



**Programa bibliotecario de internacionalización para el Sistema de Bibliotecas de la  
Universidad de Antioquia**

Jerónimo Arroyave Estrada  
Cristian David Ocampo López

Trabajo de grado presentado para optar al título de Bibliotecólogo

Asesores

Luis Hernando Lopera Lopera, Magíster (MSc) en Educación  
Paula Andrea Quíroz Flórez, Magíster (MSc) en Gestión Humana

Universidad de Antioquia  
Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Bibliotecología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2024

<b>Cita</b>	(Arroyave Estrada & Ocampo López, 2024)
<b>Referencia</b>	Arroyave Estrada, J., & Ocampo López, C. D. (2024). <i>Programa bibliotecario de internacionalización para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

### **Dedicatoria**

*Quiero dedicarle este trabajo a Dios, a La Virgen y a San José por guiarme y ayudarme durante este camino en mi proceso formativo como Bibliotecólogo, además de iluminarme la ruta que debo seguir como profesional y de la fortaleza que me dieron en los momentos duros, de incertidumbre y angustia.*

*A mi familia, especialmente a mi madre Maritza, a mi abuela Blanca Rosa y a Freddy Alejandro por ser ese apoyo incondicional, darme el aliento e impulso para poder desarrollar mi carrera y posibilitar mi estancia en la Universidad de Antioquia.*

*A mis buenos amigos y mis compañeros de la universidad, por los gratos momentos que hemos compartido, por su confianza y de haber hecho este trayecto por la vida más ameno.*

*A mi compañero de tesis y amigo, Cristian, por haberme presentado una propuesta que hizo cambiar mi visión hacia la investigación, por su compromiso y fortaleza durante todo este tiempo para ingeniar esta iniciativa.*

#### ***Jerónimo Arroyave Estrada***

*Dedico el ejercicio y esfuerzo invertido en este trabajo a los distintos agentes que intervinieron para la consecución de estos resultados. Primeramente, dedico a Dios y toda su Corte Celestial toda la energía y esfuerzo que fue vertido en este arduo trabajo, puesto que sin su acompañamiento y apoyo no hubiese sido posible alcanzar este mérito.*

*Dedico también a Luz Marina López Vélez, Jairo Alberto Quintero Ardila, Jenny Alexandra Jiménez y a Esneider David Giraldo el resultado de esta investigación, pues es gracias a su incondicional apoyo en los momentos más inciertos, oscuros y lleno de retos que pude sobrepasar las adversidades y transformar mi comprensión de mi Mundo de la Vida, obteniendo como resultado un enriquecimiento y desarrollo como individuo y profesional.*

*Dedico además este trabajo a mis amigos y compañeros que estuvieron en los trasegares surgidos, mientras se moldeaba y construía esta ambiciosa propuesta. A mi colega y amigo Jerónimo Arroyave por trabajar hombro a hombro conmigo durante tanto tiempo, a fin de contribuir al conocimiento bibliotecológico una nueva forma de ver el mundo.*

#### ***Cristian David Ocampo López***

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todas las personas e instituciones que posibilitaron la exploración hacia nuevos horizontes de pensamiento y construcción de conocimiento.

A la Universidad de Antioquia como institución universitaria que posibilita el acceso al aprendizaje y formación, permitiendo que su comunidad sea perfilada éticamente con principios de integridad, honestidad y desarrollo crítico. A su vez, agradecemos a la Escuela Interamericana de Bibliotecología como centro de aprendizaje y formación de profesionales en el área de Bibliotecológica y Archivística.

A los docentes que nos brindaron sus conocimientos y acompañamiento durante los años de formación, mientras se presentaban las dificultades contextuales que surgieron en el periodo de la pandemia, sobrepasando los retos para continuar con esmero y dedicación en su labor profesional en un momento coyuntural para impartir el ejercicio docente con paciencia y amor.

Agradecemos a todo el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, por abrirnos sus puertas y darnos la posibilidad de hacer este trabajo, especialmente a Hernando Lopera, Paula Quíroz y Jeison Hincapié por ser nuestros asesores y tutores durante todo este tiempo para la construcción de esta propuesta, por su guía, acompañamiento, paciencia y su disposición con nosotros.

---

### Tabla de contenido

Resumen .....	9
Abstract .....	10
1. Introducción de la propuesta .....	11
1.1. La razón de una propuesta de cooperación bibliotecaria a escala internacional: .	11
1.2. Contexto de la propuesta .....	11
1.3. ¿Por qué y para qué proponer un programa de este tipo?.....	13
1.4. Pregunta y objetivos: .....	15
1.5. Metodología:.....	15
1.6. Marco conceptual: .....	17
1.6.1. Biblioteca universitaria: .....	17
1.6.2. Sistema de bibliotecas: .....	19
1.6.3. Internacionalización: .....	20
1.6.4. Cooperación bibliotecaria: .....	22
1.6.5. Programa bibliotecario: .....	25
1.6.6. Servicio bibliotecario: .....	29
2. Resultados: .....	31
2.1. Propuesta de programa: .....	31
2.1.1. Descripción del programa: .....	31
2.1.2. Descripción de los destinatarios y los responsables:.....	32
2.1.3. Justificación:.....	36
2.1.4. Objetivo del programa:.....	39
2.1.5. Contenidos o temas: .....	40
2.1.6. Estructura del programa: .....	41

2.1.6.1. Proyectos: .....	41
2.1.6.2. Actividades: .....	42
2.1.7. Tiempos: .....	53
2.1.8. Gestión del aprendizaje: .....	53
2.1.9. Lugares: .....	54
2.1.10. Evaluación continua: .....	54
2.1.11. Estrategias de difusión: .....	54
2.1.12. Presupuestos y recursos: .....	54
3. Conclusiones .....	55
4. Recomendaciones .....	61
Referencias .....	62

---

**Lista de tablas**

Tabla 1: Perfiles profesionales propuestos.....	34
Tabla 2: Temas propuestos.....	40
Tabla 3: Fase de entrada.....	42
Tabla 4: Fase de Tratamiento para el proyecto de "Reconocimiento" .....	44
Tabla 5: Fase de salida para el proyecto de "Reconocimiento" .....	47
Tabla 6: Fase de tratamiento para el proyecto de "Fortalecimiento" .....	48
Tabla 7: Fase de salida para proyecto de "Fortalecimiento" .....	52

**Lista de figuras**

Figura 1: Esquema de un programa.....29

### **Resumen**

El siguiente proyecto de investigación tiene como intención proponer acciones que puedan intervenir en los servicios bibliotecarios a través de una estrategia de internacionalización, en miras hacia el fortalecimiento y reconocimiento de las bibliotecas universitarias, seleccionando para esta situación el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Se propuso desde la metodología usar el análisis documental y el estudio de caso, como métodos para recopilar la información necesaria que brindaron insumos para la estructuración de la propuesta del programa. En relación con lo anterior, de acuerdo con la información acopiada por las técnicas planteadas (ficha bibliográfica, entrevistas y talleres), se realizó una triangulación que permitió diseñar una propuesta de un programa de cooperación bibliotecaria a escala internacional para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia enfocado hacia los servicios bibliotecarios.

*Palabras clave:* biblioteca universitaria, internacionalización, programa bibliotecario, cooperación bibliotecaria, servicios bibliotecarios y sistema de bibliotecas

**Abstract**

The next research project has as intention to propose actions which can intervene in the library services through an internationalization strategy, in view of strengthening and acknowledging university libraries, selecting for this situation the Library System of the University of Antioquia. It was proposed from the methodology to use the documentary analysis and study case, as methods to gather necessary information which provided inputs for the structuring of the program proposal. In conjunction with this, according to the information collected by the techniques proposed (bibliographic record, interviews and workshop), triangulation was carried out that allowed to design the proposal for an international library cooperation program for the Library System of the University of Antioquia focused on library services.

*Keywords:* library university, internationalization, library program, library collaboration, library services and library system.

## **1. Introducción de la propuesta**

### **1.1. La razón de una propuesta de cooperación bibliotecaria a escala internacional:**

Las relaciones internacionales entre instituciones bibliotecarias es una pregunta que proviene de dos estudiantes del área de la Bibliotecología que, realizando un análisis general respecto a las tendencias del escenario internacional y las bibliotecas universitarias, se preguntaron por cómo estos dos temas pueden relacionarse estrechamente mediante la construcción de una propuesta sobre un programa de internacionalización que posibilitará, mediante la cooperación bibliotecaria a escala internacional, el fortalecimiento y reconocimiento de los servicios bibliotecarios para esta tipología bibliotecaria.

Es importante entender que para una propuesta de este tipo, se hace necesario reconocer varios aspectos y elementos a tener en cuenta para llevarla a cabo, debido a que esta debe responder al contexto en la cual se espera a instalarse, siendo una cuestión que debe ser flexible y estratégica, respondiendo a los ejes misionales, las necesidades de la institución, además los públicos a los cuales ésta atiende, sin olvidar la complejidad que conlleva plantear y estructurar una iniciativa como tal.

En la actualidad, hablar de internacionalización representa una inmensa oportunidad en términos de desarrollo y calidad, por lo que sumarse a estos diálogos, específicamente en el caso de una biblioteca universitaria, permitiría la dinamización a gran escala de los procesos y acciones que se ejecutan por parte de esta tipología bibliotecaria, determinando un referente que abra un amplio abanico de posibilidades en miras hacia el enriquecimiento, potencialización y desarrollo para su quehacer bibliotecario.

### **1.2. Contexto de la propuesta**

A modo de contextualización, se hace importante entender el escenario que rodea al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, por lo cual se realiza una descripción de los factores que la permean. Inicialmente, hay unas tendencias frente a la educación superior que con base a lo manifestado por el informe Horizon (2023), el hecho de haber pasado por la pandemia del COVID-19, esto ha implicado que la virtualidad vino para quedarse, donde las instituciones de educación superior han tenido que pensar su accionar desde la equidad y flexibilidad para mejorar sus estándares de calidad contemplando las aristas sociales, tecnológicas, económicas, medioambientales y políticas que se mueven en este escenario para la propiciación de entornos educativos diversos, asequibles y sostenibles para hacerle frente al reto de la polarización y desinformación en la sociedad.

Es por ello que, también en este contexto se enmarcan las tendencias de las bibliotecas (haciendo referencia para este caso a las bibliotecas universitarias), tal como lo establece el *Informe de Tendencias de la IFLA (2022)* se consideran éstas como agentes activos de cambio involucrados con la sociedad, así como espacios para el diálogo y construcción de una sociedad sostenible. Se ve también la necesidad de hacer visible a la unidad de información como espacio inclusivo y abierto para la comunicación y divulgación asertiva del conocimiento.

Ahora bien, se hace necesario ilustrar que la internacionalización en las universidades es un tema transversal a estas, debido a que va ligado a sus propósitos institucionales en pro a mejorar su calidad educativa y la de las comunidades que la rodean, apuntando a sus ejes misionales (investigación, docencia y extensión). Heredia-Sánchez (2023) sobre este tema indica que las instituciones de educación superior “intensifican los medios para, por un lado, convertirse en punto de atracción de estudiantes y personal investigador, docente y técnico internacionales y, por el otro, promover que sus miembros participen en programas y proyectos de carácter internacional”, lo cual se traduce en que su visibilidad y prestigio trasciendan fronteras para ser un referente y destacar en el mundo académico.

Para el caso colombiano, el Ministerio de Educación Nacional (2017) establece que la internacionalización de la educación superior es un proceso que busca el fomento de los lazos de

cooperación e integración de las Instituciones de Educación Superior (IES) con sus pares académicos en otra latitud del globo, esto para tener presencia y visibilidad internacional en el escenario global.

Ante este escenario, surge la Universidad de Antioquia como institución de educación superior pública que lleva procesos de internacionalización, cuyo Plan de Desarrollo Institucional (2017-2026), desde el enfoque territorial, habla sobre este proceso como un compromiso para orientar “sus funciones misionales y contribuya a renovar las acciones de regionalización e internacionalización, al reconocer la interacción diferencial en los contextos geográficos en los que participa”.

Es así que, se llega ámbito central de esta propuesta de investigación que es el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, que se compone de un grupo de 18 bibliotecas, las cuales son coordinadas para facilitar el acceso a la información y conocimiento en pro a dinamizar los procesos investigativos y formativos de la Universidad de Antioquia. Además, posee colecciones análogas y digitales, ofreciendo servicios de información para el apoyo a los procesos investigativos, de aprendizaje, docencia y extensión de la comunidad universitaria, a escala local y regional.

Dicha unidad de información, desde los servicios bibliotecarios que ofrece a su público, se enlistan los siguientes: préstamo material bibliográfico, préstamo de computadores, préstamo de espacios, asesoría académica en línea, entrega de trabajos de grado al Sistema de Bibliotecas, conmutación bibliográfica, servicio para personas con discapacidad visual, vigilancia e inteligencia estratégica, visitas guiadas, recomiéndanos nuevo material bibliográfico, canje-donación y atención al ciudadano.

### **1.3. ¿Por qué y para qué proponer un programa de este tipo?**

La razón de esta propuesta gira en torno a la necesidad de que el Sistema de Bibliotecas cumpla con su cuota respecto a los procesos de internacionalización dados en la Universidad,

debido a que se hace importante empezar a pensar en líneas de acción frente a este proceso que, sean originadas en la unidad de información desde una iniciativa de cooperación bibliotecaria a escala internacional, cuyo foco sean los servicios bibliotecarios (seleccionando para este caso los de inclusión y Ecosistema Digital, que trabaja el componente de Ciencia Abierta).

Adicionalmente, esta propuesta representa una oportunidad debido a que pueden surgir múltiples formas de relacionamiento entre instituciones bibliotecarias universitarias a escala internacional.

Por lo anterior, se puede identificar dentro de la Universidad de Antioquia, y su Sistema de Bibliotecas, factores que pueden ser atendidos por medio de la implementación de un programa de cooperación bibliotecaria a escala internacional. Inicialmente, existe el factor de obligatoriedad, considerando que la biblioteca universitaria frente a su institución académica debe contribuir al cumplimiento de sus proyecciones institucionales, así como también aportar al cumplimiento de sus objetivos, a los cuales debe dar respuesta mediante la ejecución de las acciones que posibiliten la expansión institucional.

El segundo factor responde a su accionar social, con base a lo propuesto por González (2010) “la biblioteca universitaria tiene también un papel social que cumplir en la comunidad a la que pertenece y en la sociedad en general, como servicio y para facilitar su desarrollo integrado”, pues esta unidad de información debe responder a las comunidades a las cuales se encuentran adscritas a la institución y donde ésta haga presencia, siendo esto posibilitado a través de los ejercicios de extensión bibliotecaria propiciados por la universidad.

Por último, el factor oportunidad juega un papel importante en la construcción de dicha propuesta, pues al contemplar las direcciones que la misma institución bibliotecaria proyecta para su quehacer, se reconoce la pertinencia de incorporar dentro de sus procesos bibliotecarios, acciones encaminadas hacia la internacionalización, permitiendo a que se contemplen elementos de otros contextos que permitan enriquecer el acervo informacional de su sistema, colecciones, servicios y acciones, para cumplir con más fuerza y con más elementos, las necesidades informacionales de su comunidad y a su vez, dar cumplimiento a las exigencias de la universidad frente a este macro-proceso.

En relación a los servicios bibliotecarios, estos no son determinados por una selección deliberada en cuanto a la estructura interna de la biblioteca universitaria, sino más bien, por el hecho de enfocarse a uno de los puntos fundamentales que estructuran a estas unidades de información y, en consecuencia, le dan sentido a su existir, los cuales (por su especificidad) están intencionados en apoyar a los ejes misionales de la institución. Además, se considera que los servicios bibliotecarios, los que a la luz del siglo XXI deben tener visibilidad mediante la internacionalización, puesto que estos son los que le dan dinamismo a la unidad de información, los cuales desde esta propuesta podrían dar respuesta a los cambios que son demandados por una sociedad interconectada que consume constantemente información, y además, de que estos son dirigidos a su razón de ser, los usuarios, debido a que sin servicios que ofrecer, la biblioteca sería una mera estructura que almacena libros.

Ante lo expuesto anteriormente, se propone esta iniciativa para que sea considerada y aplicada dentro de los planes estratégicos de la institución, permitiendo a que se genere un impacto en las operaciones del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, para que mediante los puntos de unión que se puedan generar con otras universidades y sus bibliotecas a través de la internacionalización, se reconozca, fortalezca y se haga visible el relacionamiento y las ventajas que pueden haber en el mundo académico, y en consecuencia, para que sea aterrizado a sus usuarios por medio del acceso y el alcance hacia un amplio abanico de información. Esto, para crear enlaces que fomenten el diálogo de saberes entre las bibliotecas universitarias (de manera colaborativa) como custodias y difusoras de información en pro a la creación de nuevo conocimiento para el desarrollo de la sociedad.

#### **1.4. Pregunta y objetivos:**

La pregunta orientadora para esta propuesta investigativa es: ¿Cómo se podrían potencializar los servicios bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia a partir de una estrategia de internacionalización mediada por la cooperación bibliotecaria?

Por lo tanto, como objetivo general se planteó **proponer** un programa bibliotecario de internacionalización para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, mediado por la cooperación bibliotecaria para potencializar sus servicios bibliotecarios. Los objetivos específicos que ayudaron a la consecución del objetivo general fueron:

- Elaborar un estado del arte sobre la cooperación bibliotecaria a escala internacional, específicamente en el marco de las bibliotecas universitarias.
- Realizar un diagnóstico mediante el cual se reconozcan las necesidades y/o las oportunidades de cooperación bibliotecaria a escala internacional en el Sistema de Bibliotecas, en articulación con la Vicerrectoría de Extensión y la Dirección de Internacionalización de la Universidad de Antioquia.
- Diseñar un programa bibliotecario de internacionalización enfocado a los servicios bibliotecarios de la Universidad de Antioquia.

### **1.5. Metodología:**

Es entonces que, la metodología implementada para la elaboración del programa se dio en un proceso de tres fases que, a su vez, estuvieron aunadas a los objetivos anteriormente planteados, siendo desarrollados con el fin de que las dos primeras fases fueron enmarcadas para el rastreo de información como insumo para la tercera fase que sería el diseño del programa.

En la primera fase, se utilizó el método de investigación documental para elaborar un Estado del Arte, aplicando la técnica de análisis documental mediante el instrumento de ficha bibliográfica documental. En el ejercicio, se desarrolló la búsqueda y recuperación de información, que fue constatada en una matriz que permitió la organización y reconocimiento de la información encontrada en fuentes de información.

Fueron múltiples las consideraciones que permitieron realizar la selección de los documentos, una de estas fueron las de carácter idiomático, debido a que fue pertinente realizar una exploración de la bibliografía en otros idiomas para obtener un mayor alcance, además se

determinó que para la selección de la bibliografía se tomaron en cuenta los criterios de: años de publicación, tema de investigación y el acceso a la fuente de información.

Para la segunda fase de esta investigación, se hizo un diagnóstico institucional a partir del método Estudio de Caso, en el cual se implementaron las técnicas de entrevista, matriz comparativa y talleres, ejecutados en dos momentos distintos; el primero se realizó a través de la entrevista, mientras que el segundo se realizó a través de los talleres. Ambos permitieron reconocer los factores internos o externos a la unidad de información, los que serían garantes a que sea posible instalar el programa.

En el momento de la entrevista, se realizó un acercamiento con las dependencias universitarias siendo caracterizadas y posteriormente entrevistadas, con el fin de conocer su percepción acerca de la propuesta y las consideraciones normativas e institucionales que permitirían potencializar los servicios bibliotecarios a partir de un programa de cooperación bibliotecaria a escala internacional.

En el segundo momento, se procede con la ejecución de talleres, los cuales permitieron la compilación de información a fin de obtener insumos que permitieran comprender la percepción de integrar una iniciativa de este tipo, desarrollando un mapeo institucional en donde se instalaría el programa.

## **1.6. Marco conceptual:**

### ***1.6.1. Biblioteca universitaria:***

Para este caso, se tomarán los conceptos de biblioteca universitaria y biblioteca académica como sinónimos, debido a que en las búsquedas de información realizadas, se evidencia que en la academia predomina más el primer concepto sobre el segundo. Es entonces que, una biblioteca universitaria es aquella unidad de información que está adscrita a la institución de educación superior a la que pertenece, cuyas funciones recaen principalmente en la docencia, la investigación y la extensión para la comunidad académica en general. Es en este sentido que

González (2010b) expone que una biblioteca universitaria apoya a la academia facilitando el acceso de sus recursos de información, pero también posee una responsabilidad social con la comunidad en la que está inmersa, y es el de brindar un servicio que vaya en pro a su desarrollo e integrándose más a la sociedad que la rodea.

Por otro lado, Torres (2005) presenta una definición frente a esta tipología bibliotecaria, apoyándose en el *Plan Estratégico 2003-2006* de Rebiun, señalando que esta unidad de información “es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto”, es decir, este tipo de unidad de información ayuda en la creación del conocimiento, facilitando tanto el acceso como la difusión de los recursos bibliográficos, esto a fin de que se contribuya a cumplir con el propósito de la institución de educación superior.

Adicionalmente, Guerra (2017) expresa que esta biblioteca se configura como “departamentos de información dentro la Institución de Educación Superior”, llevando funciones tales como: selección, adquisición y procesamiento de los recursos informáticos en diversos formatos, de acuerdo a la solicitud de sus usuarios (docentes, estudiantes, personal, entre otros que la concurren), por lo cual, en esa misma línea, esta unidad de información funciona como “una escuela/laboratorio en que sus recursos humanos están formándose permanentemente a partir de la práctica cotidiana y las demandas constantes de sus usuarios”. Además, la biblioteca universitaria está encargada de resolver las necesidades de información de sus usuarios (la cual debe tener una colección suficiente y de calidad para satisfacerlas), a través del fomento y aprovechamiento que los estudiantes le den a los recursos y herramientas análogas y digitales, apoyando en la búsqueda y en el análisis de la información para la producción de conocimiento que pueda beneficiar a la institución (en procesos de enseñanza y aprendizaje); brindando programas inductorios para informar a su público frente asuntos relacionados con los recursos, servicios y normativa de las acciones de la biblioteca.

Es con esto que se entiende que la biblioteca universitaria es una unidad de información que no sólo tiene un deber con la comunidad académica, sino también con la sociedad en la que

está inscrita, apoyando al fortalecimiento de los procesos investigativos, formativos, educativos y de extensión en la institución de educación superior. Dicha biblioteca, al estar inmersa en un escenario que exige y divulga información, debe estar a la vanguardia y al tanto de las actuales tendencias globales para mantener informada a su comunidad, teniendo como obligación moral y social brindar información oportuna, verídica, de calidad y primera mano a sus usuarios.

### ***1.6.2. Sistema de bibliotecas:***

Para el contexto en donde se va a desarrollar esta propuesta, es importante entender el concepto de Sistema de Bibliotecas. De acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (ISO, como se citó en García, 2007), se define al sistema bibliotecario como “Biblioteca o conjunto conectado de bibliotecas con todas sus divisiones, servicios y unidades que cooperan para servir a un área geográfica determinada en un campo temático concreto o un grupo específico de usuarios”.

Desde el *Sistema Vasco de Bibliotecas* (citado en Arzamendi, 2003) se define este concepto como “conjunto organizado de los servicios bibliotecarios existentes en un ámbito geográfico determinado”, donde se requiere fundamentalmente la administración competente que sea el eje regulador para el funcionamiento de los servicios bibliotecarios, además de que es necesaria la normativa que oriente al desarrollo del Sistema. Bajo esa misma línea, se resalta el hecho de que las bibliotecas son conscientes de la imposibilidad de que se satisfagan de manera individual todas las necesidades que manifiestan sus usuarios, para lo cual se trata de crear mecanismos de trabajo en conjunto. Inclusive, con el impacto y la facilidad que han brindado las TIC para el acceso y difusión de la información, se expresa “la necesidad de establecer mecanismos de trabajo en común y como consecuencia, mejorar en la oferta de servicios”.

Otra mirada sobre este concepto es ofrecida por León (2011) en su artículo *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*, se fundamenta primero en lo que proponen Laudon & Laudon (2002) quienes en su teoría expresan que “un sistema de información es un conjunto de componentes

interrelacionados que reúne, procesa, almacena y distribuye información”; es en este sentido que un sistema de bibliotecas planifica, organiza y hace ejecución de sus acciones, del personal que lo compone y los procedimientos de entrada, salida y retroalimentación de la información que se utiliza y se crea en dicho espacio.

Con lo anterior, se puede decir que un sistema de bibliotecas es un grupo de bibliotecas y otras unidades de información que trabajan sistemáticamente en conjunto para atender las necesidades de información que manifiestan los miembros de la comunidad en el que está inscrito dicho sistema, el cual debe ser rigurosamente estructurado, organizado y administrado; siguiendo una serie de normativas que orienten su correcto funcionamiento hacia los servicios y otras áreas que componen a una unidad de información. Además de aprovechar las bondades de las TIC, quienes facilitan el flujo, acceso y difusión de la información para un trabajo en conjunto que pueda dar respuesta a las demandas informacionales que expresan los usuarios de una comunidad en específico.

### ***1.6.3. Internacionalización:***

De acuerdo con lo propuesto por Sánchez-Tarragó, Castellanos y Santiago (2017b) indican que “los procesos de internacionalización constituyen la respuesta adaptativa a este contexto global”, es decir, ir en aras a lo que se establece desde la globalización en cuanto trascender más allá de lo local para ir hacia lo global, estando interconectado con el mundo desde cualquier lugar. En esa misma línea, Milton Santos (1993) concebía la internacionalización como el estudio supremo que permite el entendimiento de la globalización, y determina que la internacionalización es:

La introducción en el sistema-mundo de todos los lugares y de todos los individuos, aunque en diversos grados. En este sentido, con la unificación del planeta, la Tierra se convierte en un solo y único mundo y se asiste a una refundación de la tierra como totalidad.

Tanto los propósitos como motivaciones detrás de esta idea son variados y dependen de la naturaleza de las instituciones (por ejemplo, universitarias o bibliotecarias) que la acogen (sean públicas o privadas) para que sea posible su ejecución. En este sentido, las motivaciones pueden ser alineadas con la cooperación internacional en sentido de mejorar la calidad de la enseñanza, investigación y formación de “ciudadanos globales”, como también posicionar una entidad o institución en el mercado (esto desde una perspectiva lucrativa).

La Universidad de Antioquia se piensa la internacionalización como aquella acción que desde la académica pueden generar vínculos a partir de la diversidad, la pluralidad, interculturalidad y la globalidad, con otros agentes vinculados a la ciencia, posibilitando el enriquecimiento del mundo científico y, en consecuencia, permitiendo que la Institución sea reconocida como referente académico y científico en el contexto mundial. Por tanto, la internacionalización dentro de esta institución vela por reconocer la diversidad y pluralidad del pensamiento como eje transversal en la construcción de saberes, dándose a través de acuerdo de voluntades que permitan la sensación de conocimientos y la potencialización de los saberes.

Es entonces que hablar de internacionalización requiere de la inmersión en un modelo de globalización en específico al cual quiera insertarse, entendiendo que la idea de este fenómeno se comprende desde múltiples puntos de vista. Por lo cual, hablar de internacionalización en la globalización estaría determinada por parámetros idealizados para permitir que la globalización, mediante la internacionalización sea pertinente, óptima y funcional. Idealizando de alguna manera el estado de la globalización y las intervenciones que se le haría a estas mediante estrategias, cambios y estructuras.

La internacionalización es por tanto, aquella rama que pugna por interconectar los territorios, las instituciones y las personas pertenecientes al mundo, esto dándose por medio de procesos y estrategias de comunicación intencionadas por las partes involucradas que deseen comunicar, estructurar, y compartir saberes y experiencias; lo anterior lográndose por medio de estrategias de cooperación internacional, siendo esta una de las acciones que conforma un proceso de continua integración en la dimensión internacional-intercultural, sean estas en los

procesos, acciones y proyecciones que se dan en una entidad, permitiendo (en el caso de las universidades) apuntar al enriquecimiento de los procesos formativos, las investigaciones y servicios que en estas se brinda, lo cual es considerado hoy en día como parte de la definición de calidad.

No debe entenderse esta como un fin, sino como un medio que dependiendo sea el caso para lograr excelencia en las competencias que exige el entorno, para fomentar el entendimiento intercultural (o global) y preparar a los usuarios para un mundo interconectado; también desde otra perspectiva, un medio para posicionarse en el mercado de bienes y servicios. Es por ello que, la internacionalización trata de respetar las particularidades de cada contexto, para que los territorios se interconecten a escala internacional mediante procesos comunicativos que soporten el relacionamiento entre organizaciones y entidades para que compartan experiencias y saberes.

#### ***1.6.4. Cooperación bibliotecaria:***

De acuerdo con la RAE, cooperación es la “acción y efecto de cooperar” y como verbo es “obrar juntamente con otro u otros para la consecución de un fin común” u “obrar favorablemente a los intereses o propósitos de alguien”. Ahora, enmarcar esta acción al campo bibliotecario implica una colaboración en conjunto entre las unidades de información para cumplir sus propósitos de forma contigua. Desde Merlo y Sorli (1998) se expresa sobre este concepto que “la cooperación bibliotecaria se debe a que las bibliotecas han asumido desde siempre que la cooperación reporta más beneficios que desventajas, ya que tanto los usuarios, como las propias bibliotecas, se aprovechan de las posibilidades que ofrece la cooperación”, es decir, apunta a un beneficio mutuo que ambas unidades de información pueden tener y aprovechar.

Desde antaño, este concepto se ha ido trabajando y practicando, datando desde la época helenística con las bibliotecas de Pérgamo y Alejandría, que pese a ser rivales, se sabe que estas mantenían préstamo interbibliotecario (Giordano, 2005, como se citó en Rodríguez-Parada, 2010a). Ya entre los siglos XIII-XIV, Inglaterra y Escocia mantenían un catálogo colectivo de manuscritos importantes de bibliotecas monásticas, adicionalmente, aunque existan pocas

fuentes, se tiene constancia de que en el Renacimiento hubo intercambios de material duplicado e intentos de realizar catálogos colectivos entre bibliotecas. Es en el siglo XIX que este tema se empieza a tratar a mayor profundidad y ser reflexionado, donde se empieza a gestar el modelo actual de cooperación, que de acuerdo a Scott (1976, como se citó en Rodríguez-Parada, 2010b) “se conocen experiencias cooperativas de préstamo interbibliotecario y de adquisición y catalogación entre bibliotecas académicas de Canadá y Estados Unidos”.

La participación de asociaciones profesionales como la ALA, fue determinante al momento de fijar el modelo de cooperación bibliotecaria. En la conferencia de 1876, la ALA definió como uno de sus objetivos el de habilitar a los bibliotecarios hacer su trabajo más fácil y menos costoso, y en su primer número de la revista *Library Journal* la importancia de establecer “acuerdos normativos que regulen el préstamo interbibliotecario” (Rodríguez-Parada, 2010c), lo que en la actualidad puede reconocerse como la primera exigencia para la reglamentación de la cooperación bibliotecaria. Charles Gould, bibliotecario de la Universidad de McGill expresaba la necesidad de normativizar la cooperación mediante la introducción de “method and order among libraries”, destacando en este sentido el papel de los bibliotecarios.

Si bien, este concepto ha ido transformándose con el paso del tiempo, desde el economizar y aprovechar los recursos para ahorrar tiempo y dinero de otros procesos que se den en las bibliotecas hasta con el surgimiento de las TIC, en donde las redes ayudan a la interconexión entre estas entidades para un mayor dinamismo y comunicación, generando un tejido social que busca una colaboración mutua para impactar de forma positiva en las sociedades, haciendo la cooperación más eficaz.

Térmens Graells (2005) en su artículo *Los consorcios, una nueva etapa de la cooperación bibliotecaria* enfatiza que las bibliotecas cooperan debido a que se benefician mutuamente, accediendo a más recursos bibliográficos, soporte técnico, ahorro y reducción de costes, visibilización, reforzamiento de negociación entre los proveedores, acceso a nuevas fuentes de financiación, entre otros. De este modo, tal como lo expresa el autor “la cooperación se pone en marcha con unos fines concretos que después, si los resultados son positivos, se pueden ampliar”.

Por lo tanto, desde que ambas instituciones tengan objetivos claros, metas fijas y una comunicación asertiva, se pueden lograr resultados positivos que ayuden a expandir esta cooperación a gran escala.

Adicionalmente, Carrato-Mena (2010) enfatiza que la cooperación bibliotecaria es esencial porque apunta hacia “la ampliación, la mejora, la innovación y una mayor competitividad en la oferta de servicios”, por ello, esta colaboración ayuda a dinamizar todos los procesos y proyectos que se proponen y desarrollan en las unidades de información, para que este trabajo en conjunto logre impactar en la comunidad y subsecuentemente, promover este concepto (cooperación) como premisa que ayude al desarrollo de las relaciones entre sujetos y comunidades para que estos puedan acceder a la información, educación y cultura; para reducir brechas y barreras y así, alcanzar una sociedad más alfabetizada.

Bajo esa misma línea, Navarro y Viñas (2011a) exponen que la cooperación bibliotecaria “se utiliza para designar cualquier actividad que dos o más bibliotecas realizan en común a partir de acuerdos, persiguiendo objetivos comunes y poniendo al servicio, el personal y los medios necesarios”, siendo así que cooperar para este ámbito es compartir los recursos para la difusión de la información en diferentes formatos a distintos niveles (desde el local hasta el internacional). Siendo así, esta necesidad colaborativa parte de la premisa de que ninguna biblioteca puede hacerle cara a todas las inquietudes y necesidades de información de todos sus usuarios, por tal motivo, intercambiar recursos e información sirve como medio útil para resolver estos menesteres, cuyo objetivo principal es el de “funcionar de manera eficiente, sacando el mayor rendimiento de los recursos” (Navarro y Viñas, 2011b).

No obstante, se hace necesario llevar este término hacia un enfoque internacional, la cooperación internacional de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia (s.f.) indica que esta comprende modalidades de otorgar ayuda y colaboración entre países, los cuales contribuyen a procesos de desarrollo a través de la transferencia de recursos (técnicos y financieros) entre diversos sujetos del sistema internacional.

Dentro de su ámbito, para el caso propuesto para esta investigación, se nos hace pertinente en enfatizar en tres tipos de cooperación internacional, las cuales son:

- Cooperación técnica: la que hace transferencia de técnicas, tecnologías, conocimientos, habilidades, o experiencias por parte de países y organizaciones multilaterales en pro al desarrollo socioeconómico de naciones en áreas determinadas.
- Cooperación cultural: la cual es destinada a la realización de actividades en áreas culturales, esto mediado por la entrega, ya sea, de equipos, donaciones de material, capacitación e intercambios.
- Becas y cursos cortos: cuyo objetivo es contribuir a la formación de personal técnico, investigadores o funcionarios quienes puedan desempeñar un rol importante en países en vías de desarrollo, ya sea esto mediante su capacitación o formación técnica en otro país.

Es por ello que, la conjugación de la cooperación entre bibliotecas y el llevarlas a escala internacional implica a que ayuda a posicionar tanto al país como a la unidad de información a estar a la vanguardia de las dinámicas de la globalización para ser un referente a nivel regional e internacional.

A modo de síntesis, la cooperación bibliotecaria (siendo adaptada al contexto de internacionalización) busca beneficiar dos o más instituciones para que se visibilicen en la sociedad y que entre ellas se dinamicen sus procesos y servicios, economicen sus recursos y atiendan en lo posible a las inquietudes de los públicos a los cuales sirven, donde la comunicación asertiva y la confianza son los medios que ayudan a establecer el mutuo diálogo, siendo importante que ambas unidades de información tengan claras sus intenciones y propósitos para alcanzarlos en conjunto, y que ambas partes apunten a una misma meta para un mayor provecho y que abra la oportunidad de una mayor expansión e interconexión con más bibliotecas.

#### ***1.6.5. Programa bibliotecario:***

En la literatura no hay un consenso estructurado respecto al concepto de “programa bibliotecario”, puesto que este no ha sido abordado en la disciplina bibliotecaria a profundidad.

No obstante, en este marco conceptual se plantea una aproximación sobre el mismo desde su aplicación en las unidades de información.

Teniendo en cuenta lo anterior, la definición de programa lo proponen Ander-Egg y Aguilar (1996a) quienes lo definen como un “conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí y que son de similar naturaleza”, es decir, un programa puede estar enmarcado en un plan de acción de una institución, y de este derivan proyectos que deben estar en sintonía con el plan al cual pertenecen, siendo en consecuencia de misma naturaleza.

El programa pone en funcionamiento al plan al que pertenece, con base a las direcciones de líneas específicas de acuerdo al área en el que se vaya a aplicar, las cuales son proyectadas a través de proyectos que operan por medio de diferentes acciones encaminadas al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el plan. Al ser entonces el programa una línea de operación para la obtención de resultados, está aterriza de manera concreta la estructura estratégica que permitirá obtener lo solicitado por el plan.

En el campo bibliotecario, la participación de los programas toman un papel importante al momento de estructurar las líneas que permitirán el cumplimiento de la misión institucional, un ejemplo de esto lo propone Cáceres (1981) en la *Integración de los servicios bibliotecarios nacionales a los programas internacionales*, quien hace mención de la participación de las acciones bibliotecarias en los programas internacionales. Permitiendo entender que los programas deben estar enmarcados en el contexto de la entidad u organización en el cual se va a desarrollar, siendo clara su organización y también las producciones y adquisiciones en torno a este, además, debe ser coordinado para su óptima ejecución. Así mismo, este debe contar con unas políticas o normativas, tener objetivos y metas claras y alcanzables, las cuales deben ser planteadas en el plan de acción de la institución para su consecución y cumplimiento, y con esto, reconocer y presentar los beneficios que se van a obtener a raíz de este.

Otra propuesta de programa implementado en instituciones bibliotecarias se dan en *Programas de la Red Colombiana de Bibliotecas Públicas* (en Biblioteca Nacional de Colombia, s.f.) quienes conciben que un programa debe contar con una estructura organizacional, tener políticas, establecer objetivos y actividades específicas intencionadas para lograr un impacto positivo en una organización, las cuales también deben tener una proyección a corto, mediano y largo plazo. Por su parte, la IFLA (2001) en su texto *Directrices para el desarrollo de bibliotecas públicas* texto del cual puede deducir que en un programa debe ser mencionada su planificación con base a: establecimiento del programa dentro del plan de una organización, su consolidación y estabilidad en el tiempo, para finalmente crear contenido (informes) sobre el mismo a modo de rendir cuentas sobre el éxito-fracaso del programa.

En esa misma sintonía, puede reconocerse que un programa debe estar delimitado de acuerdo al área de cobertura que pretende impactar, especificando hacia qué públicos van dirigidas sus actividades (las cuales deben ser pertinentes para el cumplimiento del mismo), y también ser prioridad para la organización, para que finalmente, puedan ser definidos los responsables de la ejecución del programa y su programación.

Para la creación de un programa, Jaqueline Hurtado (2000a) propone en su texto *Metodología de la Investigación Holística* es indispensable contar con:

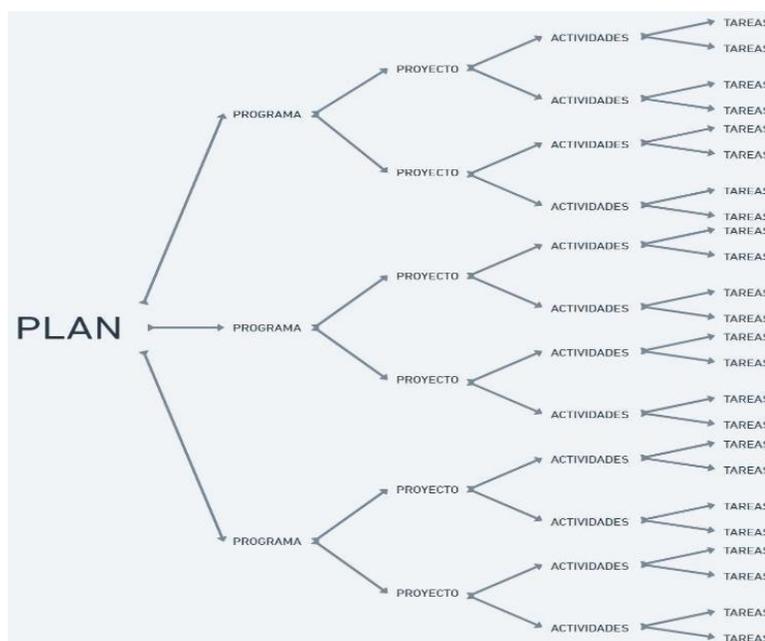
1. Descripción del programa: enuncia, de manera general, las intenciones del programa, dando claridad sobre la modalidad que se utilizará (conferencias, talleres, conversatorios, etc.) y el tipo de proceso que se abordará (ejemplo: cambio de pensamiento, formación, inducción, adiestramiento, etc.), en este se da cuenta de los procesos explicativos y los sucesos esperados.
2. Descripción de los destinatarios y los responsables: se hace la caracterización de las personas que harán parte del programa (edad, sexo, características laborales, contexto socioeconómico, etc.), dándose mención de cualquier característica que sea importante a tener en cuenta para su inclusión o exclusión del programa, siendo importante aquí la descripción del perfil de las personas que participan en el programa.

3. Justificación: estudio de necesidades (basado en diagnósticos previos) que permita comprender las situaciones, motivos, razones, vacíos, intereses o motivaciones por los cuales se requiere la creación del programa.
4. Objetivos del programa: logros que se pretenden alcanzar con el programa.
5. Contenidos o temas: áreas del conocimiento o tópicos de conocimientos que se van a trabajar en el programa, esto estando directamente relacionado con los objetivos que se pretenden modificar.
6. Actividades a realizar: especificación de las actividades que va a ejecutar para el logro de los objetivos.
7. Tiempos: involucra la duración del programa y su respectivo cronograma, las fases o etapas que se van a aplicar, así como como la fecha de inicio y terminación de este.
8. Lugares: delimitar el contexto sociocultural y geográfico en donde se realizarán las actividades propuestas en el programa.
9. Recursos: se deben definir los recursos, materiales y elementos técnicos para la ejecución de las actividades.
10. Presupuesto y financiamiento: estimar los costos necesarios para la ejecución del programa (recursos, materiales de apoyo, locación, etc.), además, los mecanismos de financiación para el programa.

En sumatoria, un programa debe estar enmarcado en los planes de una entidad (por ejemplo, una biblioteca), desarrollando y delimitando una serie de actividades intencionadas para el cumplimiento de los objetivos y el alcanzar metas de dicha organización, el cual va dirigido hacia un público específico. En un programa deben estar claramente establecidos los responsables para su ejecución y la temporalidad en la cual se ejecutará, así como también, las políticas que lo cobijarán y su proyección hacia el futuro, siendo delimitado en su plan de acción, en el cual es incluso sugerido una constante vigilancia y evaluación para tomar decisiones en cuanto a su permanencia.

Contemplando lo anterior, se asumirá que el desarrollo del programa bibliotecario tendrá la misma estructura propuesta por Ander-Egg y Aguilar (1996b) en cual se representará en la siguiente gráfica:

*Figura 1: Esquema de un programa*



*Nota:* Adaptación del mapa de Anger-Egg y Aguilar (1996).

### ***1.6.6. Servicio bibliotecario:***

El servicio bibliotecario es una característica central de la biblioteca, siendo este el “enlace entre el proceso de dichos centros y el usuario finales” (Morales, 2018a), por lo que el servicio bibliotecario puede reconocerse como parte esencial de las unidades de información en la medida en que enlaza los procesos que realiza la institución y los usuarios que hacen uso de estos.

Desde lo histórico, esta noción surge en el momento en que las bibliotecas fueron accesibles al público, sin tener una fecha precisa, desde el siglo XVII en Nueva Inglaterra ya se veía una primigenia forma de prestar el servicio bibliotecario a la comunidad donde la unidad de información estaba inscrita; y ya en el siglo XIX se planteaba la idea de que este servicio debía ser gratuito porque las bibliotecas son financiadas por los ciudadanos y a mitad del siglo XX, se

empezaba a ver la profesionalización del bibliotecario con énfasis en la prestación del servicio, originándose esto con la biblioteca pública. Por ello, Morales (2018b) lo expresa como:

El servicio bibliotecario se ha entendido como el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella.

Para Carolina Martínez (2018) “los servicios bibliotecarios representan el acceso a la información, ya que sin ellos la información no podría ser compartida, además que a través de estas las bibliotecas gestionan los recursos que están dirigidos al aprendizaje, docencia e investigación”, es decir, los servicios que presta una biblioteca a su comunidad son destinados para que su público pueda acceder a la información, que mediante la gestión pertinente de los recursos de la institución, pueden potencializar procesos formativos, investigativos y recreativos en la comunidad en la cual está adscrita.

En el *Plan Maestro de Bibliotecas* del Municipio de Medellín (2004) indica que los servicios bibliotecarios son basados en el perfil de la comunidad, haciendo énfasis en la integración, desarrollo personal y desarrollo comunitario, los cuales deben estar en permanente innovación a través de procesos formativos para sus usuarios y empleados, teniendo conocimiento permanente (sea expectativas-satisfacción) de las necesidades de su público al que sirve.

Con lo anterior, los servicios bibliotecarios representan las múltiples combinaciones de servicios que pueden articularse para brindar de manera efectiva y oportuna, el acceso a la información y documentación a los diferentes usuarios, siendo esto posible mediante la planeación de estrategias que permitan gestionar recursos para la adquisición de nuevos insumos.

## **2. Resultados:**

### **2.1. Propuesta de programa:**

Respecto a la creación de un programa, es indispensable contar con algunos elementos esenciales para su estructuración, no obstante, también se consideró añadir ciertos ítems que pueden robustecerlo (de acuerdo a las necesidades del contexto para el cual se proyecta esta iniciativa, siendo en este caso las condiciones presentadas por el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia), adaptando de este modo el modelo propuesto por Hurtado (2000b):

#### ***2.1.1. Descripción del programa:***

El programa de cooperación bibliotecaria a escala internacional está intencionado para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, que a partir de la conformación de una propia dependencia administrativa a cargo de esta iniciativa, ejecute acciones que velen por estructurar relaciones con instituciones bibliotecarias académicas de otras latitudes, en sentido de potencializar las acciones de la biblioteca universitaria a escala internacional desde un enfoque a los servicios bibliotecarios (para este caso los servicios emergentes de inclusión y Ecosistema Digital, siendo este último compuesto por los servicios de Ciencia Abierta), realizando acciones colaborativas (a partir de líneas de proyectos) que permitan tanto el intercambio de experiencias, recursos e información, como también la construcción bilateral de procesos bibliotecarios en la rama de servicios (específicamente, los emergentes) que potencialicen su rango de acción.

Dicha construcción permitirá robustecer, adaptar y pensar los servicios bibliotecarios bajo otras dimensiones, posibilitando que entre las comunidades bibliotecarias universitarias con las que se tenga convenio, a partir del programa, existan ejercicios de reconocimiento y fortalecimiento que le den visibilidad a la biblioteca universitaria en el escenario internacional, logrando que la unidad de información, a través de la articulación con otras de su tipo, puedan potencializar conjuntamente la operación y optimización de los procesos y servicios bibliotecarios a la luz de la internacionalización, impactando significativamente a las

comunidades universitarias que se integren a esta propuesta. La propuesta del programa se piensa inicialmente para que sea ejecutado con instituciones bibliotecarias universitarias hispanohablantes, puesto que no habrían mayores desafíos lingüísticos, idiomáticos y físicos que podrían ser abordados, lo cual permita tanto reconocer las condiciones contextuales de cada territorio, el enriquecer la experiencia del relacionamiento internacional entre las instituciones, como las capacidades de instalación de los servicios bibliotecarios, contemplando aquellas diferencias socioculturales que permitan al programa trascender más allá de las fronteras, causando mayor impacto y presencia para esta iniciativa.

### ***2.1.2. Descripción de los destinatarios y los responsables:***

Se reconocen tanto los actores internos como externos que serán los encargados de establecer los relacionamientos internacionales desde el enfoque hacia los servicios bibliotecarios. Inicialmente, se reconoce como responsable al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia como la entidad que estructura las líneas de operación para el programa; planteando las rutas y momentos de operación, así como los proyectos que integrarán el ejercicio cooperativo entre las instituciones, donde tales líneas de proyectos se encuentran integradas dentro del ciclo propuesto en el programa.

Adicionalmente, se reconocen las instituciones bibliotecarias universitaria en las esferas internacionales como otro de los actores que impartirán un papel fundamental en el desarrollo de la propuesta, pues son estos quienes serán tanto receptores como transmisores de información, acciones, la planeación y las líneas de operación para los proyectos, enriqueciendo las posibilidades de ejecución para los servicios bibliotecarios, siendo estas sujetas a los términos y condiciones bajo los cuales estas pactaron el convenio de cooperación, teniendo metas y objetivos comunes con la biblioteca que propone esta iniciativa, en busca de ahorrar esfuerzos y recursos como de potencializar sus servicios (enmarcados para este caso hacia el Ecosistema Digital y los Servicios de Inclusión).

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

---

Se espera que la articulación escale directamente con las respectivas direcciones de las unidades de información, en sentido de vincularlas desde la visión estratégica de la biblioteca con la que se pretende pactar los convenios de cooperación bibliotecaria internacional.

Principalmente, porque son estos quienes tienen la proyección y las estrategias que serán impartidas en los posteriores periodos de operación para la biblioteca universitaria, posibilitando a que se conciba y adapte su ejecución, de acuerdo con las gestiones colectivas que se desarrollen dentro de la iniciativa de cooperación internacional, desde un foco hacia los servicios bibliotecarios.

Para el escenario micro, los agentes involucrados en la ejecución del programa, quienes además determinarán los modos de operación de las líneas (a través de proyectos), estaría conformado por perfiles de profesionales en distintas ramas del conocimiento que, a rasgos generales, deberán contar con las siguientes características:

- Desde una perspectiva académica los profesionales deberán contar con un título profesional o especialista perteneciente a las áreas de humanidades y ciencias sociales, conocimientos en herramientas ofimáticas y digitales, fuentes y recursos de información, gestión de unidades de información, tener un nivel de lectura crítico y conocimientos en lengua extranjera (principalmente inglés).
- Por otra parte, en el ámbito de las habilidades sociales, dicho profesional deberá tener comunicación asertiva, capacidad de adaptabilidad y apropiación, estar dispuesto a trabajar en equipo y de manera colaborativa, ser proactivo y dispuesto a la retroalimentación.
- Finalmente, se deberá contar con al menos un año de experiencia de trabajo con bibliotecas universitarias y al menos un año de experiencia en los otros roles establecidos.

Los perfiles profesionales que se podrían integrar como grupo de trabajo transdisciplinar para dar rumbo al programa, estaría conformado por bibliotecólogos, comunicadores, abogados y traductores, desempeñando las labores de acuerdo con su formación para enrutarse

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

---

estratégicamente las acciones de esta iniciativa. Las unidades establecidas dentro del programa, las cual operarían dentro del esquema administrativo propuesto para el Sistema de Bibliotecas, estarían conformadas por:

*Tabla 1: Perfiles profesionales propuestos*

<b>Cargo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Perfil solicitado</b>
<b>Coordinador de internacionalización para la biblioteca universitaria</b>	Sería la persona encargada de articular e integrar las diferentes sub-unidades que se desarrollen en el programa, siendo además quien a partir de sus conocimientos bibliotecológicos y de internacionalización, adaptaría y adoptaría la coordinación y ejecución de los proyectos en miras hacia la internacionalización, desde la gestión bibliotecaria de los servicios bibliotecarios universitarios. Además, sería el encargado de pautar las condiciones de viabilidad y ejecución que se desarrollen tanto interna como externamente para las líneas de servicios bibliotecarios, determinados estos por el alcance del programa. También, mantendría un vínculo activo con las dependencias académicas de la Universidad, la Dirección del Sistema de Bibliotecas y las instituciones bibliotecarias con quienes se espera y se estructuren los proyectos, estando al tanto de las decisiones y disposiciones estratégicas de estas instancias y la puesta en marcha de este programa.	Bibliotecólogo.

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

<b>Relacionamiento</b>	Es la persona encargada de establecer el contacto, relacionamiento y la comunicación con las instituciones involucradas, así como de la divulgación de la información hacia la comunidad universitaria.	Comunicador y áreas afines.	
<b>Estudios bibliotecarios internacionales</b>	<i>Investigador</i>	Su rol sería de realizar las búsquedas, indagaciones y exploraciones sobre las unidades de información con las que se pueda establecer los convenios, recopilando información de utilidad que sirva para la realización de diagnósticos a la hora de tomar decisiones concernientes al programa.	Tener título profesional en el área de Humanidades (especialmente antropólogo, sociólogo y/o bibliotecólogo).
Esta unidad se conformaría por dos profesionales que integran sus funciones de manera independiente, no obstante, trabajarían colaborativamente.	<i>Adaptador</i>	Estaría a cargo de hacer los ajustes necesarios para la adecuación de los servicios bibliotecarios, con base a la información que le proporcione el investigador.	Bibliotecólogo.
<b>Soporte legal</b>	Su papel es importante porque analiza el componente normativo y legal para el análisis y establecimiento de los convenios con otras entidades y dependencias dentro y fuera de la institución, concretando de manera oficial los acuerdos para ser pactados legalmente	Abogado.	
<b>Traducción</b>	Sería el encargado de hacer las respectivas interpretaciones entre los interlocutores para el establecimiento de un claro puente comunicativo y asertivo, a la hora de realizar el relacionamiento y establecer los acuerdos, permitiendo un entendimiento desde las aristas lingüísticas,	Traductor.	

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

	terminológicas, textuales, simbólicas y representativas. Su trabajo sería transversal en el programa, si se requiere.	
--	---	--

Frente a los beneficiados de esta iniciativa, principalmente serían las unidades de información quienes se verían favorecidas por el convenio de cooperación, pensándose esto desde tres aristas que, directa o indirectamente, impactarían esta propuesta. Primero, las universidades en donde se encuentran las unidades de información, como instituciones que establecen los lineamientos de la internacionalización serían beneficiadas por el programa, debido a que este al estar en concordancia con sus líneas operativas, responde también a los propósitos misionales de la institución matriz. Segundo, las bibliotecas universitarias desde los servicios bibliotecarios en sus proyecciones estratégicas y operativas, con esta estrategia ayudaría tanto identificar como concretar nuevas acciones para su robustecimiento (siendo esto pensado inicialmente para los Servicios de Inclusión y Ecosistema Digital), proyectando una apertura hacia el relacionamiento con otras bibliotecas universitarias de manera clara y asertiva, mediante ejercicios de trazabilidad y ejecución, medibles y operables. Por último, los usuarios son los que verían el resultado final del impacto de esta estrategia, quienes podrían acceder a un amplio abanico de recursos y servicios para la satisfacción de sus necesidades de información.

### ***2.1.3. Justificación:***

La razón de esta iniciativa emerge debido a diversas necesidades y oportunidades presentes en los contextos de las bibliotecas universitarias, inicialmente, desde una perspectiva macro, el posibilitar la integración y participación a la biblioteca en los procesos de internacionalización dados en el campus universitario, la creciente producción de información que puede ser captada por las bibliotecas universitarias con fines académicos y científicos, la necesidad de integración con sus homólogos institucionales para posibilitar un mayor acceso a la información para la comunidad académica, el compartir e intercambiar otras cosmovisiones, saberes y experiencias, así como otras bondades que podrían ser resaltadas. Desde un enfoque interno, el estructurar procesos pertinentes y administrativamente conscientes en las unidades de

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

---

información, a fin de responder a las metas institucionales propuestas por la institución matriz, repercutiría tanto en la planeación y ejecución de los servicios bibliotecarios amparados bajo la propuesta de internacionalización, así como en los propósitos de utilización por parte de la comunidad universitaria, quien sería una de las beneficiadas por dicha propuesta, debido al impacto que tendría esta en los procesos académicos, investigativos y formativos dados en la Universidad.

Por lo anterior, el programa propuesto se considera como alternativa que podría ser integrada por el Sistema de Bibliotecas, dadas las características administrativas y organizacionales con las que funciona esta instancia universitaria, esto determinado por el diagnóstico realizado “Organigrama Institucional”, permitiendo entender los cambios estructurales que se prevén para la entidad y como esto incidiría en acciones institucionales de la Universidad de Antioquia. Es por ello que, el realizar una propuesta de este tipo gestada para la biblioteca y que opere desde esta, ayuda a que sea más visible en los procesos de internacionalización de la institución, teniendo un rol protagonista y activo en la rama informacional que permita contribuir en diferentes procesos desarrollados para la Universidad, y en consecuencia, cumpliendo también con sus ejes misionales.

Por su parte, se reconoce desde dos dependencias universitarias (Sistema de Bibliotecas y Vicerrectoría de Extensión) la pertinente conformación de este programa, pues consideran a grandes rasgos que va en sintonía con los planes y proyectos que se ejecutan en la Universidad, dónde una de sus líneas de trabajo importantes es la internacionalización. Desde la visión del Sistema de Bibliotecas, se identifica que es necesario el comenzar a trabajar sobre acciones vistas en el marco de lo internacional para no quedar en deuda con el Plan de Desarrollo Institucional, lo cual también desde el Proyecto Educativo Institucional es visto este asunto como estrategia para la formación de profesionales. Se piensa también que un programa de este tipo sea permanente en el tiempo y adaptable a las necesidades del contexto. Sumándose a esto, en lo manifestado por la Vicerrectoría de Extensión, se percibe su conveniencia en sentido de comenzar a tener elementos de evaluación de impacto y que esto brinde una retroalimentación que sirva de insumo para el mejoramiento del programa. Además, esto puede representar un hito

para el Sistema de Bibliotecas, para su posicionamiento y visibilidad en el escenario académico y bibliotecario mediante esta iniciativa.

De acuerdo con lo establecido previamente, esto representa una oportunidad para el Sistema de Bibliotecas, quien ha manifestado la necesidad de desarrollar estrategias de internacionalización con otros sistemas bibliotecarios afines. Dicha necesidad permitió visibilizar el modo de administración del Sistema de Bibliotecas y cuáles son las líneas de operación que la integran, permitiendo determinar cuáles de estas serían candidatas para acoplarse y modelarse a la luz de la internacionalización, lo que propondría un cambio en su modo de ejecución para ser potencializado en las diferentes aristas que lo integran, esto dándose por medio del programa.

La elección de la línea se dio hacia los servicios bibliotecarios que, de acuerdo a lo manifestado por la Dirección del Sistema (2023), determina que estos “son la punta de lanza de la oferta bibliotecaria”, siendo estos los que dinamizan la unidad de información para su interacción con la comunidad universitaria, impactándola en sus procesos académicos y científicos, los cuales pueden ser potencializados desde una perspectiva transversalizada por la internacionalización, y con esto cumpliendo con las proyecciones institucionales constatadas en los planes estratégicos, planes de desarrollo y plan de acción institucional de la Universidad.

Por su parte Vega (1999, citado en Jacomini y Fraga, 2006) en el marco bibliotecológico, la cooperación es un tema recurrente en esta tipología bibliotecaria, debido a que estas ponen su foco en el intercambio de experiencias, recursos y servicios. Es entonces que, el trabajo colaborativo entre bibliotecas universitarias ayuda ahorrar esfuerzos y recursos, asimismo, en fortalecerse como unidades de información que benefician a las comunidades que sirven, para lograr un mutuo beneficio entre bibliotecas e interconectando los escenarios académicos y a las personas, siendo esto gestionado a partir de nuevas alternativas para la puesta a disposición a más información. Por tanto, son los servicios bibliotecarios los que primeramente serán considerados como los posibilitadores para la dinamización y potencialización de las acciones bibliotecarias, dándose a través de diálogos sólidos y permanentes con otras cosmovisiones que permitan la generación de nuevo conocimiento para el desarrollo social, académico e investigativo.

La viabilidad de esta propuesta se ampara desde las condiciones políticas y los recursos diagnosticados con los que cuentan tanto el Sistema de Bibliotecas como la Universidad de Antioquia para su ejecución, estableciendo las posibles rutas que puedan atender las dificultades que probablemente se susciten en su implementación. Inicialmente, en el marco político, se identifican tanto las oportunidades de movilidad institucional (en este caso, llevada al escenario de las bibliotecas) para la construcción conjunta en la tramitación de propuestas que beneficien ambas entidades, incluso, desde la construcción de nuevas normativas que estructuren los primeros pasos para elaborar una propuesta que atienda las condiciones internacionales para las bibliotecas y la información que en ellas se alberga.

Desde la condición de los recursos, las variables tecnológicas y económicas son quienes permiten el esbozo de esta propuesta, al pensarse que esta sea incorporada en el Sistema de Bibliotecas, debido a que esta instancia universitaria cuenta con una infraestructura digital que podría ser adecuada para integrar un esquema de internacionalización (con base a las condiciones propias de la biblioteca universitaria), posibilitándose esto para espacios de creación, almacenamiento de información en una plataforma que guarde los procesos administrativos, de planeación y evaluación para su resguardo, además, gracias a las bondades de las TIC, permite a que los procesos ejecutados en este programa sean rápidos y no requieran de tantos esfuerzos que demanda este asunto. Así mismo, en el marco económico, el ejercicio de la internacionalización (mediante la cooperación) posibilita el diálogo sobre la inversión requerida para darle ruta a esta propuesta.

#### ***2.1.4. Objetivo del programa:***

Potencializar los servicios bibliotecarios emergentes del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, mediante la vinculación con otras instituciones bibliotecarias académicas desde una estrategia de cooperación bibliotecaria internacional.

### 2.1.5. *Contenidos o temas:*

*Tabla 2: Temas propuestos*

Tema	Definición
Cooperación bibliotecaria	De acuerdo con la RAE, cooperación es la “acción y efecto de cooperar” y como verbo es “obrar juntamente con otro u otros para la consecución de un fin común” u “obrar favorablemente a los intereses o propósitos de alguien”. Ahora, enmarcar esta acción al campo bibliotecario implica una colaboración en conjunto entre las unidades de información para cumplir sus propósitos de forma contigua. Desde Merlo y Sorli (1998) se expresa sobre este concepto que “la cooperación bibliotecaria se debe a que las bibliotecas han asumido desde siempre que la cooperación reporta más beneficios que desventajas, ya que tanto los usuarios, como las propias bibliotecas, se aprovechan de las posibilidades que ofrece la cooperación”, es decir, apunta a un beneficio mutuo que ambas unidades de información pueden tener y aprovechar.
Internacionalización	Es aquella rama que pugna por interconectar los territorios, las instituciones y las personas pertenecientes al mundo, esto dándose por medio de procesos y estrategias de comunicación intencionadas por las partes involucradas que deseen comunicar, estructurar, y compartir saberes y experiencias; lo anterior lográndose por medio de estrategias de cooperación internacional, siendo esta una de las acciones que conforma un proceso de continua integración en la dimensión internacional-intercultural, sean estas en los procesos, acciones y proyecciones que se dan en una entidad, permitiendo (en el caso de las universidades) apuntar al enriquecimiento de los procesos formativos, las investigaciones y servicios que en estas se brinda, lo cual es considerado hoy en día como parte de la definición de calidad.
Biblioteca universitaria	González (2010) expone que una biblioteca universitaria apoya a la academia facilitando el acceso de sus recursos de información, pero también posee una responsabilidad social con la comunidad en la que está inmersa, y es el de brindar un servicio que vaya en pro a su desarrollo e integrándose más a la sociedad que la rodea.
Servicios bibliotecarios	El servicio bibliotecario es una característica central de la biblioteca, siendo este el “enlace entre el proceso de dichos centros y el usuario finales” (Morales, 2018c), por lo que el servicio bibliotecario puede reconocerse como parte esencial de las unidades de información en la medida en que enlaza los procesos que realiza la institución y los usuarios que hacen uso de estos.
Servicios de inclusión	Con base a lo manifestado por Snyder, Toribio y Hallack (2022), son aquellos eliminan las barreras físicas y de comunicación para las personas

	con discapacidad puedan acceder y beneficiarse de estos en igualdad de condiciones.
Ecosistema Digital	Desde la OIT (Organización Internacional del Trabajo), se define al Ecosistema Digital como “el conjunto de infraestructuras y prestaciones (plataformas, dispositivos de acceso) asociadas a la provisión de contenidos y servicios a través de Internet” (Katz 2015).

### ***2.1.6. Estructura del programa:***

El programa de cooperación bibliotecaria a escala internacional propuesto para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, comprenderá de dos proyectos que sirven de base y ruta para su ejecución, los cuales a grandes rasgos se explicarán a continuación:

#### **2.1.6.1. Proyectos:**

- **Proyecto de reconocimiento:**

En este proyecto se tiene la intención de explorar el contexto de las bibliotecas universitarias que pactaron el convenio, cuyo fin es realizar un diagnóstico que sirva de insumo para el proyecto de fortalecimiento (si se decide ejecutar a futuro). Se trata de indagar y reconocer la infraestructura, el talento humano, los procesos y lugares donde se ejecutan los servicios bibliotecarios, sin olvidar que también busca reconocer el contexto institucional y las condiciones de la biblioteca para la realización ejercicio de relacionamiento internacional y los servicios bibliotecarios.

- **Proyecto de fortalecimiento:**

En este proyecto se busca realizar una intervención directa entre las bibliotecas pactantes del convenio, donde haya mayor dinamismo y un proceso activo de cooperación bibliotecaria para su fortalecimiento como unidades de información. Es importante aclarar que, para

seleccionar este proyecto, primero se debe pasar por el proyecto de reconocimiento, debido a la necesidad de tener un diagnóstico del escenario en el que se espera hacer la intervención.

### 2.1.6.2. Actividades:

Para la ejecución del programa, se piensa que este sea comprendido a través de un ciclo de operación, el cual funcionará mediante las fases de entrada, tratamiento y salida, para su sostenimiento como eje principal para la operación de las relaciones internacionales. Este contará inicialmente con dos proyectos macro (Reconocimiento y Fortalecimiento) que entrarán en ejecución en el momento de **Tratamiento**, dentro del ciclo planteado. A continuación, se presentarán los esquemas internos de cada una de las fases del ciclo, con sus respectivos momentos, actividades y temas a tratar.

Para empezar ambos proyectos, estos deben pasar primero por el ciclo de entrada, el cual comprende de la generación de los primeros acercamientos entre las instituciones bibliotecarias para el establecimiento de una estrategia cooperativa:

*Tabla 3: Fase de entrada*

<b>Entrada</b>			
<b>Meta</b>	Generar el acercamiento con las instituciones bibliotecarias universitarias con la intención de presentar al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia como una institución en búsqueda de la cooperación internacional.		
<b>Responsables</b>	Dirección Sistema de Bibliotecas, Gestor de Servicios Bibliotecarios, Coordinador de Internacionalización Bibliotecaria, Comunicador, Abogado.		
<b>Momentos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Medio</b>	<b>Temas</b>
Momento 1 - Relacionamiento	Comunicación	Correo electrónico	Primer contacto con instituciones bibliotecarias universitaria
		Comunicación telefónica	
	Reunión 1	Meet	Presentación Institucional

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

Momento 2 - Sensibilización		Zoom Teams	Presentación del programa y los proyectos
			Descripción de los motivos para la cooperación
			Presentación de los servicios
			Estudio de oportunidades de articulación en los servicios
Reunión 2	Meet Zoom Teams	Políticas de cooperación	
		Selección del Proyecto y Servicio (Reconocimiento - Fortalecimiento)	
		Resolución de dudas	
Momento 3 - Formulación del convenio	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Análisis de Acuerdos
			Conformación del convenio de cooperación
			Aprobación del convenio

Se hace fundamental aclarar que, dentro del ciclo de entrada, en el momento 2/reunión 2, “Selección del proyecto y el servicio”, son presentados los proyectos que representan las intenciones diagnósticas y de co-creación a través de la búsqueda por la potencialización de los servicios bibliotecarios emergentes. La presentación de estos proyectos dentro del ciclo de entrada permite tanto la contextualización del programa como las aclaraciones respecto al convenio que se desea pactar, el cual se desarrollará mediante los proyectos enmarcados en el programa.

Posterior al ejercicio de entrada, en donde se concretan las intenciones institucionales, respecto a los proyectos que operarán para la cooperación y el planteamiento de las proyecciones, se procede con la fase de **Tratamiento**, la cual está conformada por dos líneas de proyectos distintos. Inicialmente, la fase de tratamiento para el proyecto de “Reconocimiento” estructura tres posibles ejercicios para su desarrollo: el primero siendo *Tratamiento Diagnóstico-Gestión de solicitud* y el segundo *Tratamiento Diagnóstico-Ingreso de solicitud*, mientras el tercero es la integración de ambos, los cuales se presentarán a continuación con sus respectivas actividades:

- **Tratamiento Diagnóstico-Ingreso de la solicitud (Reconocimiento):**

Tabla 4: Fase de Tratamiento para el proyecto de "Reconocimiento"

Tratamiento					
Meta	Reconocer el entorno de la unidad de información respecto al contexto universitario y el estado de los servicios a través de un diagnóstico.				
Proyecto	Reconocimiento		Propósito	Ingreso de la solicitud	
Descripción	Se busca realizar un diagnóstico hacia la institución bibliotecaria universitaria desde aspectos administrativos, su estado y las condiciones en que se encuentran los servicios bibliotecarios para analizar las posibilidades de establecer vínculos entre instituciones mediante una estrategia cooperativa.				
Momentos	Actividad	Medio	Metodología	Propósito	Temas
Momento 1 - Exploración	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Presentación	Diagnóstico Universitario	Descripción institucional Universitario
					Descripción de la Institución Bibliotecaria
					Políticas institucionales
					Procesos de internacionalización institucional y bibliotecario
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Presentación	Diagnóstico de bibliotecario	Modelo bibliotecario
					Líneas operativas
					Estado de los servicios bibliotecarios
					Condiciones administrativas y operativas
					Proyecciones de la Institución bibliotecaria
					Canales de comunicación
Reunión 2	Meet Zoom Teams	Presentación	Servicios Bibliotecarios	Procesos de: Planeación, Ejecución, Evaluación, Acción Trazabilidad	

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

					Auditoria
					Identificación de necesidades, Definición de los públicos destinatarios, Proyección de los servicios
					Talento Humano
					Lugares de ejecución
Momento 2 - Análisis	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Momento 1- Presentación de los resultados	Condiciones institucionales
					Condiciones de la biblioteca
					Estado de los servicios bibliotecarios
					Formulación de preguntas
				Momento 2- Resolución de dudas y consideraciones	Resolución de dudas
					Recomendaciones
					Consideraciones

- **Tratamiento Diagnóstico-Gestión de la Solicitud:**

Tratamiento					
<b>Meta</b>	Reconocer el entorno de la unidad de información respecto al contexto universitario y el estado de los servicios a través de un diagnóstico.				
<b>Proyecto</b>	Reconocimiento		<b>Propósito</b>	Gestión de la solicitud	
<b>Descripción</b>	Acompañar a la institución universitaria interesada en generar un convenio presentando a la biblioteca desde aspectos administrativos, su estado y las condiciones en que se encuentran los servicios bibliotecarios para analizar las posibilidades de establecer vínculos entre instituciones mediante una estrategia cooperativa.				
<b>Momentos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Medio</b>	<b>Metodología</b>	<b>Propósito</b>	<b>Temas</b>
Momento 1 - Exploración	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Presentación	Diagnóstico Universitario	Descripción institucional Universitario
					Descripción de la Institución Bibliotecaria
					Políticas institucionales

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

					Procesos de internacionalización institucional y bibliotecario				
					Diagnóstico de bibliotecario	Modelo bibliotecario			
						Líneas operativas			
						Estado de los servicios bibliotecarios			
						Condiciones administrativas y operativas			
						Proyecciones de la Institución bibliotecaria			
						Canales de comunicación			
						Enfoque institucional			
	Gestión de recursos								
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Presentación	Servicios Bibliotecarios	Procesos de: Planeación, Ejecución, Evaluación, Acción Trazabilidad Auditoria				
					Identificación de necesidades, Definición de los públicos destinatarios, Proyección de los servicios				
					Talento Humano				
						Lugares de ejecución			
	Momento 2 - Análisis	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Momento 1- Presentación de los resultados	Condiciones institucionales			
						Condiciones de la biblioteca			
Estado de los servicios bibliotecarios									
								Momento 2- Resolución de dudas y consideraciones	Formulación de preguntas
Resolución de dudas									
Recomendaciones									
Consideraciones									

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

Una vez culminada la fase de tratamiento en donde se desarrollan los proyectos (para este caso el de “Reconocimiento”) se procede a la fase de **salida**, la cual busca informar y posibilitar la toma de decisiones a los directivos de las instituciones bibliotecarias respecto a la continuidad o finalización del convenio. Lo anterior teniendo como insumo para la toma de decisiones las memorias de la ejecución de la cooperación y los resultados obtenidos del proyecto, lo que permita tener un panorama claro y objetivo frente a las bondades de esta iniciativa para el funcionamiento de los procesos bibliotecarios de cada institución. tal como es presentado en la siguiente tabla:

*Tabla 5: Fase de salida para el proyecto de "Reconocimiento"*

<b>Salida</b>					
<b>Meta</b>	Presentar los resultados del proyecto de reconocimiento como acto de transparencia en el proceso para la toma de decisiones frente a la continuidad del programa.				
<b>Proyecto</b>	Reconocimiento			<b>Propósito</b>	Gestión de la solicitud - Ingreso Solicitud
<b>Descripción</b>	Son presentados los resultados analizados derivados del diagnóstico ejecutado en el proyecto de reconocimiento, con la finalidad de llegar al escenario de la toma de decisiones respecto a la continuidad del convenio.				
<b>Momentos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Medio</b>	<b>Metodología</b>	<b>Propósito</b>	<b>Temas</b>
Momento 1 - Análisis conclusorio	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Reflexión	Discusiones de los resultados
					Evaluación del proceso
			Documentación	Consolidado de información	Salidas no conformes
					Informe de gestión
Acta de terminación del convenio					
	Momento 2 - Entrega final	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Firma del cierre
Entrega de documentación					

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

Tal como se mencionó, para la realización del proyecto de fortalecimiento es mandatorio contar con el proyecto de reconocimiento, que en su ejercicio busca estructurar un diagnóstico de los estados institucionales, de relacionamiento y los servicios bibliotecarios con los que cuentan las bibliotecas universitarias. Lo que en términos de operatividad para el proyecto de fortalecimiento (co-creación) sería uno de los primeros insumos para comenzar a tramitar procedimientos y elementos que sirvan como herramientas para ambas instituciones. Por lo tanto, este proyecto empezaría de la siguiente manera en cuatro momentos:

*Tabla 6: Fase de tratamiento para el proyecto de "Fortalecimiento"*

Tratamiento						
Meta	Desarrollar ejercicios de co-creación desde los servicios bibliotecarios de las bibliotecas universitarias pactantes del convenio para su fortalecimiento.					
Proyecto	Fortalecimiento			Propósito	Co-creación	
Descripción	Se busca realizar intervención directa de los servicios bibliotecarios que se contemplaron en el convenio para su fortalecimiento desde estrategias cooperativas que busquen el mutuo diálogo teórico, la estructuración del proyecto y su puesta en marcha para un mayor dinamismo entre las unidades de información.					
Momentos	Actividad	Medio	Metodología	Propósito	Finalidad	Temas
Momento 1 - Discusiones teóricas	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Reconocimiento de tendencias	N/A	Investigación documental Análisis de tendencias en servicios.
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Análisis documental	Identificación contextual	N/A	Identificación de necesidades de los usuarios Identificación de exigencias institucionales
	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Consideraciones Institucionales	N/A	Talento Humano Presupuestos económicos

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

						Infraestructuras (Física y Digital)
Momento 2.1 - Estructuración - Creación	Reunión 1	Presencial	Conversatorios	Adaptación de información	Selección de información	Selección de referentes para la proyección del proyecto.
						Comparativa de información encontrada en el diagnóstico e información encontrada en la bibliografía
	Reunión 2	Presencial	Talleres	Ideación	Aplicación de Metodologías ágiles	Lluvia de ideas
						Construcción de imaginarios
		Presencial	Conversatorios		Selección de ideas por:	Factor presupuestal
						Factor recursos
	Factor de factibilidad					
		Factor común acuerdo				
	Reunión 3	Presencial	Reunión	Diseño de estrategia	N/A	Análisis contextual
						Plantear objetivos
						Diseño de metodología
						Diseño de instrumentos
Análisis de tiempos (Planificación del cronograma para pautar los tiempos y lugares de intervención)						

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

						Destinación de recursos
						Desarrollo de indicadores
Momento 2.2 - Estructuración - Conformación de la operación	Reunión 1	Presencial	Reunión	Conformación	Diseño	Creación de los protocolos
						Creación de plataformas
						Conformación canales comunicativos
						Estructuración trazabilidad (estadísticas y registros)
						Establecimiento de los lugares de ejecución
						Asignación, desarrollo y cumplimiento de las tareas
						Supervisión de las tareas.
						Estrategias de difusión
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Reunión	Conformación	Valoración administrativa	Validación institucional bibliotecaria
						Valoración de la unidad (Servicios)
						Modificaciones al proceso
	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Reunión	Conformación	Adaptación final	Capacitación de personal
Prueba piloto						
Retroalimentación						

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

Momento 3.1 - Puesta en marcha	N/A	Unidades de información	N/A	Operación del proyecto	Difusión	Redes sociales de la institución
			Voz a voz			
			Canal de comunicación institucional			
			Canal interno de la biblioteca			
Momento 3.1 - Puesta en marcha	N/A	Unidades de información	N/A	Operación del proyecto	Ejecución	Desarrollo de actividades
			Desarrollo de tareas			
	N/A		N/A		Registro de operación	Reporte de actividades
	N/A		N/A		Seguimiento al registro	Verificación de las actividades
Momento 3.2 - Evaluación	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Reunión	Análisis de evaluación	Análisis de proyecto	Encuesta de satisfacción a usuarios
						Encuesta de satisfacción a administrativos
						Encuesta de satisfacción a empleados
						PQRS
		Evaluaciones a operación no satisfactoria				
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Reunión		Análisis de programa - Empleados	Pertinencia
						Impacto en la comunidad
						Operabilidad
Condiciones infraestructurales						
	Estado de los servicios					

## PROGRAMA BIBLIOTECARIO DE INTERNACIONALIZACIÓN

						Retribución de Inversión
						Cumplimiento de metas
	Reunión 3	Meet Zoom Teams	Reunión		Reporte	Reporte de resultados del proyecto

Una vez terminada la fase de **tratamiento** del proyecto de fortalecimiento, se procede con la fase de **salida**, la cual aborda lo siguiente:

*Tabla 7: Fase de salida para proyecto de "Fortalecimiento"*

Salida						
<b>Meta</b>	Presentar los resultados del proyecto de fortalecimiento como acto de transparencia en el proceso para la toma de decisiones frente a la continuidad del programa.					
<b>Proyecto</b>	Fortalecimiento			<b>Propósito</b>	Cierre y/o renovación del ciclo	
<b>Descripción</b>	Son presentados los resultados analizados derivados del diagnóstico ejecutado en el proyecto de fortalecimiento, con la finalidad de llegar a la toma de decisiones respecto a la continuidad del convenio, a través del proyecto, en el marco del programa.					
Momentos	Actividad	Medio	Metodología	Propósito	Finalidad	Temas
Momento 1 - Culminación	Reunión 1	Meet Zoom Teams	Presentación	Entrega de resultados	N/A	Presentación de reportes
						Revisión conjunta de los resultados
	Meet Zoom Teams	Conversatorio	Discusiones 1	N/A	Discusión de los resultados	
					Reflexión sobre el proceso	
				Discusiones 2	N/A	Aprendizajes
						Recomendaciones
						Consideraciones
						Continuidad del proyecto

						Informe de gestión
	Reunión 2	Meet Zoom Teams	Reunión	Construcción de memoria	Consolidación de información	Acta de terminación del proyecto
				Cierre del proceso	N/A	Cierre del proyecto
						Entrega de documentación

En este escenario, se deja abierta la posibilidad de la continuidad del programa o su culminación por parte de las partes que firmaron el convenio, de acuerdo con los intereses y consideraciones que manifiesten las instituciones bibliotecarias universitarias frente a esta estrategia cooperativa bibliotecaria<sup>1</sup>.

### ***2.1.7. Tiempos:***

La temporalidad de este programa puede determinarse por fases, que puedan estar comprendidas en su formulación, estructuración, aplicación y ejecución, pensándose que inicie en el próximo trienio (enmarcado en el Plan de Acción Institucional), para realizar posteriormente la evaluación de resultados e impactos de acuerdo a las necesidades y circunstancias que se presenten. No obstante, el programa tiene una duración indeterminada porque este debe estar abierto a los ajustes para su perdurabilidad y permanencia en el tiempo.

### ***2.1.8. Gestión del aprendizaje:***

Se requiere realizar esta operación para documentar y compartir las experiencias que puedan suscitarse en el programa, con el propósito de constatar todo lo que posiblemente suceda en torno a la unidad de información, registrándose en la documentación y que esta sea compartida (dentro la biblioteca y con las entidades que tengan convenio en el marco del programa) para ver

<sup>1</sup> El siguiente enlace visualiza de manera gráfica el esquema del programa: [Programa de Cooperación Bibliotecaria a Escala Internacional](#)

qué falencias pueden mitigarse y cuáles fortalezas se pueden potencializar. Además, se deben registrar las experiencias, lecciones y resultados que emerjan de este programa.

#### ***2.1.9. Lugares:***

El programa se espera hacerse operable dentro de las bibliotecas universitarias firmantes del convenio, ya sea en espacios físicos o virtuales para la ejecución de sus actividades.

#### ***2.1.10. Evaluación continua:***

Sobre este asunto, la evaluación del programa queda sujeto a un proceso de evaluación dentro del Sistema de Gestión Integral, para su seguimiento y mejora, además de la evaluación continua que se plantea en la unidad de información para responder a los planes estratégicos propuestos por esta dependencia.

#### ***2.1.11. Estrategias de difusión:***

Se utilizarían las diferentes redes sociales y el voz a voz para contactar y hacer la difusión de las actividades de esta propuesta, además, de utilizar el correo institucional y otras plataformas digitales para establecer contactos formales y enviar documentos importantes para el intercambio de la información. También, es importante no olvidar que la comunicación cara a cara se hace necesaria para fortalecer la confianza entre las partes involucradas para este programa.

#### ***2.1.12. Presupuestos y recursos:***

Respecto a este ítem, todo programa debe ser sustentado desde lo financiero para su aplicabilidad y permanencia en el tiempo, siendo esto una responsabilidad (para este caso) tanto de la misma Dirección del Sistema de Bibliotecas como de la Vicerrectoría de Docencia para la gestión, destinación y administración de los recursos; sea para intercambios, pasantías, dotaciones, entre otras cuestiones por considerar para la ejecución del programa.

### 3. Conclusiones

El proyecto fue abordado en distintos momentos con la intención de tener un mayor alcance dentro de los factores que incidieron en el cumplimiento del objetivo trazado para esta investigación, por lo anterior, se presentan a continuación las conclusiones de las fases del proyecto:

Si bien, en el análisis documental se consolidó la información proporcionada por los recursos bibliográficos seleccionados que se consideraron pertinentes para esta investigación (en sus respectivas fichas). Se evidencia que no es un tema ampliamente hablado, pero en los últimos años ha cobrado relevancia y a su vez, se indica la emergente preocupación que existe frente a hablar sobre la cooperación bibliotecaria desde las esferas internacionales, lo cual incide poderosamente en las bibliotecas universitarias desde diversas aristas (lo administrativo, operativo, los recursos, servicios, el contexto, entre otros). Por su parte, la información encontrada fue sustraída (en su mayoría) de publicaciones internacionales, mientras que a escala local y regional (Latinoamérica) es un tema infrecuente. No obstante, se pudo identificar que es un terreno del cual se puede explorar y proponer acciones para fortalecerse, tanto en la investigación como en el quehacer bibliotecario en las universidades.

Se encontraron elementos relevantes para comprender cuáles han sido los motivos, las consideraciones, los actores, las proyecciones y la participación de la biblioteca universitaria en la internacionalización, mayoritariamente enfatizando en lo concerniente con la contribución que tiene la biblioteca universitaria para apoyar los procesos misionales (desde la internacionalización) propuestos por la institución universitaria, a su vez, de cómo la cooperación entre estas bibliotecas aporta a que en ellas se ahorren recursos, minimicen esfuerzos, se fortalezcan procesos y se genere una red de socios y aliados estratégicos para garantizar un mayor acceso hacia la información, cumpliendo de esta forma, con el deber social que tienen la institución y su biblioteca con la comunidad.

Frente al ámbito cooperativo, en la internacionalización de la biblioteca universitaria, debe haber voluntad desde ambas partes que deseen hacer esta actividad, pero también antes de cooperar se hace necesario hacer un análisis profundo del contexto, contemplando sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para luego tomar decisiones y llegar a acuerdos. También, se indica que se hace un llamado de atención desde la biblioteca universitaria para que se tenga en cuenta y contribuya en los planes de internacionalización de la universidad, de que pase a ser un agente invisible a uno activo y líder en este proceso, en articulación con las otras dependencias académicas y administrativas de la institución, superando límites burocráticos y teniendo una mentalidad abierta y dispuesta para este proceso.

Por lo tanto, el ejercicio cooperativo bibliotecario a escala internacional permite que tanto universidad como su biblioteca ganen relevancia y prestigio en el mundo académico, aunado a esto, un mayor relacionamiento con otras instituciones pares en el mundo para el intercambio de saberes y experiencias que ayudan a fortalecer el quehacer bibliotecario, compartiendo y creando acciones de manera conjunta que aporten a consolidar a la biblioteca universitaria como agente activo en los procesos de internacionalización del campus, desde la cooperación para mitigar falencias y reforzar las cualidades entre las unidades de información, implicando una constante comunicación y ejercicio colaborativo para lograr la consecución de los objetivos de estas instancias académicas para la universidad.

Además, se debe darle importancia al rol del personal bibliotecario en el proceso de internacionalización donde la biblioteca se piense en su formación y capacitación (en sentido de dar respuesta a las necesidades informativas del público internacional), en temas concernientes a la multiculturalidad y las condiciones socioculturales y políticas de su contexto; puesto a que este facilita y encamina la institución bibliotecaria a dar cumplimiento de su misión institucional, el cual es posibilitar el libre acceso a la información y a su vez, contribuir en la satisfacción de necesidades de información de todos los usuarios, independientemente de sus condiciones sociales, políticas, económicas y culturales.

Por ello, no se debe olvidar el hecho de que la biblioteca universitaria no puede ignorar las necesidades de información de su público inmediato, siendo así, que esta debe hacer balance para atender simultáneamente las demandas informativas propias y extranjeras.

Adicionalmente, el ejercicio de la internacionalización debe verse como una acción que beneficie e impacte positivamente a la comunidad académica desde la cooperación, no observándola desde una perspectiva mercantil y globalizadora, sino desde una mirada social y colaborativa en pro a la generación de conocimiento que sea útil para la sociedad (aprovechando las bondades y posibilidades de las TICs), promoviendo acciones desde la ciencia abierta (hacia la democratización del conocimiento) y respetando la identidad de cada institución universitaria (junto su biblioteca). Esto siendo logrado desde perspectivas y competencias administrativas, como también de los servicios que permitirían encaminar las posibles rutas de internacionalización para la biblioteca universitaria.

Respecto a los procesos de cooperación bibliotecaria expuestos en las entrevistas realizadas, la propuesta de generar articulación entre las distintas dependencias se reconoce como necesaria, en la medida en que tanto la Dirección de Relaciones Internacionales como la Vicerrectoría de Extensión y el Departamento de Comunicaciones, son quienes velan por el relacionar a la universidad con otros agentes institucionales, permitiendo que la participación institucional sea más allá del entorno físico, lo cual permite la comunicación entre las partes que entren a ser partícipes de esta iniciativa de cooperación bibliotecaria. Además, estas dependencias son las que brindarían pautas y recomendaciones para el desarrollo de esta propuesta.

También, se contempla incluir la parte normativa de la institución en sentido de que proporcione las directrices y trámites legales necesarios tanto para la conformación de una nueva dependencia dentro la biblioteca, como la configuración de convenios y acuerdos con otras instituciones pares a escala internacional para su ejecución. Así mismo, se considera la inclusión de la Escuela de Idiomas en apoyo al talento humano para su formación y capacitación en todo lo relacionado con el tema lingüístico.

Ello implica una reestructuración desde lo administrativo de la unidad de información, además de que esto representa una gran oportunidad para que esta propuesta de programa se ajuste en la línea operativa de la biblioteca universitaria.

Reconociendo las ideas manifestadas por las instancias institucionales seleccionadas y que participaron en la segunda fase del proyecto, hay voluntad para que esto pueda materializarse, aprovechando las oportunidades que presenta el escenario académico, cuya intención es la interconexión e interrelación entre territorios. Esto con la intención de que el rol de una biblioteca universitaria geste iniciativas y estrategias que contribuyan al cumplimiento del propósito misional de la Universidad, también en la satisfacción de las necesidades informativas que manifiesta la comunidad académica, siendo esta propuesta transversal a todo el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Esta estrategia se movería desde los escenarios que se plantean en la institución universitaria, considerando el hecho de que se podrían generar vínculos (en el ámbito interno) con las diferentes dependencias académicas de la Universidad, contribuyendo a la proyección de acciones que permitan iniciar procesos ejecutables a ser incorporados en el futuro Plan de Acción para la Universidad de Antioquia, que se espera ser permanente y adaptable en el tiempo. Desde lo externo, respecto a las actuales tendencias existentes en la educación superior frente a la globalización e internacionalización, son oportunidades contextuales que deben ser aprovechadas, las cuales posibilitan a que haya mayor interacción e interconexión entre bibliotecas para la creación de convenios que articulen tanto la institución como la biblioteca con otros agentes más allá de lo local, y a su vez, materializar y consolidar una iniciativa como tal que beneficie a las partes interesadas, sin olvidar el principio de realidad.

Considerando lo anterior, se ve la oportunidad de diseñar una nueva estructura organizacional que sea enmarcada dentro del Sistema de Bibliotecas, en la medida en que se pueda posibilitar la incorporación de una nueva línea que atienda las condiciones de la internacionalización a partir de procesos ya conformados en la unidad de información, teniendo como resultado la articulación interadministrativa de las acciones bibliotecarias del Sistema con

otras dependencias académicas, permitiendo la conformación de una sólida estrategia administrativa que brinde una nueva línea de extensión para la Universidad dada desde esta instancia universitaria.

Desde las capacidades de operación y planeación desde el Sistema de Bibliotecas, se puede reconocer la importancia de entender las diferentes visiones que se tienen dentro de la unidad de información para el desarrollo de la propuesta de cooperación bibliotecaria a escala internacional, por lo que considerar tanto las bondades como las dificultades que giran en torno a esta iniciativa, permite entender por dónde puede ser incorporada a nivel organizacional el programa dentro de la unidad de información y que pueda ser articulada con otras instancias universitarias para su realización; esto determinado a través de factores tanto políticos, económicos, sociales, culturales, de talento humano, entre otros. Además, es importante señalar que, a través de la información recolectada por medio de los talleres, se obtuvo un resultado parcial de recopilación de información para ser utilizada específicamente en esta parte del trabajo de grado y adicionalmente, esta información puede ser utilizada posteriormente para futuros desarrollos en torno a esta propuesta.

Por otra parte, se considera este programa como arquetipo de esquema administrativo que podría ser considerado, moldeado y adaptado por las instancias institucionales y la biblioteca universitaria, para ajustarse dentro de sus proyecciones institucionales; pues a través de este programa se darían los primeros acercamientos hacia la interrelación que puede existir entre esta tipología de unidad de información y los elementos intrínsecos de la internacionalización, reconociendo entonces esta propuesta como un acercamiento innovador para los procesos bibliotecarios universitarios.

Finalmente, esta propuesta de investigación pretende incidir significativamente a la biblioteca universitaria (y, por ende, su Sistema), lo que retaría no solo a las políticas institucionales y bibliotecarias, sino también al diseño de estrategias administrativas y metodológicas, así como las proyecciones institucionales que pueden darse tanto para la biblioteca como para la universidad. Por lo anterior, se hace importante la estructuración nuevos

reglamentos para la implementación de esta iniciativa, así como nuevos ejercicios de relacionamiento, a modo de posibilitar alternativas de fortalecimiento para las bibliotecas universitarias.

Es por tanto que, a partir de la cooperación bibliotecaria a escala internacional entre bibliotecas universitarias, sugiere un escenario de oportunidades que permita propiciar el trabajo colaborativo, en sentido de interconectar los escenarios académicos y a las personas que se encuentran adscritas a estos. Por lo que esta propuesta contribuye a su interconexión, con la intencionalidad de facilitar el acceso a la información, en su acervo bibliográfico y documental (por medio de sus servicios), en los que están inscritos la cultura y la ciencia producida en diversos territorios, por medio del diálogo con otras cosmovisiones.

#### **4. Recomendaciones**

Considerando los factores institucionales, se hace importante incorporar dentro de esta iniciativa la participación de otras dependencias universitarias que permitan abordar la propuesta desde distintas aristas, por lo que se recomienda convocarlas en un futuro debido a su relevancia, conocimientos y experiencia en temas de administrativos, normativos y de internacionalización; para su participación frente a esta propuesta, en sentido de que brinden su punto de vista respecto a la realización y ejecución de esta iniciativa de cooperación bibliotecaria a escala internacional.

Así mismo, se busca que esta propuesta sea pulida y perfilada para entrar en vigencia dentro de la operación del Sistema de Bibliotecas, siendo posibilitado esto a través de su postulación al próximo Plan de Acción Institucional, el cual permitiría estructurar su funcionamiento y puesta en marcha en el siguiente trienio.

También, se pretende que esta iniciativa de cooperación bibliotecaria a escala internacional para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, sea robustecida desde un posgrado que permita abordar otros componentes (además de los servicios bibliotecarios) tales como el organizacional, el informacional y el de infraestructura física y tecnológica, para que sea una propuesta que aborde los cuatro pilares que fundamentan a esta biblioteca universitaria.

Por último, se recomienda continuar con las discusiones que el presente trabajo trae a colación para la Bibliotecología, en la medida en que es un tema que no es frecuentado y discutido dentro de las comprensiones de dicha disciplina/ciencia, por lo que comenzar a analizar y proponer sobre este tema, abriría un espectro de posibilidades para los profesionales del área concretando una expansión para los alcances de las unidades de información.

### Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2004). Plan Maestro para los Servicios Bibliotecarios Públicos de Medellín. Colombia: Medellín. <https://www.aseibi.org.co/wp-content/uploads/2016/06/PLAN-MAESTRO-DE-BIBLIOTECAS-2004-2007-ultimo.pdf>
- Ander-Egg, E. & Aguilar Idañez, M. (1996). *Algunas precisiones conceptuales y operativas en torno a la elaboración y diseño de proyectos*. Lumen-Hvmanitas, p. 127. [https://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/55391/mod\\_resource/content/0/AnderEggE1.Disenandounproyecto.doc](https://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/55391/mod_resource/content/0/AnderEggE1.Disenandounproyecto.doc)
- Arzamendi, A. (2003). *SISTEMA DE BIBLIOTECAS*. Euskadi.eus. [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/pv\\_bibliotecas/es\\_6603/adjuntos/bibliotecas\\_c.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/pv_bibliotecas/es_6603/adjuntos/bibliotecas_c.pdf)
- Biblioteca Nacional de Colombia. (s.f.). *Programas y proyectos*. Biblioteca Nacional de Colombia. <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/red-nacional-de-bibliotecas-publicas/programas-y-proyectos>
- Cáceres, H. (2017). INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS NACIONALES A LOS PROGRAMAS INTERNACIONALES. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 4(1-3), 99–109. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.327757>
- Carrato-Mena, M. (2010). Cooperación bibliotecaria para un acceso global al conocimiento. *Profesional De La información*, 19(5), 449–456. <https://doi.org/10.3145/epi.2010.sep.01>

- Colombia. Ministerio de Educación Nacional. (2017). *Internacionalización de la educación superior*. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Informacion-Destacada/196472:Internacionalizacion-de-la-educacion-superior>
- Colombia. Ministerio de Relaciones Exteriores. (s.f.). *Cooperación internacional*. Cancillería. <https://www.cancilleria.gov.co/cooperacion-internacional>
- García, G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria. *Revista Códice*, 3(2), 9-20. <https://ciencia.lasalle.edu.co/co/vol3/iss2/2/>
- González, N. (2010). Responsabilidad social (enredada) de las bibliotecas universitarias. *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*. (20), 60-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3129455>
- Guerra, J. (2017). El bibliotecario académico universitario como curador de contenidos digitales: precisiones conceptuales y prácticas. *Biblioteca Universitaria*, 20(2), 94-107. <https://www.redalyc.org/pdf/285/28553811003.pdf>
- Heredia-Sánchez, F. (2023). Biblioteca e internacionalización de la universidad: aportaciones y oportunidades. *Desiderata* (6)21, 128-133. <http://eprints.rclis.org/43917/>
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- IFLA. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas; 2001*. IFLA. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

IFLA. (2022). *IFLA TREND REPORT 2022 UPDATE*. IFLA.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2456/1/IFLA%20TREND%20REPORT%202022%20UPDATE%20v1.0.pdf>

Jacomini, D. & Fraga, T. (2006). O Consórcio como ferramenta de identificação e aproveitamento das melhores práticas entre centros de informação na América Latina.

*Repositorio-FEBAB*, 1-15. <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5471>

León, D. (2011). El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario. *Ciencia Y Poder Aéreo*, 6(1), 24–30.

<https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.29>

Martínez, C. (2018). *Qué son los servicios bibliotecarios y su importancia*. *biblionews*.

<https://biblionewsudg.wordpress.com/2018/09/21/que-son-los-servicios-bibliotecarios-y-su-importancia/>

Merlo, J. & Sorli, A. (1998). La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. *SOCADI*, 245-254. <https://digital.csic.es/bitstream/10261/9498/1/coopera.pdf>

Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensivo en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82. <https://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>

Navarro, S. & Viñas, M. (2011). La cooperación bibliotecaria y las redes bibliotecarias. *Actas. UNLP-FAHCE. Departamento de Bibliotecología*, 1-13.

[https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.925/ev.925.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.925/ev.925.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Ecosistema digital*. OIT/Cinterfor.

<https://www.oitcinterfor.org/digitalizacion/ecosistema-digital>

- Pelletier, K., Robert, J., Muscanell, N., McCormack, M., Reeves, J., Arbino, N., Grajek, S., Birdwell, T., Liu, D., Mandernach, J., Moore, A., Porcaro, A., Rutledge, R. & Zimmern, J. (2023). *2023 EDUCAUSE Horizon Report, Teaching and Learning Edition*. EDUCAUSE. <https://library.educause.edu/resources/2023/5/2023-educause-horizon-report-teaching-and-learning-edition>
- Real Academia Española. (s.f.). Cooperación. En *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/cooperaci%C3%B3n>
- Rodríguez-Parada, C. (2010). Bibliotecas: el largo camino del estado natural a la cooperación. *El profesional de la información*, 19(5), 457-462. <https://doi.org/10.3145/epi.2010.sep.02m>
- Sánchez-Tarragó, N., Castellanos-Gallardo, I., & Santiago, L. (2017). Contribuciones de la biblioteca universitaria a la internacionalización del campus: análisis sistemático de la literatura. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 22(3), 186–209. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2968>
- Santos, M. (1993). Los espacios de la globalización. *Anales de geografía de la Universidad Complutense*. (13), 69-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=86380>
- Snyder, V., Toribio, B., & Hallack, M. (2022). *¿Qué es el servicio al cliente inclusivo y por qué es importante? Conoce la Guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad - Energía para el Futuro*. Blogs iadb. [https://blogs.iadb.org/energia/es/que-es-el-servicio-al-cliente-inclusivo-y-por-que-es-importante-conoce-la-guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad/#\\_ftn1](https://blogs.iadb.org/energia/es/que-es-el-servicio-al-cliente-inclusivo-y-por-que-es-importante-conoce-la-guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad/#_ftn1)
- Térmens Graells, M. (2005). Los consorcios, una nueva etapa de la cooperación bibliotecaria. *El Profesional de la Información*, 14(3), 166-173.

[http://eprints.rclis.org/12873/1/CONSORCIOS\\_Y\\_COOPERACI%C3%93N\\_BIBLIOTECARIA.pdf](http://eprints.rclis.org/12873/1/CONSORCIOS_Y_COOPERACI%C3%93N_BIBLIOTECARIA.pdf)

Torres, M. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 20(80), 43-70.

<https://www.redalyc.org/pdf/353/35308004.pdf>

Universidad de Antioquia. (s.f.). *Internacional*. UdeA.

<https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/internacional>

Universidad de Antioquia. (2017). *PLAN DE DESARROLLO 2017-2026 Una construcción colectiva de la comunidad universitaria TABLA DE CONTENIDO*. UdeA.

<https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/953ceff4-abe4-409f-abdf-77f9b2aa5db0/PDI+UdeA+2017-2026+05-05-17+para+CSU.pdf?MOD=AJPERES>