

MODELO DE AUTOMATIZACIÓN PARA LOS PROCESOS DE GENERACIÓN,  
PRODUCCIÓN, DIFUSIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE  
DOCUMENTACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA

**CAMILO RODRÍGUEZ CARLOS**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA  
BOGOTÁ  
2013

MODELO DE AUTOMATIZACIÓN PARA LOS PROCESOS DE GENERACIÓN,  
PRODUCCIÓN, DIFUSIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE  
DOCUMENTACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA

**CAMILO RODRÍGUEZ CARLOS**

Trabajo presentado como requisito para optar al título de  
Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecólogo.

DIRECTOR  
**MILLER JOSUÉ PARRA VIRVIESCAS**  
INGENIERO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA  
BOGOTÁ  
2013

*A quienes han acompañado mi proceso de formación.  
A mi familia, compañeros y amigos.*

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	2
2.1. ANTECEDENTES.....	2
2.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
2.3. ALCANCE .....	4
2.4. OBJETIVOS.....	4
2.4.1.    Objetivo General.....	4
2.4.2.    Objetivos Específicos.....	4
2.4.3.    Preguntas de la Investigación .....	5
3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
3.1. TIPO DE ESTUDIO .....	5
3.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	6
3.2.1.    Población y Muestra.....	6
4. DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN .....	9
4.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA .....	9
4.1.1.    Antecedentes .....	10
4.1.2.    Descripción.....	10
4.1.3.    Misión.....	11
4.1.4.    Organización .....	11
4.1.5.    Funciones.....	12
4.1.6.    Actividades .....	13
4.2. EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA (CEDOC).....	14
4.2.1.    Naturaleza del CEDOC.....	14
4.3. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DEL CEDOC .....	16
4.4. SITUACIÓN ACTUAL DEL CEDOC.....	17
4.4.1.    Misión.....	18
4.4.2.    Funciones.....	18
4.4.3.    Normatividad.....	18
4.4.4.    Servicios .....	19
4.4.5.    Infraestructura física.....	20

4.4.6.	Colecciones.....	21
4.4.7.	Formatos .....	24
4.4.8.	Infraestructura Tecnológica .....	24
4.5.	FLUJOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL CEDOC:.....	27
4.5.1.	Generación.....	27
4.5.2.	Producción: .....	28
4.5.3.	Difusión:.....	29
4.5.4.	Uso:.....	30
4.6.	ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN .....	31
4.6.1.	Definición de grupos de interés (Perfiles de usuario):.....	31
4.6.2.	Caracterización de los Usuarios Internos del CEDOC .....	32
4.6.3.	Caracterización de los usuarios externos del CEDOC .....	41
5.	MODELO DE AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CEDOC .....	51
5.1.	ANÁLISIS DOFA.....	51
5.2.	NECESIDADES .....	56
5.3.	EXPECTATIVAS .....	56
5.4.	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS .....	57
5.4.1.	Proceso No. 1: Generación.....	58
5.4.2.	Proceso No. 2: Producción.....	59
5.4.3.	Proceso No. 3: Difusión.....	60
5.4.4.	Proceso No. 4: Uso .....	61
5.5.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	62
5.6.	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS .....	62
6.	ESTUDIO DE MERCADO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN PARA BIBLIOTECAS.....	63
6.1.	LICENCIAMIENTO.....	64
6.2.	ESTUDIO COMPARATIVO DE SISTEMAS .....	65
6.2.1.	SISTEMA NEWGENLIB:.....	65
6.2.2.	SISTEMA KOHA:.....	66
6.2.3.	SISTEMA LIBSYS: .....	66
6.3.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE SISTEMAS: .....	67
7.	CONCLUSIONES .....	70
8.	RECOMENDACIONES.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: POBLACIÓN Y MUESTRA. RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS INTERNOS. ....	7
TABLA 2: POBLACIÓN Y MUESTRA. RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS. ....	7
TABLA 3: POBLACIÓN Y MUESTRA. RESULTADOS ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL CEDOC. ....	8
TABLA 4: TEMAS DE LA COLECCIÓN "ASUNTOS INSTITUCIONALES". ....	22
TABLA 5: TEMAS DE LA COLECCIÓN "DIRECCIONES GENERALES". ....	22
TABLA 6: TEMAS DE LA COLECCIÓN "RELACIONES EXTERIORES". ....	22
TABLA 7: TEMAS DE LA COLECCIÓN "EUROPEAID / PROGRAMAS DE COOPERACIÓN". ....	23
TABLA 8: TEMAS DE LA COLECCIÓN "PROYECTOS DE COOPERACIÓN". ....	23
TABLA 9: TEMAS DE LA COLECCIÓN "OTRAS". ....	23
TABLA 10: TEMAS DE LA COLECCIÓN "UNIÓN EUROPEA". ....	24
TABLA 11: TEMAS DE LA COLECCIÓN "COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA". ....	24
TABLA 12: RESTRICCIONES DEL SISTEMA CDS/ISIS. ....	26
TABLA 13: USUARIOS INTERNOS. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA EN EL CEDOC. ....	37
TABLA 14: USUARIOS INTERNOS. EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y SUGERENCIAS PARA EL CEDOC. ....	39
TABLA 15: USUARIOS EXTERNOS. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA EN EL CEDOC. ....	47
TABLA 16: USUARIOS EXTERNOS. EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y SUGERENCIAS PARA EL CEDOC. ....	49
TABLA 17: ANÁLISIS COMPARATIVO - CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA. ....	67
TABLA 18: ANÁLISIS COMPARATIVO – MÓDULOS FUNCIONALES DEL SISTEMA. ....	68
TABLA 19: ANÁLISIS COMPARATIVO – CARACTERÍSTICAS DEL OPAC DEL SISTEMA. ....	68
TABLA 20: ANÁLISIS COMPARATIVO – CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO DE CIRCULACIÓN DEL SISTEMA. ....	68
TABLA 21: ANÁLISIS COMPARATIVO – CATALOGACIÓN Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA. ....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ORGANIGRAMA DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. ....	11
FIGURA 2: UBICACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. ....	16
FIGURA 3: FLUJOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE LA DELEGACIÓN. ....	27
FIGURA 4: USUARIOS INTERNOS. PROCEDENCIA DE LA POBLACIÓN. ....	32
FIGURA 5: USUARIOS INTERNOS. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CEDOC. ....	33
FIGURA 6: USUARIOS INTERNOS. INTERÉS POR LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	34
FIGURA 7: USUARIOS INTERNOS. USO DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	35
FIGURA 8: USUARIOS INTERNOS. PERCEPCIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	36
FIGURA 9: USUARIOS INTERNOS. PREFERENCIA DE FORMATOS DE CONSULTA DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	36
FIGURA 10: USUARIOS INTERNOS. EXPECTATIVA FRENTE A LOS SERVICIOS DEL CEDOC. ....	38
FIGURA 11: USUARIOS INTERNOS. PERCEPCIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. ....	39
FIGURA 12: USUARIOS EXTERNOS. PROCEDENCIA DE LA POBLACIÓN. ....	41
FIGURA 13: USUARIOS EXTERNOS. NIVEL EDUCATIVO DE LOS USUARIOS DEL CEDOC. ....	42
FIGURA 14: USUARIOS EXTERNOS. USO DE SERVICIOS DE LOS USUARIOS CUANDO VISITAN UNA UNIDAD DE INFORMACIÓN. ....	43
FIGURA 15: USUARIOS EXTERNOS. INTERÉS DEL USUARIO POR LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	44
FIGURA 16: USUARIOS EXTERNOS. EXPECTATIVA DE USO DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	45
FIGURA 17: USUARIOS EXTERNOS. PERCEPCIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	46
FIGURA 18: USUARIOS EXTERNOS. PREFERENCIA DE FORMATOS DE CONSULTA DE LAS COLECCIONES DEL CEDOC. ....	47
FIGURA 19: USUARIOS EXTERNOS. EXPECTATIVA FRENTE A LOS SERVICIOS DEL CEDOC. ....	48
FIGURA 20: USUARIOS EXTERNOS. PERCEPCIÓN DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. ....	49
FIGURA 21: ANÁLISIS DOFA DEL CEDOC. ....	51
FIGURA 22: FLUJOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE LA DELEGACIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SIGB. ....	57
FIGURA 23: DIAGRAMA DE PROCESO: P1 - GENERACIÓN. ....	58
FIGURA 24: DIAGRAMA DE PROCESO: P2 - PRODUCCIÓN. ....	59
FIGURA 25: DIAGRAMA DE PROCESO: P3 - DIFUSIÓN. ....	60
FIGURA 26: DIAGRAMA DE PROCESO: P4 - USO. ....	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.....	74
ANEXO 2.....	85
ANEXO 3.....	89
ANEXO 4.....	95



## 1. INTRODUCCIÓN

La evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), y más específicamente la de la red de redes, Internet, han traído consigo nuevas tendencias en las dinámicas sociales. Las brechas de espacio y tiempo han disminuido hasta el punto de hacer posible, por ejemplo, una comunicación desde cualquier lugar del planeta en tiempo real. La Web se ha convertido pues, en la infraestructura global de comunicación por excelencia, y consigo brinda infinidad de servicios, herramientas y posibilidades para las organizaciones.

A su vez, los sistemas de información no son ajenos a este contexto. Durante los últimos diez años han experimentado cambios significativos que los han convertido en parte indispensable de cualquier institución que desee manejar de forma eficiente y ágil la información que fluye alrededor de sus actividades.

Las unidades de información, sean estas bibliotecas, archivos, museos o centros de documentación se encuentran actualmente frente a un contexto que las obliga a repensar su razón de ser, su quehacer y su forma de operar. Este es el caso del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia, unidad de información especializada en las relaciones entre la comunidad de países europeos y Colombia, sus acciones de cooperación internacional, programas y proyectos de desarrollo, legislación e institucionalidad europea, quien ha venido recopilando y conformando su colección documental a través de 20 años de presencia de la Delegación en el país. Con el pasar del tiempo y el crecimiento de la producción documental relacionada con sus actividades, el Centro de Documentación ha intentado organizar sus colecciones para poder prestar servicios de información a ciudadanos y visitantes de la Delegación, desconociendo en gran medida el potencial informativo de sus documentos como memoria institucional.

En el presente trabajo se construye una definición del Centro de Documentación, sus colecciones y servicios. Se realiza un estudio de usuarios para, con base en el, identificar claramente sus necesidades, expectativas y sugerencias frente a la unidad de información. A continuación, esta información se toma como base para un análisis diagnóstico que justifica la necesidad de un modelo de automatización y optimización de los procesos del Centro de Documentación a través de una herramienta tecnológica acorde con los procesos y flujos de información identificados. De acuerdo con lo anterior, se propone un modelo como respuesta a cada una de las necesidades, expectativas y oportunidades halladas durante los estudios iniciales, y finalmente se evalúan algunos sistemas integrados de gestión para bibliotecas que responden a los requerimientos definidos en el modelo de automatización.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 2.1. ANTECEDENTES

La Unión Europea es reconocida como un actor global, tanto en temas políticos y económicos, como en aspectos sociales, tecnológicos y culturales. Dos de sus principales logros, el euro como moneda única, y sus espacios “sin fronteras” entre sus Estados Miembros, dan cuenta de su solidez, bajo principios de democracia, desarrollo y cooperación que incentivan la calidad de vida y el bienestar de europeos y extranjeros.<sup>1</sup>

Adicionalmente, en el marco de sus relaciones exteriores, también ha promovido acciones en otros países en aspectos que incluyen, entre otros, la cooperación para el desarrollo, la integración, el medio ambiente y el respeto de los Derechos Humanos.<sup>2</sup>

Las Delegaciones de la Comisión Europea<sup>3</sup>, como misiones diplomáticas que representan al órgano ejecutivo y de iniciativa de la Unión Europea en países terceros, tienen dentro de sus funciones, la difusión y promoción de su imagen al público en el exterior.

Casi desde su instalación en el país en octubre de 1993, la Delegación de la Comisión Europea para Colombia y Ecuador (hoy, Delegación de la Unión Europea en Colombia) viene desarrollando un Centro de Documentación encargado de organizar el material de información disponible sobre la Unión Europea que permite dar respuesta a las múltiples consultas que recibe sobre sus temas de acción y desarrollar acciones de promoción de su imagen.

El Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia (en adelante, CEDOC) es hoy la unidad encargada de recopilar, preservar administrar y poner a disposición de sus usuarios la documentación institucional generada por la Unión Europea, sus instituciones y Delegaciones en relación con sus actividades. El CEDOC tiene como meta y objetivo principal recopilar y preservar los documentos institucionales resultantes de las actividades de las Delegaciones en los 5 continentes, haciendo especial énfasis en las realizadas en Colombia.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> UNIÓN EUROPEA. Funcionamiento de la Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://europa.eu/about-eu/index\\_es.htm](http://europa.eu/about-eu/index_es.htm)

<sup>2</sup> UNIÓN EUROPEA. Temas de la Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://europa.eu/pol/index\\_es.htm](http://europa.eu/pol/index_es.htm)

<sup>3</sup> UNIÓN EUROPEA. EU Delegations. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)

<sup>4</sup> DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. El papel de la Delegación de la UE. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about\\_us/delegation\\_role/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about_us/delegation_role/index_es.htm)

## 2.2. JUSTIFICACIÓN

La consolidación y desarrollo de la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento están transformando radicalmente la vida social y económica en todo el mundo. Casi todos los sectores sociales desarrollan parte de sus actividades en la Web o a través de medios electrónicos, contando con las TIC's como recurso primordial.

Este fenómeno no es ajeno a las unidades de información como bibliotecas, archivos, museos y centros de documentación. Para este tipo de organizaciones, la evolución de sistemas análogos, procesos manuales y herramientas de trabajo en papel hacia sistemas automatizados es vital para mantener su vigencia y justificar su utilidad y funcionamiento. A su vez, los usuarios de estas unidades de información demandan servicios mucho más ágiles, efectivos y transparentes, ya que los sectores de los que hacen parte, ya están inmersos en el contexto digital y como consecuencia encuentran obsoletos o sin utilidad los servicios tradicionales.

El Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia almacena en sus colecciones información de alto valor e impacto, tanto para el país y sus instituciones como para sus ciudadanos. Los proyectos y programas en los cuales participa la Delegación en el país son producto de las líneas de acción de la Unión Europea y como resultado generan gran cantidad de información que queda plasmada en las publicaciones y documentos que se almacenan. A su vez, la Delegación continúa generando, publicando y recibiendo información susceptible de ser recopilada, registrada y puesta a disposición de los usuarios del CEDOC.<sup>5</sup>

Actualmente, la Delegación es consciente de la necesidad que tiene su Centro de Documentación por hacer más visibles sus publicaciones a la población institucional, académica y a los ciudadanos en general. También reconoce que el crecimiento en número de los documentos que se generan se está convirtiendo en un problema que debe ser atendido debido a la complejidad en su gestión, almacenamiento y difusión.<sup>6</sup>

Adicionalmente, admite que a pesar de que el sistema implementado en 2007 (CDS/ISIS) suple las necesidades de registro, indización y recuperación de la información, se evidencian aspectos susceptibles de mejora en aras de un óptimo aprovechamiento de los recursos e infraestructura física y tecnológica disponible. Esto, sumado a la importancia de preservar la información y de brindar un acceso más fácil a los documentos existentes, evidencian la necesidad de optimizar los procesos de la unidad de información a través de su automatización e integración con un sistema de información que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios del CEDOC.

---

<sup>5</sup> Anexo 01 - Entrevista de caracterización del CEDOC

<sup>6</sup> *Ibidem*.

## **2.3. ALCANCE**

El presente trabajo busca servir de apoyo al Centro de Documentación a manera de recomendación con base en la información resultante de su estudio para una futura implementación de las mejoras propuestas. Por tal razón se limita a:

- a) Definir y caracterizar el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.
- b) Realizar un diagnóstico actual e ideal de sus procesos, procedimientos, servicios, usuarios e infraestructura física y tecnológica.
- c) Diseñar un modelo de automatización para los procesos de generación, producción, difusión y uso de la información contenida en los documentos almacenados en sus colecciones y provenientes de las actividades de la Delegación, que responda a los requerimientos y expectativas halladas durante el análisis, a través de las herramientas y tecnologías adecuadas para tal fin.
- d) Elaborar un estudio de mercado de los sistemas integrados de gestión para bibliotecas que respondan a los requerimientos y expectativas encontradas.

## **2.4. OBJETIVOS**

### **2.4.1. Objetivo General**

Definir un modelo de automatización para los procesos de generación, producción, difusión y uso de la información publicada en los documentos provenientes de las actividades de la Delegación de la Unión Europea en Colombia a través de un sistema integrado de gestión para bibliotecas.

### **2.4.2. Objetivos Específicos**

- Definir la naturaleza, historia, marco teórico, normatividad y flujos de información documental al interior de los procesos del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.
- Definir y caracterizar a los usuarios del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia, así como sus necesidades de información y sus expectativas frente a los servicios de la unidad de información.

- Proponer un modelo de automatización de los procesos, flujos de información y servicios del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.
- Realizar un estudio de mercado de los sistemas integrados de gestión para bibliotecas que respondan a las necesidades normativas, técnicas, tecnológicas, de seguridad y usabilidad del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.

### **2.4.3. Preguntas de la Investigación**

- ¿Qué es el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia y cuál es su flujo de información documental?
- ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia?
- ¿Cuáles son las oportunidades de mejora de los servicios que presta actualmente el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia?
- ¿Cuál es marco teórico y normativo sobre el cual sustenta su existencia y funcionamiento el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia?
- ¿Por qué necesita el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia un sistema integrado de gestión para bibliotecas?
- ¿Cuál es el sistema integrado de gestión para bibliotecas que necesita el Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia?

## **3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. TIPO DE ESTUDIO**

El presente estudio se inscribe en la categoría de proyecto, construido a través de métodos de investigación descriptivos, cualitativos y cuantitativos, originado a partir de un diagnóstico exploratorio de la unidad de información, la caracterización de sus

usuarios en la que se analiza su comportamiento, necesidades y expectativas, una propuesta de optimización de los procesos analizados en la etapa inicial y la recomendación final de una herramienta tecnológica que responda de manera óptima y eficaz a los requerimientos hallados en el estudio, plasmado como un plan de acción a ejecutar.

### **3.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta investigación se realizaron inicialmente visitas de campo exploratorias junto a entrevistas (Anexo 1) aplicadas a los responsables del Centro de Documentación, de las cuales se obtuvo la información general de la Unidad, que posteriormente sirvió de base para el análisis cuantitativo y cualitativo de sus actividades.

Por otra parte, se utilizaron técnicas como la encuesta aplicada a cada tipo de usuario de la unidad de información (Anexos 2 y 3), con el objetivo de identificar sus necesidades y expectativas frente al Centro de Documentación, así como su percepción y conocimiento de los servicios que se prestan. Los resultados obtenidos sirvieron como fuente para el diagnóstico inicial y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de la unidad de información.

#### **3.2.1. Población y Muestra**

Para la aplicación de encuestas y entrevistas, se tuvieron en cuenta los distintos tipos de usuario que tiene la unidad de información. Así pues, a nivel interno, se abordaron los responsables del Centro de Documentación, los funcionarios de la Delegación y los estudiantes en práctica vinculados con la institución. A su vez, a nivel externo, se abordó a la población académica, instituciones y unidades de información relacionadas con las líneas de trabajo de la Delegación.

La muestra se seleccionó de dos maneras: la primera, una muestra no probabilística dirigida a usuarios potenciales, en la cual se escogió aleatoriamente a personas que se encontraran en universidades, empresas, o unidades de información, a quienes se les solicitó un correo electrónico al cual se enviaron las encuestas. La segunda, una muestra probabilística dirigida a los usuarios reales, que consistió en identificar a los usuarios que visitan el Centro de Documentación, lo cual se complementó con la aplicación de la herramienta a personas pertenecientes a la institución, a quienes igualmente se les envió la encuesta por correo electrónico. Por su parte, las entrevistas se aplicaron a los responsables de la unidad de información de manera presencial y a través de correo electrónico.

<b>Encuesta CEDOC (Usuarios Internos)</b>				
<b>No. DE LA PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTAS RECOGIDAS</b>	<b>RESPUESTAS SIN CONTESTAR</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>SOPORTE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
1	10	0	10	digital / en línea
2	10	0	10	digital / en línea
3	10	0	10	digital / en línea
4	10	0	10	digital / en línea
5	10	0	10	digital / en línea
6	10	0	10	digital / en línea
7	7	3	7	digital / en línea
8	10	0	10	digital / en línea
9	5	5	5	digital / en línea
10	10	0	10	digital / en línea
<b>TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS</b>				<b>10</b>

Tabla 1: Población y Muestra. Resultados Encuesta a Usuarios Internos.

<b>Encuesta CEDOC (Usuarios Externos)</b>				
<b>No. DE LA PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTAS RECOGIDAS</b>	<b>RESPUESTAS SIN CONTESTAR</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>SOPORTE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
1	16	4	16	digital / en línea
2	20	0	20	digital / en línea
3	18	2	18	digital / en línea
4	20	0	20	digital / en línea
5	20	0	20	digital / en línea
6	20	0	20	digital / en línea
7	20	0	20	digital / en línea
8	20	0	20	digital / en línea
9	20	0	20	digital / en línea
10	12	8	12	digital / en línea
11	20	0	20	digital / en línea
12	14	6	14	digital / en línea
13	20	0	20	digital / en línea
<b>TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS</b>				<b>20</b>

Tabla 2: Población y Muestra. Resultados Encuesta a Usuarios Externos.

## Entrevista CEDOC (Administrador de la Unidad de Información)

No. DE PREGUNTAS	RESPUESTAS RECOGIDAS	RESPUESTAS SIN CONTESTAR	SOPORTE RECOLECCIÓN DE DATOS
20	20	0	digital / en línea
<b>TOTAL DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			1

*Tabla 3: Población y Muestra. Resultados Entrevista al Responsable del CEDOC.*



## 4. DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

### 4.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA

La Unión Europea se ha consolidado cada vez más como un actor global, tanto en las áreas política y económica, como en los aspectos sociales, tecnológicos y culturales. Su moneda única, el euro, y sus espacios "sin fronteras" entre la mayoría de sus Estados Miembros, son muestra de la consolidación de principios de democracia, desarrollo y cooperación que permiten una mejor calidad de vida para europeos y extranjeros.

La importancia que la Unión Europea atribuye a sus relaciones con países de todo el mundo se refleja, no sólo en las embajadas extranjeras acreditadas en Bruselas ante la UE, sino en la presencia de más de ciento veinte de sus Delegaciones en los cinco continentes, entre ellos, Colombia.

Hasta hace poco, las acciones exteriores de la Unión Europea se centraban en tres frentes principales: la política comercial, la ayuda al desarrollo y la dimensión política. Estos elementos ofrecían valiosos instrumentos para aplicar una política exterior en los ámbitos de la diplomacia, la economía y el comercio.

Desde la década de los 80, la Comisión Europea ha ampliado y profundizado sus relaciones con Colombia. Hoy en día las necesidades son distintas, ya que los cambios políticos y económicos globales exigen una adecuación continua de las políticas y prioridades exteriores de la Unión Europea. Así, en la actualidad, el apoyo al Estado de Derecho, la defensa de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, la lucha contra las causas de la violencia y ayuda a las víctimas, la protección de la biodiversidad, del medio ambiente y el afianzamiento de la concertación y de la cooperación regional son los principales objetivos de la política bilateral de la UE con Colombia.<sup>7</sup>

Frente a este escenario, es evidente la importancia e impacto de la información que producen, tanto la Unión Europea y sus instituciones, como cada una de sus Delegaciones en el mundo, entre esas Colombia, relacionada con temas de alto valor con respecto al desarrollo del país y sus comunidades. Numerosos programas y proyectos de cooperación con el país, vienen dejando un legado histórico de la representación de la UE en Colombia, documentos que son parte importante de la memoria de las actividades de la Delegación y de cada una de las comunidades que han estado relacionadas con las acciones de la UE.

---

<sup>7</sup> DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. Relaciones políticas y económicas. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu\\_colombia/political\\_relations/index\\_es.htm#nivel](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu_colombia/political_relations/index_es.htm#nivel)

### 4.1.1. Antecedentes

A continuación se destacan los acontecimientos históricos más relevantes desde el establecimiento de la representación diplomática de la UE en el país, hasta lo que es hoy la Delegación de la Unión Europea en Colombia:

- 28 de Octubre de 1992: Firma del acuerdo relativo al establecimiento de una representación diplomática de la Comisión Europea en Colombia con competencia también para Ecuador.
- 15 de Junio de 1993: La Delegación de la Comisión Europea en Colombia abre sus puertas en Bogotá.
- En 1997 se abrió una oficina especial del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Comunidad Europea (ECHO).
- Desde enero de 2011, La Delegación de la Unión Europea tiene un nuevo rol de coordinación con las Embajadas de los Estados Miembros en sus relaciones conjuntas con la Nación.<sup>8</sup>

### 4.1.2. Descripción

La Delegación de la Unión Europea ante las Repúblicas de Colombia y Ecuador es una misión diplomática, responsable de asegurar la representación de la Unión Europea (27 EM+1) ante las mismas. Hace parte del conjunto de 141 Delegaciones en todo el mundo del Servicio Europeo de Acción Exterior – SEAE.

El Servicio Europeo de Acción Exterior - SEAE es un servicio diplomático multinacional creado con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa en diciembre de 2010, cuyo principal objetivo es el de apoyar y asistir en la política exterior de la Unión Europea, incluyendo el ejercicio de las funciones a la Alta Representante, como máxima responsable de la acción exterior.

Es un organismo funcionalmente autónomo de las demás instituciones, pero trabaja estrechamente con ellas y con los servicios diplomáticos de los Estados Miembros.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. Relaciones políticas y económicas. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu\\_colombia/political\\_relations/index\\_es.htm#nivel](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu_colombia/political_relations/index_es.htm#nivel)

<sup>9</sup> Anexo 01 - Entrevista de caracterización del CEDOC

### 4.1.3. Misión

*“Fortalecer las relaciones entre la Unión Europea y Colombia, colaborando estrechamente con los Estados Miembros de la Unión acreditados en el país, de tal forma que sus acciones colaboren con la gobernabilidad, el desarrollo sostenible, la promoción de los derechos humanos, la democracia, el estado de derecho y la búsqueda de la paz, entre otros”.*<sup>10</sup>

### 4.1.4. Organización

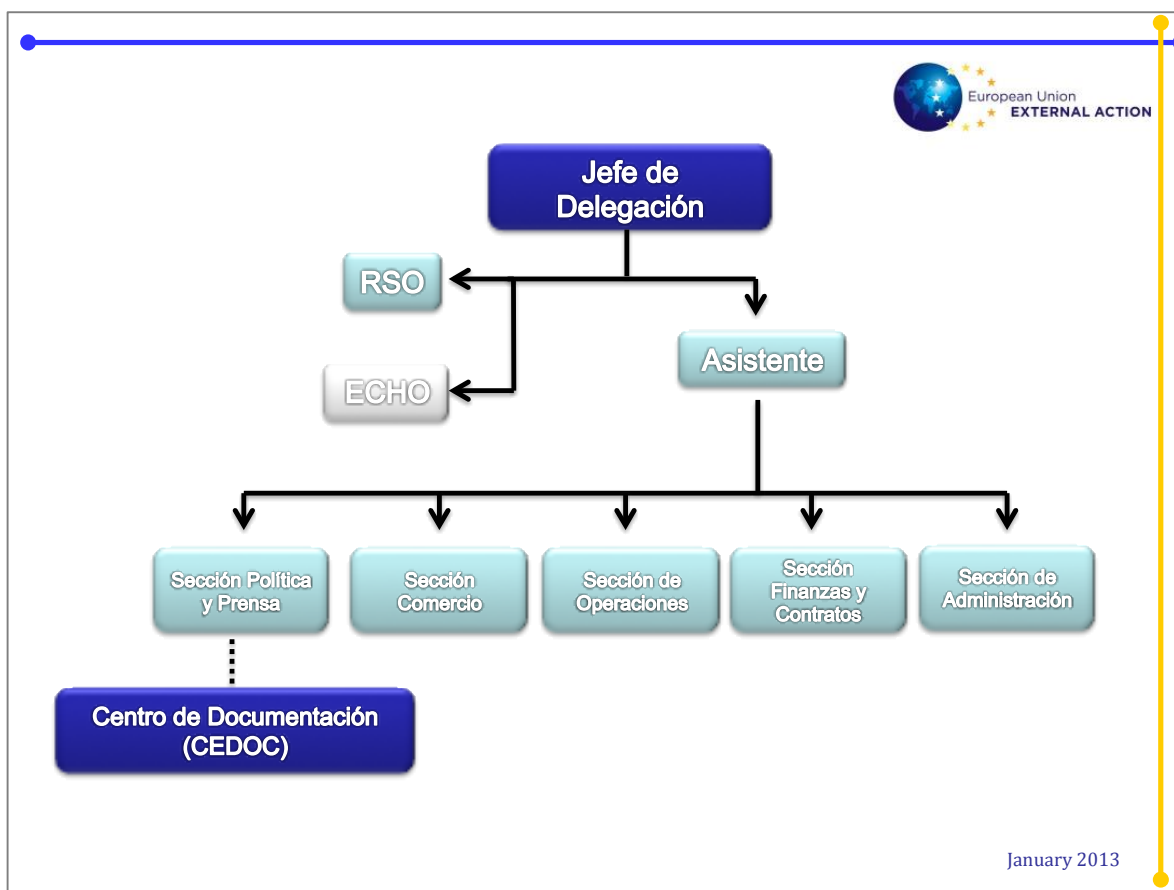


Figura 1: Organigrama de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.

#### **Embajadora - Jefe de la Delegación**

Maria Wilhelmina Josepha Antonia VAN GOOL

#### **Jefe de la sección Comercial**

Miriam GARCÍA FERRER

<sup>10</sup> *Ibíd.*

**Jefe de la sección Política y Prensa**

Carlo NATALE

**Jefe de Cooperación / Cooperación programable**

Ivo HOEFKENS

**Jefe de la Sección Cooperación Regional**

Frank PORTE

**Jefe de la Sección Finanzas y Contratos**

Sergio DE MARCO

**Jefe de Administración**

Christine DESBORDES

**Asistente del Embajador – Jefe de la Delegación**

Lieven SLACHMUYDELRS

**4.1.5. Funciones**

Son funciones de la Delegación de la Unión Europea en Colombia:

- El fortalecimiento de las relaciones bilaterales en los campos político, económico, comercial y de cooperación al desarrollo;
- Seguimiento de las políticas de la UE en todos los sectores y reportar a la Sede asuntos de interés para las mismas;
- Promover y defender los valores e intereses de la UE;
- Coordinar el trabajo de las Embajadas de los EM, particularmente en los campos de competencia comunitaria y especialmente en los de ayuda exterior;
- Llevar a cabo apropiadas "demarches" en PESC;
- Llevar a cabo actividades de diplomacia pública y mediática para dar seguimiento a lo anteriormente citado;
- Asegurar la programación a largo plazo de la ayuda exterior y el manejo de programas y proyectos de desarrollo;

- Asegurar la implementación de la Comunicación sobre una estrecha asociación para favorecer el acceso a los mercados.<sup>11</sup>

#### 4.1.6. Actividades

La representación de la UE en el país se desarrolla a través de las siguientes líneas de acción, de acuerdo con las políticas que dictan los tratados en vigencia<sup>12</sup>:

- **Representación:** Representar a la Comisión Europea ante las autoridades nacionales colombianas.
- **Coordinación:** Con las Embajadas de los Estados Miembros de la UE acreditadas en Colombia y con la Presidencia rotativa de la Unión.
- **Relaciones Exteriores:**

##### Diálogo político:

- Conclusiones del Consejo sobre Colombia (Noviembre 2007)
- Acuerdo de Diálogo Político y Cooperación de la Comunidad Europea y la Comunidad Andina (Diciembre 2003)
- Acuerdo de Dialogo Político en materia de DDHH (2009)
- Acuerdo especializado de Droga (Acuerdo firmado en 1995)
- Cumbres Presidenciales UE/ALC (Lima 2008, Madrid 2010, Santiago 2013)
- Cumbres Ministeriales Grupo de Río (Cancilleres europeos y latinoamericanos)

- **Relaciones comerciales:**

- 1990: Sistema de Preferencias Generalizadas (SPG)
- 2008: Renovación SPG Plus
- Marzo 2010: Acuerdo Comercial UE - Países Andinos (fin negociaciones)
- 26 Jun 2012: Firma del Tratado por las partes
- 2012 y 2013: Proceso de Ratificación por parte de Colombia
- 1 marzo 2013: Entra en vigor acuerdo con Perú

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*

<sup>12</sup> *Ibíd.*

- **Cooperación técnica y financiera:** Con las entidades públicas y con los organismos de la sociedad civil representados en Colombia, de acuerdo con las orientaciones de la cooperación de la UE con América Latina.
  - Cooperación bilateral (Laboratorios de Paz, Nuevos Territorios de Paz, DEL)
  - Cooperación no programable (Programas e Instrumentos temáticos: MED. AMB, DH)
  - Cooperación Regional AL (ALFA, ERASMUS MUNDUS, EUROSOCIAL, EUROCLIMA) y subregional CAN (CESCAN).<sup>13</sup>

## 4.2. EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA (CEDOC)

### 4.2.1. Naturaleza del CEDOC

**Nombre de la Unidad de Información:** Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia (CEDOC).

**Descripción:** El CEDOC es la Oficina encargada de recopilar, preservar administrar y poner a disposición de sus usuarios la documentación institucional generada por la Delegación de la Unión Europea relacionada con sus actividades. Generalmente, dicha documentación es emitida por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (órgano encargado de centralizar la edición y publicación de todos los documentos provenientes de la Unión Europea y las Instituciones que la conforman), sin embargo, el CEDOC tiene como meta y objetivo principal recopilar y preservar los documentos institucionales resultantes de las actividades de la Delegación en los 5 continentes, haciendo especial énfasis en las realizadas en Colombia.

Así mismo, el Centro de Documentación funciona como ente de apoyo a las metas estratégicas de la Delegación para Colombia, particularmente en las relacionadas con la “Sociedad del conocimiento”, frente a lo cual, el Documento de estrategia país 2007-2013 establece lineamientos específicos para la promoción de la investigación, el desarrollo tecnológico, la cultura, la educación y la sociedad de la información a través de las acciones de la UE.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. El Papel De La Delegación De La UE. [En línea]: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about\\_us/delegation\\_role/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about_us/delegation_role/index_es.htm) ed. a.

<sup>14</sup> COMISIÓN EUROPEA. Colombia: Documento de estrategia país 2007-2013. [En línea]. [Consultado el 10 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/colombia/csp/07\\_13\\_es.pdf](http://eeas.europa.eu/colombia/csp/07_13_es.pdf)

Así mismo, el documento dicta los objetivos que fundamentan la existencia y devenir de la sociedad del conocimiento en torno a la información:

*Respecto a la sociedad de la información, los grandes objetivos perseguidos por la cooperación con América Latina son los siguientes: 1) promover el desarrollo de una sociedad de la información basada en la integración en estos países y reducir la brecha numérica entre los países y regiones y dentro de ellos; 2) favorecer la integración regional y la integración de los países de América Latina en la sociedad de la información global; 3) promover los intereses industriales europeos en América Latina creando un entorno favorable a los protagonistas europeos de la sociedad de la información en la región; 4) reforzar la cooperación tecnológica en el ámbito de la sociedad de la información, en particular, a través del Programa Marco de la Unión Europea en materia de IDT.”<sup>15</sup>*

En este contexto, el Centro de Documentación pretende dinamizar tales objetivos a través de la correcta gestión del conocimiento generado alrededor de las actividades de la Delegación y plasmadas en los documentos que reposan en sus colecciones. De esta manera, garantiza su registro, almacenamiento, preservación y difusión a los actores interesados.

#### **Información de Contacto del CEDOC:**

**SILVIA FALLA ROBLES**

Documentación e Información

**DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA**

Calle 116 # 7 - 15 Piso 12 (Bogotá, Colombia)

Tel: (57-1) 658 11 50 Ext. 132

<http://www.delcol.ec.europa.eu>

NOTA: Mediante cita previa, el Centro de Documentación atiende al público los lunes y jueves de 8:00 a 12:00 y los martes de 12:30 a 15:30.

---

<sup>15</sup> *Ibídem.*

### Ubicación geográfica:

El CEDOC está ubicado en la Calle 116 # 7 - 15 Piso 12 (Bogotá, Colombia):

#### **Carrera 7 con 116**

 Twitter  Ver en Google Earth

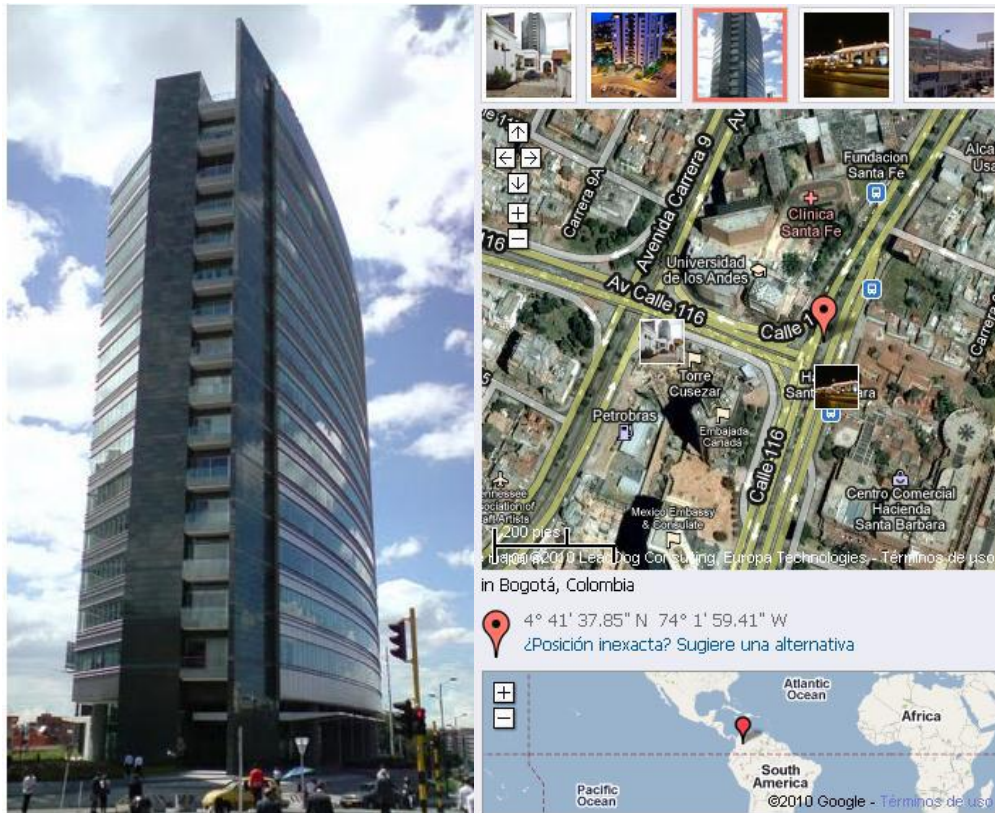


Figura 2: Ubicación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia.<sup>16</sup>

### **4.3. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DEL CEDOC**

Las Delegaciones de la Comisión Europea, como Misiones Diplomáticas que representan al órgano ejecutivo y de iniciativa de la Unión Europea en países terceros, tienen dentro de sus funciones, la difusión y promoción de su imagen al público en el exterior.

Casi desde su instalación en el país en octubre de 1993, la Delegación de la Comisión Europea para Colombia y Ecuador cuenta con un Centro de Documentación encargado

<sup>16</sup> PANORAMIO. Carrera 7 con 116. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.panoramio.com/photo/31976644>



de organizar el material de información disponible sobre la Unión Europea que permite dar respuesta a las múltiples consultas que recibe sobre el tema y desarrollar acciones de promoción de su imagen.

Desde 1996, la Delegación de la Comisión Europea cuenta con la que fue una de las Primeras Páginas Web de todas las Delegaciones de América Latina, para informar sobre sus actividades en Colombia y Ecuador.

A partir del año 2000 se atiende con un constante incremento, las consultas vía electrónica, pero hasta el momento no se ha definido la estructura y funcionamiento del Servicio de Referencia Electrónica (SRE) del Centro de Documentación.

Durante el periodo 2006-2007, el CEDOC inició un proceso de sistematización de sus colecciones en el sistema de administración de bases de datos CDS/ISIS bajo estándares nacionales e internacionales de catalogación y clasificación para bibliotecas y centros de documentación especializados (Formato MRC21, Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2), Lista de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas (LEMB) y Sistema de Clasificación Decimal Dewey, 21 Ed.), avanzando así hacia las nuevas tendencias en cuanto a servicios y recursos para unidades de información. Sin embargo, y a pesar de suplir las necesidades de registro, indización y recuperación de la información contenida en las colecciones del CEDOC, luego de un análisis técnico sobre el desempeño del sistema se evidenciaron aspectos susceptibles de mejora en aras de un óptimo aprovechamiento del sistema y de los recursos informativos en él registrados.

A esto se sumó la importancia de preservar la información y de brindar acceso más fácil a los documentos existentes en el CEDOC.

Por otra parte, la Delegación continúa publicando o recibiendo nuevos documentos y generando nueva información susceptible de ser recopilada, registrada y puesta a disposición de los usuarios del CEDOC y por tal razón se hace necesaria la sostenibilidad y alimentación continua del sistema.<sup>17</sup>

#### **4.4. SITUACIÓN ACTUAL DEL CEDOC**

Actualmente, El Centro de Documentación es la oficina encargada de recopilar, preservar administrar y poner a disposición de sus usuarios la documentación institucional generada por la Delegación de la Unión Europea relacionada con sus actividades. Generalmente, dicha documentación es emitida por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (órgano encargado de centralizar la edición y publicación de todos los documentos provenientes de la Unión

---

<sup>17</sup> Anexo 01 - Entrevista de caracterización del CEDOC. p. 2.

Europa y las Instituciones que la conforman), sin embargo, el CEDOC tiene como meta y objetivo principal recopilar y preservar los documentos institucionales resultantes de las actividades de la Delegación en los 5 continentes, haciendo especial énfasis en las realizadas en Colombia.<sup>18</sup>

#### **4.4.1. Misión**

El Centro de Documentación de la Delegación debe ayudar en la promoción y difusión de la imagen de la Unión Europea en los países de su competencia, a través de la información referencial y documental sobre la naturaleza, funcionamiento, políticas, reglamentación y actividades de la Unión Europea en general y de sus relaciones con Colombia en particular.<sup>19</sup>

#### **4.4.2. Funciones**

Según su responsable, son funciones del Centro de Documentación las siguientes:

- Recopilar, seleccionar, registrar, almacenar y diseminar el material de información y promoción física o virtual y material relacionado con la Unión Europea y ponerlo al servicio del usuario;
- Prestar los servicios de atención al usuario y llevar un registro de los mismos para informes estadísticos;
- Colaborar con la Sección de Prensa en la producción, actualización y distribución del material de información;
- Organizar la participación de la Delegación en eventos feriales y otras acciones de promoción y divulgación.<sup>20</sup>

#### **4.4.3. Normatividad**

El CEDOC sistematiza sus colecciones bajo los siguientes estándares nacionales e internacionales de catalogación y clasificación para bibliotecas y centros de documentación especializados:

---

<sup>18</sup> *Ibídem.*

<sup>19</sup> *Ibídem.*

<sup>20</sup> *Ibídem.*

- **Formato MARC21:** Norma internacional para el intercambio de información que hace posible estructurar e identificar datos de tal forma que puedan ser reconocidos y manipulados por computador.<sup>21</sup>
- **Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2):** Directrices para la descripción bibliográfica y adopción de encabezamientos (metadatos) que permiten determinar los puntos de acceso en un catálogo y brindan pautas para describir distintos tipos de documentos.<sup>22</sup>
- **Lista de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas (LEMB):** Listado de términos normalizados que agiliza los procesos de catalogación y clasificación de material documental. Consisten en una o varias palabras que representan conceptos, tratando de condensar el tema sobre el que trata el documento.<sup>23</sup>
- **Sistema de Clasificación Local:** Sistema de clases según el cual se distribuyen los temas de acción de la UE y la Delegación, sobre la base de rasgos diferenciales que les son inherentes. A través del sistema de clasificación se determina la ubicación física del documento dentro de la colección.<sup>24</sup>
- **Tesauro EUROVOC:** Tesauro multilingüe y multidisciplinario que normaliza la terminología de los ámbitos de actividad de la Unión Europea, con énfasis en las labores parlamentarias.<sup>25</sup>

#### 4.4.4. Servicios

Actualmente, el CEDOC presta los siguientes servicios a su comunidad de usuarios:

- **Consulta en Sala (dentro de las instalaciones del CEDOC):** Servicio mediante el cual el usuario tiene acceso a todo el material existente en las colecciones del CEDOC y lo podrá consultar dentro de sus instalaciones.
- **Préstamo de documentos:** Servicio mediante el cual el CEDOC presta a su comunidad de usuarios el material de sus colecciones por un tiempo específico.

<sup>21</sup> LIBRARY OF CONGRESS. Información general. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.loc.gov/marc/marcginfo.htm>

<sup>22</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION; CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION y INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS. About AACR2. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.aacr2.org/about.html>

<sup>23</sup> BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO. Proyecto LEMB. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://lembdigital.com/lembDigital/index2.htm>

<sup>24</sup> EcuRed: Enciclopedia Cubana. Clasificación de documentos. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://www.ecured.cu/index.php/Clasificaci%C3%B3n\\_de\\_documentos](http://www.ecured.cu/index.php/Clasificaci%C3%B3n_de_documentos)

<sup>25</sup> UNIÓN EUROPEA. OFICINA DE PUBLICACIONES. EuroVoc, tesauro multilingüe de la Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://eurovoc.europa.eu/drupal/?q=es>

- **Referencia (Asesoría) vía correo electrónico:** Servicio de orientación e información general a través de correo electrónico acerca del uso de los recursos y servicios de la Delegación y del CEDOC.
- **Referencia (Asesoría) vía telefónica:** Servicio de orientación e información general vía telefónica acerca del uso de los recursos y servicios de la Delegación y del CEDOC.
- **Bibliografías:** Servicio a través del cual un usuario puede solicitar la bibliografía existente acerca de un tema, autor, programa o proyecto en particular.
- **Divulgación de temas institucionales obsequiando publicaciones recientes:** Servicio de difusión de información sobre las nuevas publicaciones que llegan al CEDOC.

#### 4.4.5. Infraestructura física

Por razones de seguridad, la Delegación no autoriza el registro de fotografías dentro de sus instalaciones, por lo cual no se expondrá de manera gráfica la distribución de los espacios del CEDOC. Sin embargo, a continuación se detallan los aspectos más relevantes:

El Centro de Documentación cuenta con un depósito de 7x5 mts. para preservar los documentos, dentro de estanterías rodantes para material bibliográfico (libros, informes, manuales, etc.). También cuenta con 1 planoteca, 1 CDteca, 1 videoteca y 1 armario adicional para materiales especiales como planos, audiovisuales, afiches, banderas, globos, entre otros.

A su vez, destina para las consultas una sala de reunión de 7x5 mts. dotada con una mesa, 1 escritorio, 1 computador y 7 sillas debidamente distribuidos. En la sala se encuentran colgados sobre las paredes materiales como afiches, banderas, plegables y boletines acerca de las novedades del CEDOC y consideradas como importantes para la Delegación.

La oficina de la persona responsable del CEDOC cuenta con 2 puestos de trabajo (1 para auxiliares practicantes que apoyan las labores del Centro), con 2 computadores en los cuales se registran los documentos de las colecciones en el sistema designado para tal fin.

Cabe anotar que todas las oficinas de la Delegación, incluida la Sala de Consulta del CEDOC cuentan con conexiones de red Intranet e Internet, comunicación telefónica y

toda la infraestructura necesaria para un desarrollo cómodo de las actividades propias de cada espacio.

#### 4.4.6. Colecciones

Teniendo en cuenta la razón de ser del CEDOC, y la importancia tanto nacional como global de las actividades de la Unión Europea y la Delegación, es evidente que el Centro de Documentación es una Unidad de Información especializada en los temas y el conocimiento que se preserva en torno a sus acciones.

En la actualidad, el CEDOC cuenta con una colección física de aproximadamente 1.900 títulos de documentos distribuidos en las colecciones descritas anteriormente y aproximadamente, 500 ejemplares de materiales especiales como CD, DVD, VHS, Planos, Mapas, Banderas, entre otros, con información audiovisual.

La información que reposa en el CEDOC no solo proviene de la Delegación en Colombia sino también de las Instituciones de la Unión Europea a nivel internacional. Se producen y reciben documentos en las siguientes áreas temáticas que a su vez conforman cada una de las colecciones:

<b>ASUNTOS INSTITUCIONALES</b>
<i>Agencias ejecutivas</i>
<i>Ampliación</i>
<i>Banco Central Europeo</i>
<i>Banco Europeo de Inversión / Fondo Europeo de Inversiones</i>
<i>Comisión Europea</i>
<i>Comité Económico y Social Europeo</i>
<i>Comité de las Regiones</i>
<i>Consejo de la Unión Europea – Presidencia</i>
<i>Derecho comunitario</i>
<i>Defensor del Pueblo Europeo</i>
<i>Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos</i>
<i>Funcionamiento de la Unión</i>
<i>Futuro de la Unión</i>
<i>Integración Europea</i>
<i>Parlamento Europeo</i>
<i>Políticas de la UE</i>
<i>Política Exterior y de Seguridad Común- PESC</i>
<i>El supervisor Europeo de Supervisión de Datos</i>
<i>Tribunal de Cuentas Europeo</i>
<i>Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas</i>

Asuntos Económicos y Financieros
Estados Miembros

Tabla 4: Temas de la colección "Asuntos institucionales".<sup>26</sup>

<b>DIRECCIONES GENERALES</b>
Agricultura y Desarrollo Rural
Asuntos Económicos y Financieros
Ayuda humanitaria
Asuntos Marítimos y Pesca
Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades (Género)
Comercio Exterior
Comunicación
Competencia
Desarrollo (Objetivos del Milenio. ACP)
Educación y Cultura (Educación y formación, Juventud, Cultura, Multilingüismo, Deportes)
Empresa e Industria
Energía y Transportes
Fiscalidad y Unión Aduanera
Investigación (Centro Común de Investigación)
Justicia, Libertad y Seguridad (Asuntos generales, inmigración, asilo, fronteras, justicia civil, derechos, ciudadanía, seguridad interna, justicia penal, visas)
Medio Ambiente
Mercado Interior
Política Regional y Fondos de Cohesión
Sanidad y Consumidores
Sociedad de la Información y Medios de Comunicación y Audiovisual
Eurostat

Tabla 5: Temas de la colección "Direcciones Generales".<sup>27</sup>

<b>RELACIONES EXTERIORES</b>
Relaciones con Colombia
Relaciones con la CAN
Relaciones con LAC
Relaciones con terceros

Tabla 6: Temas de la colección "Relaciones Exteriores".<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Anexo 04 - Sistema de Clasificación Local del CEDOC

<sup>27</sup> *Ibíd.*

<b>EUROPEAID / PROGRAMAS DE COOPERACIÓN</b>
<i>ECHO</i>
<i>Eurosocial</i>
<i>ALFA</i>
<i>ALBAN</i>
<i>ERASMUS MUNDUS</i>
<i>ALIS</i>
<i>URBAL</i>
<i>AL-INVEST</i>
<i>Otros</i>

*Tabla 7: Temas de la colección "EUROPEAID / Programas de Cooperación".<sup>29</sup>*

<b>PROYECTOS DE COOPERACIÓN</b>
<i>Colección Derechos Humanos, Justicia y Gobernabilidad</i>
<i>Colección Medio Ambiente</i>
<i>Paz Desarrollo</i>
<i>Competitividad y comercio</i>
<i>Apoyo a Víctimas</i>
<i>Otros</i>
<i>Proyectos subregionales con la CAN</i>

*Tabla 8: Temas de la colección "Proyectos de Cooperación".<sup>30</sup>*

<b>OTRAS</b>
<i>Colección Europa en Movimiento</i>
<i>Colección audiovisual</i>
<i>Niños</i>
<i>Afiches y Mapas</i>
<i>Mapas UE</i>
<i>Mapas Colombia</i>

*Tabla 9: Temas de la colección "Otras".<sup>31</sup>*

<sup>28</sup> *Ibídem.*

<sup>29</sup> *Ibídem.*

<sup>30</sup> *Ibídem.*

<sup>31</sup> *Ibídem.*

<b>UNIÓN EUROPEA</b>
<i>Diario Oficial</i>
<i>Boletín de la UE</i>
<i>Informe general sobre la actividad de la UE</i>
<i>Eurostat</i>

*Tabla 10: Temas de la colección "Unión Europea".<sup>32</sup>*

<b>COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA</b>
<i>Publicaciones de terceros relacionadas con el país y el sub-continente latinoamericano</i>
<i>Publicaciones periódicas de terceros</i>

*Tabla 11: Temas de la colección "Colombia y América Latina".<sup>33</sup>*

#### **4.4.7. Formatos**

El CEDOC cuenta con documentos en los siguientes formatos:

- Libros (Monografías, Tratados, Legislación, Información institucional)
- Manuales (Acerca de las acciones de la UE y su representación)
- Informes (Programas, Proyectos, Instituciones de la UE)
- Diccionarios (Sobre temas relacionados con la UE)
- Folletos (Divulgación de acciones de la Delegación y la UE)
- Plegables (Divulgación de acciones de la Delegación y la UE)
- Láminas (Divulgación de acciones de la Delegación y la UE)
- Audiovisual (VHS, CD, DVD)
- Digital (CD, DVD, PDF, HTML, PPT, DOC, XLS, etc.)
- Revistas (Resultantes de Programas o Proyectos)
- Afiches (Divulgación de acciones de la Delegación y la UE)
- Mapas (Países miembros de la UE, Acciones de la UE en Colombia)
- Banderas (Países miembros de la UE)

#### **4.4.8. Infraestructura Tecnológica**

El CEDOC cuenta actualmente con un computador para la consulta y alimentación de una base de datos en el Sistema CDS/ISIS. Sin embargo, se está contemplando la posibilidad de implementar un nuevo y mejor sistema que posibilite la consulta en línea de los documentos y referencias existentes en las colecciones del Centro de Documentación y simplifique los procesos de generación, producción, difusión y uso

---

<sup>32</sup> *Ibídem.*

<sup>33</sup> *Ibídem.*



de información. En un capítulo posterior se analizarán las necesidades y expectativas de este nuevo sistema junto con algunas alternativas existentes en el mercado.

### **Base de Datos CDS/ISIS:**

Según la UNESCO, CDS/ISIS es un sistema que administra bases de datos para el almacenamiento y la recuperación de información, específicamente para el manejo de bases de datos no numéricos. Con CDS/ISIS se pueden crear ilimitado número de bases de datos (para el fin específico del Centro de Documentación, bases de libros, seriadas, audiovisuales, etc.). En éstas, ingresar todo tipo de datos y luego modificar o eliminar lo ingresado. También se puede acceder a los datos de distintas maneras: truncamiento, por campos, utilizando la lógica booleana, secuencialmente y a través de índices para así poder efectuar búsquedas avanzadas de acuerdo al tipo de necesidad de información. Permite intercambiar datos, exportación e importación de registros o listados de registros utilizando el formato ISO 2709.<sup>34</sup>

### **Funciones del Sistema:**

Las principales funciones del sistema CDS/ISIS son:

- Definición de bases de datos con los elementos datos requeridos por el usuario
- Ingreso de nuevos registros en una determinada base de datos
- Modificación, corrección o eliminación de registros existentes
- Acceso a los archivos de cada base de datos, de cara a maximizar la velocidad de búsqueda.
- Recuperación de registros por su contenido, gracias a su lenguaje de búsqueda
- Visualización de registros o porciones de ellos de acuerdo a sus requisitos
- Ordenación del despliegue del registro en cualquier secuencia deseada
- Impresión de catálogos parciales o totales y/o índices
- Desarrollo de aplicaciones especiales usando las facilidades integradas de programación.

### **Requisitos del Sistema:**

Los requisitos de hardware mínimos recomendados para utilizar CDS/ISIS para Windows son los siguientes:

- Procesador 486 a 40Mhz (recomendado Pentium a 100Mhz o mayor)
- Memoria RAM 8Mb (recomendado 16Mb o más)
- 1 Unidad Floppy disk 1,44 Mb

---

<sup>34</sup> UNESCO. CDS/ISIS for Windows: Manual de referencia (Version 1.3). [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [www.unesco.org/isis/files/winisis/windows/doc/spanish/manrefspa.doc](http://www.unesco.org/isis/files/winisis/windows/doc/spanish/manrefspa.doc)

- 1 Disco duro (con al menos 4Mb libres)
- 1 Pantalla VGA 640x480 color (recomendado super VGA 800x600)
- 1 Impresora (opcional)
- Windows 3.1 o posterior.
- Si bien CDS/ISIS es un programa basado en Windows 3.1, corre bajo Windows 95 y Windows NT sin problemas específicos conocidos.

**Restricciones del Sistema CDS/ISIS:**

El sistema opera en la actualidad con las siguientes limitaciones:

Número máximo de bases de datos	ilimitado
Número máximo de registros en una base	16 millones (500 Mb máx.)
Tamaño máximo del registro	32000 caracteres
Tamaño máximo de un campo	32000 caracteres
Número máximo de campos (definidos en FDT)	200 (excluyendo repeticiones de campos repetibles)
Número máximo de líneas en una FST	600
Número máximo de palabras vacías	799
Tamaño máximo de un formato de visualización	10000 caracteres
Tamaño máximo del buffer pantalla	64000

*Tabla 12: Restricciones del Sistema CDS/ISIS.<sup>35</sup>*

---

<sup>35</sup> *Ibíd.*

## 4.5. FLUJOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DEL CEDOC:

Luego de analizar los procesos del CEDOC, podemos definir la ruta de los flujos de información en torno a sus actividades y funciones:



*Figura 3: Flujos de Información Documental de la Delegación.*

### 4.5.1. Generación

Se pueden identificar los siguientes focos generadores de la información que será recibida, evaluada, analizada, procesada y puesta a disposición de los usuarios del Centro de Documentación:

- Agencias Internacionales de la UE
- Delegación de la Unión Europea en Colombia
- Instituciones asociadas o relacionadas con la Delegación

Toda publicación oficial proveniente de estas fuentes será objeto de análisis por parte del CEDOC, quien evaluará y decidirá su disposición final, a través de los procesos de:

**Recepción:** Levantamiento de un acta en la cual se registran las cantidades de documentos o material especial que llega al CEDOC.

**Selección:** Se analizan los criterios de pertinencia y relevancia para el ingreso de los documentos a las colecciones del CEDOC. Estos criterios están relacionados con los siguientes aspectos:

- Los documentos deben estar en buenas condiciones físicas para su consulta.
- Todos los documentos de producción institucional (Unión Europea o alguna de sus instituciones) deben ser registrados y almacenados.
- Los documentos no institucionales deben ser resultado de programas o proyectos de la UE o en los que esta tenga participación, relacionados con Colombia, la CAN, LAC o terceros.
- No se procesarán fotocopias, a menos que sean tomadas de un original en mal estado físico. En este caso, se conservará el original y se indicará en su registro que el ejemplar de consulta es una fotocopia.

#### **4.5.2. Producción**

Una vez descartado el material que no entrará a formar parte de las colecciones del CEDOC, se procede a registrar y almacenar los documentos que cumplen con los criterios definidos anteriormente. Este proceso se divide a su vez en los siguientes sub-procesos:

***Registro:***

##### **Procesos Técnicos:**

**Análisis de forma:** Descripción y Catalogación normalizada realizada en el segundo nivel de descripción, teniendo en cuenta las Reglas de Catalogación Angloamericanas última edición (RCAA2) para la realización de esta actividad.

**Análisis de contenido:** Indización y Clasificación; se hace uso de la Lista de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas (LEMB), para la creación de descriptores de materia (metadatos). Cada registro debe contar como mínimo con tres (3) descriptores, desde que el contenido del documento lo permita. Además, se debe asignar un único código de clasificación, que será obtenido del Sistema de Clasificación Local del Centro de Documentación.

La información obtenida en todo este proceso es almacenada en el Sistema CDS/ISIS. La estructura establecida para la base de datos estará diseñada en Formato MARC, el cual es un formato común de comunicación. Tanto CDS/ISIS como MARC permitirán en cualquier momento migrar la base de datos de información documental a otra base de datos desarrollada en formato MARC y que cumpla los requerimientos del protocolo ANSI Z39.50.

### **Procesos Físicos:**

Una vez realizada la actividad anterior, cada documento es sellado, marcado y recibe una identificación con código de barras. Además, se le coloca un rótulo en el lomo con su respectivo código de clasificación.

### ***Almacenamiento:***

#### **Organización en la colección:**

Los documentos catalogados, sellados y rotulados son organizados dentro de la colección del CEDOC según el orden que determine su código de clasificación.

Para los documentos digitales, el archivo es renombrado con su código de clasificación, y almacenado en formato PDF, dentro de las carpetas destinadas en el equipo o servidor para tal fin, con el objetivo de contar con un orden similar al de la estantería de la colección física.

### **4.5.3. Difusión**

El Centro de Documentación hace difusión de sus colecciones y de información de interés acerca de la Delegación y sus actividades a través de varios medios de comunicación como:

- Novedades en las colecciones
- Alertas según los intereses de los usuarios
- Noticias de interés en medios sociales<sup>36 37</sup>

---

<sup>36</sup> DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. EU in Colombia [En línea] [Consultado el 04 de Abril de 2013] Disponible en: <http://www.facebook.com/euincolombia>

<sup>37</sup> Van Gool, Tanya. Tanya Van Gool [En línea] [Consultado el 04 de Abril de 2013] Disponible en: <http://twitter.com/GoolTny>

#### 4.5.4. Uso

El uso de las colecciones del CEDOC está determinado por la frecuencia de uso de los servicios de:

**Consulta:** Servicio mediante el cual el usuario puede disponer del material bibliográfico que se encuentra en las colecciones del CEDOC para su consulta en sala por un tiempo determinado.

**Préstamo:** Servicio mediante el cual el usuario puede retirar de las instalaciones del CEDOC el material que se encuentra sus colecciones por un tiempo determinado.

## 4.6. ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

El estudio se basa en las visitas de campo, encuestas y entrevistas realizadas en una etapa inicial. Se hace un reconocimiento del usuario del Centro de Documentación y su relación con la tecnología, los procesos y servicios de la unidad en búsqueda de información útil para la optimización de los procesos y procedimientos, además de recopilar sus expectativas y necesidades frente al CEDOC. Finalmente, esta información se analiza y evalúa para plantear los requerimientos de una unidad de información automatizada y centrada en sus usuarios.

### 4.6.1. Definición de grupos de interés (Perfiles de usuario)

En una etapa inicial del diagnóstico, se realizaron visitas de campo exploratorias en las que se analizó la situación actual del CEDOC, se entrevistó a la funcionaria responsable y se realizaron encuestas a usuarios reales y potenciales de la unidad.

De la entrevista y las visitas exploratorias se obtuvo información de base para la identificación de los perfiles de usuario, con la cual se diseñaron encuestas enfocadas en sus necesidades, expectativas, opiniones y sugerencias con respecto a los recursos y servicios del CEDOC.

A continuación se describen los resultados del proceso de caracterización de los perfiles:

**Usuarios Internos:** Se consideran como usuarios internos del CEDOC a quienes pertenezcan a alguno de los siguientes grupos:

- Funcionarios de las Instituciones de la Unión Europea
- Funcionarios de la Delegación de la Unión Europea en Colombia
- Estudiantes en práctica de la Delegación de la Unión Europea en Colombia
- Responsables del Centro de Documentación

**Usuarios Externos:** Se consideran como usuarios externos del CEDOC a quienes pertenezcan a alguno de los siguientes grupos:

- Población académica relacionada con las líneas de trabajo de la Delegación
- Instituciones relacionadas con las líneas de trabajo de la Delegación
- Ciudadanos interesados en la información que reposa en el CEDOC
- Unidades de información interesadas en establecer convenios

#### 4.6.2. Caracterización de los Usuarios Internos del CEDOC

A continuación se analizan los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de la población de usuarios internos del CEDOC:

**Procedencia de la población de Usuarios Internos:** A la pregunta: “Indique su relación con la Delegación de la Unión Europea en Colombia”, los usuarios respondieron:

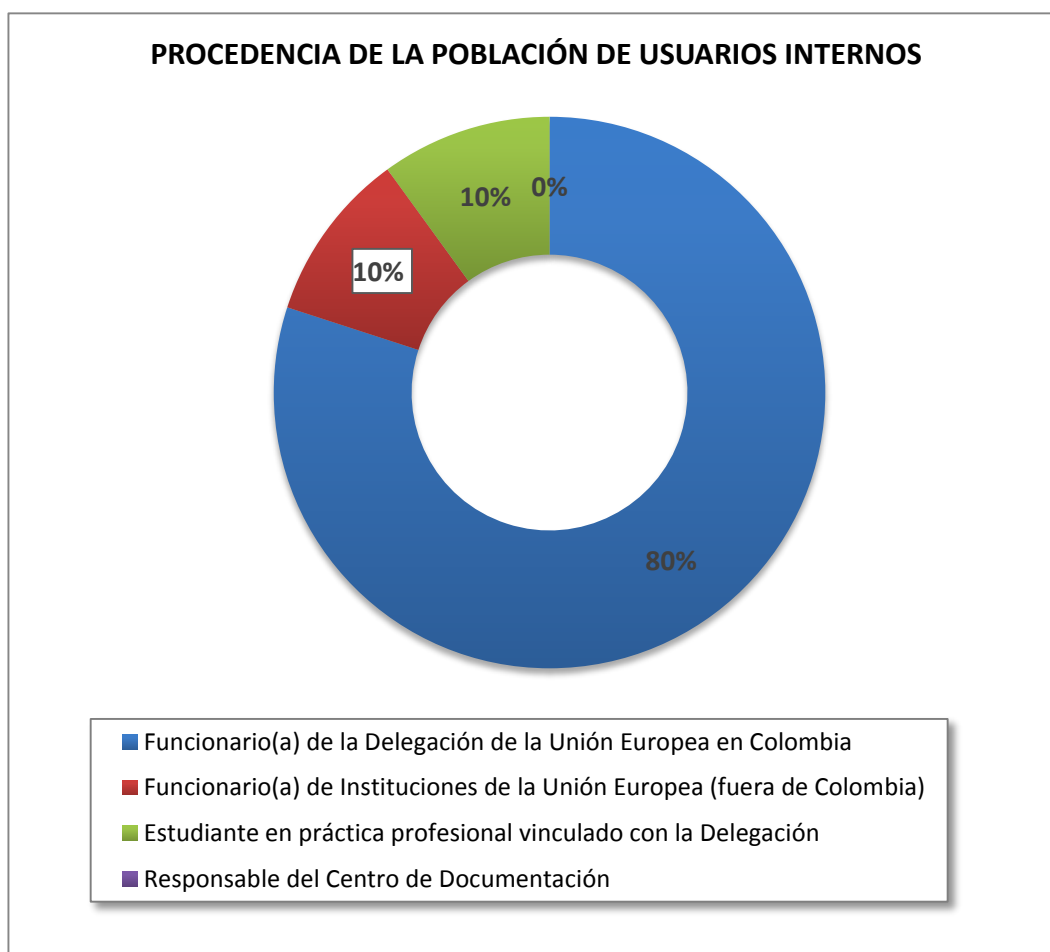


Figura 4: Usuarios internos. Procedencia de la población.<sup>38</sup>

**Análisis:** Del total de usuarios internos encuestados, el 80% están vinculados a la Delegación como funcionarios. El grupo restante proviene de: Instituciones internacionales de la Unión Europea (10%) y Estudiantes en práctica vinculados semestralmente con la Delegación (10%).

<sup>38</sup> Anexo 02 - Encuesta CEDOC (Usuarios Internos)



**Conocimiento de los Servicios del CEDOC:** A la pregunta: “¿Cuál de los siguientes servicios del Centro de Documentación de la Delegación conoce?”, los usuarios respondieron:

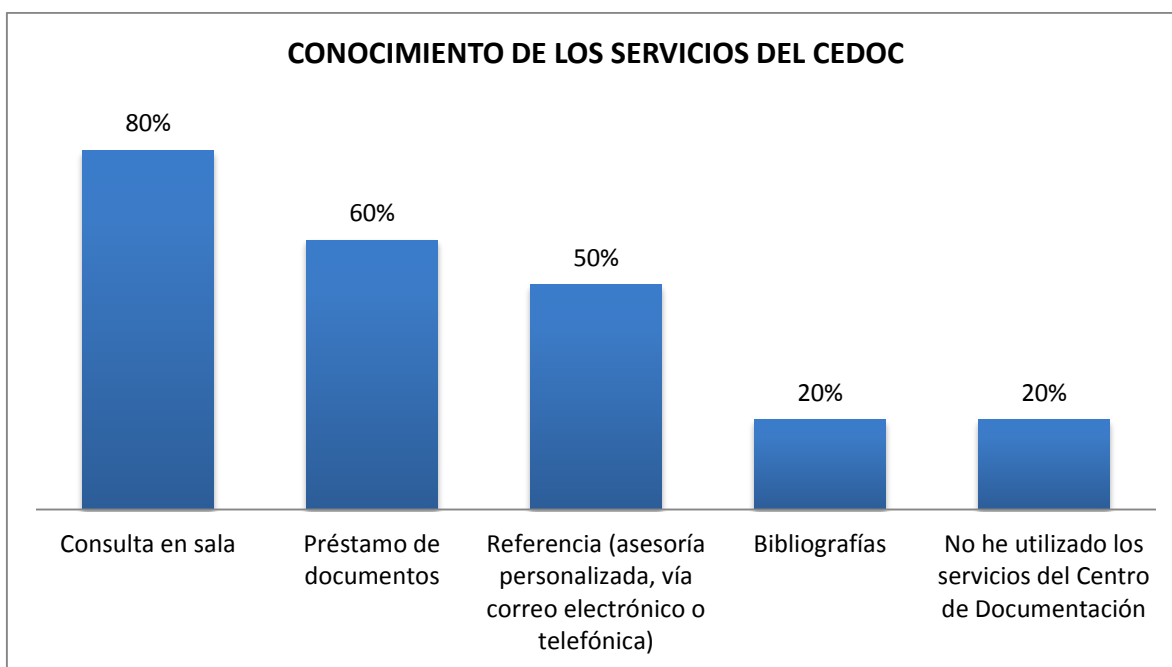


Figura 5: Usuarios internos. Conocimiento de los servicios del CEDOC.<sup>39</sup>

**Análisis:** Del total de usuarios internos encuestados, el 80% dice conocer por lo menos un servicio del CEDOC. El servicio más conocido es el de Consulta en sala (80%), seguido por el de Préstamo de documentos (60%), Referencia (vía correo electrónico o telefónica) (20%) y Bibliografías (20%). Existe un pequeño grupo de usuarios (20%) que no conoce ninguno de los servicios del Centro de Documentación.

<sup>39</sup> *Ibíd.*

**Interés del Usuario Interno por las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “Como miembro de la Unión Europea, ¿usted estaría interesado en consultar documentos relacionados con algún(os) de los siguientes temas?”, los usuarios respondieron:

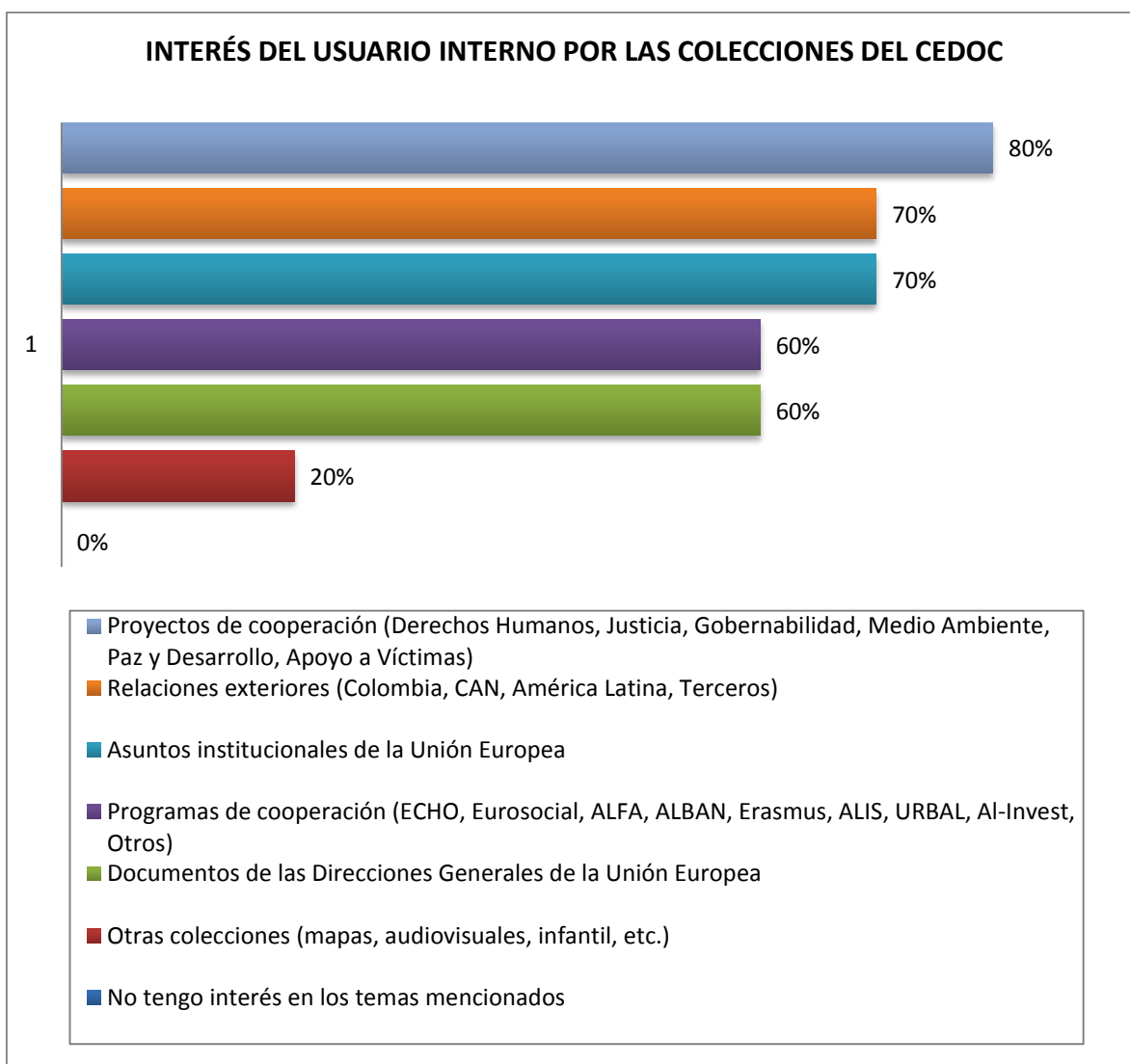


Figura 6: Usuarios internos. Interés por las colecciones del CEDOC.<sup>40</sup>

**Análisis:** El 100% de los usuarios internos expresaron tener interés en alguna de las colecciones del CEDOC. Los temas de mayor interés, en orden descendente según el interés indicado son: Proyectos de cooperación (80%), Relaciones exteriores, Asuntos institucionales de la UE (70% cada uno), Programas de cooperación, Documentos de las Direcciones Generales de la UE (60% cada uno) y Otras colecciones (20%). De lo anterior se deduce que todas las colecciones del CEDOC son susceptibles de ser consultadas en algún momento por sus usuarios internos.

<sup>40</sup> *Ibidem.*

**Uso de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “¿Qué uso le da a la información que consulta en el Centro de Documentación?”, los usuarios respondieron:

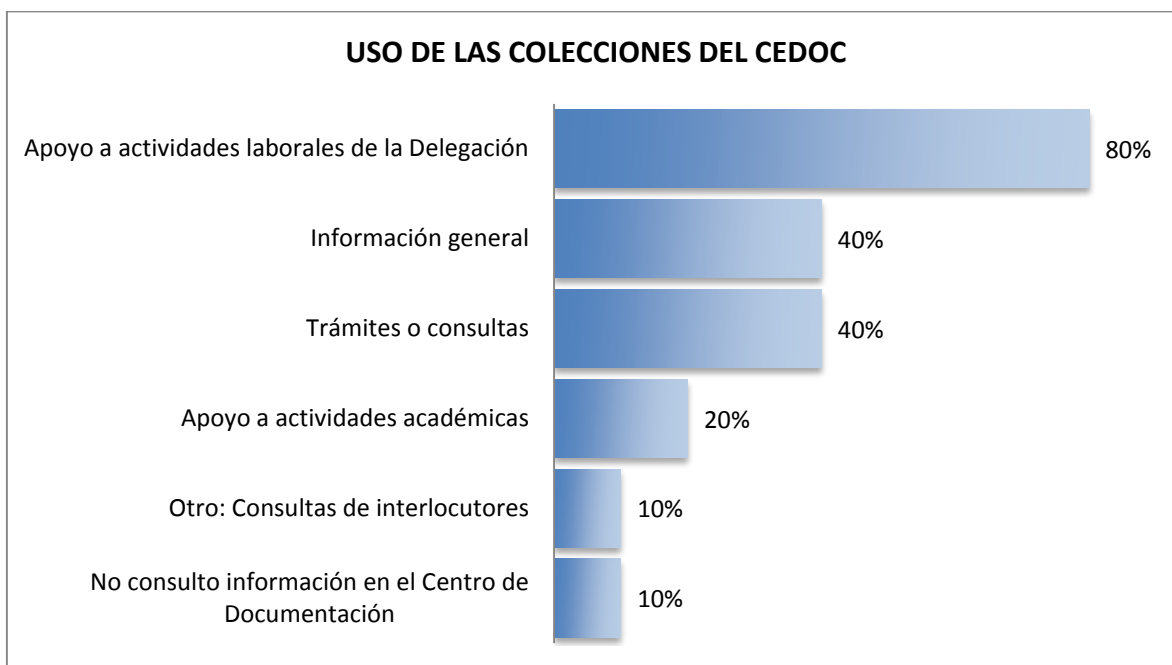


Figura 7: Usuarios internos. Uso de las colecciones del CEDOC.<sup>41</sup>

**Análisis:** El 90% de los usuarios internos expresaron hacer algún tipo de uso de las colecciones del CEDOC. El más común es el Apoyo a las actividades laborales de la Delegación (80%), seguido en orden descendente por los de Información general y Trámites o consultas (40% cada uno), Apoyo a actividades académicas (20%) y Consultas de interlocutores (10%). Consecuentes con el pequeño grupo de usuarios que desconocen los servicios del CEDOC, un 10% de la población de usuarios internos expresó no hacer algún tipo uso de las colecciones.

<sup>41</sup> *Ibíd.*

**Percepción de la importancia de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “En una escala de 1 a 5, ¿qué tan importante considera que es la información contenida en las colecciones de documentos del Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron:

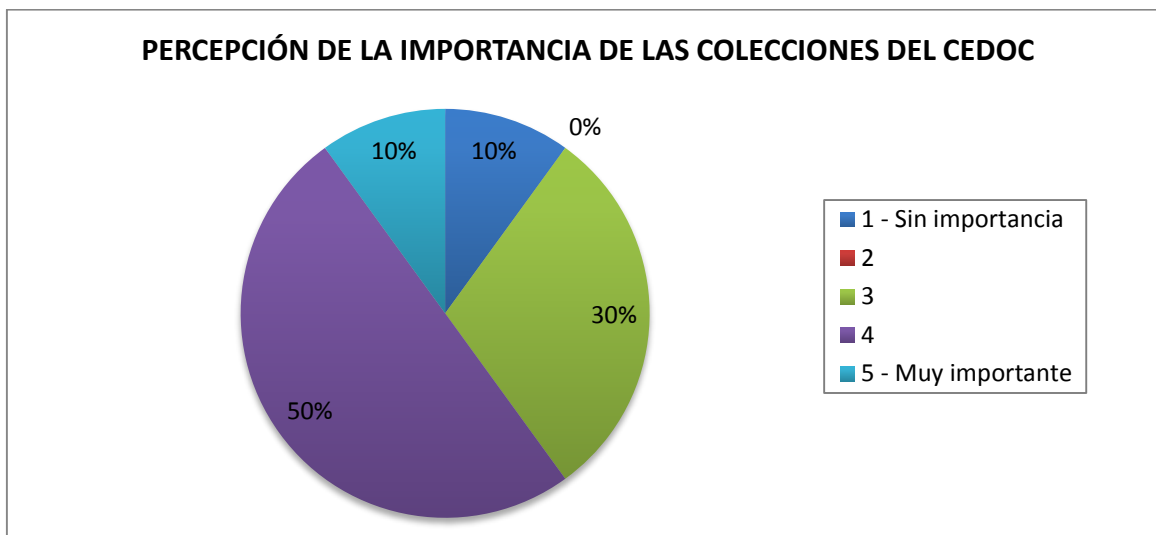


Figura 8: Usuarios internos. Percepción de la importancia de las colecciones del CEDOC.<sup>42</sup>

**Análisis:** El 60% de los usuarios internos del CEDOC percibe sus colecciones en un rango de importancia alto (4 o 5). Un 30% las considera en un rango medio (3) y un 10% de ellos las considera dentro de un rango bajo de importancia (1).

**Preferencia de formatos de consulta de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “¿En qué formato prefiere consultar la información cuando necesita de ella?”, los usuarios respondieron:

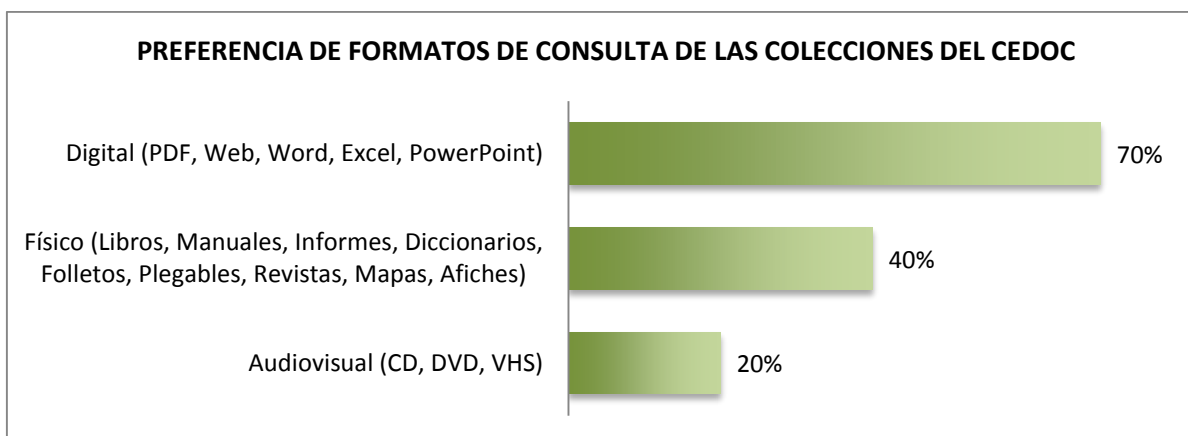


Figura 9: Usuarios internos. Preferencia de formatos de consulta de las colecciones del CEDOC.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Ibídem.

<sup>43</sup> Ibídem.

***Análisis:*** Al momento de hacer una consulta al CEDOC, sus usuarios internos prefieren en su mayoría (70%) los formatos digitales (PDF, Web, Word, Excel, PowerPoint), seguido formatos físicos (40%) y material audiovisual (20%).

***Aspectos susceptibles de mejora en el CEDOC:*** A la pregunta abierta: “¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el Centro de Documentación?”, los usuarios respondieron según su criterio y experiencia. Con base en las respuestas obtenidas se clasificaron los aspectos indicados en las siguientes categorías:

<b>ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA EN EL CEDOC</b>
Consulta en línea
Agilidad y facilidad de acceso
Conexión con bases de datos institucionales internacionales
Difusión de documentos digitales
Practicidad en la difusión de contenidos
Racionalización del espacio físico
Dinamismo y virtualización
Diseminación selectiva de información
Visibilidad e impacto en la comunidad

*Tabla 13: Usuarios internos. Aspectos susceptibles de mejora en el CEDOC.<sup>44</sup>*

---

<sup>44</sup> *Ibíd.*

**Expectativa del Usuario Interno frente a los Servicios del CEDOC:** A la pregunta: “De los siguientes servicios, seleccione el/los que considera usted que debe prestar el Centro de Documentación:”, los usuarios respondieron:



Figura 10: Usuarios internos. Expectativa frente a los servicios del CEDOC.<sup>45</sup>

**Análisis:** Al indagar acerca de las expectativas frente a los servicios que debería prestar el CEDOC, los usuarios tienen una alta inclinación por el servicio de Descarga de documentos (90%) seguido por el de Consulta en línea del catálogo (50%), Funciones sociales del catálogo (40%), Reserva de material para consulta en sala (20%), Préstamo interinstitucional con otras bibliotecas y la Renovación en línea de préstamos (10% cada uno).

<sup>45</sup> *Ibíd.*

**Expectativas, necesidades y sugerencias de los Usuarios Internos para el CEDOC:** A la pregunta abierta: “¿Qué expectativas, necesidades o sugerencias podría aportar en relación con el Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron según su criterio y experiencia. Con base en las respuestas obtenidas se clasificaron los aspectos indicados en las siguientes categorías:

EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS INTERNOS PARA EL CEDOC
Consulta en línea de las colecciones
Agilidad y facilidad de acceso a los documentos
Conectividad con bases de datos de instituciones europeas
Transferencia de la colección a una biblioteca pública anualmente
Disponibilidad de un catálogo en línea
Disponibilidad de documentos que no estén en formato digital (digitalización)
Implementación de nuevas tecnologías
Aseguramiento del registro de toda publicación resultante del trabajo de la Delegación
Presencia del CEDOC en la Web

Tabla 14: Usuarios internos. Expectativas, necesidades y sugerencias para el CEDOC.<sup>46</sup>

**Percepción de la necesidad de implementar un Sistema de Información en Línea:** Finalmente, a la pregunta abierta: “¿Cree usted que es necesaria la implementación de un sistema de información en línea para consultar los documentos que alberga el Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron:

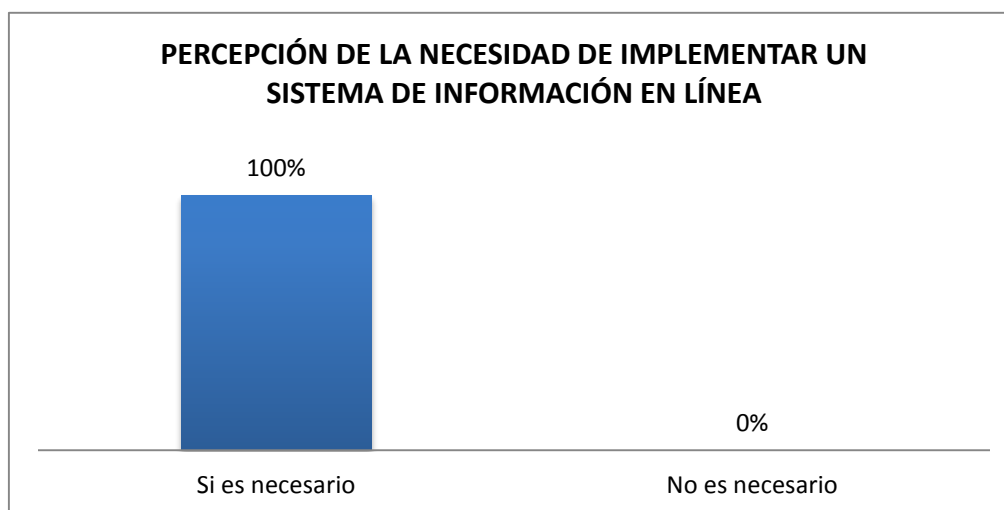


Figura 11: Usuarios internos. Percepción de la necesidad de implementar un sistema de información en línea.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> *Ibíd.*

<sup>47</sup> *Ibíd.*

**Análisis:** Al indagar acerca de la necesidad de implementar un sistema de información de gestión para bibliotecas en línea, el 100% de los usuarios internos encuestados afirmaron que es si necesario, haciendo énfasis en algunos beneficios que, clasificados según su categoría se refieren a:

- Ampliación de la cobertura del CEDOC hacia usuarios potenciales de otras ciudades y países.
- Eliminación de desplazamientos hasta la Delegación para consultar los documentos.
- Ampliación del horario para usar los servicios del CEDOC.
- Niveles de confidencialidad de la información según perfiles de usuario.
- Agilización de procesos.



### 4.6.3. Caracterización de los usuarios externos del CEDOC

A continuación se detallan los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de la población de usuarios externos del CEDOC:

**Procedencia de la población de los Externos del CEDOC:** A la pregunta: “De las siguientes opciones, indique el/los grupo(s) al cual(es) pertenece”, los usuarios respondieron:

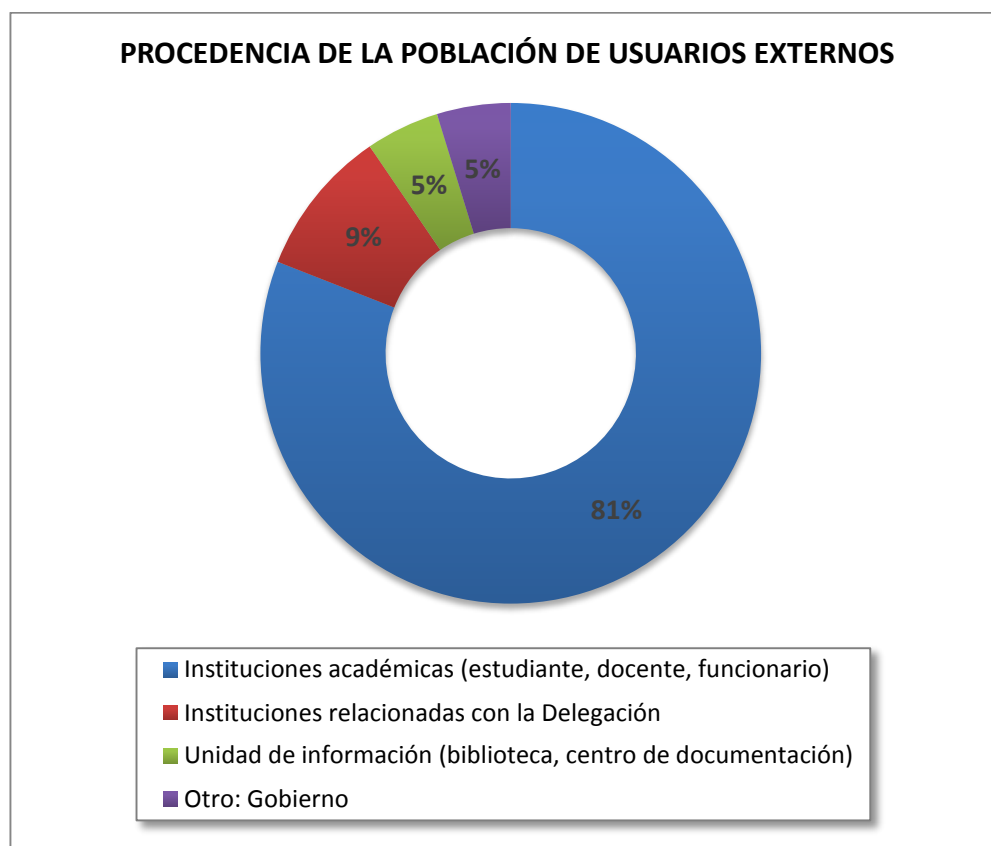


Figura 12: Usuarios externos. Procedencia de la población.<sup>48</sup>

**Análisis:** Del total de usuarios externos encuestados, el 81% pertenecen a Instituciones académicas (estudiante, docente o funcionario). Un 9% pertenece a Instituciones relacionadas con la Delegación y el 10% restante pertenece a Unidades de información (bibliotecas o centros de documentación) (5%) e Instituciones del Gobierno (5%).

<sup>48</sup> Anexo 03 - Encuesta CEDOC (Usuarios Externos)

**Nivel educativo de los Usuarios Externos del CEDOC:** A la pregunta: “Nivel de estudios”, los usuarios respondieron:

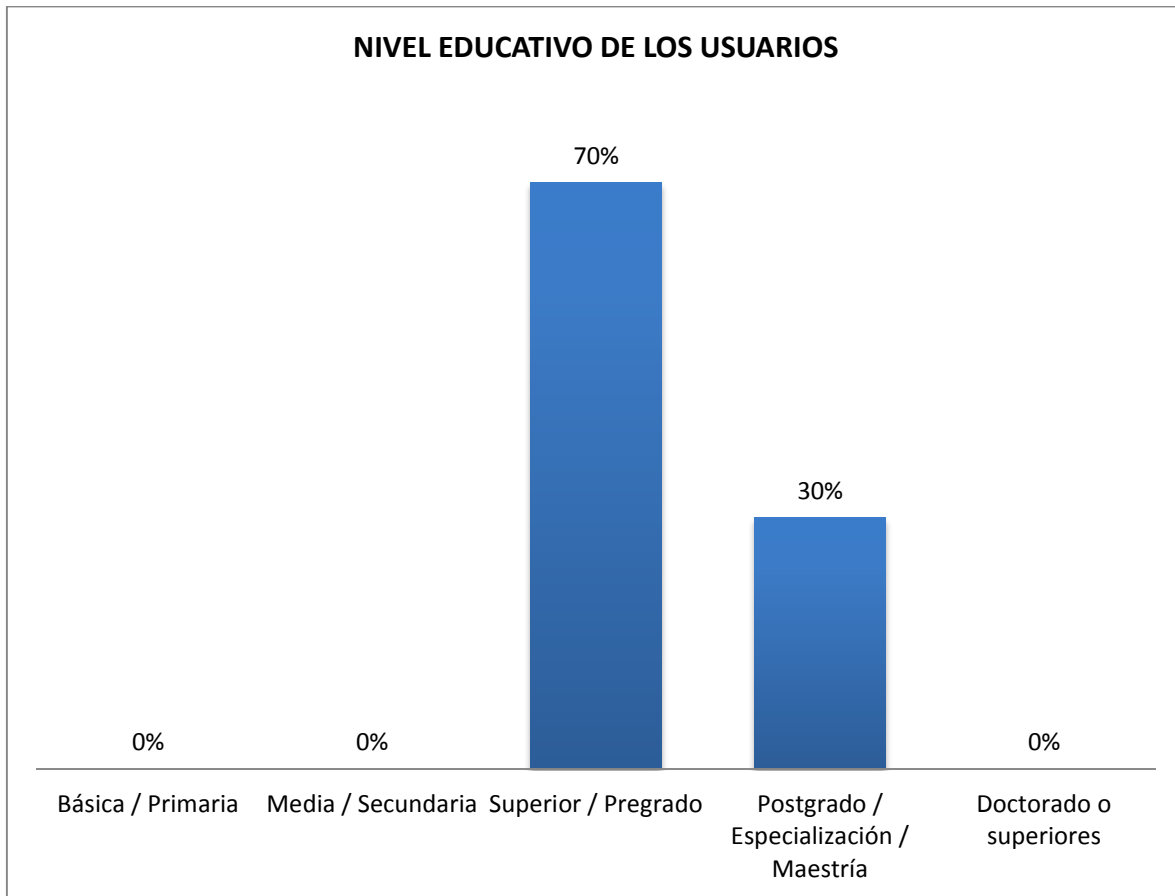


Figura 13: Usuarios externos. Nivel educativo de los Usuarios del CEDOC.<sup>49</sup>

**Análisis:** Del total de usuarios externos encuestados, el 70% son profesionales o se encuentran estudiando en una universidad o institución de educación superior. El 30% restante ha realizado o se encuentra realizando estudios de postgrado, especialización o maestría.

<sup>49</sup> *Ibíd.*

**Uso de servicios de los Usuarios Externos cuando visitan una unidad de información:** A la pregunta: “Cuando usted visita una biblioteca o centro de documentación, ¿De cuál(es) de los siguientes servicios hace uso?”, los usuarios respondieron:

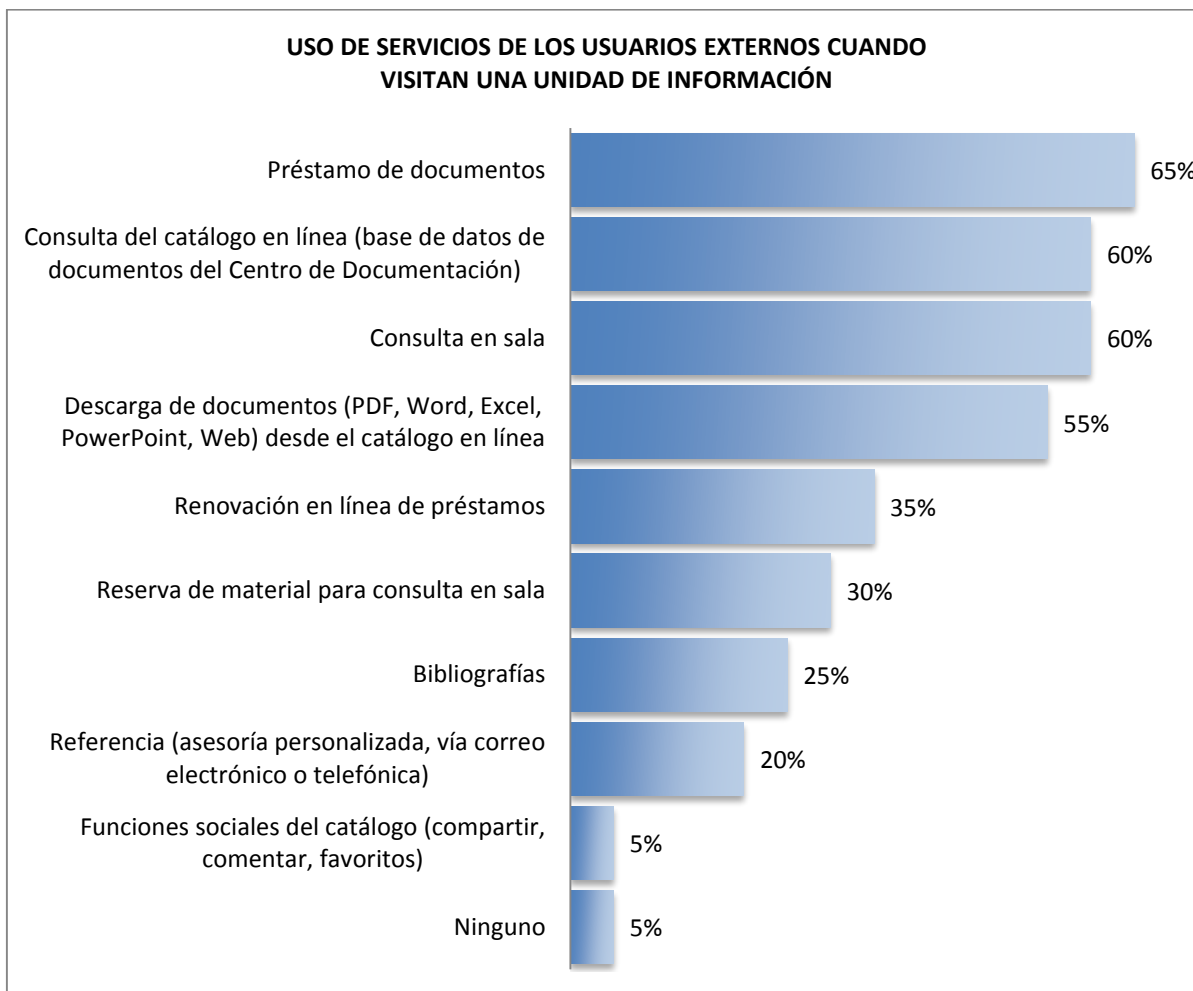


Figura 14: Usuarios externos. Uso de servicios de los Usuarios cuando visitan una unidad de información.<sup>50</sup>

**Análisis:** El 95% de los usuarios externos expresaron hacer o haber hecho uso de algún servicio prestado por unidades de información (bibliotecas o centros de documentación). El servicio más común en sus respuestas fue el de Préstamo de documentos (65%), seguido de los servicios de Consulta al catálogo en línea y Consulta en sala (60% cada uno), Descarga de documentos (55%), Renovación en línea de préstamos (35%), Reserva de material para consulta en sala (30%), Bibliografías (25%), Referencia personalizada, telefónica o a través de correo electrónico (20%), y Funciones sociales del catálogo (5%). Solamente un 5% de los usuarios expresaron no hacer uso de los servicios ofrecidos por unidades de información.

<sup>50</sup> *Ibíd.*

**Interés del Usuario Externo por las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “Como usuario del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea, ¿Usted estaría interesado en consultar documentos relacionados con algún(os) de los siguientes temas?”, los usuarios respondieron:

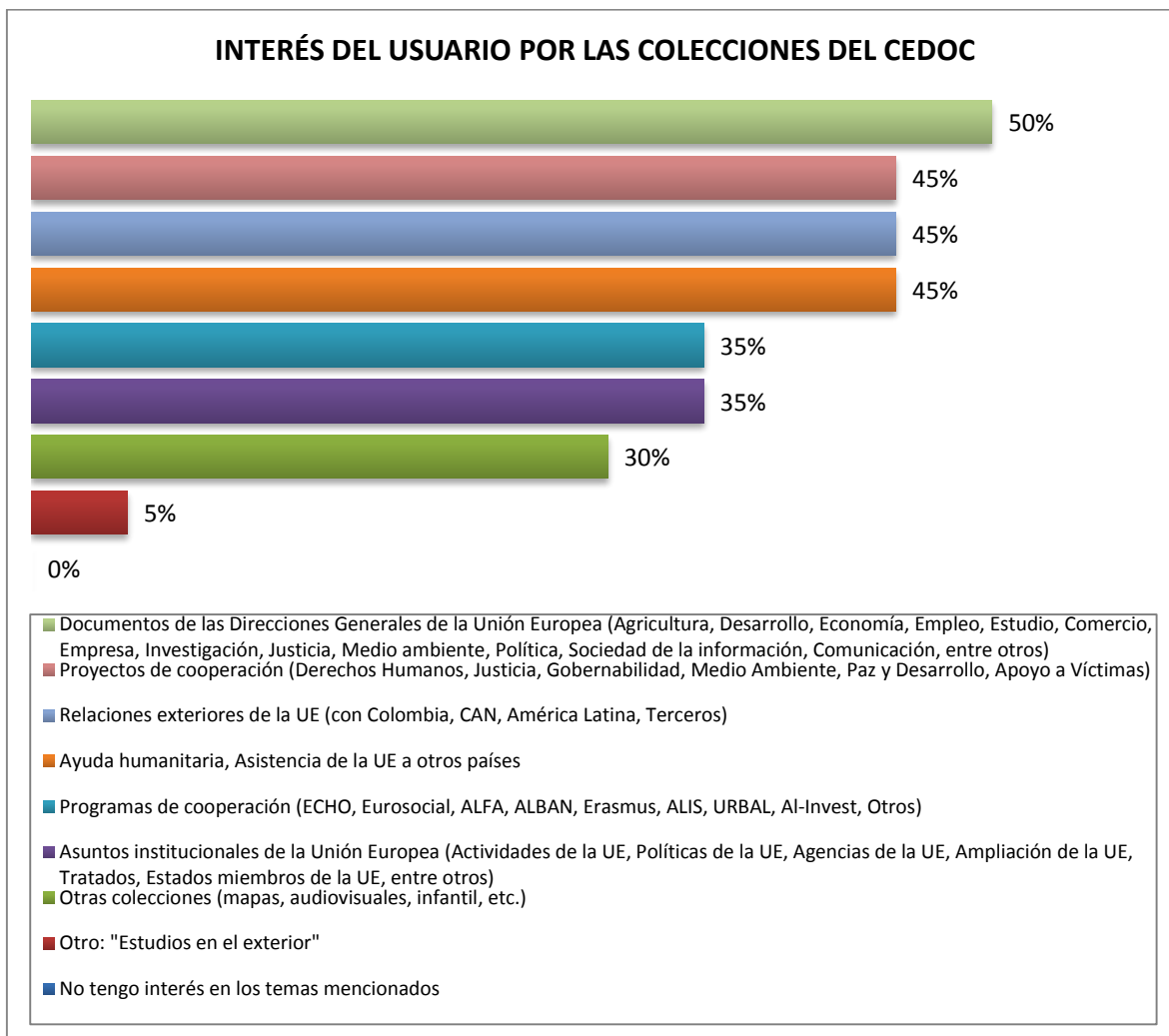


Figura 15: Usuarios externos. Interés del Usuario por las colecciones del CEDOC.<sup>51</sup>

**Análisis:** El 100% de los usuarios externos expresaron tener interés en alguna de las colecciones del CEDOC. Los temas de mayor interés, en orden descendente según el interés indicado son: Documentos de las Direcciones Generales de la UE (50%), Proyectos de cooperación, Relaciones exteriores de la UE, Ayuda humanitaria (45% cada uno), Programas de cooperación, Asuntos institucionales de la UE (35% cada uno), Otras colecciones (30%) y Estudios en el exterior (5%). De lo anterior se deduce que, al igual que con los usuarios internos, todas las colecciones del CEDOC son susceptibles de ser consultadas en algún momento por sus usuarios externos.

<sup>51</sup> *Ibíd.*

**Expectativa de uso de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “¿Qué uso le daría a la información que consulte en el Centro de Documentación?”, los usuarios respondieron:

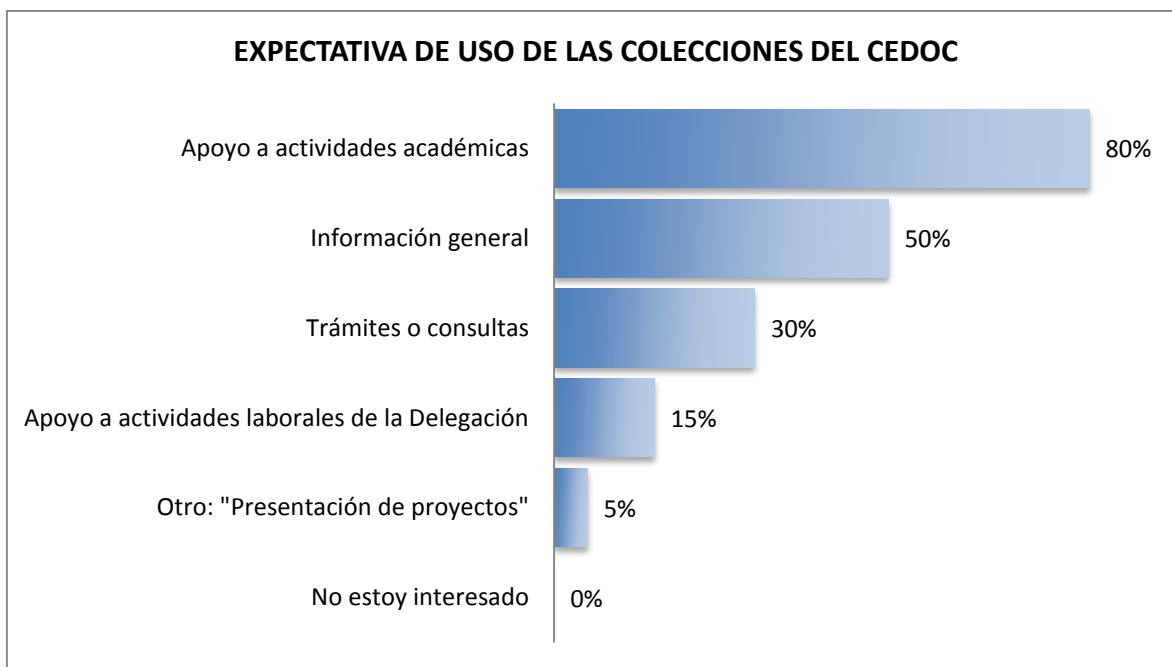


Figura 16: Usuarios externos. Expectativa de uso de las colecciones del CEDOC.<sup>52</sup>

**Análisis:** Según las expectativas de los usuarios externos del CEDOC, el uso más común de sus colecciones sería el Apoyo a actividades académicas (80%), seguido en orden descendente por Información general (50%), Trámites o consultas (30%), Apoyo a actividades laborales de la Delegación (15%) y Presentación de proyectos (5%). Se concluye que el 100% de los usuarios externos usarían las colecciones del CEDOC en algún momento, según sus necesidades de información.

---

<sup>52</sup> *Ibíd.*

**Percepción de la importancia de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “En una escala de 1 a 5, ¿qué tan importante considera que es la información contenida en las colecciones de documentos del Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron:

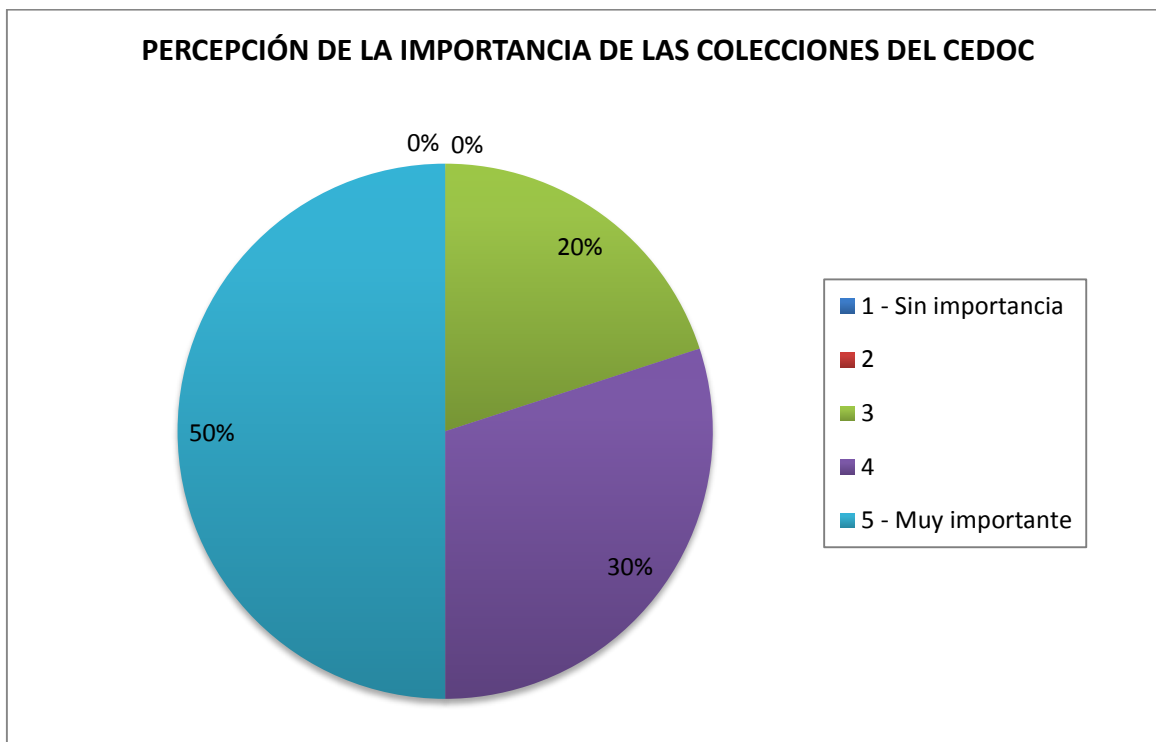


Figura 17: Usuarios externos. Percepción de la importancia de las colecciones del CEDOC.<sup>53</sup>

**Análisis:** El 80% de los usuarios externos del CEDOC percibe sus colecciones en un rango de importancia alto (4 o 5). El 20% restante las considera en un rango medio (3). Según los resultados, la percepción de importancia de la información contenida en las colecciones del CEDOC es más alta en los usuarios externos que en los internos.

<sup>53</sup> *Ibíd.*

**Preferencia de formatos de consulta de las colecciones del CEDOC:** A la pregunta: “¿En qué formato prefiere consultar la información cuando necesita de ella?”, los usuarios respondieron:

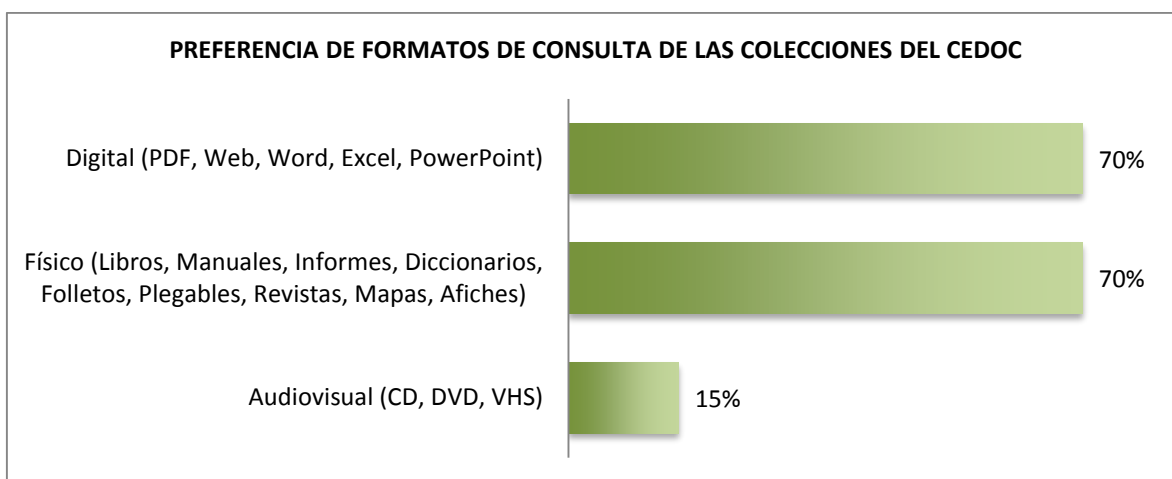


Figura 18: Usuarios externos. Preferencia de formatos de consulta de las colecciones del CEDOC.<sup>54</sup>

**Análisis:** Al momento de hacer una consulta al CEDOC, sus usuarios externos prefieren, en su mayoría, los formatos digitales (PDF, Web, Word, Excel, PowerPoint), o los formatos físicos (70% cada uno), seguidos del material audiovisual (15%).

**Aspectos susceptibles de mejora en el CEDOC:** A la pregunta abierta: “¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el Centro de Documentación?”, los usuarios respondieron según su criterio y experiencia. Con base en las respuestas obtenidas se clasificaron los aspectos indicados en las siguientes categorías:

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA EN EL CEDOC
Acceso a documentos audiovisuales
Actualidad de los contenidos
Disponibilidad de los documentos
Cobertura de información
Mayor difusión (enfocada a usuarios potenciales)
Consulta de información sobre presentación de proyectos ante la Delegación
Consulta de información puntual sobre comercio exterior

Tabla 15: Usuarios externos. Aspectos susceptibles de mejora en el CEDOC.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> *Ibíd.*

**Expectativa del Usuario Externo frente a los Servicios del CEDOC:** A la pregunta: “De los siguientes servicios, seleccione el/los que considera usted que debe prestar el Centro de Documentación:”, los usuarios respondieron:

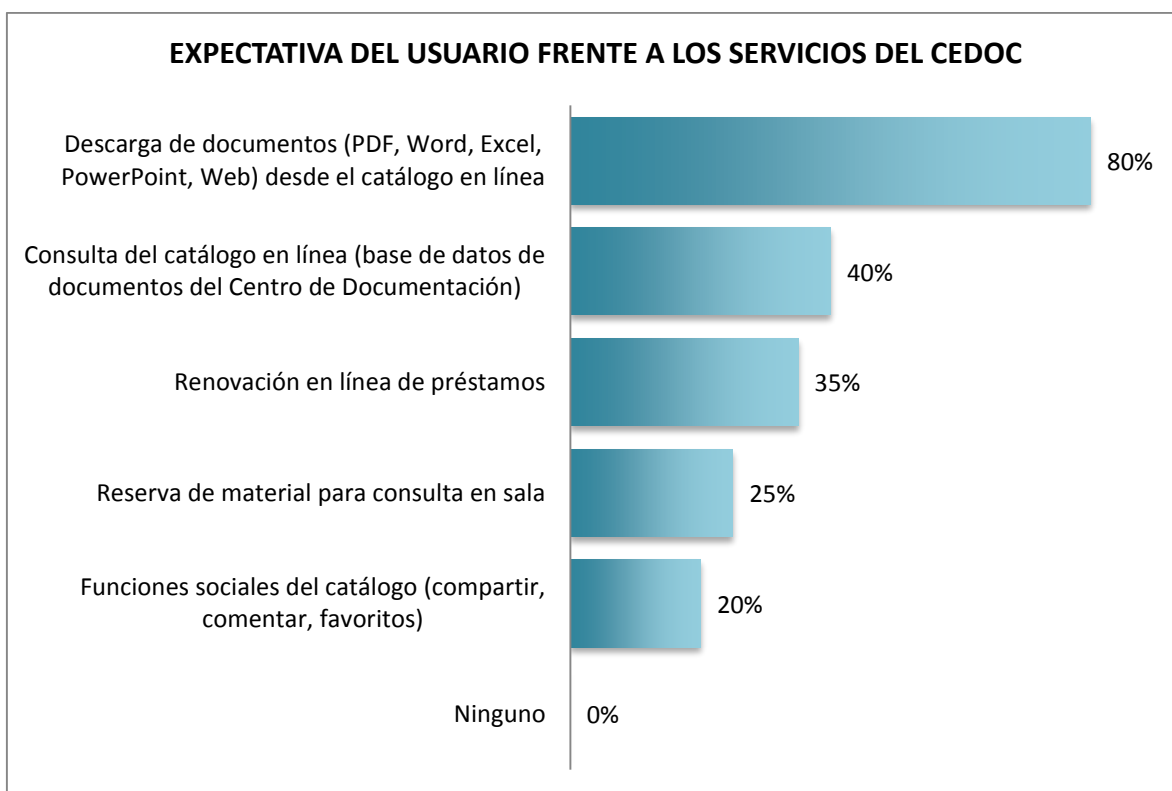


Figura 19: Usuarios externos. Expectativa frente a los servicios del CEDOC.<sup>56</sup>

**Análisis:** Al indagar acerca de las expectativas frente a los servicios que debería prestar el CEDOC, el 100% de los usuarios externos encuestados expresaron tener interés en alguno de los servicios. Se observa una alta inclinación por el servicio de Descarga de documentos (80%) seguido por el de Consulta del catálogo en línea (40%), Renovación en línea de préstamos (35%), Reserva de material para consulta en sala (25%) y Funciones sociales del catálogo (20%).

<sup>55</sup> *Ibíd.*

<sup>56</sup> *Ibíd.*



**Expectativas, necesidades y sugerencias de los Usuarios Externos para el CEDOC:** A la pregunta abierta: “¿Qué expectativas, necesidades o sugerencias podría aportar en relación con el Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron según su criterio y experiencia. Con base en las respuestas obtenidas se clasificaron los aspectos indicados en las siguientes categorías:

EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS PARA EL CEDOC
Agilización en los procesos
Extensión y flexibilidad en los horarios
Implementación de nuevas tecnologías
Digitalización de documentos con pocas existencias en físico
Difusión del CEDOC
Indización de materias para los documentos
Difusión de información sobre la Delegación (eventos, espacios, etc.)
Actualización de los contenidos

Tabla 16: Usuarios externos. Expectativas, necesidades y sugerencias para el CEDOC.<sup>57</sup>

**Percepción de la necesidad de implementar un Sistema de Información en Línea:** Finalmente, a la pregunta: “¿Cree usted que es necesaria la implementación de un sistema de información en línea para consultar los documentos que alberga el Centro de Documentación de la Delegación?”, los usuarios respondieron:

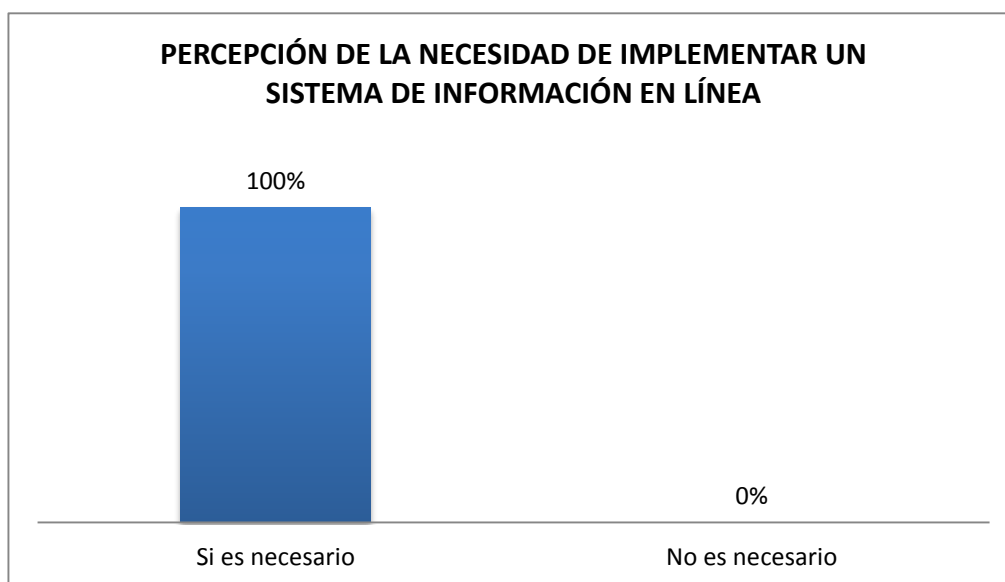


Figura 20: Usuarios externos. Percepción de la necesidad de implementar un sistema de información en línea.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> *Ibíd.*

**Análisis:** Al indagar acerca de la necesidad de implementar un sistema de información de gestión para bibliotecas en línea, el 100% de los usuarios externos encuestados afirmaron que si es necesario, haciendo énfasis en algunos beneficios que, clasificados según su categoría se refieren a:

- Reducción de desplazamientos.
- Cobertura a nivel local, nacional y global.
- Facilidad y agilidad de acceso y consulta.
- Aumento del conocimiento de la Delegación y el CEDOC.
- Agilización de procesos.
- Inmediatez de acceso a la información.
- Disponibilidad de la información en cualquier momento y lugar.

---

<sup>58</sup> *Ibíd.*em.

## 5. MODELO DE AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CEDOC

Con base en el diagnóstico de la unidad de información y en los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas a los usuarios internos, externos y responsables del CEDOC se exponen a continuación los aspectos susceptibles de mejora sobre los procesos del Centro de Documentación:

### 5.1. ANÁLISIS DOFA

A través de un análisis DOFA<sup>59</sup> se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del CEDOC:

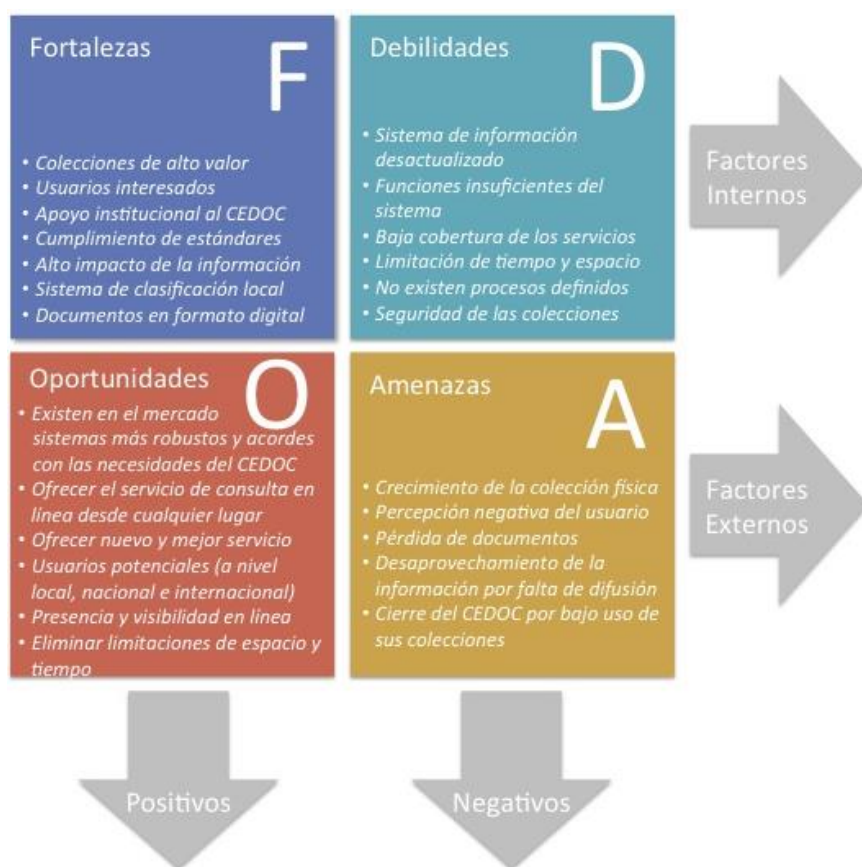


Figura 21: Análisis DOFA del CEDOC

<sup>59</sup> WIKIPEDIA. Análisis DAFO. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_DAFO](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO)

## **ANÁLISIS INTERNO:**

De los factores internos se pueden identificar los siguientes aspectos:

### **Fortalezas:**

- ***Colecciones de alto valor:*** Los temas de las colecciones del CEDOC se pueden considerar de alto valor debido al impacto de las acciones de la UE en el país y las comunidades a las cuales están dirigidas sus programas y proyectos.
- ***Usuarios interesados:*** Los resultados de las encuestas a usuarios internos y externos dejan claro su interés y uso potencial de las colecciones del CEDOC.
- ***Apoyo institucional al CEDOC:*** Según los fundamentos del CEDOC, las directrices de la UE en materia de difusión de la información sobre sus actividades en el país y el apoyo a la gestión del conocimiento son un fuerte apoyo y respaldo para el funcionamiento de la unidad de información.
- ***Cumplimiento de estándares:*** El CEDOC cumple con normas y estándares internacionales para el procesamiento, descripción, clasificación, indización y organización de información documental, lo cual es un aspecto destacable dentro de sus procesos.
- ***Alto impacto de la información:*** La información publicada en las colecciones del CEDOC es de alto impacto tanto para la misma Delegación en términos de recopilar y tener soporte documental de sus actividades en el país como base para futuras acciones, como para las comunidades e instituciones del país en general, ya que muchos de los programas y proyectos desarrollados e implementados por la Delegación pueden servir como punto de referencia para acciones similares.
- ***Sistema de clasificación local:*** El desarrollo de un sistema de clasificación local, acorde con las temáticas y particularidades de las colecciones del CEDOC es un gran avance para la organización del conocimiento allí almacenado. Se cuenta con una herramienta de apoyo a la organización documental clara y ajustada a las necesidades de sus usuarios.
- ***Documentos en formato digital:*** La disponibilidad en formato digital de muchas de las publicaciones de la Delegación y de la UE son un aspecto a favor del CEDOC, puesto que contaría con material suficiente para ofrecer servicios de consulta en línea del texto completo de los documentos.

## **Debilidades:**

- ***Seguridad de las colecciones:*** No existe una base de datos de usuarios del CEDOC ni un Sistema que permita el control de los préstamos y consultas en sala del material de las colecciones. Tampoco se cuenta con un sistema de seguridad del material físico.
- ***No existen procesos definidos:*** Si bien durante la entrevista a los responsables del CEDOC se identificaron los flujos de información documental y se definieron los servicios que presta la unidad, no existe soporte documental para tales procesos.
- ***Limitación de tiempo y espacio:*** Debido a la falta de un sistema de consulta en línea, la única manera de acceder a los documentos (físicos o digitales) del CEDOC es contactando a la persona responsable de la unidad, bien sea a través de una visita presencial a las instalaciones de la UE, a través de correo electrónico o vía telefónica. Esto se traduce en una limitación espacio-temporal. Espacial en vista de que el usuario, para acceder a los documentos debe desplazarse hasta las instalaciones del centro de documentación, y temporal en vista de que el horario de atención al público es limitado (mediante cita previa, los lunes y jueves de 8:00 a 12:00 y los martes de 12:30 a 15:30).
- ***Baja cobertura de los servicios:*** En la actualidad, el CEDOC es visitado y utilizado principalmente por los funcionarios de la Delegación, sus estudiantes en práctica, algunos miembros de las instituciones relacionadas con los programas y proyectos de la Delegación y, en un número reducido, por docentes y estudiantes de programas académicos relacionados con las líneas de acción de la UE en Colombia. Esporádicamente, el CEDOC recibe visitas de ciudadanos del común preguntando por información que repose en su colección documental. Sin embargo, y teniendo en cuenta las temáticas de los documentos que reposan en la unidad de información, se sabe que los usuarios potenciales (locales, nacionales e internacionales) podrían incrementar en muy buena medida el uso del centro de documentación.
- ***Funciones insuficientes del sistema:*** Las funciones actuales del Sistema CDS/Isis son insuficientes debido a su complejidad para el usuario final: en la consulta (requiere de conocimientos del lenguaje de programación del sistema), en la visualización de los registros (requiere de acceso presencial al equipo en el cual se encuentra instalado el sistema). Además, el sistema carece de: un módulo de publicación y consulta en línea de la base de datos; un módulo de creación de bases de datos para usuarios; un módulo para la gestión de inventarios de copias y disponibilidad para consulta y préstamo; un módulo de informes y estadísticas que permita la medición del uso de las colecciones, servicios y recursos disponibles. Este aspecto en particular se

abordará en el capítulo siguiente.

- **Sistema de información desactualizado:** El sistema actual fue desarrollado para la plataforma MS-DOS y Windows 95, lo cual lo convierte en un sistema obsoleto frente a las plataformas actuales (Web, Intranet, Funciones sociales como compartir, guardar, valorar, entre otras).

### **ANÁLISIS EXTERNO:**

De los factores externos se pueden identificar los siguientes aspectos:

#### **Oportunidades:**

- **Existen en el mercado sistemas más robustos y acordes con las necesidades del CEDOC:** En el mercado actual existen diversos sistemas integrados de gestión para bibliotecas (SIGB) desarrollados específicamente para unidades de información de última generación, que cuentan con funciones mucho más avanzadas y ajustadas a las características, requerimientos y necesidades de los usuarios del CEDOC. En el próximo capítulo se analizarán en profundidad los sistemas más usados y valorados en el campo de las bibliotecas especializadas.
- **Ofrecer el servicio de consulta en línea desde cualquier lugar:** Una de las principales expectativas de los usuarios frente a los servicios de centros de documentación y bibliotecas es la capacidad de sus sistemas para poder acceder a los registros bibliográficos y más aún, al texto completo de los documentos a través de la Web. El CEDOC cuenta con una gran oportunidad de apertura y difusión en este aspecto puesto que sus colecciones disponen de un gran número de publicaciones en formato digital. Además, es una forma más de difusión de sus colecciones físicas.
- **Ofrecer nuevos y mejores servicios:** Con la implementación de un sistema integrado de gestión para bibliotecas, el CEDOC cuenta con la oportunidad de prestar nuevos y mejores servicios a su comunidad de usuarios, como la descarga de documentos en texto completo, la consulta en línea de los registros bibliográficos de los documentos existentes en las colecciones, y abriría la posibilidad para establecer convenios con otras bibliotecas y unidades de información, como préstamo interbibliotecario, conmutación bibliográfica, entre otros.
- **Ofrecer cobertura a usuarios potenciales (a nivel local, nacional e internacional):** Con la implementación de un sistema consulta en línea, el CEDOC abriría su colección no sólo a sus usuarios internos y externos habituales, sino que le brindaría la posibilidad a usuarios potenciales locales, nacionales e internacionales de consultar sus documentos y

establecer lazos de conexión con otras Delegaciones, unidades de información e instituciones en el mundo.

- ***Tener presencia y visibilidad en línea:*** Para la Delegación es de gran importancia la difusión de sus actividades en el país y la promoción de las relaciones exteriores con la UE. Teniendo el CEDOC presencia en la Web, se estaría apoyando este aspecto puesto que todas las publicaciones de la Delegación, sus actividades y acciones desarrolladas en el país estarían disponibles para su consulta de forma masiva a través de su catálogo en línea.
- ***Eliminar limitaciones de espacio y tiempo:*** La existencia de un sistema de consulta en línea elimina las barreras de espacio y tiempo puesto que la disponibilidad del servicio estaría sujeta a una conexión a Internet y no a los horarios limitados de la Delegación. Además, las publicaciones podrían ser consultadas desde cualquier lugar del mundo, eliminando así el inconveniente de tener que desplazarse hasta las instalaciones de la Delegación.

#### **Amenazas:**

- ***Crecimiento de la colección física:*** Actualmente el CEDOC no cuenta con espacio suficiente para el almacenamiento de sus publicaciones físicas. Sin embargo, tanto la Unión Europea y sus instituciones, como la Delegación continúan produciendo documentos relacionados con sus acciones. Esto, a largo plazo será un inconveniente que debe ser resuelto.
- ***Percepción negativa del usuario:*** Ante el avance tecnológico, los usuarios cada vez están más relacionados con nuevas formas de acceder a la información. Ejemplo de ello son los sistemas de consulta en línea que existen en la mayoría de bibliotecas públicas y universitarias. En este sentido, el usuario habitual del CEDOC ya tiene conocimiento de este tipo de sistemas, por lo cual existe una expectativa del servicio al cual tendrá acceso cuando visita al CEDOC. Esta expectativa se vería afectada en caso de que el centro de documentación no implemente mejoras en sus sistemas de acceso y consulta a la información, ni tampoco adecúe sus servicios a este tipo de tecnologías.
- ***Pérdida de documentos:*** Con la ausencia de sistemas de seguridad o de un control sobre los usuarios, consultas y préstamos del CEDOC, se corre el riesgo de pérdida de documentos, que en muchas ocasiones podrán ser únicos y de los cuales no será posible obtener nuevos ejemplares.
- ***Desaprovechamiento de la información por falta de difusión:*** La información que reposa en las colecciones del CEDOC sería prácticamente

subutilizada en el caso de que no se difunda su existencia y no se abra la posibilidad al usuario de consultarla.

- **Cierre del CEDOC por bajo uso de sus colecciones:** Con el establecimiento de nuevas formas y tecnologías para acceder a la información y el conocimiento, las tecnologías pasadas entran en declive y terminan por convertirse en obsoletas. Una amenaza similar enfrenta el CEDOC si no se toman medidas frente a la desactualización de su sistema actual.

## 5.2. NECESIDADES

Según el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios internos y externos del CEDOC, las necesidades actuales de la unidad de información son:

- Incrementar el uso de las colecciones
- Garantizar la seguridad de las colecciones
- Contar con diagramas de procesos que fundamenten sus actividades
- Eliminar los limitantes de espacio y tiempo a través de servicios en línea
- Racionalización del espacio físico
- Ampliar la cobertura de los servicios
- Actualización tecnológica
- Implementar un sistema que permita integrar los flujos de información documental del CEDOC (generación, producción, difusión y uso de información)

## 5.3. EXPECTATIVAS

Según los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios internos y externos, sus expectativas frente a los servicios y recursos del CEDOC son:

- Agilidad y facilidad de acceso a los servicios
- Horario extendido y flexible para los servicios
- Consulta en línea de documentos digitales en texto completo
- Consulta en línea de los registros de la colección física
- Documentos actuales y confiables
- Conexión con bases de datos institucionales internacionales
- Disponibilidad de documentos
- Sistema de consulta de última tecnología
- Índices de materia para consultar la base de datos
- Funciones sociales del catálogo en línea (compartir, comentar, favoritos)
- Reserva de material para consulta en sala
- Préstamo interinstitucional con otras bibliotecas
- Renovación en línea de préstamos



## 5.4. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

De acuerdo con el análisis de los procesos del Centro de Documentación y las necesidades y expectativas identificadas, a continuación se propone el flujo de información documental de una unidad de información automatizada a través de la implementación de un sistema integrado de gestión para bibliotecas (SIGB):

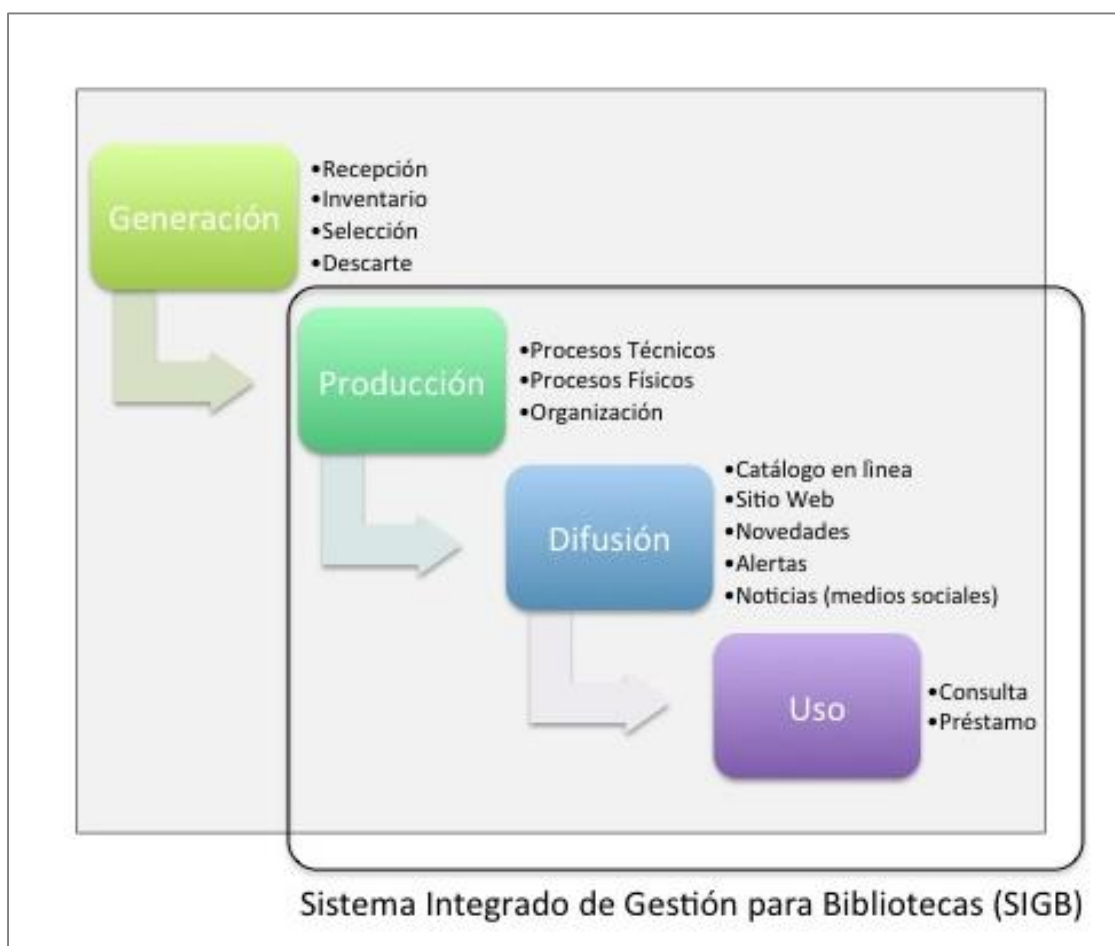


Figura 22: Flujos de Información Documental de la Delegación con la implementación de un SIGB.

Como se puede observar, el Sistema cubre los procesos de Producción, Difusión y Uso de la información del Centro de Documentación. Esto significa que a través de una sola herramienta podrían integrarse diferentes procesos que antes se realizaban y relacionaban de forma manual. Esto significa un mayor control y registro de las actividades realizadas dentro de cada proceso en particular.

Después de la implementación de un SIGB, el CEDOC podría redefinir e integrar sus procesos, procedimientos y servicios como se describe en los siguientes numerales.

### 5.4.1. Proceso No. 1: Generación

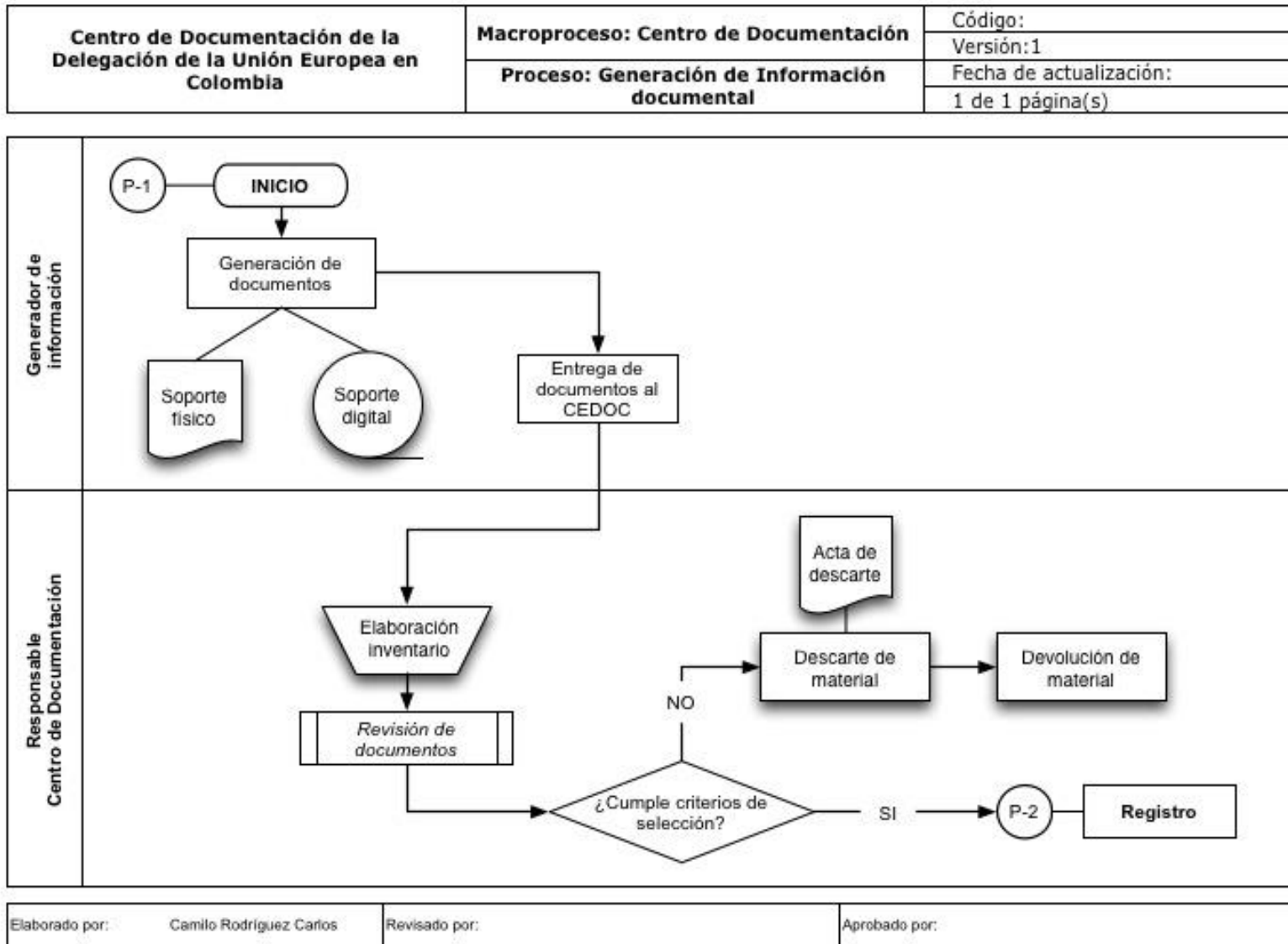


Figura 23: Diagrama de proceso: P1 - Generación.

### 5.4.2. Proceso No. 2: Producción

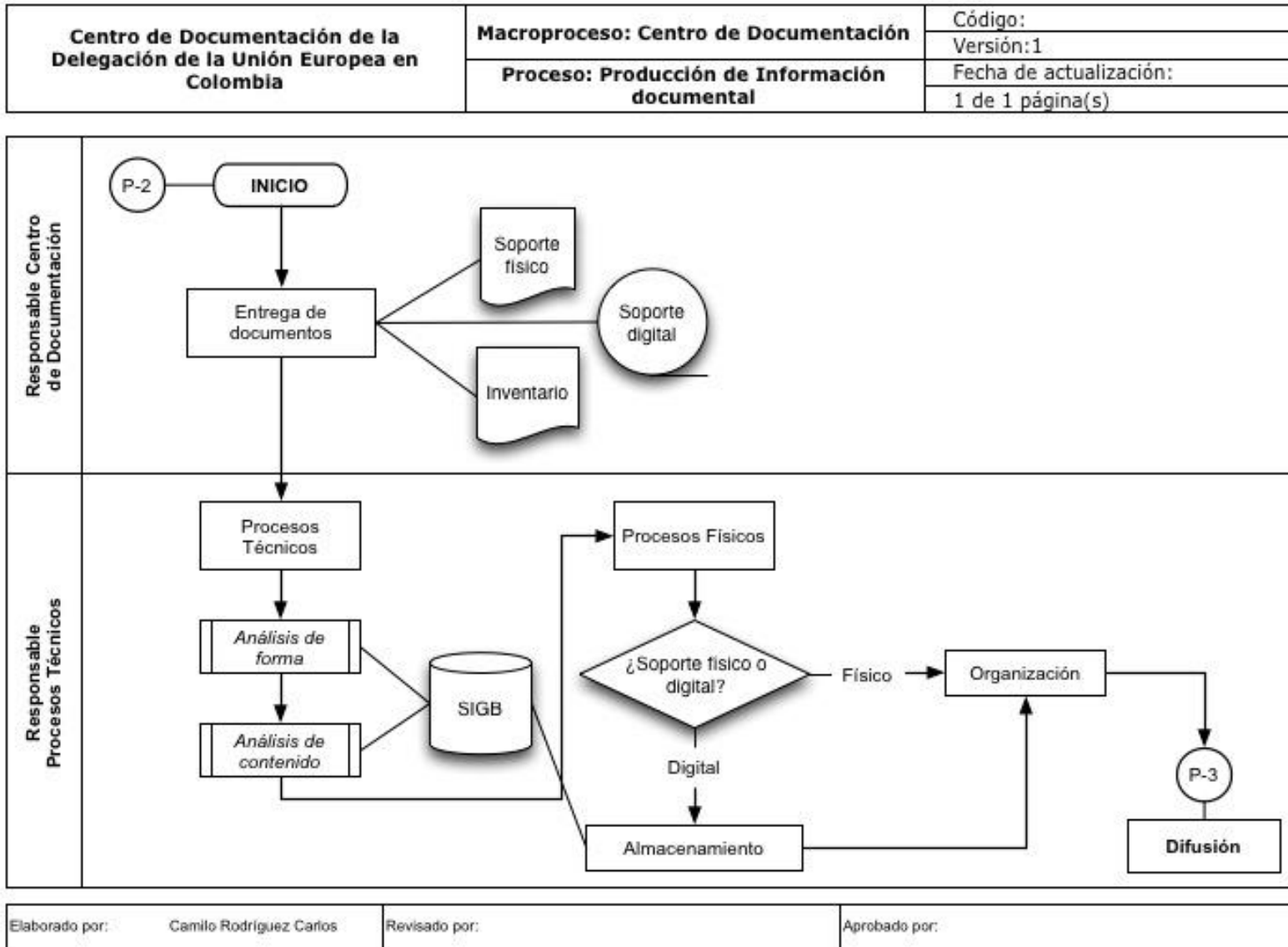


Figura 24: Diagrama de proceso: P2 - Producción.

### 5.4.3. Proceso No. 3: Difusión

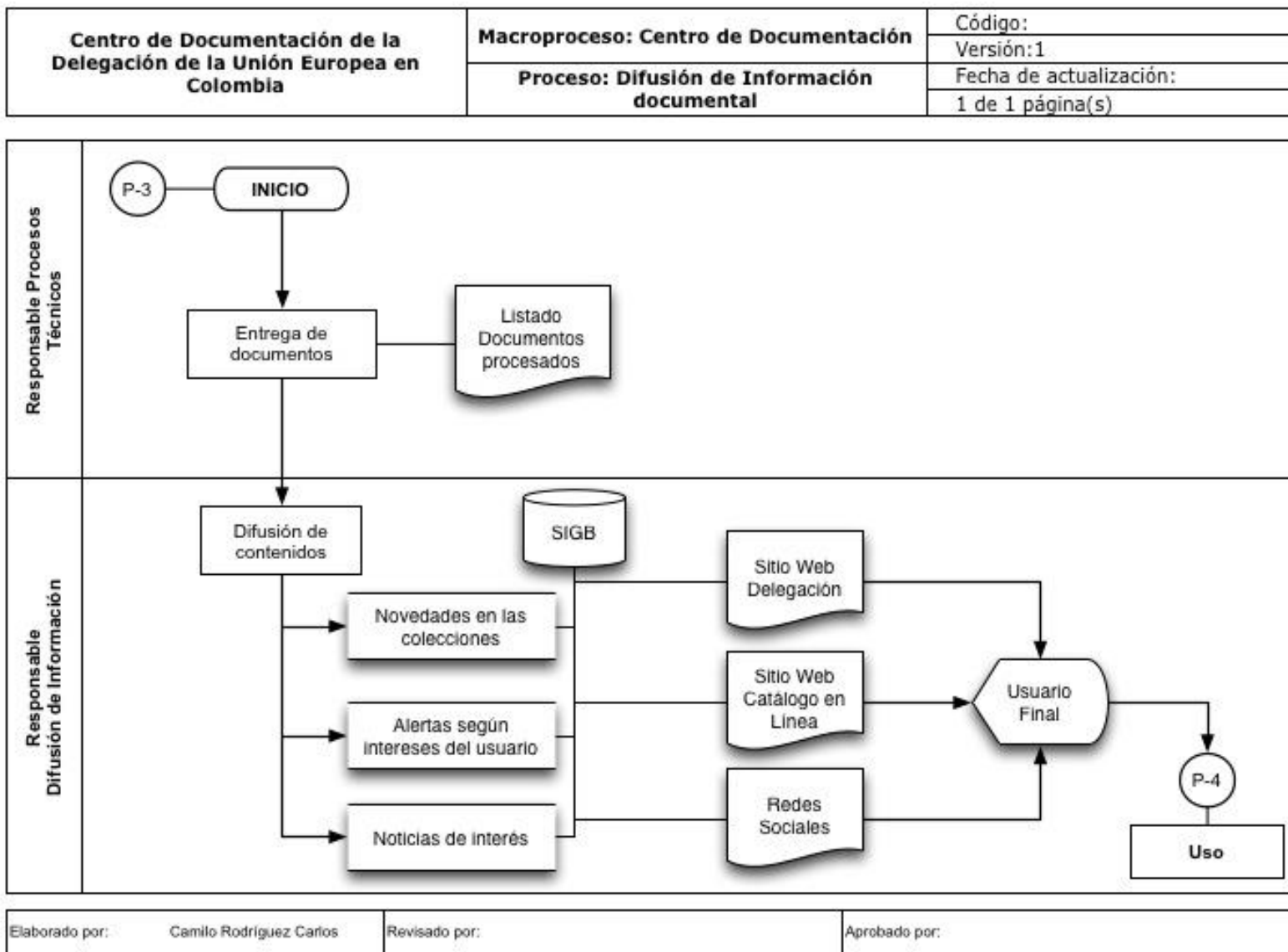


Figura 25: Diagrama de proceso: P3 - Difusión

#### 5.4.4. Proceso No. 4: Uso

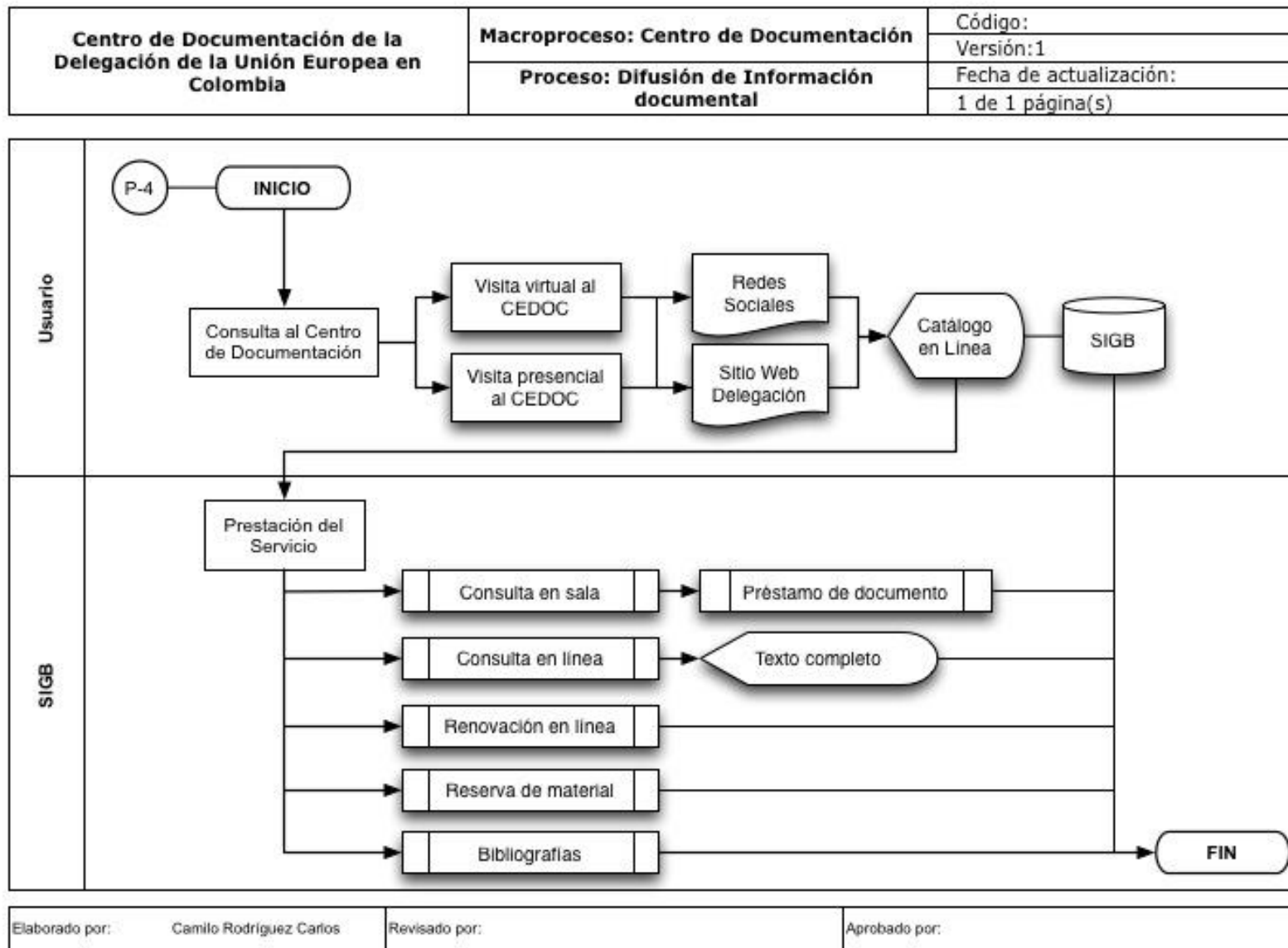


Figura 26: Diagrama de proceso: P4 - Uso

## **5.5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

De acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios halladas durante la etapa de investigación, el SIGB que se implemente en el CEDOC deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos:

### **MÓDULOS FUNCIONALES:**

- Módulo de Adquisiciones
- Módulo de Catalogación
- Módulo de Circulación y préstamo
- Catálogo en línea (OPAC)
- Módulo de Control de publicaciones seriadas
- Módulo de Administración (Estadísticas)
- Módulo de gestión de Usuarios
- Módulo de Autoridades

Adicionalmente, el proveedor del sistema deberá ofrecer servicio de soporte técnico para la parametrización de las funciones y servicios de cada módulo, migración de bases de datos, y asistencia técnica en los aspectos que se requiera

## **5.6. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS**

De acuerdo con la infraestructura tecnológica existente en la Delegación, el SIGB que se implemente en el CEDOC deberá cumplir con los siguientes requerimientos tecnológicos para satisfacer las necesidades y expectativas identificadas en sus usuarios:

- Plataforma de instalación Windows Server
- Entorno de funcionamiento Windows XP, 7 o superior
- Compatibilidad con tecnología Java
- Compatibilidad con tecnología RFID
- Compatibilidad con redes jerárquicas y distribuidas
- Posibilidad de personalización de la interfaz del catálogo en línea (OPAC)
- Operación multiusuario
- Soporte de metadatos y documentos digitales adjuntos
- Soporte de estándar MARC21 para información bibliográfica
- Capacidad de importación y exportación en formato ISO 2709
- Compatibilidad con el protocolo Z3950

## 6. ESTUDIO DE MERCADO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN PARA BIBLIOTECAS

Los servicios en las bibliotecas y centros de documentación son cada vez más complejos debido al desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICS)<sup>60</sup>. Actualmente la información se puede acceder desde sitios remotos con la ayuda de Internet. Debido a la reducción de presupuestos, el aumento de los costos de procesamiento de la información, el crecimiento del volumen en la producción documental y el surgimiento de nuevas alternativas a los sistemas tradicionales, las bibliotecas tienen que encontrar una nueva vía a través de la cual recopilar, almacenar, organizar y difundir la información a sus usuarios.

Los procesos de automatización y modernización de las bibliotecas se discuten mucho en la actualidad. En este sentido, el tema del software juega un papel crítico. La disponibilidad del software, sus funciones, módulos funcionales, los estándares, compatibilidad entre formatos de datos y el intercambio o el costo son puntos básicos a analizar.

De acuerdo con A. T. Francis<sup>61</sup>, las tecnologías de la información (IT) permiten a las bibliotecas gestionar eficazmente gran volumen de información. El concepto de control global de la información sólo puede lograrse a través de la adopción efectiva de las TIC en bibliotecas y centros de documentación. Los sistemas e infraestructuras utilizados en la gestión de la información deben cumplir con estándares internacionales y ser compatibles entre ellos. Algunos módulos funcionales del sistema son esenciales para el cumplimiento de las necesidades del día a día en la gestión de las bibliotecas. Son funcionalidades básicas como la gestión de adquisiciones, catalogación, OPAC, circulación, control de publicaciones seriadas o servicios de información. Algunas otras funciones relacionadas con la administración, como la planeación, elaboración de presupuestos o gestión financiera también son importantes.

En el contexto del presente trabajo, existen varios sistemas integrados de gestión para bibliotecas en el mercado que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia. En los siguientes numerales se describen los aspectos más relevantes de cada uno de estos sistemas.

---

<sup>60</sup> WIKIPEDIA. Tecnologías de la información y la comunicación. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n)

<sup>61</sup> FRANCIS, A. T. Software Problems in Library Automation in India. En: "Information Management in Academic and Research Libraries". p. 60-64

## 6.1. LICENCIAMIENTO

Antes de seleccionar un software para la gestión de una unidad de información, generalmente surge la consideración quizás más importante para cualquier tipo de biblioteca; decidir si optar por software comercial o software libre.

### Tipos de Software:

- **Software Propietario (Comercial)<sup>62</sup>:** El usuario generalmente debe comprar la licencia para su uso y con el tiempo se vuelve totalmente dependiente del proveedor comercial, ya tiene que pagar altos costos por actualizaciones, mantenimiento y mejora. El usuario no puede modificar el software para sus propias necesidades.
- **Software Shareware<sup>63</sup>:** Se puede descargar de forma gratuita un demo o versión de prueba, pero para el uso final, el usuario debe pagar por ello. Es desarrollado y lanzado por alguien que mantiene el control total de la propiedad intelectual. El usuario no tiene acceso al código fuente y no puede modificarlo. Tampoco hay colaboración de la comunidad en torno al software shareware.
- **Software Freeware<sup>64</sup>:** El Software freeware se puede descargar, utilizar y copiar sin restricciones. No se tiene acceso ni al código fuente, ni a ninguna comunidad, desarrollo o mejora.
- **Software libre o de código abierto<sup>65</sup>:** En el software libre o de código abierto las licencias son flexibles ya que conceden a los usuarios el derecho de uso del software, su copia, estudio, edición y mejora de su diseño mediante la disponibilidad del código fuente. Este enfoque ha adquirido tanto auge y aceptación que los beneficios potenciales han sido reconocido cada vez más tanto por individuos como por empresas. Su terminología nació del movimiento ideológico en contra de la propiedad del FSF (Free Software Foundation) en 1985 y de código abierto de OSI (Open Source Initiative) en 1998.

---

<sup>62</sup> WIKIPEDIA. Software propietario. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_propietario](https://es.wikipedia.org/wiki/Software_propietario)

<sup>63</sup> WIKIPEDIA. Shareware. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Shareware>

<sup>64</sup> WIKIPEDIA. Freeware. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Freeware>

<sup>65</sup> WIKIPEDIA. Software libre. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_libre](http://es.wikipedia.org/wiki/Software_libre)



## **Razones para elegir Software de código abierto:**

Los costos del software para bibliotecas son generalmente muy altos; la mayoría de las bibliotecas no están en las condiciones ni disponen de presupuesto necesario para comprar software comercial. Una razón obvia para las unidades de información para elegir software de código abierto para su automatización es el costo del software, ya que es gratuito. No hay ninguna restricción, todo el mundo puede usar, estudiar, modificar y distribuir el software de código abierto, sin importar el estado de la persona, el nivel económico, el origen social, etc. El desarrollo y mantenimiento de este software se puede hacer a través de actividades basadas en la comunidad, ya que cualquiera puede contribuir en el grupo social.

Algunas otras razones de peso para elegir Software de código abierto son:

- El software de código abierto se puede modificar, mejorar, y redistribuir
- Es software estable
- No dependencia de proveedores o productores
- Es más fiable
- Mejor desempeño
- Mayor seguridad
- Uso sin restricciones
- Reducción de costos

## **6.2. ESTUDIO COMPARATIVO DE SISTEMAS**

Teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios del CEDOC, la infraestructura tecnológica de la Delegación, y los requerimientos técnicos y tecnológicos de un sistema integrado de gestión para bibliotecas que responda a tales necesidades, se evaluaron tres de estos sistemas bajo los criterios anteriormente mencionados.

A continuación se hace una breve descripción de cada sistema y luego se analiza mediante un cuadro comparativo el cumplimiento de cada una de las necesidades y expectativas anteriormente identificadas:

### **6.2.1. SISTEMA NEWGENLIB**

NewGenLib (“Biblioteca de Nueva Generación”, por la traducción de sus siglas) es un SIGB, desarrollado por Verus Solutions Pvt. Ltd y el Instituto Kesavan de Información y Gestión del Conocimiento, de India. En marzo de 2005 se lanzó la versión NewGenLib 1.0 y las versiones 2.0 y 2.1 fueron distribuidas posteriormente. El 9 de enero de 2008, NewGenLib fue declarado software de código abierto bajo licencia

GNU GPL por el Verus Solutions Pvt. Ltd, Hyderabad, India. Su versión mas reciente (3.0.4 Release 1 Update 2) fue publicada el 4 de Marzo de 2013.

Los módulos funcionales de NewGenLib son:

- Adquisiciones
- Catalogación
- Gestión de seriadadas
- Circulación
- Administración
- OPAC - también existe soporte para VuFind
- MIS Informes
- Proceso de Fin de día (planificador diario)

### **6.2.2. SISTEMA KOHA**

Koha es un SIGB de código abierto que se utiliza actualmente en varias bibliotecas y centros de documentación a nivel mundial. Ofrece funciones de seguimiento a las operaciones de una biblioteca: nómina, gastos, compras. Está construido utilizando estándares para bibliotecas y ofrece funciones como el catálogo de acceso público y abierto (OPAC). Koha no cuenta con soporte técnico especializado.

Los módulos funcionales de KOHA son:

- Circulación
- OPAC
- Catalogación
- Estadísticas e informes

### **6.2.3. SISTEMA LIBSYS**

LIBSYS es un SIGB, desarrollado en Nueva Delhi por la compañía de software INFOTEK Consultants desde 1984. Responde a las necesidades de una biblioteca avanzada y sus profesionales de la información. Proporciona un sistema de estructura de árbol con cada sistema que consta de varios sub-sistemas que tienen profundidad y varias funcionalidades.

Los módulos funcionales de LIBSYS son:

- Adquisiciones
- Catalogación
- Circulación

- Seriadas
- Indización
- OPAC

### 6.3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE SISTEMAS

A continuación se exponen las tablas comparativas de los criterios de evaluación y requerimientos del SIGB que necesita el CEDOC entre los tres sistemas analizados:

Características generales	NewGenLib	Koha	LIBSYS
Archivo de autoridades y vocabulario controlado	X	X	X
Arquitectura Cliente Servidor	X	X	X
Funciones Web	X	X	X
Generación de informes personalizados	X	X	X
Soporte técnico después de la instalación	X	X	X
Sistema de préstamo interbibliotecario	X	X	X
Soporte Intranet	X	X	X
Administración Informes estándar	X	X	X
Soporte estándar de metadatos Internacional	X	X	X
Soporte multilingüe	X	X	X
Ambiente de soporte en red	X	X	X
Capacidad de construir bibliotecas digitales	X		
Capacidad de construir repositorios digitales	X		
Indización de Artículos	X		
Compatibilidad Linux y Windows OS	X		
No restricciones de uso	X	X	
Velocidad escalable	X		X
Catalogación cooperativa	X	X	X

Tabla 17: Análisis comparativo - Características generales del sistema.

Funciones	NewGenLib	Koha	LIBSYS
Adquisiciones	X	X	X
Control del presupuestos	X	X	X
Catalogación de monografías	X	X	X
Catalogación de documentos electrónicos	X	X	X
Circulación	X	X	X
Préstamo interbibliotecario	X	X	X
Estadísticas	X	X	X
OPAC	X	X	X
Generación de informes	X	X	X
Catalogación de páginas web	X		
Importar y Exportar	X		X
Control de seriadas	X		X
Control de inventarios	X		X
Catálogo Colectivo	X		X

Tabla 18: Análisis comparativo – Módulos funcionales del sistema.

Características del OPAC	NewGenLib	Koha	LIBSYS
Soporte multimedia	X		
Catalogación de sitios web	X		
Catalogación de documentos electrónicos	X	X	
Reserva a través de OPAC	X	X	X
Personalización de campos de índices	X	X	
Personalización del formato de visualización	X	X	
Facilidad para OPAC Web	X	X	X

Tabla 19: Análisis comparativo – Características del OPAC del sistema.

Características Circulación	NewGenLib	Koha	LIBSYS
Préstamo de ítems	X	X	X
Devolución	X	X	X
Renovación	X	X	X
Reserva	X	X	X
Soporte para código de barras	X	X	X
Multas	X	X	X
Reserva (durante un periodo de tiempo específico)	X	X	X
Generación de informes	X	X	X
Uso de RFID	X	N.A	X

Tabla 20: Análisis comparativo – Características del módulo de circulación del sistema.

<b>Catalogación y Servicios de Información</b>	<b>NewGenLib</b>	<b>Koha</b>	<b>LIBSYS</b>
Impresión del catálogo en formato AACR	X		
Exportación e Importación de datos	X		X
Generación de informes	X		X
Servicio de Disseminación Selectiva de Información	X		X

*Tabla 21: Análisis comparativo – Catalogación y servicios de información del sistema.*

## 7. CONCLUSIONES

El Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea es una Unidad de Información especializada en los temas de acción de su institución rectora, y de las políticas y direcciones generales de la Unión Europea y sus instituciones a nivel internacional. Con casi 20 años de presencia en el país, el centro de documentación cuenta con un acervo bibliográfico importante que respalda la memoria institucional y del desarrollo histórico de la Unión Europea y sus acciones en el país. Así mismo, ha venido prestando sus servicios y renovándose a través de iniciativas de sistematización de sus colecciones e implementación de estándares y normas internacionales para el tratamiento de la información almacenada en los documentos.

Los perfiles de usuario del CEDOC se caracterizaron y clasificaron según su procedencia y rol desempeñado dentro de las actividades de la Delegación, en: Usuarios internos (funcionarios de la Delegación o de las instituciones de la UE a nivel internacional, estudiantes en práctica vinculados con la Delegación y responsables del centro de documentación), y Usuarios externos (población académica relacionada con las líneas de trabajo de la Delegación, instituciones relacionadas con el quehacer de la Delegación, ciudadanos del común interesadas en la información que reposa en el CEDOC y unidades de información interesadas en establecer convenios con la unidad).

Una vez identificados los perfiles de usuario del CEDOC, se realizaron visitas exploratorias, encuestas y entrevistas a través de las cuales se hizo el levantamiento de las necesidades de información, expectativas y requerimientos de optimización del Centro de Documentación con respecto a sus procesos y servicios. Durante esta etapa se evidenció la necesidad urgente de la implementación de un sistema integrado de gestión para bibliotecas (SIGB) que pueda responder a las necesidades, requerimientos técnicos y tecnológicos de los usuarios y de las tendencias en materia de tecnologías aplicadas a las unidades de información en la actualidad.

Por lo anterior, se propuso un modelo de automatización de los procesos del CEDOC que contemplara la implementación de un SIGB, que a su vez supone cambios radicales en los procesos, procedimientos y servicios prestados por la unidad. Por lo anterior, se revisó la documentación e información necesaria con base en la cual se diseñaron los diagramas de los grandes procesos y flujos de información documental del centro de documentación (generación, producción, difusión y uso de la información).

Finalmente se elaboró un estudio comparativo de algunos sistemas que responden a las necesidades, expectativas y requerimientos del modelo propuesto, bajo el cual se analizaron en detalle cada necesidad, expectativa y requerimiento, arrojando como resultado la viabilidad de la implementación de un sistema de código abierto, con la capacidad, características y funcionalidades requeridas por el modelo propuesto.

## 8. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo del presente trabajo, se evidenciaron algunos aspectos no contemplados en el alcance propuesto, que pueden ser pertinentes al momento de considerar la implementación del modelo de automatización de procesos planteado. A continuación se listan algunas recomendaciones al respecto:

- Elaboración de un documento oficial que recopile la información general del CEDOC, tal como su descripción, historia, misión, organización, actividades, funciones y objetivos.
- Elaboración de un portafolio de los servicios ofrecidos por el CEDOC para ser distribuido entre sus usuarios habituales y potenciales.
- Implementación de un sistema o herramienta que garantice la actualización constante del sistema de clasificación local, puesto que los temas de producción institucional son una variable constante a la cual se le debe hacer continuo seguimiento.
- Elaboración de diagramas de proceso para cada sub-proceso identificado en el modelo de optimización propuesto en el presente trabajo.
- Elaboración de manuales de procesos y procedimientos como sustento documental de los procesos, actividades, funciones y servicios prestados por el CEDOC.
- Inclusión de herramientas de medición y análisis cualitativo de los servicios del CEDOC para mantener una retroalimentación constante del sistema.
- Establecimiento de convenios interinstitucionales a través de los cuales se pueda tener acceso a servicios como préstamo interbibliotecario y conmutación bibliográfica.
- Implementación del Sistema Integrado de Gestión para Bibliotecas NewGenLib, teniendo en cuenta su afinidad y cumplimiento de las necesidades, expectativas y requerimientos formulados en el modelo de optimización propuesto en el presente trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION y INSTITUTE OF LIBRARY AND INFORMATION PROFESSIONALS. About AACR2. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.aacr2.org/about.html>

BIBLIOTECA LUIS ÁNGEL ARANGO. Proyecto LEMB. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://lembdigital.com/lembDigital/index2.htm>

COMISIÓN EUROPEA. Colombia: Documento De Estrategia País 2007-2013. [En línea]. [Consultado el 10 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/colombia/csp/07\\_13\\_es.pdf](http://eeas.europa.eu/colombia/csp/07_13_es.pdf)

DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. El Papel De La Delegación De La UE. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about\\_us/delegation\\_role/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/about_us/delegation_role/index_es.htm)

DELEGACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA EN COLOMBIA. Relaciones Políticas Y Económicas. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu\\_colombia/political\\_relations/index\\_es.htm#nivel](http://eeas.europa.eu/delegations/colombia/eu_colombia/political_relations/index_es.htm#nivel)

EcuRed: Enciclopedia Cubana. Clasificación De Documentos. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://www.ecured.cu/index.php/Clasificaci%C3%B3n\\_de\\_documentos](http://www.ecured.cu/index.php/Clasificaci%C3%B3n_de_documentos)

FRANCIS, A. T. Software Problems in Library Automation in India. En: "INFORMATION MANAGEMENT IN ACADEMIC AND RESEARCH LIBRARIES". p. 60-64

LIBRARY OF CONGRESS. Información General. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.loc.gov/marc/marcginfspa.html>

PANORAMIO. Carrera 7 Con 116. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://www.panoramio.com/photo/31976644>

UNESCO. CDS/ISIS for Windows: Manual De Referencia (Version 1.3). [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [www.unesco.org/isis/files/winisis/windows/doc/spanish/manrefspa.doc](http://www.unesco.org/isis/files/winisis/windows/doc/spanish/manrefspa.doc)

UNIÓN EUROPEA. EU Delegations. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)

UNIÓN EUROPEA. Funcionamiento De La Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://europa.eu/about-eu/index\\_es.htm](http://europa.eu/about-eu/index_es.htm)

UNIÓN EUROPEA. Temas De La Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: [http://europa.eu/pol/index\\_es.htm](http://europa.eu/pol/index_es.htm)



UNIÓN EUROPEA. OFICINA DE PUBLICACIONES. EuroVoc, Tesauro Multilingüe De La Unión Europea. [En línea]. [Consultado el 04 de Abril de 2013]. Disponible en: <http://eurovoc.europa.eu/drupal/?q=es>

WIKIPEDIA. Análisis DAFO. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_DAFO](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO)

WIKIPEDIA. Freeware. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Freeware>

WIKIPEDIA. Shareware. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Shareware>

WIKIPEDIA. Software Libre. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_libre](http://es.wikipedia.org/wiki/Software_libre)

WIKIPEDIA. Software Propietario. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_propietario](https://es.wikipedia.org/wiki/Software_propietario)

WIKIPEDIA. Tecnologías De La Información Y La Comunicación. [En línea]. [Consultado el 26 de Mayo de 2013]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n)

## ANEXO 1

### ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN DEL CEDOC

Bogotá, lunes 01 de Abril de 2013

#### Entrevista de Caracterización del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea en Colombia (Responsables del Centro de Documentación)

**Nombre del entrevistado:** Silvia María Falla Robles  
**Cargo:** Documentalista (Administradora del Centro de Documentación)

#### 1. Buenos días. Nos gustaría conocer los objetivos de la Delegación de la Unión Europea en Colombia (en adelante, la Delegación).

##### Descripción:

- La Delegación de la Unión Europea ante las Repúblicas de Colombia y Ecuador es una misión diplomática responsable de asegurar la representación de la Unión Europea (27 EM +1) ante las mismas.
- Hace parte del conjunto de 141 Delegaciones en todo el mundo del Servicio Europeo de Acción Exterior – SEAE.

##### El Servicio Europeo de Acción Exterior:

- Es un servicio diplomático multinacional creado con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa en diciembre de 2010, cuyo principal objetivo es el de apoyar y asistir en la política exterior de la Unión Europea, incluyendo el ejercicio de las funciones a la Alta Representante (Catherine Ashton), como máxima responsable de la acción exterior.
- Es un organismo funcionalmente autónomo de las demás instituciones, pero trabaja estrechamente con ellas y con los servicios diplomáticos de los Estados Miembros.

##### Antecedentes de la Delegación:

- El 28 de octubre de 1992: firma del acuerdo relativo al establecimiento de una representación diplomática de la CE en Colombia con competencia también para Ecuador.
- El 15 de junio de 1993: la Delegación de la Comisión Europea en Colombia abre sus puertas en Bogotá.
- En 1997 se abrió una oficina especial del Departamento de Ayuda Humanitaria de la Comunidad Europea (ECHO).
- Desde enero de 2011, La Delegación de la Unión Europea tiene un nuevo rol de coordinación con las Embajadas de los Estados Miembros en sus relaciones conjuntas con la Nación.

##### Misión:

Fortalecer las relaciones entre la Unión Europea y Colombia, colaborando estrechamente con los Estados Miembros de la Unión acreditados en el país, de tal forma que sus acciones colaboren con la gobernabilidad, el desarrollo sostenible, la promoción de los derechos humanos, la democracia, el estado de derecho y la búsqueda de la paz, entre otros.

##### Funciones:

- Fortalecimiento de las relaciones bilaterales en los campos político, económico, comercial y de cooperación al desarrollo;
- Seguimiento de las políticas de la UE en todos los sectores y reportar a la Sede asuntos de interés para las mismas;
- Promover y defender los valores e intereses de la UE;
- Coordinar el trabajo de las Embajadas de los EM, particularmente en los campos de competencia comunitaria y especialmente en los de ayuda exterior;
- Llevar a cabo apropiadas "demarches" en PESC;
- Llevar a cabo actividades de diplomacia pública y mediática para dar seguimiento a lo anteriormente citado;
- Asegurar la programación a largo plazo de la ayuda exterior y el manejo de programas y proyectos de desarrollo;

- Asegurar la implementación de la Comunicación sobre una estrecha asociación para **favorecer el acceso a los mercados**.

**Relaciones:**

**Diálogo político**

- Conclusiones del Consejo sobre Colombia (Noviembre 2007)
- Acuerdo de Diálogo Político y Cooperación de la Comunidad Europea y la Comunidad Andina (Diciembre 2003)
- Acuerdo de Dialogo Político en materia de DDHH (2009)
- Acuerdo especializado de Droga (Acuerdo firmado en 1995)
- Cumbres Presidenciales UE/ALC (Lima 2008, Madrid 2010, Santiago 2013)
- Cumbres Ministeriales Grupo de Río (Cancilleres europeos y latinoamericanos)

**Relaciones comerciales**

- 1990: Sistema de Preferencias Generalizadas (SPG)
- 2008: Renovación SPG Plus
- Marzo 2010: Acuerdo Comercial UE - Países Andinos (fin negociaciones)
- 26 Jun 2012: Firma del Tratado por las partes
- 2012 y 2013: Proceso de Ratificación por parte de Colombia
- 1 marzo 2013: Entra en vigor acuerdo con Perú

**Cooperación**

- Cooperación bilateral (LAB. PAZ, NUEVOS TERRITORIOS DE PAZ, DEL)
- Cooperación no programable (Programas e Instrumentos temáticos: MED. AMB, DH)
- Cooperación Regional AL (ALFA, ERASMUS MUNDUS, EUROSOCIAL, EUROCLIMA) y subregional CAN (CESCAN)

**Tradicionalmente las actividades de la Delegación para Colombia y Ecuador son de:**

- Representación de la Comisión Europea ante las autoridades nacionales de Colombia y Ecuador;
- Coordinación con las Embajadas de los Estados Miembros de la UE acreditadas en los dos países y con la Presidencia rotativa de la Unión;
- Cooperación con las entidades públicas y con los organismos de la sociedad civil representados en Colombia y Ecuador, de acuerdo con las orientaciones de la cooperación de la UE con América Latina.
- Ayuda Humanitaria directa a través de las oficinas de ECHO en los dos países y de Ayuda Alimentaria en Ecuador.
- Información a través de la publicación Euronotas y los boletines periódicos para los medios de comunicación.
- Consulta a través del centro de documentación y la página web

## **2. De acuerdo a lo anterior, ¿Cuáles serían los objetivos del Centro de Documentación de la Delegación?**

Las Delegaciones de la Comisión Europea, como Misiones Diplomáticas que representan al órgano ejecutivo y de iniciativa de la Unión Europea en países terceros, tienen dentro de sus funciones, la difusión y promoción de su imagen al público en el exterior.

Casi desde su instalación en el país en octubre de 1993, la Delegación de la Comisión Europea para Colombia y Ecuador cuenta con un Centro de Documentación encargado de organizar el material de información disponible sobre la Unión Europea que permite dar respuesta a las múltiples consultas que recibe sobre el tema y desarrollar acciones de promoción de su imagen.

Desde 1996, la Delegación de la Comisión Europea cuenta con la que fue una de las Primeras Páginas Web de todas las Delegaciones de América Latina, para informar sobre sus actividades en Colombia y Ecuador.

A partir del año 2000 se atiende con un constante incremento, las consultas vía electrónica, pero hasta el momento no se ha definido la estructura y funcionamiento del Servicio de Referencia Electrónica (SRE) del Centro de Documentación.

Actualmente, El Centro de Documentación es la oficina encargada de recopilar, preservar administrar y poner a disposición de sus usuarios la documentación institucional generada por la Delegación de la Unión Europea relacionada con sus actividades. Generalmente, dicha documentación es emitida por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (órgano encargado de centralizar la edición y publicación de todos los documentos provenientes de la Unión Europea y las Instituciones que la conforman), sin embargo, el CD-UEC tiene como meta y objetivo principal recopilar y preservar los documentos institucionales resultantes de las actividades de la Delegación en los 5 continentes, haciendo especial énfasis en las realizadas en Colombia.

### **Misión del Centro de Documentación**

El Centro de Documentación de la Delegación debe ayudar en la promoción y difusión de la imagen de la Unión Europea en los países de su competencia, a través de la información referencial y documental sobre la naturaleza, funcionamiento, políticas, reglamentación y actividades de la Unión Europea en general y de sus relaciones con Colombia y Ecuador en particular.

### **Funciones del Centro de Documentación**

- Seleccionar, obtener, almacenar, recuperar y diseminar el material de información y promoción virtual y material relacionado con la Unión Europea y ponerlo al servicio del usuario;
- Prestar los servicios de atención al usuario y llevar un registro de los mismos para informes estadísticos;
- Colaborar con la Sección de Prensa en la producción, actualización y distribución del material de información;
- Organizar la participación de la Delegación en eventos fériales y otras acciones de promoción y divulgación.

### **3. ¿Qué tipo de información susceptible de estar en el Centro de Documentación produce o recibe la Delegación?**

La información que reposa en el Centro de Documentación no solo proviene de la Delegación en Colombia sino también de las Instituciones de la Unión Europea a nivel internacional. Se producen y reciben documentos en las siguientes áreas temáticas:

Mediante (¿donación, canje, compra, depósito?):

- Asuntos Institucionales de la Unión Europea
- Direcciones generales de la Delegación de la Unión Europea
- Relaciones exteriores de la Unión Europea con Colombia, la CAN, LAC, terceros.
- Proyectos de cooperación de la Unión Europea en Colombia, subregionales con la CAN, otros.
- Programas de cooperación institucionales.
- Otras colecciones (audiovisuales, mapas, afiches, colección infantil, colección 'Europa en Movimiento')

### **4. ¿Cuáles son los criterios de selección y descarte de material de las colecciones del Centro de Documentación?**

- Los documentos deben estar en buenas condiciones físicas para su consulta.
- Todos los documentos de producción institucional deben ser registrados y almacenados.
- Los documentos no institucionales deben ser resultado de programas o proyectos de cooperación, relaciones exteriores de la UE con Colombia, la CAN, LAC o terceros, o tener la financiación de la Unión Europea.
- No se procesarán fotocopias, a menos que sean tomadas de un original en mal estado físico. En este caso, se conservará el original y se indicará en su registro que el ejemplar de consulta es una fotocopia.

### **5. ¿Qué tipo de información podemos encontrar en el Centro de Documentación?**

<b>ASUNTOS INSTITUCIONALES</b>
Agencias ejecutivas
Ampliación
Banco Central Europeo
Banco Europeo de Inversión / Fondo Europeo de Inversiones
Comisión Europea
Comité Económico y Social Europeo
Comité de las Regiones
Consejo de la Unión Europea – Presidencia
Derecho comunitario

<i>Defensor del Pueblo Europeo</i>
<i>Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos</i>
<i>Funcionamiento de la Unión</i>
<i>Futuro de la Unión</i>
<i>Integración Europea</i>
<i>Parlamento Europeo</i>
<i>Políticas de la UE</i>
<i>Política Exterior y de Seguridad Común- PESC</i>
<i>El supervisor Europeo de Supervisión de Datos</i>
<i>Tribunal de Cuentas Europeo</i>
<i>Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas</i>
<i>Asuntos Económicos y Financieros</i>
<i>Estados Miembros</i>

<b>DIRECCIONES GENERALES</b>
<i>Agricultura y Desarrollo Rural</i>
<i>Asuntos Económicos y Financieros</i>
<i>Ayuda humanitaria</i>
<i>Asuntos Marítimos y Pesca</i>
<i>Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades (Género)</i>
<i>Comercio Exterior</i>
<i>Comunicación</i>
<i>Competencia</i>
<i>Desarrollo (Objetivos del Milenio. ACP)</i>
<i>Educación y Cultura (Educación y formación, Juventud, Cultura, Multilingüismo, Deportes)</i>
<i>Empresa e Industria</i>
<i>Energía y Transportes</i>
<i>Fiscalidad y Unión Aduanera</i>
<i>Investigación (Centro Común de Investigación)</i>
<i>Justicia, Libertad y Seguridad (Asuntos generales, inmigración, asilo, fronteras, justicia civil, derechos, ciudadanía, seguridad interna, justicia penal, visas)</i>
<i>Medio Ambiente</i>
<i>Mercado Interior</i>
<i>Política Regional y Fondos de Cohesión</i>
<i>Sanidad y Consumidores</i>
<i>Sociedad de la Información y Medios de Comunicación y Audiovisual</i>
<i>Eurostat</i>

<b>RELACIONES EXTERIORES</b>
<i>Relaciones con Colombia</i>
<i>Relaciones con la CAN</i>
<i>Relaciones con LAC</i>
<i>Relaciones con terceros</i>

<b>EUROPEAID / PROGRAMAS DE COOPERACIÓN</b>
<i>ECHO</i>
<i>Eurosocial</i>
<i>ALFA</i>
<i>ALBAN</i>
<i>ERASMUS MUNDUS</i>
<i>ALIS</i>
<i>URBAL</i>
<i>AL-INVEST</i>
<i>Otros</i>

<b>PROGRAMAS DE COOPERACIÓN</b>
<i>Colección Derechos Humanos, Justicia y Gobernabilidad</i>
<i>Colección Medio Ambiente</i>
<i>Paz Desarrollo</i>
<i>Competitividad y comercio</i>
<i>Apoyo a Víctimas</i>
<i>Otros</i>
<i>Proyectos subregionales con la CAN</i>

<b>OTRAS COLECCIONES</b>
<i>Colección Europa en Movimiento</i>
<i>Colección audiovisual</i>
<i>Niños</i>
<i>Afiches y Mapas</i>
<i>Mapas UE</i>
<i>Mapas Colombia</i>

<b>SALA UNIÓN EUROPEA</b>
<i>Diario Oficial</i>
<i>Boletín de la UE</i>
<i>Informe general sobre la actividad de la UE</i>
<i>Eurostat</i>

<b>SALA COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA</b>
<i>Publicaciones de terceros relacionadas con el país y el sub-continente latinoamericano</i>
<i>Publicaciones periódicas de terceros</i>

**6. ¿En qué formatos podemos encontrar información en el Centro de Documentación?**

- Libros
- Manuales
- Informes
- Diccionarios
- Enciclopedias
- Folletos
- Plegables
- Láminas
- Audiovisual (VHS, CD, DVD)
- Digital (CD, DVD, PDF, HTML, PPT, DOC, XLS, etc.)
- Revistas
- Afiches
- Mapas
- Banderas

**7. En relación con los flujos de información, ¿Qué tratamiento o qué proceso recibe la información que produce o recibe la Delegación?**

- a. Recepción
- b. Inventario
- c. Selección / Descarte
- d. Registro
- e. Almacenamiento
- f. Consulta
- g. Préstamo

**8. ¿Cuáles son las políticas a nivel institucional y local para el tratamiento de la información que produce o recibe el Centro de Documentación?**

Actualmente no contamos con políticas definidas para tal fin.

**9. ¿Cuántas copias alberga el Centro de Documentación de cada documento?**

Si tiene soporte digital, 1 ejemplar.

Si no tiene soporte digital, los ejemplares existentes (máximo 2).

**10. ¿Cuáles de los siguientes documentos derivados de los procesos y actividades del Centro de Documentación han sido elaborados e implementados?**

- a. Manuales**
- b. Diagramas de procesos**
- c. Perfiles de funcionarios**
- d. Políticas**
- e. Portafolio de servicios**
- f. Estadísticas de uso de servicios**
- g. Otros, ¿Cuál(es)?**

*No existe documentación oficial de los procesos del Centro de Documentación.*

**11. Según su criterio, ¿Qué importancia tiene la información que alberga el Centro de Documentación?**

*Cada publicación de la Delegación es el soporte y evidencia de nuestras actividades y por ende, junto con los documentos de archivo administrativo vienen a ser nuestra memoria institucional. En segundo lugar, la pertinencia e impacto de nuestras publicaciones son de un amplio rango. Desde el ciudadano colombiano común, pasando por la población académica e institucional, relacionados con las líneas de trabajo de la Delegación son nuestros usuarios reales y potenciales del Centro de Documentación y, encuentran en los documentos información valiosa para el desarrollo de sus actividades o para informarse acerca de las actividades, programas, proyectos y oportunidades que la Unión Europea brinda.*

**12. ¿Qué utilidad tiene la información que alberga el Centro de Documentación para el apoyo y desarrollo de las actividades de la Delegación?**

*La información publicada por la Delegación sirve como punto de referencia tanto para el desarrollo de los Programas y Proyectos de Cooperación, ayuda humanitaria, asistencia a población vulnerable, entre otros, como para la investigación en los temas relacionados con las líneas de trabajo de la institución. Además, en materia de la información general de la Unión Europea, brindamos al ciudadano colombiano toda la información sobre las agencias europeas y sus puntos de apoyo y relación con Colombia. En este sentido, la información que alberga el Centro de Documentación en sus colecciones de es una utilidad potencialmente alta, pero necesita ser difundida de forma masiva para alcanzar el público que la necesita.*

**13. ¿Qué servicios presta actualmente el Centro de Documentación?**

- Consulta (dentro de las instalaciones del CEDOC)
- Referencia vía correo electrónico y teléfono
- Divulgación de temas institucionales obsequiando publicaciones recientes

**14. En relación con los usuarios reales del Centro de Documentación, ¿Quiénes lo consultan habitualmente?**

- Funcionarios locales de la Delegación de la Unión Europea en Colombia
- Estudiantes en práctica de la Delegación de la Unión Europea en Colombia
- Responsables del Centro de Documentación
- Población académica local relacionada con las líneas de trabajo de la Delegación
- Instituciones locales relacionadas con las líneas de trabajo de la Delegación

**15. A parte de ellos, ¿Quiénes podrían consultar la información que alberga el Centro de Documentación? (usuarios potenciales)**

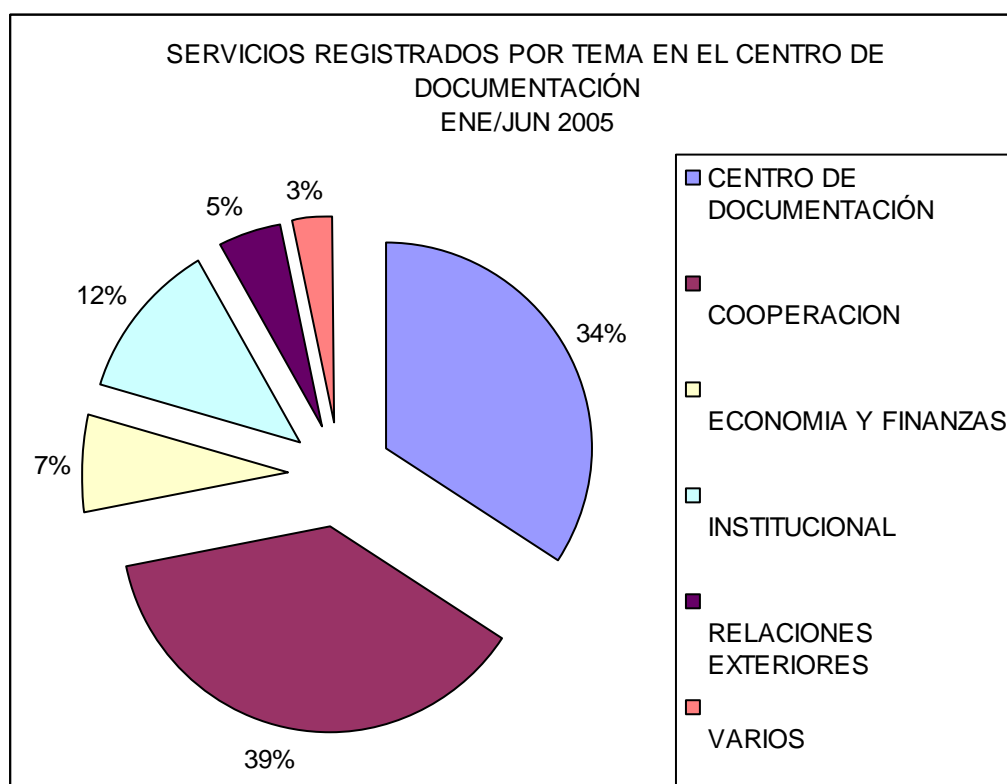


- Funcionarios de las Instituciones de la Unión Europea a nivel nacional e internacional
- Población académica nacional e internacional
- Instituciones nacionales e internacionales relacionadas con las líneas de trabajo de la Delegación
- Unidades de información interesadas en establecer convenios de trabajo

## 16. ¿Qué uso le dan los usuarios a la información que consultan en el Centro de Documentación?

Aunque el Centro de documentación además atiende llamadas telefónicas y tramita otra serie de mensajes electrónicos, estos sólo han sido registrados por número, más no por tema.

El total de consultas registradas por tema fue de 1353 y estuvo repartido de la siguiente forma:



El tema de **cooperación** con un 39% fue el más consultado durante el primer semestre. El Centro de Documentación debió responder sobre todo preguntas relacionadas con los programas horizontales de la Comisión Europea en América Latina. En primer lugar, un alto número de consultas sobre becas @lban y otras oportunidades de estudio en Europa. El Programa @lis, fue también objeto de consultas más que todo de trámite interno con la Sede y los gestores de las acciones, así como el Programa Al-Invest. Siguió en su orden los temas de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible; Ayuda Humanitaria; en general sobre la Cooperación no programable; Derechos Humanos; Cultura; Investigación y Desarrollo tecnológico y finalmente sobre la cooperación programable, ya que la mayoría de las consultas sobre estos programas son remitidas a la sección Operacional.

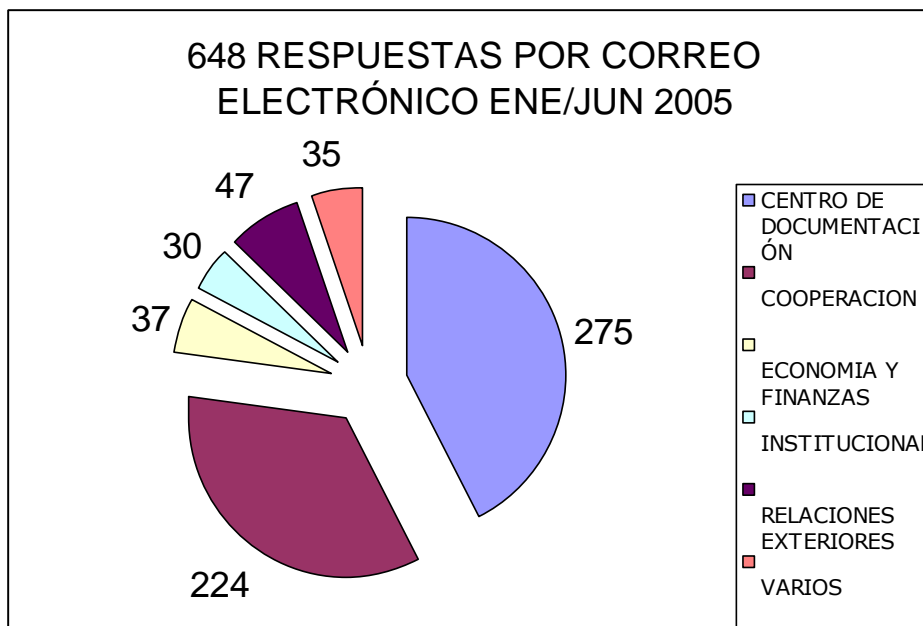
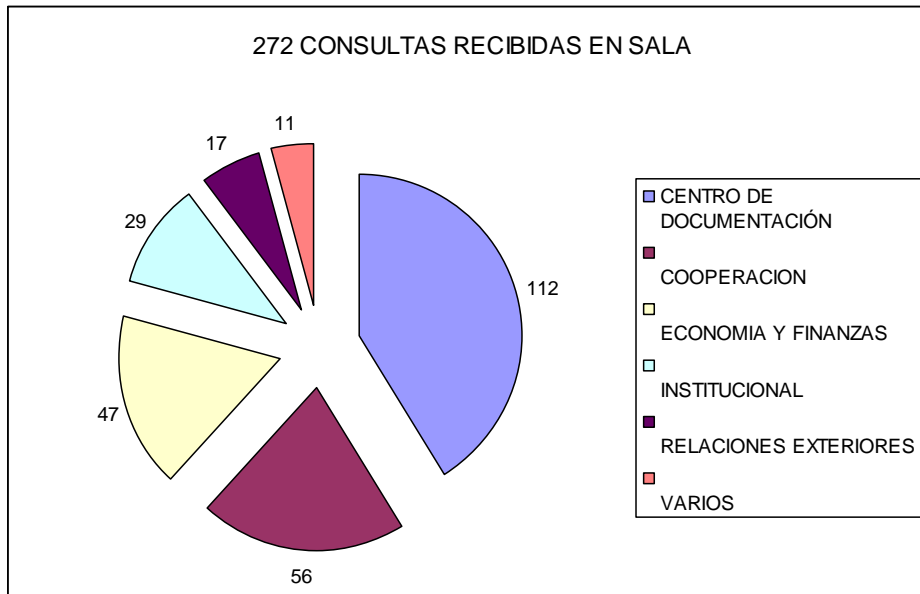
En segundo lugar se ubican los temas directamente relacionados con el Centro de Documentación como son publicaciones y página Web, pero también consultas para los eventos que lleva a cabo la Delegación, prácticas y/o oportunidades de empleo.

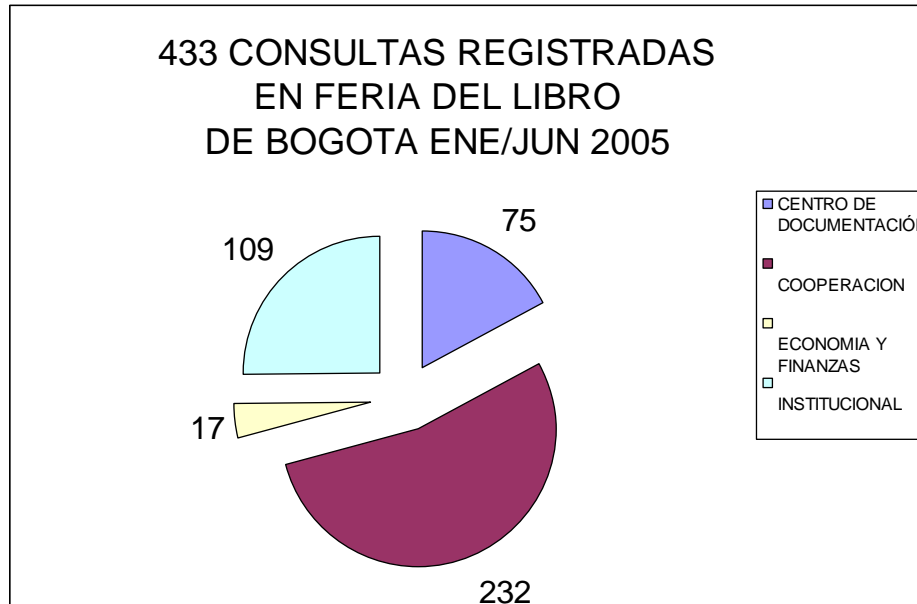
En tercer lugar, están los temas Institucionales de la UE, donde la Imagen de la UE lleva la principal parte, seguida por la Constitución, los temas generales (que incluyen historia, evolución y Estados Miembros); el Tratado Constitutivo y la Ampliación.

En cuarto lugar, los asuntos económicos en el siguiente orden: Comercio exterior de la UE y SPG; Generales; Unión Económica y Monetaria y euro.

En quinto lugar, las Relaciones Exteriores de la UE, en particular con Colombia y con América Latina, en su orden.

Enseguida, se presentan unas gráficas que ilustran las anteriores divisiones, pero dependiendo de si fueron atendidas en sala, por correo electrónico o en la pasada Feria Internacional del Libro de Bogotá.





- Apoyo a actividades académicas (estudiantes, docentes)
- Consulta de información para apoyar actividades de instituciones relacionadas con las actividades de la UE
- Apoyo a las actividades propias de la Delegación
- Información general
- Trámites y consultas

**17. ¿Qué interés pueden tener los usuarios externos a la Delegación en la información que alberga el Centro de Documentación?**

- Recuperar información normativa de la UE
- Recuperar información institucional de la UE
- Recuperar información acerca de las actividades de la UE en Colombia
- Recuperar información sobre los programas y proyectos ejecutados en Colombia, la CAN, América Latina y el Caribe.
- Trámites y consultas (en línea)

**18. Como responsable del Centro de Documentación, Qué oportunidades de mejora encuentra en relación con los siguientes aspectos:**

**a. Servicios:**

1. Ofrecer a los usuarios la posibilidad de consultar nuestra colección a través de un sistema de información en línea.
2. A través del sistema poder ofrecer la posibilidad de consulta de documentos en línea en texto completo.
3. Ofrecer un catálogo completo de los documentos que reposan en el CEDOC.
4. Prestar el servicio de Referencia en línea.
5. Ofrecer la posibilidad de descargar documentos en texto completo (PDF).
6. Prestar el servicio de préstamo de documentos. Prestar el servicio de reserva de documentos para préstamo.

**b. Procesos y procedimientos:**

1. Elaborar la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del CEDOC

**c. Tratamiento de la información:**

1. Establecer procesos y procedimientos claros para el tratamiento y flujo de la información de la Delegación

**d. Convenios interinstitucionales:**

1. A futuro, poder establecer convenios con otras bibliotecas y centros de documentación

**e. Indicadores de gestión:**

1. Poder medir y cuantificar la gestión, uso y pertinencia del CEDOC y sus servicios.

**f. Políticas:**

1. Tener directrices claras en cuanto al manejo de la información que se almacena en el CEDOC, su procesamiento, almacenamiento, divulgación y uso.

**g. Usuarios:**

1. Poder prestar servicios acordes a las necesidades de los usuarios
2. Conocer a fondo las necesidades y perfiles de cada tipo de usuario
3. Tener un canal de retroalimentación con nuestros usuarios para el mejoramiento del servicio

**19. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el Centro de Documentación?**

*Todos los aspectos mencionados anteriormente.*

**20. ¿Por qué razón sería pertinente la implementación de un sistema de información que sirva de apoyo y gestión de las actividades, procesos, procedimientos y servicios del Centro de Documentación?**

*Actualmente las TICs nos ofrecen herramientas de apoyo a la gestión de actividades tanto administrativas como operativas que se están usando cada día más. Servicios en línea, aplicaciones móviles, sistemas de información. Además de agilizar y automatizar los procesos, nos brindan enormes beneficios en cuanto al seguimiento de las actividades, pues dentro de sus registros podemos cuantificar accesos, consultas, uso de servicios, funciones, que al final se traducen en datos indispensables para el seguimiento y cumplimiento de indicadores de gestión. Otra gran ventaja es el carácter de apertura y globalización que nos ofrecen los sistemas de información, pues a través de la Web podemos ofrecer nuestros servicios y bases de datos no solo a una comunidad local sino nacional e internacional de usuarios. La implementación de un sistema de información para el Centro de Documentación sería un avance de grandes proporciones con respecto al funcionamiento actual del mismo; nos abriría la puerta a nuevas formas de trabajo, nuevos servicios, una mayor visibilidad de nuestras actividades y mayor y mejor información para nuestra comunidad.*

Muchas gracias por su colaboración.

Encuestador:

**Camilo Rodríguez Carlos**

*Estudiante de último semestre de Ciencia de la Información - Bibliotecología  
Pontificia Universidad Javeriana*

## ANEXO 2

### ENCUESTA CEDOC (USUARIOS INTERNOS)

<b>1. Indique su relación con la Delegación de la Unión Europea en Colombia:</b>		
Funcionario(a) de la Delegación de la Unión Europea en Colombia	8	80%
Funcionario(a) de Instituciones de la Unión Europea (fuera de Colombia)	1	10%
Estudiante en práctica profesional vinculado con la Delegación	1	10%
Responsable del Centro de Documentación	0	0%

<b>2. ¿Cuál de los siguientes servicios del Centro de Documentación de la Delegación conoce?</b>		
Consulta en sala	8	80%
Préstamo de documentos	6	60%
Referencia (asesoría personalizada, vía correo electrónico o telefónica)	5	50%
Bibliografías	2	20%
No he utilizado los servicios del Centro de Documentación	2	20%

<b>3. Como miembro de la Unión Europea, ¿usted estaría interesado en consultar documentos relacionados con algún(os) de los siguientes temas?</b>		
No tengo interés en los temas mencionados	0	0%
Otras colecciones (mapas, audiovisuales, infantil, etc.)	2	20%
Documentos de las Direcciones Generales de la Unión Europea	6	60%
Programas de cooperación (ECHO, Eurosocietal, ALFA, ALBAN, Erasmus, ALIS, URBAL, AI-Invest, Otros)	6	60%
Asuntos institucionales de la Unión Europea	7	70%
Relaciones exteriores (Colombia, CAN, América Latina, Terceros)	7	70%
Proyectos de cooperación (Derechos Humanos, Justicia, Gobernabilidad, Medio Ambiente, Paz y Desarrollo, Apoyo a Víctimas)	8	80%

<b>4. ¿Qué uso le da a la información que consulta en el Centro de Documentación?</b>		
No consulto información en el Centro de Documentación	1	10%
Otro: Consultas de interlocutores	1	10%
Apoyo a actividades académicas	2	20%
Trámites o consultas	4	40%
Información general	4	40%
Apoyo a actividades laborales de la Delegación	8	80%

5. En una escala de 1 a 5, ¿qué tan importante considera que es la información contenida en las colecciones de documentos del Centro de Documentación de la Delegación?	
1 - Sin importancia	1
2	0
3	3
4	5
5 - Muy importante	1

6. ¿En qué formato prefiere consultar la información cuando necesita de ella?		
Audiovisual (CD, DVD, VHS)	2	20%
Físico (Libros, Manuales, Informes, Diccionarios, Folletos, Plegables, Revistas, Mapas, Afiches)	4	40%
Digital (PDF, Web, Word, Excel, PowerPoint)	7	70%

7. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el Centro de Documentación?	Categorización de las Respuestas
Creo que debe transformarse a un sitio de consulta online, pues la mayoría de las colecciones que contiene ya se encuentran digitalizadas y se quedan en los estantes. mas que un centro físico, puede ser un espacio virtual de consultas; un sitio agil, de facil consulta, y conectado a los archivos base en Bruselas de las Instituciones Europeas.	Consulta en línea
En difundir más la parte digital de los textos de consulta	Agilidad y facilidad de acceso
Los Boletines de difusión en word no son prácticos porque uno tendr'a que buscar todos los boletines para identificar que hay sobre un tema determinado. Se deber'a racionalizar el archivo de publicaciones de proyectos de forma que si uno está seguro de poder acceder a una publicación posteriormente habrá menos tendencia a tener bibliotecas paralelas, guardando un libro en la oficina de un funcionario y otro en el Centro Doc.	Conexión con bases de datos institucionales internacionales
Volverlo cada vez más virtual y dinámico	Difusión de documentos digitales
Actualizar referencias temáticas. No se deben circular listas de documentos a todo el mundo. Deben identificarse nichos de interés y circular documentos a estos nichos en función de sus intereses.	Participación en la difusión de contenidos
Disponibilidad de consultar documentos en línea	Racionalización del espacio físico
Hacer mayor difusión de los documentos que se tienen con base a los intereses de los usuarios. También es importante que mayor tengamos visibilidad e impacto en la comunidad puesto que nuestras líneas de trabajo sin del interés de la sociedad en general.	Dinamismo y virtualización
	Diseminación selectiva de información
	Visibilidad e impacto en la comunidad

<b>8. De los siguientes servicios, seleccione el/los que considera usted que debe prestar el Centro de Documentación:</b>		
Ninguno	0	0%
Renovación en línea de préstamos	1	10%
Otro: Préstamo interinstitucional con otras bibliotecas	1	10%
Reserva de material para consulta en sala	2	20%
Funciones sociales del catálogo (compartir, comentar, favoritos)	4	40%
Consulta del catálogo en línea (base de datos de documentos del Centro de Documentación)	5	50%
Descarga de documentos (PDF, Word, Excel, PowerPoint, Web) desde el catálogo en línea	9	90%

<b>9. ¿Qué expectativas, necesidades o sugerencias podría aportar en relación con el Centro de Documentación de la Delegación?</b>	<b>Categorización de las respuestas</b>
mas que un centro físico, puede ser un espacio virtual de consultas; un sitio agil, de facil consulta, y conectado a los archivos base en Bruselas de las Instituciones Europeas.	Consulta en línea
. Creo que el uso del Centro DOC es mayoritariamente de público externo sean estudiantes, académicos, EEMM, ciudadanos ya que quienes acá laboramos salvo caso excepcional no contamos con tiempo para aprovechar el Centro Doc. y pedimos apoyo para temas muy puntuales. Creo que se podría explorar colocar la colección física en una Biblioteca pública en convenio, y surtirla. Se aprovecharía mucho más. En la Delegación solo quedaría el material del año en curso y se transferiría al final de cada año. El Catálogo en línea y digitalización de algunos docs que no están en digital se podría hacer en co-gestión.	Agilidad y facilidad de acceso
Tecnología	Conexión con bases de datos de instituciones europeas
Toda publicación resultante del trabajo de la Delegación debe estar en los archivos del centro de documentación. Es importante que se tenga control sobre estas publicaciones pues son muy valiosas para su posterior consulta.	Transferir la colección a una biblioteca pública anualmente
Podría tener mayor presencia en internet. Así el centro de documentación sería más reconocido y consultado.	Catálogo en línea y digitalización de documentos que no estén en digital
	Implementación de nuevas tecnologías
	Garantizar el aseguramiento de toda publicación resultante del trabajo de la Delegación
	Presencia del CEDOC en la Web

10. ¿Cree usted que es necesaria la implementación de un sistema de información en línea para consultar los documentos que alberga el Centro de Documentación de la Delegación?	Categorización de las respuestas
Sí. Es una herramienta muy útil.	
<p>Si, porque es muy poca la gente que utiliza la consulta en sala, y mucha más la que podría verse beneficiada de estas consultas online (p.e. personas fuera de la ciudad que no pueden desplazarse hasta la Delegación para hacer una consulta)</p>	<p>El servicio de consulta en línea:</p> <p>Ampliaría la cobertura del CEDOC hacia usuarios potenciales (p.e. Población de otras ciudades y países)</p> <p>Evitaría desplazamientos hasta la Delegación</p> <p>Ampliaría el horario de atención</p>
Si, facilita el acceso de algunos usuarios a la información de la UE/DelCol	
Podría ser útil	
<p>Es indispensable un catálogo en línea o en un intranet en el cual uno pueda hacer sus consultas directamente y pedir el material que se requiere si no existe soporte magnético,</p> <p>Si hay soporte magnético que personas habilitadas puedan bajarlo directamente.</p> <p>Importante poner este catálogo a disposición de público en general = Catálogo en línea como la BLAA por ejemplo. Otro material será reservado para usuarios autorizados.</p>	<p>Tener en cuenta niveles de confidencialidad de la información a través de perfiles de usuario</p>
Si	
si	Agilización de procesos
Si. En particular para externos.	
Si. Sería una gran ayuda y beneficio para la consulta desde fuera del país.	
Claro que si. Los sistemas en línea facilitan los procesos y acortan distancias.	

Si es necesario	20	100%
No es necesario	0	0%

**Fuente:**

<https://docs.google.com/forms/d/1bbC4njrc7QVxH7AhNh8wBTqBe5q8j1ZtYs72uWrmo48/viewanalytics?pli=1>



### ANEXO 3

#### ENCUESTA CEDOC (USUARIOS EXTERNOS)

1. Nombre completo
Ingrid Natalia Vargas Cifuentes
Diana Marín Gómez
Juliana Heron
Daniela Moreno Bernal
Maria Fernanda
Alejandra Gil Valero
IVAN FELIPE GUZMAN HEREDIA
Christian Ossa
Ana Cielo Quiñones Aguilar
Cesar Augusto Vergara Carvajal
Patricia Iburgüen Cervantes
Jennifer Morales
Katerin
José Rodrigo Núñez Montes
Ivonne Espinel G
UVEIMAR ULLOA CACERES
No registra nombre
No registra nombre
No registra nombre
No registra nombre

2. De las siguientes opciones, indique el/los grupo(s) al cual(es) pertenece:	
Instituciones relacionadas con la Delegación	2
Instituciones académicas (estudiante, docente, funcionario)	17
Unidad de información (biblioteca, centro de documentación)	1
Otro: Gobierno	1

3. Por favor, indique la institución a la cual pertenece:	
Universidad Santo Tomás	1
Universidad Pedagógica	1
Universidad Nacional (Sede Medellín)	1
Universidad el Bosque	3
Universidad del Rosario	1
Universidad de San Buenaventura (Sede Bogota)	1
Universidad de los Andes	1
Unidad Central del valle del cauca	1

Pontificia Universidad Javeriana	1
Municipio San Vicente Ferrer	1
Instituto Religiosas Esclavas del S.C. de Jesús	1
Icesi	1
Fundacion Universitaria del Area Andina	1
Fundación Norte Sur	1
Universidad EAN	1
Asociación para una Vida Digna y Solidaria ASVIDAS SHALOM	1
No registra Institución	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

<b>4. Nivel de estudios</b>		
Básica / Primaria	0	0%
Media / Secundaria	0	0%
Superior / Pregrado	14	70%
Postgrado / Especialización / Maestría	6	30%
Doctorado o superiores	0	0%

<b>5. Cuando usted visita una biblioteca o centro de documentación, ¿De cuál(es) de los siguientes servicios hace uso?</b>		
Ninguno	1	5%
Funciones sociales del catálogo (compartir, comentar, favoritos)	1	5%
Referencia (asesoría personalizada, vía correo electrónico o telefónica)	4	20%
Bibliografías	5	25%
Reserva de material para consulta en sala	6	30%
Renovación en línea de préstamos	7	35%
Descarga de documentos (PDF, Word, Excel, PowerPoint, Web) desde el catálogo en línea	11	55%
Consulta en sala	12	60%
Consulta del catálogo en línea (base de datos de documentos del Centro de Documentación)	12	60%
Préstamo de documentos	13	65%

<b>6. Como usuario del Centro de Documentación de la Delegación de la Unión Europea, ¿Usted estaría interesado en consultar documentos relacionados con algún(os) de los siguientes temas?</b>		
No tengo interés en los temas mencionados	0	0%
Otro: "Estudios en el exterior"	1	5%
Otras colecciones (mapas, audiovisuales, infantil, etc.)	6	30%
Asuntos institucionales de la Unión Europea (Actividades de la UE, Políticas de la UE, Agencias de la UE, Ampliación de la UE, Tratados, Estados miembros de la UE, entre otros)	7	35%
Programas de cooperación (ECHO, Eurosocietal, ALFA, ALBAN, Erasmus, ALIS, URBAL, AI-Invest, Otros)	7	35%

Ayuda humanitaria, Asistencia de la UE a otros países	9	45%
Relaciones exteriores de la UE (con Colombia, CAN, América Latina, Terceros)	9	45%
Proyectos de cooperación (Derechos Humanos, Justicia, Gobernabilidad, Medio Ambiente, Paz y Desarrollo, Apoyo a Víctimas)	9	45%
Documentos de las Direcciones Generales de la Unión Europea (Agricultura, Desarrollo, Economía, Empleo, Estudio, Comercio, Empresa, Investigación, Justicia, Medio ambiente, Política, Sociedad de la información, Comunicación, entre otros)	10	50%

<b>7. ¿Qué uso le daría a la información que consulte en el Centro de Documentación?</b>		
No estoy interesado	0	0%
Otro: "Presentación de proyectos"	1	5%
Apoyo a actividades laborales de la Delegación	3	15%
Trámites o consultas	6	30%
Información general	10	50%
Apoyo a actividades académicas	16	80%

<b>8. En una escala de 1 a 5, ¿qué tan importante considera que es la información contenida en las colecciones de documentos del Centro de Documentación de la Delegación?</b>	
1 - Sin importancia	0
2	0
3	4
4	6
5 - Muy importante	10

<b>9. ¿En qué formato prefiere consultar la información cuando necesita de ella?</b>		
Audiovisual (CD, DVD, VHS)	3	15%
Físico (Libros, Manuales, Informes, Diccionarios, Folletos, Plegables, Revistas, Mapas, Afiches)	14	70%
Digital (PDF, Web, Word, Excel, PowerPoint)	14	70%

<b>10. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar el Centro de Documentación?</b>	<b>Categorización de las respuestas</b>
Apoyos audiovisuales, por lo que ya con los avances tecnológicos es necesario implantar métodos visuales y sonoros para el entendimiento de un tema en específico, creando dudas para que el participante se vea llamado a participar en otras actividades.	Acceso a documentos audiovisuales

Actualización de archivos	Actualidad de los contenidos
Más documentos para consultar.	Disponibilidad de los documentos
Ampliar la cobertura de información en libros	Cobertura de información
Pienso que existe un buen servicio y organización	Mayor difusión enfocada a usuarios potenciales
Que tenga más publicidad.	Información sobre presentación de proyectos ante la Delegación
NA	Datos puntuales sobre comercio exterior
Brindar modelos de presentación de proyectos ante la delegación de la comunidad	
No lo puedo valorar, porque no me he acercado al Centro de Documentación	
Mayor difusión de sus servicios ante potenciales usuarios, en universidades y cámaras de comercio, estas últimas en los actuales espacios de TLC.	
En cuanto a comercio exterior claridad en aranceles e impuestos y ventajas y desventajas de la exportación e importación de determinado producto	
HASTA AHORA SE QUE EXISTE EL CENTRO DE DOCUMENTACION DE LA UE, POR LO TANTO TODAVIA NO PUEDO OPINAR !!!	

<b>11. De los siguientes servicios, seleccione el/los que considera usted que debe prestar el Centro de Documentación:</b>		
Ninguno	0	0%
Funciones sociales del catálogo (compartir, comentar, favoritos)	4	20%
Reserva de material para consulta en sala	5	25%
Renovación en línea de préstamos	7	35%
Consulta del catálogo en línea (base de datos de documentos del Centro de Documentación)	8	40%
Descarga de documentos (PDF, Word, Excel, PowerPoint, Web) desde el catálogo en línea	16	80%

<b>12. ¿Qué expectativas, necesidades o sugerencias podría aportar en relación con el Centro de Documentación de la Delegación?</b>	<b>Categorización de las respuestas</b>
Los procedimientos del Centro de Documentación suelen ser largos y por esa razón mucha gente se moviliza a otros lugares informativos.	Agilización en los procesos
Los horarios deben ser extendidos y flexibles para acomodarse a las jornadas de todas las personas que requieran la formación que proporcionan	Horario extendido y flexible
Deben mejorar en cuanto a tecnología y actualización de archivos	Implementación de nuevas tecnologías
Mejora de la tecnología, existen ciertos documentos que son muy utilizados, pero existen pocos ejemplares, así que sugeriría adquirir más ejemplares de los	Digitalización de documentos con pocas existencias en físico

mismos.	
Mejorar la tecnología	Difusión del CEDOC
tecnología	Índices de materia para los documentos
Como lo dije anteriormente que tenga más publicidad, ya que son pocos quien lo conocen.	Difusión de información sobre la Delegación (eventos, espacios, etc.)
Documentación sobre proyectos realizados en Colombia por áreas de conocimiento, temáticas y problemáticas.	Actualización de los contenidos
brindar a toda la comunidad la oportunidad de participar en todos los beneficios que presta la Comunidad	
Conocer Servicios, Horarios de atención, tecnología	
Extensión de los horarios de atención.	
Servicios: con el fin de dar a conocer agendas, eventos, reuniones, en las cuales, la delegación es promotora y que puedan ser espacios para negocios de internacionales.	
Mantener actualizado el material e informar siempre a que fecha es el contenido del documento	
ME GUSTARIA CONOCER MAS ACERCA DEL CENTRO DE DOCUMENTACION DE LA DELEGACION	

<b>13. ¿Cree usted que es necesaria la implementación de un sistema de información en línea para consultar los documentos que alberga el Centro de Documentación de la Delegación?</b>	<b>Categorización de las respuestas</b>
Sí, es necesario para todas aquellas personas que de una u otra manera no les gusta dirigirse a las identidades, para que vean la implementación de un sistema de información una opción más agradable, con fácil acceso y con gran utilidad académica.	Reducción de desplazamientos
Si, porque se puede hacer una consulta desde cualquier ciudad o país y de esta forma el libre acceso a ella permite que sea mucho mas consultada	Cobertura a nivel local, nacional y global
Definitivamente si	Facilidad y agilidad de acceso y consulta
Para mayor facilidad de consulta, desde otros sitios, si.	Aumento del conocimiento de la Delegación y el CEDOC
claro que si!! para mas fácil acceso a la información	Agilización de procesos
Si, de esta manera es más fácil adquirir y guardar la información.	Inmediatez de acceso a la información
Considero que es indispensable tener un sistema de informacion en Linea, para que de atraves de el se pueda tener conocimiento sobre las colecciones que tiene el centro de documentacion.	Disponibilidad de la información en cualquier momento y lugar
Por supuesto, en compatibilidad con la publicidad.	
Si	

si, porque es una manera más práctica y rápida de tener información sobre aquello que estamos necesitando.	
Totalmente pertinente contar con un sistema de información en línea.	
Si, porque así sería más fácil el acceso a los recursos que brinda a la comunidad	
Como no conozco el centro de Documentación no es objetivo opinar, sin embargo creo que la información en línea es importante y agiliza la decisión sobre qué documentos se quiere o necesita consultar. Agradezco esta oportunidad y la apertura de la Delegación para que las personas externas a la misma podamos acceder a información y conocimiento del centro de Documentación.	
Siempre es necesario. Permite agilizar y ser más eficientes los procesos tanto internos como del usuario.	
Si creo que es necesaria	
Si, pues facilita movilizar agendas de relacionamientos entre distintos actores de las relaciones de Colombia y la Unión europea.	
Si es muy importante tanto a nivel académico como de comercio.	
SI CREO QUE SERÁ DE UTILIDAD!!!	
Sí. En la actual era de la comunicación, la información inmediata es importante, más tratándose de documentación fiable y no la que uno encuentra en internet sin ningún filtro.	
Si, puesto que la información está disponible en cualquier momento y lugar. Así, en caso de necesitarlos y los documentos en físico no se encuentren, los servicios en línea son una herramienta útil.	

Si es necesario	20	100%
No es necesario	0	0%

**Fuente:**

<https://docs.google.com/forms/d/1BqQ08fqMm9xXL9RTMVvLp32cibdpQQqvBXu5M9zD-Y/viewanalytics>

## ANEXO 4

### SISTEMA DE CLASIFICACIÓN LOCAL DEL CEDOC

<i>Sala</i>	<i>Asunto general</i>	<i>Tema específico</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	Incluye:
SC			<b>SALA DE CONSULTA</b>	
SC	AI		<b>Asuntos Institucionales</b>	
SC	AI	AGE	Agencias ejecutivas	ver listado Carolina Cáceres
SC	AI	AM	Ampliación	Adhesiones, países candidatos
SC	AI	BCE	Banco Central Europeo	
SC	AI	BEI	Banco Europeo de Inversión / Fondo Europeo de Inversiones	
SC	AI	CE	Comisión Europea	Funcionamiento, generalidades, comisarios
SC	AI	CES	Comité Económico y Social Europeo	
SC	AI	CR	Comité de las Regiones	
SC	AI	CU	Consejo de la Unión Europea – Presidencia	
SC	AI	DC	Derecho comunitario	Tratados, CECA, CEE, CE, EURATOM, Acta única, Maastricht, Niza, Amsterdam, Constitución, Lisboa
SC	AI	DP	Defensor del Pueblo Europeo	
SC	AI	DIH	Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos	DIH - DDHH Generalidades
SC	AI	FUN	Funcionamiento de la Unión	Gobernanza, legislar mejor
SC	AI	FU	Futuro de la Unión	
SC	AI	IE	Integración Europea	historia, conferencias intergubernamentales - CIG, cronología
SC	AI	PE	Parlamento Europeo	
SC	AI	POL	Políticas de la UE	Desarrollo, Comercio, Social, Medio Ambiente, competitividad y empleo, Estrategia de Lisboa, etc.
SC	AI	PES	Política Exterior y de Seguridad Común- PESC	Política Europea de Seguridad y Defensa - PESD, Agencia Europea de Defensa - EDA, Instituto de Estudios de Seguridad - ISS, Centro de Satélites de la UE - EUSC
SC	AI	SE	El supervisor Europeo de Supervisión de Datos	

SC	AI	TC	<i>Tribunal de Cuentas Europeo</i>	
SC	AI	TJ	<i>Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas</i>	
SC	AI	AE	<i>Asuntos Económicos y Financieros</i>	UEM Generalidades autores diversos
SC	AI	EM	<i>Estados Miembros</i>	políticas y acciones Estados miembros
SC	DG		<b><i>Direcciones generales</i></b>	
SC	DG	AD	<i>Agricultura y Desarrollo Rural</i>	
SC	DG	AE	<i>Asuntos Económicos y Financieros</i>	UEM, euro,
SC	DG	AH	<i>Ayuda humanitaria</i>	Consenso europeo de ayuda humanitaria, ECHO Generalidades, informes desarraigados AL
SC	DG	AM	<i>Asuntos Marítimos y Pesca</i>	
SC	DG	AS	<i>Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidad (Género)</i>	Trabajo
SC	DG	CE	<i>Comercio Exterior</i>	
SC	DG	CM	<b><i>Comunicación</i></b>	
SC	DG	CO	<i>Competencia</i>	
SC	DG	DE	<i>Desarrollo (Objetivos del Milenio. ACP)</i>	Africa, Caribe, Pacífico - ACP, pobreza, ayuda alimentaria
SC	DG	EC	<i>Educación y Cultura (Educación y formación, Juventud, Cultura, Multilingüismo, Deportes)</i>	Programas Socrates, Gendvigt, Lingua, Leonardo da Vinci, Juventud
SC	DG	EI	<i>Empresa e Industria</i>	
SC	DG	ET	<i>Energía y Transportes</i>	
SC	DG	FUA	<i>Fiscalidad y Unión Aduanera</i>	OLAF (lucha contra el fraude)
SC	DG	IN	<i>Investigación (Centro Común de Investigación)</i>	
SC	DG	JLS	<i>Justicia, Libertad y Seguridad (Asuntos generales, inmigración, asilo, fronteras, justicia civil, derechos, ciudadanía, seguridad interna, justicia penal, visas)</i>	Escuela Europea de policía- CEPOL, Oficina Europea de Policía - EUROPOL, cooperación Judicial de la UE - EUROJUST
SC	DG	MA	<i>Medio Ambiente</i>	



SC	DG	MI	<i>Mercado Interior</i>	Libre circulación de bienes, personas , capitales y servicios
SC	DG	PR	<i>Política Regional y Fondos de Cohesión</i>	
SC	DG	SC	<i>Sanidad y Consumidores</i>	
SC	DG	SI	<i>Sociedad de la Información y Medios de Comunicación y Audiovisual</i>	TV Digital, TICs, Internet
SC	DG	ST	<i>Eurostat</i>	Publicaciones Eurostat no periódicas. Oficina de estadísticas, métodos
SC	RE		<b>Relaciones exteriores</b>	Asuntos políticos, sociales, económicos y de inversión
SC	RE	COL	<i>Relaciones con Colombia</i>	
SC	RE	CAN	<i>Relaciones con la CAN</i>	
SC	RE	LAC	<i>Relaciones con LAC</i>	América Latina y el Caribe
SC	RE	TER	<i>Relaciones con terceros</i>	Demás países no miembros de la UE
SC	EA		<b>EUROPEAID</b>	
SC	EA	COO	<b>Cooperación</b>	Manuales, generalidades
SC	EAPR		<b>Proyectos de cooperación</b>	
SC	EAPR	DH	<i>Colección Derechos Humanos, Justicia y Gobernabilidad</i>	Democracia y derechos civiles y políticos; Derechos de las víctimas / justicia transicional; justicia y Paz; Derechos económicos, sociales y culturales; Gobernabilidad (SNCM) y fortalecimiento institucional; Justicia y lucha contra la corrupción;
SC	EAPR	MA	<i>Colección Medio Ambiente</i>	Indígenas y territorio; desarrollo sostenible, desarrollo rural, proyec tos de ayuda alimentaria
SC	EAPR	PD	Paz Desarrollo	Desarrollo comunitario y capacidades de organización; Lucha contra minas antipersonal; Programas de desarrollo y paz (Laboratorios de paz), Proyecto Tierradentro
SC	EAPR	CC	Competitividad y comercio	Asistencia técnica y apoyo al comercio; desarrollo local y empleo
SC	EAPR	AH	Apoyo a Víctimas	Ahuda humanitaria en catástrofes naturales, Ayuda humanitaria en población afectada por el conflicto (desplazados); Restablecimiento y estabilización de población (desarraigados); sectores perseguidos y víctimas de violación

SC	EAPR	OT	Otros	Desarrollo humano y asuntos sociales: Educación, salud y cultura; Jóvenes, género y grupos étnicos; Migraciones, trata de personas; Otros grupos vulnerables (tercera edad, LGTB); saneamiento
SC	EAPR	CAN	Proyectos subregionales con la CAN	Calidad, drogas, Andestad, Predecan, socican
SC	EAPG		<b>Programas de cooperación</b>	
SC	EAPG	ECH	ECHO	Ayda humanitaria en Colombia, informes, planes globales, desastres
SC	EAPG	EUS	Eurosocial	
SC	EAPG	ALF	ALFA	
SC	EAPG	ALB	ALBAN	
SC	EAPG	ERM	ERASMUS MUNDUS	
SC	EAPG	ALI	ALIS	
SC	EAPG	URB	URBAL	
SC	EAPG	INV	AL-INVEST	PYMEs
SC	EAPG	OT	Otros	Alure, ECIP
SC			<b>OTRAS COLECCIONES</b>	
SC	EM		<i>Colección Europa en Movimiento</i>	Se subdivide igual que las Direcciones Generales
SC	AU		<i>Colección audiovisual</i>	Diario
SC	IN		<i>Niños</i>	
SC	AM		<i>Afiches y Mapas</i>	
SC	AM	UE	<i>Mapas UE</i>	
SC	AM	COL	<i>Mapas Colombia</i>	
UE			<b>SALA UNIÓN EUROPEA</b>	
UE	DOF		<i>Diario Oficial</i>	
UE	BUE		<i>Boletín de la UE</i>	
UE	IGA		<i>Informe general sobre la actividad de la UE</i>	
UE	EUR		<i>Eurostat</i>	Oficina de Estadísticas, Se subdivide por sectores

CAL			<b>SALA COLOMBIA Y AMÉRICA LATINA</b>	
CAL	PT		<i>Publicaciones de terceros relacionadas con el país y el sub-continente latinoamericano</i>	
CAL	PP		<i>Publicaciones periódicas de terceros</i>	