

**DEFINICIÓN, DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y
LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
PROCESAMIENTO TÉCNICO DE LOS RECURSOS
BIBLIOGRÁFICOS CONTENIDOS EN LA MEDIATECA
DE LA BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS
CENTRO CULTURAL Y EDUCATIVO**

STEPHANY GONZÁLEZ RESTREPO

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA
MEDELLÍN**

2011

**DEFINICIÓN, DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y LEVANTAMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DE LOS
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS CONTENIDOS EN LA MEDIATECA DE LA
BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS CENTRO CULTURAL Y
EDUCATIVO**

STEPHANY GONZÁLEZ RESTREPO

**Tema: Gestión por Procesos
Informe Final de Práctica II para optar el
Título de Bibliotecóloga**

**GLADYS RENDÓN JARAMILLO
FREDY ALBERTO ARCILA VANEGAS
Asesores de Práctica**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA
MEDELLÍN**

2011

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar esta etapa de mi vida, siento la inmensa necesidad de expresar mi cariño y agradecimiento a la Universidad Antioquia y a la Escuela Interamericana de Bibliotecología, especialmente a los profesores y compañeros que contribuyeron a mi formación profesional y personal, me llevo grandes experiencias, recuerdos y conocimientos.

A los miembros de mi familia, por su contribución académica, económica y moral. Al profesor Fredy Alberto Arcila Vanegas, por su acompañamiento y asesoría permanente durante la realización de este trabajo. A la Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo, por ser mi escuela durante estos tres años de trabajo continuo y por darme la oportunidad de realizar este proyecto.

Finalmente, a todas las otras personas que hicieron posible este trabajo y que aportaron sus conocimientos para contribuir, de una u otra forma, a su culminación.

CONTENIDO

	Página
1. RESUMEN	1
2. PALABRAS CLAVES	2
3. PRESENTACIÓN	3
4. MARCO CONCEPTUAL	5
5. MARCO TEÓRICO	9
6. MARCO DE REFERENCIA	12
7. MARCO CONTEXTUAL	13
8. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	18
9. OBJETIVO GENERAL	18
10. OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
11. JUSTIFICACIÓN	19
12. METODOLOGÍA	20
13. RESULTADOS	21
14. CONCLUSIONES	30
15. RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

1. RESUMEN

La introducción e implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito bibliotecológico e informacional han revolucionado el concepto y la noción tradicional que se tenía de la biblioteca como el lugar preservador de la producción intelectual del mundo y como la institución resguardadora y protectora de cientos y cientos de documentos impresos. Ahora la biblioteca se ha convertido en el lugar versátil e innovador que brinda a sus usuarios espacios tanto físicos y virtuales, como cercanos y remotos para la consulta de información en cualquier formato y soporte, y es en esa dirección estratégica que la Biblioteca Diego Echavarría Misas ha encaminado su objetivo institucional; por ello nace el servicio de “Mediateca”, un espacio destinado a ofrecer información en formatos y soportes no convencionales. Pero para garantizar que la prestación de este servicio sea efectiva, es necesario documentar los procesos que en él se efectúan, empezando primordialmente por el proceso de Procesamiento Técnico de los documentos que se pretenden ofertar y es ese el objeto de este ejercicio de práctica.

2. PALABRAS CLAVES

PALABRAS CLAVE: Biblioteca Pública, Itagüí, Biblioteca Diego Echavarría Misas, Gestión por Procesos, Servicio de Mediateca, Procesamiento Técnico, Documentación de procesos, Gerencia de procesos.

KEYWORDS: Public library, Itagüí, Biblioteca Diego Echavarría Misas, Process Management, Media Library Service, processing Technician, Documentation of processes, Process Management.

3. PRESENTACIÓN

La clave para garantizar el éxito y la calidad en la prestación de servicios de información radica en el hecho de que las unidades de información, llámense bibliotecas, centro de documentación, etc. Traduzcan de forma eficiente, eficaz y efectiva las exigencias de su mercado consumidor, para ello es necesario conocer y estandarizar la forma en la que se prestan todos los servicios de información, mejorar continuamente los procedimientos y verificar constantemente que se estén efectuando de la forma correcta y que estén a tono con la misión y la visión estratégica de las organizaciones.

El día a día de las organizaciones evidencia que la ausencia de estándares y documentos oficiales donde se parametrice paso a paso el hilo conductor del que hacer de una empresa, se ve innegablemente ligado al desaprovechamiento de los recursos financieros y humanos. Por ello, contar con herramientas como manuales e instructivos ayudan a definir las actividades en una entidad de una manera única, es decir, que se hagan siempre de la misma manera y con mejores índices de calidad para evitar así traumatismos al rotar o cambiar el personal por ejemplo.

En consecuencia, es fundamental para cualquier tipo de organización, en este caso biblioteca, sostenerse en la postura de gerenciar correctamente sus procesos y mantener actualizadas sus actividades, porque los documentos resultantes de este ejercicio de gestión se convierten en la mejor herramienta para detallar su funcionamiento interno, también porque estos documentos se constituyen en el insumo para analizar, revisar y mejorar continuamente su quehacer en busca de la excelencia productiva.

El objetivo entonces de este ejercicio de práctica es construir para la Biblioteca Diego Echavarría Misas una herramienta que normalice uno de sus procesos:

“El procesamiento técnico de material multimedia”, o material mediático, un proceso que se viene ejecutando desde hace tres años aproximadamente y del cual no se ha aprobado un manual o un documento institucional que delimite y reglamente funciones y actividades. Para eso esta iniciativa buscar brindar a la Biblioteca y a los responsables de este proceso en particular un compendio de actividades ordenadas de forma sistémica, para que sus funciones laborales sean más eficientes y cumplan con las expectativas que tiene la organización para satisfacer su comunidad de usuarios.

4. MARCO CONCEPTUAL

ACTIVIDAD: Conjunto de tareas o procedimientos necesarias para la obtención de un resultado. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso y normalmente se desarrolla en un departamento o función.

BIBLIOTECA: Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores.

BIBLIOTECA PÚBLICA: Según la definición elaborada por IFLA/UNESCO, Biblioteca Pública es una organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad, tanto a través de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Proporciona acceso al conocimiento, la información y las obras de creación gracias a una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS: Es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles constituyentes de los procesos, para que sean percibidos en su totalidad como conjuntos diferenciados e interrelacionados.

FLUJOGRAMA: Representación gráfica de un procedimiento o parte de este. El flujograma o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento para asegurarlo a las organizaciones que han se han desarrollado todos los aspectos de un procedimiento y dar las bases para escribir un informe claro y lógico de cada una de las actividades.

GESTIÓN POR PROCESOS: La gestión por procesos es una forma de organización diferente a la clásica organización por funciones, y en el que prima la visión y satisfacción del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. La gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes.

MAPA DE PROCESOS: Aproximación y herramienta gráfica que define e ilustra una organización como un sistema de procesos interrelacionados y ofrece una visión general de un sistema de gestión, en él se representan los procesos que componen el sistema y sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información. El mapa de procesos impulsa a las empresas a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Tales mapas dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos claves de la organización y ayudan a distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que se debe actuar.

MEDIATECA: Centro de consulta de información digital, de exploración de medios de comunicación y de experimentación de nuevas formas de conocimiento ligadas con la informática.

MEDIÁTICO, CA: Una combinación de dos o más medios de comunicación digitales (texto, gráficos, audio, animación, video, etc.) que se utiliza en una aplicación informática o un archivo de datos, como una enciclopedia en línea, juegos de ordenador, o en el sitio Web. Las aplicaciones multimedia son a menudo interactivas.

MULTIMEDIA: Que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión de una información. Sinónimo, en este sentido con los medios digitales. En un sentido más general, cualquier programa, una presentación o aplicación informática en la que dos o más medios de comunicación se utilizan de forma simultánea o en estrecha relación.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

PROCESO: Cualquier actividad o grupo de actividades relacionadas, mediante las cuales se agrega valor a unas entradas (materiales o inmateriales) que comienzan siendo entradas y, tras una transformación, se convierten en salidas, suministrando productos, servicios e información a un cliente externo o interno a la empresa.

PROCESAMIENTO TÉCNICO: El procesamiento técnico consiste en el análisis, la habilitación y ubicación del material bibliográfico adquirido por una Unidad de Información para garantizar al usuario una fácil identificación al momento de realizar la búsqueda y recuperación de la información.

TRATAMIENTO DOCUMENTAL: El tratamiento documental se concreta en la descripción física (catalogación) y descripción de contenido (clasificación, indización y resumen) y utiliza como vehículo fundamentalmente el lenguaje documental, imprescindible y decisivo instrumento auxiliar para relacionar análisis y recuperación.

5. MARCO TEÓRICO

Los cambios y exigencias de los diferentes tipos de mercados en los últimos años han modificado indiscutiblemente el panorama de oferta y demanda de bienes y servicios y esto ha obligado a las organizaciones, incluso a las bibliotecas, a reestructurarse, valiéndose de un arma, o más bien, de una herramienta infalible: la satisfacción de sus clientes y el logro de su fidelidad con la marca brindándoles con eficiencia sus productos. (AITECO, 2005, <en línea>).

Adicionalmente, se ha comprobado que la forma convencional de estructura organizativa fundamentada en funciones por departamentos está obsoleta y obstaculiza la satisfacción de los clientes, dado que impulsa o genera el nacimiento de nichos de poder, en los que la conservación del poder y el beneficio que cada individuo pueda obtener de él este orientado para sí mismo y no para el logro de un beneficio común en busca del bienestar de la empresa, acciones que se ven reflejadas en la plena insatisfacción de los clientes. (AMZARRAIN, 2004, <en línea>).

De modo que, para hacer frente a estos inconvenientes que venían atravesando las organizaciones, nace la Gestión por Procesos, forma de estructuración diferente, mediante la cual se percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que construyen conjuntamente el bien común y ayudan a incrementar la satisfacción de los clientes y la eficiencia en el desarrollo de las actividades misionales de toda organización. Sin embargo, es importante resaltar que esta mirada administrativa funciona a la par con el enfoque administrativo funcional o por funciones, asignando de igual manera responsables a cada uno de los procesos.

La gestión por procesos, determina también que los procesos requieren ser mejorados y rediseñados, estableciéndoles prioridades y proviéndoles un espacio para garantizar planes de mejoramiento que permitan lograr las metas trazadas por la organización, además haciendo posible el entendimiento de la forma en que están constituidos los procesos y las ventajas y desventajas de los mismo. (AITECO, 2005, <en línea>).

En consecuencia, hay quienes afirman que la gran ventaja que ofrece la gestión por procesos dentro de un negocio es la comprensión de cómo se hacen realmente las cosas, revelando posibles problemas e ineficiencias que pueden esconderse en la típica organización funcional. Se puede asegurar incluso que la orientación por procesos ayuda a un mejor entendimiento del norte hacia donde se dirige una organización, de los productos o salidas y del importante papel que desempeñan las personas en la producción de dichos bienes y servicios, al tiempo que va generando consciencia de que los procesos bien ejecutados y los productos ofertados son los elementos que intervienen directamente a los clientes y determinan sus decisiones de consumo.

En tanto, el objetivo principal de este modelo de gerencia es básicamente integrar a todos y cada uno de los miembros y actividades de una organización en una secuencia sistémica de procesos interrelacionados que buscan un fin común para la empresa y el aumento considerable de la satisfacción del cliente.

Sumado a lo anterior y para finalizar, la gestión por procesos facilitan el logro de objetivos específicos resumidos en (JIMÉNEZ VALENTÍN, s. a, <en línea>):

- El incremento de la eficacia.
- La reducción de costos para las empresas.
- El mejoramiento de la calidad en procesos y productos.

- La reducción de tiempos y plazos en la entrega de un producto o servicio.
- La identificación y documentación de actividades y tareas.
- La visualización de flujos y relaciones entre los procesos.
- La definición de objetivos en términos del cliente y sus necesidades y expectativas.
- Orientación hacia la calidad.
- La especificación de responsabilidades en el desarrollo de los procesos.
- La reducción de personas y departamentos implicados en la entrega de un producto.
- La eliminación de actividades que no generan valor añadido a los productos.
- La ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.
- La inclusión de actividades que sumen valor añadido al producto o servicio.

6. MARCO DE REFERENCIA

La Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural Y Educativo viene trabajando en la implementación de una estructura administrativa y de servicios basada en la Gestión por Procesos. Por ello, a través del CICA de la Universidad de Antioquia se han venido realizando ejercicios académicos de consultoría con la participación de diferentes grupos de estudiantes de últimos semestres, los cuales han realizado las etapas de identificación, levantamiento y documentación de los procesos de la institución. El último consultorio administrativo fue realizado en el año 2004 por las estudiantes Diana Patricia Jurado Noreña y Aura Milena Caro de la Facultad de Ciencias Económicas de la universidad mencionada y asesorado por la señora Luz Estela López. El objetivo de este proyecto fue la elaboración de los manuales de procedimientos de los siguientes procesos: gestión de colecciones, servicios de información, servicios de extensión y gestión de servicios que se llevan a cabo aún en la Biblioteca, pero donde no está incluido el servicio de Mediateca, de ahí la motivación para documentar un proceso nuevo que lleva tres años aproximadamente en funcionamiento y del cual no se tiene ningún documento institucional.

7. MARCO CONTEXTUAL

“La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”. (Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas).
He aquí entonces el referente contextual e histórico de la Institución que me abrió sus puertas para efectuar ésta práctica académica:

MISIÓN: Formar e informar personas para el desarrollo humano.

VISIÓN: Ser en el 2030 un Centro de Formación con calidad y pertinencia en el Aburrá Sur, abierto a la sociedad del conocimiento.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

- Innovación social.
- Calidad del servicio.
- Responsabilidad (Corresponsabilidad).
- Respeto.
- Convivencia.
- Solidaridad.
- Sentido de Pertenencia.

HISTORIA

La Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo es una Institución fundada el 13 de mayo de 1945 por el Filántropo Ricardo Diego Echavarría Misas y su esposa Benedikta Zur Nieden, “Dita”. Se inició con 5.000 libros y con el objetivo de elevar el nivel cultural y educativo de la comunidad que ha tenido vigencia hasta nuestros días.

El 10 de diciembre de 1959 le es otorgada la personería jurídica por el Departamento de Antioquia.

Después de la muerte de Don Diego en 1971, doña “Dita” continúa al frente de la Biblioteca hasta 1998. Bajo su gestión se inaugura en 1987 una nueva sede y se acondiciona la antigua Biblioteca como Auditorio Cultural, en cuyo salón puede apreciarse óleos del Quijote, Bolívar, Santander y Jesucristo, autorías del artista español José Claró.

El 25 de febrero de 1997 es constituida la entidad denominada Fundación Biblioteca de Itagüí Diego Echavarría Misas.

Hoy en día la Institución privada sin ánimo de lucro, es reconocida entre la comunidad como Biblioteca Diego Echavarría Misas – Centro Cultural y Educativo. Proyección directamente ligada a lo que desde sus inicios ha sido su razón misional, firmemente encaminada al desarrollo humano sostenible.

La fundación acaba de ser remodelada y modernizada, buscando ofrecer a la comunidad mejores beneficios, con mayor y mejor nivel de servicios.

Igualmente mantiene relación con organizaciones como: La Red de Bibliotecas Públicas Escolares y Casas de la Cultura del Departamento de Antioquia, Asociación de Servicios al Público de la Unidades de Información (SERVINFO); Grupo de Bibliotecas Público – Escolares de Medellín (GRUBE).

Como entidad privada está agremiada a la Red de Cooperación Interinstitucional de Itagüí, La Federación Antioqueña de Organismos No Gubernamentales (FAONG), encargadas de agremiar a todas las instituciones privadas sin ánimo de lucro para brindarles capacitación, asesorar, fortalecer y establecer políticas que propicien un mejor nivel de vida a la comunidad de Itagüí y del Área Metropolitana Sur.

SERVICIOS

- **CONSULTA Y REFERENCIA:** Orientación en el uso de las herramientas de consulta de las que dispone la Biblioteca en cada uno de sus servicios, atención personal de solicitudes de información, apoyadas en los fondos bibliográficos, audiovisuales y digitales con que cuenta la Institución.
- **REGISTRO COMO USUARIO:** Vinculación a la Biblioteca para disfrutar de los múltiples beneficios que la Biblioteca ofrece como préstamo de libros, revistas, material audiovisual y descuentos.
- **PRÉSTAMO DE MATERIALES:** Material informacional para que todos los usuarios lo dispongan para su uso externo.
- **RENOVACIÓN TELEFÓNICA:** Los libros prestados pueden ser renovados hasta dos veces.
- **RESERVA DE MATERIAL:** Reserva de cualquier material que esté o no disponible para préstamo dentro y fuera de la biblioteca.
- **MALETA TEMÁTICA:** Disposición de literatura infantil, juvenil o adulta en maletas que son aprovechados en instituciones para incentivar el uso del tiempo libre y gusto por la lectura.

- **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:** Es un servicio de cooperación mediante el cual los materiales de las Bibliotecas se ponen a disposición de otros centros de información y sus usuarios, generalmente a nivel local. El objetivo es Intercambiar información entre bibliotecas, a través de préstamos, para satisfacer necesidades de los usuarios que no pueden ser resueltas internamente en cada unidad de información; permitiendo con esto racionalizar y optimizar los recursos humanos y económicos de las instituciones participantes.
- **ASESORIAS EN ORGANIZACIÓN DE BIBLIOTECAS:** Brinda elementos básicos sobre organización de colecciones y bibliotecas a personal directamente responsable.
- **VISITAS GUIADAS:** A través de las visitas guiadas se enseña a los usuarios a buscar con tranquilidad lo que desea leer, se instruye en el desenvolvimiento dentro de la biblioteca y el uso de sus recursos: salas, catálogo público, visita en la web institucional y de contenidos digitales.
- **SALA INTERACTIVA:** Servicio de Internet como otra forma de consulta y lectura, es un espacio donde el contacto con la tecnología permite aprender, interactuar, disfrutar de otras culturas, captar imágenes, información y entretenerse con la música y el arte visitando páginas relacionadas. Además se ofrece servicio de impresión, scanner, quemador, audífonos y cámara web.
- **LUDOTECA:** Es un espacio para contribuir a la educación integral, activa y creativa de los niños, donde tendrán la posibilidad de utilizar herramientas pedagógicas mediante el juego, el encuentro, la creación y recreación.

- **CATÁLOGO EN LÍNEA:** Es un catálogo automatizado de acceso público en línea de los materiales de la biblioteca. Ofrece al personal de la biblioteca y al público general acceso remoto en terminales de cómputo dentro de la biblioteca o desde el hogar vía internet.
- **COMPLEMENTARIOS:** Servicios adicionales como fotocopiado o reproducción de documentos utilizados sólo con fines de estudio privado, educación o investigación. También se ofrece servicio de casillero para garantizar el cuidado de las pertenencias de los usuarios y su comodidad.

8. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural Y Educativo, ha venido diseñando a través de grupos de estudiantes del CICA de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia, una estructura de gestión por procesos, que requiere una nueva revisión y ajuste de algunos de los procesos y procedimientos que ha venido introduciendo en los últimos dos años. Uno de estos procesos es el procesamiento técnico o tratamiento documental de recursos informacionales en formato No libro, que de acuerdo con el Plan Estratégico formulado para el 2020, es uno de los procesos claves para conseguir el posicionamiento la institución.

9. OBJETIVO GENERAL

Definir, documentar y levantar procedimientos para el procesamiento técnico de material No libro que se presta en el servicio de mediateca de la Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo.

10. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Evaluar y elaborar los procesos, procedimientos y actividades requeridos en el procesamiento técnico del material bibliográfico en formatos diferentes al papel que se disponen al público en el servicio de Mediateca.

Complementar el manual de procedimientos de la Fundación, integrando y normalizando cada una de las actividades que constituyen los procesos técnicos del servicio de Mediateca.

11. JUSTIFICACIÓN

Basadas en un modelo de excelencia empresarial y regidas también por el principio de mejoramiento continuo, las empresas acuden a diferentes herramientas administrativas que ayudan a eliminar o replantear aquellos procesos que no generan valor agregado a sus productos y servicios, que no disminuyen costos o no mejoran su desempeño; por lo tanto, en la actualidad la Gestión por Procesos se ha convertido en una de las herramientas administrativas más utilizadas a nivel mundial por todo tipo de organizaciones para mejorar la calidad de sus productos y servicios.

El modelo de Gestión por Procesos ha sido utilizado con éxito en el país, incluso en unidades de información, y ONG's, hecho que ha posicionado este modelo en una oportunidad para normalizar y controlar funciones, procedimientos, actividades, etc. para contribuir a su correcta ejecución. En consecuencia, la Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo fundamenta su éxito y posicionamiento en el liderazgo cultural de Itagüí, las políticas de información, su recurso humano, las alianzas estratégicas, los recursos bibliográficos e informacionales, pero sobretodo en los procesos y sobre ellos se soportan los objetivos misionales de la institución orientados a transformar la biblioteca en una unidad de información líder en la prestación de servicios informacionales en formato libro y NO libro contribuyendo al desarrollo social de la región.

Sin embargo, el servicio de Mediateca, por ser un servicio relativamente nuevo, no tiene asentados o documentados ninguno de sus procesos y la expectativa con esta propuesta es documentar el procesamiento técnico de los medios de información no librarios con que cuenta la Biblioteca garantizando a la comunidad el acceso a la información en ellos contenida y dejando implementada una herramienta técnica para que se continúe gestionando los materiales en otros formatos.

12. METODOLOGÍA

La metodología para desarrollar este proyecto estuvo dividida en tres fases o etapas:

- Primera Etapa: Aplicación de instrumentos para recolección de datos que sirvieron para construir un diagnóstico inicial del proceso; estos instrumentos se materializaron en una entrevista personalizada a los empleados responsables de las diferentes actividades del servicio de Mediateca y una observación directa de las actividades que ejecutan los responsables del servicio.
- Segunda Etapa: Análisis de la información recolectada con los instrumentos y diagnóstico o panorama general del proceso.
- Tercera Etapa: Documentación del proceso basado en un formato propuesto por el asesor Fredy Arcila y construcción de entregables.

13.RESULTADOS

Dentro de los entregables que se entregarían como resultado de este proyecto se tenía pensado inicialmente construir un concepto del servicio de mediateca que fuera pertinente y acorde con los objetivos de la Biblioteca.

En consecuencia, luego de una lectura conscienzada del documento que tenía elaborado la Biblioteca al concebir la Mediateca como un nuevo servicio a incluirse en el portafolio que ofrece y documentos web de apoyo que ayudaron a fundamentar este servicio para la Biblioteca, queda definido en los siguientes términos: ***“Es la Mediateca un centro de recursos bibliográficos en formatos diferentes al libro que se disponen a los usuarios de la Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo, que son diseñados para atender sus necesidades de información cultural, educativa o de investigación. Un espacio formado a partir de medios, colecciones “No librarias”, especialmente audiovisuales, y dispositivos multimedia necesarios para la consulta de los distintos materiales que lo forman, seleccionados, reunidos y ordenados bajo parámetros estandarizados internacionales. Lo anterior, en virtud de producir conocimiento nuevo de forma rápida, eficiente y vanguardista”.***

Seguidamente queda construido para la Biblioteca un documento que resume el quehacer de este proyecto y que consta de siete hojas, en donde se registran todos y cada uno de los elementos a tener en cuenta dentro del procesamiento técnico de documentos multimedia, desde las entradas o insumos del proceso, el orden de las actividades hasta las salidas o productos derivados de este proceso; sin descuidar por supuesto los mecanismos de control que se llevan a lo largo de él e incluso el diagrama de flujo y tres instructivos de la forma detallada como deben ejecutarse algunas tareas comprometidas en el transcurso de las actividades.

 Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo	PROCESAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS MULTIMEDIA		VERSION 01
			1 de 8 páginas
I. FICHA DE DESCRIPCION			
ELABORO Stephany González Restrepo	APROBO	REVISO	
FECHA 01-12-2011	FECHA	FECHA	
1. OBJETIVOS			
Describir, brindar tratamiento documental y disponer a la comunidad usuaria los documentos multimedia almacenados en la Mediateca, en busca del aprovechamiento de la información en ellos contenida.			
2. ENTRADAS		3. SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cd's y DVD's nuevos • Terminal de computo • Quemador • Impresora • Scanner • Grabadora • Reproductor de DVD • Reproductor de VHS • Televisor • Memoria USB • Papelería • Muebles y equipo de oficina • Energía Eléctrica 		<ul style="list-style-type: none"> • Listado de documentos adquiridos • Inventario Mediateca (títulos y signaturas topográficas) • Estadísticas de documentos habilitados • Listado de material expuesto 	
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
#	NOMBRE	BREVE DESCRIPCIÓN	ALMACENAMIENTO
01	Servicio de Mediateca	Lineamientos generales que normalizan las prestación del servicio de la Mediateca	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Archivo: "Servicio Mediateca.doc"

02	Instructivo para elaborar copia del documento original	Paso a paso para obtener de manera correcta una copia de todos los documentos a los que se espera dar tratamiento documental	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Carpeta: "Instructivos"
03	Instructivo para diseñar caratula de las copias	Paso a paso para estandarizar el diseño de las caratulas de presentación de las copias que se disponen al servicio	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Carpeta: "Instructivos"
04	Instructivo para habilitación física de los documentos multimedia	Tareas relevantes al momento de preparar físicamente cada uno de los documentos multimedia	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Carpeta: "Instructivos"

7. FORMATOS O REGISTROS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO ARCHIVO	DISPOSICIÓN
01	Inventario Mediateca	Auxiliar Mediateca	Terminal de computo Mediateca. Carpeta: "Inventario Mediateca" Archivo: "Inventario mediateca 2011.xlsx"	Consecutivo por facetas	Permanente	No aplica
02	Estadísticas de habilitaciones	Auxiliar Mediateca	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Archivo: "Estadísticas.xlsx"	Cronológico	Anual	Informe anual y eliminación de archivo
03	Listado de Material Expuesto	Auxiliar Mediateca	Terminal de computo Mediateca. Mis documentos, Archivo: "Exposiciones.xlsx"	Cronológico	Anual	Informe anual y eliminación de archivo

II. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Auxiliar Mediateca	Recepción de documentos: Recibir de manos del Auxiliar de Procesos técnicos todos los documentos multimedia, quien ya se ha encargado de seleccionar y registrar en los listados de compras y donaciones, según sea el caso. (INICIO)
02		Elaborar copia del documento original: Apoyado del software "Nero Start Smart", obtener una copia de todos los documentos en formato CD o DVD, dado que el formato VHS no aplica para esta actividad (Ver instructivo No.2)
03		Clasificar documentos: Categorizar los documentos de acuerdo a las facetas que se tiene establecidas por formatos para su organización, así: CD ROOM, CD Musica, DVD, VHS. Cada categoría tiene un consecutivo de signaturas independiente, es decir, cada faceta empieza con el número uno y así en sentido ascendente.
04		Diseñar caratula para la copia del documento original: Scanear imagen del documento original para reproducirla en papel adhesivo y pegarla en la copia y así garantizar que los dos documentos contengan la misma presentación. Esta actividad solo aplica para formato CD y DVD, para formato VHS omite esta tarea y continúe con la actividad No.5 (Ver instructivo No.3)
05		Asignar número consecutivo o signatura: A cada documento, tanto al original como a la copia, asignarles un número clasificadorio único que permita identificarlo y a su vez recuperarlo al momento de una consulta hecha por un usuario.
06		Registrar documentos en archivo de inventario: Reseñar en el archivo de inventario los títulos y signaturas topográficas de cada documento en las respectivas hojas que el archivo tiene dispuestas según la faceta a la que pertenezca el material.
07		Habilitación física: Preparación física necesaria para disponer los documentos al servicio uniformemente; esta actividad implica elaborar rotulos con la signatura topográfica impresa para todos los documentos, tanto

		<p>originales como copias y de la misma manera rotular los bolsillos donde se almacenan. (Ver instructivo No.4)</p>
08	Auxiliar Mediateca	<p>Exposición de nuevas adquisiciones: Muestra periodica de nuevos documentos adquiridos y disponibles para los usuarios que busca acercarlos a consultar y hacer uso la información en ellos contenida; esta actividad requiere llevar control del material que se va exponiendo paulatinamente en un listado con fechas y títulos. (FIN)</p>

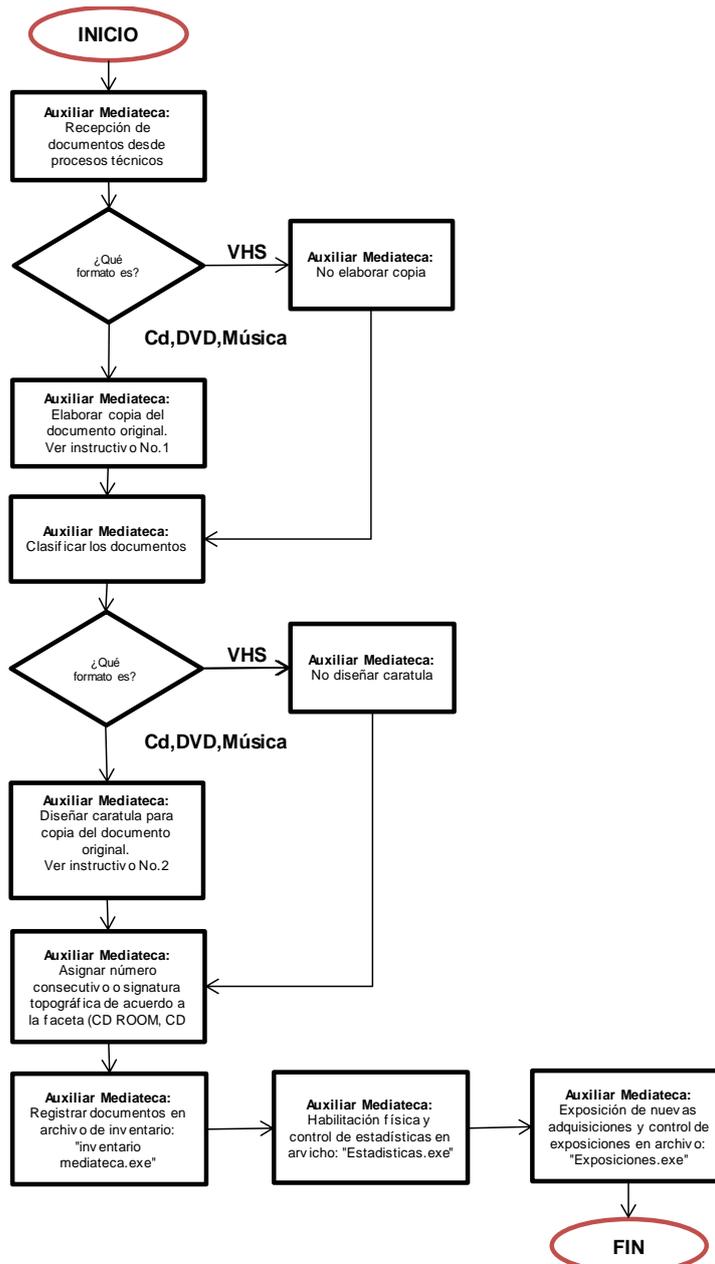
III. ANEXOS

PROCESAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS MULTIMEDIA

VERSIÓN

01

Anexo 1: Flujograma del procedimiento "Procesamiento técnico de documentos multimedia"



III. ANEXOS

PROCESAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS MULTIMEDIA

VERSIÓN

01

Anexo 2: "Instructivo No.1 para elaborar copia del documento original"

1. Inserte el CD nuevo en la unidad de CD de tiene la terminal de computo del auxiliar de la mediateca **(INICIO)**.
2. Para formato DVD utilice unidad de DVD extraible.
3. Use DVD con característica "Doble Capa" para elaborar copias de películas de cine, dado que la capacidad de almacenamiento es mayor a la convencional.
4. Abra el programa "Nero Start Smart" y siga las instrucciones que indica el programa de cómputo. Úselo para elaborar las copias de ambos formatos.
5. Si por seguridad el contenido del documento no permite ser copiado, use los siguientes programas alternos:
 - DVDfab8
 - DVDSHrink 3.2

Continúe con la tarea No.6

6. Verifique que los datos hayan quedado almacenados y copiados de la forma correcta, de lo contrario regrese a la tarea No.1 **(FIN)**.

Nota: Recuerde que el formato VHS no aplica para esta actividad.

III. ANEXOS

PROCESAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS MULTIMEDIA

VERSION

01

Anexo 3: “Instructivo No.2 para diseñar carátula a los documentos”

1. Escanee en el programa “HP Photosmart Essential 3.5” la imagen que trae el documento original **(INICIO)**.
2. Guarde la imagen en el escritorio del equipo con la extensión “JPG”.
3. Abra el programa “Publiser” y pegue la imagen en una etiqueta para elaborar carátulas de discos compactos.
4. Agregue a la carátula el logo institucional es un espacio disponible que no altere o cubra ningún contenido.
5. Imprima la imagen en una hoja adhesiva especial para rotular CD’s y DVD’s, cuya referencia es: L – CD.
6. En caso de que el documento original no posea carátula, busque en su contenido una posible imagen que haga las veces de carátula, tanto para el documento original como para la copia. **Continúe con la tarea No.7.**
7. Adhiera la carátula a la copia del documento y al documento original cuando sea el caso, para que ambos posean la misma presentación **(FIN)**.

Nota: Recuerde que el formato VHS no aplica para esta actividad.

III. ANEXOS

PROCESAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS MULTIMEDIA

VERSION

01

Anexo 4: "Instructivo No.3 para habilitación física de los documentos multimedia"

1. En el programa "Excel" elabore dos (2) rótulos identicos que contengan la signatura topográfica correspondiente a cada documento, uno para identificar el documento original y otro para identificar la copia. Hágalo en fuente "Arial" No.11, en negrilla y mayúscula, y con dimensiones de 2x2 cm cada una. Así: **(INICIO)**

VHS

CDM

CDROOM

DVD

2. Pegue los rótulos en cualquier espacio que la carátula deje disponible, con cuidado de no alterar o cubrir algún contenido.
3. En el programa "Excel" elabore un (1) rótulo adicional que contenga la sigantura topográfica correspondientes a cada documento, esta vez para rotular el bolsillo que contendrá los dos documentos (original y copia). Hágalo en fuente "Arial No.22, en negrilla y mayúscula, y con dimensiones de 1x5 cm cada una. Así:

DVD 120

CDM 99

4. Escoja el color del sobre que almacenará los documentos. Así:
 - CD Música: azul
 - CD Room: rosado
 - DVD: Morado
 - El formato VHS se rotula y almacena en su empaque original.
5. Pegue el rotulo en la parte inferior derecha.
6. Inserte el documento original en la primera cara del sobre, es decir, donde se ha rotulado, y al reverso inserte la copia.
7. Almacene por facetas y en orden numérico en las gavetas correspondientes **(FIN)**.

14. CONCLUSIONES

Gestión por Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que ayudan conjuntamente a que la satisfacción de los clientes vaya en aumento y a que el desarrollo de todas las actividades al interior de la empresa sean cada vez más eficientes, pudiendo enfrentar y solucionar los percances que se presentan en el modelo administrativo discriminado por funciones. Adicionalmente ayuda a comprender mejor la manera en que se hacen las cosas dentro de la organización, cuales son los productos que se ofrecen y cuan importante es el rol que cumplen las personas en esa producción de bienes o servicios, es por eso que la gestión por procesos esta siendo considerado como un enfoque organizacional útil e importante actualmente.

Otra razón no menos importante para considerar funcional y popular la gestión por procesos es el hecho de que incrementa la eficiencia en la producción de un bien o en la prestación de un servicio, reduce costos al tiempo que reduce costos, mejora la calidad de los procesos y los productos; la clave esta en identificar y construir detalladamente mapas de todos los procesos de una organización, documentarlos e implementar planes para mejorarlos constantemente.

En cuanto al trabajo de práctica, se puede decir que representa un valor incalculable para trasladar los conocimientos adquiridos en la Escuela al plano de la realidad administrativa a la que se están enfrentando las bibliotecas y los bibliotecólogos actualmente. Ha contribuido también a repensar expectativas personales con el quehacer bibliotecológico y con la universidad en si misma porque luego de la práctica y los años de experiencia laboral es innegable hacer un paralelo entre la realidad empresarial y la académica.

Finalmente, este proyecto de práctica también trae beneficios para la Biblioteca en la medida que se da un intercambio de conocimientos con el practicante, conocimientos que se traducen en aportes, ideas novedosas y nuevas miradas para el desarrollo de las actividades laborales y la documentación de otros procesos que estén pendientes o por actualizar, creando y multiplicando un ambiente de “Buen hacer” que se va propagando entre empleados.

15.RECOMENDACIONES

A lo largo del trabajo de práctica quedaron evidenciados algunos inconvenientes que si bien no son detectados por los usuarios, afectan la calidad del procesamiento técnico de los documentos de la mediteca y se ven directamente reflejados en la calidad y excelencia que se pretende alcanzar con este servicio:

- Ninguno de los documentos multimedia con que la Biblioteca cuenta en la actualidad están ingresados en la base de datos bibliográfica que la institución utiliza para registrar sus materiales impresos, es decir, no cuentan aún con catalogación o descripción física normalizada por las Reglas Angloamericanas de Catalogación y tampoco con un análisis mínimo de los contenidos, hecho que necesariamente repercute en la búsqueda y recuperación de la información y los datos que almacenan los distintos formatos.
- El archivo del inventario que se viene utilizando como base de datos y que reemplaza actualmente la base de datos bibliográfica es insuficiente con respecto a los campos o datos que se extraen de cada documento, es decir, la signatura topográfica y el título del documento no son suficientes para rastrear o generar puntos de acceso que ayuden al usuario a recuperar todo el material que se ofrece.

Por lo tanto es necesario implementar medidas que permitan paulatinamente el registro completo de todos y cada uno de los documentos en la base de datos bibliográfica con la normatividad pertinente para el caso de recursos no librarios. También es importante completar el registro de inventario agregando campos como autor del material y los descriptores básicos que den cuenta del contenido de los documentos y que podrían extraerse del lenguaje natural inicialmente por parte del auxiliar de mediateca, y en segunda instancia generar el espacio para un análisis de contenidos profesional y reglamentado hecho por un profesional en bibliotecología.

BIBLIOGRAFÍA

AITECO CONSULTORES. Gestión de Procesos. 2005. [Fecha de consulta: 12 de noviembre de 2011]. Disponible en Internet:
<http://www.aiteco.com/gestproc.htm>

AMOZARRAIN, Manuel. Gestión Procesos. 2004. [Fecha de consulta: 3 de septiembre de 2005]. Disponible en Internet:
http://personales.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS CENTRO CULTURAL Y EDUCATIVO. Servicio de Mediateca [Documento de trabajo]. Itagüí: Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo, 2009. 10p.

GESTION POR PROCESOS EN LAS UNIDADES DE INFORMACION. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 22, No. 02, Jul – Dic, 1999. p. 11-31.

JIMÉNEZ VALENTÍN, José Manuel. Gestión de Proyectos: características de la Gestión por Procesos. [Fecha de consulta: 13 de octubre de 2011]. Disponible en Internet:
http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=29&Id_Sec=8

KNOWLEDGE MANAGER. Utilización didáctica de los mapas conceptuales. [Fecha de consulta: 30 de noviembre de 2011]. <http://www.conceptmaps.it/KM-DidacticUseOfMaps-esp.htm>

MOREIRA DELGADO, MERCEDES DE LA C. Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información: Un caso de estudio. En: Ciencias de la información (Cuba). Vol. 40, No. 01, Ene – Abri, 2009. p. 21-32.

OSORIO GAVIRIA, DIEGO ALEJANDRO. Revisión manual de procedimientos Fundación Biblioteca de Itagüí Diego Echavarría Misas. Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Administración de Empresas, 2005. 104p.

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. [Fecha de consulta: 30 de noviembre de 2011]. Disponible en internet:
www.unesco.org

ANEXOS

ANEXO N°1: FORMATO DE ENTREVISTA

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
BIBLIOTECA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS CENTRO CULTURAL Y EDUCATIVO**

**DEFINICIÓN, DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y LEVANTAMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESAMIENTO TÉCNICO DE LOS RECURSOS
BIBLIOGRÁFICOS CONTENIDOS EN LA MEDIATECA DE LA BIBLIOTECA DIEGO
ECHAVARRÍA MISAS CENTRO CULTURAL Y EDUCATIVO**

STEPHANY GONZÁLEZ RESTREPO
Responsable

ENTREVISTA PARA EMPLEADOS

OBJETIVO: Establecer un diagnóstico actualizado y veraz del procesamiento técnico del material Bibliográfico almacenado en la colección multimedial de la Biblioteca que sirva como insumo para el levantamiento y documentación del proceso. Este instrumento de recolección de datos esta basado en criterios como: funcionamiento del proceso, recursos disponibles, experiencia, y capacitación, formación y entrenamiento del empleado.

Teniendo en cuenta las siguientes definiciones del termino “Proceso”, responda de forma clara las preguntas posteriores:

- “Conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs en los outputs deseados, añadiendo valor”
- “Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido”.
- “Conjunto de actividades que transforman en productos o resultados unos insumos o recursos variables, agregándole valor que tiene sentido para el cliente”.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE COMPLETO:

CARGO:

FECHA:

1. ¿Qué hace?
2. ¿Porque lo hace?
3. ¿Para qué lo hace?
4. ¿Cuando lo hace?
5. ¿Dónde lo hace?
6. ¿Quién lo hace? ¿Quienes intervienen en el proceso?
7. Enumere paso a paso las actividades que se elaboran en el proceso.
8. ¿Dónde se almacena la información que se extrae del material que se dispone al servicio?
9. ¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta para elaborar dichas actividades?
10. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para elaborar dichas actividades?
11. ¿Todas las personas utilizan las mismas herramientas?
12. ¿Dónde empieza y dónde termina el proceso de procesamiento técnico?
13. ¿Ha recibido capacitación para el cumplimiento de estas actividades?
14. ¿Cuáles capacitaciones?
15. ¿Cuanto tiempo lleva a cargo del manejo de este proceso?
16. ¿Qué cambios ha integrado al proceso?
17. ¿Cómo considera que puede ser más práctico y dinámico el proceso?
18. ¿Tiene clara la importancia de este proceso para la Biblioteca?
19. ¿Cuál es su nivel de formación académica?
20. ¿Qué mecanismos de control utiliza a lo largo del proceso?
21. ¿Elabora registros y estadísticas? ¿Cuáles?
22. ¿Considera que el proceso puede realizarse de otra manera?
23. ¿Considera que el proceso ayuda al logro y consecución de los objetivos que la Biblioteca tiene propuestos en su Plan Estratégico?
24. ¿Cuáles de las actividades que actualmente se realizan se deben seguir realizando? ¿Por qué?
25. ¿Cuáles de las actividades que actualmente se realizan NO se deben seguir realizando? ¿Por qué?
26. Enuncie las actividades que no se realizan y que usted considera que se deberían realizar.
27. ¿Que formatos utiliza en la ejecución del proceso?
28. ¿Qué materiales, o insumos requiere para dar inicio al proceso?
29. ¿Con cuáles procesos interactúa?
30. ¿Hay procedimientos documentados?

Muchas Gracias.

ANEXO N°2: FORMATO DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN DIRECTA

 Biblioteca Diego Echavarría Misas Centro Cultural y Educativo	FECHA:
	FICHA N°:
NOMBRE DEL PROCESO:	
ACTIVIDAD OBSERVADA:	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	
ANOTACIONES:	
RESPONSABLE DE LA OBSERVACIÓN:	

