

ANEXO 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Bogotá, D.C., Fecha Febrero 8 de 2010

Marque con una X

Tesis Trabajo de Grado

Señores
BIBLIOTECA GENERAL
Ciudad

Estimados Señores:

Yo Ramiro Alfonso Sarmiento Ballesteros, identificado con C.C. No.79578632, autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACION PRODUCIDA POR ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A. ESTUDIO DE CASO CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION - CENDAR** presentado y aprobado en el año 2010 como requisito para optar al título de **PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION- BIBLIOTECOLOGIA**; autorizo a la Biblioteca General de la Universidad Javeriana para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad Javeriana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Biblioteca General y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Javeriana.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "**Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores**", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Firma y documento de identidad

Firma y documento de identidad

ANEXO 2

FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADO: **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACION PRODUCIDA POR ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A. ESTUDIO DE CASO CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION - CENDAR**

SUBTÍTULO, SI LO TIENE: _____

AUTOR O AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
Sarmiento Ballesteros	Ramiro Alfonso

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Melo Gonzalez	Leonardo

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Ordoñez Gutierrez Quiñones	Adriana Liliana Aida

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: **PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION-BIBLIOTECOLOGIA**

FACULTAD: Comunicación y Lenguaje

PROGRAMA: Carrera _X_ Licenciatura ___ Especialización ___ Maestría ___ Doctorado ___

NOMBRE DEL PROGRAMA: _Ciencia de la Información - Bibliotecología

CIUDAD: BOGOTA **AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO:** 2010

NÚMERO DE PÁGINAS 61 p. _____

TIPO DE ILUSTRACIONES:

- Ilustraciones x
- Mapas
- Retratos
- Tablas, gráficos y diagramas x
- Planos
- Láminas
- Fotografías

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica):

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS _____ Beta Max _____ $\frac{3}{4}$ _____ Beta Cam
_____ Mini DV _____ DV Cam _____ DVC Pro _____ Vídeo 8 _____ Hi 8 _____

Otro. Cual? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del CD (En caso de incluirse un CD-ROM diferente al trabajo de grado): _____

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial):

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. (En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar con la Unidad de Procesos Técnicos de la Biblioteca General en el correo biblioteca@javeriana.edu.co, donde se les orientará).

ESPAÑOL	INGLÉS
GESTION DE LA INFORMACION	INFORMATION MANAGEMENT
BUSQUEDA DE INFORMACION EN LINEA	ONLINE SEARCHING
CATALOGO EN LINEA	ONLINE CATALOG
ACCESO EN LINEA	ONLINE ACCESS
OPAC	OPAC

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras - 1530 caracteres):

El presente trabajo consiste en desarrollar una propuesta de mejoramiento del flujo de información producida en Artesanías de Colombia S.A y que debe ser remitida al Centro de Información y Documentación CENDAR, para ser analizada, procesada y catalogada en la base de datos en texto completo, para ser consultada por todos los usuarios interesados en el tema artesanal.

Se presentan los diagramas de flujo de la información que produce cada dependencia de Artesanías de Colombia S.A., algunos ejemplos de instituciones en América Latina y España que proporcionan información del sector artesanal y por último se anexa un manual para la presentación de informes finales que serán remitidos al CENDAR.

ANEXO 2

FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADO: **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACION PRODUCIDA POR ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A. ESTUDIO DE CASO CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION - CENDAR**

SUBTÍTULO, SI LO TIENE: _____

AUTOR O AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
Sarmiento Ballesteros	Ramiro Alfonso

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Melo Gonzalez	Leonardo

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Ordoñez Gutierrez Quiñones	Adriana Liliana Aida

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: **PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION-BIBLIOTECOLOGIA**

FACULTAD: Comunicación y Lenguaje

PROGRAMA: Carrera _X_ Licenciatura ___ Especialización ___ Maestría ___ Doctorado ___

NOMBRE DEL PROGRAMA: _Ciencia de la Información - Bibliotecología

CIUDAD: BOGOTA AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO: 2010

NÚMERO DE PÁGINAS 61 p. _____

TIPO DE ILUSTRACIONES:

- Ilustraciones x
- Mapas
- Retratos
- Tablas, gráficos y diagramas x
- Planos
- Láminas
- Fotografías

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica):

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS _____ Beta Max _____ $\frac{3}{4}$ _____ Beta Cam
_____ Mini DV _____ DV Cam _____ DVC Pro _____ Vídeo 8 _____ Hi 8 _____

Otro. Cual? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del CD (En caso de incluirse un CD-ROM diferente al trabajo de grado): _____

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial):

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. (En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar con la Unidad de Procesos Técnicos de la Biblioteca General en el correo biblioteca@javeriana.edu.co, donde se les orientará).

ESPAÑOL	INGLÉS
GESTION DE LA INFORMACION	INFORMATION MANAGEMENT
BUSQUEDA DE INFORMACION EN LINEA	ONLINE SEARCHING
CATALOGO EN LINEA	ONLINE CATALOG
ACCESO EN LINEA	ONLINE ACCESS
OPAC	OPAC

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras - 1530 caracteres):

El presente trabajo consiste en desarrollar una propuesta de mejoramiento del flujo de información producida en Artesanías de Colombia S.A y que debe ser remitida al Centro de Información y Documentación CENDAR, para ser analizada, procesada y catalogada en la base de datos en texto completo, con el fin de facilitar la consulta por todos los usuarios interesados en el tema artesanal.

Los temas a encontrar en este documentos son:

- Diagramas de flujo de la información pertenecientes a cada dependencia de Artesanías de Colombia S.A.
- Instituciones en América Latina y España que proporcionan información del sector artesanal y
- Manual para la presentación de informes finales que serán remitidos al CENDAR

The present document consists in developing a proposal to improve the flow of information produced in Artesanías de Colombia S.A. and should be referred to the Center for Information and Documentation CENDAR to be analyzed, processed and cataloged in the database in full text with the purpose to make easier the access to the information for all users interested in the topic of handcrafted

The subjects to be found in this documents are:

- Flow information charts produced by each unit in Artesanías de Colombia S.A.,
- Institutions in Latin America and Spain that provide information in handcrafts
- Manual used for final reports presentation that will be sent to CENDAR.



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE RECUPERACION DE
INFORMACION PRODUCIDA POR ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.
ESTUDIO DE CASO CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION -
CENDAR**

RAMIRO ALFONSO SARMIENTO BALLESTEROS

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACION - BIBLIOTECOLOGIA
BOGOTA D.C.
2009**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE RECUPERACION DE
INFORMACION PRODUCIDA POR ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.
ESTUDIO DE CASO CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION -
CENDAR**

RAMIRO ALFONSO SARMIENTO BALLESTEROS

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecología**

Director: LEONARDO MELO GONZALEZ

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACION - BIBLIOTECOLOGIA
BOGOTA D.C., NOVIEMBRE 2009**

*A mis grandes seres queridos, Nicolás
Leo, Pocholo, Pilar, Noris, Gelber, Johana, Adriana e Ismael.
A todos los de Florida*

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento para:

Leonardo Melo. Director de la Investigación, por sus valiosas orientaciones y paciencia.

Aida Quiñones por sus aportes.

Adriana Ordoñez. Directora de la Carrera de Información y Documentación. Por su colaboración y motivación constante.

Gladys Salazar, por su apoyo incondicional y sus valiosos consejos.

Marisol Goyeneche e Ingrid Gerena por todo su entusiasmo y energía positiva.

Lilia Triana Amaya por su amor y comprensión.

Y a las demás personas que de otra forma colaboraron en la preparación y elaboración del presente documento.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
1. Planteamiento del Problema	9
2. Objetivos	10
2.1. Objetivo General	10
2.2. Objetivos Específicos	10
3. Justificación	11
4. El entorno	11
4. Artesanías de Colombia	11
4.1.1. Misión	12
4.1.2. Visión	13
4.1.3. Objetivos	13
4.2. Centro de Información y Documentación – CENDAR	14
5. Acceso a información documental sobre artesanía en otros países	16
6. Gestión de la información	20
6.1 Definición y alcance de la Gestión de la Información	20
6.2 Objetivos de la gestión de la información	23
6.3 Gestión de la información en entidades gubernamentales	24
6.4 Tipología de documentos en Artesanías de Colombia	27
7. Utilización de la información en las empresas	29
8. Metodología	30
9. Dependencias generadoras de información	33

10. Propuesta para el flujo de información en Artesanías de Colombia	34
10.1 En la Gerencia General	34
10.2 En la Subgerencia Comercial	36
10.3 En la Subgerencia de Desarrollo	37
11. Propuesta del Procedimiento para el Sistema de Gestión de Calidad	40
12. Conclusiones	40
13. Recomendaciones	41
LISTA DE GRAFICOS	42
LISTA DE DIAGRAMAS	43
BIBLIOGRAFIA	44
ANEXOS	46

INTRODUCCION

Cuando una institución asume un liderazgo lleva consigo muchas responsabilidades. Para Artesanías de Colombia S.A. una de sus responsabilidades es suministrar información relevante y actualizada a toda la comunidad nacional e internacional sobre el sector artesanal.

Es por esto que dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Artesanías de Colombia se establece el proceso de Información y Documentación, el cual tiene como objetivo: “Prestar Servicios de información especializada de manera eficiente y efectiva a las personas vinculadas al sector y a la ciudadanía en general que tenga interés en el tema artesanal”. Y el alcance del proceso es: “Información y documentación especializada sobre el sector artesanal colombiano, su organización social, productiva y comercialización.”¹

La dependencia o área responsable de este proceso es el Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR, y depende administrativamente de la Subgerencia de Desarrollo, la cual a su vez hace parte del proceso “Formación y Asistencia Técnica – FAT” (Gráfico No.1 Mapa de procesos de Artesanías de Colombia S.A.).

Por ser Artesanías de Colombia S.A. la única entidad encargada de fomentar la actividad artesanal en el país, es también la única que posee información de gran valor para el sector y para los interesados en la temática artesanal, ya sean éstos artesanos, investigadores, profesionales, universitarios, escolares y comercializadores, entre otros.

¹ Artesanías de Colombia. Portal institucional [On line] [Consultada 15 sep 2009] Disponible en: http://www.artesaniasdecolombia.com.co/cliente/quienes/plantilla.jsp?idi_id=1&idPublicacion=10275&pla_id=3&sec_sec_id=2385&sec_nombre=Sistema de Gestión de Calidad

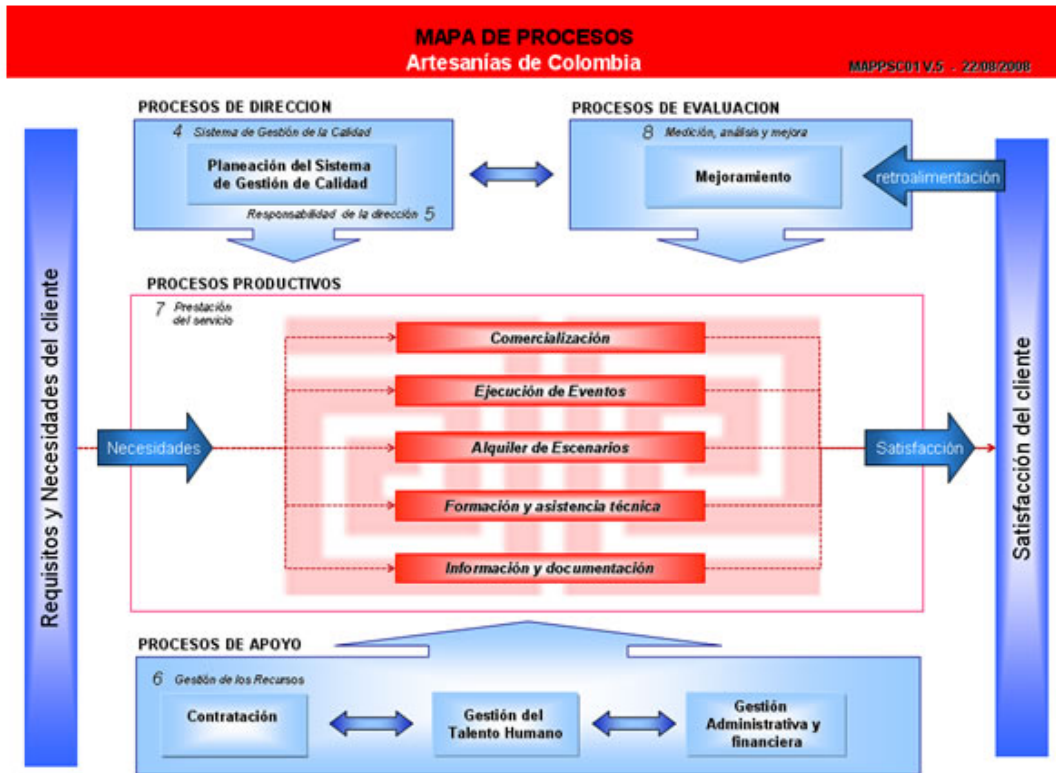


Gráfico No.1 Mapa de procesos de Artesanías de Colombia S.A.

Es muy importante, por lo expuesto anteriormente, que Artesanías de Colombia S.A. tenga organizada, actualizada y disponible la información producida al interior de la Empresa, para toda la comunidad interesada en ella.

Pero desde la experiencia laboral con Artesanías de Colombia S.A. se detectó que la información que se genera en las diferentes áreas no fluye hacia el Centro de Información y Documentación, lo que en consecuencia genera problemas para dar respuesta a las solicitudes o requerimiento de los usuarios.

A partir de dicho inconveniente, se plantea la propuesta de generar y/o mejorar mecanismos o seguimientos oportunos para que el Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR recopile toda la información, sin importar el soporte en que esta se encuentre, para disponibilidad del usuario de forma ágil y oportuna.

En el presente trabajo se identifican las fuentes que proveerán la información para solucionar las demandas de información solicitadas por los usuarios.

Se plantea que desde el Sistema de Gestión de Calidad se dará solución al flujo de información en Artesanías de Colombia S.A.

1. Planteamiento del Problema

Artesanías de Colombia S.A. es, en el país, la Empresa rectora en el desarrollo del tema artesanal. Esta condición la convierte en autoridad en dicho tema, y como tal responde por el fortalecimiento del sector artesanal mediante la puesta en marcha de los procesos de capacitación y asistencia técnica, comercialización, organización de eventos y producción y difusión de información y documentación especializada y actualizada en el tema artesanal.

Sin embargo una de las debilidades que presenta Artesanías de Colombia es la deficiente accesibilidad y disponibilidad de información para la ciudadanía en general. El Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR, área responsable de acopiar, analizar y difundir información del sector artesanal, no recibe los recursos de información de forma ágil y oportuna que las diferentes áreas de la Empresa producen.

Esta situación ha ido en detrimento de la calidad de los servicios del CENDAR, puesto que vuelve demasiado lento el ritmo de actualización de la documentación y de alguna manera desmotiva a los usuarios por no encontrar información reciente y oportuna, en la única entidad que trabaja para el sector artesanal.

Actualmente no existe una directriz o proceso que determine claramente el envío de documentos o algún tipo de información relevante para la comunidad de artesanos, investigadores, universitarios o profesionales. El Centro de Información y Documentación para la Artesanía - CENDAR, debe hacer solicitud a través del correo o memorandos de la información a cada una de las oficinas que de alguna manera suplen ciertas solicitudes de los usuarios, hechas a través de los servicios de correo, solicitud personalizada o por teléfono.

Otra debilidad, principalmente relacionada con los usuarios externos y que acceden remotamente al catálogo, es el contenido de la base de datos, que por ser ésta referencial, los usuarios no tiene acceso al contenido del documento.

Planteado lo anterior se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo mejorar el flujo de información documental que producen las diferentes áreas de Artesanías de Colombia S.A. para ser recopilada por el Centro de Información y Documentación - CENDAR y puesta a disposición de los usuarios a través del catálogo público?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Mejorar el flujo de información para los documentos que produce Artesanías de Colombia S.A. a través de las diferentes áreas para ser recopilada por el Centro de Información y Documentación – CENDAR en formato .PDF para ser puesta a disposición de todos los usuarios internos y externos, mediante el catálogo bibliográfico on-line (OPAC)

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las dependencias de Artesanías de Colombia que suministrarán información al Centro de Información y Documentación - CENDAR.
- Describir la tipología de documentos que cada una de las dependencias remitirán al Centro de Información y Documentación - CENDAR.
- Mejorar procedimiento para el Sistema de Gestión de Calidad que permita la recopilación de información producida en las diferentes dependencias.
- Permitir el acceso libre a los documentos que las dependencias remitirán al Centro de Información y Documentación – CENDAR, en formato digital a todos los usuarios mediante la recuperación en la base de datos bibliográfica.

3. Justificación

Por ser Artesanías de Colombia S.A. la Empresa rectora del sector artesanal en el país con la misión especial de fortalecer las comunidades de artesanos, produce información a partir de la formación y capacitación que imparte sobre los temas de interés como son el ambiental, organizacional, social, empresarial, comercial y el relacionado con el diseño y la logística. En el desarrollo de los anteriores temas se produce información valiosa del sector artesanal y que debe ser centralizada en el CENDAR, para ser puesta a disposición de los usuarios reales y potenciales interesados en el tema artesanal.

Muchos autores o instituciones escriben acerca del tema artesanal. Sin embargo, mucha de esa información queda dispersa en las diferentes bibliotecas o centros de información de distintas organizaciones. Artesanías de Colombia S.A. desde el CENDAR se ha dado a la tarea de recopilar lo escrito en el país acerca del sector, pero es muy difícil obtener todo ese material, por diferentes factores, entre ellos el factor económico, puesto que el CENDAR no cuenta con presupuesto asignado para adquisición de publicaciones. Por esta razón es de vital importancia contar por lo menos con lo producido en la Empresa. Es muy importante que esta información esté disponible y actualizada para toda la comunidad para poder dar respuesta ágil y oportuna a todas las solicitudes tanto nacionales como internacionales, y cumplir con los objetivos y la política de calidad que le corresponde al CENDAR.

4. Entorno

4.1 Artesanías de Colombia²

Artesanías de Colombia S.A., fue creada el 6 de mayo de 1964; como empresa de economía mixta, vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ha trabajado por el desarrollo del sector artesanal del país, en procura de elevar la calidad, productividad y competitividad de la artesanía, en los mercados nacionales e internacionales. Contribuye a afirmar y divulgar la identidad nacional y a preservar el patrimonio cultural.



Gráfico No.2 Organigrama de Artesanías de Colombia

Tiene la sede administrativa en Bogotá y su estructura orgánica incluye, además de la Gerencia General, tres subgerencias: la Administrativa y Financiera, La Comercial y la de Desarrollo. (Gráfico No.2 Organigrama de

² Artesanías de Colombia. 42 años promoviendo el desarrollo de la artesanía y de los artesanos. Bogotá : Artesanías de Colombia, 2007 12 p.

Artesanías de Colombia). Cuenta también con Centros de Diseño que operan en Bogotá, Pasto, Armenia, Manizales, Putumayo y Pereira.

4.1.1 Misión³

Tal como aparece en el portal de Internet de Artesanías de Colombia, la misión es “Contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal estimulando el desarrollo profesional del recurso humano y garantizando la sostenibilidad del medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural vivo, con el fin de elevar su competitividad.”

4.1.2 Visión⁴

Tal como aparece en el portal de Internet de Artesanías de Colombia, la visión es: “Artesanías de Colombia S.A., en el año 2010, será la entidad que, en cumplimiento de su misión, logre que a través de sus procesos el artesano sienta una representación efectiva de su sector; posicionada nacional e internacionalmente, promoviendo estratégicamente al artesano en estos mercados y generando oportunidades comerciales bajo el nombre “Artesanías de Colombia”. Así mismo fortalecerá su presencia en el territorio nacional e incentivará el empresarismo artesanal.”

4.1.3 Objetivos

- Dignificar los oficios artesanales y consolidar la identidad nacional y la imagen del sector.
- Elevar el nivel socio-cultural, profesional y económico de los artesanos y otras personas vinculadas al sector.
- Fomentar la comercialización nacional e internacional de los productos artesanales.
- Incrementar la participación de la artesanía en la economía y contribuir a la generación de empleo.

³Artesanías de Colombia. Portal institucional [On line] [Consultado 11 nov. 2009] Disponible en: http://www.artesaniasdecolombia.com.co/cliente/quienes/plantilla.jsp?idi_id=1&idPublicacion=2760&pla_id=2&sec_sec_id=2385&sec_nombre=Identidad corporativa

⁴ Ibíd.,

- Concertar el desarrollo del sector artesanal con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales y gestionar recursos financieros y técnicos para invertir en el sector.
- Lograr la eficacia y eficiencia de la Empresa en sus procesos de gestión, administrativos, comerciales y financieros.
- Promover el intercambio de experiencias, conocimientos y técnicas que faciliten el desarrollo de la artesanía de manera conjunta con entidades nacionales y extranjeras.
- Fomentar la investigación y el desarrollo de tecnologías aplicadas a la artesanía en un marco de rescate, preservación y desarrollo del sector.
- Fomentar la formación de conciencia ecológica y el compromiso de asegurar la sostenibilidad de las materias primas naturales que utiliza.

4.2 Centro de Información y Documentación – CENDAR

En 1979, año en que se crea el CENDAR, uno de sus principales objetivos era facilitar información documental a todos los usuarios externos e internos que tuvieran requerimientos documentales del sector artesanal. En la actualidad el CENDAR cuenta con una colección especializada compuesta de libros, revistas, videos, diapositivas, fotos y documentos producidos por la Empresa en su ejercicio. (Gráfico No.3 Tipo de colecciones del CENDAR). El CENDAR no cuenta con presupuesto propio para la compra de recursos bibliográficos. Las suscripciones y la compra de algunos libros se han realizado con recursos de proyectos.

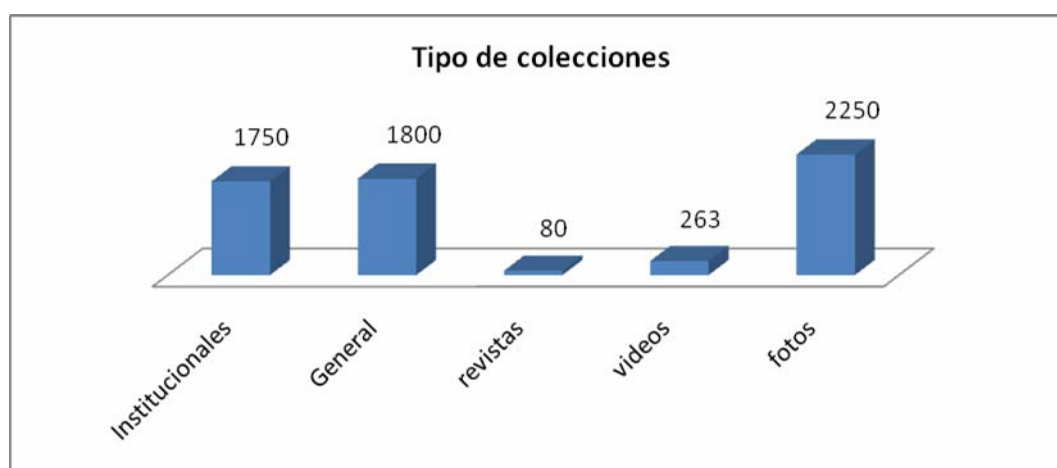


Gráfico No.3 Tipo de colecciones del CENDAR*

En la actualidad el recurso humano con que cuenta el CENDAR es un auxiliar, un técnico y un profesional, quienes realizan las actividades de acopio, análisis y divulgación de la documentación especializada en el tema artesanal.

Los usuarios externos del CENDAR están conformados por artesanos, comercializadores, investigadores, universitarios y otras entidades. Las consultas se atienden de forma personalizada, telefónicamente o por correo electrónico. (Gráfico No.4 Consulta según tipo de usuario 2008-2009). Todos los usuarios pueden utilizar el catálogo bibliográfico en internet a través del portal de la Empresa. Este catálogo es de tipo referencial y sólo un porcentaje muy bajo, 150 documentos de 1750 de los institucionales, se encuentra en texto completo en formato PDF. (Gráfico No.5 Consulta al catálogo en línea).



Gráfico No.4 Consulta según tipo de usuario 2008-2009

* La colección institucional está compuesta por las publicaciones de la Empresa, y los informes de las asesorías, investigaciones, manuales, cuadernos de diseño, fichas técnicas, cartillas entre otros documentos; la general la componen libros, folletos, catálogos, números sueltos de revistas y enciclopedias; la cantidad en revistas corresponde al número de títulos, en la actualidad solo hay 8 suscripciones activas; la cantidad de fotos corresponde a las digitalizadas, pero estas aun no están en la base de datos.

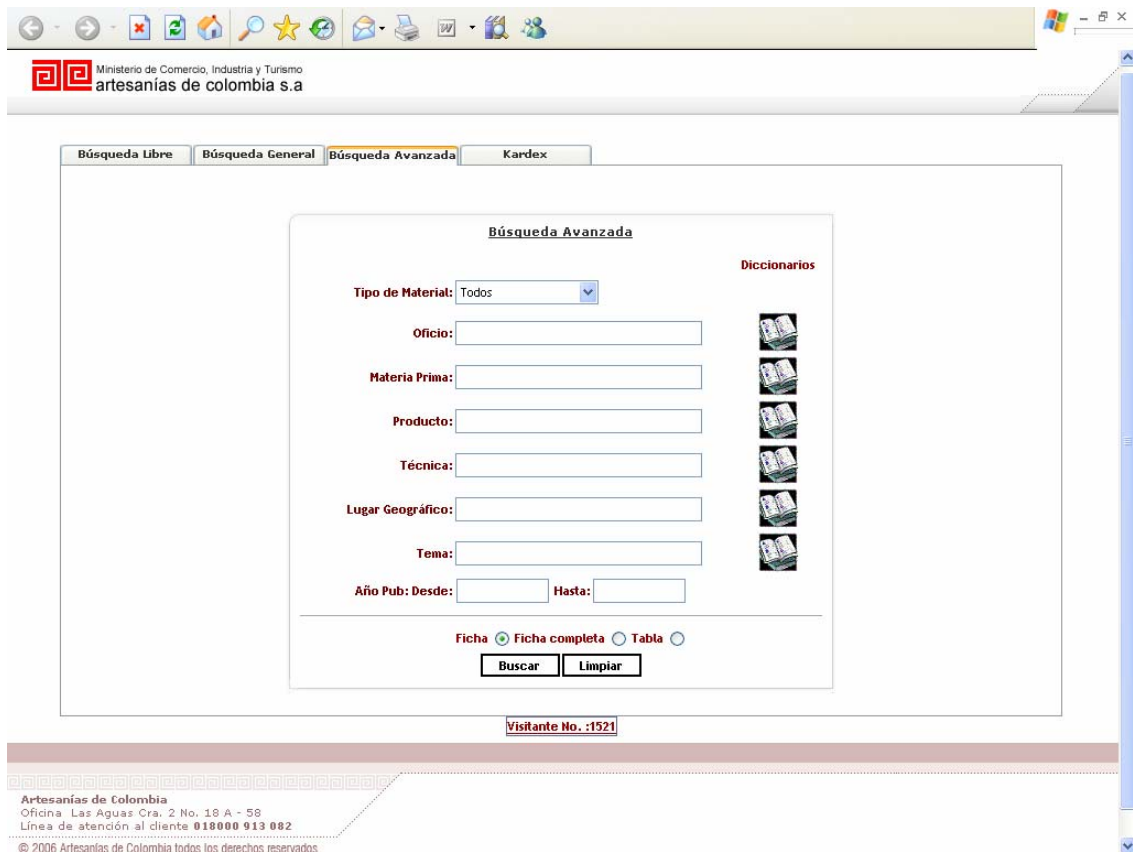


Gráfico No.5 Catálogo en línea Artesanías de Colombia - CENDAR

5. Acceso a información documental sobre artesanía en otros países

Como ya se mencionó anteriormente, no hay otra entidad en Colombia que recopile información especializada en el tema artesanal. Para identificar otras entidades se recurrió a buscar en otros países entidades similares a Artesanías de Colombia, donde a partir de búsquedas realizadas en Internet se encontró que no existen muchas opciones para consultar bases de datos especializadas en artesanías. A continuación se listan las instituciones con las páginas que se encontraron y que tienen algún tipo de acceso a documentos con temática artesanal. Se identifica el país, el nombre de la institución, la unidad de información, la URL y algunas observaciones.

País: Chile

Institución: Consejo Nacional de la Cultura y las Artes

País: España

Institución: Fundación Española para la Innovación de la Artesanía

Unidad de información: Fondo Biblioteca

URL: http://www.fundesarte.org/new/ES/fondo_documental/catalogacion_3

Observación: No tiene base de datos
Presenta solo un listado de documentos en .PDF

Página web para la búsqueda de documentos



Gráfico No.9 Página web de la fundación para consultar el fondo bibliográfico

País: Ecuador

Institución: Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares

Unidad de información: Centro de Documentación

URL: <http://www.cidap.org.ec/links/document.html>

Observación: No tiene base de datos
No tiene documentos en texto completo
No permite guardar o imprimir

Página web para la búsqueda de documentos



Gráfico No.10 Pagina web de la biblioteca del CIDAP

País: Perú

Institución: Organización de Artesanos CIAP

Unidad de información: No tiene

URL: http://asociacion.ciap.org/rubrique.php?lang=es&id_rubrique=4

Observación: No tiene base de datos
No tiene documentos en texto completo
No permite guardar o imprimir

Página web para la búsqueda de documentos

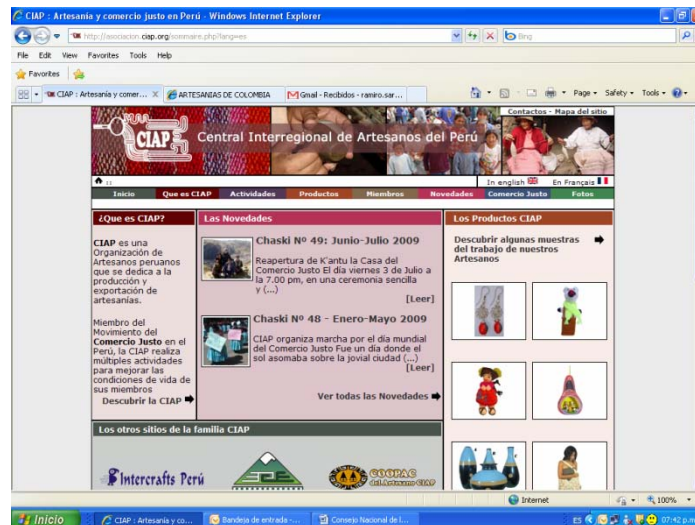


Gráfico No.11 Pagina web del CIAP

6. Gestión de la información

6.1 Definición y alcance de la Gestión de la Información

Hace ya varios años desde la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC's, las empresas han tenido que adecuarse para hacer uso de dichas tecnologías y no quedar rezagadas o con tendencia a desaparecer. La aplicación de las TIC's deber estar dirigida a cada uno de los procesos y/o servicios, teniendo en cuenta que las organizaciones se comportan como un sistema, donde todos los elementos se afectan entre sí.

Uno de los principales elementos del sistema es la información, y la optimización del sistema dependerá de la gestión que se aplique sobre la información. La gestión será un proceso permanente que organiza, coordina y controla los procesos, productos y servicios de información de una institución, para responder de forma pertinente y oportuna a las necesidades de los usuarios. Esta gestión involucra la captura, organización, recuperación, publicación y distribución de la información para percibir y generar conocimiento.⁵

José López⁶ cita dos definiciones de gestión de la información, una de Lynda Woodman, según la cual dice "Gestión de la información es todo lo que se refiere a conseguir la información adecuada, en la forma adecuada, para la persona adecuada, al coste adecuado, en el momento adecuado, en el lugar adecuado, para tomar la acción adecuada" y la segunda definición de Elizabeth Adams dice "La gestión del recurso de información es una función de alta dirección para desarrollar una serie de políticas, programas y procedimientos para planificar, gestionar y controlar eficaz y efectivamente las necesidades de información y los recursos de soporte del manejo de la información".

La primera se refiere a una descripción de tareas muy completa, que se espera realice la persona encargada de conseguir el objetivo central de la

⁵ Garmendia Bonilla, Lovania. Sociedad de la información y gestores de información EN: Biblios Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. 4(16) Jul.-Dic. 2003 pp. 23-32

⁶ López Hernandez, José. La Gestión de la información en las organizaciones: una disciplina emergente. EN: Documentación de las Ciencias de la Información (13) 1990 pp. 133-148

información y la segunda ya mas articulada se refiere a procedimientos para suplir las necesidades de información.

Para Celia Chain, la gestión de información puede considerarse como “un conjunto integrado y flexible de conocimientos y técnicas utilizadas para aumentar la productividad del trabajo (intelectual y/o físico) mediante un adecuado análisis de las necesidades de información de la organización. Es decir, optimización de funciones alimentando adecuadamente las necesidades de información”⁷

La gestión de información tiene un origen multidisciplinar. Para nuestro contexto la trabajaremos desde el área que nos compete, el área de la documentación. Desde la documentación se gestionará la información que se necesita, de toda la información que existe, es decir la gestión de la información nace de la necesidad de gestionar recursos de información existentes con el objetivo último de proporcionar la información adecuada, en el momento adecuado, en el soporte adecuado.

Chaín⁸ analiza las técnicas, los métodos y las herramientas usadas para proporcionar información al usuario en cuatro etapas. Cada una de ellas ha surgido como respuesta a una serie de problemas concretos creados por las necesidades de los usuarios, que a la vez son causa de la aplicación de innovaciones técnicas y tecnológicas en las que se ve envuelta la documentación.

Primera etapa: Conservación de la documentación, inicia cuando las organizaciones ya sea a través de bibliotecas, centros de documentación, archivos u otras dependencias recopilan y almacenan documentos.

Segunda etapa: empieza una vez superada la fase inicial de conservación de la documentación, cuando el profesional de la información se da cuenta del

⁷ Chaín Navarro, Celia. Gestión de información en las organizaciones. 3ª. Ed. Murcia : Universidad de Murcia, 2000 181 p.

⁸ *Ibíd.*, p.19

potencial que tiene depositado y percibe que para que el usuario pueda utilizar los fondos debe crear una serie de instrumentos que faciliten el acceso a la información que está contenida en los documentos.

Tercera etapa: surge cuando la actitud activa del profesional no es suficiente para proporcionar al usuario la información que éste requiere. Se adelanta y no espera que venga el usuario, sino le ofrece una serie de herramientas que desde su propio lugar de trabajo le sirvan para conocer la información existente, y para que sin necesidad de desplazarse a la unidad de información pueda identificar la información de su interés.

Cuarta etapa: La informática ofrece mucho, pero no es fácil para los profesionales adaptarse, ni para los usuarios tampoco. Se cree que invertir en Tecnologías de la Información es invertir para el futuro y sin embargo la realidad es otra. Lo básico no es invertir en Tecnologías de la Información, sino en utilizarlas de forma que la información sea más eficaz. Así que más tecnología no significa mejor información, sino que puede ser lo contrario. Chaín menciona la siguiente máxima: “obtener la mejor información no es cuestión de las Tecnologías de la Información, sino del aprovechamiento de éstas para las necesidades que se presentan”. La idea esencial para proporcionar información al usuario no es comprar la última tecnología, sino aprovechar la información y todos los recursos (incluidos los tecnológicos) con los que se cuenta para poder optimizar su uso, y así cumplir con los objetivos de las unidades de información.

6.2 Objetivos de la gestión de la información⁹

Estos objetivos bien podrían asociarse a las funciones del profesional de la información dentro de la organización.

- Determinar las necesidades internas y externas de información de los usuarios reales y potenciales.

⁹ *Ibíd.*, p.26

- Desarrollar la base informativa de la organización y garantizar la accesibilidad a la misma.
- Optimizar el flujo de la información y el nivel de las comunicaciones.
- Desarrollar la estructura informativa y garantizar la operatividad de la misma.
- Manejar efectivamente los recursos institucionales de información, optimizar su valor y su aprovechamiento.
- Garantizar la integridad y accesibilidad de la memoria institucional.
- Evaluar periódicamente la calidad e impacto del soporte informativo para la gestión.
- Establecer, aplicar y supervisar los procedimientos relativos a la seguridad de la información.
- Formar a los usuarios en el manejo o la utilización de los recursos informativos.
- Contribuir a modernizar u optimizar las actividades y los procesos relacionados.
- Garantizar la calidad de los productos informativos y asegurar su difusión.

6.3 Gestión de la información en entidades gubernamentales

En Colombia, el tema de gestión de información pública se ha incluido como parte de las políticas desde hace mucho tiempo. Por ejemplo en el caso de la información estadística, el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE, con 50 años de experiencia, es quizá la entidad más antigua que lidera el tema de gestión de información para el ciudadano.¹⁰

Ya más recientemente en el año 2001, con la Agenda de Conectividad se expide una circular para homogenizar la presentación de los contenidos de las

¹⁰ Gómez Uribe, Gustavo A. Gestión de contenidos en la administración pública EN: Bibliotecas y Tecnologías de la Información 3(4) Oct.-Dic. 2006 pp. 33-36

entidades públicas en Internet, bajo el nombre de “Políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet” En este documento se incluyen temas como los principios básicos de la publicación de información, información mínima de las entidades y normas generales de diseño y navegabilidad.

El Departamento Nacional de Planeación, elaboró el documento “Visión Colombia 2019”, que gira en torno a la información. Uno de sus apartes dice: “En 2019 la información será, en la sociedad colombiana, un derecho efectivo y un instrumento de difusión y apropiación del conocimiento que promoverá el desarrollo económico, el bienestar material, la equidad social y la democracia; Por otra parte, las TIC serán un medio para acceder libremente a dicha información, a costos razonables y desde cualquier lugar del territorio” Actualmente la Comisión de Políticas para la Gestión de Información en la Administración Pública – COINFO trabaja en los compromisos que se asumirán en los temas de gobierno electrónico.¹¹

La Agenda de Conectividad ha desarrollado un proyecto de gestión de información denominado “www.gobiernoonline.gov.co”, este portal ofrece información desde la perspectiva ciudadana. Las diferentes entidades son las responsables de generar la información de interés público. Artesanías de Colombia S.A. hace parte de este portal.

Aspectos de tipo cultural más que aspectos de tipo técnico son los que limitan la calidad, cantidad y oportunidad disponible para el ciudadano. La actualización de los contenidos por parte de las entidades es deficiente. Al no existir vinculación automática entre los contenidos del portal y los contenidos de los sitios, es necesario adelantar acciones para concientizar al funcionario público sobre la importancia de ofrecer contenidos de calidad, relevantes y oportunos.

¹¹ *Ibíd.*, p.36

6.4 Tipología de documentos en Artesanías de Colombia

A partir de la base de datos bibliográfica y del Manual del diseño se identificaron y clasificaron los siguientes tipos de documentos:

Informe de proyecto: es el texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Por lo general, un informe va dirigido a quienes se ocupan de financiar el proyecto o lo dirigen, de este modo, es posible que se le realicen correcciones y modificaciones antes de que éste lleve a su etapa final.

Informe de gestión: El informe de gestión es el recuento escrito de la administración de un ente económico sobre la forma cómo llevó a cabo su gestión durante el período para el cual fue(ron) elegido(s), y las medidas que recomienda al máximo órgano social para que sean adoptadas por éste.

Informe de ventas: es la recopilación de datos numéricos y cifras de lo vendido en un lapso de tiempo.¹²

Investigaciones: A través de este instrumento se aportan conocimientos sobre el sector artesanal, en aspectos técnicos, sociales, de identidad, estéticos, simbólicos, prácticos, de producción y comercialización.¹³

Memoria de oficio: Este recopila aspectos relacionados con una actividad artesanal específica que amerita ser investigada y publicada por su valor cultural.¹⁴

Diagnostico: vigencia determinada que permite la calificación y síntesis de la situación de la actividad artesanal de una comunidad, un taller o un artesano y del estado de la pieza artesanal, objeto de intervención. Partirá de

¹² Definición dada por la persona encargada de la oficina de compras

¹³ Artesanías de Colombia. Manual de diseño: Unidad de Diseño. Bogotá : Artesanías de Colombia, 2000 [100] p.

¹⁴ *Ibíd.*, p.39

investigaciones previas y considerara todos los factores de incidencia en el producto.¹⁵

Asesoría en diseño: permite la aplicación del diseño a la artesanía, con base en el trabajo conjunto entre diseñadores y artesanos sobre aspectos previamente detectados en áreas de la artesanía o grupos artesanales en donde sea aplicable y/o necesaria, de acuerdo con el resultado de las investigaciones, memorias de oficio y diagnósticos.¹⁶

Cuadernos de diseño: en este se recopila la información del producto, prototipos, propuestas de diseño, producción y antecedentes.¹⁷

Manuales técnicos: documentos que registran los resultados de asesorías técnicas o capacitaciones realizadas en los diferentes grupos artesanales. Sirven de consulta para la ejecución de las asesorías.¹⁸

Cartillas: se constituye en memoria de una labor desarrollada con la comunidad artesanal, y dirigida a ella, en donde se testimonia su identidad, se proporciona un material de capacitación y unas guías de trabajo y recomendaciones para mejorar y controlar la producción en sus talleres.¹⁹

Fichas técnicas: complemento fundamental para los documentos que se generan en la Unidad de Diseño y son de tres tipos: ficha de producto, fichas de dibujo y planos técnicos y fichas de productor/taller.²⁰

Fotografías: cualquier registro grafico que sirva de soporte a cada unos de los tipos de documentos.

Cifras: registro numérico para cuantificar datos como productos vendidos, exportaciones e importaciones realizadas, cantidad productos, etc.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 39

¹⁶ *Ibíd.*, p.40

¹⁷ *Ibíd.*, p.40

¹⁸ *Ibíd.*, p.41

¹⁹ *Ibíd.*, p.41

²⁰ *Ibíd.*, p.41

Estadísticas: Análisis de datos numéricos de toda la actividad comercial.

Proveedores: registro de empresas y personas que le proporcionan productos a la Empresa.

Registros de artesanos: listados de datos personales de cada uno de los artesanos que por lo menos han usado una vez los servicios de la Empresa.

Normas: documento guía para la elaboración de productos, avalado por ICONTEC

7. Metodología

Para poder llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos es necesario definir la metodología que se seguirá en el desarrollo de la presente investigación.

Lo primero que se debe realizar es la identificación de los proveedores internos de información, es decir cuáles serán las dependencias de la Empresa que suministrarán información documental al Centro de Información y Documentación – CENDAR. Como se pudo observar en el gráfico No.2 Organigrama de Artesanías de Colombia S.A., no están especificadas las diferentes oficinas o dependencias, cada una de las subgerencias están apoyadas en grupos. No existe ningún documento interno que describa dichos grupos, pero a partir de entrevistas con los responsables de cada oficina se identificarán a qué grupo pertenecen.

Para efectos de este trabajo se numerarán los grupos con las oficinas o proyectos que le pertenecen y la subgerencia de la cual dependen, en el mismo orden que figuran en el organigrama.

Una vez identificadas las dependencias proveedoras de insumos de información, se procederá a identificar de esa información cuál sería la más relevante para ofrecer a los usuarios reales y potenciales, documentos de

calidad de forma ágil y oportuna. No toda la información generada en las diferentes dependencias será de importancia para los usuarios del CENDAR, cuyas necesidades de información están relacionadas al sector y no a la parte administrativa de la Empresa o de los proyectos. Dentro de la clasificación de dichos documentos están: informes de asesorías, informes de gestión, cuadernos de diseño, monografías, documentos, publicaciones, etc.

En la actualidad y principalmente a nivel empresarial toda la producción escrita se realiza de forma digital en programas como procesadores de texto, hojas electrónicas, presentaciones gráficas, etc., esto facilita la tarea en el Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR, para que dichos documentos sean consultados en texto completo a través del catalogo y así de esta manera los usuarios remotos puedan tener acceso a los contenidos. Pero no se descarta que exista una copia impresa en los acervos del Centro de Información y Documentación - CENDAR

Para evitar que se remitan contenidos o información irrelevante, se diseñará un procedimiento avalado por el Sistema de Gestión de Calidad – SGC²¹, que permita a las dependencias enviar los contenidos solicitados por el CENDAR. También se propondrá un instructivo para la presentación de informes que permita la normalización de contenidos. Esta propuesta se diseñará con el apoyo de la Subgerencia de Desarrollo. (ver anexo 1)

Dentro del procedimiento que se diseñará, además de contener el tipo de información que se remitirá, deberá contener todos los datos claros y precisos necesarios para la catalogación, por ejemplo titulo, autores, fecha, región, oficio, materias primas, productos, resumen, etc. Y así de esta manera obtener un registro bibliográfico completo para que el usuario pueda identificar los contenidos para solucionar sus necesidades de información. (ver anexo 2).

²¹Artesanías de Colombia S.A. Portal Institucional. [Consultado 10 nov. 2009]
http://www.artesantiasdecolombia.com.co/cliente/quienes/plantilla.jsp?idi_id=1&idPublicacion=3727&pla_id=2&sec_sec_id=2385&sec_nombre=Sistema de Gestión de Calidad

8. Dependencias generadoras de información

A continuación se presentan según el organigrama, las oficinas pertenecientes a cada grupo.

Subgerencia Administrativa y Financiera:

Primer Grupo: Financiero

- Presupuesto
- Tesorería
- Contabilidad

Segundo Grupo: Administrativo

- Servicios Generales
- Recursos Humanos
- Jurídica
- Archivo y Correspondencia

Subgerencia Comercial:

Tercer Grupo: Compras

- Departamento de compras

Cuarto Grupo: Ventas

- Almacenes
- Bodega
- Exportaciones

Subgerencia de Desarrollo:

Quinto Grupo: Técnico

- Centro de Desarrollo Artesanal – CDA Bogotá
- Cooperación Internacional
- Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR
- Expoartesanías

- Proyecto Joyería
- Proyecto “Sello de Calidad Hecho a Mano”

El primer y segundo grupo no suministrarán ningún tipo de información, ya que por su carácter de tipo administrativo, la información allí producida no es pertinente para los usuarios del Centro de Información y Documentación – CENDAR. Los demás grupos si suministrarán al menos algún tipo de información.

Aquí únicamente nos ocuparemos de las que producen algún tipo de información pertinente que debe ser recopilada por el Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR.

En primera instancia está la Gerencia General, la cual produce un informe de gestión, que contiene todas las actividades desarrolladas por la Empresa.

En la Subgerencia Comercial, las oficinas de compras, ventas, exportaciones producen datos muy importantes tales como cantidad y tipo de productos comprados a los artesanos, listados de proveedores de materias primas, listados de proveedores de productos artesanales, reportes de exportaciones; detallando tipos de productos, países, trámites y valores monetarios.

Del grupo técnico de la Subgerencia de Desarrollo, todas sus dependencias reportarán información al Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR, el Centro de Desarrollo Artesanal – CDA es una de las principales áreas que más información recopila del sector artesanal y por consecuencia será la que mas documentos remitirá. Por, ejemplo desde allí se coordinan todas las asesorías que se realizan en todo el territorio nacional a las diferentes comunidades artesanales, de estas asesorías se recopilan datos demográficos, geográficos, tecnológicos, de productos y de comercialización. Los Proyectos de Joyería y de Sello de calidad Hecho a Mano, suministran datos o documentos referentes a la gestión y proyectos adelantados en cada uno. Cooperación Internacional suministrará avances y resultados de convenios, alianzas, acuerdos, etc. que se realicen con otros países u

organismos internacionales. Expoartesanía proporcionará un informe detallado del resultado de la Feria que se realiza en Corferias anualmente, en el que estarán listados de participantes, reporte de ventas, regiones y sus tipos de productos, análisis del mercado entre otros.

9. Propuesta para el flujo de información en Artesanías de Colombia

9.1 En la Gerencia General

La Gerencia General recibirá de cada una de las Subgerencias la información necesaria para la construcción del informe de gestión. Cuando esté totalmente terminado y aprobado por la Junta de Accionistas, el informe se remitirá al Centro de Información y Documentación – CENDAR, además será publicado en el portal institucional en la opción de información a la ciudadanía. (Diagrama No. 1 Flujo de información de la Gerencia General). Luego de recibido el informe en el CENDAR, se procederá a su análisis, catalogación y disponibilidad en la base de datos mediante un link al documento en texto completo.

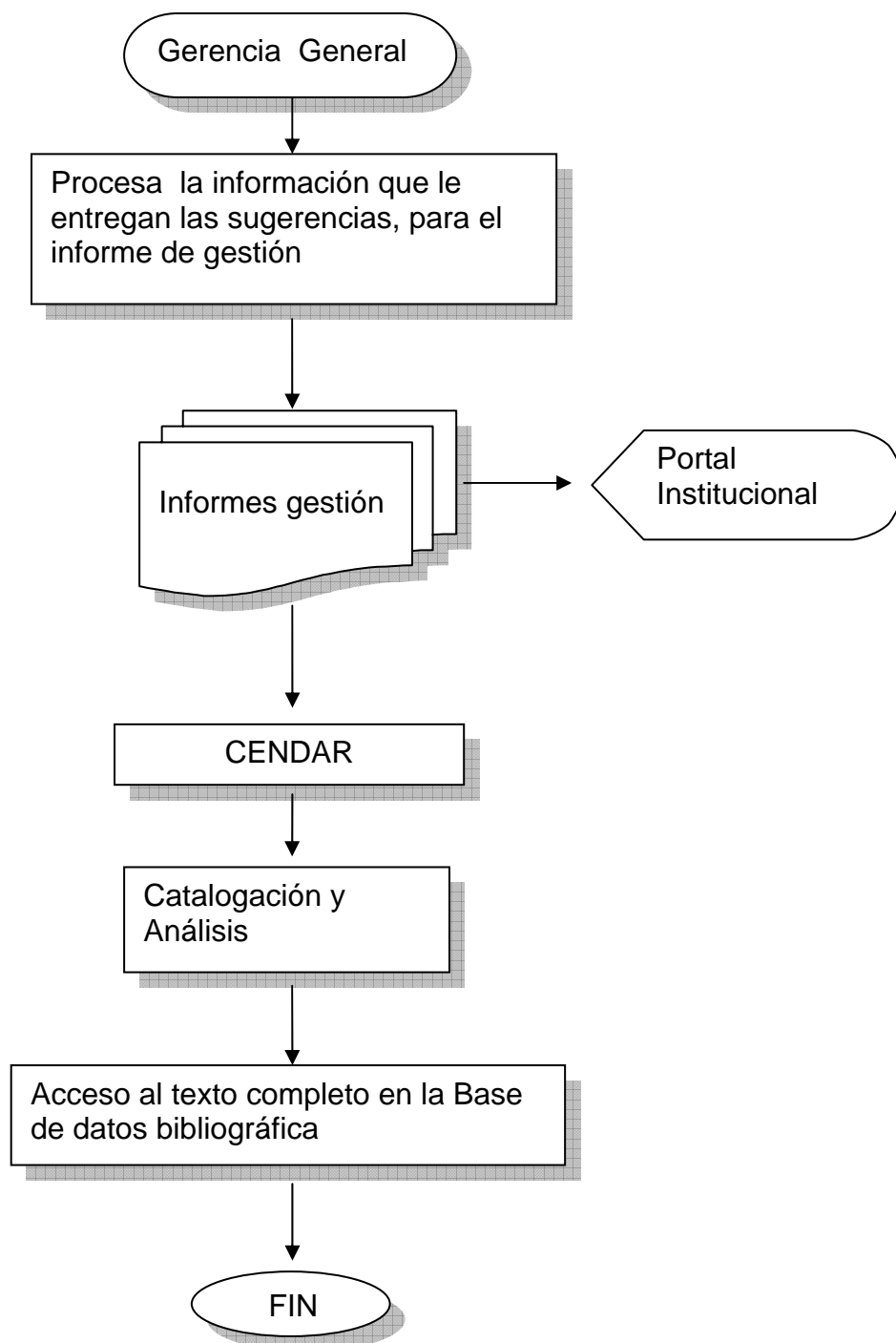


Diagrama No.1 Flujo de información de la Gerencia General

9.2 En la Subgerencia Comercial

Los departamentos de compras y ventas le reportarán a la Subgerencia Comercial los datos relacionadas con estas dos actividades, de forma detallada en ambos casos. Es decir, compras registrará informes mensuales de qué

productos o materias primas compró, a qué proveedores y por cuánto se compró. Para las ventas se reportará los productos vendidos, la cantidad, la región de procedencia, los costos incluidos los productos exportados. (Diagrama No.2 Flujo de información de la Subgerencia Comercial). Luego de recibido el informe en el CENDAR, se procederá a su análisis, catalogación y disponibilidad en la base de datos mediante un link al documento en texto completo.

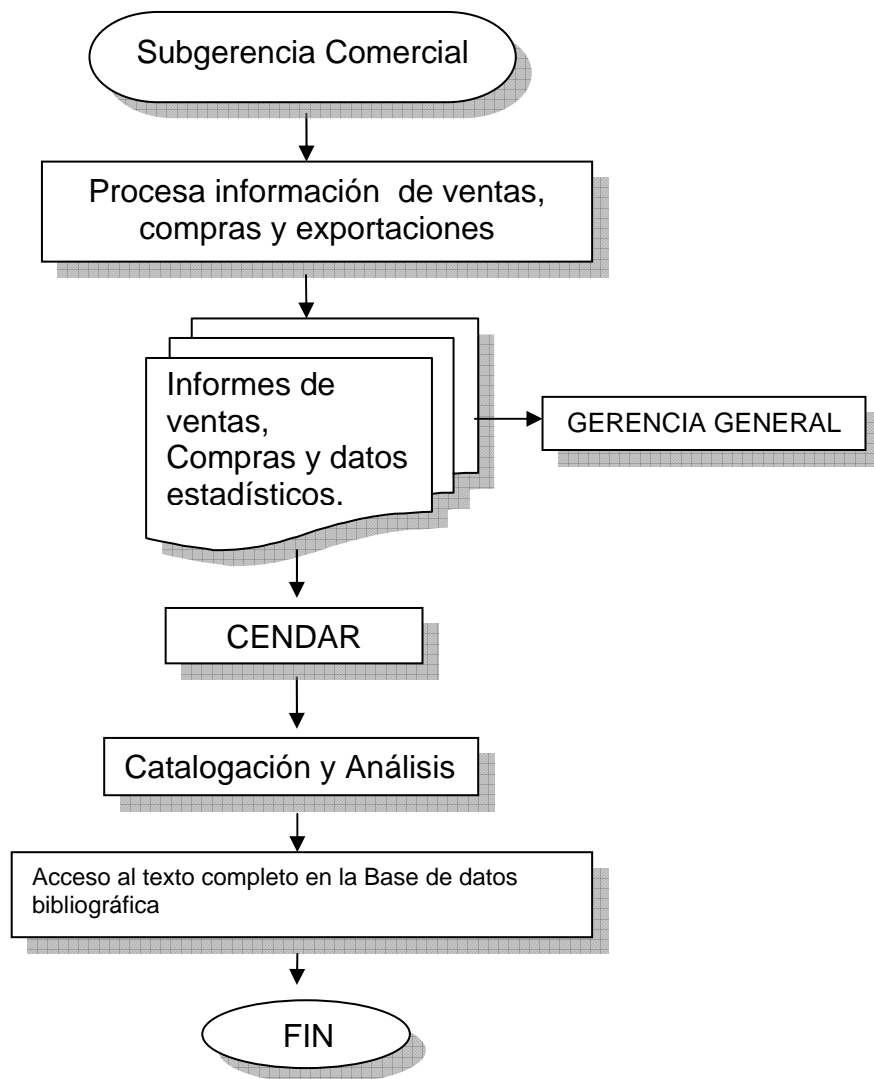


Diagrama No.2 Flujo de Información Subgerencia Comercial

9.3 En la Subgerencia de Desarrollo

Las áreas pertenecientes al grupo técnico de la Subgerencia de Desarrollo que producen información a partir de un proyecto de asesoría tendrán un flujo diferente a las áreas que producen información desde su gestión.

En el caso de los informes finales de las asesorías, cada asesor, una vez finalizada la labor contratada entregará al coordinador de proyectos el informe final, para que éste los revise y los apruebe. De no ser aprobado por el coordinador o el subgerente, éste deberá retornar de nuevo al asesor para los ajustes pertinentes. Una vez que el informe esté aprobado para la instancia que le corresponde este deberá ser remitido al CENDAR en formato digital, preferiblemente .PDF o procesador de texto o cualquier otro programa que permita la conversión a PDF, para ser catalogado y puesto a disposición de todos los usuarios que consulten el catálogo público (OPAC). (Diagrama No.3 Flujo de los informes finales de asesorías).

Hay que tener en cuenta que el informe que remita cada coordinador de proyecto solo deberá contener información técnica según la asesoría que se haya realizado, no es necesaria la información financiera, es decir datos de viáticos, gastos del asesor u otros que no sean pertinentes al usuario que consultará el documento final.

Un proyecto puede constar de varios subproyectos que cubran todas las temáticas a desarrollar, tales como : asistencia técnica, desarrollo de producto, asesoría comercial y de mercadeo, mejoramiento de diseño y asesoría en diseño. Cada una de las anteriores producirá un informe final, el cual seguirá el mismo procedimiento descrito anteriormente.

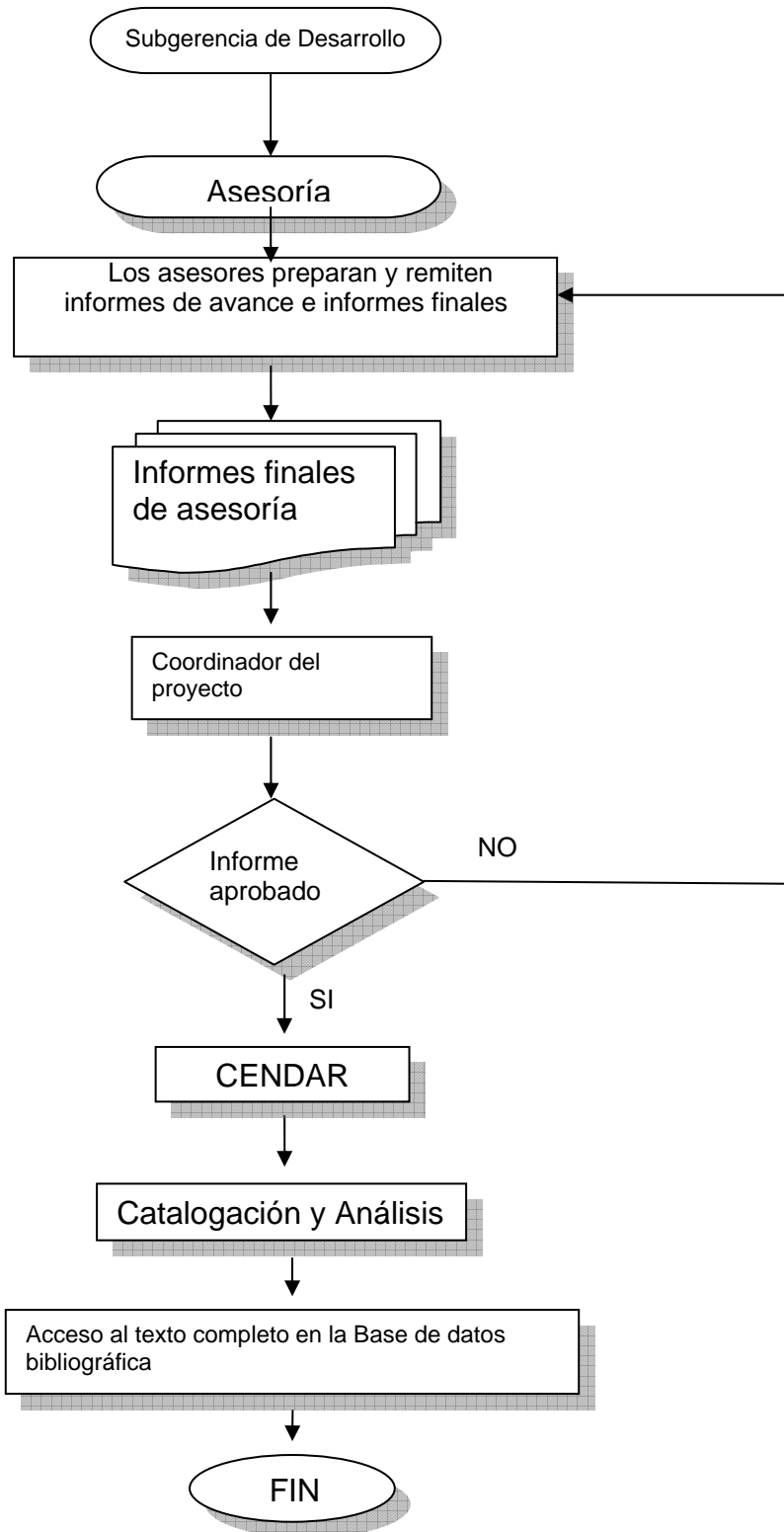


Diagrama No.3 Flujo de los informes finales de asesorías

Para el resto de información y/o documentos de las áreas de la Subgerencia de Desarrollo serán remitidas directamente al CENDAR. (Diagrama No.4 Otros documentos o información)

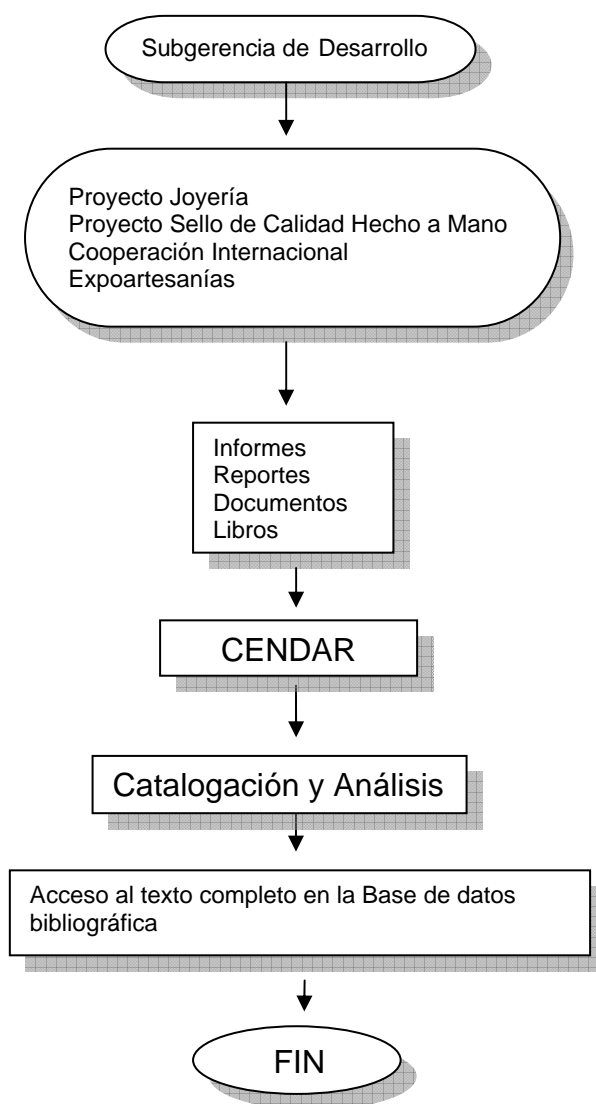


Diagrama No.4 Flujo de otros documentos de la Subgerencia de Desarrollo

10. Propuesta del Procedimiento para el Sistema de Gestión de Calidad

Para que el flujo de información sea ágil y oportuno, éste deberá estar incluido dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Artesanías de Colombia, mediante un procedimiento que haga parte del proceso de Información y Documentación.

Este procedimiento hará que las áreas que generan información de importancia para el sector se vean obligadas a remitirla al Centro de Información y Documentación para la Artesanía – CENDAR, ya que está claro, tal como se planteo en el problema, que en la actualidad no existen procedimientos para que el CENDAR reciba dicha información.

Este procedimiento una vez aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad y colocado en el portal, se comunicará a las dependencias ya identificadas que deberán hacer uso de dicho procedimiento para remitir la información pertinente al CENDAR.

11. CONCLUSIONES

Artesanías de Colombia, al ser la única empresa que trabaja con el sector artesanal, tiene la obligación de proporcionar a toda persona información referente al sector, de forma oportuna, actualizada y organizada.

La información generada y procesada en las diferentes áreas de Artesanías de Colombia S.A. es única, pues al no existir otra entidad ni pública ni privada que fomenta y trabaje directamente con la población artesanal, esta información se convierte en patrimonio cultural.

Muchas empresas no son conscientes de la importancia y el valor que tiene la información que producen y no la difunden o ponen a disposición de la comunidad en general.

Es importante que se creen mecanismos para difundir y poner a disposición toda la información institucional.

12. RECOMENDACIONES

Es de suma importancia que cada una de las personas que dirigen o son responsables del manejo de información en las diferentes áreas tomen conciencia del valor que dicha información contiene y la remitan oportunamente al CENDAR, para que la comunidad en general tenga acceso ágil y oportuno.

Se deben establecer directrices claras que involucren procesos en el Sistema de Gestión de Calidad, y así mismo tener medios para evaluar y hacer seguimiento al flujo de información dentro de la Empresa.

Una vez que el CENDAR reciba los diferentes informes o documentos con la información de cada una de las áreas, esta no deberá superar los 8 días para su procesamiento técnico (catalogación) y puesta a disposición de los usuarios.

El CENDAR realizará continuo seguimiento a cada una de las dependencias ya identificadas, para que se cumplan los respectivos envíos y cumplan con el procedimiento designado para cada una.

LISTA DE GRAFICOS

- Gráfico No.1 Mapa de procesos de Artesanías de Colombia S.A. 7
- Gráfico No.2 Organigrama de Artesanías de Colombia
13
- Gráfico No.3 Tipo de colecciones del CENDAR
16
- Gráfico No.4 Consulta según tipo de usuario 2008-2009
17
- Gráfico No.5 Consulta al catálogo en línea
17
- Gráfico No.6 Pagina principal para búsqueda de documentos del CNCA
18
- Gráfico No.7 Resultado de búsqueda
19
- Gráfico No.8 Visualización del registro bibliográfico
19
- Gráfico No.9 Pagina web de la fundación para consultar el fondo bibliográfico
20
- Gráfico No.10 Pagina web de la biblioteca del CIDAP
20
- Gráfico No.11 Pagina web del CIAP
21

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama No.1 Flujo de información de la Gerencia General

36

Diagrama No.2 Flujo de Información Subgerencia Comercial

38

Diagrama No.3 Flujo de los informes finales de asesorías

40

Diagrama No.4 Flujo otros documentos de la Subgerencia de Desarrollo

41

BIBLIOGRAFIA

ANGARITA CASTILLO, Paola Carolina y Angarita Castillo, Diego Fernando. Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT. Tesis (Ciencia de la información – Bibliotecología). Bogotá, 2008. 192 p.

AREVALO, Julio Alonso. Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento. II Jornadas de trabajos en Grupo. Salamanca (España) : SIOU, 2007. 5 p.

BONILLA, Lovania Garmendia. Sociedad de la información y gestores de información EN: Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información vol.4 No. 16 (Jul-Dic. 2003) pp. 23-32

CHAÍN NAVARRO, Celia. Gestión de información en las organizaciones. Murcia : Universidad de Murcia, ICE, 2000. 181 p.

GIL, Jaime José. La gestión empresarial bajo el enfoque de las organizaciones inteligentes en la sociedad de la información EN: Negotium vol. 2 No. 6 (Abr. 2007) pp. 33-54

GOMEZ URIBE, Gustavo A. Gestión de contenidos en la administración pública. EN: Bibliotecas y Tecnologías vol. 3 No. 4 (Oct-Dic 2006) pp.33-36

GOYENECHÉ REINA, Marisol. Descripción de las instancias que procesan y suministran información para la alta gerencia de una entidad bancaria: caso banco de Bogotá. Tesis (Ciencia de la información – Bibliotecología). Bogotá, 2003. 94 p.

LOPEZ HERNANDEZ, José. La gestión de la información en las organizaciones: una disciplina emergente. EN: Documentación de las Ciencias de la Información No. 13 (1990) pp. 133-148

MEDINA M., Yaritza. La comunicación y el flujo de información en la sociedad contemporánea. EN: Revista Latina de Comunicación Social vol. 5 No. 50 (May. 2002) 3 p.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Sistemas de información en las empresas [en línea] "Hipertext.net" no. 1 (2003) [Disponible] <http://www.hipertext.net> [consultado septiembre 2009]

ORAMASL., Joaquín E. Nuevo papel de la información en las organizaciones PEÑA, Rosali. Gestión digital de la información : de bits a bibliotecas digitales y la web. México : Ra-Ma, Alfaomega, 2003. 440 p.

PEREZ GUTIERREZ, Mario. El fenómeno de la información : una aproximación conceptual al flujo informativo. Madrid : Trotta, 200. 333 p.

ROJAS MESA, Yuniét. Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial


ROS GARCIA, Juan. De la gestión de la información a la gestión del conocimiento

SANCHEZ VANDERKAST, Egbert. Los flujos de información: algunas reflexiones. EN: Investigación Bibliotecológica vol. 16 No. 32 (2002) pp.55-70

ZAPATA CARDENAS, Carlos Alberto. La gestión de la información empresarial: un enfoque sistémico

ANEXO 1

Propuesta de instructivo

 artesanías de colombia	INSTRUCTIVO	CODIGO: INTFAT02 Documento vigente a partir de:	
	Informes	VERSIÓN:	Página 483

Instructivo para la presentación de informes
Artesanías de Colombia – Subgerencia de Desarrollo

Entrega de informe

Antes de entregar el informe definitivo el contratista debe entregar un borrador en medio electrónico para su revisión y recomendaciones de corrección por parte del coordinador.

El informe definitivo debe ser entregado en 2 copias en medio magnético. (CD-ROM o DVD). Es necesario que se incluyan todos los archivos del documento y sus anexos.

Los archivos se deben grabar en formato Word, Excel, Power point. y/o Corel 11, este último debe estar publicado como imagen.

El informe debe presentar por separado la información técnica de la información financiera (por cuanto el informe técnico tiene como destino el Centro de Información y Documentación Artesanal - CENDAR y el informe financiero se constituye en soporte administrativo de interés para el área jurídica, financiera, así como de control interno),

En documento anexo, independiente, se entregará:

- **FORFAT02** Control de asistencia por actividad, con firmas de beneficiarios, o el formato exigido por el financiador.
- **FORFAT03** Fichas de evaluación de actividad diligenciada por los beneficiarios
- **FORFAT20** Información de beneficiarios
- Información económica de convenios. Tiene un importante valor administrativo. Contendrá cuadros resumen, por rubros, por entidades aportantes y por actividad, incluyendo conceptos de los pagos. Los soportes de pagos (facturas, recibos de caja, etc.) los conservará el ejecutor en sus archivos para auditorias. Ultimo extracto bancario de la cuenta en ceros (en caso de que se exija cuenta).

Cuando el proyecto por el cual esté contratado lo solicite, se entregará original y/o una copia de excelente calidad, condiciones específicas que se entregarán al contratista.

Presentación (Generalidades)

El informe será presentado a Artesanías de Colombia por la entidad ejecutora o administradora y/o por el contratista, al finalizar el convenio, contrato, o la ejecución programada teniendo en cuenta las siguientes instrucciones,

Preliminares: Partes que anteceden al texto o cuerpo del informe, que se deberán presentar siempre, constituidas por:

- **Portada:** primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento. Logo de Artesanías de Colombia y de las entidades de apoyo en caso de proyectos específicos.
- **Tabla de contenido:** lista de títulos que corresponden a los capítulos y a las divisiones principales, en el mismo orden de paginación del informe.
- **Glosario:** lista alfabética que define o explica términos, signos, unidades, abreviaturas y siglas utilizadas en el informe, así como el uso de término locales o regionalismos. El término se debe colocar contra el margen izquierdo con mayúscula sostenida y en orden alfabético. (su uso es opcional).
- **Tamaño:** carta
- **Tipo de letra:** times new roman 12
- **Márgenes:** Izquierdo y derecho 3 cm, y superior e inferior 2,5 cm. (Normal)
- Se paginará a partir de la hoja de antecedentes, en el extremo inferior derecho.

Cada capítulo comienza en una nueva hoja a 5 cm del borde superior. Igual tratamiento se le da a los preliminares, al cuerpo del informe y a los complementarios. Los títulos se separan de sus respectivos contenidos por 3 renglones.

Desarrollo de Contenidos

El informe debe desarrollar los siguientes puntos:

Título:

Nombre del informe con localización geográfica. Este tiene por objeto presentar, caracterizar y dar una idea global del informe (Por lo general este corresponde al nombre del proyecto o actividad ejecutada).

Introducción:

Planteamiento breve que expone los alcances, los objetivos del trabajo y el enfoque general.

El título “Introducción” va sin numeración. Este debe ser completo, conciso y claro. Se deben utilizar frases con sentido completo, verbos en su forma activa y en tercera persona.

Debe contener, número y fecha del contrato, lugar, artesanos atendidos, oficio, técnicas, áreas de intervención y resultados obtenidos

Antecedentes:

Relaciona las circunstancias previas que condujeron al desarrollo del proyecto o de la actividad, así como las intervenciones institucionales previas, ya sean estatales o privadas, así como la gestión previa del grupo o comunidad.

Contexto

Mapa con ubicación geográfica nacional y departamental. Breve descripción de la situación y condiciones en que se encontró a la comunidad o grupo beneficiario antes de la iniciación del proyecto o la actividad. Incluye aspectos de tipo organizativo, productivo, de comercialización, etc., número, nombre, ubicación de entidades, personas y organizaciones de apoyo en la región, apoyos recibidos, que contribuyen a establecer la “línea de base” con la que sea posible comparar resultados e impactos a través del proyecto o actividad.

Objetivo General:

Breve exposición sobre la finalidad del proyecto o actividad ejecutada.

Objetivos Específicos (Resultados Esperados):

Corresponde a aquellos propuestos y alcanzados en el proyecto. Desagregan el objetivo general y no deben desbordarlo.

Metodología:

Descripción de las estrategias, mecanismos y herramientas utilizadas para la ejecución de las actividades programadas.

Ejecución:

Descripción de actividades realizadas, contenidos desarrollados, intensidad, orientador, localidad y beneficiarios, **(Listado de artesanos debidamente identificados con nombre, cédula y oficio, cuantificados y caracterizados)**

Logros e Impacto:

Descripción de los resultados obtenidos, descritos y cuantificados, referenciando casos concretos. Es indispensable establecer indicadores que permitan evaluar impacto.

Conclusiones:

Evaluación de los resultados obtenidos y deducciones hechas después de analizar el trabajo efectuado. Se presenta un juicio crítico y razonado de la

ejecución realizada, de manera directa, clara, concisa y lógica. Síntesis de cada uno de los puntos de vista significativos descritos en el informe

Limitaciones y Dificultades:

Descripción de los problemas, obstáculos y dificultades encontradas en el desarrollo del proyecto.

Recomendaciones

Enumeración de las acciones que se consideran pertinentes para dar continuidad al proceso. Su objetivo es ofrecer recomendaciones o sugerencias para que se decida un curso de acción.

Materiales Complementarios y anexos:

Conjunto de documentos, fotografías, adiciones que sirven para complementar y aclarar o ilustrar el cuerpo del informe.

- Mapas
- Formatos utilizados (diferentes a los de Artesanías de Colombia)
- Plegables, afiches u otros impresos (Cartillas, marquillas, plegables)
- Recortes de prensa alusivas al proyecto o convenio.
- Fotografías referenciadas (Pie de foto: nota explicativa que incluye proceso o nombre, lugar, fecha, nombre del fotógrafo y Artesanías de Colombia), en original o digitales

Bibliografía:

Relación alfabética de fuentes documentales consultas para elaborar el informe, indicando el tipo de soporte en el que se encuentran registradas.

El informe debe ser presentado con correcta ortografía y redacción, pues es un documento de consulta para personas de la institución y del público en general.

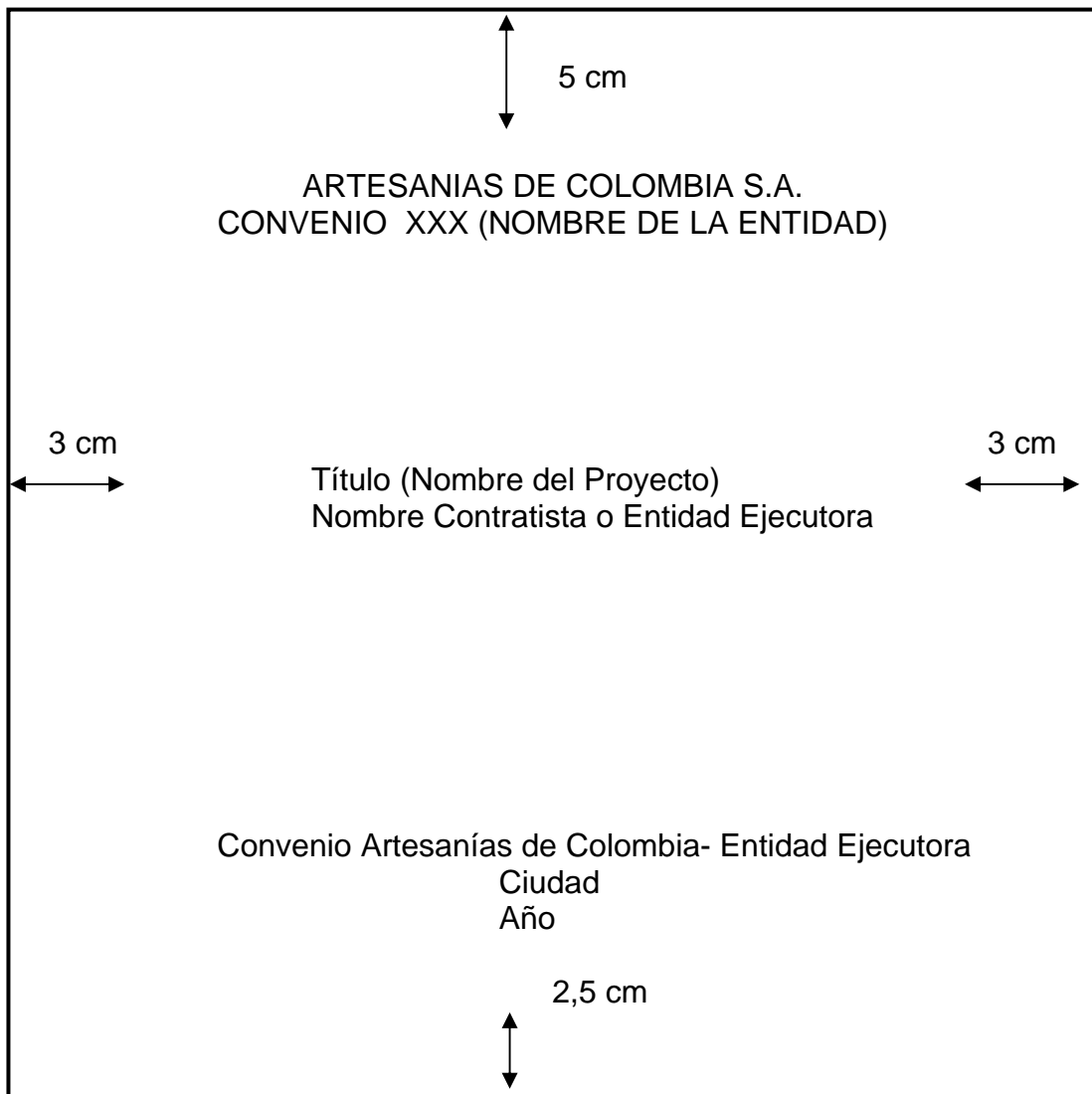
El informe que no cumpla con las especificaciones anteriormente señaladas, será devuelto.

Informes de avance

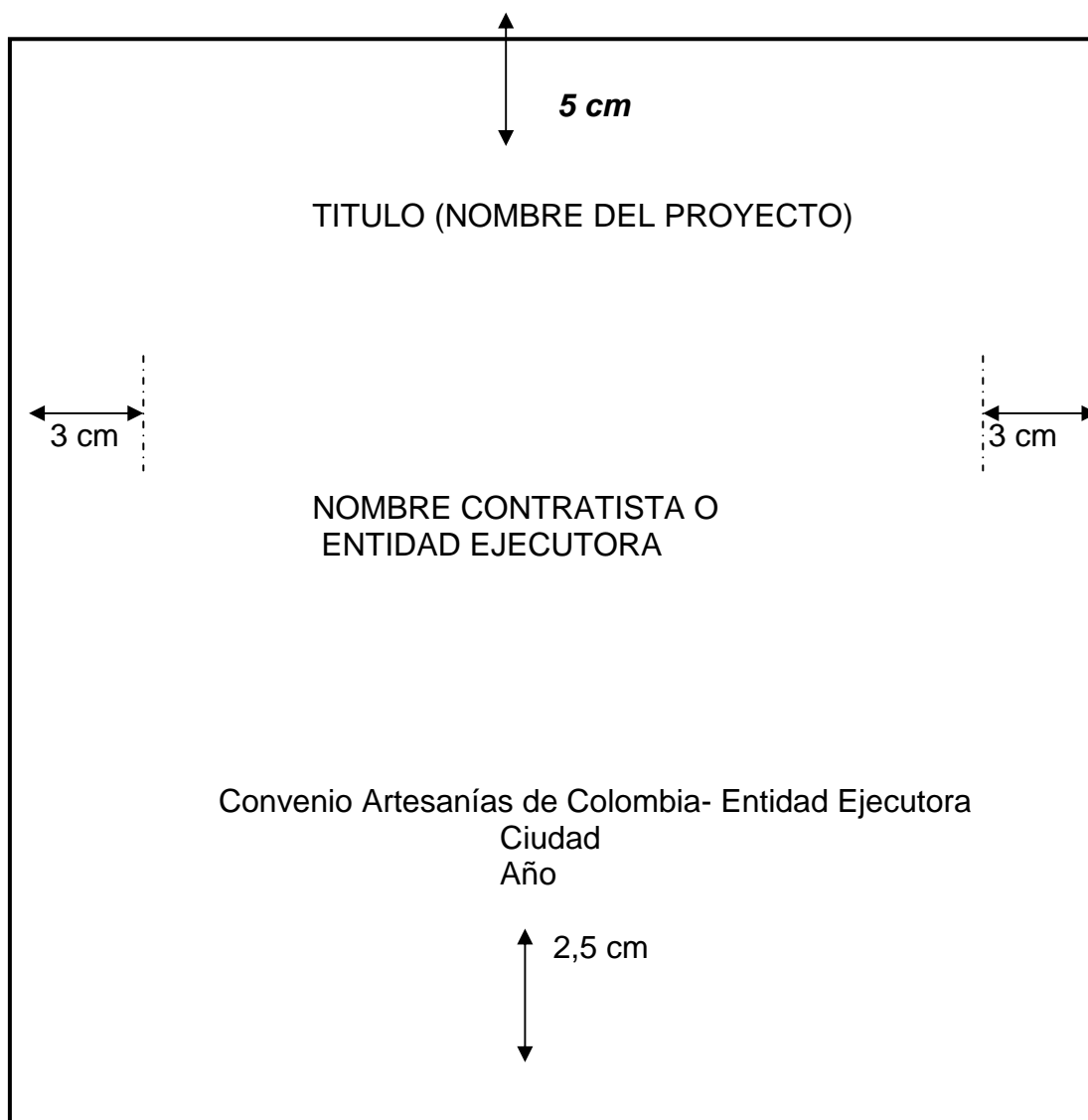
- Los informes de avance de los proyectos se entregarán en capítulos individuales que harán parte del informe final
- El informe mensual de avance, o de acuerdo al vencimiento de los pagos

parciales pactados. se presentará en Consolidado General de trabajo.

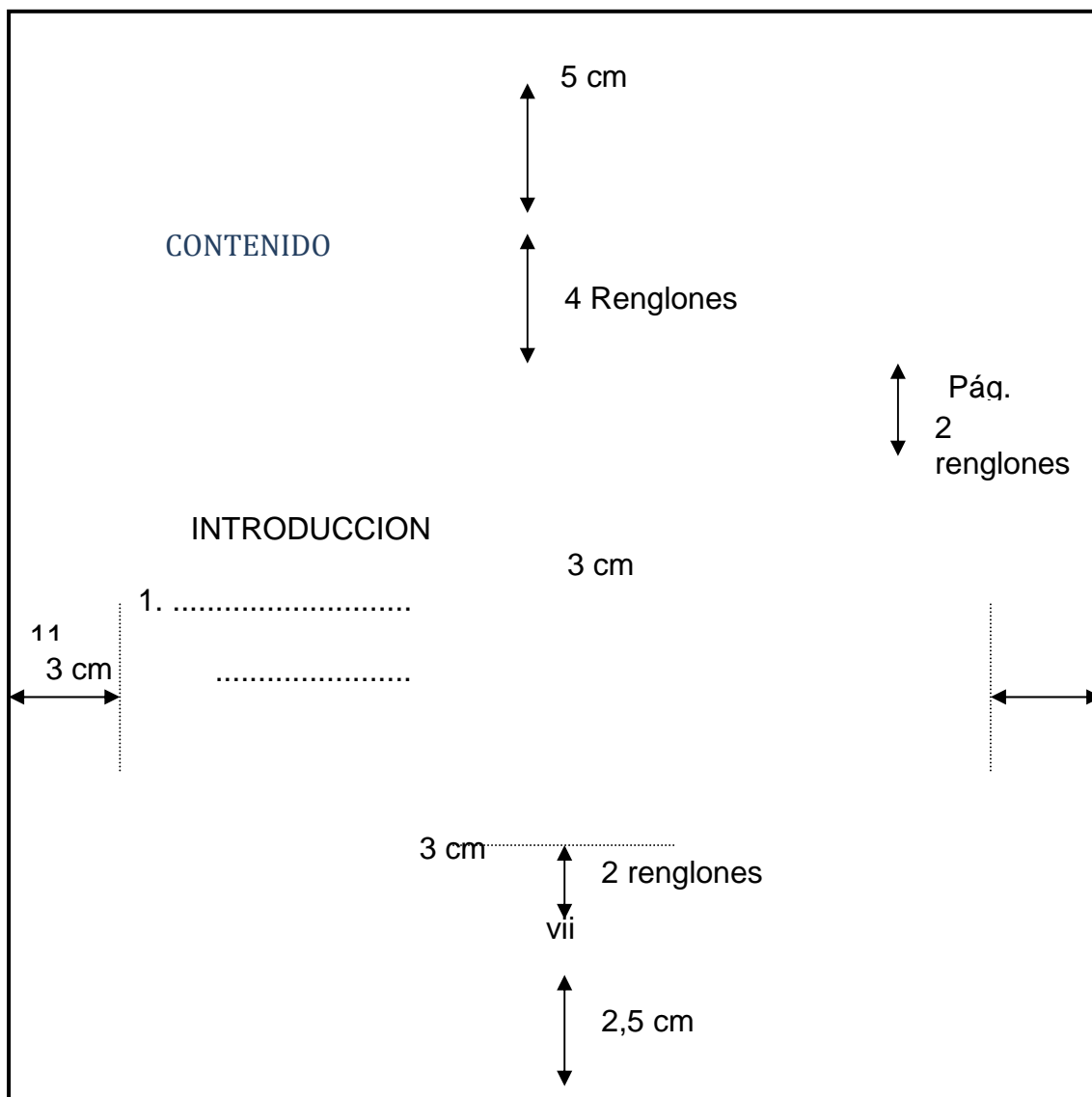
Esquema de Cubierta para Convenios o Contratos



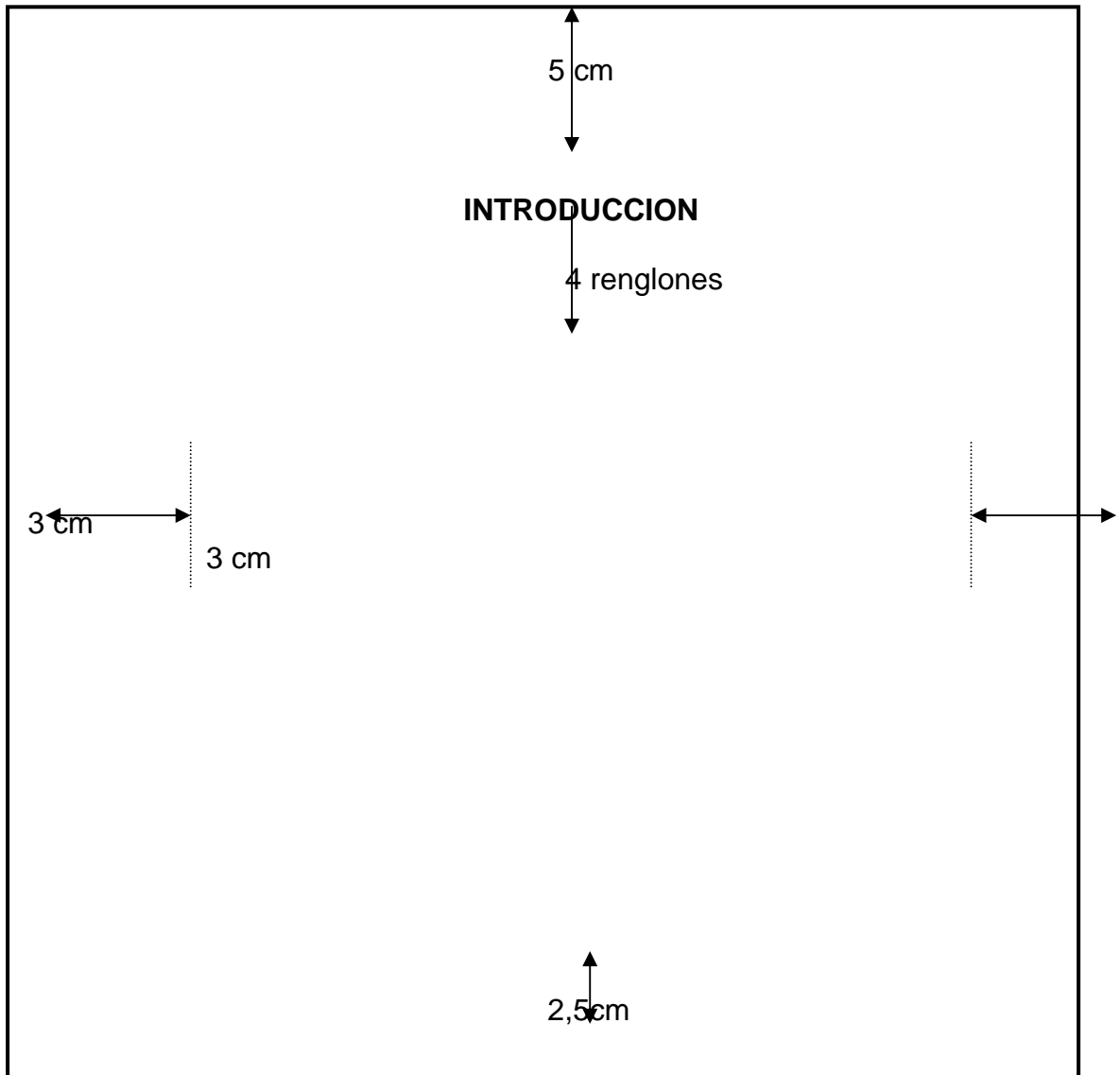
Esquema de Portada



Esquema de Tabla de Contenido

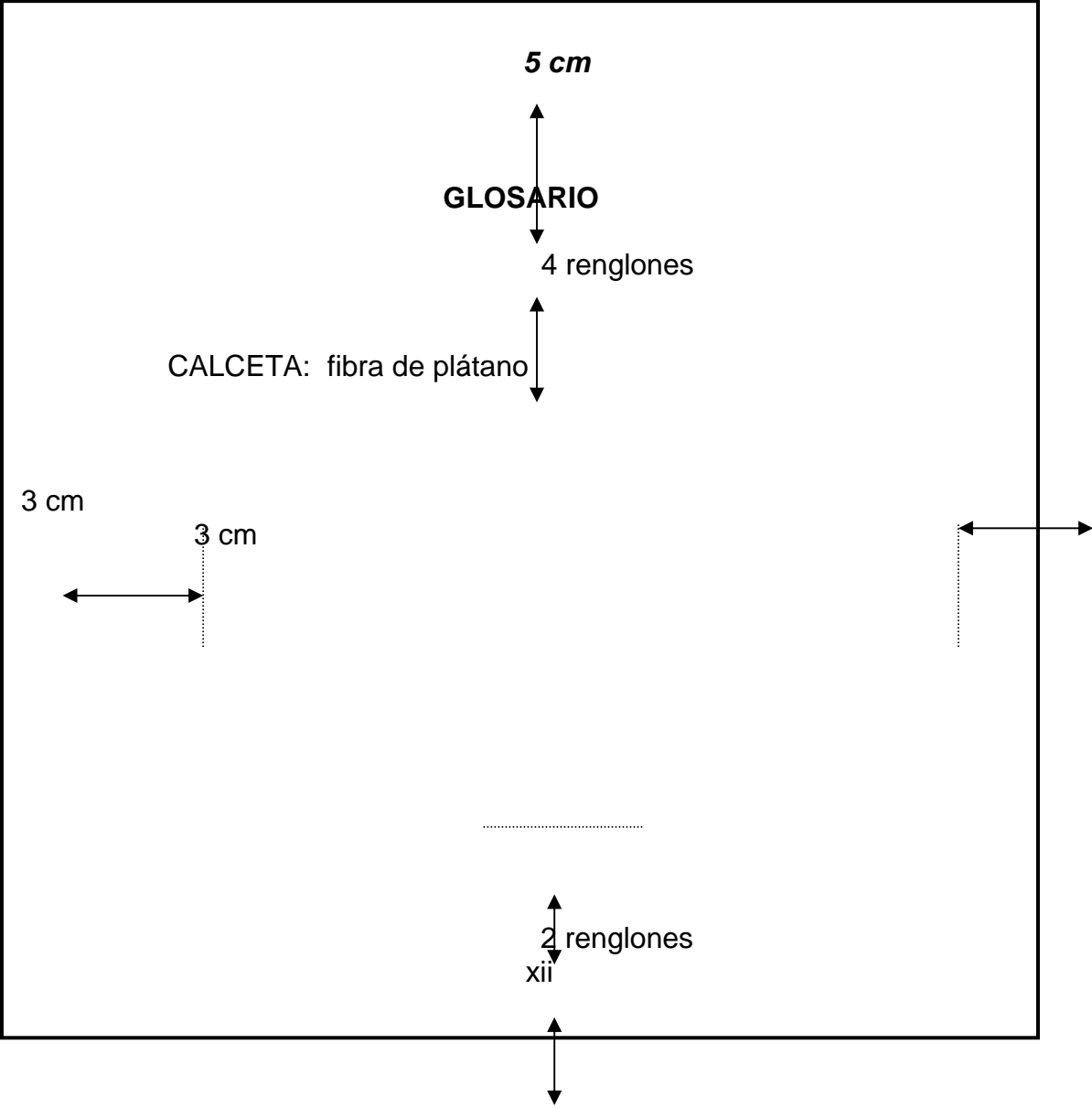


Esquema de Introducción



*Este esquema se utiliza para el resumen y bibliografía

Esquema de Glosario



Características de la población beneficiaria
Total de Asistentes: 75 personas

Gráficos

Rango de edad	# Personas	%
Menor de 18 años		
18 a 30		
31 a 55		
Mayor de 55		
Total		

Estrato	# Personas	%
1		
2		
3		
4 o más		
Total		

Sexo	# Personas	%
Hombres		
Mujeres		
Total		

Régimen de Salud	# Personas	%
ARS (Rég Especial)		
Contributivo		
SISBEN		
Ninguno		
Total		

Etnia	# Personas	%
Afro colombiano		
Raizal		
Rom – Gitano		
Indígena		
Mestizo		
Otro		
Total		

Localización	#	%


Gráficos

	Personas	
Rural		
Urbana		
Sub-urbana		
Reserva Natural		
Total		

Escolaridad	# Personas	%
Ninguno		
Primaria incompleta		
Primaria completa		
Secundaria incompleta		
Secundaria completa		
Universitaria sin título		
Universitaria con título		
Técnico-tecnológico		
Postgrado		
Total		

Tipo de población	# Personas	%
Mujer cabeza de familia		
Vulnerable		
En estado de desplazamiento		
Internos carcelarios		
En condición de discapacidad		
Total		

ANEXO 2

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo artesanías de colombia.s.a	FORMATO Flujo de Información	CODIGO: FOR Documento vigente a partir de: FECHA: 2009/12/01	
		VERSIÓN: 1	Página

Formato para el envío de información al Centro de Información y Documentación para la Artesanía - CENDAR

Fecha de envío: _(DD/MM/AAAA)_____

Oficina que remite:_____

Nombre del Responsable:_____

Firma:_____

Tipo de información que remite:

Informe:___ Reporte:___ Documento:___ Estadísticas:___ Otro:___

Descripción del material enviado:

Autor(es):_____

Título:_____

Fecha: (DD/MM/AAAA)_____

Palabras

claves:_____

Contiene anexos? SI:___ NO:___

Resumen:_____

Formato:

Digital:_____ Impreso:_____ No. de c

