresas o manuscritas de cierta extensión, con paginación propia y encuadernadas de forma separada, con el fin de facilitar su manejo.

TOMO:

Volumen de cierta extensión, en el cual están encuadernados varios documentos en forma separada y con paginación propia.

TOPONIMIA:

Estudio del origen y significación de los nombres propios de un sitio o lugar.

TOPOLOGIA:

Unidad mínima que reúne todas las características para ser considerada documento Ejemplo: Un acta, un oficio, un informe.

U-

UNIDAD DE CONSERVACION:

Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras: una caja, un libro o un tomo.

UNIDAD DOCUMENTAL:

Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.

URL:

(Uniform Resources Locator). Dirección electrónica de un recurso web que especifica el protocolo de transmisión y la dirección del recurso para poder acceder a el desde cualquier ordenador conectado a Internet. Ver también Word Wide Web.

V-

VALOR ADMINISTRATIVO:

Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR CONTABLE:

Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

VALOR FISCAL:

Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

VALOR JURIDICO:

Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.

VALOR LEGAL:

Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

VALOR PRIMARIO:

Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.

VALOR SECUNDARIO:

Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente. También llamado valor histórico.

VALORACION DOCUMENTAL:

Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

VOLUMEN:

Cuerpo material de un libro encuadernado, ya contenga la obra completa, o uno o más tomos de ella, o ya lo constituyan dos o más escritos diferentes.

W-

WORLD WIDE WEB:

Sistema de información distribuido, basado en hipertexto, creado a principios de los años 90 por Tim Berners-Lee, investigador en el CERN, Suiza. La información puede estar en cualquier formato (texto, gráfico, audio, imagen fija o en movimiento) y es fácilmente accesible a los usuarios mediante los programas navegadores. Es preciso destacar el hecho de que tanto Berners-Lee como el CERN renunciaron a la explotación comercial de este extraordinario invento. Ver también Internet.

WORMS:

Programa informático que se autoduplica y autopropaga. Encargados de la duplicación de directorios ftp, para incrementar su utilidad a un número mayor de usuarios.

X-

XML:

(Extensible Markup Language). Lenguaje desarrollado por el W3C para permitir la descripción de información contenida en el WWW a través de estándares y formatos comunes, de manera que tanto los usuarios de Internet como programas específicos (agentes) puedan buscar, comparar y compartir información en la red. El formato de XML es muy parecido al del HTML, aunque no es una extensión ni un componente de éste, posee mayor modularidad y flexibilidad. XML no es un lenguaje sino un metalenguaje, esto es, que sirve para crear lenguajes. Se desarrolló este sistema para la promoción del uso del lenguaje SGML en Internet, convirtiéndose en un estándar de intercambio de documentos web, que mejora la recuperación ya que facilita el marcado según el contenido semántico de la información.

Y-

YAHOO:

Primer directorio de navegación y búsqueda de Internet. Señala los sitios que tratan temas de interés a los usuarios. Actúa como un buscador robotizado utilizando la base de datos del buscador Google.

17. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

<http://www.minhacienda.gov.co> [Consultado el 10 de marzo de 2017]

[http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/port
alapp/pages/atencionalciudadano/Biblioteca.jspx?_afLoop=265950401876841
8&_afWindowMode=0&_afWindowId=85qj95btr_58#!%40%40%3F_afWindo
wId%3D85qj95btr_58%26_afLoop%3D2659504018768418%26_afWindowMo
de%3D0%26_adf.ctrl-state%3D85qj95btr_134](http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/port
alapp/pages/atencionalciudadano/Biblioteca.jspx?_afLoop=265950401876841
8&_afWindowMode=0&_afWindowId=85qj95btr_58#!%40%40%3F_afWindo
wId%3D85qj95btr_58%26_afLoop%3D2659504018768418%26_afWindowMo
de%3D0%26_adf.ctrl-state%3D85qj95btr_134) [Consultado el 10 de marzo de
2017]

<http://bibliotecajosemariadelcastilloyrada.blogspot.com.co/> [Consultada el 11
de marzo de 2017]

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/biografias/castjose.htm> [Consultado el
11 de marzo de 2017]

CRUZ SANTOS, ABEL. Castillo y Rada, hacendista y hombre de Estado. Bogotá, 1979. LECOMTE LUNA, ALVARO. Castillo y Rada, el grancolombiano. Bogotá, Caro y Cuervo 1977. RODRÍGUEZ PIÑERES, EDUARDO. La vida de Castillo y Rada. Bogotá, 1949. [Consultado el 12 de marzo de 2017]

Baeza-Yates, R. y Ribeiro-Neto, B. (1999) Modern information retrieval. New York : ACM Press, Harlow [etc.], Addison-Wesley.

Blair, D.C. (1990). Language and representation in information retrieval. Amsterdam [etc.]: Elsevier Science Publishers.

Delgado Domínguez, A. (1998). Mecanismos de recuperación de Información en la WWW. (En línea). Mallorca: Universitat Illes Balears.
<http://dmi.uib.es/people/adelaida/tice/modul6/memfin.pdf>

Díaz Ortuño, Pedro Manuel. (2003). Problemática y Tendencias en la Arquitectura de Metadatos Web. Anales de Documentación, nº 6, 2003. Recuperado de <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0603.pdf>

Martínez Méndez, F.J. (2001). Aproximación general a la evaluación de la recuperación de información por medio de los motores de búsqueda en Internet. Scire, vol. 6, nº 1. También accesible en <http://www.um.es/gtiweb/fjmm/ibersid2000.PDF>

Martínez Méndez, F. J. & Rodríguez Muñoz, J.V. (2003) Síntesis y crítica de las evaluaciones de la efectividad de los motores de búsqueda en la web. *Information Research*, 8(2), paper no. 148 [En línea] <http://InformationR.net/ir/8-2/paper148.html>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa-Calpe.

Rijsbergen, C.J. (1999). *Information Retrieval*. [En línea]. Glasgow, University.

Glosario de la Asociación de Técnicos de Informática. http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html

Modern Information

Retrieval. <http://www.sims.berkeley.edu/%7Ehearst/irbook/glossary.html>

RDIB (Recursos de Interés Bibliotecario). <http://www.rdib.net/glosario.htm>

Search Engine Dictionary. <http://www.searchenginedictionary.com/>

[http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c1cd3e-3679-40f3-b780-](http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c1cd3e-3679-40f3-b780-363d43462c8d%40sessionmgr4009&vid=3&hid=4107)

[363d43462c8d%40sessionmgr4009&vid=3&hid=4107](http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c1cd3e-3679-40f3-b780-363d43462c8d%40sessionmgr4009&vid=3&hid=4107) Consultado el 7 de Abril de 2017

<https://www.entrepreneur.com/article/262370> [consultado el 15 de abril de 2017]

[http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f8d822fd-c9b5-428c-8419-](http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f8d822fd-c9b5-428c-8419-fb1067d78c9b%40sessionmgr4007&vid=0&hid=4109)

[fb1067d78c9b%40sessionmgr4007&vid=0&hid=4109](http://web.a.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f8d822fd-c9b5-428c-8419-fb1067d78c9b%40sessionmgr4007&vid=0&hid=4109)

<http://web.b.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=00f36862-982a-4ce1-b440-47a01ab859c5%40sessionmgr102>

<http://eds.b.ebscohost.com.uniquindio.elogim.com:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=47f40dba-dc44-476f-88bf-19aaee9a1ed2%40sessionmgr120&vid=1&hid=103>

