

MEMORIA DEL

ECIM 2019

ENCUENTRO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

ICCIM

Iº CONGRESO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

**"INSTITUCIONES, SERVICIOS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN
Y CONOCIMIENTO PARA IMPULSAR EL DESARROLLO
SOSTENIBLE EN REALIDADES DIVERSAS"**

del 26 al 28 de junio

Resistencia | Chaco | Argentina

**Departamento de
Ciencias de la Información**

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur

Compilado por:
Rocío Laura Aguirre y Aníbal Salvador Bejarano

Colaboración:
Natalia Vanesa Britez

Diseño:
Matías Nelson Astorga Zalazar

*Departamento de Ciencias de la Información
Facultad de Humanidades
Universidad Nacional del Nordeste*

Resistencia, 2021

Catalogación según registro ISBN

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur :
Resistencia, Chaco, Argentina, 26 al 28 de junio de 2019 / Abeil Coelho-
Júnior [et al.] ; compilado por Rocío Laura Aguirre ; Aníbal Salvador
Bejarano ; Natalia Vanesa Britez ; coordinación general de Aníbal Salvador
Bejarano. - 1a ed. compendiada. - Resistencia : Universidad Nacional del
Nordeste. Facultad de Humanidades, 2021.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-3619-59-5

1. Ciencias de la Información. 2. Congreso. 3. Mercosur. I. Coelho-Júnior,
Abeil. II. Aguirre, Rocío Laura, comp. III. Bejarano, Aníbal Salvador, comp.
IV. Britez, Natalia Vanesa, comp.
CDD 020.982

Catalogación propia

Congreso de Ciencias de la Información del MERCOSUR (1º : 2019 jun. 26-
28 : Resistencia, Chaco, Argentina)

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del
Mercosur [recurso electrónico] / [comp.] Rocío Laura Aguirre, Aníbal
Salvador Bejarano; [colab.] Natalia Vanesa Britez; diseño Matías Nelson
Astorga Zalazar. – Datos electrónicos (1 archivo). – Resistencia [Argentina]:
Departamento Ciencias de la Información, FaHUM-UNNE, 2021. –

En línea: <http://ecim.unne.edu.ar/>

ISBN: 978-987-3619-59-5



ISBN 978-987-3619-59-5



Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur está bajo una Licencia Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Comité científico

Coordinadora: Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Adelaida del Carmen Gómez Geneiro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Agustina Gaona Villanueva (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Ángela Itatí Gauna (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Aníbal Salvador Bejarano (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Belarmina Benítez de Vendrell (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Berta Bonacorsi (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Blanca Estela Dieringer (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Carmen Silva (Universidad Nacional de Buenos Aires - Argentina)

Claudia Alejandra Soria Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Cristina Castelló (Universidad Autónoma de Entre Ríos - Argentina)

Débora Solange Saldívar (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Emilas Lebus (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Gabriela Barrios (Universidad Nacional del Nordeste)

Gustavo Liberatore (Universidad Nacional de Mar del Plata - Argentina)

Gustavo Simón (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Jaquelina Escalante (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Josefina Guadalupe Cargnel (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Juan Pablo Gorostiaga (Universidad Nacional de La Rioja - Argentina)

Marcela Redchuk (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Carmen Monzón (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Pilar Salas (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María Laura Rosas Rossi (Universidad de la República - Uruguay)

Marta Isabel Fernández (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Mirta Juana Miranda (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Natalia Vanesa Britez (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Patricia Pujalte (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Paulina Szafran (Universidad de la República - Uruguay)

Raúl Eduardo Moro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Rocío Laura Aguirre (Universidad Nacional del Nordeste)

Sandra Miguel (Universidad Nacional de La Plata - Argentina)

Sergio Luis Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Silvano Benito Moya (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Silvia Biale (Universidad Autónoma de Entre Ríos)

Silvia León (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Silvia Mateo (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Willans García (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

William Barbosa Vianna (Universidad Federal de Santa Catarina- Brasil)

Yanet Fuster (Universidad de la República - Uruguay)

Zaira Regina Zafalon (Universidade Federal de São Carlos - Brasil)

Comité organizador

Coordinadora: Lisandra Fabiola Silva (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Docentes

Alicia Bettina Palavecino

Ángela Itatí Gauna

Arnaldo Hernández Núñez

Blanca Estela Dieringer

Carlos Alfredo Prieto

Carolina Ileana Vargas

Claudia Alejandra Soria Ojeda

Diego Sebastián Latorre

Gladys Beatriz Castillo

Gladys Josefina Gómez

Jimena Gusberti

Juan Carlos Barrios

Lorena Orcola

Marcela Nancy Salto

María del Carmen Monzón

María Gabriela Barrios

Marta Isabel Fernández

Natalia Vanesa Britez

Nora Alejandra Ojeda

Raúl Eduardo Moro

Rocío Laura Aguirre

Washington Osvaldo Sosa

Willans Julio Edgardo García

No docentes:

Carolina Servin

Gabriela Matteucci

Juan H. Codutti

Luis Paniagua

Manuel Acuña

Matías Astorga Zalazar

Estudiantes:

Coordinadora: Johanna Ávalos

Carlos Alberto Socha

Guillermo Martínez

Hugo Javier Maidana

María Fernanda Blanco

Vanesa Liliana Encina

Profesionales:

César Alfredo Obez

(Técnico Museólogo - Chaco)

Myriam Gómez Román

(Licenciada en Ciencias de la
Información - Corrientes)

Contenido

Presentación 5

Eje temático: Alfabetización informacional en contextos globales Alfabetización informacional en contextos globales y locales de gobierno y ciudadanía digital / Coordinadora de mesa: Gilda R. Romero..... 7

Lei brasileira de acesso à informação: um marco à cidadania e governança estatal / Zeny Duarte & Bruno Oliveira dos Santos..... 7

Políticas institucionales de acceso abierto para publicaciones de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Una experiencia colaborativa / Alejandra Marcela Nardi..... 25

Propuesta de diseño de sistema de información para la investigación para el Centro de Recursos de Información para el Deporte Cubano / Alejandro Medina González & Sheyla Romero Arteaga..... 38

Investigadores del nordeste argentino en redes sociales académicas: Resultados preliminares / María Eugenia Gómez 56

Eje temático: Profesionales y unidades de información en la socialización del conocimiento / Coordinadora de mesa: Magalí Rosina Stafulki 69

Nivel de profesionalización de trabajadores en bibliotecas centenarias de Corrientes / María del Pilar Salas & Nora Alejandra Ojeda 69

Representación y valorización de las colecciones bibliográficas del Archivo General Dr. Héctor José Bóo, Provincia de Corrientes, Argentina / Adelaida del Carmen Gómez Geneiro, Virginia Celeste Sandoval & Jorge Arrael Soto Burgos..... 84

Expurgo de documentos en bibliotecas populares de la ciudad de Corrientes durante el período 2014/2015 / Jorge Arrael Soto Burgos 97

Eje temático: Experiencias innovadoras exitosas en unidades de información: innovación en procesos y servicios / Coordinadora de mesa: Silvia Mateo 111

Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia (Resistencia. Chaco): análisis del espacio, el mobiliario y colecciones centenarias / María del Pilar Salas, Esther Pintos, Valeria Navarro, María Paula Rolón & Iris Rohrmann..... 111

Tipologías documentales que intervienen en los procesos de gestión institucional en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco, Argentina) / Ana Delia Ruzich, Sergio Luis Ojeda, Gladys Beatriz Castillo, Mauricio David Álvarez & María Julia Speranza 124

Uma abordagem rápida e eficiente de descrição arquivística / Elías de Oliveira, Abeil Coelho-Junior, Lucas Bertoncello de Andrade & Marcos Alécio Spalenza 137

La gestión documental vinculada con alumnos y docentes en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco) / Gladys Josefina Gómez, Rocío Laura Aguirre, Natalia V. Britez, Marcela N. Salto & Fernanda Frasson Martendal 152

Diagnóstico de las colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones / Débora Solange Saldivar, Victoria Carolina Groschopf, Paula Mariana Wurm & Eliana Noemí Rodríguez 168

Eje temático: Tecnologías, tendencias y prácticas de mercado y formación: el surgimiento de nuevos nichos profesionales en ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Débora Solange Saldivar 183

Perfil profesional del Licenciado en Ciencias de la Información e inserción laboral en el ámbito privado en la ciudad de Resistencia – Chaco, período 2014-2016 / Mauro Ariel Sosa 183

A liderança como competência essencial para profissionais da Biblioteconomia: uma análise à luz dos estilos de liderança de Goleman e do Código de Ética Profissional / Maralyza Pinheiro & Daniela Spudeit 197

Modelos conceituais da IFLA e sua influência no RDA: um olhar sobre o LRM e o Project RDA 3R / Raildo de Sousa Machado & Zaira Regina Zafalon 207

Virtualización del Programa Archivística: experiencia en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia / Ana María Tangarife Patiño & Fabián Orlando Baena Henao 221

Eje temático: Gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación en procesos, servicios y productos de información / Coordinador de mesa: Washington Osvaldo Sosa 227

La gestión documental en los Institutos de Educación Superior de la provincia del Chaco: un análisis del Reglamento Orgánico Marco (ROM) / Fernanda Frasson Martendal & Ana Delia Ruzich 227

Digitalização de documentos: soluções de qualidade para acervos arquivísticos / Pablo Soledade & Zeny Duarte 240

Colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones. Acciones cooperativas para su tratamiento y difusión / Mirta Juana Miranda, Marlene Bar, Mabel Fleitas & Lorena Beatriz Leguizamón 254

Design de um Arquivo Digital de Partituras Musicais / Abeil Coelho-Júnior, Joyce Dias de Souza, Matheus Nogueira, Lucas Bertonecello de Andrade & Elias de Oliveira . 268

La evaluación de las producciones científicas en ciencias humanas y sociales, en contextos institucionales de la región NEA / Emilas Darlene Carmen Lebus, Berta Griselda Bonacorsi, Jorge Orlando Codutti, Adelaida del Carmen Gómez Geneiro & María del Carmen Monzón 280

Eje temático: La organización de recursos de información: nuevos contextos y estándares / Coordinadora de mesa: Alicia Bettina Palavecino 295

La pragmática de codificación de historias clínicas del paciente (The pragmatics of coding of the patient's records) / Virginia Bentes Pinto, Odete Máyra Mesquita Sales & Camila Regina de Oliveira Rabelo 295

Metadados de distintivos escoteiros e a perspectiva da memória institucional / Thais Ariane Amorim Correia & Zaira Regina Zafalon 304

Tratamento documental de quadrinhos eróticos: análise de catecismos e hentais / Etefania Cristina Pavarina & Zaira Regina Zafalon 321

Los marcos legales aplicados a la gestión documental en los establecimientos educacionales del nivel primario de la provincia del Chaco (Argentina) / Aníbal Salvador Bejarano, Marta Isabel Fernández, Hugo Raúl Robledo & Sandra Elisabeth Sotelo 335

El cofre de los intelectos, Open Access de tesis de grado, postgrado y de investigaciones del CONES – Paraguay / Luciana Dalila Coronel Chávez..... 349

Eje temático: Otras temáticas innovadoras vinculadas con el campo de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Ramona Faustina Medina 368

El uso de la Información para la calidad de vida. Entre flores y lectura - Proyecto de extensión / Fabiola Silva, Magalí Stafulki, Mariela Minig & Raúl Moro 368

Intersecciones conceptuales sobre el lenguaje, entre la Bibliotecología y la Lingüística / Carlos Gustavo Simón & Silvina Amelia Piccioni 379

La inclusión de softwares libres online para el desarrollo de habilidades comunicativas del Portugués LE en alumnos de la Licenciatura en Turismo de la UNNE (Argentina) / Marcela Alicia Redchuk & Jucilene de Melo Santos 388

Eje temático: Gestión de la información y del conocimiento, vigilancia tecnológica e inteligencia empresarial para la economía de mercado y el desarrollo sostenible / Coordinador de mesa: Raúl Eduardo Moro 398

Sistema de Gestión del Patrimonio: balance de aplicación y usos / María Gabriela Barrios & Ernesto Flores..... 398

Calidad en la gestión documental: Líneas Base y Norma ISO 30300 / Carolina I. Vargas & Gilda R. Romero 411

Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales / Carolina Ileana Vargas & Claudia Alejandra Soria Ojeda 422

Curso-taller en gestión de la información académica, científica y tecnológica para la comunidad académica de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM / Marlene Bar & Débora Solange Saldivar..... 433

Eje temático: Fundamentos teóricos y metodológicos de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Adelaida Gómez Geneiro 442

¿Bibliotecología latinoamericana o bibliotecología en Latinoamérica?: una mirada reflexiva del programa de la cátedra Recursos de Información y Servicios Bibliotecarios I del Departamento de Bibliotecología de la FHyCS-UNaM / Máxima Aideé Benítez & Julio Cesar Carrizo 442

Aportes de la Ética a la educación en el contexto de la biblioteca escolar / María Elena Radici & María del Carmen Monzón..... 454

Realidades diversas & problemas comunes ¿Qué, dónde, cómo, entre quiénes y para qué se produce en ciencias sociales y humanas? / Luis Justo Le Gall & Belarmina Benítez de Vendrell..... 467

Eje temático: Estudios cuantitativos y cualitativos para la evaluación de la ciencia y la tecnología: estándares, métodos y herramientas para la utilización de la información métrica en forma responsable y con impacto social / Coordinadora de mesa: Natalia Vanesa Britez..... 479

Los rankings de universidades / Rubén Alberto Morenate & Oscar Alberto Estigarribia 479

Bibliotecas universitarias como socios estratégicos en la evaluación de la investigación académica: Caso de éxito del servicio de bibliometría del Sistema de Bibliotecas UC / Denise Depoortere & Patricio Cortés..... 490

Elección de indicadores para estudio bibliométrico en la FHyCS-UNaM / Máxima Aideé Benitez, Julio Cesar Carrizo, Natalia Vanesa Nestasio & Héctor Abel Bareiro 504

Una experiencia de migración entre repositorios de la UNaM / Horacio Roque Picaza, Susana Eunice Jaroszczuk & Nélida Elba García..... 512

Eje temático: Experiencias innovadoras en la formación de profesionales de la información / Coordinador de mesa: Sergio Luis Ojeda..... 527

Experiencias y prácticas de alumnos avanzados de las carreras de Bibliotecología de la FHyCS-UNaM: Construcción de la Biblioteca Especializada del Programa de Semiótica / Cristian A. Cabrera & Milva E. Cantoni..... 527

Didácticas en Entornos Virtuales para el Aprendizaje: el caso de la Bibliotecología / Rubén Gonzalo Cabral 536

Integración pedagógica del conocimiento teórico-práctico de habilidades informacionales e investigativas en los estudiantes de Licenciatura en Teología de la Pontificia Universidad Católica de Chile / José Antonio Anguita González & Fray Paulo López Soto o.s.a 545

Índice de autores 560

Eje temático: Gestión de la información y del conocimiento, vigilancia tecnológica e inteligencia empresarial para la economía de mercado y el desarrollo sostenible

Coordinador de mesa: Raúl Eduardo Moro

Sistema de Gestión del Patrimonio: balance de aplicación y usos

María Gabriela Barrios & Ernesto Flores

rriosba@gmail.com, ernesdelpo@gmail.com

Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE); Dirección de Patrimonio, Instituto de Cultura del Chaco

Resumen

El Sistema de Gestión de Patrimonio⁶¹, comenzó a diseñarse en base a la experiencia de un Museo, planteándose al año la posibilidad del desarrollo de un sistema integral asumiendo dos líneas respecto de la política cultural: la necesidad modernizar la gestión pública y democratizar el acceso a los bienes culturales. Además, era necesario generar información confiable de las acciones culturales vinculadas al patrimonio, que permitan visibilizar una tarea muchas veces “invisible” y mejorar las condiciones de diagnóstico y planificación, como de evaluación. Desde ese momento se concretó la implementación de dos módulos generales: Registro de Actividades y Gestión Inventario de acervos.

En el período transcurrido (2011-2018) se realizaron numerosos ajustes requeridos desde y para su puesta en uso. Sin embargo, los mismos no han sido sistematizados, es por ello que nos proponemos generar un registro y balances de esos cambios, deteniéndonos en la construcción de categorías específicas del campo, a fin de reflexionar respecto de las tensiones y posibilidades que se generan en torno a la incorporación de tecnología para la organización de la información en instituciones de gestión pública.

Con responsabilidades y tareas diferentes, ambos autores hemos formado parte del desarrollo de este sistema, ello nos permite contar con información de la totalidad del período, como así también con la posibilidad de indagar en los registros de seguimiento que el mismo sistema dispone. Además, se realizaron entrevistas a informantes claves de este proceso.

Palabras clave: gestión de la información / acceso público a la información / documentos digitales / gestión cultural / prácticas institucionales

Museos y bienes patrimoniales

Según el código deontológico del International Council of Museums⁶² entendemos que “Un museo es una institución permanente sin fines de lucro al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, transmite y expone el patrimonio tangible e intangible de la humanidad y de su entorno para la educación, el estudio y el deleite” (ICOM, 2018).

⁶¹ En adelante SGP

⁶² Conocido como ICOM, Órgano consultivo del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas

En la provincia del Chaco existen alrededor de treinta y seis (36) museos, de los cuales nueve (9) funcionan bajo la órbita de la Dirección de Patrimonio Cultural del Instituto de Cultura del Chaco (Iturrioz y Echarri, 2018). Cabe mencionar que el Archivo Histórico Provincial “Monseñor Alumni” es una dependencia de dicha dirección. Este dato resulta importante dado que se incorpora al Sistema de Gestión Patrimonial con requerimientos precisos para su funcionamiento.

Las particularidades de los museos y las temáticas que en ellos se desarrollan funcionaron como un factor de debate a la hora de asignar las categorías de análisis o variables descriptivas del acervo patrimonial que están bajo su resguardo. Tipológicamente hablando y siguiendo los lineamientos del ICOM, podemos agrupar los museos vinculados al Arte (Museo de Bellas Artes Rene Brusau), Historia (Museo del Hombre Chaqueño Profesor Ertivio Acosta; Museo Histórico Regional Ichoalay; Museo Histórico Regional Isla del Cerrito; Casa, Museo y Sitio Histórico Luis Gernaldi); Ciencias Naturales (Museo de Ciencias Naturales Augusto Schulz; Museo, Casa, Jardín Botánico Augusto Schulz) y de Ciencias Sociales (Museo de Medios de Comunicación Raúl Delfino Berneri).

Según la Ley N° 6.201 *Ley de Museos de la provincia del Chaco*, en su artículo 5: “*Son funciones de los museos: a) La adquisición, investigación, documentación, conservación, restauración, interpretación, exhibición y comunicación de las colecciones. b) La investigación referida a los objetos y conjuntos de objetos museales, materiales e inmateriales, de su disciplina de base o entorno cultural. c) La organización periódica de exposiciones acordes con su naturaleza o especialidad. d) La elaboración y publicación de catálogos y monografías relacionados con su acervo.*”⁶³ Marco legal que orienta el quehacer de las instituciones museológicas e incorporamos aquí los archivos históricos. En este sentido consideramos importante indagar sobre el concepto de bienes culturales, para ello retomaremos lo consensuado a partir de la Convención para la Protección de Bienes Culturales de 1954 de la UNESCO. Desde allí, entendemos por bien cultural a: “Los bienes, muebles o inmuebles, que tengan una gran importancia para el patrimonio cultural de los pueblos, tales como los monumentos de arquitectura, de arte o de historia, religiosos o seculares, los campos arqueológicos, los grupos de

⁶³Ley sancionada y promulgada en el año 2008. Consultada en línea en: [<http://patrimonio.chaco.gov.ar/patrimonio>]

construcciones que por su conjunto ofrezcan un gran interés histórico o artístico, las obras de arte, manuscritos, libros y otros objetos de interés histórico, artístico o arqueológico, así como las colecciones científicas y las colecciones importantes de libros, de archivos o de reproducciones de los bienes antes definidos”⁶⁴.

Esta definición es base para la elaboración de la Ley Provincial N° 5556/05, Ley de Patrimonio Histórico, Cultural y Natural de la Provincia del Chaco, que en su artículo 4 contempla como bien cultural: “Inciso h) Colecciones y objetos: existentes en museos, bibliotecas y archivos así como otros bienes de destacado valor histórico, artístico, antropológico, científico, técnico o social. Inciso i) Fondos documentales: en cualquier soporte”.

La ley mencionada configura el encuadre jurídico e institucional en el que debieran desenvolverse las tareas de preservación, documentación y resguardo del patrimonio cultural de la provincia del Chaco. Punto de partida que orienta las definiciones en términos de política cultural que Instituto de Cultura del Chaco fija, entre las que destacaremos la creación del Sistema de Gestión Patrimonial (SGP). Esta iniciativa que tiene sus inicios en un único museo se proyecta de manera provincial para dar respuestas a diferentes demandas en relación al resguardo y promoción del acervo patrimonial. Peticiones que surgen tanto de las propias instituciones museológicas, como de agentes externos, como ser investigadores, visitantes de museos, docentes, estudiantes, familiares de donantes de colecciones, entre otros.

Punto de partida: de los registros sobre papel al soporte digital

Pierre Bourdieu (Bourdieu, 2010) en sus estudios sobre la relación entre el público de los museos y la propuesta cultural que éstos desarrollan, ha planteado la necesidad de incorporar la estadística como elemento para repensar la situación general de los museos. Un análisis de los resultados estadísticos, según el autor citado, revelaría el grado de acceso y la composición sociocultural del público asistente a los museos en determinados períodos. Su planteo apunta a la posibilidad de generar herramientas que nos permitan analizar la situación real de los museos y definir acciones culturales acordes a las

⁶⁴ Artículo 1 inciso a de la Convención para la Protección de los Bienes Culturales en caso de Conflicto Armado y Reglamento para la aplicación de la Convención 1954.

necesidades del público y a las definiciones políticas que, en nuestro campo de análisis, el Instituto de Cultura de la provincia del Chaco ha desarrollado.

Durante el año 2008 comienza la problematización de esta experiencia. Una de las autoras desde su rol de “directora a cargo” de un museo, se enfrenta ante la necesidad de responder a demandas de información básica de su espacio de gestión: por una parte respecto del número de visitantes, tipo de visitas, días y horarios de mayor frecuencia; por otro a cantidad de bienes inventariables, tipología, consulta de personas donantes, estado de conservación y necesidades de restauración.

¿Dónde estaba esa información? El público visitante firma un libro, escribiendo un mensaje o simplemente su firma. La institución archiva numerosos libros etiquetados por años, en su interior se separaban con carátulas por periodos y la identificación en alguna página se consignaba el cambio de mes. Para obtener el dato “número de visitantes” se contaban manualmente las firmas. En otros espacios similares, ese sistema estaba más pautado, registrando en un “gran libro” una serie de datos específicos que incluían número de DNI, edades, domicilio, y firma, como se trataba de una planilla con numeración correlativa, el dato estadístico era posible de obtenerse de manera instantánea “mirando el último registro” de cada mes. Así cada museo y archivo, registraba a “su” modo.

Como señalamos, el público visitante a los museos por lo general fue registrándose en diferentes formatos o planillas que con el pasar del tiempo y a partir de definiciones políticas en vistas a articular criterios similares con dichos espacios se planteó en primer lugar la homogeneización de criterios que se plasmarían en un registro único y común. En la *Planilla de Visitantes* se deja constancia de fecha y hora de la visita, tipo de visitante según tipología acordada (escuela/estudiante, familia, grupo, visita individual, turista nacional o extranjero), cantidad del contingente diferenciada por franja etárea, procedencia (país, provincia o ciudad) y quien realizó la atención de sala.

Museo Histórico Regional Ichoalay 2019						
FECHA	HORA	TIPO DE VISITANTE ESCUELA, FAMILIA, GRUPO, INDIVIDUAL, TURISTA NACIONAL O EXTRANJERO	CANTIDAD			PROCEDENCIA
DÍA Y NUMERO			hasta 14 años	15 a 30 años	mas de 30 años	CIUDAD, PROVINCIA, PAIS
						ATENDIDO POR

Ilustración 1: fotografía de planilla de registro de visitante -Museo Ichoalay, 2019-

De modo similar, el inventario de bienes o acervos de museos se constituía del fichaje o del libro de inventarios. Luego se disponía de planillas de tabla de textos en general, o planillas de cálculos en otros casos, que cada gestión traspasaba a la siguiente. Esas planillas eran disímiles respecto de los criterios de selección de la información relevada, como del formato requerido dentro de la misma institución como entre ellas. Así, el paso del registro en papel exclusivamente al formato digital, no representó una mejor gestión de la información, por el contrario se multiplicaron los registros sin proporcionar beneficios en cuanto a la generación de conocimiento alguno sobre el campo.

Así, el actual SGP, comenzó a diseñarse en base a la experiencia y registros iniciales del Museo del Hombre Chaqueño – y por ende se lo llamó Sistema de Gestión de Museos. Un año después de sus primeros usos, se planteó la posibilidad del desarrollo de un sistema para todos los museos, basado en dos grandes líneas respecto de la política cultural: la necesidad de modernizar la gestión pública y democratizar el acceso a los bienes culturales; y por otra parte, a fin de posibilitar la generación de información confiable respecto de las acciones culturales vinculadas al patrimonio, que permitan tanto visibilizar una tarea muchas veces “invisible” y a su vez mejorar tanto las condiciones de diagnóstico y planificación, como de evaluación. Desde ese momento y hasta la actualidad existen progresos en la implementación de dos módulos generales: Registro de actividades (“visitantes” inicialmente) y Gestión Inventario de acervos.

Esa instancia de diseño y desarrollo integral, demandó por un lado pensar un sistema que excede a los museos, incluyendo al Archivo Histórico –y a partir de él a los Archivos de los Museos- y otras áreas de gestión específicas del patrimonio material e inmaterial⁶⁵. Esto implicó desandar culturas institucionales particulares y aisladas de criterios generales. Además poder plantear “el Sistema”, no solo como gestión interna de la información sino como modo de sensibilización social sobre los bienes culturales patrimoniales.

En el período analizado (2011-2018), se realizaron numerosos cambios y ajustes requeridos desde y para su puesta en uso. Sin embargo los mismos no han sido

⁶⁵ En el transcurso de este tiempo, se aprobó el organigrama de gestión cultural del Instituto de Cultura del Chaco, creando la Dirección provincial de Patrimonio, y bajo su dependencia tres Departamentos: Técnica de Museos, Patrimonio Material, Patrimonio Cultural Inmaterial. Eso gesto la demanda de otros tres módulos más, que se encuentran en desarrollo pero aún no están disponibles para acceso público. Se trata del módulo de Sitios Arqueológicos y monumentos; Patrimonio Cultural Inmaterial; y Registro Provincial de Museos.

sistematizados hasta el momento. Es por ello que nos proponemos con esta ponencia generar un registro y balance de las modificaciones realizadas, deteniéndonos en la construcción de categorías específicas del campo, a fin de reflexionar respecto de las tensiones y posibilidades que se generan en torno a la incorporación de tecnología para la organización de la información en instituciones de gestión pública.

Con responsabilidades y tareas diferentes, ambos autores hemos sido parte del desarrollo y puesta en uso de este sistema, es por ello que contamos de información (documentos, notas de avances y requerimientos, tablas de comparación de categorías) de la totalidad del período, como así también contamos con la posibilidad de indagar en los registros de seguimiento que el mismo sistema dispone. Por otra parte, se realizan entrevistas a informantes claves de este proceso, especialmente a los profesionales que desarrollaron e implementaron el mismo⁶⁶ y los responsables de carga de distintas instituciones.

Diseño flexible: incorporación de otros espacios

El desarrollo del sistema, se fundó en dos grandes líneas respecto de la política cultural: la necesidad de modernizar la gestión pública y democratizar el acceso a los bienes culturales. Por otra parte, a fin de posibilitar la generación de información confiable respecto de las acciones culturales vinculadas al patrimonio, que permitan tanto visibilizar una tarea muchas veces “invisible” y a su vez mejorar tanto las condiciones de diagnóstico y planificación, como de evaluación. Debe recordarse que con anterioridad al SGP, no se registran estadísticas generales de ningún orden en el ámbito de la gestión de museos y archivos en dependientes del Instituto de Cultura de Chaco.

Durante el año 2012 comenzó a probarse en los demás museos detectando las necesidades particulares de cada uno, se incluyeron el Museo de Medios de Comunicación, el Museo Histórico Regional ubicado en la Isla del Cerrito, y el Jardín Botánico localizado en la ciudad de Colonia Benítez.

En 2013 se realizaron los primeros ajustes para contemplar demandas especiales: Museo de Ciencias Naturales, Museo de Bellas Artes, se incluyeron en el uso de ambos módulos, junto con el museo Ichoalay. Por otra parte comenzó el desarrollo de los Módulos de Gestión de Patrimonio arquitectónico y arqueológico.

⁶⁶Ingeniero en Sistemas de Información Juan Carlos Fernández y el desarrollador Leandro Romero.

Durante el mes de marzo de 2014, se realizó una revisión del funcionamiento del sistema informático ya con un volumen importante de datos cargados y estableciéndose requerimientos de ajustes y ampliación de las funciones del mismo en base a las nuevas demandas. Se incluyó en este periodo la carga del Museo Geraldí, como así también la necesidad de ampliación a un acceso on-line para los sistemas de carga y una visión de consultas pública. Hasta ese momento el sistema se denominaba Sistema de Gestión de Museos.

En el año 2015, se incorporan nuevos espacios, entre ellos el Archivo Histórico, por lo cual sumado a los módulos de gestión de patrimonios arquitectónicos y arqueológicos, se modifica la denominación a Sistema de Gestión de Patrimonio y se lo presentó públicamente.

A inicios de 2016, en ambos módulos están incluidos: 8 de los 9 museos provinciales dependientes de la Dirección de Patrimonio del ICCH en funcionamiento y el Archivo Histórico Provincial. Quedó pendiente la inclusión del Museo Petra Nestoroff de San Bernardo y se realizaron algunas conversaciones para contemplar la incorporación del Museo Indígena Coro Chelaalapi. La última incorporación en 2018, fue del Espacio Fondo Documental Luis Aledo Meloni. Como proyección a largo plazo, estos dos módulos pueden ser ofrecidos a los museos de la provincia que se incorporen en el Registro Provincial de Museos, debiendo solo habilitar nuevas consultas e informes.

La necesidad de homogeneizar criterios y definiciones

Para la carga de datos al sistema cada institución designó uno o dos responsables, en algunos casos distinguiendo por módulo y en otras para ambos módulos. Uno de los diseñadores, fue contratado para realizar las capacitaciones iniciales de uso y un seguimiento continuo, dispuesto a consultas por correo electrónico, y presenciales cuando la instancia virtual no alcanzaba. Si bien la incorporación de instituciones fue paulatina y consensuada, el uso efectivo del sistema presentó altas resistencias por parte de los trabajadores y/o directivos. Ello demandó cierto grado de amplitud en la definición de usos de categorías que rápidamente se identificaron como uno de los errores del sistema. Por ejemplo, “tipología de visitantes”, en una sola institución y con un único responsable de carga, registro en el primer año 93 denominaciones diferentes (solo por nombrar algunos: Alumno/s Terciario/s; Docente/s - Tutor/es; Alumno/s Secundario/s y

Primario/s; Alumno/s Especial/es; Turista y Otros; Tutores – Docentes, etc). En la comparación con los demás espacios, esta situación se reiteraba en esa categoría como en otras. Se realizó una revisión general y en base a los usos se cerraron la mayoría de las categorías obligando a opciones. A modo de ejemplo presentamos la estructura de “Tipo de actividad”:

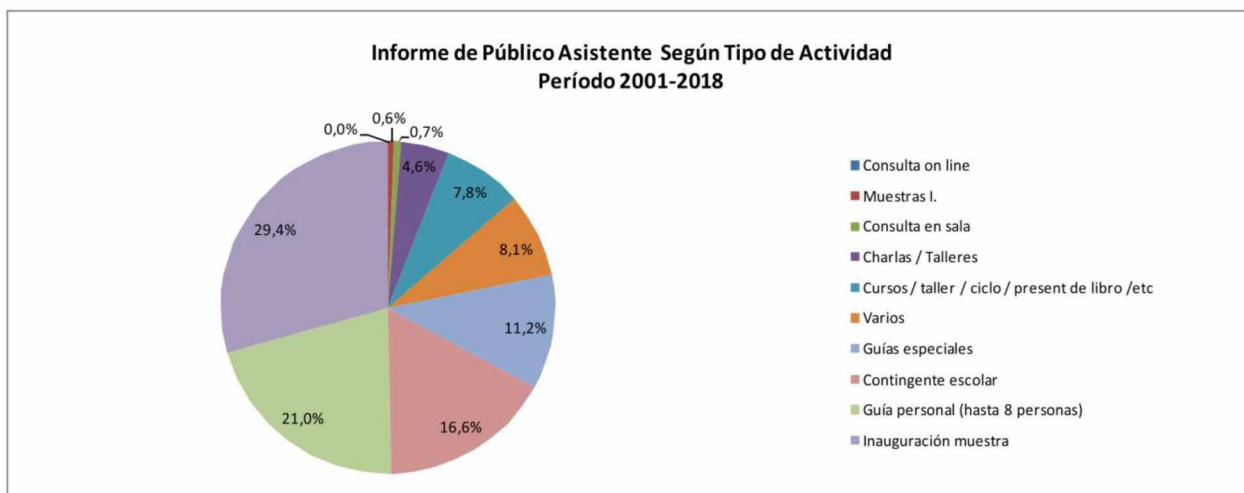
Atención Visitantes	Contingente escolar	grupo vinculado desde una institución escolar de cualquier grupo etéreo
	Guía personal	hasta 8 personas
	Guías especiales	contingentes o grupos No escolarizados, jóvenes o adultos; turismo, o actividades laborales, etc
Organización Eventos	Cursos / taller / ciclo / presentación de libro / etc.	
	Inauguración muestra en sala del museo	Temporales/ permanentes/
Biblioteca/Archivo	Consulta en sala	Para quienes tienen servicio de atención a público
	Consulta on line	Consultas sobre el acervo o material de archivo que se registra por correo electrónico, face, blog, SGP.
Préstamo de Sala	Varios	Uso del espacio del Museo a <u>otras instituciones</u> / grupos o personas
Extensión	Charlas / Talleres	Actividades que se realizan fuera del espacio físico del museo
	Extensión - Muestras Itinerantes	Actividades que se realizan fuera del espacio físico del museo

Esto permitió la posibilidad de generar informes, inicialmente por espacios y luego su adecuación a informes comparativos entre los mismos. El uso se fue ampliando, sin embargo, podemos observar que recién se instala su utilización en el 2014 y consolidándose en el 2016, cuando se articula que los datos que el mismo arroja sean tomados como informe de la Unidad de Planificación Sectorial (UPS) del Instituto de Cultura del Chaco.

El siguiente gráfico representa un acumulado – en términos porcentuales – de la cantidad de público asistente a los diferentes espacios que se encuentran bajo la coordinación de la Dirección de Patrimonio Cultural, durante el período 2011-2018. En él se puede apreciar la aplicación de las categorías definidas y las posibilidades del uso de la información generadas. Se hacen visible por primera vez el trabajo de consultas *on-line*,

la participación en *muestras itinerantes*, y las consultas en sala (de archivos y bibliotecas especializadas), a pesar de que en conjunto alcanzan solo el 1,3% del total. Cabe destacar, que si bien las *muestras itinerantes* representan un número de visitas inferior respecto del resto de las modalidades, su análisis con el dato de “localización” de la actividad, posibilita valorizar el alcance territorial y evaluar mejor esta propuesta de los diferentes museos. Prosiguen las *charlas y talleres* de iniciativa propia de los espacios con un 4,6%. La categoría *cursos/taller/ciclo/presentación de libro* con un 7,8% representa acciones propias de los museos en coordinación o articulación con otros actores. Por su parte la categoría *Varios* es una denominación que si bien puede ser ambigua, allí lo que se consignan son todas aquellas acciones organizadas por otros, donde la tarea del personal del museo se ajusta a la denominación general de “prestamos de sala”. *Guías especiales* un 11,2%. *Contingente escolar* es una de las acciones que mayor dinamismo le otorgan a los museos. Continúa *Guías personales (hasta 8 personas)* con un 21%. Y para finalizar el 29,4% del público asistente es asignado a la categoría *inauguración muestra*, que si contemplamos un análisis de conjunto e incorporamos el gráfico número 2, podremos concluir en que este valor es construido por el público que asiste especialmente al Museo de Bellas Artes.

Gráfico 1:



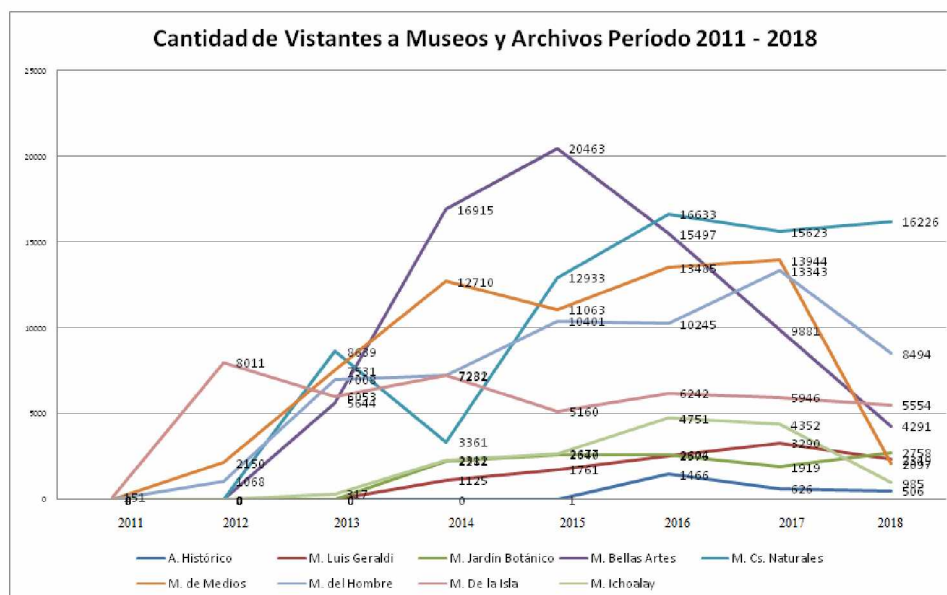
Elaboración propia, en base a registros de SGP, ICCH, 2019

El SGP permite la revisión de estos valores generales contrastando con el proceso de cada espacio, posibilitando identificar la singularidad de cada museo. Así podemos indicar que el Museo de la Isla del Cerrito concentra los valores máximos en guías de contingentes (escolares y turísticos); en tanto que el Museo del Hombre es el de mayor caudal de guías

personales y en la comparación revisión de origen de sus visitantes, resulta el museo con mayor número de visitantes nacionales y extranjeros.

El gráfico siguiente presenta la proyección de uso por institución en el período observado.

Gráfico 2:



Elaboración propia, en base a registros de SGP, ICCH, 2019

El módulo *Inventarios de Acervos* se diseñó con el fin de generar un registro único del acervo patrimonial que cada museo tiene bajo su resguardo. En principio y como se indicó anteriormente, la experiencia piloto se desarrolló con el Museo del Hombre Chaqueño y posteriormente se incorporaron gradualmente el resto de los museos e incluso el Archivo Histórico.

Cada espacio accede al sistema de forma independiente con un usuario creado desde la Dirección de Patrimonio Cultural que le permite crear o modificar acervos. Al momento de iniciar la creación de un nuevo acervo, automáticamente se genera un número de inventario o carga que no podrá eliminarse del sistema, incluso si el objeto se da de baja por destrucción, robo u otro motivo. Esta medida se diseñó para conservar un registro de la situación y el estado de preservación de los mismos. En relación a la tipificación de los objetos se preestablecieron las siguientes categorías:

- Audio/audiovisual
- Documentos

- Fotografía
- Objetos
- Especies vegetales
- Especies animales

Por otra parte el sistema incorpora como variable un campo descriptivo que permite conocer el Estado de Conservación y realizar un seguimiento de las intervenciones realizadas desde su ingreso en el Museo. Es posible consignar el autor en caso de que sea correspondiente o se conozca, el donante, la ubicación física (Reserva Técnica o en Exposición), una descripción genérica que permite describir minuciosamente el objeto, su apariencia, volumen, dimensiones, colores, texturas, etc.

Al observar el uso de este módulo, el proceso fue similar al de registro de actividades y visitas en cuanto a la gestión de categorías de información principalmente. La mayor complejidad se presentó respecto de las especificidades del tratamiento del “acervo”: del objeto material portador de un relato histórico, a la obra de arte, a las especies botánicas. Lograr categorías comparativas y a su vez guardar las especificidades sigue siendo aún hoy un desafío a sortear a partir del uso del mismo. La resistencia a la carga sistemática, de datos y de imágenes para la catalogación continúa siendo una dificultad, amparada en la falta de tecnología (no contar con fotógrafo, no contar con cámara, mala conexión a internet, etc.). En la actualidad y según los propios registros que arroja el sistema, los espacios han cargado en promedio 860 acervos cada uno, con los totales que se detallan en la tabla siguiente.

Tabla 1: cantidad de registros de acervos en SGP por Institución cultural

ESPACIO	Nº acervos en SGP
Archivo Histórico	758
Museo Hombre Chaqueño	743
Museo Bellas Artes	344
Museo Ciencias Naturales	2368
Museo de Medios de Comunicación	1457
Museo Ichoalay	1608
Museo de la Isla	407

Museo GeraIdi	50
Museo Jardín Botánico	241
EspacioMeloni	672

Elaboración propia, en base a registros de SGP -ICCH, 2019.

Si nos adentramos a revisar estos registros, un porcentaje importante -como señalamos- no está completo dado que no cuenta con imagen que permita su visibilidad en el catálogo público. Esto repercute en el acceso público a esos bienes patrimoniales, una serie de datos -parciales además- sin imagen que los contengan no constituyen una atracción al visitante virtual.

Lo concreto es que a 8 años del inicio de uso, las cargas de información en este módulo están centradas en las cargas “masivas” (migración de información de bases de datos previas) realizadas por el equipo central, aspirando a que ello motorizara revisiones, correcciones y carga de imágenes sistemáticas desde cada uno de los espacios. Eso no sucedió, ni como iniciativa de cada institución (a excepción de una el Museo Ichoalay), ni como orientación política de las sucesivas gestiones.

Conclusiones: aportes y desafíos

Hay un acuerdo en sostener las diversas actividades que abarca la gestión de la información. Parten de “a) identificar demandas y necesidades de información; b) mapear y reconocer flujos formales; c) desarrollar la cultura organizacional positiva en relación al compartir y/o socializar la información; d) proporcionar la comunicación informacional de modo eficiente, utilizando tecnologías de información y comunicación; e) prospectar y monitorear información; f) recoger, seleccionar y filtrar información; g) tratar, analizar, organizar, almacenar información, utilizando tecnologías de información y comunicación; h) desarrollar sistemas corporativos de diferentes naturalezas, buscando el intercambio y uso de información; i) elaborar productos y servicios informativos; j) fijar normas y estándares de sistematización de la información; k) retroalimentar el ciclo.” (Valentim, 2004). Estas actividades se realizaron en la experiencia presentada pero sin disponer de profesionales específicos del área en el equipo, por lo cual sin la formación previa, el proceso de conceptualización como herramienta para guiar la experiencia no estuvo presente. Sin lugar a dudas, se hubieran evitado numerosas dificultades de contar en el equipo con personal formado en el área de las ciencias de la información. Esto nos lleva a observar el acotado número de profesionales especializados en esta institución

pública y disponibles para integrar equipos interdisciplinarios de diseño se estas herramientas de organización digital en el ámbito del patrimonio histórico y cultural.

Respecto de la implementación del SGP como política cultural, identificamos dos falencias principales, que afectaron sobre todo el uso del módulo de inventarios. Por un lado, si bien fue acumulando distintas instancias de reconocimiento y validación institucional, no cuenta con un marco legal que disponga su implementación de modo formal. Por otra parte, en la implementación del uso, la discontinuidad de los responsables a cargo de la carga pero también de la coordinación general, provocaron la necesidad de un constante reinicio de capacitaciones y desgaste del único responsable de las mismas y del seguimiento. La elaboración de un manual de uso, si bien existía no circuló entre esos cambios de personal. Ambas dificultades son atendibles, la primera generando la normativa pendiente, la segunda ya comenzó a resolverse con la incorporación de guías en cada paso con ventanas desplegables.

Cuando señalamos como objetivo la creación de un registro único de inventario, informatizado y digital, no tensionamos debidamente su relación con el soporte analógico. Se nos plantea enfáticamente que, en el campo de los bienes culturales patrimoniales, el valor de la gestión de la información pone en tensión la valoración de la producción de información digital y la validez de esa información generada (Ninin y Simionato, 2018).

Esta revisión de la experiencia nos cuestiona en este sentido: ¿podemos abandonar el soporte papel? No, aún no, se trata nuevamente del utilizar el soporte digital para gestionar la información dentro de la institución y facilitar su acceso público. Sin embargo la “validez” en términos de veracidad y comprobación sigue estando fijada en el papel, en el documento analógico. Tanto para el registro de visitantes en “la planilla”, como en el acta de donación y su ficha básica de inventario, el soporte analógico concentra el valor documental. La versión digital de esos documento constituye una producción de “documento archivístico digital” (Santos, 2017) que es ordenadora, pero no sustitutiva del reconocimiento tanto de la autenticidad y confiabilidad asociada -exclusivamente aún- al soporte físico. Sin embargo, la tarea de construcción de archivos digitales, impulsa directamente el ordenamiento de los archivos analógicos:

En los dos casos la gestión de la información es esencial si el objetivo es obtener eficiencia de los procesos y las actividades y eficacia en los resultados a ser obtenidos. (PominValentin y Corda, 2017:1)

Bibliografía consultada

- Bourdieu, P. (2010) “El sentido social del gusto. Elementos para una sociología de la cultura” – Siglo XXI editorial – Buenos Aires –
- Candau, J. (2008) “Memoria e Identidad”- Del Sol editores- Bs. As.
- Cruz, M. (2007) “Cómo hacer cosas con recuerdos. Sobre la utilidad de la memoria y la conveniencia de rendir cuentas”- Katz Editores- Bs. As.
- Echarri, F. & Iturrioz M.(2018) “Museos del Chaco: relevamiento y análisis situacional” – Contexto Editores – Resistencia.
- ICOM. (2008) Comité permanente sobre la definición de Museo, perspectivas y posibilidades (MDPP). Consultado en línea en: [https://icom.museum/wp-content/uploads/2019/01/MDPP-report-and-recommendations-adopted-by-the-ICOM-EB-December-2018_ES.pdf]
- Ninin, D. M. y Simionato, A. C. (2018). Publicación de datos abiertos en instituciones de patrimonio culturales. *Palabra Clave (La Plata)*, 8(1), e056. <https://doi.org/10.24215/18539912e056>
- PominValentin, M y Corda, M. (2017) “Gestión de la información: dilemas y perspectivas” – En Palabra Clave (La Plata), octubre 2017, vol. 7, n° 1, e026. ISSN 1853-9912 - Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Santos, H. M. dos y Flores, D. (2017) Preservação do patrimônio documental arquivístico em ambiente digital. *Palabra Clave (La Plata)*, 7(1), e029. <https://doi.org/10.24215/18539912e029>
- Valentin, M. L. P. (2004). Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. Londrina: Infohome. Recuperado de: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88

Calidad en la gestión documental: Líneas Base y Norma ISO 30300

Carolina I. Vargas & Gilda R. Romero

ingcivargas@gmail.com, gilda.romero@gmail.com

Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

Resumen

La calidad de un producto (bien y/o servicio) se define en términos del grado con el que cumple con los requisitos del cliente, es decir “calidad es la percibida por el cliente”. La puesta en práctica de los enfoques de Gestión de Calidad se realiza mediante el diseño, implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad