

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

1-1-2003

Los archivos judiciales: Su utilidad e importancia para la investigación y campaña de mercadeo para la biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortés

Blanca Alcira Palacios Sánchez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

Palacios Sánchez, B. A. (2003). Los archivos judiciales: Su utilidad e importancia para la investigación y campaña de mercadeo para la biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortés. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/414

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**LOS ARCHIVOS JUDICIALES: SU UTILIDAD E IMPORTANCIA PARA LA
INVESTIGACIÓN
Y
CAMPAÑA DE MERCADEO PARA LA BIBLIOTECA COMUNITARIA
JORGE GAITÁN CORTÉS**

BLANCA ALCIRA PALACIOS SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2003**

**LOS ARCHIVOS JUDICIALES: SU UTILIDAD E IMPORTANCIA PARA LA
INVESTIGACIÓN
Y
CAMPAÑA DE MERCADEO PARA LA BIBLIOTECA COMUNITARIA
JORGE GAITÁN CORTÉS**

BLANCA ALCIRA PALACIOS SÁNCHEZ

**INFORME DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**Director
ROSA ELENA GOMEZ HURTADO
Magíster en Administración y Relaciones Internacionales**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2003**

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en todos los caminos de mi existencia.

A mi esposo, por ser el artífice de mi carrera y de mi existir.

A mi padre, que no alcanzó a ver este triunfo, pero que desde el cielo me está sonriendo.

A todos aquellos que de una u otra forma me apoyaron para alcanzar mi meta.

A todos ellos con gran amor

AGRADECIMIENTOS

A todos los maestros que durante el transcurso de las jornadas académicas, me han brindado sus conocimientos y sabiduría.

Expreso mi más sincera gratitud a quien me brindó sus invalorable orientaciones para la culminación de este informe: Profesora Rosa Elena Gómez Hurtado, mi asesora, consejera y maestra con quien contamos incondicionalmente durante todo el transcurrir de la carrera y estuvo con nosotros en momentos difíciles aconsejándonos y brindándonos todo su apoyo, además de su gran conocimiento, experiencia y sabiduría.

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETIVOS	4
2.1.	Objetivo General Archivos	4
2.2.	Objetivo General Bibliotecas	4
3.	LOS ARCHIVOS JUDICIALES: SU UTILIDAD E IMPORTANCIA PARA LA INVESTIGACION	5
3.1.	Introducción	5
3.2.	Definición del Problema	6
3.3.	Justificación	7
3.4.	Objetivos	10
3.4.1.	Objetivo General	10
3.4.2.	Objetivos Específicos	10
3.5.	Metodología	11
3.6.	Marco Referencial	12
3.6.1.	Marco Histórico	12
3.7.	Análisis Documental	20
3.7.1.	Análisis Diplomático	20
3.7.2.	Elementos Internos y externos de la forma documental	28
3.8.	El pretor como representante de la Justicia	36
4.	CAMPAÑA DE MERCADEO PARA LA BIBLIOTECA COMUNITARIA JORGE GAITÁN CORTÉS	42
4.1.	Introducción	42
4.2.	Antecedentes, Planteamiento y descripción del problema	44
4.3.	Justificación	47
4.4.	Objetivos	49
4.4.1.	Objetivo General	49
4.4.2.	Objetivos Específicos	49
4.5.	Marco Teórico	50
4.5.1.	La biblioteca popular y comunitaria	50
4.6.	CAPÍTULO I – Una Mirada a la Biblioteca Jorge Gaitán Cortés desde El marco de su comunidad.	60
4.6.1.	Organización administrativa	62
4.6.2.	Personal	64
4.6.3.	Colección	65
4.6.4.	Servicios al Público	66
4.6.5.	Servicio de consulta en sala	66
4.6.6.	Servicio de referencia	67
4.6.7.	Servicio de préstamo externo	67
4.6.8.	Usuarios	67
4.7.	CAPITULO II- El proceso de marketing en las bibliotecas	69

4.8.	CAPITULO III – Plan Integral de promoción de la Biblioteca Jorge Gaitán Cortés	83
5.	EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA	109
5.1.	Práctica en archivos	109
5.1.1.	Fondo trabajado	109
5.1.2.	Procesos archivísticos aplicados	111
5.2.	Práctica en bibliotecas	119
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
6.1.	Archivos	120
6.2.	Bibliotecas	122
	Bibliografía	123
	Anexos	

1. INTRODUCCIÓN

La información que llega a una comunidad específica, se origina en un sitio perteneciente a la misma población, toda vez que los miembros de una colectividad, expresan su dinámica en un entorno geográfico determinado y da cuenta de sus vivencias y expresiones culturales. La información generada por miembros de una comunidad emerge de manera espontánea como un acto natural fruto de la coexistencia y las necesidades propias de los individuos.

La información suele estar en función de un sistema cultural determinado, mueve el mundo y orienta a los individuos para que participen en las decisiones de su conglomerado, les proporciona argumentos para ejercer la oposición, si es del caso, o, simplemente, muestra las condiciones que les permite ejercer una pasividad consciente. Este abanico de probabilidades se da en las sociedades que manejan con transparencia los procesos de generación y diseminación de la información ciudadana y comunitaria y en las que la lectura juega un rol primordial en las manifestaciones culturales. En sociedades atrasadas, desordenadas y cicateras, la pasividad es de todos, pues al faltar formación lectora e información, se carece de acción.

Algunos autores como Moulin,¹ con derrotismo argumentan que la participación hecha por muchas personas, atraídas por la información, es un método que tienen los gobiernos para ejercer estricto control sobre los habitantes de una comunidad determinada. Sin entrar en mayores consideraciones, pienso que la lectura cumple un papel preponderante en el despertar de los individuos, que en otras circunstancias, al carecer del pensamiento y la conciencia que les proporciona el

¹ 5 MOULIN, Club Jean. El Estado y el ciudadano. España: Aguilar, 1967. 400 p.

ejercicio lector, con seguridad serán sometidos y subordinados por bloques de información al servicio de intereses particulares.

Recibir información sin mayores argumentos puede tener sus riesgos, como lo manifiesta Moulin, por eso, es perentorio el acto lector, es decir, la apropiación de una conducta lectora por parte de los individuos. El aporte de la lectura, en su necesaria comunión con la información, no lo determina exclusivamente su función como instrumento para la decodificación de grafemas o imágenes organizadas que buscan emitir un mensaje concreto. Va más allá. Con la lectura el individuo se hace profuso cognitivamente, se llena de referentes y argumentos que contribuyen a una toma de decisiones inspiradas en una conciencia despierta y un pensamiento fulgurante. Por otra parte, estas características se potencializan y adquieren de manera rauda y eminente cuando se cuenta, en el proceso de formación lectora, con un arte llamado literatura.

En el desarrollo del presente trabajo se sustenta esta afirmación, ya que la biblioteca comunitaria es un espacio de encuentro y lugar de apropiación de la información ciudadana y comunitaria y está dada, en el despertar de la conciencia. Sí los individuos toman conciencia, no sólo sabrán que hacer respecto a la información que los rodea, o que requieren, o de la que carecen, sino también serán capaces de expresar sus propias informaciones, incidir en las venideras y no dejarse engañar, asunto fundamental cuando se tiene conciencia de las cosas.

En este sentido el documento expone un informe detallado de la Práctica de Grado, que se ha desarrollado como requisito para acceder al título de Profesional en Sistemas de Información y Documentación desde un punto de servicio social.

Teniendo en cuenta el desarrollo de las diferentes actividades tanto en la práctica de archivos y de bibliotecas, este documento presenta la información contenida en dos partes.

La primera parte refleja la conjugación de la teoría con la práctica en el ámbito de los Archivos, práctica que se desarrolló en las Instalaciones del Archivo General de la Nación, en donde se realizó un trabajo de clasificación y organización de documentos correspondientes a la serie “sentencias” del Ministerio de Justicia, comprendido entre el período de 1900 a 1930, y el cual es tema de esta primera parte.

En la Segunda parte del informe de práctica se hace referencia a la práctica desarrollada en el área de Bibliotecas y efectuada en dos bibliotecas. La primera es la biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortes del Barrio Nuevas Delicias, en donde queda como resultado de la misma, una **campaña de mercadeo para la biblioteca**, tema que además se constituye en el centro de este informe y que se desarrolló en tres capítulos principales. En el capítulo uno se da una mirada a la biblioteca Jorge Gaitán Cortés desde el marco de su comunidad, en el capítulo dos se analiza el tema del proceso de marketing en las bibliotecas y finalmente en el capítulo tres se desarrolla un plan integral de promoción de la biblioteca desde varias aristas principales.

Simultáneamente en las horas de la tarde se llevó a cabo la práctica en servicios en la Biblioteca Metropolitana El Tintal. De esta parte, la práctica en bibliotecas, queda una grata experiencia de enfrentarse a un nuevo rol y a un nuevo público con toda una gama de posibilidades de aprender y poder ayudar a otros y sobre todo de confrontar los saberes aprendidos en la academia con una nueva realidad llena de contrastes.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Establecer la importancia que tienen los archivos judiciales, específicamente las sentencias, como herramientas para la investigación.
- 2.2. Diseñar una campaña de mercadeo y publicidad en los medios de difusión escrito para dar a conocer la biblioteca Jorge Gaitán Cortés.

3. LOS ARCHIVOS JUDICIALES: SU UTILIDAD E IMPORTANCIA PARA LA INVESTIGACIÓN

3.1. Introducción

Actualmente, todas las actividades en las que interviene directa o indirectamente el ser humano están avaladas y sustentadas por un complejo marco de ideas, principios, hipótesis, teorías y técnicas; que le han ofrecido a estas actividades un sentido lógico y armónico. No hay actividad efectuada por el hombre que se explique por sí misma; siempre será necesario describirlas a la luz de la experiencia y su consecuente desarrollo o bien vislumbrar sus expectativas a la par de la investigación y el análisis continuo. Dentro de este mejorar las perspectivas del ser humano no ha escapado los archivos y sus procesos técnicos y más si se trata de documentación histórica.

En este sentido, la práctica efectuada en el Archivo General de la Nación, nos lleva a conjugar la parte académica-teórica con la práctica, a sabiendas que no son disímiles y lejanas sino que de una y otra forma se integran para dar como resultado el presente informe de trabajo de grado.

Para ello, se tomó el Fondo Documental del Ministerio de Justicia comprendido en la época de 1900 a 1930 con la serie denominada sentencias judiciales. Al fondo en cuestión, se le realizó una reseña histórica, y posteriormente se realizaron los procesos archivísticos de clasificación, ordenación y descripción documental. Es de anotar que la serie antes mencionada, aunque no posee las características como de otros documentos meramente históricos, no por ello, deja de poseer este carácter ya que su antigüedad es octogenaria dando lugar a que se realice un

estudio para su posterior consulta e investigación. Así mismo, la lectura de los documentos de las sentencias, fue relativamente fácil, ya que por un lado la documentación se encuentra en buen estado y por el otro su escritura es nítida y clara al ser realizadas mecánicamente, tomando en cuenta que en esta época estaban en su furor las primeras máquinas de escribir.

Finalmente como en cualquier proyecto que se inicie en materia de clasificación, los archivos judiciales, lejos de reducirse a un abstracto ejercicio de teoría, se constituye en un esfuerzo sistemático para sentar criterios homogéneos para la ordenación de los documentos públicos, atendiendo el conjunto de los eventos y fenómenos que tienen lugar dentro de la administración de documentos.

3.2. Definición del problema

La ausencia de un estudio archivístico y sus procesos sobre las sentencias de la época de 1900 a 1930, hace que se cuente con poca documentación que sirva de apoyo a la investigación y por ende su difusión.

La documentación del Ministerio de Justicia del período antes señalado contiene información valiosa, por lo que se hace necesario aplicar los procedimientos archivísticos y al finalizar tener como producto una herramienta de consulta para fines investigativos.

Los archivos judiciales reflejan la imagen de sus despachos, y por ello se organizó este organismo con el fin de que pudiera demandar y hacer respetar los derechos del ciudadano y por tal motivo, la documentación que reposa en ellos tiene que ser garantía de transparencia y honestidad en materia tanto legal como archivística.

En el presente informe se describe parcialmente el patrimonio documental del Ministerio de Justicia correspondiente al período comprendido entre 1900 y 1930 con el fin de que sirva de apoyo a los investigadores.

3.3. Justificación

A pesar de estudios realizados por la Universidad Nacional, en los departamentos de Estadística e Historia y la participación del mismo Archivo General de la Nación, en una acción conjunta con el Consejo Superior de la Judicatura, los archivos judiciales en Colombia no reflejan su labor en materia archivística.

La principal causa es la falta de interés de los mismos funcionarios por efectuar una gestión documental en sus despachos, no tienen conciencia de los valores intrínsecos de la documentación, solamente ven en ellos un instrumento para su labor diaria, desconociendo la trascendencia de los mismos en la historia judicial de Colombia.

Al evaluar la estructura arquitectónica de las instalaciones destinadas a la rama judicial, los archivos se encuentran disgregados en distintos lugares de la ciudad y los archivos centrales se encuentran en lugares distantes de las oficinas principales. El personal asignado a estas unidades funcionales no es idóneo, no poseen cultura archivística, para ellos la documentación es un cúmulo de papeles inútiles y obsoletos, limitándose a custodiar los documentos. Cuando la documentación se requiere para resolver algún asunto administrativo, los encargados de los archivos tardan horas, días, semanas o meses localizando el documento requerido.

En materia de conservación, es evidente, que algunas bodegas atiborradas de estos documentos, no cumplen con las normas expuestas por el A.G.N. en materia

de conservación como lo ordena el Acuerdo No. 049 del 2000 para las condiciones de edificios y locales y mucho menos la conservación preventiva, según el acuerdo 048 del 2000 del A.G.N.

Igualmente es claro que no existe normalización en la organización de los documentos, cada uno tiene un sistema de clasificación, ordenación y descripción diferentes, se organizan los expedientes por nombres de los sindicatos, por nombre de abogados, por clasificación numérica, topográfica o cronológica. En resumen, existen una gran diversidad en la organización de los archivos y carencia en su normatividad.

Esta situación es bien conocida por el ente rector de los Juzgados en Colombia, Consejo Superior de la Judicatura y el Archivo General de la Nación, le hizo conocer que desde que no se tomen medidas encaminadas a corregir la problemática descrita, nunca se van a tener adecuados servicios archivísticos para que la entidad y la comunidad investigadora se beneficien.

Mientras que el Estado y la Rama Judicial, no entiendan que se debe legislar con criterios comunes para el mejoramiento de la información y de los archivos de su propio quehacer, nunca se va a llevar a buen término un proyecto de organización de los archivos judiciales.²

Como solución a este caos documental, se espera que los archivos judiciales al igual que las otras entidades públicas cumplan con la ley general de archivos, Ley 594 de 2000, por la cual se reglamenta la administración y gestión documental en Colombia. Con la implantación de la norma ISAD (G) o por la Norma Colombiana sobre Descripción Documental NTC 4095 , se logrará que bs archivos judiciales podrán cumplir a cabalidad con la reconstrucción de la historia de la

² TOVAR, Mauricio. Archivos de la rama judicial. EN: Sistema Nacional de Archivos de Colombia: Balance y Perspectivas: Memorias del VIII Seminario. Bogotá. D.C., 27-29 de octubre de 1999.

administración de la justicia, esto traerá como consecuencia inmediata que los trámites judiciales se realicen de manera transparente, eliminando la corrupción y el tráfico de influencias en el cumplimiento de tan importante función.

En este sentido se hace necesario el estudio de las sentencias judiciales, y con el propósito de garantizar la continuidad de información contenida en los acervos documentales del Ministerio de Justicia con fines investigativos a partir de esta serie que se conformó en la época de 1900-1930.

La parte esencial del estudio radica, en que son pocas las personas que tienen acceso a esta documentación, debido a factores de conservación o que todavía no se les ha realizado una depuración, conservando intactos su contenido y difusión.

Además con las organización documental realizada se busca mantener este tipo de archivos, organizados de acuerdo con los criterios archivísticos establecidos y presentados bajo un manejo técnico y logístico en aspectos de clasificación, ordenación, conservación y seguridad para facilitar la consulta de los mismos, permitir la salvaguarda y dar cumplimiento a las disposiciones legales que ha promulgado el Archivo General de la Nación.

Con este trabajo se espera ampliar los conocimientos en el área archivística y de manera didáctica ejemplificar estos conceptos con los casos presentados en el transcurso de la práctica en el A.G.N. en la etapa de organización de los fondos históricos sin inventariar.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Establecer la importancia que tienen los archivos judiciales, específicamente las sentencias, en el área investigativa.

3.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las series documentales del Fondo del Ministerio de Justicia en el período comprendido entre 1900 y 1930.
- Analizar y estudiar las tipologías documentales, su procedencia, el origen funcional y su contenido.
- Realizar un marco histórico y teórico fundamentados en las sentencias judiciales.
- Identificar la importancia de la diplomática para los archivos históricos
- Revisar la fundamentación conceptual de los procesos archivísticos desde la clasificación a la descripción.
- Establecer una relación directa entre el marco conceptual y teórico de la archivística en el fondo del Ministerio de Justicia y la práctica archivística realizada en el Archivo General de la Nación, partiendo de la presentación de un marco teórico de los procesos archivísticos desde la clasificación hasta la descripción.

3.5. Metodología de desarrollo

La metodología para lograr los objetivos de este estudio es: revisión bibliográfica, delimitación del marco conceptual y teórico, observación directa de los documentos en el Archivo General de la Nación, elaboración del diario de campo. En relación con estas actividades se desarrolló el proceso previo a la descripción documental, es decir, la clasificación y ordenación de los documentos.

En este sentido, es una investigación aplicada de acuerdo a la práctica realizada en el Archivo General de la Nación y al proceso archivístico realizado a la documentación del Fondo del Ministerio de Justicia, serie “sentencias Judiciales”³.

De acuerdo a lo anterior se realiza el análisis documental basado en conceptos de diferentes autores que tratan la investigación social y el análisis tanto interno como externo de los documentos. Se realiza el análisis de las características de contenido del documento, siguiendo inicialmente, líneas generales del método histórico desde el punto de vista de investigación social⁴ y para el análisis externo e interno se toman conceptos planteados por Luciana Duranti.⁵

³ DUVERGER, Maurice. Métodos de las Ciencias Sociales. Bogotá, Ediciones Ariel, 1972, Pág.155

⁴ *Ibíd.*, P. 143

⁵ DURANTI, Luciana. Diplomática: Usos nuevos para una nueva ciencia. Sevilla, Carmona. 1997, p. 26.

3.6. Marco referencial

3.6.1. Marco histórico

3.6.1.1. Historia del Antiguo Tribunal Supremo de Justicia

En la época colonial la Real Audiencia fue la institución encargada de actuar como tribunal de justicia para los litigios civiles y criminales entre los particulares y los representantes de la Corona Española.

En el nuevo Reino de Granada, durante el período post-independentista, la administración de justicia conservó rasgos del aparato institucional español. Sin embargo, en el campo del Derecho Penal las incompatibilidades entre la legislación española y la naciente legislación nacional, produjeron la derogatoria de muchos principios fundamentales. Bien sabemos que en Hispanoamérica se comenzó a aplicar el llamado *Derecho Indiano* . Los nuevos códigos y leyes establecían un orden de aplicación en los tribunales eclesiásticos, civiles y militares según el cual se debían reglamentar y aplicar con prioridad las leyes locales.

El nuevo conjunto de leyes y códigos adoptó elementos de legislaciones de otros países, como el Código Civil de Chile, cuya adaptación debía aplicarse únicamente en los territorios nacionales.

En 1821 se sancionó la Constitución Política en la cual se marcaron nuevas pautas generales para la administración de justicia: estaría encabezada por una Alta Corte de Justicia, Cortes de Apelación y por los diferentes tribunales y juzgados que se crearan por ley. Igualmente esta constitución creó cinco secretarías de Estado para la administración de la naciente república: de

Relaciones Exteriores, Del Interior, De Marina, y de Guerra. Para la Secretaría del Interior fue nombrado por el mismo libertador Simón Bolívar, el jurista e historiador antioqueño, José Manuel Restrepo.

Inicialmente la función de administrar justicia correspondió al Ministerio del Interior. Desde sus inicios le correspondió a la Cartera de Asuntos Internos lo relativo al personal y aprovisionamiento material de la Corte Suprema, Tribunales como Juzgados, Ministerio Público, Notarios y Registradores de instrumentos públicos y privados y anotadores de hipotecas.

Tales instancias debían recibir las órdenes de procesos y sanciones judiciales emanados de instituciones como la Prefectura General de Policía, el Ministerio de Hacienda, Telégrafos Nacionales y el Ministerio del Tesoro.

Posteriormente, y a lo largo del período republicano, los códigos nacionales que se produjeron (en 1830, 1832, 1843, 1853, 1863 y 1886) modificaron, reglamentaron y fortalecieron la estructura orgánica administrativa del Poder Judicial del País.⁶

Ya antes de 1494 en España, la Chancillería; (Antiguo Tribunal Superior de Justicia); la máxima autoridad en Castilla en la administración de justicia era la de Valladolid. Ella producía documentación como resultado de su gestión administrativa y judicial: de la primera produjo documentos del acuerdo y del registro y del segundo pleitos.”⁷

El acuerdo general era la reunión del presidente y de los oidores que estaban asistidos por el secretario más antiguo como secretario, para deliberar. Allí se llevaba un “libro de actas de las sesiones del acuerdo”, los “documentos” del despacho, “Minutas” de las resoluciones, los “libros copiadore de documentos”

⁶ Guía del Archivo General de la Nación. P. 150

⁷ SÁNCHEZ, JARAMILLO, Luis Fernando. Archivística Judicial. Gestión Archivística Para archivos judiciales. P. 21

(cédulas, encomiendas, consultas, condenaciones y penas de cámara y libros auxiliares de trabajo, como las “ordenanzas”, la “recopilación” y los “fueros”.

Los instrumentos de trabajo de la Chancillería era los “registros” que estaban bajo el cuidado de un registrador – archivero-, sus series eran las “ejecutorias”, el registro de “provisiones” y el de “probanzas” originales, pues en los pleitos se ponía una copia.

Los “pleitos” constituyen el resultado principal de la actividad de la Chancillería, para los pleitos de la jurisdicción ordinaria, las salas de lo civil y de lo criminal y para la jurisdicción especial, en las salas de Vizcaya y la de Hijosdalgo.

Cada una de estas salas se dividía en escribanías, existía un “repartidor” que entregaba a cada escribano los pleitos que le correspondían, éste oficial llevaba sus “libros de repartimiento”.

La “sala de lo civil” estaba dividida entre otros partidos por:

- Pleitos de grandes de España y señores importantes
- Mayorazgos según cuantía de ducados de renta y principal
- Pleitos de apelación sobre pastos, términos, etc., residencias, competencias, eclesiástico, villa, pobres, etc.

La “sala de lo criminal” estaba dividida en siete partidos:

- En los que hay un juez
- Dos o tres actores contra uno
- Los que se presentan en persona
- Pobres
- Ninguno (Valladolid y su tierra) y
- Con el oficio de justicia

Además de los libros de repartimiento se llevaban unos “libros inventario de entrega de pleitos”, de cada una de las escribanías, en los que se distinguían los fenecidos, los olvidados y los depositados.

En los “pleitos”, parte sustancial de toda esta documentación, se encuentran abundantes dibujos, planos, grandes pinturas, protocolos materiales, libros, así como documentos en pergamino.

3.6.1.2. Antecedentes del Ministerio de Justicia en Colombia⁸

La historia del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO se remonta al 26 de octubre de 1810 cuando se creó la Secretaría de Gracia y de Justicia, mediante Bando de la Junta Revolucionaria de Santa fe de Bogotá. Posteriormente, en 1817, se formó un Consejo de Estado con tres secciones básicas, una de las cuales era la del Interior y Justicia.

La ley 13 del 13 de octubre de 1890 creó el Ministerio de Justicia como una entidad administrativa encargada de la vigilancia y auxilio de la Rama Judicial. Mediante el decreto 774 del 20 de noviembre de 1890, el Gobierno Nacional determinó las funciones que le correspondería cumplir, en lo relativo a justicia, cárceles, culto y legislación; sin embargo, su existencia fue efímera. Al parecer el hecho más importante que condujo a la supresión del Ministerio fue la investigación que inició y tramitó con motivo de la ejecución de los contratos celebrados para la construcción de los ferrocarriles de Antioquia y de Santander y que dio lugar a los procesos seguidos contra varias personalidades de la época. El Ministerio fue suprimido mediante la ley 11 del 25 de septiembre de 1894.

El Ministerio de Justicia fue creado nuevamente mediante la ley 68 del 21 de diciembre de 1945, sancionada por el Presidente Alberto Lleras Camargo como producto de la necesidad de organizar la justicia y solucionar todos los problemas vinculados a esta rama del poder público. El nuevo Ministerio inició operaciones sólo hasta el año de 1947, cuando así lo permitió la definición de sus funciones, la determinación de su estructura y la aprobación de los gastos necesarios para su funcionamiento.

⁸ Hidrón Henao. Panorama del Derecho Constitucional Colombiano. 7ª. Ed. Temis. 1998

3.6.1.3. El Poder Judicial En Colombia

En la presentación de “Negocios judiciales, catálogos e índices” del Archivo General de la Nación, se señala “ Una vez consolidada la independencia se crearon instituciones de carácter jurídico como el consejo de estado y la alta corte de Justicia. En 1811, el Consejo de Estado no se creó como tal, pero se dieron atribuciones de los Consejeros y voz y voto de consulta, más no de decisión”⁹

En este período se dieron facultades al Cuerpo Legislativo para nombrar comisiones especiales con sus ciudadanos más distinguidos , para llevar a cabo ciertas modificaciones en la Rama Legislativa.

Posteriormente, en 1817, por Decreto del Libertador, Simón Bolívar en su calidad de presidente, se adoptó el reglamento provisorio para el establecimiento del poder judicial. Este decreto estableció que el poder judicial de la República quedaba conformado por una corte suprema de justicia y los tribunales establecidos entonces o que se establecieran en el territorio de la República.

La constitución de 1821 decretó que el poder judicial estaría integrado por una Alta Corte de Justicia compuesta por cinco ministros con sede en la Capital de la República y las Cortes Superiores y Juzgados Inferiores localizados en las diferentes regiones. Todo ello con el ánimo de cambiar procedimientos de la legislación española y estructurar esta rama del poder público de acuerdo con la nueva realidad política del Estado Nación que comenzaba su existencia.

En 1829 el Libertador Simón Bolívar expidió en la ciudad de Popayán el primer estatuto procesal que se adecuaba a la práctica forense. Este ocupó solamente

⁹ SÁNCHEZ JARAMILLO, Luis Fernando. Archivística Judicial. Manizales. Centro de Regionalización y Educación a Distancia, 1997. p. 29

los negocios civiles, tanto ordinario como ejecutivos, estableciendo el orden de prioridad en que deberían aplicarse las leyes: las legislativas, las pragmáticas, las cédulas, las órdenes y los decretos vigentes hasta 1808, la recopilación de Indias; la recopilación de Castilla y las Siete Partidas.

Naturalmente dejaban de regir las leyes y disposiciones españolas que fueren contrarias a la Nueva Constitución y al ordenamiento jurídico que se derivaba de ello. En 1887 se adoptaron nuevos códigos para la República de Colombia, entre ellos el Código Procesal de la Unión.

El Código de hoy es el resultado de un refinado proceso que ha tomado muchos años, pero que nos acerca a nuestro compromiso con la sociedad al a que pertenecemos.

3.6.1.4. Situación Actual De Los Archivos Judiciales

En América Latina, y más en países como Colombia los archivos judiciales han sido sometidos a una imagen de lentitud, incertidumbre, de excesiva complejidad, inaccesibilidad y una relación muy alta costo/beneficio. Por otra parte, las soluciones propuestas pasan casi siempre por aumentar el número de jueces y funcionarios, equipamiento y nuevos códigos. Frecuentemente, se piensa que estas medidas producirán automáticamente los resultados esperados. Mientras tanto el tamaño y la estructura del Poder Judicial crece irracionalmente, creándose nuevos conflictos y nuevas dificultades. La cultura de la archivística en el área de los archivos judiciales se ve como un proceso sin retroalimentación, que se origina con el inicio de un expediente, tiene su desarrollo en la etapa de investigación y calificación y posteriormente se archiva o se cierra, llegando hasta este punto su ciclo de vida. En este punto es cuando se olvida totalmente de los archivos de casos cerrados, y estos pasan a engrosar y atiborrar cuartos oscuros destinados

para los archivos “muertos”. Esta mentalidad, es la parte negativa con relación a los archivos y más si estos poseen valores testimoniales, legales y jurídicos.

Sin embargo, gran parte de los problemas tienen su raíz en los modelos existentes sobre la gestión y el manejo de casos. Muchos de los cambios que pueden resolver estos problemas podrían ser generados desde el interior del Poder Judicial sin aumentar sustancialmente el presupuesto ni recurrir a reformas legislativas. Para poder diseñar cambios desde el interior resulta necesario disponer de información básica y estadística que pueda ser analizada conjuntamente con jueces y funcionarios y contrastada con las experiencias realizadas en otras jurisdicciones. El Poder Judicial debería idear medios para analizar constantemente su funcionamiento y buscar la manera de perfeccionarlo, al mismo tiempo que imparte justicia. Es así como se puede crear un sistema de gestión documental, en donde se tenga en cuenta desde el nacimiento del documento, todo su desarrollo y su disposición final.

Aumentar la productividad y la eficiencia supone la redefinición de cada una de las tareas, eliminar pasos innecesarios y poner a disposición de la administración de justicia tecnologías que son cada día más accesibles. También resulta necesario mejorar los mecanismos de control, agilizar los trámites y facilitar las comunicaciones. La reforma de la administración de justicia supone, en muchos ocasiones, cambiar el rol del juez en el proceso. Estos cambios surgen por lo general de las nuevas normas procesales, pero en algunos casos es posible también cambiar la frecuencia, intensidad, impacto y forma de intervención de los jueces, modificando algunas pautas sobre el manejo de los casos y el flujo de la información en la oficina judicial, y lograr con ello un mayor control del proceso.

En este campo, los propósitos Concretos de la reforma judicial apuntan a reducir el retraso y el congestionamiento; mejorar la gestión y seguimiento de casos;

identificar los problemas o tipos de casos que se presentan con mayor frecuencia para lograr procedimientos especiales o automatizados para ellos.

Para atender a estos problemas y en lo que hace a la gestión y seguimiento de casos, los proyectos de reforma en la región se concentraron en la informatización de los juzgados. También las reformas procesales han tenido un papel preponderante en la región en contraposición con las reformas sobre la administración judicial de casos. Los programas de reducción de retrasos o del congestionamiento son puntuales, en la mayoría de los casos suponen la creación de nuevos juzgados, en detrimento de estudios analíticos de las causas que los generan.

Así mismo, el apoyo para los investigadores es casi nulo por parte de los juzgados, cuando se requiere estudiar a profundidad, un caso en concreto acaecido en una época pretérita, ya que los archivos, por un lado se encuentran desorganizados y por otro lado, la información pasada, es acumulada en sitios no aptos para la conservación de esta valiosa documentación. Ejemplo de ello, son los archivos judiciales, al inicio del siglo IX, ya que fueron abandonados, sin ningún parámetro de salvaguarda. El Archivo General de la Nación ha logrado rescatar esta documentación y se encuentra en procesos de aplicación de procedimientos archivísticos para lograr ponerlos al alcance de los ciudadanos y así permitir el acceso a esta documentación.

3.7. Análisis documental

Las ciencias sociales, como todas las ciencias, son experimentales, parte de los hechos, buscarlos y observarlos es el elemento primordial de su método. Nadie discute esta opinión, quienes reprochan a los sociólogos, critican el empirismo en la búsqueda y análisis de los hechos, la ausencia de sistematización y de hipótesis, pero no el propio principio de la observación y la búsqueda. Por otro lado, la búsqueda de los hechos tiene mayor importancia en ciencia social que en otras ciencias, a causa del carácter poco desarrollado de esta disciplina. En gran parte permanece inexplorada y se desconocen muchas cuestiones. Por otras razones, unos simples trabajos documentales, simples descripciones de hechos, pueden constituir una aportación de primer orden”¹⁰

3.7.1. Análisis diplomático

En la serie “Sentencias Judiciales”, se ha tomado el documento titulado “ *Copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa seguida en el Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio*”. Para su estudio documental.

Partiendo del concepto de la diplomática, según Cencetti, citado por Luciana Duranti, “la diplomática es la disciplina que estudia la génesis, formas y transmisión de los documentos archivísticos y su relación con los hechos representados en ellos y con su creador, con el fin de identificar, evaluar y comunicar su verdadera naturaleza.”¹¹, este documento nace con la función de documentar la historia judicial y ser prueba de actos que se registraron en mayo

¹⁰ DUVERGER Maurice. Op. Cit. P. 10

¹¹ DIPLOMÁTICA, Usos nuevos para una antigua ciencia. Traducción de Manuel Vásquez. Sevilla. 1996. p. 29.

22 de 1922, ya que cualquier documento escrito en sentido diplomático tiene información transmitida o descrita por medio de reglas de representación que son en sí mismas evidencia del intento de transportar información, fundamentados en reglas llamadas “formas”, ya que aquí se refleja la estructura política, legal y administrativa del sistema judicial de la época.

Afirma, Duranti, que los documentos legalmente auténticos son aquellos que soportan una prueba en sí mismos a causa de la intervención durante o después de su creación, de un representante de una autoridad pública que garantiza su genuinidad¹², en el caso que nos atañe, se cumple una vez más este concepto, ya que la Sentencia en mención, fue realizado en el Juzgado de Tunja, y además firmado por la autoridad de la época como fue Adriano E. Garavito, que actuaba en representación del Ministerio de Justicia, con el cargo de Secretario del Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja.

Igualmente el documento de la sentencia se define como un documento auténtico, ya que fue escrito de acuerdo a las prácticas del tiempo y lugar indicados en el texto y firmado con el nombre de las personas competentes para crearlos, este documento toma forma de históricamente auténtico ya que atestigua que sucedió y lo que verdaderamente tuvo lugar en la época. Por supuesto que puede existir más de un original del mismo documento creado al mismo tiempo o en momentos subsiguientes, sin embargo se llama original solamente aquellos que son completamente idénticos como es el caso mencionado.

El Hecho que el documento en estudio *“Copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa seguida en el Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio”*. Para su estudio documental” contenga la palabra copia, no deja de ser original, ya que es una copia auténtica que es una copia

¹² Ibíd., p. 29

certificada por funcionarios autorizados para cumplir esta función, como también para convertir la copia en una evidencia legalmente admisible.

Hecho, acto y la función del documento con relación a ellos

Cada grupo social asegura un desarrollo ordenado de la relación entre sus miembros por medio de reglas. Algunas de estas reglas de vida social surgen del consentimiento *ad hoc*, de un pequeño número de gente; otras se establecen y obligan por parte de una institución, esto es por un cuerpo social firmemente edificado por necesidades comunes y dotado de medios para satisfacerlas¹³. Estas últimas reglas son compulsivas; su violación será castigada por una sanción o penalidad. Un grupo social fundado sobre un principio organizativo que da a sus instituciones capacidad para promulgar reglas compulsivas constituye un sistema jurídico, por lo tanto un sistema de reglas se llama sistema legal. Dado que un sistema legal incluye todas las reglas que son percibidas como obligatorias en cualquier tiempo o lugar, ningún aspecto de la vida y negocios humanos quedan fuera de este sistema legal.

Cada sistema jurídico difiere de todos los demás y él mismo va variando a lo largo del tiempo. Desde el comienzo de la civilización, la conducta humana y los eventos naturales tuvieron lugar en un sistema jurídico dado. Dentro de cada sistema existente **hechos**. Hechos cuya concurrencia no ha sido prevista concientemente por el sistema jurídico por eso se llaman jurídicamente irrelevantes. hechos que han sido contemplados en el cuerpo de reglas escritas que se basa en el sistema legal y se denominan jurídicamente relevantes.

Como se dijo anteriormente, un hecho jurídico puede surgir de una causa humana o de una causa natural. La primera categoría incluye hechos como un

¹³ En un país moderno tal institución es toda la organización del Estado; en una tribu primitiva es el jefe o el consejo.

descubrimiento o un homicidio culposo, la segunda categoría incluye causas naturales como la muerte natural de una persona o una inundación, terremoto, etc.

Entre los hechos humanos en general, el tipo especial que resultan de una voluntad determinada de producirlos, se llama acción o acto. La operación de la voluntad distingue un acto, de cualquier otro hecho en general. Por eso todos los actos son también hechos, pero solo aquellos hechos generados por una voluntad determinada son actos.¹⁴

Cualquier acto, para existir debe ser manifestado y consecuentemente percibido. Esta forma visible del acto puede ser oral o escrita. La diplomática se interesa en aquellos actos que toman forma escrita y derivan en documentos. La forma escrita de un acto puede todavía ser requerida o discrecional. El requerimiento de una forma escrita existen en dos circunstancias: la primera cuando el acto es de tal naturaleza que sólo puede llegar a la existencia por medio de un documento y segundo cuando el acto en forma oral necesita un documento como prueba de su existencia. En el primer caso el documento es una acto y en el segundo el documento se refiere al acto.

Se puede considerar cuatro categorías que comprenden los documentos:¹⁵

- ❖ Documentos que constituyen una acto jurídico (dispositivos)
- ❖ Documentos que constituyen la evidencia escrita de un acto jurídico que ya estaba completo antes de ser documentado (probatorios)
- ❖ Documentos que constituyen una evidencia escrita de una actividad jurídicamente relevante que no termina en acto jurídico (de soporte)
- ❖ Documentos que constituyen evidencia de una actividad jurídicamente irrelevante, termine o no en un acto jurídico (narrativo)

¹⁴ Duranti Luciana. Op.cit. p. 56

¹⁵ Ibíd. p. 60

Con esto se establece la tipología de los documento viene determinada por la naturaleza de las actividades que las generan, según la voluntad y los propósitos y que además una comprensión integral de estas actividades es vital para la comprensión de los documentos resultantes. Por eso los conceptos diplomáticos referentes a los sistemas jurídicos y legal a los hechos y actos, a la teoría diplomática de una distinción entre el momento de acción y el momento de registro documentario y el principio diplomático de que cada documento se vincula por un solo nexo a la actividad (sea hecho, acto, jurídicamente relevante o irrelevante) que lo produjo, un nexo calificado por la función a la que servía el documento, todo eso sigue siendo válido y capaz de guiar el análisis diplomático de los documentos modernos y contemporáneos.

Personas que concurren a la formación del Documento

Las personas que concurren a la formación de un documento tienen que estar involucradas con una competencia y una responsabilidad en relación al sistema jurídico de ese tiempo y lugar, teniendo en cuenta:

- a. Quién era competente para cumplir el acto ejecutado o referido en el documento; es decir quién tenía autoridad y capacidad para cumplirlo.
- b. En nombre de quién la persona competente actuaba; si en su propio nombre o rol que desempeñaba o si actuaba en nombre de otra persona.
- c. Quién era competente para emitir el documento
- d. En nombre de quién la persona emitió el documento; si en su nombre propio o en nombre de otra persona
- e. Quién era competente para articular el escrito
- f. Quién era competente para determinar la formación y las formas del documento
- g. A quien va dirigido el acto

h. A quién estaba dirigido el documento

Ejemplo:

Trascripción parte del documento titulado ***“Copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa seguida en el Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio”.***

Página 1ª.

COPIA DEL AUTO DE PROCEDER

INICIO : Juzgado primero Superior.—Tunja, mayo diez y nueve mil novecientos veintidós; VISTOS:-- Habiéndose tenido conocimiento el alcalde de Chiquinquirá de que el día quince de abril de mil novecientos veinte como entre la doce y la una de la tarde había sido herido Tomás Castillo con proyectil de arma de fuego que le disparó Víctor Manuel Bravo, por auto del mismo levantar la correspondiente investigación y entre otras cosas resolvió trasladarse a la casa que yacía Castillo con el objeto de que éste relatara el como hubieran sucedido los hechos, la cual hizo Castillo en los términos siguientes: “Estando yo en frente de la casa del Señor Concepción Rocha, en el camellón, con Faustino García, cuando paso para el centro Víctor Manuel Bravo cabalgando en una mula colorada con un individuo al anca y dirigiéndose a mí me dijo: fijate bandido, no vaya y sea robada; le contesté , no sé así será robada o no; Bravo siguió su camino hacia la plaza y un rato después me dirigi también allí..... (sigue el testimonio)

FINAL: Oído el concepto del señor Fiscal de la Corporación, reforma la sentencia que por apelación revisa, en el sentido de condenar a Víctor Manuel Bravo, mayor, natural del municipio de Caldas y vecino de Chiquinquirá, como autor responsable del homicidio simplemente voluntario cometido en la persona de Tomás Carrasquilla a sufrir la pena principal de nueve años de presidio en el panóptico de esta ciudad. Notifíquese, copiase y devuélvase. Francisco Castelblanco, Carlos Junco Marquéz.—Luis Felipe Rios.—Por el Secretario , el oficial mayor, Lisandro Prieto.

Es fiel copia, Septiembre quince de mil novecientos veinticuatro.
El secretario del Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial

Personas

- ❖ Autor del acto : Juzgado Primero Superior del Dto. Judicial
- ❖ Autor del documento : Adriano E. Garavito
- ❖ Destinatarios: Juzgado segunda instancia
- ❖ Escritor: en la época las personas que elaboraban estas sentencias eran los secretarios.
- ❖ En nombre de quién la persona competente actuaba: en este caso el secretario al tomar la diligencia y el Juez como autoridad legal, son los designados por el Ministerio de Justicia para llevar a cabo esta actividad.
- ❖ Competencia: el Juez es la persona indicada para emitir el documento
- ❖ A quien va dirigido el acto: como se trata de una declaración de hechos ocurridos, la copia de la sentencia, se remitirá al Juzgado Superior.

La importancia de determinar las personas que concurren a la formación de un documento se fundamenta en fines históricos, pero más allá para fines de identificación y autenticación, considerando en el caso de estos documentos, se conoce la proveniencia archivística como es el Ministerio de Justicia, pero se desconoce quién los conservó y quién los manejo en épocas pretéritas. La determinación de las personas es útil para entender y controlar las muchas series de multiprocedencia que provienen de los frecuentes cambios administrativos y reconstruir la organización, funciones, competencias y actividades de los productores de documentos.

La naturaleza de las formas documentales: documentos públicos y privados

La distinción es fácil de conocer, pero encontrar un criterio confiable para esta clasificación es otra cosa. Dadas las circunstancias de su creación, un documento público trata materias concernientes a todo el pueblo, otorga fe y crédito a los hechos que atestigua, pertenecientes a la gente y era accesible a la misma. Con el

tiempo, en diferentes sistemas jurídicos, el término ha llegado a significar otras cosas y tuvo otras características como consecuencia de su naturaleza pública, con total independencia de las circunstancias de creación del documento, de modo que un documento creado por una persona privada podía considerarse público si presentaba características como : su proveniencia (creado por autoridad pública; su pertenencia (si se relaciona por materias reguladas por el derecho público; sus efectos (si otorga plena fe y crédito; o su propietario (pertenece a un organismo público), su destino (si es accesible al público).

En el caso presente de la sentencia el documento es público porque se produce en un ejercicio judicial y de funciones de control del Estado. Así mismo desde el punto de vista archivístico, esta sentencia, se considera documento público porque fue creado por una oficina del estado. En este sentido las sentencias judiciales, si bien en un principio pueden ser consultadas solamente por el implicado y los abogados, al cabo del tiempo de prescripción pueden tener acceso a ellas, el público, ya sea con fines investigativos y/ o académicos.

Las sentencias judiciales al ser emitidas por un ente del Estado (Bienestar Familiar, Ministerios, Juzgados, etc), poseen un carácter público, pero teniendo en cuenta que en una primera etapa investigativa poseen la característica de reservados y posteriormente se convierte en documento público, donde puede ser consultado y accesado.

Las sentencias poseen otro rasgo de público, ya que los funcionarios que actúan en las diligencias deben firmar en nombre del Estado que están representando.

3.7.2. Elementos internos y externos de la forma documental

La diplomática define la forma como el complejo de reglas de representación para transmitir el mensaje, esto es, como el conjunto de características de un documento que puede ser separado de la determinación de los temas particulares, personas o lugares que lo afectan. La forma documental puede ser física e intelectual. El término forma física se refiere al revestimiento externo del documento, mientras el término forma intelectual se refiere a su articulación interna, de los que hacen que el documento esté completo .

Según Duverger “los metros clásicos de análisis de documentos derivan más o menos de la crítica literaria histórica”, distinguiendo esencialmente el análisis interno de un documento de su análisis externo. Continúa, Duverger “ el primero actúa siempre, pues a través de él se conoce el contenido; el segundo debería también efectuarse ya que ayuda a medir su alcance.

El análisis interno es de carácter racional y subjetivo, es decir, racional porque el análisis en una operación intelectual, resume los rasgos fundamentales del documento, los conecta con los aspectos secundarios y deduce la relación de las ideas. En cuanto al carácter subjetivo, se trata de reunir datos sobre hechos materiales (fechas, estadísticas), este análisis también es objetivo en el sentido científico de la palabra, es decir, que sus resultados son invariables quienquiera que sea la persona que lo realiza.

En cuanto al análisis externo, dice Duverger, los métodos clásicos conceden gran importancia a la reposición del documento estudiado en el contexto de que procede, a fin de precisar su grado de veracidad, así mismo intentan precisar su

resonancia, en este aspecto también se oponen a los métodos cuantitativos que estudian el documento en sí.¹⁶

3.7.2.1. Elementos externos

Son los que constituyen el carácter material del documento y su apariencia externa, pueden ser examinados sin leer el documento y solo están presentes en el original.

a. El soporte

En el documento de estudio “*Copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa seguida en el Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio*”. Para su estudio documental” el soporte es papel bond, de 60 gramos, base 16¹⁷, dado que el documento data del año 1922.

b. El lenguaje

Artur Giry escribe que dado que los documentos creados en el curso de actividades administrativas están destinados a regular intereses “las ideas expresadas en ellos y las categorías de hechos a las que se refieren son necesariamente de número limitado y se repiten muy frecuentemente en los documentos del mismo tipo. Además, dado que es importante discernir fácilmente el mensaje esencial de un documento, las e ideas y los hechos son colocados en un orden dado que permite su fácil comprensión”.

¹⁶ DUVERGER Maurice. Op cit., p. 152-154

¹⁷ En el año 1922, ya se utilizaba este tipo de papel y era importado de Estados Unidos, Tailandia e Islandia. Posteriormente hacia los años 40, en Colombia se creó la primera fábrica de papel PROPAL con sede en Cali.

El elemento lenguaje se estudia en el presente documento desde un punto de vista jurídico y social, teniendo en cuenta que los grupos sociales de esta época utilizaban un lenguaje de estilo simple y de pueblo, Ej.: “ la conducta del sindicado: es hombre malo, pernicioso, que desaparece por las noches para ocuparse de la ratería y luego amanece en los poblados y que pertenece a la cuadrilla de malhechores “.

Teniendo en cuenta que la narración consignada en las sentencias judiciales, son relatos de los hechos realizados, por testigos o por el propio denunciante, el lenguaje utilizado pertenece a personas del pueblo y en esta época, era muy alta la tasa de analfabetismo, elemento que queda plasmado en la denuncia.

c. Los sellos

Este elemento externo nos enseña el material ,su forma, medida tipología, en el caso de las sentencias, el sello utilizado era de tamaño grande, de forma redondeada y su tipología es de tipo Nacional, ya que allí tiene la leyenda de “República de Colombia, Departamento de Boyacá”.

d. Anotaciones

Es un elemento relevante en el estudio de los documentos, ya incluyen la autenticación y el registro. La primera se refiere a una o más firmas o a todo el documento o a la copia de un documento. Es el reconocimiento legal de que la firma ha sido hecha por la persona cuyo nombre se expresa y a ella pertenece, que un documento es lo que pretende ser o que una copia esta conforme al original. La segunda la registración es la acción de transcribir un documento en un registro, efectuada por una oficina diferentes de la que lo emitió y que está encargada específicamente de esta función de registrar.

Ej.: Si la sentencia en estudio hubiera llegado al tribunal Superior de Boyacá allí se le hubiera colocado un número de ingreso, de modo que este atestiguara su acción.

3.7.2.2. Elementos internos de la forma documental

Se considera elementos internos a todos aquellos componentes de su articulación intelectual: el modo de presentación del contenido, o las partes que determinan el tenor del conjunto, “no están simplemente yuxtapuestos, sino que tienden a reunirse en grupos, a ubicarse en alguna forma de subordinación unos con otros, formando secciones que comprenden a alguno de ellos”¹⁸

- a. Protocolo : Invocación verbal, usada desde el siglo X, consiste en aquel mismo ofrecimiento hecho con palabra de escrito.¹⁹
- b. Intitulación: se refiere al nombre, títulos y otras circunstancias que correspondan a la persona o personas, institución o instituciones, de quien emane el documento y que por lo regular figura al comienzo del mismo, después de las invocaciones.²⁰
- c. Dirección: la dirección comprende iguales circunstancias referidas a la persona, personas, entidad o entidades a quien se dirige el documento, teniendo presente que en muchos supuestos puede no coincidir la dirección con la persona titular o beneficiaria del negocio jurídico contenido en el documento, según quedo indicado al hablar del proceso documental.²¹

¹⁸ GIRY, Manuel. Diplomática Francesa. P. 224

¹⁹ DURANTI LUCIANA . op.cit., p. 78

²⁰ Ibíd. P. 79

²¹ Ibíd. P. 86

d. Salutación: cortesía hacia la persona a quien se dirige el documento, normalmente unida a la expresión del deseo de bienestar para la persona.²²

²² *Ibíd.* P. 86

ELEMENTOS INTERNOS DE LA SENTENCIA EN ESTUDIO		
PROTOCOLO	Intitulado	Copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa seguida en el Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio”.
	Título	Copia del auto de proceder
	Fecha	Tunja, mayo 19 de 1922
	Superscripción	Juzgado Primero Superior
	Asunto	VISTOS “ Habíéndose tenido conocimiento del Alcalde de Chiquinquirá” que...
TEXTO	Preámbulo	Relato de los hechos por parte de Tomás Castillo, testigo del hecho
	Notificación	“ ha de saberse”, indica Castillo, al Secretario del Juzgado, es decir esta expresando el acto consignado en el documento a todos aquellos que tienen interés en él y también a todas las personas afectadas.
	Exposición	Castillo Narra, como sucedieron los hechos del homicidio de forma cronológica y geográfica “ estando el día 15 de abril frente a la casa... y al llegar a la esquina de la calle 6ª. Con carrera 13, se hallaba Bravo recargado en una columna de piedra...”
	Disposición	Denuncia
	Cláusulas finales	De Obligación y pena “ se condena a Víctor Manuel Bravo, como autor responsable del homicidio simplemente voluntario cometido en la persona de Tomás Castillo a sufrir la pena principal de nueve años en presidio” de acuerdo al artículo 600 del C.P.
ESCATOLO	Corroboración	El secretaria del Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja CERTIFICA
	Personas	Denunciante-Secretario-Juez
	Calificación de firmas	Secretario del Juzgado Primero Superior del Dpto. Judicial de Tunja
	Tipo de acto	Copia del auto de proceder

Los elementos internos no aparecen todos al mismo tiempo en la misma forma documental y algunos de ellos son mutuamente excluyentes, sin embargo, es la combinación específica de estos elementos lo que determina el aspecto de las formas documentales y nos permite distinguir una forma de otra en un solo vistazo.

3.7.2.3. La estructura de la crítica diplomática

El objetivo inmediato de esta identificación es poner en directa correspondencia cada componente de la forma documental con componentes específicos. Otro objetivo de esta estructura es adquirir habilidad para ver la función de los documentos a través de su forma, para conocer las funciones que ha cumplido cada creador del documento y por medio de esto, obtener el conocimiento necesario para verificar la autenticidad del documento que se ha creado por una persona jurídica mientras cumple una función específica.

Ejemplo:

ESTRUCTURA TOTAL DEL DOCUMENTO		
Elementos externos	Soporte	Papel
	Escritura	Mecánica
	Lenguaje	Jurídico y castizo
	Signos especiales	Anotaciones al margen
	Sellos	República de Colombia- Departamento de Boyacá- Juzgado 1º. Superior Judicial de Tunja.
Elementos internos	Protocolo	Invocación verbal: en la ciudad de Tunja...
	Escatolo	Data: mayo 19 de 1922
Personas	Autor del acto	Secretario del Juzgado

	Destinatario del documento	Copias: Abogado Sentenciado Juzgado
	Escritor	Secretario Juzgado
Calificación de las firmas	Títulos y capacidad de las personas involucradas	Secretario
	Tipo de acto	Sentencia
	Tipo de documento	

3. 8. El pretor como representante de la justicia

Si partimos de la idea de que lo justo es también lo legal, se tiene que sólo en la medida en que la ley se cumpla, se pueden conseguir los fines del Estado, es decir, la obtención del bien común y la felicidad de los asociados, por tanto, garantizar el cumplimiento de la ley es realizar la justicia.

Nadie puede negar que una de las cosas que hicieron del Derecho Romano un derecho eficaz al momento de resolver los conflictos de la vida gregaria, fuera la casuística del edicto del pretor. Este magistrado, preponderante en la República, con su creación ponía fin a las contiendas, aplicando la justicia a cada caso en particular. Esta flexibilidad y libertad con que contaba el pretor fueron la clave del éxito de su rol.

Con la confección del Edicto Perpetuo (realizado por el jurista Salvio Juliano a pedido de Hadriano), la posibilidad del pretor de discernir la solución más justa ante cada caso en particular se vio tremendamente restringida, pues su labor no debía exceder los parámetros allí impuestos.

La primera guerra Púnica llevo a la expansión del territorio de Roma; básicamente a las islas mediterráneas. Esto obligo a crear la llamada administración provincial. Al principio los cónsules tenían la responsabilidad de la administración. Los Cuestores Itálicos eran considerados auxiliares de los cónsules. En las islas (Cerdeña-Córcega y Sicilia) se establecieron Cuestores particulares dependientes de los cónsules, pero el sistema no funciono. Se hacia preciso buscar una nueva figura jurídica que administrara los territorios provinciales. Una institución que funcionaba adecuadamente era la del Pretor de Roma, encargado de los asuntos judiciales. El pretor tenía jueces delegados en los distritos alejados (llamados

propretores) que se encargaban de los asuntos principales, mientras los asuntos menores eran responsabilidad de unos jueces menores de ámbito local.²³

Basados en la figura del propretor se estableció la figura de un delegado del cónsul en cada provincia, llamado Pretor provincial o bien procónsul o propretor provincial, que gobernaba un territorio exterior (llamado provincia) por “delegación del pueblo de Roma”. El procónsul tenía un alto rango dentro de las magistraturas romanas, viniendo después del cónsul. Su rango era equivalente al del Pretor pero lo ejercía sobre un territorio determinado (la provincia), mientras que las funciones del pretor abarcaban la totalidad del territorio de la República.

El procónsul era a la vez general, administrador y juez supremo en su provincia, y reunía en sus manos todas las funciones que antiguamente habían tenido los cónsules y que ahora estaban repartidas entre los Cónsules, el Pretor, el Censor, los Ediles Curules, los Tres Viri Nocturni, los Tribunos del Pueblo y el Jefe de la Caballería. Únicamente las cuestiones financieras de la provincia escapaban a su Imperium, ya que para llevarlas a cabo se creó la figura del Cuestor provincial o procuestor, que dependía directamente del Senado.²⁴

Como los procónsules eran verdaderos reyes de su provincia, su poder absoluto llevó a menudo a la corrupción; exigían “donativos voluntarios” a las ciudades, y otras prácticas ilegales. Cuando viajaban podían solicitar hospedaje gratuito y hacer algunas requisas, lo que dio lugar a abusos y exacciones. Como por necesidades del servicio o de sus gentes, o, en caso de guerra, también por necesidades de los soldados, podían exigir granos a precios moderados, esto se convirtió en una fuente de exacciones injustas. Finalmente los procónsules exigían recursos para sufragar las fiestas populares romanas. El Senado estableció limitaciones el 171 a.C., pero los magistrados corruptos rara vez fueron juzgados.

²³ *Ibíd.* p. 48

²⁴ ALVAREZ, Ursicino. *Curso de Derecho Romano*, Tomo I. Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1955. p. 276

Las ciudades que eran sometidas perdían su independencia para establecer tratados con otras ciudades o Estados, y para hacer la guerra o la paz; sus ciudadanos no podían adquirir territorios fuera de su ciudad, y probablemente tampoco podrían casarse fuera de ella. Los ciudadanos no podían llevar armas salvo por orden expresa del procónsul. La moneda romana no fue impuesta, pero tenía curso legal. En cada ciudad sometida se tendió a favorecer el acceso al poder en los Consejos locales de la aristocracia. Roma podía enviar a las ciudades a ciudadanos romanos o de los territorios sometidos, sin limitación.

Como no se pudieron cubrir todas las necesidades jurídicas del pueblo romano, por estar restringido el procedimiento de las acciones de la ley, a los litigios en que se discutía un derecho basado en el *ius quiritum*, se debió crear un modo de dotar de protección jurídica a las relaciones del **derecho de gentes**, es decir, conflictos que se produjeran entre peregrinos, o entre peregrino y un ciudadano romano, que no tenían acceso a las acciones de la ley, por ser éstas un privilegio exclusivo de la ciudadanía romana, esto hizo necesaria la creación de un nuevo Pretor; quién cumplió una misión importante en la tarea de salvar dichas omisiones. Surgido al principio del patriciado y escogido más tarde de los plebeyos, fue la figura más eminente en la jurisprudencia romana, legislador, juez y ejecutor. Se confundieron en su persona los tres grandes atributos del poder para dirimir los conflictos nuevos. Al comienzo sólo existía un **Pretor Urbano**, pero más tarde se creó el **Pretor Peregrino** para dirimir los conflictos de ciudadanos romanos; después fueron creados pretores para el conocimiento de ciertas materias, así fue creado el **Pretor Tutelaris**, para las tutelas, el **Pretor Fideicommissarius**, para regular las cuestiones relativas a los fideicomisos, el **Pretor Liberalibus Causis** en la época de los Severos, para conocer las cuestiones de libertad, entre otros.²⁵

²⁵ URSICINO, Alvarez. Op.cit. p. 252

El Pretor cumplirá un papel importante en la tarea de administrar justicia, es libre para otorgar o denegar protección jurídica solicitada por las partes, y en caso de concederla, determinará la forma y los límites en que otorga, en definitiva, su función principal será la de conceder la acción al postulante (***dare iudicium***).

El proceso parte encomendando la decisión del conflicto a un ***iudex***, encargado de averiguar las cuestiones de hecho propuestas por las partes mediante pruebas y de dictar la sentencia, absolutoria o condenatoria del demandado; su nombramiento es obligatorio, pero la elección la hacen de mutuo acuerdo las partes de una lista que figuraba en tablas blanqueadas (*album iudicium*) y en su defecto, se hace por el pretor. Las partes no invocaban (ni podían invocar) derecho alguno basado en el *ius quiritum*, sino relaciones jurídicas fundadas en el *ius gentium* o situaciones de hecho que estimaban dignas de ser protegidas.

Este proceso ante el Pretor Peregrino basado en el *imperium* del magistrado, lo convierte en público, como consecuencia de ello la sentencia dictada por los jueces tendrá eficacia si se dicta antes que expire el plazo de la magistratura del Pretor, ya finalizado este caducan todos los decretos o providencias creados por él, y por tanto también la que contenía la orden de juzgar. Existe una total subordinación al *imperium* del Pretor, ya que no se utilizaba una acción determinada sino que el demandante solo pedía protección jurídica al Pretor por haber finalizado su Magistratura, el nuevo podía respetar o no la decisión del anterior, e incluso se podía solicitar una nueva protección jurídica, no rige el principio de la consunción de la acción ni tampoco la fuerza de la cosa juzgada, que poseen las sentencias del Procedimiento de las Acciones de la Ley.

Frente a todas estas ventajas, se recepcionará este nuevo derecho por los propios ciudadanos romanos, y conjuntamente con ello los procesos seguidos ante el Pretor Peregrino. Como se sancionaron situaciones nuevas, no contempladas en la ley, fue necesario que el Pretor, diera instrucciones precisas a los jueces que

iban a intervenir en la etapa apud iudicem. Para ello se les enviaba por el Pretor un escrito denominado fórmula, en el cual se contenían datos necesarios para fallar, y a la que el juez debía apegarse en forma estricta, de lo contrario permitía dar lugar a remedios en contra de su sentencia. A mediados del siglo II a. C., en virtud de la lex Aebutia, de fecha incierta, se refería exclusivamente al procedimiento que se seguía ante el Pretor Urbano y autorizó de modo expreso que los litigios entre ciudadanos pudiera plantearse y resolverse por medio de fórmulas, sin necesidad de acudir a las legis acciones, dotando a las sentencias en ellos recaídas de igual validez y efectos jurídicos que si se hubieren dictado en el procedimiento de las acciones de la ley. Sus consecuencias fueron trascendentales, el fundamento del procedimiento formulario se desplaza del imperium del magistrado a la ley; por tanto, el que antes era iudicium quod imperio continetur, es ahora iudicium legitimum. Antes de la Lex Aebutia para proteger un derecho sólo se recurre al ius quiritum, si existía algún remedio pretorio se podía aplicar para suplir las deficiencias, para no crear acciones nuevas. Luego de la Lex Aebutia, el magistrado tiene aun mayor amplitud vierte el contenido de la antigua acción de la ley en una fórmula (petitoria). De este modo aquel pequeño documento, que en estos dos procedimientos contenía tan sólo la virtud de conceder la acción a la parte y la orden de juzgar, refleja ahora además el texto del contrato arbitral entre las partes.²⁶

Cada generación va apreciando que el sabor de esa fuente es el agua viva, que permite ser asimilada y recreada día a día. Y ahí está precisamente el secreto de la labor jurídica romana, que jamás permaneció quieta sino en un continuo movimiento, mirándola desde un prisma diferente, como una medida de protección y no como un medio procesal creado por el Pretor. La gran tarea que realizó el Pretor en la administración de justicia en el mundo jurídico romano y gracias a su labor se dio paso al segundo procedimiento, el **procedimiento formulario**, pieza

²⁶ CUENCA, Humberto. Proceso Civil Romano. Ediciones Jurídicas. Europa América. Buenos Aires, 1957. p. 323.

maestra del Derecho Romano sobre la que se basa la más fecunda fuerza creadora de la mayor parte de las instituciones que hoy conocemos.

El presente trabajo ha podido acreditar que la labor jurídica del Pretor; logró su máxima expresión a través de la creación de instituciones importantes y Creo firmemente que los romanos cuidaron con gran celo los intereses patrimoniales de sus ciudadanos, y luego con la incorporación del derecho de gentes de todos, incluso los extranjeros, creación inigualable, que hasta hoy día vive y provoca un atrayente interés en el estudio actual del derecho.

4. CAMPAÑA DE MERCADEO PARA LA BIBLIOTECA COMUNITARIA JORGE GAITÁN CORTES

4.1. Introducción

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.²⁷

Entre las funciones de la biblioteca pública se encuentra apoyar a los ciudadanos en la tarea permanente de lograr el desarrollo armónico e integral. El conocimiento, la información y la capacitación son instrumentos que posibilitan el cambio en las estructuras mentales y cuya fuente radica en este tipo de biblioteca.

El desarrollo cultura y formativo de los colombianos y especialmente de los miembros de una comunidad requiere fortalecer la cultura alrededor de los libros, la lectura y la información. Es importante que la población involucre como parte de su vida cotidiana el asistir a una biblioteca y convierta esta opción en un elemento prioritario de su procesos de calidad de vida.

La función social posibilita el acceso a la información, al conocimiento y al intercambio de saberes a todos los grupos sociales sin discriminación por género,

²⁷ Manifiesto de la UNESCO. 1994

edad y/o condición social; de otro lado llegar con mayor equidad a los grupos sociales más deprimidos con el fin de promover mejores condiciones humanas es el verdadero sentido social.

En el desarrollo del presente trabajo se sustenta esta afirmación, ya que la biblioteca comunitaria es un espacio de encuentro y lugar de apropiación de la información ciudadana y comunitaria, está dada, en el despertar de la conciencia. Sí los individuos toman conciencia, no sólo sabrán que hacer respecto a la información que los rodea, o que requieren, o de la que carecen, sino también serán capaces de expresar sus propias informaciones, incidir en las venideras y no dejarse engañar, asunto fundamental cuando se tiene conciencia de las cosas.

Para dar una mayor validez al enunciado anterior, se hace necesario la promoción y difusión de las bibliotecas públicas, toda vez que una biblioteca si no anuncia sus servicios y sus productos no puede cumplir con los objetivos propuestos para la completa realización de su misión.

En este sentido, el presente informe, toma un problema detectado en el diagnóstico realizado a las bibliotecas públicas comunitarias, como es la falta de promoción, aplica las teorías de marketing y diseña una campaña de mercadeo para la biblioteca del Barrio Nuevas Delicias.

En la primera parte del informe se esboza los problemas de la biblioteca Jorge Gaitán Cortés a través de su desarrollo en la comunidad, en la segunda parte se toman teorías relacionadas con la promoción, marketing y publicidad para posteriormente hacer una aplicación concreta a la biblioteca en mención.

Finalmente, se elabora un programa de mercadeo que incluye desde la elaboración de la misión, diseño de separador, diseño y elaboración de aviso publicitario y diseño de folleto ilustrativo de la biblioteca con los servicios que presta actualmente.

4.2. Antecedentes , planteamiento y descripción del problema

La biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortés, ha pasado por varias administraciones desde su creación, teniendo como su primer ente rector el Concejo de Bogotá y posteriormente por convenio, su administración pasó al SIMBID y desde 1997 la Junta de Acción Comunal del Barrio Nuevas Delicias es quien se encarga de su administración y manejo bajo la coordinación de Biblored.

Debido a la falta de recursos , ésta se ha encontrado con diferentes tipos de tropiezos que han generado como consecuencia una serie de problemas subyacentes como: la debilidad de la colección en términos de cantidad, calidad y cobertura, inexistencia de convenios para compra o donación de material bibliográfico, subutilización de la infraestructura existente, personal poco capacitado y como consecuencia de todo lo anterior baja consulta y poca afluencia de usuarios a la biblioteca.

De otra parte, la biblioteca se encuentra localizada en un sector comercial, donde confluyen almacenes de repuestos, cafeterías, restaurantes, empresas, corporaciones, oficinas de abogados , un puesto de la Fiscalía General de la Nación – URI –, colegios , etc.; pero en contraste con esta actividad mercantil donde cada uno busca la forma de destacarse y sobresalir para aprovechar y mercadear sus productos al público existente en la localidad, la biblioteca no posee ninguna identificación o forma de promoción de sus servicios. En este sentido, es frecuente encontrar usuarios que quieren consultar la biblioteca pero no logran conseguirlo debido a que no conocen en donde se encuentra ubicada o en su defecto usuarios que logran encontrar el edificio en donde se encuentra la biblioteca, pero allí no existe señalización apropiada que los guíe e indique hacia donde o a quién dirigirse en busca de solucionar sus necesidades de información

y esto es mas preocupante se tiene en cuenta que la biblioteca se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio de la Junta de Acción Comunal.

Lo expuesto anteriormente se traduce en índices de baja consulta del material bibliográfico y usuarios insatisfechos que buscan ser atendidos de forma inmediata y que la biblioteca les ofrezca servicios novedosos y atractivos para dar solución a las diferentes problemáticas surgidas de su propia actividad o de la cotidianidad de su vida en familia o en la comunidad del Barrio las Delicias. Los servicios existentes son aquellos considerados como básicos y que cualquier biblioteca presta con regularidad, consulta, préstamo en sala, respuestas a preguntas, entre otros; pero no se han diseñado y ofertado servicios especializados para los habitantes de la comunidad que realmente sirvan para propósitos relacionados con sus actividades. Adicionalmente, nunca se ha hecho promoción de los servicios ya existentes, no se han diseñado y dictado cursos de inducción para que los usuarios conozcan y aprovechen los servicios de la biblioteca; al igual que no existen videos promocionales, folletos o catálogos a los cuales la comunidad pueda acceder de alguna manera y que contribuyan a solucionar por lo menos parcialmente, la problemática existente.

Unido a lo anterior, el espacio físico que ocupa la biblioteca no esta técnicamente diseñado para albergar las colecciones y prestar servicio a los usuarios. Con frecuencia se adolece de espacios diseñados y de una sala especial para la organización y consulta del material bibliográfico de referencia. Las actividades y funciones del personal relacionadas con el procesamiento técnico del material deben hacerse en el mismo espacio donde se prestan los documentos, lo cual desde luego, trae graves inconvenientes desde el punto de vista de la atención que se requiere para realizar estas funciones y relacionadas con el hecho de que, este material que esta en procesamiento, queda expuesto al alcance de los usuarios lo que podría llevar a la pérdida del mismo.

Actividades y funciones como las que se mencionan con antelación, son propias de cualquier biblioteca y por tanto merecen ser atendidas con sumo cuidado. El personal que las realice debe estar suficientemente capacitado y contar con las herramientas necesarias para llevarlas a cabo, lo cual difícilmente se cumple en la Biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortes. De manera similar, quién debe brindar el servicio a los usuarios adolece de las competencias que se requieren para que pueda cumplir con aquello que se le encomienda, normalmente desconoce a quien acudir en caso de que no logre dar solución a cualquier necesidad de los usuarios y por consiguiente no está actualizado en sucesos de la vida nacional e internacional de una parte, y en aquellas temáticas que por efectos de su actividad la comunidad comúnmente requiere.

De otra parte, si bien es cierto que la biblioteca pública debe cumplir con funciones de promoción de la cultura y la educación²⁸ se torna preocupante la excesiva escolarización de la biblioteca pública y particularmente de la biblioteca comunitaria. Este es un fenómeno que debe entenderse como la absorción que de la biblioteca pública y sus servicios hace el sistema educativo. El usuario habitual de la biblioteca pública en el medio latinoamericano acude, la mayoría de las veces, con el propósito fundamental de resolver consultas relacionadas con la educación formal. Se estima que el 80% de los usuarios de la biblioteca pública son escolares que construyen las nociones de lectura, escritura y estudio como prácticas pertenecientes a la escuela, lo que hace que sus demandas de información sean esencialmente académicas, razones de más para que la biblioteca cuente con colecciones fuertes que respondan a las necesidades de este tipo de usuarios, lo cual no es característico de la Biblioteca Jorge Gaitán Cortés, objeto de esta investigación.

Ante las diferentes situaciones expuestas anteriormente, surgen preguntas como ¿Cuál sería la estrategia para dar a conocer la biblioteca y difundir sus servicios

²⁸ UNESCO, 1994, Manifiesto de la UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas, UNESCO.

en la comunidad del Barrio Nuevas Delicias?, y ¿si es a través de una campaña publicitaria, que se logrará a dar a conocer la biblioteca y sus servicios? La respuesta a estos interrogantes quizá no erradique completamente las dificultades que aquejan a la Biblioteca Jorge Gaitán Cortes, pero solucionar por lo menos parcialmente algunas de ellas y ante todo establecer un mecanismo para que los organismos que la rigen, tomen acciones correctivas encaminadas a mejorar dicha situación.

4.3. Justificación

Debido a su carácter público la biblioteca debe servir a todos los miembros de la comunidad a la cual pertenece, entre los que se encuentran amas de casa, trabajadores, desempleados, estudiantes, pensionados y población discapacitada, e inclusive aquella desplazada por la violencia.

En este sentido es fundamental que esté localizada en un sitio accesible y fácil de encontrar por la comunidad y que sus servicios y programas sean conocidos y aprovechados por toda la población de usuarios.

Lo anterior es una razón fundamental para llevar a cabo esta investigación dado que después de realizar una exhaustiva búsqueda de información en diferentes bibliotecas de Bogotá e inclusive en los archivos tanto de la Junta de Acción Local como de la misma biblioteca, no se encontraron estudios ni documentos o trabajos específicos sobre la situación de la Biblioteca Pública Jorge Gaitán Cortés, excepto algunos documentos fragmentarios e informes parciales, entre los que se incluye los informes estadísticos que publica el Departamento Nacional de Estadísticas anualmente el DANE, además de los informes que emite Biblored sobre el número de Bibliotecas Públicas en Bogotá, número de libros distribuidos o número de personal capacitado, entre otros tópicos.

En ese contexto, se elabora el presente trabajo proyectado a diseñar e implementar una campaña publicitaria encaminada a difundir y promocionar los servicios de la biblioteca pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés a toda su comunidad, pensando en que los servicios bibliotecarios públicos efectivamente puedan llegar a un amplio sector de la población brindándole información y conocimiento, sin limitaciones de ninguna clase. Y contribuir así, con el mejoramiento del nivel de vida de la población y por consiguiente con el desarrollo de la comunidad.

Y en el mismo sentido, la investigación es una novedad porque como se demostró con antelación; no existen trabajos previos realizados al respecto, además de constituirse en un aporte para la biblioteca comunitaria Jorge Gaitán Cortes, porque la estrategia desarrollada le permitirá potenciar los recursos existentes, llegarle a toda la comunidad y llamar la atención de los organismos regentes.

Para el país, porque con base en investigaciones como ésta, las bibliotecas comunitarias podrán maximizar la excelencia de los productos que ofrecen y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano colombiano en general y de su comunidad en particular.

Y finalmente para la Universidad de la Salle, porque investigaciones como la que se está efectuando, ponen de relieve el buen momento por el que atraviesa la Universidad y se constituye en una vía para alcanzar la acreditación de las carreras que ofrece, en tanto que plantea una nueva visión en el sentido de ampliar horizontes y de penetrar en la realidad social y cultural que se vive en Bogotá

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo general

Diseñar una campaña de mercadeo y publicidad en los medios de difusión escrito para dar a conocer la biblioteca Jorge Gaitán Cortés.

4.4.2. Objetivos específicos

- Identificar a la biblioteca dentro del marco de la comunidad del Barrio Nuevas Delicias.
- Definir el marco teórico del mercadeo de servicios de información en las bibliotecas públicas comunitarias.
- Establecer la campaña de mercadeo que se llevará a cabo en el sector del Barrio Nuevas Delicias.
- Diseñar los medios de promoción: logotipo, portafolio de servicios, folleto, señalización y separadores y aviso.

4.5. MARCO TEÓRICO

4.5.1. La biblioteca popular y comunitaria

La participación de la población es considerada hoy día como un ingrediente clave de la gestión comunitaria, no sólo por su potencial impacto democratizador, sino también por el efecto positivo que puede tener sobre la gobernabilidad. En el caso de las bibliotecas comunitarias, especialmente en las áreas rurales y pequeños municipios la intervención ciudadana puede asegurar una mayor probabilidad de éxito en el logro político, y de sostenibilidad educativa y económica en la prestación de los servicios de información. Para ello se requiere comprender su entorno, conocer las formas organizativas que garanticen una buena prestación del servicio, transparencia y apertura a la participación a la luz de las condiciones locales.²⁹

La participación como la posibilidad de decidir sobre la vida colectiva de la comunidad, de tener autonomía en la prestación de servicios de información necesita de personas con conocimientos técnicos, sentido de pertenencia, poder de negociación, capacidad de convocatoria, para tomar decisiones participativas; todo esto se consigue en el desarrollo de un proceso de acción – reflexión- acción que involucre a todos los actores comunitarios en el ciclo del proyecto.

En nuestros países la biblioteca pública dispone de precarios recursos, tanto en lo humano como en lo técnico, para desarrollarse adecuadamente. Es notoria la escasez de libros y de otros materiales de lectura que impide que pueda, aun en un mediano plazo, llegar a tener siquiera un libro por habitante.

²⁹ Londoño, J F; Sociedad Civil, Control Social y Democracia Participativa. FESCOL, Bogotá. 1997

De alguna manera, todas esas condiciones adversas han llevado a que nuestra biblioteca pública se pierda en un *laberinto de ambigüedad funcional*, no sabe si dedicarse a conservar el patrimonio bibliográfico, si atender a los escolares con sus demandas académicas, o si debe concentrarse en la satisfacción de las necesidades informativas (normalmente desconocidas) de las comunidades a las que sirve. El hecho es, que para la biblioteca pública y especialmente para la comunitaria, infortunadamente ha resultado más fácil hacerse guardiana de colecciones patrimoniales o asegurarse un público escolar, no necesariamente lector, que la llene masivamente, que arriesgarse a explorar el diseño y operación de servicios de información y lectura con vocación social y alta competencia para estar en y con las comunidades locales.

A la vez, las bibliotecas populares y centros de información comunitarios, *en tanto acumulan y distribuyen información a los usuarios, cumplen funciones en el plano de lo cultural* transmitiendo las representaciones sociales de: cultura, ciencia, sociedad, saber, información, entre otras. *Recreando y reproduciendo*, en sus dinámicas internas, *las relaciones de poder por el saber*, que el modelo social capitalista ha generado, acrecentando la inequidad³⁰..

Una biblioteca popular, habitualmente, reproduce relaciones subalternas en las personas marginadas y excluidas con el saber, al tener y brindar información desactualizada, al manejar bases de datos pobres para pobres en Información que no empodera o potencia a los sujetos sociales individuales o colectivos, por su falta de pertinencia; o porque aunque se disponga de información actualizada y

³⁰ GHISO, Alfredo. Bibliotecas populares comunitarias (tránsitos y negociaciones socioculturales). En: **I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD** (18 al 21 de Septiembre de 2001: Parainfo Universidad de Antioquia).

adecuada, los usuarios no están en condiciones de apropiarla, debido a sus deficiencias en los procesos de aprendizaje.³¹

El término participación implica asumir que se está “tomando parte”, en este sentido la noción de participación ha estado marcada por la evolución de las formas de relacionamiento entre el estado y los ciudadanos, Por ello, la consolidación de la democracia en América Latina ha hecho que el término participación esté marcado por diversos factores como la inserción de sectores de la población excluidos de los beneficios sociales, los procesos de modernidad, la transformación institucional de los Estados, la democratización, etc.

Las políticas del desarrollo han impuesto modelos económicos para mejorar las condiciones de la población. Cada modelo genera formas de participación en proyectos de desarrollo que posibilita establecer tendencias impuestas por décadas. En la década de los 60, la teoría de la modernización determinó que la causa de la situación del Mundo era la carencia de instituciones y valores semejantes a los predominantes en los países desarrollados. El desarrollo se identifica con el crecimiento económico.

Las sociedades en desarrollo fueron identificadas como una mezcla de estructuras sociales, políticas y culturales, en las que coexistían dos sectores claramente diferenciados: el moderno y el marginal. Este último constituye un grupo tradicional que no participa de los beneficios de la vida moderna,. Es decir esta al margen del sistema y hacia quienes deben dirigirse las inversiones para lograr su vinculación al mercado y a la sociedad. En esta perspectiva, la participación se concibe como el proceso mediante el cual los grupos marginales son incorporados a la vida moderna y contribuyen de esta manera a la integración de la sociedad.

³¹ Ibíd. P.72

A finales de la década del 80 se implementan los modelos de desarrollo económico neoliberales, los cuales procuran reducir el poder del Estado en todos los ámbitos de la economía. Aquí surge las propuestas para otorgar autonomía a las comunidades y niveles locales, ya que los conflictos sociales manifestados en paros cívicos y protestas han permeado las estructuras políticas del Estado y se cuestiona este último como un organismo ineficiente para cumplir las necesidades de la población.

En Colombia, con la Reforma Municipal (1986) la nueva Carta Constitucional (1991) se concretó más la idea de modernizar el Estado con el ingrediente de la participación ciudadana. La participación, en el anterior sentido, fue concebida desde la óptica de la democratización. Los modelos de desarrollo dominantes han sido cuestionados desde diferentes enfoques, que se han convertido en propuestas alternativas. El primero de ellos es el Desarrollo a Escala Humana, que introduce la visión del desarrollo como un proceso basado en el hombre y no en los objetos, y considera a las comunidades como gestoras de su propio desarrollo. La participación comunitaria se concibe como una necesidad humana que debe ser desarrollada por los individuos a partir de estímulos otorgados por el Estado, este último debe ser estimulador de soluciones que se gestan desde la base.

Es importante resaltar el carácter de proceso que tiene la participación en la gestión comunitaria, en este sentido la participación es algo que hay que construir, para lo cual deben conjugarse factores que la permitan. La participación exige un mínimo de condiciones objetivas y subjetivas, entre las cuales las de expresión y asociación son fundamentales.³² El Estado debe garantizar la intervención de los ciudadanos en los asuntos que les atañen y el uso de los canales y mecanismos de participación. (un canal de participación es la instancia a través de la cual se

³² Gómez, et. Al.; Manual sobre Participación y Organización para la Gestión Local. Cali: Ediciones Foro Nacional por Colombia., 1995. p. 42

establece contacto entre distintos sectores de la población y entre estos y el gobierno municipal, ejemplo, Juntas administradoras locales JAL, Comités de veeduría, de participación ciudadana, de desarrollo y control de los servicios públicos domiciliarios). Finalmente, una red organizacional que sirva de respaldo al individuo en su trabajo participativo. Si no existe organización ciudadana la participación se convierte en acciones dispersas de individuos que no tienen impacto y no logran transformar la situación a los problemas detectados.

Como se indicó en las condiciones objetivas, la organización es el pilar fundamental de la participación. Adicionalmente, mediante la organización es posible promover acciones colectivas que traduzcan las aspiraciones y deseos de los miembros. Esta promoción de acciones colectivas conduce a fortalecer procesos democráticos a nivel local, regional y nacional. En Colombia, la organización de la comunidad ha sido una respuesta ante la ausencia del Estado en la resolución de problemas de la comunidad, especialmente en materia de necesidades básicas (vivienda, servicios públicos, educación, salud, medio ambiente, etc) y , en parte la expresión de la conciencia ciudadana sobre la importancia de unir esfuerzos para conseguir metas de trascendencia.

En la medida en que se amplíe el conocimiento que se tiene sobre la participación de hombres y mujeres en la salud, educación, saneamiento, se manejen procesos menos homogéneos, donde se contemple el comportamiento de los géneros y se construyan procesos mas reales.

La participación comunitaria, que incluye el enfoque de género, se debe ver en el analizar el hacer y el decidir. Por lo tanto las actividades que incluyen acciones de información, educación, consulta, fortalecimiento de la iniciativa, fiscalización, concentración, toma de decisiones y gestión en todas las fases de proyecto, van en camino de convertirse en hechos concretos.

En este contexto, haciendo un barrido por la historia de las bibliotecas en América Latina, en Argentina, una Biblioteca comunitaria es una asociación civil autónoma, creada por la vocación solidaria de un grupo de vecinos de una localidad o barrio, dirigida y sostenida básicamente por sus socios, con el fin de brindar información, educación, recreación y animación sociocultural mediante una colección bibliográfica y multimedial de carácter general y abierta a todo público, es una institución educativa cultural básica que en forma amplia, libre y pluralista ofrece servicios y espacios para la consulta, la expresión, el desarrollo de actividades culturales, de extensión bibliotecaria y de promoción de la lectura.³³

Hoy en día se la concibe y organiza, no ya en función de guardar y atesorar libros, sino con el propósito de asegurar que la información, los libros y otros materiales o medios afines estén en permanente relación con la gente, gracias a una adecuada incorporación de nuevos servicios y tecnologías que satisfagan las demandas de un público heterogéneo dentro del cual se pueden empezar a captar nuevos lectores, son algo más que un local, algunas llegan a reconocer que por esos espacios transitan y se negocian bienes culturales; son escasos los proyectos que conciben este tipo de propuestas desde las concepciones que afirman las dinámicas constructivas, interactivas, vinculares (redes) y sociopráxicas.

Por lo anterior, si las bibliotecas populares y los centros de información comunitarios se entienden como espacios sociales, se requiere la presencia y participación de alteridades que se dispongan paulatinamente a construir tejidos sociales o redes que estén en capacidad de promover y afianzar el intercambio y la colaboración, la interacción entre individuos, grupos e instituciones. Es en el encuentro que los sujetos sociales acuerdan que ese espacio y sus dinámicas no solo sirven para diseminar y apropiar conocimientos, sino que también pueden ser ambientes de ocio, descanso, juego y amistad, en los que se aprende a reconocer los conflictos y los vínculos, las necesidades y sus satisfactores.

³³ Bibliotecas Populares Argentina. BIPOA. Buenos Aires. 1999.

Una biblioteca comunitaria es reconocida como tal cuando se establece por iniciativa de la comunidad en general, en localidades, zonas o barrios carentes de una biblioteca comunitaria reconocida próxima, en un radio de 10 cuadras, de la ubicación de la nueva biblioteca y considerando una biblioteca comunitaria cada 5.000 habitantes. Excepciones, en el caso de asentamientos poblacionales separados por accidentes geográficos como un río, un canal, una montaña. La biblioteca comunitaria necesita constituirse como asociación civil, con exclusividad para funcionar como biblioteca comunitaria y con personería jurídica, como tal. El espacio físico destinado a la biblioteca debe ser de mínimo 25 m². La atención debe ser para todo público libre y gratuita, con acceso directo desde la calle. El fondo bibliográfico básico debe ser de no menos de 500 volúmenes, con una temática para todas las edades. Entre sus socios debe contar con un número determinado de personas de la comunidad o barrio en el que funciona la biblioteca. La biblioteca debe exponer en su fachada un cartel con la denominación de la biblioteca, su carácter de biblioteca comunitaria y el horario de atención al público.

De otra parte, en Chile, se ha desarrollado un proyecto de autogestión local que estimula el desarrollo educativo y cultural, donde viven familias de trabajadores provenientes del sector terciario, de la temporada agrícola, semi-desocupados y cesantes entre otros.³⁴ Para cubrir las necesidades de información, conocimiento y cultura de los estudiantes de educación básica, media y superior existe una sola biblioteca pública. La misma está ubicada en una casona antigua del centro de la ciudad, cuenta con una limitada infraestructura, escasa dotación de personal, magro presupuesto y ningún profesional bibliotecario en el servicio. La población al pertenecer a un sector desprotegido por el gobierno y de reciente anacronía daba derecho a no ser atendidos en la única biblioteca pública de la ciudad. El

³⁴ Gorosito López, Antonio. La Biblioteca Comunitaria: Una experiencia de Organización social, educativa y cultural. En: Revista BIBLIOS. Año 4, No. 15, Abril-junio 2003.

carácter discriminatorio del hecho provocó la organización de una acción colectiva, dando origen a una biblioteca comunitaria.

“La idea de la biblioteca comunitaria, nace en contra de la exclusión social y como principio de justicia social que reivindica la dignidad humana, el derecho a la información y lo que en este momento histórico significa para cada poblador (ciudadano). El trabajo bibliotecario que allí se gesta es eminentemente social, en contra de la discriminación y toda actitud humana intolerante, clasista y de atropello histórico a la dignidad humana.”³⁵

La necesidad inmediata de información y cultura se transforma en realidad a través de la biblioteca comunitaria. La correspondencia y acción de voluntades y recursos creativos diversos, de universitarios y pobladores daban como resultado la experiencia de esta biblioteca popular. En este sentido solidario y de fraternidad se determinan compromisos particulares y responsabilidades grupales con la tarea informativa y educativa, teniendo como lema “un espacio cultural de participación y desarrollo social de la comunidad”.

Promover y desarrollar este campo de acción significa que la educación y la bibliotecología no pueden limitarse a la tarea de acopio de información, organización técnica y su posterior transmisión de información y conocimientos. Al igual que el docente, el bibliotecario debe convertirse en un facilitador de herramientas, para la tarea de encontrar, organizar y manejar la información. Este es el trabajo de las bibliotecas comunitarias “creadas y mantenidas por la propia comunidad”, siendo su “beneficiaria directa la propia población”³⁶ con sus intereses y recursos creativos disponibles. Este desafío cotidiano y permanente se construye en etapas a largo plazo, dónde es imprescindible fortalecer los nexos

³⁵ *Ibíd.* . p. 37

³⁶ SZAFRAN, P. Perfil del intermediario de información en Bibliotecas para el Gran Público: El caso de las bibliotecas comunitarias en Montevideo. Montevideo. Tradinco. Agrupación Cultural La Brújula. 2002.

entre la biblioteca, educación y comunidad. Se pone en práctica el diálogo social, como un medio eficaz para fomentar una relación de trabajo en equipo que permita su relación con el mundo circundante.

Esta concepción trae consigo un impacto social que beneficia a socios de la junta, adultos, jóvenes y niños que perciben los servicios de forma gratuita. El proyecto de biblioteca comunitaria, ha tenido mayor impacto en los niños de edad escolar, quienes se han beneficiado con material de estudios y asistencia en la elaboración de las tareas escolares. En la construcción de esta experiencia se han encontrado con algunas dificultades propias del proceso de creación y desarrollo, destacando la financiación del proyecto. Hasta ahora todos los recursos de desarrollo inmediato de la biblioteca han sido sustentados por vías de aportes solidarios en recursos creativos de distintos profesionales, donaciones de pobladores y entidades, canje de bienes y servicios y actividades de carácter benéfico realizado por los propios pobladores.

El factor económico es un limitante, principalmente para el desarrollo de colecciones, dotación de recursos tecnológicos e infraestructura de la biblioteca. Sin embargo se sabe que para el logro de la autonomía, es necesario establecer metodologías que fomenten la creación y producción de iniciativas de autogestión. Estas etapas de proyección a futuro vienen dadas en las etapas que se están desarrollando en los talleres de formación, educación y compromiso con la idea original del proyecto.

En conclusión, la filosofía de trabajo de la biblioteca comunitaria, se enriquece y sustenta con la participación de actores sociales, donde el aporte de cada uno se ve beneficiado con el aporte de distintos actores, comunicadores sociales, educadores, trabajadores sociales, miembros de la comunidad y estudiantes. Este trabajo adquiere **sentido de comunidad** en la práctica misma, generando un espacio permanente de intercambio de experiencias, de reflexión y acción.

Además, se rescata la cotidianidad como forma de conocimiento y descubrimiento de las relaciones entre el hombre y el mundo. Este saber popular se expresa en distintos símbolos, vivencias, imaginación, creatividad, emociones humanas y se revaloriza como expresión formadora de identidad cultural. En este espacio pedagógico se desarrolla la capacidad para imaginar, integrar, relacionar, cooperar, reflexionar y actuar sobre la realidad.

El poder de la biblioteca comunitaria reside en su inagotable fuente de recursos creativos, su política y acción social se compromete con el proceso educativo y el derecho del hombre a estar informado y educado. En el territorio local y humano se sitúa la biblioteca comunitaria, articulándose como un componente dinámico e integrador de la sociedad. Se concibe y se organiza a la biblioteca como una iniciativa solidaria y una experiencia en sentido de comunidad, fundamentada en la promoción del ser social y el fortalecimiento del nosotros como comunidad. Principios organizativos basados en el respeto y la tolerancia, en vivencias y expresiones comunitarias propias, dónde el pensamiento único no nos hace perder de vista la posibilidad de cambio. Por ello, de entre sueños y realidad se rescata los principios bibliotecarios de igualdad para re-inventar políticas, acciones y nuevas formas de organización.

CAPITULO I

4.6. UNA MIRADA A LA BIBLIOTECA JORGE GAITÁN CORTÉS DESDE EL MARCO DE SU COMUNIDAD.

Actualmente la población real del sector del Barrio las Delicias se encuentra comprendida por un 44% de jóvenes y adolescentes, un 32% de niños en edad escolar y un 24% de adultos mayores. Dada la diversidad de población existente en el área como comerciantes, amas de casa, trabajadores de fábricas, niños en edad escolar, adolescentes y adultos mayores, la junta de Acción Comunal ve la necesidad de fortalecer la biblioteca para sus habitantes, con el fin de que las personas aumenten su sentido de pertenencia como individuos, como ciudadanos y como comunidad.³⁷

Es así como en octubre de 1979, la Secretaría de Obras Públicas y la Procuraduría de Bienes, autorizan a la Junta para que realice los trámites respectivos para la construcción de un centro de salud pública y un salón de acción comunal con biblioteca, en la esquina sur-oriental de la manzana 37 ubicada en la transversal 62 A con diagonal 44 A.

De esta forma se funda la biblioteca Jorge Gaitán Cortés, tomando su nombre en honor al Alcalde de Bogotá, que autorizó la construcción de las avenidas que rodean al barrio.

³⁷ Diagnósticos Culturales por localidad [Bogotá].
<http://www.concejovisionario.org/navegadores/planeacion.htm>, febrero 2003

La Biblioteca desde su creación en el Barrio Nuevas Delicias, se encuentra enmarcada dentro de los lineamientos, principios y pautas normativas establecidas por la Constitución Política y la legislación colombiana acerca del derecho a la información y por distintas instituciones a nivel nacional e internacional, como el Manifiesto de la UNESCO, y Biblored.

Cumple las funciones propias de toda biblioteca pública, emanadas de las normas mencionadas y debido a su carácter público debe servir a todos los miembros de la comunidad a la cual pertenece, entre los que se encuentran: amas de casa, trabajadores, desempleados, estudiantes, pensionados y población discapacitada, sin olvidar la población flotante.

La biblioteca Jorge Gaitán Cortés, se encuentra clasificada, según un estudio realizado en 1998³⁸, como biblioteca barrial o comunitaria³⁹. Esta clasificación fue establecida por Biblored, teniendo en cuenta aspectos de cobertura, número de usuarios diarios, número de puestos lector, nivel de ocupación, características de la colección, número de volúmenes, instalaciones físicas, áreas en metros cuadrados y servicios. (Ver anexo diagnóstico)

Aunque el espacio de la biblioteca, en cuanto a sala de consulta es suficiente para los usuarios que acuden a ella actualmente, no tiene capacidad de albergar al 1.5% del total de habitantes de la comunidad 213 personas, como lo establece Álvaro Agudo en el documento Lectura, Biblioteca y Comunidad, como el estándar requerido para las bibliotecas públicas en América Latina.⁴⁰

³⁸ Ruiz, Susana; Otálora de Galán Alicia. Diagnóstico SIMBID. Informe de Gestión No. 2. 1998

³⁹ Las otras clasificaciones corresponden a bibliotecas Metropolitanas y locales.

⁴¹ AGUDO, Álvaro; MEJÍA, Myriam. Lectura, biblioteca y comunidad. Santa fe de Bogotá: CERLALC, 1993. P. 12- 23.

La biblioteca cuenta con un espacio para sala infantil, y con mobiliario adecuado a las necesidades y características de este grupo de usuarios, pero, no se realizan programas enfocados a promover la lectura y el uso de la biblioteca, como lectura animada, hora del cuento, vamos a leer, etc.

La iluminación de la biblioteca no es la adecuada ya que no cuenta con fuente de luz natural suficiente, y solo tiene 4 bombillas de luz amarilla. Las ventanas están distribuidas sobre el salón de lectura pero no afectan el área de colección, de manera que los materiales no se ven perjudicados por la luz solar.

Entre los equipos que se encuentran en la biblioteca están:

Un televisor y una grabadora a disposición de los usuarios para consulta de los materiales en video y en casete. Se cuenta con equipos de oficina tales como: tres computadores, una impresora y una máquina de escribir para realizar las actividades administrativas.

En la biblioteca se encuentra también un equipo de sonido pero es subutilizado ya que no se emplea en las actividades de la Biblioteca.

4.6.1. Organización administrativa

La biblioteca pública Jorge Gaitán Cortés depende directamente de la Junta de Acción comunal y esta adscrita al programa de bibliotecas públicas del distrito Biblored. El horario, funciones y actividades de la bibliotecaria, se establecen en un convenio firmado por la JAC y Biblored.

La biblioteca realiza muy pocas funciones administrativas. Presupuestamente depende de la JAC. Recibe de ella los recursos de funcionamiento, los insumos de papelería y aseo, los recursos para mantenimiento y construcción de la planta

física y para la adquisición de equipos. Las colecciones bibliográficas existentes pertenecen a Biblored.

Hasta el momento, la biblioteca no ha suscrito convenios con ninguna otra entidad a nivel comunitario o regional. No existen relaciones con las bibliotecas escolares del barrio Nuevas Delicias y el contacto con la Red de Bibliotecas del Distrito ha sido muy poco, motivo por el cual a pesar de que se conocen las políticas regionales o nacionales sobre las bibliotecas públicas, estas no se aplican en su totalidad para las bibliotecas comunitarias.

El principal problema que afronta la biblioteca en este sentido, es el desconocimiento de las autoridades de su función y la importancia que tiene para la comunidad. Esto genera que no se le preste suficiente atención y que los recursos destinados a cultura se distribuyan en otras actividades del área como se puede apreciar en el Plan de Desarrollo Comunitario 1998 – 2000. Por este motivo y por desconocimiento del personal a cargo de la biblioteca, no se hacen estudios para conocer las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca ni se planean servicios o actividades de extensión a la comunidad. Los pocos recursos con que cuenta la biblioteca se emplean en su totalidad en actividades de funcionamiento.

Una de las mayores debilidades de la biblioteca está relacionada con su ubicación en la Casa donde funciona la Junta de Acción comunal, sin ningún tipo de identificación o señalización interna o externa que permita que sus usuarios puedan llegar fácilmente a localizarla. Esto hace que las actividades no agrupen a toda la comunidad en torno a la biblioteca y se posibilite así mismo, la vinculación del bibliotecario y de la biblioteca con otras actividades de carácter cultural como exposiciones, cursos, reuniones de diferentes temas, talleres de danza, lectura, promoción cultural, música, redacción, escritura, teatro y artes plásticas entre

otros, conjuntamente con los servicios básicos tradicionales que presta una biblioteca.

4.6.2. Personal

A cargo de la biblioteca pública comunitaria se encuentran dos personas, una de ellas de perfil secretarial, tecnóloga en el área comercial que lleva 2 años en el cargo de Coordinadora - Bibliotecaria, la otra se encuentra realizando estudios de Licenciatura Preescolar . Las funcionarias actuales no tienen ningún tipo de formación en el área de bibliotecas, antes de desempeñarse en este cargo eran secretarias de la JAC y al recibir la biblioteca no recibieron ningún tipo de inducción, ni siquiera información básica por parte de la encargada anterior. Durante este tiempo no han recibido ningún tipo de capacitación a excepción de una breve explicación del sistema de clasificación decimal Dewey. Tampoco se ha solicitado la capacitación ofrecida por la Red de Bibliotecas, debido a que no hay promoción de dicha capacitación y tanto la JAC como las bibliotecarias desconocen los programas de capacitación y la forma de acceder a los mismos.

Debido a la biblioteca no cuenta con presupuesto propio, el cargo de las bibliotecarias depende de la Junta de Acción Comunal. Por esta razón los cambios de personal de la biblioteca no obedecen a las necesidades de la misma sino a los de la JAC.

Este es un cargo en el que se presenta alta rotación, en los últimos dos años pasaron tres personas por la biblioteca con una duración promedio de tres a cuatro meses cada una, además por asuntos administrativos de la Junta y para que no existan diferencias entre Coordinadora de Biblioteca y Auxiliar, los miembros han optado por que cada una de las funcionarias tome el cargo de Coordinadora cada seis meses. Esto genera discontinuidad en los procesos, ya

que en la mayoría de los casos apenas se alcanzó a hacer la verificación del inventario de documentos.

Los estudiantes de bibliotecología de la Universidad de la Salle han prestado una importante labor en la biblioteca pública comunitaria, participando desde las labores de organización física de los documentos hasta la prestación de servicios al público y el desempeño de labores administrativas bajo la supervisión de la bibliotecaria.

4.6.3. Colección

La colección de la biblioteca pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés cuenta con 2.920 ejemplares, distribuidos en una colección de referencia, una colección general y una colección de literatura infantil. Entre los tipos de materiales que posee la biblioteca están: Libros, casetes y discos.

El 91% de la colección de la biblioteca está conformado por material bibliográfico y un 9% corresponde a material no bibliográfico representado en discos, casetes, entre otros. Los materiales que posee la biblioteca están dirigidos a niños, jóvenes y adultos y neolectores.

No se cuenta con materiales especiales para analfabetas o personas con dificultades visuales o motrices y tampoco con materiales en formato electrónico.

En cuanto a su distribución por áreas, es fácil apreciar en los resultados del diagnóstico que el área mejor dotada en cuanto a cantidad de materiales es la de literatura infantil, a ésta le siguen las áreas de ciencias sociales, generalidades y tecnología, luego se encuentran geografía e historia y literatura para adultos,

posteriormente bellas artes y con menores porcentajes en la colección se encuentran ciencias puras, religión, lenguas y filosofía y ciencias afines.

En un inventario reciente se determinó que a pesar de que la mayoría de los materiales se encuentra en buen estado, existen materiales en regulares condiciones. Los materiales que se encontraban en mal estado fueron retirados y se descartaron. Desafortunadamente, la biblioteca no cuenta con recursos ni personal capacitado para recuperar los materiales que se encuentran en condiciones regulares. Esto genera que los libros continúen deteriorándose y que los usuarios no reciban el servicio adecuadamente.

4.6.4. Servicios al público

El horario de atención al público es de martes a viernes de 8 a. m. a 12:30 y de 1:30 p. m. A 5:00 p. m. Los sábados se presta servicio de 9 a. m. a 1 p. m. Los horarios en que hay mayor afluencia de usuarios son de miércoles a viernes de 2 a 5 p. m. y los sábados de 10 a 11 a. m

Se están prestando los servicios consulta en sala de lectura y referencia

4.6.5. Servicio de consulta en sala

El servicio de consulta en sala de lectura es el más utilizado. Aproximadamente 50 personas son atendidas diariamente.

Los usuarios son en un 80% de los casos los estudiantes de educación básica del barrio, que no cuentan con servicios bibliotecarios en sus colegios o que no pueden acceder a los servicios existentes porque los horarios no son adecuados.

Este servicio se presta sin exigir ningún documento, ya que los usuarios no están carnetizados.

4.6.6. Servicio de Referencia

Este servicio lo presta la bibliotecaria con el conocimiento que tiene de la colección y para ello generalmente acude al índice analítico de las obras, en algunos casos con ayuda de los estudiantes de servicio social. Al igual que en la consulta en sala el 80% de los usuarios atendidos en este servicio son alumnos de educación básica.

4.6.7. Servicio de préstamo externo

El servicio de préstamo externo se realiza de manera parcial, a algunos de los usuarios más frecuentes, aproximadamente 25 personas, que a criterio de la bibliotecaria pueden regresar los materiales sin problemas. Para la prestación de este servicio no se lleva ningún tipo de control ni existe registro de los usuarios que hacen uso de él. Los usuarios no firman fichas ni hay límite de tiempo para el préstamo. Sin embargo no se han presentado problemas con este servicio debido al reducido número de usuarios que hacen uso de él.

4.6.8. Usuarios

La población del Barrio Nuevas Delicias, según el censo DANE de 1993 es de 12.351 habitantes, de los cuales 6.971 están ubicados en la cabecera comunitaria. Dado que no se cuenta con información estadística acerca de las características y las necesidades de información de la comunidad de Las Nuevas Delicias, se realizó una encuesta a una muestra del 1 % de la población. Se aplicaron 124 encuestas a personas de la comunidad, de edades entre los 6 y los 60 años, elegidas de manera aleatoria.

La mayoría de los usuarios consideran que la información sobre aspectos cotidianos debe encontrarse en la biblioteca y las instituciones educativas, pero al no contar con este servicio, recurren a la Alcaldía Comunitaria, y a otras personas de la comunidad para satisfacer dicha necesidad de información. A pesar de esto, tampoco la Alcaldía tiene este servicio establecido por lo que en algunas oportunidades la comunidad se queda con dudas con respecto a esta información.

Otro de los aspectos encontrados, es que la comunidad del Barrio Nuevas Delicias, tiene carencias en Sistemas de Información Local, ya que muchas veces, no encuentran información respecto a servicios públicos, almacenes, Fábricas, centros de salud, instituciones educativas, trámites en empresas del Estado, etc.

CAPITULO II

4.7. EL PROCESO DE MARKETING EN LAS BIBLIOTECAS

Boom de la información, avalancha de información, explosión de la información, son solo algunos de los términos usados para describir el estado de información que vivimos hoy. Algunos de los factores imperativos que han influenciado esta conformación y que han aumentado el ritmo actual de las actividades científicas y tecnológicas son: el crecimiento exponencial de publicaciones, la fragmentación rápida del conocimiento, la naturaleza interdisciplinar de la investigación científica y la capacitación tecnológica cada vez más efectiva.

La explosión de la información asociada a la polución de información, término usado para designar una información publicada que puede estar un tanto incorrecta, substituida u obsoleta, ha creado problemas para los usuarios ávidos de información avalada críticamente. Los servicios de información que son ofrecidos por una biblioteca o centro de información, en gran parte se basan en sus propios recursos y para operarlos o mantenerlos se requieren recursos humanos, técnicos, físicos, recursos de información y recursos financieros.

La eficacia y efectividad de una biblioteca depende ampliamente de la competencia del recurso humano, equipamiento y de un buen ambiente ofrecido para el desarrollo del trabajo. De esta forma, se puede pensar en ofrecer una variedad de servicios de información para lo cual las categorías de personal necesario en una biblioteca son profesionales, estudiantes de bibliotecología y otras carreras, que conforman el grupo de apoyo.

Unido a lo anterior la biblioteca comunitaria pensando en ser generadora de servicios encaminados a la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad, debe pensar en el mercadeo como mecanismo de subsistencia y debe planear e implementar programas que le permitan ofrecer servicios eficaces y eficientes a una gran cantidad de usuarios en diferentes campos del conocimiento.

En tal sentido, deberá determinar y definir el conjunto de usuarios reales y potenciales de los servicios que ofrece. La determinación del mercado en las bibliotecas comunitarias está conformado por estudiantes, amas de casa, profesionales, niños, adultos, personas de la tercera edad y en general todos los miembros de la comunidad y de sus áreas de influencia.

A través del mercadeo, la biblioteca debe definir el mercado, establecer grupos con características homogéneas y elegir el destinatario o los destinatarios de los servicios, pues debe atender a todos los grupos con el mismo nivel de excelencia.

Definición del mercado: Al definir el mercado, la biblioteca debe señalar quienes son los usuarios actuales y potenciales, generalmente delimitados por su ubicación geográfica. El caso particular de las bibliotecas comunitarias, ayudará a conocer el número de afiliados y beneficiarios de su localización, otro tanto ocurre con las bibliotecas universitarias; por el contrario, las bibliotecas públicas deben acudir a los estudios de usuarios como una herramienta básica para definir su mercado.

Segmentación: La biblioteca debe identificar los grupos homogéneos a los cuales va a dirigir el servicio. En las bibliotecas públicas ya se ha dado cierto tipo de segmentación dado que históricamente se han establecido claras diferencias entre los servicios dirigidos a los niños y los servicios para adultos. Con el ánimo de obtener recursos para la biblioteca e implementar servicios que realmente sean rentables, la biblioteca deberá considerar vender los servicios a públicos diferentes

a los que hasta ahora ha atendido. Desde luego, la labor deberá comenzar por la planeación de estos servicios y la sustentación de los mismos ante sus directivos.

Mezcla de mercadotecnia: Niel Borden introdujo el concepto de marketing mix en 1952 y consiste en suscitar una respuesta que se desea por parte de un mercado meta. Esta mezcla está formada por cuatro variables conocidas: producto, precio, plaza y promoción. Estas variables convergen hacia el centro, que es el público destinatario, real o potencial. Cada grupo de usuarios de una biblioteca necesita una mezcla de mercadotecnia diferente.

La información que se obtuvo en el análisis de mercado, las necesidades, las preferencias y la ubicación del público destinatario deberán permitir una buena mezcla.

El producto: Es todo aquello que satisface una necesidad, un deseo o una demanda. Es difícil hablar de productos en bibliotecas sin tener presente los libros, publicaciones periódicas y otros materiales que las bibliotecas conservan, pero las bibliotecas son algo más que esto. Los libros y demás materiales son sólo los medios para satisfacer una necesidad de información y no el servicio en sí.

Los servicios están conformados por la experiencia profesional, las habilidades y estrategias de búsqueda de información, el tipo de pregunta del usuario, los materiales bibliográficos empleados y demás.

Las bibliotecas pueden ofrecer toda una gama de servicios con un surtido considerable en cada uno de ellos. Las empresas no deben considerar que sus productos y servicios duraran toda la vida y menos una biblioteca, puesto que, las bibliotecas debe tener en cuenta que ni sus usuarios ni sus servicios son inmutables.

Penetración del mercado: Es empleada por las bibliotecas cuando se busca que los servicios que ya existen sean más utilizados por el grupo actual de usuarios pero sin modificar nada en el servicio, se trabaja con los servicios actuales en mercados presentes. Una biblioteca puede desarrollar varias estrategias para incrementar el uso de sus servicios tradicionales como por ejemplo aprovechar mejor sus instalaciones.

Desarrollo del mercado: Es emprendido cuando la biblioteca quiere extenderse ofreciendo sus servicios actuales a nuevos grupos. En una biblioteca con servicios estructurados y usuaria de tecnologías de punta, por ejemplo, podría pensar en un público que no este siendo atendido o que solicite atención inmediata. Es el caso del sector industrial y empresarial. Este grupo en particular es propenso a necesitar información rápida y oportuna para tomar decisiones. Otro tanto ocurre con el área biomédica. Hoy en día con la reforma de la seguridad social han aparecido una buena cantidad de IPSs, EPSs y ARPs con una gran cantidad de usuarios y oferentes de servicios, quienes, posiblemente, estarán demandando información actualizada sobre los diferentes campos de la salud en especial.

Desarrollo del producto: Este tiene que ver con el desarrollo de nuevos servicios (servicios electrónicos como envío de información por correo electrónico, consulta remota de documentos digitales, traducción simultánea en teleconferencias, entre otros) para los grupos que tradicionalmente usan la biblioteca. En la práctica los nuevos servicios también pueden atraer a nuevos tipos de usuarios.

Diversificación: La biblioteca debe procurar atraer nuevos grupos de usuarios con nuevos servicios. Pueden diversificarse ofreciendo por ejemplo servicios de alerta para la industria, consulta automatizada de bases de datos en CD-ROM, exposiciones, servicios de disseminación selectiva de información, cursos de capacitación y entrenamiento de personal.

Este concepto de crecimiento es importante para los bibliotecarios en la medida en que se entienda que hay nuevas alternativas y oportunidades y que se debe analizar y decidir la combinación más apropiada de acuerdo a los objetivos y circunstancias particulares de cada biblioteca.

El precio: Este es uno de los conceptos más complicados de aplicar por las características de las bibliotecas, especialmente las públicas, ya que por lo general todos los servicios que se prestan son gratuitos.

A pesar de que las decisiones sobre el precio no tienen la misma importancia en el servicio bibliotecario que el que tienen en las organizaciones comerciales, es un hecho que no es algo que pueda continuar siendo ignorado. Si las bibliotecas quieren permanecer en el mercado ofreciendo cada día nuevos y mejores servicios se debe empezar a considerar la posibilidad de cobrar. Se puede comenzar cobrando ciertos servicios, tales como alquiler de videos y casetes, inscripciones al uso de la biblioteca para particulares, talleres y cursos. Sin embargo, es claro que antes de decidir cualquier estrategia de asignación y discriminación de precios y recuperación de costos, se debe hacer un análisis cuidadoso no sólo de la competencia sino también de la clientela destinataria con el objeto de determinar su capacidad de pago y el costo del servicio.

Las políticas de asignación de precios en las bibliotecas están dirigidas por varios factores incluyendo la recuperación de costo, demanda y fuerzas del mercado. Generalmente ellas basan sus precios en lo que instituciones similares cobran, aunque esto depende de cual es el objetivo de la asignación de los costos, algunas bibliotecas cobran precios nominales y otras con precios prohibitivos.

La asignación marginal de costo de precios, el promedio de costo de precios y la discriminación de precios, son tres técnicas empleadas por los servicios de información. Algunas bibliotecas emplean una combinación de esas técnicas

dependiendo de los objetivos específicos de los servicios. La asignación nominal de precios es otra técnica empleada por algunas; sin embargo, la tendencia parece ser hacia la recuperación la mayor cantidad de la inversión.

La técnica de asignación de precio promedio tiene como objetivo recuperar ambos el costo fijo y el costo variable, mediante la asignación de precios calculada sobre una unidad de servicio. Un uso común de esta técnica es el autoservicio de fotocopiado empleado en las bibliotecas. Al tiempo de búsqueda también se le asigna un precio de acuerdo a un modelo de costo promedio.

La discriminación de precios, contempla los precios variables que se emplean de acuerdo con principios tales como el tipo de usuario o el tipo de uso que se hace del servicio. Un elemento de esta técnica existe en los precios de concesionario empleados por muchas bibliotecas y en bibliotecas que ofrecen paquetes de servicios por materia con diferentes niveles de precio. Un estudio de las bibliotecas de Londres indicó⁴¹, que las bibliotecas públicas emplean más la diferenciación de precios, en la modalidad de concesiones a pensionados, niños y desempleados, generalmente con relación a los costos de sanciones.

La plaza: Son los mecanismos de distribución que la biblioteca utiliza para darle salida a los servicios. Cuando se habla de plaza o distribución, se piensa en la disponibilidad de los servicios, o sea cuándo y dónde pueden ser utilizados. Se debe pensar en un buen sitio, ubicado céntricamente con relación a la comunidad que se quiere servir al igual que en sistemas alternativos de distribución (que satisfagan segmentos particulares del mercado) tales como bibliotecas sucursales (centros de documentación) en sitios periféricos, puntos de servicio, consulta telefónica, horarios amplios de funcionamiento, acceso para minusválidos y prestación del servicio los sábados, domingos y festivos. Algunas bibliotecas

⁴¹ Kester, Richar M. The Library as information center: a "utility" model for information resource management and support. In: Library Trends. v.43 (3) 1994. p. 375

pueden acudir a canales de distribución como libros llevados a domicilio para inválidos y enfermos, libros por correo, puestos de servicio en las estaciones de servicentros, terminales de transporte y aeropuertos.

La promoción: La comunicación no sólo tiene como meta informar a los mercados, sino también aumentar el interés y el deseo por las bibliotecas y sus servicios. No se puede olvidar que los usuarios de la biblioteca son los compradores que mantendrán el negocio con vida si el servicio es bueno, sin embargo, los compradores sólo acudirán si saben de la existencia del servicio, por eso es esencial darlo a conocer.

Cuando se hace la promoción es importante tener en cuenta, como se dijo antes, que los servicios de las bibliotecas no son inmutables. El concepto de ciclo de vida del producto, sugiere que a través de la vida, los productos y los servicios pasan por las etapas de introducción, crecimiento, madurez y declinación, las cuales dependen de los diferentes niveles de aceptación de los clientes.

En la primera etapa, Introducción, cuando el servicio acaba de ser colocado en el mercado, la promoción debe dirigirse a dar a conocer el servicio, el producto es poco conocido y tienen que desplegarse esfuerzos especiales de publicidad. En la fase de crecimiento, el servicio gana más clientes y popularidad, la promoción debe ser dirigida a atraer la atención sobre la disponibilidad, su localización y cómo hacer mejor uso de él. En la etapa de madurez, los esfuerzos de promoción deben ser mayores para mantener el nivel de uso. Un servicio bibliotecario en esta etapa es el servicio de consulta. Por último en la etapa de declinación, la biblioteca debe eliminar o transformar el producto antes de que se vuelva completamente inaceptable, un ejemplo de este tipo de servicio puede ser el boletín de adquisiciones que la mayoría de las veces pasa inadvertido y ni siquiera es consultado por sus destinatarios.

En las bibliotecas se puede utilizar diferentes formas de promoción y cada tipo de promoción tiene sus ventajas y desventajas. Algunos son más inmediatos en su impacto y otros requieren de algún tiempo para ser más efectivos.

Ante esto, muchas organizaciones de servicio, principalmente las bibliotecas, piensan que en estos momentos de crisis económica y recortes presupuestales, no es posible usar los pocos recursos disponibles en hacer mercadeo de servicios. En ningún momento ha sido tan necesario como ahora el marketing de los servicios bibliotecarios, no sólo con el fin de convencer a los gobiernos, a las entidades particulares o a los organismos rectores y a las fuentes de financiación de la necesidad de ofrecer servicios innovadores, sino además para mantener y aumentar los usuarios, estimulando la utilización de los recursos y convirtiéndose en una fuente de información indispensable para la comunidad a la cual se sirve y por ende para el país.

Como muchos autores sostienen, la cuestión ahora no radica en si las bibliotecas podrán permitirse el lujo de mercadear, la cuestión radica en si, sí se podrá lograr sobrevivir sin hacer mercadeo.

Como proyectar la biblioteca comunitaria a través del mercadeo de servicios

“El desarrollo de los servicios bibliotecarios y culturales de la comunidad, confronta diversos condicionantes que permiten afirmar la hipótesis de que, aún cuando en América Latina se cuenta con una infraestructura de servicios bibliotecarios públicos, aún hay comunidades que carecen de ella y las que la tienen distan de

ser lo que realmente se espera sean, acordes con las necesidades y objetivos que se proponen.”⁴²

Con este corolario, no es claro para los encargados de bibliotecas públicas los conceptos que ésta involucra, específicamente aquellos relacionados con la cultura y la comunidad. Por tal razón difícilmente podrán proyectarla e imprimirla un carácter de auspiciadora y promotora del desarrollo cultural de la comunidad.

La biblioteca pública, debe desarrollar capacidad real de convocatoria y concertación con los diversos grupos sociales. Cooperación horizontal entre organizaciones populares y comunitarias y promover la integración local y regional. Remover obstáculos que impidan la su incorporación a las decisiones de manera participativa, adquiriendo dimensión y espacio político y social. ⁴³

Por lo anterior, un servicio que provea información *antes de la toma de decisiones*, para todos los miembros de la comunidad en cualquier orden de prioridades, exige la presencia de una biblioteca proactiva, es decir de una biblioteca dispuesta a obtener (previendo su potencial demanda) la información que es generada en la vida específica de la comunidad. Actuar durante la toma de decisiones exige una biblioteca pública comunitaria que se integre a los flujos de información de su comunidad en una permanente interacción con los grupos organizados y las instituciones públicas y privadas que trabajan en la misma, y que inciden en la toma de decisiones. Proveer información después de la toma de decisiones, exige que la biblioteca recupere, organice y difunda información, generalmente ya publicada, que pueda convertirse en la memoria de la acción social.

“Biblioteca que no se dé a conocer y que no sepa corresponder a las expectativas de su clientela, correrá el riesgo de perder su lugar en la comunidad, de ser

⁴² Agudo, Alvaro y Miriam Mejía. Instituto Autónomo Biblioteca Nacional- IABN- Lectura, Biblioteca y comunidad. Bogotá. CERLALC. 1993. p68.

⁴³ AGUDO, Alvaro. Op. Cit., P. 82

completamente desvalorizada y finalmente olvidada y abandonada por ella”⁴⁴. Además, está comprobado que ese encanto que da tanto el acceso a ideas nuevas, el dominio del conocimiento sobre su medio, servicios y recursos disponibles, como la apertura a mayores fantasías, son piezas fundamentales para que el individuo, sin importar su condición social, asuma un papel participativo, y consciente dentro del proceso de desarrollo social en su propio ambiente y condición. Es, en fin un proceso de educación no formal estrechamente vinculado a la búsqueda de una mejor calidad de vida cotidiana.

En este sentido, sin dejar de aspirar a tener una biblioteca pública alegre y vital, el bibliotecario debe ir un poco más allá de la *variedad y la cantidad* con el propósito de trascender esa etapa inicial de *boom* y entusiasmo con la cual realiza muchas actividades. En otras palabras, debe ampliar el concepto y las acciones alrededor de la promoción de la biblioteca y de sus servicios para que esta, de verdad, se constituya en la posibilidad que le permita cambiar la actitud pasiva de las bibliotecas públicas y ante todo la de su comunidad. Por ello, ese febril entusiasmo por la animación y la promoción debe ser combinado con una actitud político-administrativa que le ayude a vislumbrar el futuro más allá de los simples resultados inmediatos.

A todas estas campañas de promoción hay que adicionar servicios con valor agregado, para toda la comunidad perteneciente a cierta región o población y para ello, se tendrá que involucrar el servicio de información como un producto que aunque intangible⁴⁵ debe poseer una imagen de marca y posicionarse con seguridad en la mente de sus usuarios.

⁴⁴ Marketing Cultural y Biblioteca Pública. Estrategias de Gerencia Creativa. Biblioteca Nacional de Colombia. Bogotá, Colcultura. 1991.

⁴⁵ Se define como “la imposibilidad de que los servicios puedan ser percibidos mediante la intervención de alguno de los cinco sentidos”. Nuevas Orientaciones en el Marketing de Servicios. Madrid, España. 1990. p.82

El plan de mercadeo definido como “un proceso de intenso raciocinio y coordinación de personas, recursos financieros y materiales cuyo objetivo principal es la verdadera satisfacción del consumidor”⁴⁶ es ayudar al usuario a que se sienta feliz de encontrar resultados positivos en su búsqueda de información.

El marketing está rodeado de una gran cantidad de detalles, lo que convierte a la planeación en la principal actividad del de mercadeo. Estos detalles son los que marcan la diferencia y llevan a un producto alcanzar el éxito, sin embargo antes de realizar el plan de mercadeo se debe tener en cuenta factores como la definición del misión y visión y el análisis externo e interno, entre otros factores⁴⁷ como escenario en el cual se moverán nuestros productos

Para hablar de mercadeo en las bibliotecas públicas, más si están se encuentran en la denominación de locales y/o comunitarias, hay que tener en cuenta la función del Marketing y sus principios. En las bibliotecas, durante mucho tiempo, se equiparó el marketing a la promoción comercial. Actualmente el significado es más ajustado y sin embargo aún resulta impreciso y permite muy distintas interpretaciones de su papel dentro de la gestión de las bibliotecas públicas.

Los principios del marketing adecuados para las bibliotecas públicas “corresponden a las distintas fases del desarrollo de la teoría de gestión que se fueron orientando primero al producto, luego a la productividad, a las ventas y finalmente al cliente, reflejando la evolución teórico de la gestión. Entre tanto parece haberse llegado a un consenso general en el sentido de que la gestión tiene un función mediadora que se ocupa de la coherencia de los objetivos externos y de las diversas funciones internas de una organización, los nuevos conceptos, como TQM, son testimonio de dicha evolución”.⁴⁸

⁴⁶ Ambrosio, Vicente. Plan de Marketing paso a paso. Santa Fe de Bogotá. 2000 . p. 1

⁴⁷ *Ibíd.* P. 13

⁴⁸ KLAASSEN, Ute y Wiersna Chris. Gestión de la Calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas. Barcelona, Fundación Bertelsmann. 1999. p. 94

El tema del marketing reviste una importancia especial en relación con los servicios públicos. El marketing fue desarrollado para maximizar los beneficios. Este objetivo coincide con el de una empresa y no necesariamente con los de una biblioteca pública. También el problema que plantea distinguir entre necesidad y demanda resulta más complejo para una biblioteca, ya que comprende la necesidad como necesidad, como necesidad social, que debe evaluarse desde una óptica política.⁴⁹

Esta y otras dificultades han hecho que resulte poco frecuente, excepto en instituciones muy grandes, que la función de marketing se encuentre integrada en la labor cotidiana de las bibliotecas. No obstante, ya se han investigado minuciosamente requisitos y conceptos, como el intercambio y la adaptación al cliente, que tienen una importancia fundamental para la labor de la biblioteca, por una parte y para el ámbito del marketing, por la otra.

A diferencia de las bibliotecas privadas, las bibliotecas públicas se ven obligadas a orientar su actuación de conformidad con las instrucciones de la política. Los servicios que ofrecen forman parte de los ámbitos políticos promocionados por el Estado, como el fomento de la lectura, el apoyo a la educación básica, la información y la documentación, así como el fomento de la cultura, como se recomienda en el Manifiesto de la UNESCO⁵⁰, estos ámbitos se encuentran relacionados a su vez con tareas de gran amplitud, como la promoción económica y el fomento del empleo, la solidaridad social, la democracia, etc. De esta forma, la actividad de las biblioteca complementa la de otras instituciones públicas o privadas que cumplen una función social conexas o análoga.

⁴⁹ *Ibíd.*, p.95

⁵⁰ Art 12 1998.

Así, el papel de la función de marketing debe definirse en tanto que función estratégica subordinada a la estrategia general y amalgamada a las estrategias operativas de las funciones de finanzas, producción, personal y control. Sin perder de vista que la biblioteca pública Jorge Gaitán Cortés, ha pesar de encontrarse en pleno funcionamiento, gracias a la Junta de Acción Comunal y a donaciones de colecciones realizadas por Biblored, no ha realizado publicidad ni promoción sobre sus servicios bibliotecarios, esta carencia de estrategias de marketing, lleva a consolidar el presente trabajo para dar a conocer la biblioteca a su comunidad.

En este contexto, los métodos de marketing afectan a las bibliotecas de dos formas: desde una óptica instrumental mediante el empleo de una serie de instrumentos, y desde una óptica lógica a través de la vinculación dinámica de estos instrumentos. Las estrategias operativas del mix de marketing se basan en cuatro factores: producto, precio, distribución, promoción.

El mix está formado por una combinación óptima y coherente de estos factores. Esto constituye una de las mayores ventajas del marketing, e implica que hay que tener en cuenta la interacción entre la presión de la opinión pública y las expectativas de los usuarios, las consignas de las instancias políticas y de la propia biblioteca pública.

La campaña de mercadeo se propone para dar a conocer los servicios de la biblioteca pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés, por medio de la función del marketing. Esta función incluye la totalidad de las relaciones con los usuarios reales o potenciales, que permitirán adaptar la oferta (la colección y los servicios) a las necesidades de la población que trata de servir. El concepto de necesidad debe entenderse entonces, en cuanto a su componente de demanda, en función de los objetivos se plantea la biblioteca, en el caso de esta demanda.

El marketing mix (la mezcla) consiste en combinar elementos como producto, precio, distribución y promoción de forma coherente, de modo que respondan a las expectativas de los usuarios destinatarios.

“Esta interrelación es uno de los puntos más positivos del marketing. Se trata de ofrecer al público un producto atractivo en calidad, a un precio no prohibitivo, sino asequible. La venta de este producto, en un sentido figurado, cumplirá así las funciones sociales que se esperan alcanzar, debe promocionarse de la mejor manera posible”.⁵¹

⁵¹ Klaassen Ute Op.cit ., p 113.

CAPITULO III

4.8. PLAN INTEGRAL DE PROMOCION DE LA BIBLIOTECA JORGE GAITAN CORTES

Actualmente no se están realizando a nivel comunitario actividades de promoción de la biblioteca pública Jorge Gaitán Cortés.

Por este motivo y para que ello la biblioteca debe tener estudio de la comunidad a la que sirve y realizar un plan de promoción de los servicios las mismas. Esa promoción debe ser apoyada por la administración comunitaria y contar con los medios de comunicación locales como emisoras comunitarias y periódicos locales.

La promoción de la biblioteca busca que la comunidad del Barrio Nuevas Delicias, identifique su centro de información como algo que les pertenece y que a la cual pueden acceder sin ningún temor, ya que muchas personas adultas se sienten temerosas de usarla, y piensan en función de la utilidad para sus hijos y difícilmente perciben que al utilizarlas, van a conseguir algo productivo para ellos.

Por lo anterior, resulta esencial reforzar y acentuar la información y motivación de la comunidad, de tal manera que en el momento en que el usuario se acerque a ella, se hayan derrumbado las barreras que consciente o inconscientemente se han creado y que personas de todas las edades y condiciones acudan a ella y hacer un uso efectivo de la misma y de sus servicios y reciban la asistencia para el que ha sido concebida, construida y dotada.

Dadas las condiciones expuestas en el capítulo anterior, se evidencia la necesidad de realizar una serie de acciones encaminadas a establecer las condiciones básicas para el desarrollo de un programa de promoción de lectura dirigido a niños y jóvenes y generar las condiciones propicias para que los adultos también puedan hacer uso de la biblioteca pública comunitaria.

Estas condiciones incluyen la solución de problemas como: Desconocimiento de las autoridades comunitarias de su responsabilidad con respecto a la biblioteca pública y de la misión de ésta en la comunidad, Pérdida de la misión de la biblioteca pública por sustituir a las bibliotecas escolares y universitarias del municipio en sus funciones e Inexistencia de estrategias de promoción de la lectura y la biblioteca para ninguno de los grupos de usuarios de la biblioteca.

A continuación se presentan las recomendaciones para mejorar el servicio de la biblioteca teniendo en cuenta las condiciones actuales de infraestructura, organización administrativa, colección, personal y servicios. Con esto se busca que la biblioteca pueda emprender acciones inmediatas que no le impliquen cambios sustanciales en su actual organización, ni más recursos económicos con los que actualmente no cuenta, únicamente optimizar los recursos y servicios que tiene hasta el momento.

Con el análisis de la situación actual de la biblioteca se puede deducir que ésta debe centrar sus acciones hacia una misión específica dentro de la gran gama de posibilidades que le ofrece su condición de biblioteca pública, debido a que por ser una biblioteca pequeña no alcanza a cumplir con todas las funciones que recomienda el manifiesto de la UNESCO. El Manual de Planificación para Bibliotecas: Sistemas y Procedimientos, de Charles R. McClure sugiere que las bibliotecas públicas pequeñas, deben seleccionar una misión y una serie de funciones que les permitan establecer prioridades en la problemática que

enfrentan y solucionar los problemas prioritarios así como orientar sus esfuerzos hacia una misión específica.⁵²

A continuación se sugiere, la posible misión de la biblioteca pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés y las funciones que esta debe desempeñar de acuerdo a sus posibilidades actuales.

Misión

La biblioteca pública comunitaria debe orientarse a ser, como lo dice el Manifiesto de la UNESCO, a ser el Centro de información local, poniendo al alcance de los usuarios toda clase de conocimiento e información.

Los servicios de la biblioteca pública deben estar planeados sobre la base de la igualdad de acceso para todos sin distinciones de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad. Idioma o clase social. Aunque en el momento la biblioteca no cuente con recursos o materiales para atender grupos especiales de usuarios que por diferentes razones no pueden acceder a los servicios y materiales existentes, se debe planear la adquisición de estos y planear servicios para estos grupos de usuarios, por ejemplo, para las personas privadas de la libertad, las personas hospitalizadas o con alguna discapacidad. De igual manera se deben crear servicios especiales para persona analfabetas.

Para cumplir con su misión, la biblioteca debe actualizar su colección de materiales e incluir materiales en CD-ROM y a futuro acceso a Internet.

Las colecciones y servicios no deben estar sometidos a ninguna clase de censura ni a presiones comerciales.⁴⁵

⁵² Mc CLURE, Charles R. Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos. Madrid: Pirámide, 1991; pp. 69 – 71.

En relación con esta misión, la biblioteca puede mejorar los siguientes aspectos:

Infraestructura

Dados los escasos recursos económicos con que cuenta la biblioteca no se puede pensar por el momento en ampliar las instalaciones de la biblioteca o hacerles cambios significativos. Lo que sí es posible es adecuar el espacio con el que se cuenta actualmente para prestar un mejor servicio a los niños adecuando un rincón de la actual sala de lectura como sala infantil, para los niños que acuden a hacer lectura recreativa.

Así mismo, se debe procurar realizar reparaciones locativas que no tienen gran costo, pero que visualmente ayudará notablemente en la imagen de la biblioteca, como cambios de colores claros, ya que los actuales son oscuros y presentan un aspecto de penumbra.

La biblioteca pública comunitaria debe buscar un espacio en la emisora de radio comunitaria para promover sus actividades y servicios, así como lo hacen otras instituciones del barrio como la alcaldía, el hospital o la Policía.

Aspectos administrativos

Es importante resaltar la importancia que tiene para la biblioteca pública comunitaria establecer relaciones con las bibliotecas públicas escolares de la comunidad, aprovechar la conformación de una red de bibliotecas a nivel comunitario y contar con los catálogos de dichas bibliotecas, con el fin de compartir recursos de información y fomentar la ampliación de los horarios y la creación de servicios de préstamo ínter bibliotecario. De otro lado se deben

⁴⁵ UNESCO. Unesco Public Library Manifiesto. Internet: UNESCO, 2001. P.1.

fortalecer las relaciones con las entidades prestadoras de servicios a nivel local y regional, para obtener información de interés para los usuarios relacionada con servicios de salud, educación y vivienda entre otros.

También se deben gestionar donaciones ante entidades a nivel departamental y nacional con el fin de enriquecer la colección en las áreas de interés de los usuarios que actualmente no cuentan con materiales.

Teniendo como marco el Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas “Por la Bogotá que Queremos”⁵³, se pueden aprovechar los conductos regulares de BIBLORED, ya que depende directamente de la Secretaría de Educación y en esta entidad continuamente están promocionando cursos de capacitación a personas que trabajen o estén relacionadas tanto con la educación como en las Bibliotecas.

Colección

Como se pudo apreciar en el análisis de la situación actual de la biblioteca una de las áreas de la colección que cuenta con mayor número de materiales y de mejor calidad es la de literatura infantil. La recomendación en este sentido se relaciona con el fomento de talleres infantiles y de servicios sencillos de promoción de lectura para niños se logre dar un mejor uso a estos materiales y fomentar su utilización.

Otras secciones de la colección como las relacionadas con actividades prácticas como obras manuales, artes, deportes, nutrición, entre otros se pueden promover

⁵³ Acuerdo No. 06 de junio 8 de 1998 . Art. 36. Megaproyecto No. 5 Sistema Distrital de Bibliotecas. “ Bogotá necesita más bibliotecas. No tan Grandes ni especializadas pero con la misma misión de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todos los bogotanos. Que estén más cerca de la gente, que pongan a disposición de la comunidad un ambiente estimulante, con muchas oportunidades para aprender, que estén abiertas todos los días y que estén conectadas entre ellas y con el mundo”

a través del público multiplicador perteneciente a la misma comunidad, ya que ellos se encuentran dispuestos a presentar en sus tiendas, almacenes, y sitios de comercio, la publicidad generada en la biblioteca.

Personal

Las recomendaciones relacionadas con el personal de la biblioteca tienen que ver con cuatro aspectos fundamentales:

- Estabilidad de la persona a cargo de la biblioteca. En este sentido, las autoridades locales deben identificar a un funcionario que se sienta a gusto en este cargo y que esté interesado en capacitarse para permanecer un tiempo establecido en la planificación para llevar a cabo la misión de la biblioteca. Al impedir la rotación de personal en este cargo se garantiza que los procesos propuestos en el plan se cumplan y puedan ser evaluados periódicamente y al final del proceso.
- Capacitación en los aspectos técnicos, administrativos y de servicios básicos al personal de la biblioteca, para poder prestar este servicio así como todo lo relacionado con promoción de la lectura y la biblioteca que es una de las áreas más débiles de la biblioteca pública comunitaria. Para ello lo ideal sería que la Junta de Acción Comunal gestionara la asistencia de la Red de Bibliotecas del Distrito a dar los tres niveles de capacitación básicos que ofrecen. De igual modo incentivar a las personas a cargo de la biblioteca a realizar los estudios relacionados con bibliotecas y servicios que se ofrecen a nivel departamental.
- Continuar con la vinculación de estudiantes de bibliotecología a las actividades de la biblioteca, ya que ellos le imprimen interés a las actividades que realizan y ayudan a solucionar el déficit de personal de la biblioteca.

- Establecer un contacto más cercano con profesionales e instituciones de la ciudad y del área de influencia para vincularlos a las actividades de la biblioteca y obtener su ayuda en actividades de la misma.

Promoción De Lectura

Las estrategias de promoción de lectura en la biblioteca pública comunitaria son muy escasas o inexistentes, como en el caso de la biblioteca pública Comunitaria Jorge Gaitán Cortés. Sin estrategias de promoción de lectura ni campañas de lectura, no se puede garantizar que los niños del Barrio Nuevas Delicias reciban una formación adecuada ni tengan un acceso equitativo a la información en el futuro.

De igual manera si no se realiza una promoción adecuada de la lectura y la biblioteca, entre la población adulta, la biblioteca no podrá cumplir con su función a plenitud y las acciones de promoción de lectura para niños no tendrán eco en los hogares porque los padres desconocerán el tema y no estarán motivados al respecto.

Deben realizarse mayor número de campañas de promoción de lectura a nivel de la comunidad. De igual manera se deben establecer las actividades de promoción de lectura planteadas en este estudio tanto para niños como para adultos y buscar la creación de actividades nuevas y de interés para la comunidad.

Como se dijo anteriormente se debe fomentar el uso de los materiales de literatura infantil existentes a través del servicio de sala de lectura, no sólo a causa de la importancia de fomentar la creación de hábitos de lectura en esta edad, que es la más adecuada, sino porque los niños del Barrio Nuevas Delicias no cuentan con

ninguna otra oportunidad de acceder a este tipo de materiales, sobre todo en el caso de los niños de escasos recursos económicos.

En este sentido es importante destacar que la calidad de los materiales de la biblioteca debe ser muy buena y encontrarse en buenas condiciones para prestar este tipo de servicio. De igual manera es importante involucrar a los padres en las actividades infantiles como primer paso para acercarlos a la biblioteca.

La promoción de lectura para jóvenes se puede hacer a través de los maestros de las escuelas en las áreas de español y literatura, ya que ellos se encuentran más capacitados que la bibliotecaria para realizar esta labor. Para realizar una buena labor dirigida a lograr verdaderos hábitos de lectura en los jóvenes se debe hacer un estudio más detallado de sus intereses y necesidades.

Servicios

En el área de servicios es importante consolidar paulatinamente la prestación de los que se tienen establecidos actualmente antes de crear servicios nuevos.

En el servicio específico de préstamo externo es aconsejable crear un sistema de registro del préstamo de los libros a través de fichas de préstamo. Para ello, los usuarios deben estar carnetizados y tener un registro en el cual se anoten los libros que tiene en préstamo externo cada usuario. La ficha debe quedar firmada y con fecha. Así mismo se debe fijar un plazo para la entrega de los libros a la biblioteca y multas para los casos en que la entrega se prolongue más tiempo del establecido por la biblioteca.

GUIA DE ACTIVIDADES DE PROMOCION DE LA BIBLIOTECA EN LA COMUNIDAD

Esta guía reúne una serie de actividades que puede desarrollar la biblioteca pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés, para reunir a su alrededor a los usuarios que actualmente acuden con menos frecuencia y para despertar en ellos el interés por la lectura recreativa y fomentar la formación de hábitos de lectura.

Programación Utilizando los Medios Audiovisuales

Si la biblioteca ofrece actividades con medios audiovisuales puede hacer un mejor uso de los equipos que tiene y darle a los habitantes del barrio la posibilidad de acceder a esta actividad de entretenimiento como alternativa para el buen uso de su tiempo libre.

Esta programación puede incluir festivales de cine en los que se presenten películas basadas en un libro: Para ello se realizan jornadas de lectura del libro previas a la presentación de la película y el día de la proyección de la película hacer un breve cine foro donde se comenten las diferencias entre el libro y la película y se hagan comentarios acerca del tema de los mismos.

Conformación de Grupos Artísticos, Literarios y de Producción de Medios de Comunicación

En esta actividad la biblioteca puede apoyar la labor de los gestores culturales de la localidad y facilitarles sus instalaciones en los horarios de baja consulta para sus reuniones. De igual manera puede promover las actividades planeadas por dichos grupos a través de su cartelera mural.

Todos estos grupos pueden hacer uso de las instalaciones de la biblioteca para realizar sus reuniones, el bibliotecario debe participar activamente sobre todo en los grupos literarios.

Exposiciones de Artesanías, Material Bibliográfico, Pintura Infantil

Este tipo de actividad ofrece dos alternativas: La primera es que la biblioteca exponga los materiales realizados en sus propias actividades con los niños y jóvenes o en los cursos promovidos por ella misma y la segunda es que ofrezca sus instalaciones para realizar exposiciones de otros cursos y otras instituciones. Para el caso específico de la biblioteca comunitaria de Biblioteca Jorge Gaitán Cortés, es pertinente empezar por la segunda, mientras se consolidan los servicios infantiles y juveniles. De igual manera, este tipo de actividades acerca a la población adulta al conocimiento de la biblioteca, sus servicios y actividades.

Promoción de Ferias Populares del Libro

Esta actividad se puede dar inicialmente con los textos escolares en los periodos de inicio de clases, como alternativa para ahorrar y conseguir textos usados a menor precio o intercambiar libros, mientras se crea la cultura de la feria en la comunidad. Con el tiempo esta actividad se puede hacer más frecuente y cambiar el género de los libros de la feria.

Concursos de Obras Leídas

Esta es una actividad más difícil de llevar a cabo, sobre todo por la baja asistencia de usuarios adultos a la biblioteca a realizar lectura recreativa. Es conveniente analizar la factibilidad de realizarla o no con un estudio más específico con ayuda de la comunidad.

Promoción, Investigación y Documentación

En esta actividad se busca la organización de grupos de estudio y talleres, investigaciones, expresiones, cultura y tradición oral. Esta actividad también se puede establecer con el tiempo, cuando se tengan identificados los intereses de los usuarios adultos y se les puedan ofrecer materiales específicos de acuerdo a sus intereses. Un primer paso para lograr consolidar actividades como esta es involucrar a la comunidad en los procesos administrativos de la biblioteca, sobre todo en los comités de selección de materiales y la creación de materiales.

Talleres de Creación Literaria, Declamación y Oratoria, Tertulias Literarias

Esta actividad puede relacionarse en un comienzo con la preparación de una semana, con participación de la biblioteca e ir aumentando su participación a medida que los participantes en este tipo de talleres se identifiquen con la biblioteca y sus propósitos.

Para las tertulias literarias debe ambientarse en la biblioteca a manera de reunión social o como café libro, para hacer más agradable la asistencia de la comunidad a la biblioteca. Dados los escasos recursos de la biblioteca para realizar este tipo de actividades se puede solicitar colaboración económica al comercio de municipio.

Agrupaciones Musicales

Esta es una actividad con gran proyección en el la localidad, debido a que la biblioteca actualmente le puede servir de apoyo a los cursos de música y gestión cultural en este sentido. Es importante que los grupos musicales aporten a la biblioteca su colaboración para emplear la música como medio de cohesión entre la biblioteca y la comunidad de Biblioteca Jorge Gaitán Cortés.

Además se puede programar una serie de talleres para los integrantes de los grupos constituidos actualmente para enriquecer a través de los libros y materiales de la biblioteca su formación musical.

Clubes de lectura para padres e hijos

Esta actividad busca fortalecer la formación de hábitos de lectura de los niños e involucrar a los padres en este trabajo. Consiste en conformar un grupo de personas, adultos y niños, para que periódicamente lean, discutan y aclaren todo lo relacionado con un tema específico. Deben contar con un promotor, preferiblemente alguien de la comunidad, que debe leer con anticipación el tema que tratará la sesión del club, llevando las ideas principales por escrito y adaptando las definiciones al nivel de comprensión de los integrantes del grupo.

Cajas viajeras

La biblioteca puede extender sus servicios a entidades como el hospital, la cárcel y a toda la comunidad de las áreas de influencia a través de una pequeña colección de material impreso y audiovisual seleccionado en función de los intereses y necesidades de las personas a quienes se dirige el servicio. Es importante aclarar que para poder prestar este servicio la biblioteca tiene que consolidar los servicios que presta actualmente.

Como la biblioteca no cuenta con recursos para llevar a cabo este tipo de programa puede pedir la colaboración de las entidades que recibirán el servicio.

Comités de Apoyo a las Actividades Bibliotecarias

Dadas las limitantes de personal que tiene la biblioteca actualmente, sería de gran utilidad estimular a miembros de la comunidad a aportar su colaboración como auxiliares de biblioteca, en el mantenimiento de las salas, conformando comités de coordinación de las actividades culturales, comités de amas de casa, entre otros. Para ello es necesario vincular en esta actividad a los gestores culturales del municipio.

Talleres de capacitación en promoción de lectura para madres comunitarias

Teniendo en cuenta que en área de influencia de la Biblioteca Jorge Gaitán Cortés existe un gran número de niños que son acogidos por los hogares comunitarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF – es conveniente capacitar a las madres comunitarias del municipio en actividades de promoción de lectura que puedan realizar con los grupos de niños a su cargo.

Esta capacitación se puede gestionar con el ICBF y contribuye a formar hábitos de lectura en niños y en las madres comunitarias objeto del programa.

Creación de multiplicadores locales en promoción de lectura

Con ayuda de los estudiantes de práctica de las escuelas de bibliotecología, se pueden identificar personas de la comunidad con disponibilidad e interés en ser multiplicadores locales de promoción de lectura. Una vez identificados, dichos multiplicadores deben recibir capacitación por parte de la Red de Bibliotecas del Distrito para poder desempeñarse en esta labor.

Estos multiplicadores pueden dinamizar la colección de literatura infantil con que cuenta la biblioteca a través de la conformación de la sala infantil de la misma y en las instituciones educativas del municipio.

Cursillos de formación docente

Estos cursillos tienen como objetivo capacitar a los profesores interesados en hacer un mejor uso de los libros de las bibliotecas escolares y los materiales de los rincones de lectura al interior del aula. Al capacitar a los maestros en promoción de lectura se forman multiplicadores que tienen gran influencia en la niñez de la comunidad.

Trabajo con madres jóvenes embarazadas

La biblioteca puede organizar charlas para madres jóvenes embarazadas para explicarles la importancia de leer a sus bebés. Este programa aplicado con éxito en Estados Unidos por entidades como el Pasco County Reading Council, ha demostrado que esta es una forma de fortalecer los hábitos de lectura de las madres, dar estimulación a los bebés y crear fomentar la lectura desde la primera infancia. Este programa incluye elaboración de carteles de promoción del programa para el hospital del municipio, libros de bebés recién nacidos y baby showers comunitarios.

Hágase socio de la biblioteca

Este programa busca carnetizar a los usuarios de la biblioteca con el fin de extender servicios como el préstamo externo, la consulta en sala, los servicios de referencia y los servicios de extensión bibliotecaria entre otros. Mediante publicidad radial e impresa, se invita a los ciudadanos a conocer la biblioteca

pública comunitaria Jorge Gaitán Cortés y hacerse socio de ella para poder hacer uso de los servicios que presta.

Promoción de la biblioteca a través de medios audiovisuales

Una de las formas más atractivas para reposicionar la biblioteca en la mente de sus usuarios y promocionar sus servicios es un vídeo, que tendría el siguiente guión:

- a. IMAGEN : Imágenes del entorno de la biblioteca, tomando como referencia, la avenida Boyacá y el puente que conduce a la Fábrica La Sevillana, y entrando al barrio, las casas más llamativas y que identifican la comunidad, terminando con el colegio Carlos Arturo Torres.

AUDIO: La Biblioteca Jorge Gaitán Cortés, Tú Biblioteca, te da la bienvenida, prepárate para vivir un mundo de conocimiento.

- b. IMAGEN: Por animación aparece el logotipo de la biblioteca: primero aparece un lado, con el nombre mente, después el otro lado con el nombre, alma y por último cerrando el triángulo, la leyenda cuerpo, y por último aparece el libro en el medio del triángulo.

AUDIO: Música sinfónica, pero alegre de fondo. Después “La Junta de Acción Comunal y el barrio Nuevas Delicias, han emprendido un camino hacia el conocimiento, a través de nuestra biblioteca Jorge Gaitán Cortés”.

- c. IMAGEN: Panorámica de Bogotá, que por animación se convierte en el plano del Barrio Nuevas Delicias, y en el plano aparece como central la

biblioteca, la imagen se detiene y queda localizada a nivel general resaltado la estructura de la biblioteca.

AUDIO: La biblioteca Jorge Gaitán Cortés te espera para que disfrutes de sus servicios y atención. Ven te esperamos, déjanos atenderte, ya que la biblioteca es nuestra biblioteca.

- d. IMAGEN : Aparecen niños de tres costados de la biblioteca, formando un triángulo para ingresar a la biblioteca. Los niños deben pertenecer a la misma comunidad y en lo posible de diferentes colegios.

AUDIO: La comunidad del barrio nuevas delicias crea un sitio acogedor y de esparcimiento para habitantes con ganas de progresar, aprender y salir adelante. Una forma de utilizar tu tiempo libre, con acceso a la información, a la educación, y a la cultura.

- e. IMAGEN : Se ingresa al interior de la biblioteca, siempre con una música de fondo suave, como invitando a sus habitantes, a que lleguen al lugar. Después se hace un recorrido, por cada uno de los estantes, que ya se encuentran señalizados, y se detiene un poco en cada uno de ellos, para mayor comprensión del sistema DEWEY.

AUDIO: La biblioteca cuenta con servicios de referencia como diccionarios, atlas, enciclopedias, anuarios. Igualmente todos pueden acudir, niños, jóvenes y adultos. La biblioteca no es solo para tareas, es un espacio de creatividad, aprendizaje, y lúdico.

- f. IMAGEN: Aparece otra el logotipo por animación en círculos, en el interior de la biblioteca y posándose cada vez en cada estante. A su vez, aparecen imágenes de personas de todas las edades dentro de la biblioteca en lugares donde se aprecia claramente la identidad corporativa.

AUDIO: la biblioteca nos permite ingresar a un mundo maravilloso, una comunidad, amable y culta con mejores oportunidades de aprendizaje y esparcimiento para todos.

IMAGEN: Cierre con el logotipo de la biblioteca y el nombre en ZOOM con acordes de música final.

Promoción de la biblioteca a través de medios Impresos

Aviso

Es el medio apropiado para reposicionar la imagen de la biblioteca en la comunidad. Realizado en Lona Konkord Blanca, con terminales laterales en dorado y unas dimensiones de tres metros de largo por 0.75 de ancho, lleva el logotipo con el nombre de la biblioteca en letras grandes, color rojo y azul en un fondo blanco. Se ubicará en la parte frontal de la biblioteca, ya que es el lugar que da hacia la avenida 63 y desde allí es más fácil localizar la biblioteca visualmente.



Señalización interna

La señalización interna está diseñada para guiar al usuario desde el mismo momento que ingresa al edificio.

A través de flechas indicativas que van desde la escalera hasta la puerta de acceso a la biblioteca se guía al usuario hasta el salón en donde se encuentra ubicada la biblioteca.

Una vez allí, el usuario puede acceder a sus servicios y al material existente sobre su área de interés de una manera fácil. Cada estante que contiene el

material bibliográfico, se encuentra señalizado con un aviso en donde se indica el número de clasificación.



Folleto Informativo

Es el medio para dar a conocer la biblioteca, su localización y sus servicios en la comunidad. Está hecho en papel bond tamaño carta para que resulte económica su reproducción y la información que se incluye se distribuye en tres columnas, según se puede observar en anexo.

Separadores

Es otro medio de publicitar la biblioteca y posicionarla en los miembros de su comunidad. Con dimensiones de 18 cms de alto por 4 cms de ancho, posee características de diseño muy semejantes al del folleto, para guardar la uniformidad e ir generando una imagen de marca de la biblioteca; que sea fácil de identificar. En los separadores se incluye información general de la biblioteca alusiva al horario, dirección, teléfono, servicios básicos que presta y una frase

sugestiva invitando a los usuarios a visitarla, todo ello acompañado del logotipo en los mismos colores del resto de material publicitario.

Su actualización debe hacer en forma periódica aprovechando al máximo la posibilidad que ofrecen los dueños de negocios, tiendas y locales comerciales de la zona, para su distribución, así como las instituciones educativas del sector Nuevas Delicias.

Promoción de la biblioteca a través de cursos y talleres de usuarios

Se propone la formación en el uso de la biblioteca, cuyo objetivo principal es que toda la comunidad de usuarios se familiaricen con ella, conozcan su organización y funcionamiento y sean capaces de acceder a cualquier documento, bien con el objetivo de obtener información o para disfrutar con su lectura. Los siguientes son dos ejemplos de taller:

TALLER INDUCCIÓN A USUARIOS	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducir al usuario para que conozca la biblioteca, sus instalaciones y sus servicios. ▪ Lograr que los usuarios comprendan cada uno de los elementos que componen una signatura topográfica y su importancia en el proceso de búsqueda de información. ▪ Lograr que los usuarios entiendan como es la organización física de los documentos existentes en la biblioteca ▪ Inducir a los usuarios en manejo de los sistemas de almacenamiento y recuperación de información existentes en la biblioteca. ▪ Desarrollar habilidades para la búsqueda y recuperación de información en los usuarios de la biblioteca. ▪ Realizar ejercicios de búsqueda y recuperación de información
POBLACIÓN	Comunidad Barrio Nuevas Delicias
PROPÓSITO	Lograr que la comunidad reconozca la biblioteca Jorge Gaitán Cortés como parte de su vida cotidiana, reduciendo el tiempo de desplazamiento, tiempo de búsqueda de la información, y cualificar las condiciones de calidad de vida de los Habitantes del sector.
DESCRIPCIÓN	El taller de formación de usuarios es una actividad que permite a la biblioteca brindar ciertas condiciones y características que le permita a sus usuarios conocer la biblioteca y desenvolverse adecuada e independientemente en sus visitas y búsquedas de información.
METODOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Se utilizaran las instalaciones de la biblioteca, las colecciones y los mecanismos de recuperación existentes. • Visitas guiadas • Explicación detallada de las partes que conforman la signatura topográfica y de la manera como se encuentra organizada la colección de acuerdo con el sistema de clasificación Dewey. • Ejercicios prácticos de búsqueda y recuperación de información

	Se trabaja 1 visita diaria con grupos de 10 personas
DURACIÓN	<p>Dos sesiones de cuatro horas con un descanso de 15 minutos en cada una.</p> <p>La fecha de realización deberá ser acordada conjuntamente con los padres, teniendo en cuenta que en su mayoría trabajan todo el tiempo. De ser necesario, la biblioteca deberá estar dispuesta a realizar el taller los días domingo o festivos.</p>
EVALUACION	<p>El taller deberá ser evaluado en forma individual por cada uno de los participantes, para ello se tendrán formatos de evaluación previamente definidos.</p> <p>Dependiendo de cada actividad, y de los resultados esperados, se evaluarán los grupos participantes.</p>

TALLER ANIMACIÓN DE LA LECTURA	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar la lectura en los niños y jóvenes ▪ Crear actitudes de crítica y análisis en la lectura ▪ Estimular la lectura y el acercamiento a los libros
POBLACIÓN	Niños y jóvenes Comunidad Barrio Nuevas Delicias
PROPÓSITO	Lograr que los niños y jóvenes tengan sentido de pertenencia hacia su biblioteca y su material bibliográfico
ACTIVIDAD No. 1	<p style="text-align: center;">Acercamiento al libro</p> <p><i>Objetivo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entender el libro como objeto artístico que incentive su cuidado y buen trato. ▪ Profundizar en temas específicos que inviten a los niños a realizar ejercicios de investigación.
ACTIVIDAD No. 2	<p style="text-align: center;">El libro que más me gusta!</p> <p><i>Objetivo:</i></p> <p>Dar participación a los niños creando un espacio de expresión sobre sus necesidades, intereses y lectura.</p>
ACTIVIDAD No. 3	<p style="text-align: center;">Promoción de lectura para colegios</p> <p><i>Objetivos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicar e identificar las diferentes salas y servicios de la

	<p>biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear una familiarización de los niños hacia la biblioteca, propiamente los libros y los procesos que se llevan a cabo dentro de la biblioteca. ▪ Crear un interés real por la lectura ▪ Establecer diferencias en el material bibliográfico, diferenciar diccionarios, enciclopedias, revistas, vídeos
<p>ACTIVIDAD No. 4</p>	<p>Aprendiendo con Internet</p> <p><i>Objetivos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar a los niños en el uso de Internet de forma abierta y autodidacta. ▪ Empezar a formar usuarios responsables del manejo de información contenida en la red. ▪ Explorar los diferentes tipos de información que ellos pueden encontrar en Internet y con esto empezar a crear sus propios criterios de selección. ▪ Crear una relación de ayuda y soporte entre el libro y el computador

MEDIOS PARA COMUNICAR EL MENSAJE

Por sus características la campaña de promoción aprovechará los medios locales de comunicación masiva que existen en la comunidad. Se trata de medios que han manifestado su interés por colaborar en los aspectos relacionados con la difusión de la biblioteca, que no tienen costo de pauta publicitaria y que sólo requieren que se les alimente con información y mensajes, entre ellos se pueden mencionar:

- **Periódico local:** la comunidad posee “La Voz de las Delicias”, periódico que se distribuye gratuitamente con información de interés para la comunidad. el material que se entregue para promocionar la biblioteca están dispuesto a publicarlo.
- **Volantes:** se consideran los volantes como medio muy eficaz. Tendrán el logotipo de la biblioteca y referencias mensajes llamativos, atractivos y familiares, que cumplan los distintos objetivos. Por supuesto se trata de volantes sencillos, de costo bajo, pero sugestivos y atractivos.
- **Perifoneo:** en el barrio hay personas dispuestas a dar a conocer la biblioteca a la comunidad, por medio de un altoparlante.

Si bien las estrategias expuestas no van a solucionar del todo los problemas expuestos, se espera por lo menos los va a minimizar los al máximo, además de mostrar nuevas alternativas para que la biblioteca teniendo como punto fuerte con el apoyo de la Junta de Acción Comunal gestione la adquisición de recursos para la poder llevar a cabo lo propuesto en su misión y visión.

Finalmente, la biblioteca debe aprovechar el entorno de la biblioteca=su población heterogénea compuesta por empleados, comerciantes, amas de casa, pensionados, niños y jóvenes, para buscar su apoyo y colaboración en todo lo relacionado con la biblioteca, su promoción y la difusión de los servicios, pues si

bien es cierto el mercadeo, la comunicación y el trabajo comunitario son medios maestros que apoyan los procesos de construcción y apropiación de los servicios bibliotecarios en la comunidad, conocer cómo funciona la comunidad, su dinámica de actuación, su comportamiento, sus necesidades, expectativas y sus respuestas son acciones prioritarias para asegurar la aceptación de todos los públicos, inducir comportamientos y dar soluciones acertadas.

Por lo anterior, en la propuesta del plan de mercadeo y difusión de la biblioteca, se busca adaptar las técnicas de marketing utilizadas para productos tangibles y llevarlas al campo de los servicios bibliotecarios.

5. EXPERIENCIAS DE LA PRACTICA

5.1. Práctica en Archivos

5.1.1. Fondo trabajado

En el Archivo General de la Nación se encuentra la documentación comprendida entre 1621 y 1950 aproximadamente, a este grupo de documentos se le considera un archivo acumulado de carácter histórico.

Se trata de una documentación acumulada completamente desorganizada y sin ningún inventario, perteneciente a instituciones ya desaparecidas, que solo hasta 1995 empezó a ser organizada. En la actualidad, el Archivo General de la Nación dentro de sus proyectos tiene como prioridad organizar esta documentación según los principios archivísticos ya establecidos y los estándares de descripción internacionales en materia de descripción. El Fondo trabajado es el correspondiente al Ministerio de Justicia, serie “sentencias Judiciales”, período de 1900 a 1930.

Dentro de la metodología establecida para la práctica se tuvieron herramientas como el diario de campo y la observación para el desarrollo del trabajo. En este ámbito se desarrollaron una serie de actividades paralelas a la organización de los documentos. En primera instancia, con el manejo de la documentación del fondo correspondiente; se tuvo un gran acercamiento a la historia y evolución de las instituciones coloniales y de la época de la república, así como a la estructura organizacional colombiana desde sus orígenes, hasta nuestro días, lo que permitió contextualizar la documentación tratada en el período histórico correspondiente.

Para tener mayor claridad en la fundamentación teórica y en la realización de la práctica en archivos, también se tuvo la oportunidad de escuchar a expertos como

Jairo Penagos, William Martínez, director del Departamento de Descripción Documental del Archivo General de la Nación y al Doctor Jorge Palacios Preciado, director del AGN.

En lo concerniente a la clasificación documental de fondos históricos se realizó, desde un punto de vista funcional más que orgánico, debido a que las instituciones de la época no funcionaban en una sola sede ni tenían un organigrama establecido. Las funciones eran cumplidas por los funcionarios de la administración en distintos lugares, lo cual contribuye a que los archivos estén disgregados en el contexto geográfico e institucional; afortunadamente para los historiadores y archivistas, que participan en la organización de estos fondos acumulados, las funciones y actividades de cada institución remota están bien delimitadas.

En este orden de ideas, se sigue la metodología propuesta por Antonia Heredia, para la organización de archivos acumulados. Aquí, el inicio del recuento histórico general de las instituciones, permitió situar el documento en la época precisa y en la institución a que corresponde, igualmente se analizar los documentos que contenían cada paquete. Se clasificó la documentación en las series correspondientes elaborándose el cuadro de clasificación auxiliar y registrando los documentos en los formatos de descripción de archivos lo cual se realizó de una manera manual según el formato de inventarios establecido por el A.G.N.

Con la práctica en archivos, se afianzaron los conocimientos adquiridos durante la carrera a la vez se prestó un servicio social y se contribuyó de alguna manera con el progreso del país y de la investigación al posibilitar el manejo de la documentación histórica clasificada y organizada de acuerdo con las normas internacionales y las políticas del AGN. Para los practicantes hubo un crecimiento personal y profesional; mediante el cual se comprendió mejor la misión del

archivo histórico, y el importante rol desempeñado por el profesional que administra un archivo de este tipo.

En cada diario de campo se dejaron plasmadas, las actividades realizadas en la práctica de forma continua y sistemática y precisamente de aquí surge el tema de investigación del presente trabajo.

5.1.2. Procesos archivísticos aplicados desde la clasificación a la descripción

Organización

“La organización de un archivo corresponde a una doble necesidad: proporcionar una estructura lógica al fondo documental, de modo que represente la naturaleza del organismo reflejado en él y facilitar la localización conceptual de los documentos”⁵⁴.

Principio de procedencia

Este es el principio básico que nos atañe para la aplicación de normas archivísticas en la documentación histórica del Ministerio de Justicia (1900-1930), ya que en esencia este principio se encuentra fundamentado en respetar el origen de los fondos; es decir mantener agrupados sin mezclarlos con otros los documentos de cualquier naturaleza emitidos por una organización, así como lo confirma Carmen Cayetano Martín “el principio de procedencia o de respeto a los fondos: los archivos o fondos de archivos de una misma procedencia no deben mezclarse con los de otra”. Además de mantener separados los acervos documentales con todos sus documentos producidos, Michel Duchein

⁵⁴ CRUZ MUNDET. Manual de Archivística. Cap. 10. p. 229

complementa “el respeto de los fondos está tradicionalmente considerado, se desde la segunda mitad del siglo XIX como el principio fundamental de la archivística”⁵⁵ . Aquí en donde entra a jugar el conocimiento del archivero, ya que teniendo en cuenta los conceptos anteriores, se deduce que no solamente se va a conformar un archivo en su orden lógico, sino que hay que respetar el fondo documental.

Esto trae a colación que la documentación histórica que se encuentra en estudio por parte de los practicantes de 10º semestre, debe reunir los dos conceptos relacionándolos de tal manera que el uno sea parte del otro. Mas adelante Duchein en su tratado nos habla de “proveniencia de un fondo” y dos dice que es el conjunto de documentos que tienen el mismo origen, pero el término aquí cobra ambigüedad porque mientras que no existe ningún problema por los documentos producidos y conservados por el mismo organismo, si pasa a mayores cuando se trata de documentación como es el caso de la documentación del Ministerio de Justicia que sus entes han sufrido cambios de nombre, de funciones, creación por secciones, supresiones, existencias efímeras y nuevas creaciones. (ver más adelante reseña histórica del Ministerio de Justicia).

Análisis de los documentos según el principio de procedencia

Los grupos de documentos organizados durante la práctica en el Archivo General de la Nación, correspondieron al Ministerio de Justicia. Se trataba de copias de sentencias puestas en ejecución en el período comprendido de 1900 a 1930, ejemplo de ello; es la “copia del auto de proceder y de las sentencias de primera y segunda instancias dictados en la causa dirigida en el juzgado primero superior del Distrito Judicial de Tunja contra Víctor Manuel Bravo por el Delito de Homicidio”⁵⁶, allí la información contenida sobre los fallos condenatorios, lleva a

⁵⁵ DUCHEIN MICHEL. Archivología. El respeto de los fondos en archivística. P. 7

⁵⁶ Ver anexo copia de las sentencias No. 1

que posteriormente se realicen estudios más profundos sobre la justicia que se impartía en la época de acuerdo al Código Penal Vigente. Igualmente los principales delitos por los cuales se juzgaba a los reos eran: homicidios, heridas y riñas, hurto de ganado mayor, fuerza y violencia, ratería y vagancia, resistencia a la autoridad, bigamia, escándalo público, daños al ferrocarril, irrespeto al culto y fraude de la renta de licores.

La documentación analizada en el Archivo General de la Nación proveniente de la administración de justicia a través de los juzgados municipales de Boyacá, Tolima, Cundinamarca y Valle.

Delimitación de las series

Una vez delimitados los grupos documentos a describir se procede a la catalogación de los expedientes, ordenándolos según la lógica de su tramitación.

Los elementos que componen un ficha catalográfica para expedientes, son los siguientes:⁵⁷

Fechas: se consigna las extremas, es decir, la inicial y la final del expediente. Ello no quiere decir que la inicial sea la del documento más antiguo sino la del que inicia la tramitación, pues a veces este lleva la documentación anexa de fecha anterior, por ejemplo: partidas de nacimiento, certificados, escrituras, etc). Así mismo la fecha final la proporciona el documento de resolución o el último, en caso de expedientes incompletos, pero nunca la diligencia de archivo.

⁵⁷ SIERRA, V.E. El expediente administrativo: Esbozo de tipología documental. EN: Boletín de ANABAD. No. 2. 1979. p.247-260

En la documentación del Ministerio de Justicia, se encontraron las siguientes series:

FONDO	SERIES	• SUBSERIES
Ministerio de Justicia	Asuntos Judiciales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estafa ❖ Falsedad ❖ Malversación caudales públicos ❖ Heridas y maltratamientos de obra ❖ Perjurio ❖ Fuga de preso ❖ Incendio ❖ Abuso de confianza ❖ Bigamia ❖ Relaciones ilícitas ❖ Amancebamiento ❖ Abandono de niños ❖ Fuerza y violencia ❖ Corrupción ❖ Juegos prohibidos ❖ Vagancia ❖ Falsificación de moneda

Principio de respeto al Orden Original

Y aunado al principio de procedencia, viene el principio de orden original que no es otro que organizar la documentación a medida que se va produciendo o como aclara Cayetano Martín “ o de respeto a la estructura archivística: un fondo de archivo debe conservar o recibir una clasificación que corresponda a las estructuras administrativas internas del organismo que lo ha creado”.

Clasificación por tipo documental

“Al existir infinitos tipos documentales, cada uno de ellos, está hecho a la medida de una actividad administrativa, por lo tanto hay tantos tipos documentales de acuerdo a las tramitaciones o actividades haya en la administración pública, privada o personal”⁵⁸

Vásquez, afirma que la clasificación en este debe ser por actividades o funciones sin que se llegue a duplicar tipos documentales o actividades y para ello, cita la planificación como medio de normalizar tanto la producción documental así como las actividades a que corresponden.

Clasificación por tradición documental

“Es el carácter o atributo de un documento de archivo que se origina en el objetivo que persigue cada uno de sus ejemplares y permite clasificar tales ejemplares como original, copia, borrador o minuta”⁵⁹; es decir, al tener los documentos los atributos citados anteriormente, se estaría haciendo una clasificación en forma duplicada, ya que al tener solo el original, éste basta para ser clasificados sin tener en cuenta los borradores o copias. Aquí se estaría violentando un objetivo de la archivística moderna como es el de evitar la masificación de archivos, generando sólo documentación debidamente planeada y con fines de prueba, testimonio o administración.

De otro lado, Theodore Shellenberg⁶⁰ afirma que “clasificación consiste en la agrupación de documentos de la misma clase disponiéndolos en grupos y subgrupos de acuerdo con los diversos elementos de la entidad generadora” y él mismo continua “la clasificación consiste en describir y delimitar categorías y

⁵⁸ Manuel Vásquez. Introducción a la archivología. Archivo General de la Nación. P 22

⁵⁹ Ibid., p.24

⁶⁰ Archivos Modernos. P.38

clases (serie, grupo, colección, agregado o conjunto de entidades que poseen por lo menos una característica en común, es decir la aplicación del organigrama, formando grupos o clases de documentos de acuerdo al principio de la institución productora y sus dependencias (secciones, series, colecciones) o el proceso de identificación o establecimiento de series pero formando parte de una estructura general”. Esta definición es la más cercana a la realidad, ya que se tiene en cuenta criterios como la estructura administrativa, así como la formación de series y grupos a los cuales pertenece la documentación. Al afirmar Schellenberg que al menos los documentos deben tener una característica en común, hace alusión a la tipología a la cual pertenece, sin romper el principio de procedencia o entidad productora.

Descripción documental

“La descripción es el puente que comunica el documento con los usuarios. En la cabeza del puente está el archivero que realiza una tarea de análisis que supone identificación, lectura, resumen e indización que transmite al usuario para que éste inicie la recuperación en el sentido inverso a partir de los índices”.⁶¹

Según Antonia Heredia, la descripción documental es el proceso de análisis de los documentos de archivo o sus agrupaciones materializadas en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Según Maria Luisa Conde, se entiende por descripción documental la fase de tratamiento archivístico destinada a la elaboración de los instrumentos de información para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y colecciones de los archivos.

⁶¹ HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística General: Teoría y práctica. 6ª. Ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1993. Cap. 17. p. 445.

Por otra parte Aurelio Tanodi, la palabra descripción, en términos amplios es la enumeración de las cualidades y elementos fundamentales de una persona o de un objeto (documento), de tal manera que la persona que la efectúa pone en conocimiento de otros los rasgos determinados que identifican lo que se describe.

Theodore Schellenberg considera el trabajo descriptivo como una disciplina profesional, al desarrollarlo el archivista obtiene conocimientos sobre la procedencia, contenido, arreglo y significado de los documentos con que trata. Dichos conocimientos los registra en auxiliares de localización que tienen un doble propósito: hacer que los documentos sean conocidos de usuarios importantes y facilitar la investigación al archivista. Los auxiliares de localización sirven como medio para eliminar el elemento personal en las labores de servicio y colocarlas sobre una base sólida y metódica.

Y finalmente Schellenberg, afirma que la descripción es la tarea que engloba las variadas y diversas actividades del archivero, para elaborar los instrumentos que facilitan el acceso a los fondos en general y a los documentos en particular.

Elaboración del cuadro de clasificación documental auxiliar

Este cuadro se elabora teniendo en cuenta el principio procedencia y el orden natural de los documentos y su objetivo es, “agrupar jerárquicamente las series documentales en torno a los órganos o funciones desarrolladas por una institución a lo largo de su gestión”⁶²

⁶² HEREDIA HERRERA ANTONIA. Principios Archivísticos. Madrid. 1998

El cuadro de clasificación debe tener una base, o partir de una hipótesis. Hay que ir integrando la documentación en las secciones y subsecciones, series y subseries de la institución y estudiar sus actividades a través de:⁶³

- Normas y leyes de cualquier época en relación con el fondo que se va a clasificar
- Historia de la institución
- Normas de organización interna
- Manuales de administración
- Diplomática

Para que este cuadro cumpla con todos los objetivos para los cuales sea creado, es necesario que cumpla con requisitos como: simple, flexible y su organización y lógica ha de ser fácilmente asimilable a los usuarios.

Clasificación documental auxiliar

CLASIFICACIÓN ORGÁNICA			CLASIFICACIÓN FUNCIONAL		
ENTIDAD	SECCIÓN	SUBSECCIÓN	SERIE	SUBSERIE	
Ministerio de Justicia	Cuarta Justicia	Gobernación de Boyacá	Asuntos Judiciales	Hurto	
Ministerio de Justicia	Cuarta Justicia	Gobernación de Boyacá	Asuntos Judiciales	Homicidio	

⁶³ RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio Ángel. Manual de archivística. Madrid: Editorial Síntesis, 1995, p.49

5.2. Práctica en Bibliotecas

Por otro lado, dentro del plan de estudios de la carrera de Sistemas de Información y Documentación, se ha incorporado al programa la práctica de grado en Bibliotecas, abriendo espacios para introducirse en la investigación y de esta forma buscar el fortalecimiento profesional y el desarrollo de la carrera, ya que se presenta la ocasión de involucrarse en el trabajo de campo para comparar la academia con la realidad social que vive el país.

La práctica de grado es de vital importancia, ya que a través de la misma se adquiere experiencia, nuevos conocimientos, habilidad creadora en materia de investigación, aprendizaje sobre hechos concretos y se facilita la adquisición de las bases fundamentales para el desarrollo en el campo laboral.

Una de las ventajas que ofrece este tipo de trabajo es la amplitud de visión que concede a los estudiantes desde un punto de vista concreto y real. Se comprende de una manera real el entorno natural de la sociedad y se examinan los hechos y conductas a través de una óptica social aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Archivos

La archivística es una de las disciplinas, que cada día toma mayor importancia dentro del desarrollo investigativo, por esto dentro del marco teórico que ha establecido la Universidad de la Salle, esta área forma parte importante para el desarrollo profesional de los egresados en la carrera de Sistemas de Información y Documentación., de esta manera la práctica en el área archivística es fundamental para el logro de la parte conceptual aprendido durante la carrera, dando elementos para el futuro desarrollo profesional.

En el área de la archivística, se toman diferentes disciplinas relacionadas con el manejo documental, facilitando al egresado, la toma de decisiones en todo el proceso de la documentación, comprendiéndola no solo desde el punto de vista del archivo, sino conjugándola con las demás áreas, para conformar un todo, es así como la práctica en archivos puede generar líneas de investigación y especialización dentro del campo archivístico.

La experiencia derivada de la práctica en el Archivo General de la Nación, cumple con dejar su huella imborrable en el practicante, ya que allí tiene su primer encuentro con documentación y más en este caso, histórica.

Con la realización de la práctica se afianzan los conocimientos archivísticos y al mismo tiempo se presta un servicio social para el progreso del país. Estas actividades apoyan el crecimiento profesional en el área de archivos y simultáneamente lleva a la mejor comprensión de la razón de ser de un archivo histórico y de la importancia del rol profesional del archivista en el contexto de un archivo de esta categoría.

A partir de mi experiencia personal en la ordenación de fondos archivísticos históricos, se llega a la convicción de que no es posible procesar conjuntos documentales si no han sido identificados y analizados. Aquí entra en juego, cuando algunas personas u otras disciplinas consideran la archivística como una auxiliar de sus ciencias que son mas importantes e imprescindibles para el desarrollo de una comunidad, pero no han tenido la capacidad de extrapolarse e identificar el estudio de los archivos como una ciencia que no solo apoya a sus labores e investigaciones sino que además es el punto de partida para estudios que hoy no serían realidad sino hubieran tenido a esta ciencia como punto de partida.

¿Cómo vamos a adquirir el conocimiento de la proveniencia de un fondo? Los términos misión, mandato, legislación, reglamentos, circulares, cartas, expedientes, son las fuentes de los archiveros, pero se sabe que una mediación continua se coloca entre el aparato legal administrativo y su componente humano.

Es esencial reconocer cómo el contenido informativo y sus procesos archivísticos se ve determinado por las funciones de su creador, cómo la forma, es determinada por la estructura orgánica dentro de la cual se producen y cómo la forma de interrelaciones de sus documentos (dentro de cada conjunto) son determinadas por las actividades y procedimiento que las generan.

Los documentos que son creados por una sociedad, deben reflejar sus mandatos, funciones y actividades de sus creadores y el juego de fuerzas sociales, el tejido social, los principales sucesos y temas de cada era. El método para alcanzar esa meta debe encontrar su base teórica en la naturaleza de los documentos en sí mismos.

Queda mucho camino para recorrer del quehacer archivístico respecto a los fondos históricos, ya que la mayoría de investigaciones y aportes surgen de los historiadores y con ellos tenemos una gran deuda profesional documental.

6.2. Bibliotecas -recomendaciones

Es importante conocer las necesidades de información de una biblioteca y más si esta es de tipo comunitario, ya que la información suministrada, va a ser de gran utilidad para la misma comunidad que compone esta población.

Las bibliotecas mayores o con más recursos pueden ayudar a las bibliotecas menores, facilitando capacitación a sus coordinadores, realizando programas que las involucren y formando promociones para dar a conocer a sus habitantes estas bibliotecas descentralizadas.

Seguir con las prácticas en las diferentes unidades de información, donde se requieran servicios de futuros profesionales ,para así contribuir al desarrollo de las bibliotecas desde el punto de vista social y comunitario.

Motivar al estudiante para que ejerza su labor en las prácticas con la responsabilidad y profesionalismo que un compromiso de esta naturaleza requiere para que se realice con total eficiencia, dejando el nombre de la universidad de la Salle y del mismo estudiante bien alto y abriendo camino a nuestros compañeros nos preceden.

BIBLIOGRAFÍA

AGUDO GUEVARA, Alvaro, MEJÍA, Myriam; Instituto Autónomo Biblioteca Nacional IABN- Venezuela. Lectura, biblioteca y comunidad: tres estudios. Bogotá: CERLALC, 1993. 301-370.

ALVAREZ, Ursicino. Curso de Derecho Romano, Tomo I. Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1955. p. 276

CLARIÁ OLMEDO, JORGE A., Tratado de Derecho Procesal Penal, t. I, pág. 171

CONCEJO MUNICIPAL DE BOGOTÁ, Libro de expedientes de Acuerdos del Concejo Municipal Bogotá, año 1910, Fondo Histórico siglo XX, tomo 19.

CORTES ALONSO, Vicenta: Formación para la información, II Congreso Anabad, Cáceres, 1985, "Boletín de Anabad", Madrid, XXXV, 1-2, enero-junio, 1986, p. 31-44.

Diagnósticos Culturales por localidad [Bogotá].

DURANTI, Luciana. Diplomática: Usos nuevos para una nueva ciencia. Sevilla, Carmona. 1997, p. 26.

DUVERGER, Maurice. Métodos de las Ciencias Sociales. Bogotá, Ediciones Ariel, 1972, Pág.155

FUNDACIÓN Bertelsmann. El programa de Análisis de bibliotecas (PAB).

FUNDACIÓN MISIÓN COLOMBIA, Historia de Bogotá, Bogotá, Villegas Editores, tomo II.

GARCIA DE BENEDICTIS, Ana Virginia. La selección documental dentro del proceso de organización de un archivo. EN : Revista del archivo nacional, San José Costa Rica, 1990, Nos 1-12, ene-dic 90, p. 9-41

GIRY, Manuel. Diplomática Francesa. P. 224

GHISO, Alfredo. Bibliotecas populares comunitarias (tránsitos y negociaciones socioculturales). En: **I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD** (18 al 21 de Septiembre de 2001: Paraninfo Universidad de Antioquia).

GOROSITO López, Antonio. La Biblioteca Comunitaria: Una experiencia de Organización social, educativa y cultural. En: Revista BIBLIOS. Año 4, No. 15, Abril-junio 2003.

HEREDIA HERRERA, Antonia: Recopilación de estudios de diplomática Indiana, Sevilla, 1985, p. 2

_____ Los cedularios de oficio y de parte del Consejo de Indias: sus tipos documentales (s.XVII), Sevilla, 19722, p.3 1988.

JARAMILLO URIBE, Jaime, "Perfil histórico de Bogotá", Historia Crítica, Universidad de los Andes, No. 1, 1989.

KESTER, Richar M. The Library as information center: a "utility" model for information resource management and support. In: Library Trends. v.43 (3) 1994. p. 375

KLAASSEN, Ute; WIERSNA, Chris. Gestión de la calidad y marketing de las bibliotecas públicas. Barcelona. Fundación Bertelsmann, 1999. 184 p.

LASCO FERNÁNDEZ DE MOREDA, FRANCISCO, Curiosidades penales de la historia del derecho criminal: Notas sobre las ordalías. La ordalía del hierro candente, L.L. 114, pág. 965.

LIBRO DE EXPEDIENTES de Acuerdos del Concejo Municipal de Bogotá, año 1910, Fondo Histórico siglo XX, tomo19, sin foliar.

MELO, JORGE Orlando, "El proceso de modernización en Colombia, 1850 – 1930".

MENDEZ A., Carlos. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias sociales, económicas, contables y administrativas. 2 ed. Bogotá: McGraw-Hill, 1995, p. 85-126

MOULIN, Club Jean. El Estado y el ciudadano. España: Aguilar, 1967. 400 p.

NÚÑEZ CONTRERAS, Luis: Concepto de documento "Archivística. Estudios Básicos", Sevilla, 1983, p. 38

PALACIOS PRECIADO, Jorge. Archivo nacional de Colombia. EN: Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín Colombia. Vol. 8 No. 1 Ene-jun 1985. p. 35-45.

ROMERO TALLAFIJO, Manuel. Archivística y archivos: Soportes, edificios y organización. Sevilla: Carmona, 1997.

SÁNCHEZ JARAMILLO, Luis Fernando. Archivística Judicial. Manizales. Centro de Regionalización y Educación a Distancia, 1997. p. 29

SZAFRAN, P. Perfil del intermediario de información en Bibliotecas para el Gran Público: El caso de las bibliotecas comunitarias en Montevideo. Montevideo. Tradinco. Agrupación Cultural La Brújula. 2002.

TOVAR, Mauricio. Archivos de la rama judicial. EN: Sistema Nacional de Archivos de Colombia: Balance y Perspectivas: Memorias del VIII Seminario. Bogotá. D.C., 27-29 de octubre de 1999.

http://www.cobdc.org/09jornades/8es_Jornades/comunicacions/05_02comunic.pdf.

Consulta Julio 15 de 2003

<http://www.fundacionbertelsmann.es/publicaciones> Consulta agosto 23 de 2003

<http://www.concejovisionario.org/navegadores/planeacion.htm>, Consulta febrero

2003

DIAGNÓSTICO BIBLIOTECA JORGE GAITÁN CORTÉS

3.1. DATOS GENERALES		
NOMBRE	Jorge Gaitán Cortés: nombre en honor a este arquitecto que obtuvo menciones importantes durante los años 60 y 70 por sus aportes a la arquitectura de Bogotá.	Total
DIRECCIÓN	Transv. 62ª No. 43-66 Sur	
INSTITUCIÓN	Junta de Acción Comunal	
BARRIO	Nuevas Delicias	
LOCALIDAD	No. 8 Ciudad Kennedy	
ÁREA EN M²	320- M2 segundo piso	
HORARIO	Lunes a viernes de 8:30 a 12:30 y de 1:30 a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	12 ½ horas semanales
PROMEDIO USUARIOS	Diario 80 a 100 Mensual 1.580	1.580
CARGO Y NO. FUNCIONARIOS	2 cargos - Coordinadora de la biblioteca - Auxiliar biblioteca -	2
SERVICIO DE VIGILANCIA	No	
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	Referencia SI Consulta en sala SI Formación usuarios NO Fotocopias NO Animación lectura SI Internet NO	
PUESTOS DE LECTURA	Sala General 72 Sala infantil 29	Total 101

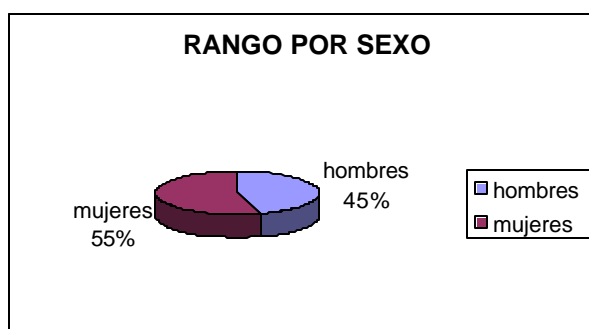
3.2. INFRAESTRUCTURA		
1. EQUIPOS	Computador Impresora Teléfono T.V.	3 1 1 1
2. SERVICIOS	Información Apoyo	Si Si
3. PROMEDIO USUARIOS	De lunes a viernes (diario) Sábados	80 a 100 15 a 20
4. FONDO BIBLIOGRAFICO	Referencia General Infantil Textos escolares Materia didáctico Mapas Otros	Si Si Si Si No No
5. MOBILIARIO	No. Estantes Ficheros Portaperiódicos Vitrina Mesas Escritorios Carteleras Sillas Revisteros Archivador Casilleros	10 Subutilizados 2 2 12 x 6 puestos cada una = 72 5 1 78 2 subutilizados 3
6. FUNCIONARIOS	- Nivel académico - Áreas de capacitación - Fortalezas - Debilidades	Bachiller Sistemas Amabilidad, disposición, carisma Conocer el sistema de clasificación DEWEY
7. AREA FISICA	Ubicación Área Iluminación Ventilación Seguridad física Señalización	Punto estratégico 200 M2 deficiente buena No existe No existe
8. ACCESO	Su ubicación geográfica permite el acceso de forma fácil, ya que cuenta con avenidas ejes como la autopista sur y la avenida Boyacá. Su localización se encuentra cerca al plan vial arterial y con varias rutas de transporte público.	
9. RADIO DE COBERTURA	3 Kms . población de barrios como Boita, Kennedy y Nuevas Delicias, Nueva Muzu	
10. COLECCION	Aprox. 1.500 volúmenes. 200 subutilizados por falta de procesos técnicos, reparación, restauración, actualización. <u>Colección local o regional</u> No posee una sección que abarque o contenga historia local o acontecimientos de la comunidad.	

ENCUESTA USUARIOS BIBLIOTECA JORGE GAITÁN CORTÉS

La encuesta fue desarrollada entre abril 5 y mayo 3, dándonos un tiempo de casi un mes para detectar las debilidades y fortalezas en servicios de la biblioteca.

En la encuesta se puede encontrar preguntas con opción múltiple los que nos suma un total mayor de respuestas que el número de encuestas.

La encuesta fue contestada por un total de 64 usuarios, distribuyéndose en 29 usuarios de sexo masculino y 35 de sexo femenino.

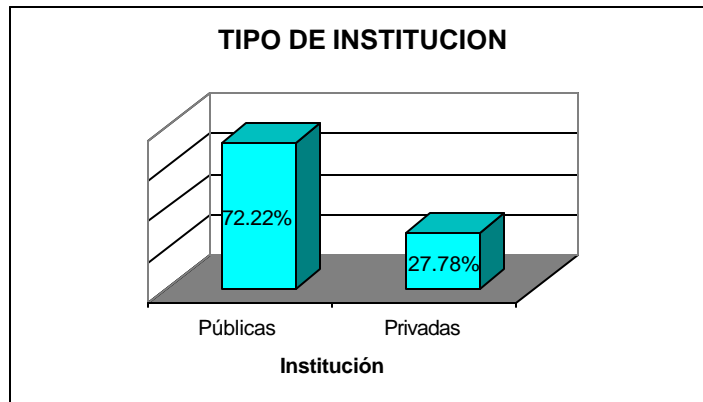


Además en el encabezado de la encuesta existe un ítem a que institución o empresa pertenece el usuario encuestado y si la institución es pública o privada. Se concluyó lo siguiente:

La mayoría de usuarios son estudiantes del Colegio Carlos Arturo Torres, institución que queda a espaldas de la biblioteca, además esta es un centro educativo público.

Las respuestas fueron así:

INSTITUCION	USUARIOS	INSTITUCION
COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES	25	Pública
COLEGIO EDUCATIVO DISTRITAL LA CHUCUA	15	Pública
COLEGIO SAN RAFAEL	4	Pública
INSTITUO EDUCATIVO DISTRITAL ALFONSO LOPEZ	3	Pública
UNIVERSIDAD DISTRITAL	3	Pública
COLEGIO COMERCIAL ANTARES	2	Pública
CENCO SISTEMAS	1	Privada
HOGAR	1	Privada
COLEGIO PARROQUINAL SAN ANDRES	1	Privada
COMERCIAL LORETO	1	Pública
INSTITUTO BRITANICO	1	Privada
CEDID ALFONSO LOPEZ	1	Pública
NORMAL SUPERIOR MARIA MONTESORI	1	Privada
COLEGIO PAULO DE TARSO	1	Pública
CENTRO EDUCATIVO DISTRITAL VENECIA	1	Pública
COLEGIO INTEGRADO DE SOACHA	1	Pública
INSTITUCIÓN EDUCATIVA VENECIA	1	Pública
COLEGIO GENERAL SANTANDER	1	Pública
TOTAL	64	

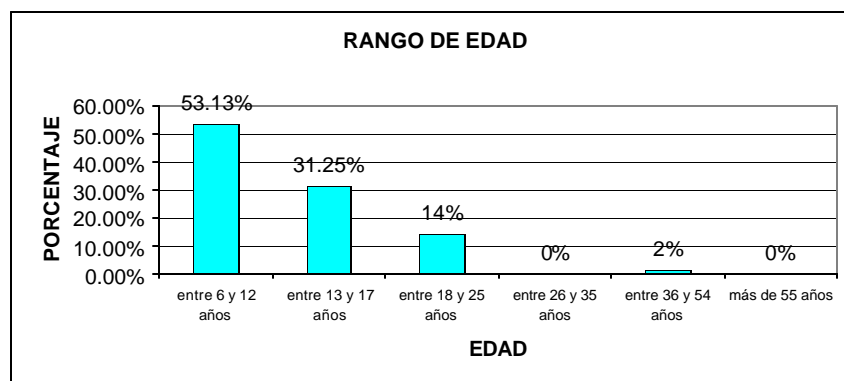


Análisis: se concluye que la cobertura de la biblioteca, es de aproximadamente 3 km, teniendo en cuenta estas respuestas. Los estudiantes más favorecidos por la biblioteca son los del Colegio Carlos Arturo Torres, como se comentó anteriormente. Además, los usuarios de la biblioteca pertenecen en su mayoría a instituciones públicas los que nos da como resultado la importancia de esta biblioteca en el sector de los más necesitados en materia de información.

PREGUNTA No 1

Indique el rango de edad en el cual se encuentra = Total respuestas 64

Entre 6 y 12 años	<input type="checkbox"/> = 34	Entre 26 y 35 años	<input type="checkbox"/> = 0
Entre 13 y 17 años	<input type="checkbox"/> = 20	Entre 36 y 54 años	<input type="checkbox"/> = 1
Entre 18 y 25 años	<input type="checkbox"/> = 9	Más de 55 años	<input type="checkbox"/> = 0



Análisis: según las encuestas los niños entre los 6 y 12 son los mayores usuarios de la biblioteca, sin olvidar que un porcentaje alto que se encuentra entre los 13 y 17 años son igualmente usuarios regulares del centro. Fue sorpresa este resultado, ya

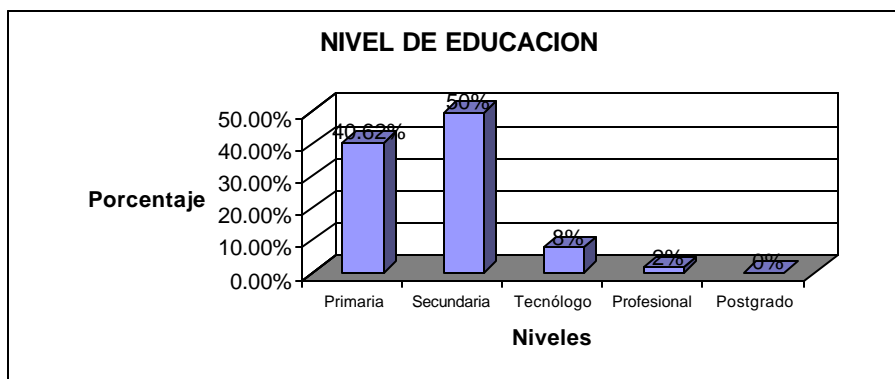
que los niños que hemos observado que ingresan a la biblioteca son pequeños, esto puede ser a que son niños mal alimentados y no se han desarrollado físicamente como lo normal.

Además el 2% correspondiente a edades entre 36 y 54 años de edad, es un porcentaje de los padres que acompañan a los pequeños en su búsqueda de información, y ellos aprovechan el tiempo para leer y consultar libros.

PREGUNTA No. 2

Indique el último nivel de educación alcanzado y la especialidad =total respuestas 64

Primaria	<input type="checkbox"/> = 26	Profesional	<input type="checkbox"/> =1
Secundaria	<input type="checkbox"/> = 32	Postgrado	<input type="checkbox"/>
Tecnólogo	<input type="checkbox"/> = 5		



Análisis: este porcentaje del 50% del nivel de secundaria, hace necesario la inclusión de textos de estudios de este rango, ya que la mayoría de la colección está conformada por libros de referencia. Si se desea atraer más usuarios debería incrementarse la colección con libros de profundización del nivel de bachillerato.

Con respecto al nivel de tecnólogo, ellos realizan la consulta más como referencia que como investigación a sus áreas respectivas.

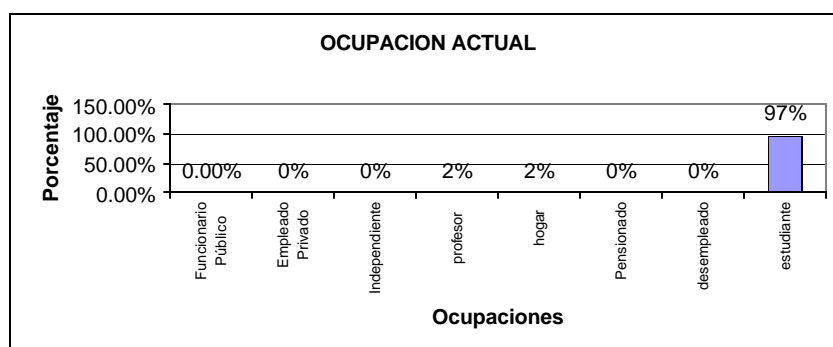
A nivel profesional el 2% resultante se debe a que allí asiste al menos una vez por mes algún profesor, que necesita bibliografía para sus estudiantes y como la biblioteca es la fuente de consulta más cercana, ellos le indican en donde pueden encontrar la información sin que tengan que acudir a bibliotecas más lejanas. En

este punto es donde confluye la cooperación que debe existir entre biblioteca y profesor, ya que redundaría en beneficio de las dos partes.

PREGUNTA 3

¿Cuál es su ocupación actual? = total respuestas 64

Funcionario público	<input type="checkbox"/>	Hogar	<input type="checkbox"/> = 1
Empleado sector privado	<input type="checkbox"/>	Pensionado	<input type="checkbox"/>
Trabajador independiente	<input type="checkbox"/>	Desempleado	<input type="checkbox"/>
Profesor	<input type="checkbox"/> = 1	Estudiante	<input type="checkbox"/> = 62

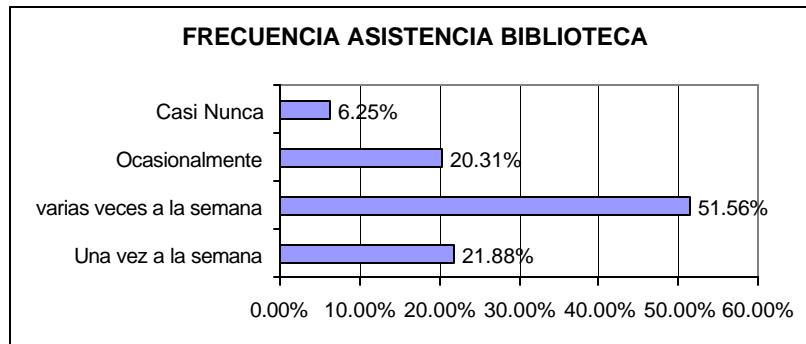


Análisis: Como era de esperarse la mayoría de usuarios de la biblioteca son niños estudiantes de los colegios cercanos al barrio Nuevas Delicias. En este punto como recomendación se hace necesario fortalecer la colección para que estos niños encuentren lo necesario para el complemento de sus estudios. Además hay que tener en cuenta que este potencial del 97% debe ser aprovechado con otras actividades formativas por parte de la biblioteca como: cursos de vacaciones, animación de lectura, formación de nuevos lectores críticos, talleres en donde se incluya al libro como centro de aprendizaje, etc.

PREGUNTA No. 4

¿Con qué frecuencia asiste a ésta biblioteca? = total respuestas 64

Una vez a la semana	<input type="checkbox"/> = 14	Ocasionalmente	<input type="checkbox"/> = 13
Varias veces a la semana	<input type="checkbox"/> = 33	Casi nunca	<input type="checkbox"/> = 4

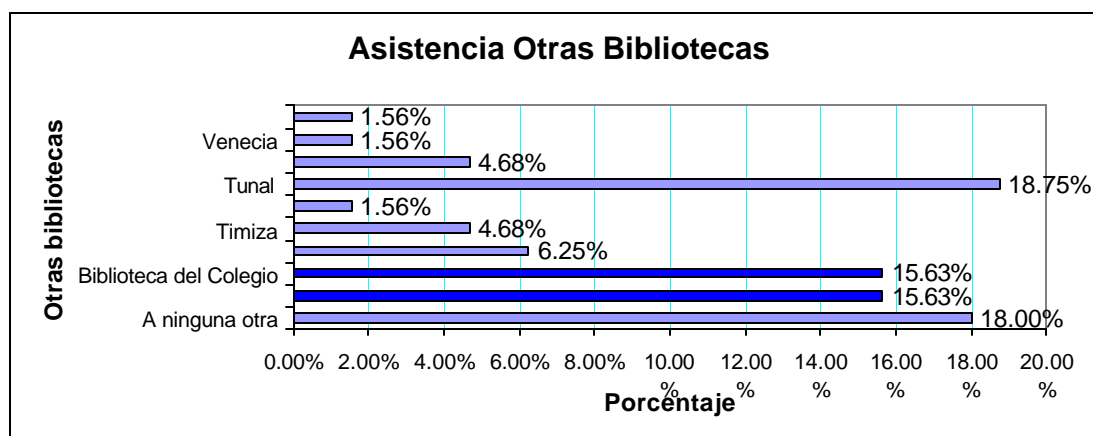


Análisis: esta respuesta nos confirma las preguntas 1, 2 y 3 , ya que por un lado al ser menores, muchas veces sus padres no los dejan ir más lejos de esta biblioteca, además para el complemento de sus tareas acuden cada vez que necesitan y encuentran la información que buscan. Esta asistencia de varias veces a la semana, conlleva a que ésta se convierta en una fortaleza de la biblioteca y mantener a sus usuarios con ampliación de servicios o al menos novedosos.

PREGUNTA No. 5

¿A qué otras bibliotecas asiste usted?

BIBLIOTECA	RESPUESTAS
Biblioteca Luis Angel Arango	10
Biblioteca del colegio	10
Biblioteca Virgilio Barco	4
Biblioteca Timiza	3
Biblioteca Colsubsidio en ciudad Roma (Kennedy)	2
Biblioteca Tunal	12
Biblioteca Tintal	3
COOL Venecia	1
Biblioteca Puente Aranda	1
A ninguna otra	18
TOTAL	64



Análisis: el 18.75% que asiste a la biblioteca del Tunal, lo hace porque muchas veces no encuentra la profundización de sus temas de búsqueda en esta biblioteca, pero tampoco, dejan de asistir a la Jorge Gaitán por cercanía y por búsquedas rápidas.

El 18% que no asiste a ninguna otra se debe a que ellos confirman más adelante en la encuesta que allí encuentran todo lo necesario en información.

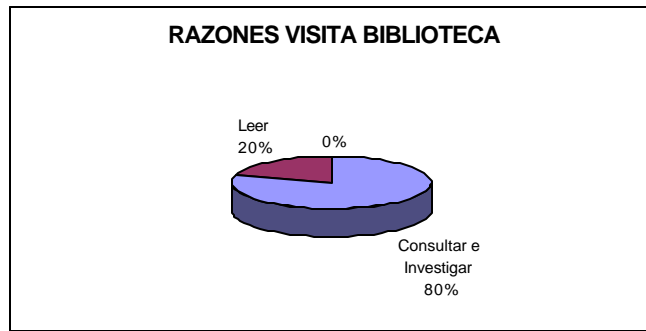
Aquí se confirma una vez más con el 15.63% de la necesidad de establecer alianzas estratégicas de cooperación entre los colegios- profesores y biblioteca, redundando en beneficio para todos.

PREGUNTA No. 6

Marque las razones por las que usted vino a la biblioteca: Total respuestas 64

Consultar e investigar = 51
 Estudiar con materiales personales = 0

Leer = 13
 Otra. ¿Cuál? _____

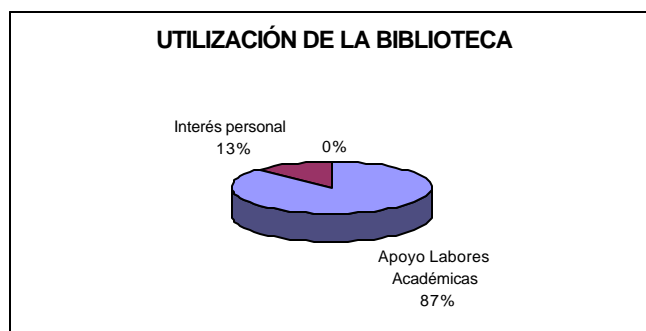


Análisis: el 80% que viene a la biblioteca lo hace para su consulta e investigación, contra un 20% que asiste solo a leer. Este 20 por ciento se puede elevar con incentivos por parte de la biblioteca, realizando actividades como las antes señaladas en la pregunta No. 3.

PREGUNTA No. 7

Generalmente usted utiliza la biblioteca

Como apoyo a labores académicas = 56 Por Interés Personal = 8

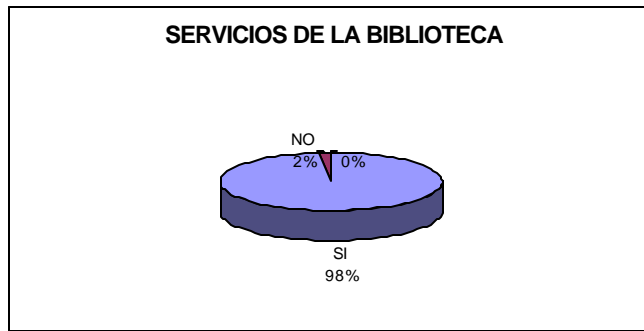


Análisis: confirmación de la pregunta No. 7 el bajo 13% por interés personal, Se puede incrementar, con actividades que logren captar más usuarios.

PREGUNTA No. 8

¿Los servicios que ofrece la biblioteca son los que usted requiere?

SI 63 NO 1

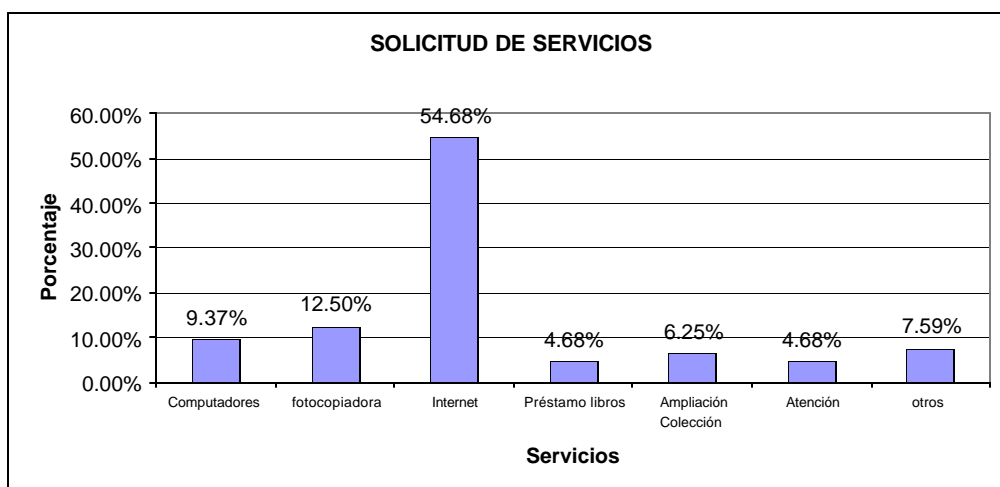


Análisis: este alto porcentaje nos indica que los usuarios están satisfechos con los servicios que actualmente ofrece la biblioteca, pero por otro lado en la pregunta No. 9 solicitan más servicios. Se deduce que están conformes pero les gustaría tener otros atractivos del centro de información como complemento a su asistencia.

PREGUNTA No. 9

¿Cuáles otros servicios relacionados con la consulta o investigación le gustaría recibir?

SERVICIOS	SOLICITUD
Más computadores	6
Servicio de fotocopidora	8
Internet	35
Atención rápida	3
Libros de arte	1
Más libros de consulta	4
Servicio de teléfono	1
Talleres con temas actualizados del país	1
Impresiones más económicas	1
Préstamo de libros a domicilio	3
Más explicaciones (inducción a usuarios)	1
TOTAL	64

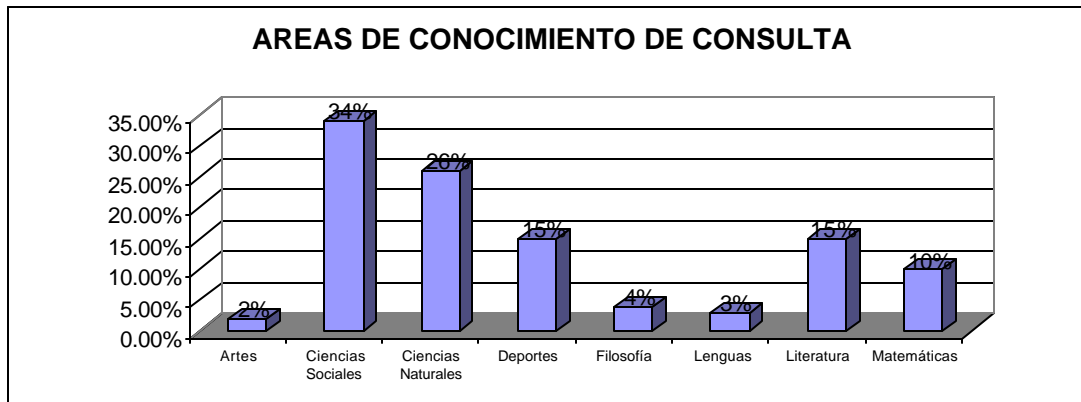


Análisis: Por un lado en la pregunta 8, dicen que se encuentran satisfechos con los servicios, pero esta pregunta nos demuestra que existen carencias o necesidades por parte de los usuarios. La solicitud de Internet se puede derivar por una novedad a que ellos no tienen acceso o a veces lo pueden hacer pero pagando por hora en los sitios que destinados para ello. Habría que revisar más a fondo si esta solicitud de Internet se debe a necesidades de búsqueda de información o como complemento a sus investigaciones, ya que a veces los chicos los que les llama la atención es el “chateo” o búsqueda de páginas animadas.

PREGUNTA No. 10

Señale las áreas de conocimiento que más consulta

Artes	= 2	Filosofía	= 4
Ciencias naturales	= 26	Lenguas	= 3
Ciencias sociales	= 34	Literatura	= 15
Deportes	= 15	Matemáticas	= 10



Análisis: este resultado sería un indicador para conocer las áreas que se deben fortalecer en la biblioteca. Pero si en la pregunta No. 8 ellos están satisfechos con los servicios, igualmente habría que profundizar si se hace necesario la inclusión de nuevos títulos, libros o áreas para mayor consulta.

PREGUNTA No. 11 ¿Porqué escogió esta biblioteca?

- | | |
|--|-------------------------------|
| No conoce otra | <input type="checkbox"/> = 18 |
| Por su ubicación | <input type="checkbox"/> = 27 |
| Considera que lo atienden mejor | <input type="checkbox"/> = 38 |
| En ésta se encuentra la información que necesita | <input type="checkbox"/> = 42 |
| Por el horario | <input type="checkbox"/> = 7 |

Análisis: esta pregunta múltiple nos lleva a concluir que la mayoría de usuarios asisten por la atención y porque encuentran la información corroborando una vez más la pregunta No. 8.

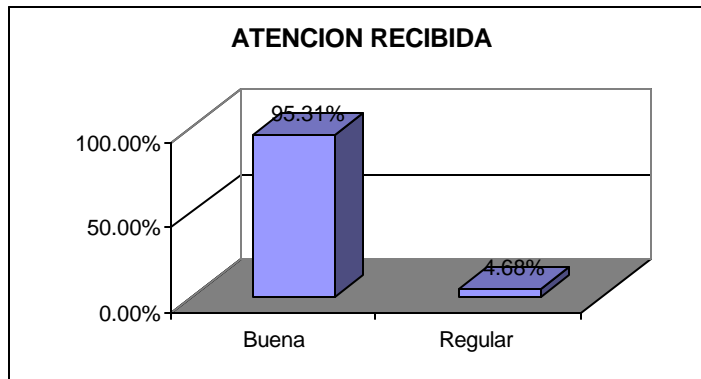
Igualmente hay que tener en cuenta las respuestas por ubicación ya que 27 es un número alto, que lleva a pensar que se podría fortalecer la biblioteca aprovechando su ubicación estratégica en este lugar. Además esta pregunta esta relacionada con la No. 4 en donde se enumera a que otras bibliotecas asiste. Convendría atraer más los usuarios que a veces les toca ir a bibliotecas más lejanas.

PREGUNTA No. 12 La atención que recibió fue:

- | | | | | | |
|-------|-------------------------------|---------|------------------------------|------|------------------------------|
| Buena | <input type="checkbox"/> = 61 | Regular | <input type="checkbox"/> = 3 | Mala | <input type="checkbox"/> = 0 |
|-------|-------------------------------|---------|------------------------------|------|------------------------------|

Porque?

Motivo	No. Respuestas
Lo atienden rápido	12
Las coordinadoras son amables	59
Las coordinadoras los apoyan constantemente en su búsqueda	28
Encuentran toda clase de colaboración	5
Servicio inmediato, cordial y preciso	2
El personal es muy decente	2
Les dan espacio de ser ellos mismos	3



Análisis: Muchas veces, según este porcentaje de respuestas, hace que los usuarios asistan donde los atienden bien, teniendo esta biblioteca como fortaleza el talento humano, sería útil capacitar a las coordinadoras continuamente en temas relacionados con las bibliotecas públicas, comunitarias y servicio a usuarios.

El 4.68% que no se encuentra satisfecho con la atención recibida, según las encuestas se debe a que a veces las coordinadoras les toca atender varios usuarios a la vez, y cada uno quiere que lo atiendan tan pronto ingresan al centro, sin tener que hacer esperas.

5. PROBLEMAS DETECTADOS

5.1. Edificio – técnicos y ambientales

- Para el acceso de la biblioteca no existe señalización alguna que facilite su Localización.
- A pesar de poseer una estructura buena ubicada en el segundo piso de la J.A.C., se hace necesario reparaciones locativas, en el techo, los baños, pisos.
- Falta iluminación
- No existen suficientes paneles para ubicar los libros
- Pintura general

5.2. Problemas en el servicio

- No existe fotocopiadora
- No poseen servicio de Internet
- Existe material subutilizado y abandonado en un cuarto
- Deficiencias en la colección: casi un 90% textos de referencia y un 10% de literatura.
- No existen revistas y hemeroteca
- No existe capacitación usuarios

5.3. Problemas funcionarios

- Falta capacitación a las coordinadoras

6. Posibles alternativas para solucionar los problemas anteriores

- a. Adecuación de las instalaciones físicas, pintura, arreglo de techos, más iluminación.
- b. Ampliar los servicios de : préstamo interbibliotecario, servicio de alerta, de reprografía, extensión cultural, cursos de inducción, talleres.
- c. Capacitación permanente a funcionarias.
- d. Optimización de recursos utilizando el material que se encuentra sin clasificar.
- e. Apoyo con procesos técnicos para mejorar los recursos existentes
- f. Reutilización de espacios físicos, ya que existen dos cuartos subutilizados, en donde se guardan cajas, material, sillas dañadas.
- g. Organizar los ficheros con las tarjetas respectivas
- h. Divulgación de servicios por métodos publicitarios: como una valla, volantes para informar a la comunidad, promoción en los colegios cercanos.

- i. Establecer el servicio de información comunitaria en donde se facilite al usuario información que le permita conocer en qué sociedad se halla inmerso, qué instituciones y servicios existen en la comunidad y cómo puede tener acceso a ellas.
- j. Establecer sistemas de alerta a la comunidad por medio de volantes, avisos en las calles, reuniones de la Junta de Acción Comunal.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

El análisis tanto a nivel institucional, como en particular de la biblioteca Jorge Gaitán Cortés, puso en evidencia la existencia de fortalezas y debilidades de la unidad de información, principalmente, en aspectos referidos a los servicios bibliográficos; infraestructura; mobiliario y equipamiento y recursos humanos.

El plan de mejoramiento consiste en la implementación de equipamiento tradicional y tecnológico con dotación de más computadores y a la conformación de una nueva infraestructura que incorpore por medio de una red a la biblioteca al Sistema Metropolitano de Bibliotecas en base a la adquisición de tecnologías que permitan su integración en red de los diversos recursos de información documentales y a la adquisición de material bibliográfico, potenciando los servicios que se ofrecen a la actividad académica.

Junto con la necesidad de disponer de espacios debidamente habilitados, se requiere de tecnologías que permitan la integración de los recursos de información disponibles en las bibliotecas. Por otra parte, se puede dotar de material bibliográfico en diferentes soportes que complementen y actualicen las colecciones existentes.

Con lo anterior, se busca optimizar y maximizar los recursos de información disponibles, dando acceso a ellos a la comunidad del barrio Nuevas Delicias.

Los beneficios o metas esperadas de la implementación del presente plan conducirán a reforzar aspectos básicos y fundamentales del quehacer académico. Entre ellos destacamos:

- a. Mejoramiento de los espacios físicos para el desarrollo de la estudiantes, profesores de colegios aledaños y la investigación.
- b. Mejoramiento tanto de la cantidad como de la calidad de los servicios con la incorporación de tecnología de información disponible.
- c. Mejoramiento de la integración de los recursos de información de la bibliotecas.
- d. Mejoramiento de las colecciones existentes.
- e. Mejoramiento de las capacidades profesionales del personal.

La ejecución de este plan de mejoramiento implicará las siguientes actividades:

- a. Elaborar un programa de uso de espacio físico para el diseño interior, y adquisición de mobiliario y equipamiento.
- b. Elaborar e implementar una estrategia de desarrollo informático que integre las diversas tecnologías de información existentes.
- c. Elaborar e implementar un plan de desarrollo de colecciones.
- d. Elaborar e implementar un plan de capacitación del personal.

BIBLIOTECA **Jorge Gaitán Cortés**

BARRIO NUEVAS DELICIAS

CALLE 44 F No. 72 B - 36 SUR. TEL. 7283719 - 7249930
BOGOTÁ, D. C.



SERVICIOS

- * SALA GENERAL
- * SALA INFANTIL
- * INDUCCION A USUARIOS

LAS COLECCIONES

Temas Generales: Literatura, humanidades, ciencias y tecnología, sociales e informática.

Referencia.

Diccionarios, enciclopedias, guías, directorios, anuarios.

Revista y Periódicos

ACTIVIDADES PARA TODOS

Infantiles:

- Hora del cuento
- Talleres de creatividad
- Aprendamos jugando

Jóvenes

- Lectura Compartida

Adultos

- Tardes de Actualidad

HORARIO

Lunes a Viernes de
9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados de
9:00 a.m. a 1:00 p.m.

BIBLIOTECA **Jorge Gaitán Cortés** BARRIO NUEVAS DELICIAS





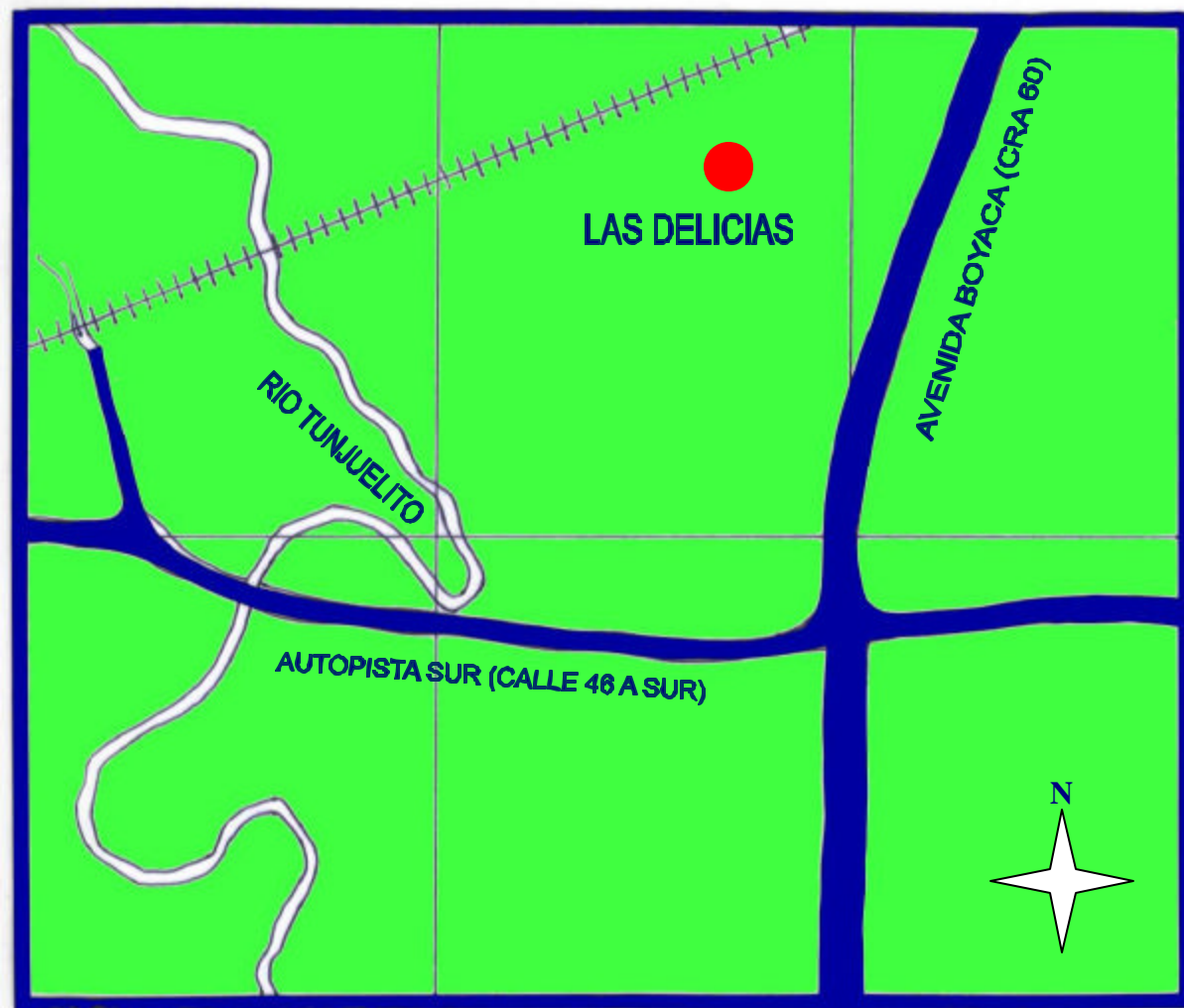
MISION

La Biblioteca Jorge Gaitán Cortés, es un centro publico social de información a la comunidad del Barrio Nuevas Delicias, con espacios donde se pone al alcance de los habitantes la comunicación y actividades de orden cultural, en lugar donde se estimulan los valores de solidaridad y participación, un lugar de intercambio cultural, informativo, educativo y lúdico, permanentemente abierto a todos los sectores sociales.

CALLE 44 F No. 72 B – 36 SUR
TEL. 7283719 – 7249930
BOGOTA, D . C.



LOCALIZACION





SERVICIOS

- * SALA GENERAL
- * SALA INFANTIL
- * INDUCCION A USUARIOS

AUSPICIADA POR LA
JUNTA DE ACCION
COMUNAL DEL BARRIO
NUEVAS DELICIAS



ASI ES LA BIBLIOTECA

LAS COLECCIONES

Temas Generales: Literatura, humanidades, ciencias y tecnología, sociales e informática.

Referencia.

Diccionarios, enciclopedias, guías, directorios, anuarios.

Revista y Periódicos

ACTIVIDADES PARA TODOS

Infantiles:

- Hora del cuento
- Talleres de creatividad
- Aprendamos jugando

Jóvenes

- Lectura Compartida

Adultos

- Tardes de Actualidad

HORARIO

Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00
p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

BIBLIOTECA

Jorge Gaitán Cortés

BARRIO NUEVAS DELICIAS

