

Título: Servicio de Información a la Local. Departamento de Cultura y Bibliotecas. Caja de Compensación Familiar COMFENALCO Antioquia. Colombia

Autoría: Flor Alba Moreno Torres

Tipo de actividad: Presentación de Experiencias

Fecha de Presentación: 20/09/2001

Lugar: Paraninfo Universidad de Antioquia

1. Presentación de Flor Alba Moreno por María Elena Zapata.

Flor Alba Moreno ha participado en la formulación y ejecución de diferentes proyectos relacionados con redes, entre estos: la conexión en red informática de las normales superiores de Antioquia, la reorganización y automatización del centro de documentación de la Corporación Vamos Mujer y Mujeres que Crean; otros tienen que ver con la organización del archivo central y con la promoción de lectura para mujeres involucradas en el proceso de formación desde la perspectiva de género mujer de la Corporación Vamos Mujer, también participó como ponente en el Seminario: Problemas sobre Teoría y Epistemología de la Ciencia Bibliotecológica y de la Información, realizado en ciudad de México en 1999. Dejo con ustedes a Flor Alba.

1. Presentación del Servicio de Información Local

El servicio de información de COMFENALCO tiene diez años de existencia, en esos diez años hay un camino recorrido muy vasto y de muchas cosas que para mí es difícil resumir en treinta minutos.

En el proceso de preparación del Coloquio como equipo de trabajo realizamos desde el mes de marzo, cinco mini-colocios, cada mini-colocio estuvo dedicado a uno de los ejes temáticos de este gran Coloquio y también una presentación de experiencias la cual segmentamos en cada uno de los de los aspectos que tiene el Servicio.

Voy a tratar de resumir todo lo que fue esa preparación de marzo acá y al mismo tiempo lo que son estos diez años de historia del servicio de información gestado por Adriana Betancur.

Los puntos que voy a trabajar son los que ustedes ven en esta página web que hace parte de la base de datos del Servicio de Información Local. Esta página, se le agregó una página adicional

para todo lo que tenía que ver con el Coloquio y esta que corresponde a la sección institucional sobre el Servicio de Información Local.

2.1. ¿Qué es el SIL?

Apenas ahora con diez años acumulados, podemos aproximarnos a una definición del Servicio; anteriormente nos movíamos y todavía desde el punto de vista operativo, en tratar de identificar que es lo que hace un servicio de información a la comunidad, ahora nos atrevemos a definirlo desde una perspectiva local.

En nuestro caso la perspectiva local está centrada en Medellín, definimos lo local desde un ámbito geográfico para ese caso decimos que lo central es: recoger, organizar y difundir la información ciudadana y comunitaria de Medellín como aspecto operativo del Servicio, pero le hemos agregado unas cualidades: que sea de manera "intencional y sistemática".

Este es un punto importante que queremos proponer; es un servicio de información con una intención y con un proceso sistemático, ¿qué quiere decir?: que tiene un principio, un desarrollo y obviamente también tiene un fin, y considerar esto como una cadena documental. Una cadena de procesos documentales que produce además servicios objetivos para la comunidad.

2.2 Reseña histórica.

En este punto vamos a resaltar dos aspectos claves. Tiene que ver un poco con lo que hasta ahora nos han aportado las personas que han hecho exposiciones, particularmente en lo que fue la mesa de participación ciudadana. Nosotros concebimos un servicio de información a la comunidad, o un servicio de información local, necesariamente ligado a una región, a una localidad, a un país, y a un país que está vivo, a una comunidad que vive, que vibra, que siente y que expresa todos esos sentimientos, y asumimos entonces como punto de partida histórico en esta fundamentación lo que fue la Asamblea Nacional Constituyente.

❖ La Asamblea Nacional Constituyente.

Para nosotros, mientras se gestó ese proceso que fue en los años noventa producto de una crisis de legitimidad que aun hoy tenemos, mientras todo esto se estaba dando, el Servicio de Información Local estaba surgiendo en COMFENALCO; son hechos que van como paralelos: un “revolcón” que vivió nuestro país y que logra producir en 1991 una nueva constitución, una carta

donde se legitiman actores que antes habían sido desconocidos; donde las comunidades cobraron relevancia.

Este creemos, es un fundamento que permite hoy desarrollar servicios de información para la comunidad, como hecho macro que nos ampara, hay otros hechos que vamos a ver localizados en Medellín particularmente y el área metropolitana. Esos hechos son:

❖ **El programa "Calles de Cultura".**

Este programa, se realiza por iniciativa de la biblioteca Comfenalco en el sector de Guayabal. El sector de Guayabal es un sector industrial tradicional en nuestra ciudad -hoy poco podemos hablar de los procesos de industrialización pero queda esa marca en las comunidades- allí COMFENALCO tiene un Club Recreativo y una biblioteca que se ha venido perfilando desde su servicio de información a la ciudad, como apoyo a los procesos de paz y convivencia por toda la situación que ustedes conocen de nuestro país. Después de la firma de la Constitución hacia más adelante de los 90, se creó en Medellín la Consejería para procesos de paz y convivencia y se viabilizaron algunas iniciativas de la sociedad civil para intervenir en esos procesos; Calles de cultura es una iniciativa que ha venido entonces desde 1996 año por año dinamizando la biblioteca de Guayabal, y la información alrededor de ese programa y constituye hoy un insumo fundamental para el desarrollo de ese Servicio.

❖ **Plan de desarrollo en la comuna 13.**

Otro hecho importante social y político para nosotros lo constituye el plan de desarrollo en la comuna 13. La comuna 13 es una comuna de las más marginales que tenemos en la ciudad de Medellín, queda al sur-occidente y está conformada por comunidad que fue desplazada; es una zona de alto riesgo geológico, lo cual llevó al Gobierno de la ciudad a proponer un Plan de Mejoramiento de Vivienda con la participación de instituciones no gubernamentales, gubernamentales y comunitarias, que posteriormente se organizaron para adelantar y construir el Plan de Desarrollo para la comuna 13.

Nosotros tuvimos la oportunidad desde la biblioteca centro occidental de participar en ese plan y de lograr incluso que el proyecto de servicio de información local se incluyera en el plan de desarrollo.

❖ **Plan de Ordenamiento Territorial.**

Otro hecho importante fue en 1998 el Plan de Ordenamiento Territorial, por ley de la República, una directriz emanada a nivel nacional, que ha facilitado procesos participativos de las comunidades. Desde las bibliotecas de Comfenalco en las distintas zonas donde están ubicadas los servicios de información se está encargado de recoger procesar y difundir toda la información que al respecto se produce en ésta dinámica.

❖ **Mesa Regional de Medios de Comunicación e Información, Ciudadanos y Comunitarios.**

Por último en el año 2000, queremos relevar lo que fue la Mesa Regional de Medios de Comunicación e Información, Ciudadanos y Comunitarios. ¿Por qué razón? Esto tiene que ver con la gestación del plan nacional de Cultura, que lidera el Ministerio de Cultura; consideramos que en ese proceso hay un insumo legal jurídico y social importante para legitimar los servicios de información a la comunidad: la reglamentación de los medios de comunicación e información ciudadana y comunitaria como fundamento de la nacionalidad Colombiana.

2.3 Hechos Administrativos.

En primer lugar hay que reconocer en COMFENALCO como institución social, una voluntad administrativa, y política para dinamizar este tipo de servicios que son responsabilidad del Estado; el Doctor Sierra en la inauguración les decía acerca de lo que es una Caja de Compensación en nuestro país. Las Cajas de Compensación son las que asumen parte de responsabilidad de la seguridad social, un ítem de la seguridad social es la educación y la cultura y como parte de este propósito se ha desarrollado el Departamento de Cultura y Bibliotecas. Es sólo con el 4% de subsidio que estos programas se han podido desarrollar, esa responsabilidad fundamental es del Estado y no se está cumpliendo como debiera. En ese sentido es que decidimos hacer el reconocimiento a COMFENALCO, pero también como experiencia es necesario plantear que estos servicios deben, como lo hemos visto en las experiencias anteriores, estar ligados siempre a la responsabilidad del Estado.

❖ **La creación**

La creación administrativa del Servicio de Información a la Comunidad, data de los años 90 prácticamente y se concreta en el 92; hay muchos sucesos que tienen que ver con el servicio,

generalmente se le da relevancia al momento cuando se abren al público, pero hay otra cantidad de procesos administrativos e internos que también se han dado.

❖ **El Desarrollo**

Un crecimiento importante que tuvo el Servicio fue en 1997 cuando Adriana elaboró un proyecto para instalación de puestos en las estaciones del Metro de Medellín; ese proyecto aún no se ha ejecutado con esa intencionalidad pero se ha ido cumpliendo en cuanto visión porque ha ido proyectando el Servicio.

En 1998 el Servicio elaboró un Plan Estratégico, ese plan estratégico se termina este año siendo el Coloquio una meta planteada y que hoy gracias a Dios estamos realizando. Con esto puedo resumir que realmente la planeación fue asertiva, que la planeación ordenó nuestra dinámica al interior del Servicio, que la planeación confrontó a la institución, que la planeación afectó toda la dinámica del Departamento, nos obligó a pensar en el servicio bibliotecario de otra manera.

El Servicio ha generado cambios en la dinámica del Departamento de Cultura y Bibliotecas e incluso en la institución; empezamos a hablar de un impacto, muy tímidamente, pero creemos que es posible mostrar, como decía Alfredo Guiso ayer, una relación diferente con la comunidad, y el Servicio de Información Local de Comfenalco lo ha estado haciendo, lo estamos haciendo, y está sacando productos de esa relación. No es una relación ideal, o la que debiera ser ahí tenemos dificultades: por ejemplo una dificultad grande es que nosotros no podemos estar en las comunidades directamente trabajando con ellas, nosotros oscilamos entre los indicadores y el mercado que nos obligan a presentar resultados económicos y cualitativos, y esa relación más directa con la comunidad.

❖ **La Consolidación**

¿Á qué nos referimos con la consolidación?, a que podemos hablar ya de productos, incluso algunos de los productos ya certificados; productos que nos dan la seguridad y la certeza de que esta experiencia se puede replicar, se puede reproducir en otras unidades de información.

Consideramos que este año con la realización de este Coloquio entramos en una nueva fase, que sería la fase de Proyección; lo que salga de aquí en adelante, lo decidirá este Coloquio y realmente para el equipo del Servicio hay una fuerza muy grande con el haber estado aquí, con el haber trabajado para la realización de este evento .

2.4. Modalidades.

Quiero hablarles un poquito de las modalidades, porque en el cuestionario de presentación de experiencias elaborado por el Comité Académico y enviado a diferentes países, parece que no hubo de nuestra parte suficiente claridad, o tenemos visiones diferentes sobre esto. La modalidad de prestación de servicio es desde nuestra experiencia, la forma en que se prestan los servicios, los medios que se utilizan para ello. Con el desarrollo y la incursión de las nuevas tecnologías nosotros hablamos entonces de cuatro modalidades.

❖ Personal

La modalidad personal que seguirá siendo nuestra modalidad preferencial; atendiendo incluso al llamado aquí de nuestro "padrino" [Allan bunch], queremos mantener esto como filosofía del servicio: la relación persona a persona, la relación vivencial con los/as usuarios/as, con la comunidad. Queremos incluso estar con las comunidades, tenemos limitaciones administrativas para hacerlo pero nos queda una opción, la opción del servicio de referencia; consideramos que esa modalidad de la referencia, realmente como referencia, no solamente como señalar en un estante dónde está un libro, sino con tener una interlocución con las personas que llegan a la biblioteca, para saber qué es lo que necesita.

A nosotros nos ha pasado lo que decía Alfredo Guiso ayer, que nos hacen la consulta y no tenemos la respuesta, entonces tenemos que decir, ¿usted hasta cuando puede esperar, una semanita? y nosotros tenemos unos límites para esto cuando lo que necesita la comunidad no lo tenemos en la biblioteca. Nosotros lo que hacemos es recogerlo, y eso es lo que le tenemos que decir a la gente: "Usted nos da tiempo nosotros buscamos esa información" Esa es la modalidad personal.

❖ Telefónica, fax y red.

La modalidad telefónica es más elemental, la más fácil de comprender, lo mismo que por vía fax y por red. Ahí sí quiero hacer énfasis teniendo en cuenta lo que nos dijo el señor Allan; nosotros estamos convencidas en el Servicio de que la red es simplemente un medio, la red no es el fin, nosotros estamos incursionando en servicios bajo la modalidad de red y de Internet pero esto nunca nos va a reemplazar la comunidad; adelantándonos un poquito con el trabajo de mañana sobre las nuevas tecnologías, en lo que hemos venido hablando con los expositores, nosotros

creemos que tenemos un reto profesional: como bibliotecólogas(os) y es trascender los formatos, venimos con una formación académica donde se le ha dado mucha relevancia al formato como tal: al libro y su procesamiento técnico y desde los servicios de información a la comunidad o locales, nos hemos dado cuenta que si no tenemos una relación más directa con la comunidad de nada nos sirve tener un acumulado documental; entonces la red para nosotros es un medio, la base de datos -que ahora no hay tiempo de presentarles pero que la pueden consultar en el puesto del Servicio de Información Local-, la base de datos todo lo que tiene es lo que nosotros recogemos con la comunidad y lo llevamos a la red .

2.5. Servicios

❖ Referencia y consulta.

Aquí quiero llamar la atención sobre todo para el trabajo de grupos en dos asuntos. Uno es la referencia y otra la consulta. Generalmente las bibliotecas públicas, - ya tenemos más de 100 años de existencia como bibliotecas públicas-, nos hemos normalizado a tal punto que ya no estamos haciendo referencia, o sea que hemos perdido la relación con la comunidad y lo que atendemos es consultas, entonces ya nosotros sabemos: “García Márquez....” y nosotros les decimos: “¡ si valla al 860c...!” y damos el número e indicamos. Hemos perdido la referencia, estos dos servicios van juntos en nuestro caso, porque no tenemos condiciones administrativas para hacerlas separadas, pero por visión son dos asuntos distintos: una persona puede llegar a pedir un libro, entonces yo atiendo una consulta pero una persona en los servicios de información de la comunidad, como nos está pasando últimamente, llega a preguntarnos: “¿qué tiene que hacer porque al hijo se lo van a llevar para el ejército y es el único hijo en la casa?” entonces qué hace la señora o qué se hace para formular una tutela?. En estos casos yo no puedo hacer una consulta, yo tengo que establecer una relación con la persona y empezar a mirar como le voy a ayudar a resolver ese problema.

❖ Servicio de Casillero Cultural.

El fundamento del casillero cultural también tiene que ver con la relación con la comunidad, pero una relación ya asumida desde la cultura, en sus formas de producción en las comunidades, lo cual se convierte en documentos o en medios de información: puede ser un vídeo, puede ser un folleto, etc. y estos deben circular socialmente.

Generalmente en el Casillero solamente circula información impresa. Si hay un evento de la comunidad, la comunidad saca un volante y nos lo hace llegar, nosotros tenemos en el puesto 144 instituciones registradas desde donde se distribuye para todas esas instituciones; esa es la finalidad del servicio ahorrar costos de mensajería para las instituciones y poner a circular la información de la comunidad de manera más ágil y organizada.

❖ **Capacitación y asesoría.**

La capacitación y asesoría es un reto en el que nos metimos desde el año pasado y que obedece a esto de la consolidación. Creemos que estamos en capacidad de orientar a otras personas para que monten este tipo de servicios.

❖ **Base de datos de información local, ciudadana y comunitaria.**

Lo que quiero relevar aquí es qué fue una experiencia donde aprendimos a relacionarnos con otros profesionales, particularmente con los ingenieros (as) con los comunicadores(as) de donde salieron reflexiones profesionales porque para nosotras al menos en COMFENALCO, quedó claro que un Bibliotecólogo(a) solo no puede en este momento enfrentarse al mundo de la información; necesitamos trabajar y aprender a trabajar en equipo, a respetar las diferencias, a saber hasta donde llega la responsabilidad del ingeniero(a) hasta donde llega la nuestra con la información y ahí asumimos una postura no se hasta donde sea de poder, pero nosotros decimos: “somos las(os) bibliotecólogas(os) por esencia quienes al tener la relación con la comunidad sabemos qué información se necesita, y son los(as) ingenieros(as) quienes nos ayudan a masificar esa información, a que eso se pueda diseminar de manera a más amplia ó sea, ellos tienen el manejo de la tecnología pero los contenidos son mediados por nosotros(as) mediante la relación con la comunidad.

Gracias....

2. PREGUNTAS DEL PÚBLICO

- ❖ Se tiene una línea de publicaciones, programa “Hablemos de Medellín” y un evento que es la muestra de videos sobre Medellín. Por favor nos habla de eso.

Nosotros no es que tengamos una línea de publicaciones, tenemos publicaciones pero no como línea editorial todavía, esto es un proyecto a mediano plazo; las publicaciones ya les conté como surgieron: Adriana que es nuestra fundadora, en cuadernos iba registrando las demandas de la gente y se iba dando cuenta que era lo que más se necesitaba. Lo primero fue entonces, ubicar esas necesidades básicas, luego surgió la Guía de Trámites para Vivir en Sociedad. Posteriormente surgieron la de denuncias que ahora las llamamos: "Quejas, Reclamaciones y Denuncias", y la de Auditorios y Espacio de Reunión, que era otra demanda; la gente llamaba, diciendo "necesito un lugar donde hacer una reunión" y no se sabía, por esto se produjo esa guía: Esas son las tres guías básicas que el Servicio ha sacado; ahora no solamente hablamos de publicaciones, hablamos de productos documentales; queremos hacer una evolución, avanzar más hacia ello porque una publicación es algo de una u otra manera muy rígido que obliga a una normalización y para efectos de los contenidos de información ciudadana y comunitaria puede ser dispendiosa y se puede perder el efecto.

Al hablar de productos documentales estamos hablando de un reconocimiento a lo que en Bibliotecología llamamos la información "gris", generalmente los bibliotecólogos(as), en lo que no creemos que tenga valor como conocimiento, lo mantenemos en los archivos verticales y en las gavetas, sin procesar. Pero en los Servicios de Información a la Comunidad, sí es muy importante este tipo de documentos; nosotros estamos produciendo: Catálogos, Guías, Índices, y otros medios que no llegan todavía a un punto de normalización para ser publicados editorialmente; son tan "grises" que las seguimos conservando de tal manera, pero también los estamos publicando en fólder para el servicio en los puestos de atención; para que la gente los consulte y se beneficie de ello.

En cuanto a los eventos; el evento histórico del Servicio de Información Local, ha sido hablenos de Medellín.

El fundamento de ese programa tiene que ver con las necesidades de espacios de encuentro y espacios de dialogo y debate sobre lo que está pasando en la ciudad. Ustedes incluso se han dado cuenta ya que las noticias son absolutamente amarillistas de nosotros puesto que nos tratan muy mal los medios; si es cierto es que vivimos en una ciudad con conflictos sociales agudos y realmente graves.

Desde el Servicio se ha asumido intencionalmente, que parte de la resolución de los conflictos es posibilitar espacios de diálogo y espacios de intercambio; "Hablemos de Medellín" es un espacio para eso; hacemos una planeación anual, ubicamos cuáles son los temas de actualidad en la ciudad, cuáles son los proyectos, cuáles son los actores, no solamente del conflicto sino también protagonistas de propuestas importantes para la ciudad; hacemos una programación y cada mes, el último jueves llevamos a cabo el programa.

Otro programa tipo evento que se hace es la Muestra de Videos, esta acción obedece también a la intencionalidad de recoger la memoria audiovisual sobre la ciudad mirando el conjunto de información que se tenía como información local se ubicó un vacío en la parte audiovisual y se produjo un estímulo, creamos un concurso de manera que la gente produzca información sobre la ciudad, de otro tipo, en otros formatos, vamos para la tercera Muestra se hace cada dos años, este es el otro evento.

Las bibliotecas sucursales han venido incursionando también en la realización de eventos para ir particularizando más las problemáticas ese es el caso de la biblioteca Guayabal esta biblioteca realiza un programa desde hace dos años que se llama si no fuera por la zona, para nosotros desde el servicio es un hablemos de Medellín solo que referido a la comuna 15 que es donde está ubicado pero ellos lo han llamado si no fuera por la zona entonces allí pasa lo mismo con actores y protagonistas de la comuna 15 se reúnen en la biblioteca o en un espacio a veces se ha hecho concertado con entes de la administración pública local otras veces lo ha asumido la biblioteca, específicamente se han realizado varios programas de debate esos son los eventos.

- ❖ ¿Qué otra institución en Medellín está aplicando la experiencia de información a la comunidad?

En la relación con las instituciones ya hablé un poco de eso; nosotros en este momento que hablamos de entrar en la fase de proyección del Servicio, y más que en otros momentos, consideramos que si no hay relación Interinstitucional, los servicios de información a la comunidad no van a poder seguir adelante, por lo menos en el caso de Colombia, porque tenemos una reforma administrativa absolutamente lesiva y tenemos un detrimento de todos los derechos sociales y políticos donde entra a primar -por efectos de una comprensión muy parcializada de la globalización- las leyes del mercado y las de la rentabilidad.

Los servicios de información a la comunidad no son rentables, no producimos ganancias económicas ni podemos engrosar el capital. En este sentido si nosotros no establecemos vínculos formales a través de convenios, de alianzas estratégicas con otras instituciones con otras instituciones de la ciudad donde tengamos identidad de fines y objetivos no lo podemos hacer.

Nosotros tuvimos una experiencia con la Fundación Social, nos parece que fue importante y significativa; creemos que dentro de esas instituciones para el caso de los servicios deben cobrar prioridad las ONG, son actores muy importantes y obviamente también los entes de gobierno; con ellos hay muchas más dificultades por efectos de la reforma que les decía pero si validamos el trabajo inter - institucional.

En COMFENALCO tenemos aparte de los servicios de la información en todas las bibliotecas de la red, nosotros reconocemos básicamente como los cuatro servicios donde de manera intencional y planificada desde el plan estratégico se "enfilaron baterías" a montar esos servicios. Hemos ido en un proceso gradual, es decir, programamos la intervención en cada biblioteca, hasta ahora hay cuatro con el Servicio de Información Local, a partir del próximo año deben entrar las otras dos bibliotecas del sistema y quedaríamos en todas las bibliotecas de COMFENALCO; en otras bibliotecas de la ciudad han habido proyectos, iniciativas pero en este momento no podría asegurar otros servicios.

- ❖ ¿Cómo es la relación entre los usuarios y el servicio y el servicio de información y que información se encuentra en el SIL?

Res: la relación tiene varios niveles, ahora hice una mención a ello. La relación principal es a través del servicio de referencia, la gente llega a la biblioteca, nos formula una demanda de información, si no tenemos esa información, nosotros la conseguimos, la recolectamos, establecemos comunicación con la persona o con la institución que creemos que la tiene y posteriormente le hacemos llegar esa información, esa es la relación digamos clásica y es la que queremos de alguna manera mejorar y fuera de eso romper.

Cuando digo romper me refiero a que queremos incursionar en una relación mucho más directa con la comunidad, como decía ayer Alfredo Ghiso; nosotros con la experiencia y la limitaciones administrativas que tenemos, obtuvimos una experiencia significativa, importante que fue la relación con ONG. En la comuna 13 en particular, con el plan de desarrollo zonal; la Fundación

Social, ONG de los Jesuitas que tiene presencia en todo el país fue quién hizo todo el trabajo de organización de la comunidad en esa zona; nosotros hicimos con ellos un convenio: la Fundación con sus profesionales, investigadores, sociólogos, trabajadoras sociales etc., tenía la relación más directa con la comunidad, es decir se podía desplazar hacia las casas hacia las zonas fuera de la biblioteca, y nosotros nos encargamos de procesar la información y de tener un puesto de servicio para que la gente fuera y consultara allá; está sería la segunda modalidad de relación con los usuarios, que implica para la Bibliotecología romper un paradigma es abrir las puertas de la biblioteca, no nos podemos quedar en la biblioteca, hay que salir hacia las comunidades.

¿Qué información tenemos? Primero toda la parte de colecciones con la intencionalidad de desarrollo de colecciones data de 1997, como acopio de información desde que Adriana empezó en 1992 más o menos; la información se venía recolectando. Entonces qué información?: Generalmente esa información la hemos dividido en dos grupos **información básica** e **información para la acción ciudadana**.

La información básica: es digamos, la mínima que necesita una persona para vivir en sociedad y nosotros la hemos representado en lo que es la Guía de Trámites para Vivir en Sociedad. Esto para las personas más que todo Europeas puede ser interesante, porque es muy paradójico que ad portas de un nuevo siglo aquí todavía se encuentren personas que no tienen cédula, y este que es el documento básico de una persona. Para nosotros es muy importante educar a la gente sobre cómo sacar la cédula, que además la debe portar y en que casos la debe utilizar. Esta es la que llamamos información básica.

La información para la acción ciudadana o para la participación: Esta es la más novedosa es en este momento la más importante y es la más difícil de obtener porque nos obliga a tener una relación directa con las instituciones que son las generadoras y son las que las producen allí hay otro fenómeno, que escuchando al señor Allan Banch, genera preguntas, cómo ¿Por qué la legislación viene elaborada en una forma tan obtusa? Nosotros tenemos que ser como intérpretes para que un ciudadano(a) pueda acceder a un derecho.

No hemos podido todavía observar este proceso con la guía que este año llamamos “Quejas, Reclamaciones y Denuncias”; esa guía nos ha obligado a hacer un trabajo por el que la tuvimos suspendida por más de dos años; porque teníamos que hacer una labor de sistematización muy grande para mirar como todos esos contenidos de los derechos fundamentales los podíamos llevar

a la gente para que los pueda ejercer y se cumplan, este es otro bloque grande de información, para tratar de resumir y es absolutamente costosa porque las instituciones que generan la información no la entregan, allí hay una labor muy dispendiosa para poderla procesarla.

- ❖ ¿Existe un sistema de indicadores orientados a la evaluación del servicio? ¿Como se tiene en cuenta dicha evaluación para el perfeccionamiento del proyecto o servicio de información local?

RES: Básicamente son dos los modelos de indicadores que tenemos, no se alcanzó a mostrar pero lo teníamos para la presentación, los resultados del ultimo estudio de satisfacción con el servicio de información local. Puedo decirles que el conjunto de servicios que tenemos lo estamos midiendo con indicadores en este momento: efectividad y eficiencia. Los servicios que estamos midiendo son: la referencia, el casillero cultural, la capacitación, estamos midiendo eventos culturales que es algo muy importante para nosotros el programa Hablemos de Medellín.

- ❖ ¿Cuál es el impacto del SIL Comfenalco con la población, ha ayudado a crear, son ahora mas inteligentes y actuantes socialmente?

No podemos hablar mucho de impacto, podemos hablar de posicionamiento y en eso hay una diferencia; para nosotros es posicionamiento, el hecho de que nos llamen y nos pidan "necesitamos que nos facilite el programa "Hablemos de Medellín" para presentar la política de convivencia y seguridad ciudadana", eso para nosotros es posicionamiento; que nos soliciten para capacitar personas en otras ciudades del país, que la gente quiera conocer la experiencia del servicio; son como niveles muy pequeñitos donde apenas estamos dando pasos.

En cuanto a que si la comunidad es más inteligente o no por lo que nosotros hacemos, eso no lo puedo decir. Si la comunidad es más participativa o no, no es posible aseverarlo con cifras porque no tenemos indicadores de impacto; pero si se puede afirmar que el personal que tenemos en el Servicio de Información Local esta convencido de que es importante la relación con la comunidad y que en las bibliotecas donde tenemos el Servicio, la relación que establecemos con la ciudadanía es diferente.

Preguntas que no fueron resueltas por falta de tiempo:

- ❖ ¿Porqué entre los fundamentos no tuvo en cuenta la ley general de cultura?
- ❖ ¿Han contemplado a Medellín como un área mucho mas grande? somos ciudadanos del Valle de Aburrá, no tenemos fronteras ¿se tiene información que sirve para todos?
- ❖ ¿Cómo es el proceso de recolección de información para mantenerla actualizada y cuantas personas trabajan en dicho proceso?
- ❖ ¿Cómo se presta el SIL en las comunidades alejadas, en las veredas de Medellín y en general en la zona rural?
- ❖ ¿Qué relación tienen en este momento el SIC con la comunidad desplazada ?
- ❖ El bus de barrio les permitió el conocer, además de las tradiciones del barrio las preferencias para establecer una nueva biblioteca acorde a estas preferencias de la comunidad?
- ❖ ¿Cómo está estructurado realmente el SIL en la ciudad de Medellín en las diferentes sucursales de la Biblioteca de Comfenalco?
- ❖ ¿Cuál es el soporte humano (staff) y tecnológico del SIL?
- ❖ ¿Qué desafíos técnicos y tecnológicos espera alcanzar el SIL?
- ❖ ¿Hacia donde va el Servicio de Información de Comfenalco después del Coloquio?
- ❖ ¿A partir del trabajo académico del Coloquio qué específicamente se puede generar para el mejoramiento y/o creación del SIC´s desde la perspectiva de su Plan Estratégico?
- ❖ ¿A nivel estadístico cuántas personas se benefician anualmente de este servicio? ¿Cuál es la cobertura?
- ❖ Podríamos conocer un poco acerca de estadísticas de consultas indicando cuáles son las más requeridas, si trámites o información sobre procedimientos o consultas tradicionales de búsquedas en libro o documentos.
- ❖ ¿Cómo ha sido la respuesta del publico frentes a este Servicio? ¿Ha llegado a una amplia gama de publico? ¿Se hace alguna difusión del Servicio?
- ❖ ¿Cuál es la relación que tiene Comfenalco con las demás entidades que trabajan con las comunidades de estrato uno, dos y tres para fortalecer y apoyar la labor educativa? ¿Cuáles han sido los resultados?
- ❖ ¿Cómo define el Servicio, una ONG, una organización sin ánimo de lucro o una extensión del servicio bibliotecario?
- ❖ ¿Cómo se financia el Servicio?
- ❖ ¿Cuál es su relación con otras organizaciones productoras o recolectoras de información?