

CAPÍTULO III

EL CIDTEL DEL INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TELECOMUNICACIONES – INICTEL

3.1 Consideraciones generales

3.1.1 Concepto

El Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL), es una institución pública descentralizada del Sub-Sector Comunicaciones del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con personería jurídica de Derecho Público Interno, tiene autonomía administrativa, económica y técnica además de su propio patrimonio.

Fue creado por mandato del Decreto Ley N° 19020 - “Ley General de Telecomunicaciones” del 9 de noviembre de 1971 – y por Decreto Ley N° 19884, con fecha 13 de abril de 1973, se expidió su Ley Orgánica e inició sus actividades ese mismo año.

La actual Ley de Telecomunicaciones declara INICTEL, de interés nacional y de importancia estratégica, el cual está regido por su propia normatividad. Sus actividades están orientadas principalmente a la investigación, capacitación, estudios y proyectos en el campo de las telecomunicaciones, brindando también asesoramiento y consultoría especializada a entidades públicas y privadas. Promoviendo y desarrollando programas de capacitación y especialización del personal de todos los niveles técnicos encargados de dirigir y operar los servicios de telecomunicaciones tanto del sector público como privado.

3.1.2 Visión

Tener un rol protagónico en el campo de la Investigación Aplicada, Capacitación y otros servicios técnicos en las tecnologías de información y telecomunicaciones, comprometiéndonos en el desarrollo tecnológico en el ámbito nacional, contribuyendo a la integración del país.¹⁸

3.1.3 Misión

Promover y participar en el desarrollo tecnológico, dando soluciones rápidas y económicas según la realidad nacional, en las tecnologías de información y telecomunicaciones; capacitando profesionales especializados y de mando medio; realizando investigación tecnológica, y actividades de consultoría y asesoría.¹⁹

3.1.4 Objetivos Estratégicos²⁰

- Orientar la información científica y el desarrollo tecnológico hacia el uso de nuevas tecnologías y productos técnicos, que sean económicamente competitivos y que contribuyan al fortalecimiento de expansión de las telecomunicaciones, en especial de las rurales, así como de las aplicaciones en teleeducación, telemedicina y teletrabajo, fomentando su comercialización por la empresa privada, mediante la transferencia de tecnología. Brindar servicios especializados que incluyan la verificación de estándares y homologación de equipos de telecomunicaciones, con altos índices de calidad y gestionando la realización de proyectos de cooperación internacional.

¹⁸ Perú. INICTEL. *Memoria 2000. Lima : 2001, p.6*

¹⁹ Ídem

²⁰ Ídem

- Difundir la aplicación de nuevas tecnologías mediante la capacitación, asesoría, proyectos, estudios, etc., para instituciones públicas y privadas, a través de alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales, logrando la optimización de los recursos y aprovechamiento de las herramientas de telecomunicación.
- Mejorar la infraestructura de equipos, para una óptima calidad en la formación integral de los alumnos y la prestación de los servicios e incentivar la creación de micro y pequeñas empresas en el campo de las telecomunicaciones y radiodifusión. Ejecutando acciones que permitan que esta infraestructura técnica y la experiencia del personal se mantenga a la vanguardia con los últimos adelantos tecnológicos.
- Incrementar el nivel de autofinanciamiento de nuestras actividades institucionales.
- Establecer filiales del INICTEL, que nos permitan la difusión de conocimientos y tecnologías en el ámbito nacional.

3.1.5 Evolución del CIDTEL 1978-1992

3.1.5.1 Gestión

Pérdida de nivel jerárquico

Durante el período 1978-1992, se pierde el nivel jerárquico y se limitan sus funciones a una Jefatura de División sin autonomía, debiendo realizarse la administración del CIDTEL bajo la supervisión constante de la Dirección de Capacitación. Este control revierte en el Centro negativamente, debido a que no se puede realizar ninguna acción sin contar con la aprobación del Director de Capacitación, el cual desconoce las funciones del CIDTEL, obstaculizando el buen funcionamiento de los servicios.

Renuncia de la Jefatura del CIDTEL

Ésta es encargada a un profesional ajeno a la Bibliotecología, lo que no permite una comunicación fluida con los profesionales del CIDTEL; acción perjudicial debido a que la Jefatura por desconocimiento, aplica una administración empírica, provocando un desequilibrio total en los servicios que brindaba el Centro; la Jefatura se encontraba físicamente lejos de los ambientes del CIDTEL (sala de lectura, biblioteca, etc.), lo que no permitía una concepción real de lo que ocurría en el Centro, ni del impacto de los cambios realizados en el comportamiento de los usuarios.

Pérdida de relaciones institucionales

Se pierden los contactos directos con entidades importantes como la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET) con sede en España, y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), con sede en Suiza; las cuales lograban que el CIDTEL participara activamente en reuniones nacionales e internacionales que se realizaban referente a políticas de centros de información, accediendo a donaciones y convenios, así como a cursos de capacitación que facilitaban el intercambio de información.

Al no contar la Jefatura con personal especializado e involucrado en el quehacer de la institución, y de las instituciones participantes, la información recibida de éstas no era manejada con la ética adecuada, y los trabajos conjuntos que se debían realizar no llegaban a buen fin. Estos hechos derivaron en una imagen negativa del Centro, propiciando una posición negativa en la participación del CIDTEL en eventos especializados.

Pérdida de presupuesto independiente

A partir de su incorporación a la Dirección de Capacitación, el presupuesto destinado al CIDTEL, pasa a incrementar el presupuesto de la Dirección, siendo compartido con las otras divisiones de la Dirección. Durante esta etapa no se considera al Centro como una necesidad, sino como una dependencia que sólo produce gastos (costos altos por adquisición de material bibliográfico y bajos ingresos por servicios ofrecidos), lo que consecuentemente lleva a posponer sus necesidades en adquisición de material bibliográfico, equipo, e infraestructura.

Pérdida de infraestructura

- Se elimina la Sala de Lectura y la Oficina de Jefatura, convirtiéndolas en aulas para enseñanza.
- El equipo informático y accesorios se destinaron como apoyo a la Dirección General y posteriormente pasaron a formar parte de los bienes de la Oficina de Asesoría Legal.

Pérdida de apoyo logístico y secretarial

Se eliminó el apoyo secretarial por considerarse innecesario, desplazando el personal nombrado a otra dependencia.

El manejo de los procesos de compras de material bibliográfico y donación debían de ser coordinados y realizados a través de la Dirección de Capacitación. Éstas sólo podían ser autorizadas por su Director.

3.1.5.2 Colección

La colección se encontraba integrada en tres áreas: biblioteca, hemeroteca y documentación. Los principales problemas que se presentaban eran los siguientes:

- Los procesos técnicos eran realizados en base a documentos obsoletos y deficientes
- No había políticas de adquisición, conservación y mantenimiento adecuados.
- Los libros eran reconocidos por su aspecto, no por sus códigos
- El proyecto de automatización de la colección adolecía de incongruencias, y los trabajos elaborados eran insuficientes para iniciarlo
- No existía presupuesto ni personal para el mismo

Libros

- Se limita la compra de material bibliográfico técnico y administrativo por falta de presupuesto.
- Los requerimientos de información técnica fueron desplazados por otros de mayor importancia, de acuerdo a indicaciones de la Dirección de Capacitación. (Ver Cuadro N° 1).

CUADRO N° 1

ADQUISICIÓN DE LIBROS 1994 – 2000

AÑOS	R.O.	R.D.R.	TOTAL INGRESOS	LIBROS TÉCNICOS	LIBROS ADMINIST.	TOTAL LIBROS	%
1994	***	***	***	234	3	237	***
1995	***	***	***	155	79	234	***
1996	***	***	***	63	69	132	***
+1997	180,800	90,000	270,800	261	51	312	7.34
*1998	200,000	85,000	285,000	562	109	671	3.85
**1999	140,307	74,624	214,931	382	92	474	4.81
2000	95,491	71,966	167,457	86	11	97	5.85
TOTAL	616,598	321,590	938,188	1743	414	2157	21.85

Fuente : Estadísticas de Servicios CIDTEL

R.O. : Recursos Ordinarios

R.D.R : Recursos Directamente Recaudados

+ El CIDTEL depende funcionalmente de la Dirección de Capacitación

* El presupuesto del CIDTEL es separado de la Dirección de Capacitación

** El Centro regresa a su condición de División, sin perder su presupuesto

***No había presupuesto independiente

- a. El cuadro muestra la evolución de las adquisiciones en ingresos ordinarios y directamente recaudados y las compras realizadas.
- b. Es importante anotar que durante el tiempo en que no existió presupuesto independiente (1994-1997), las adquisiciones se realizaron a través del Director de Capacitación; por ello no se tienen datos estadísticos de los recursos ordinarios ni de los recursos directamente recaudados.
- c. A mediados del año 97 el CIDTEL se hace cargo de la Administración del Servicio Internet por indicación de la Alta Dirección, y en el año 98 se le asigna un presupuesto mayor con el propósito de adquirir equipo informático adecuado para la atención del servicio. La idea central era generar recursos propios que permitieran que el Centro tuviera más ingresos para la compra de publicaciones.

En el año 1997 es cuando se adquiere la mayor cantidad de libros técnicos y administrativos, entre ellos parte de la colección UIT (Normas y Recomendaciones en Telecomunicaciones), la cual era indispensable para brindar un buen servicio de información. Posteriormente (1999) se completa la colección (en papel), y se inicia la adquisición en formato óptico. Es en este período que el CIDTEL regresa a su condición de Jefatura de División, sin perder su presupuesto, por indicación de la Alta Dirección del INICTEL. Paralelamente, en este tiempo se da comienzo a la política de austeridad del Estado, que determina un recorte importante en el presupuesto institucional y consecuentemente para el CIDTEL.

Revistas

- Se limitan las suscripciones por falta de presupuesto
- Por falta de conocimiento en el manejo de las mismas, las revistas son derivadas a la Dirección de Capacitación donde se distribuyen sin control ni supervisión de los profesionales del CIDTEL. Esto ocasiona que muchas de las suscripciones gratuitas se cancelen y pierdan. (Ver Cuadro N° 2)

CUADRO N° 2

ADQUISICIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS 1994 – 2000 (títulos)

AÑOS	R.O.	R.D.R.	TOTAL INGRESOS	PUBLICACIONES TÉCNICAS	PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS	TOTAL
1994	***	***	***	64	1	65
1995	***	***	***	25	2	27
1996	***	***	***	1	2	3
+1997	180,800	90,000	285,000	2	1	3
*1998	200,000	85,000	214,931	1	3	4
**1999	140,307	74,624	167,457	1	1	2
2000	95,491	71,966	0	0	1	1
TOTAL	616,598	321,590	938,188	94	11	105

Fuente : Estadísticas de Servicios CIDTEL

R.O. : Recursos Ordinarios

R.D.R : Recursos Directamente Recaudados

+ El CIDTEL depende funcionalmente de la Dirección General

* El presupuesto del CIDTEL es separado de la Dirección de Capacitación

** El Centro regresa a su condición de División, sin perder su presupuesto

*** No había presupuesto independiente

- a. En este cuadro al igual que en el anterior se observa la evolución de las adquisiciones de revistas; y cómo van disminuyendo con el transcurrir de los años.
- b. En el año 94 y 95 se elevan sustancialmente las adquisiciones de revistas técnicas. Un logro importante fue la adquisición de la colección IEEE (1994-1995), organización especializada en Telecomunicaciones, y que editaba más de 200 títulos de revistas especializadas por mes.

Esta sociedad sólo brindaba este servicio a ingenieros y Unidades de Información. Sin embargo, posteriormente (1996) se pierde esta suscripción a causa del desconocimiento del personal administrativo que realizaba las gestiones correspondientes.

Documentación y material especial

De acuerdo a la política de la Dirección de Capacitación se limitó la distribución de los documentos, informes técnicos, y de cooperación que llegaban al CIDTEL. Esta información usualmente se enviaba a los profesionales mediante alertas informativas.

(Ver Cuadro N° 3)

CUADRO N° 3

ADQUISICIÓN DE MATERIAL ESPECIAL 1994 – 2000

(Videos y CDs)

AÑOS	R.O.	R.D.R.	TOTAL INGRESOS	VIDEOS	CDs
1994	***	***	***	0	0
1995	***	***	***	0	0
1996	***	***	***	0	0
+1997	180,800	90,000	285,000	25	0
*1998	200,000	85,000	214,931	0	0
**1999	140,307	74,624	167,457	0	0
2000	95,491	71,966	0	0	0
TOTAL	616,598	321,590	938,188	25	0

Fuente : Estadísticas de Servicios CIDTEL

R.O. : Recursos Ordinarios

R.D.R. : Recursos Directamente Recaudados

+ El CIDTEL depende funcionalmente de la Dirección General

* El presupuesto del CIDTEL es separado de la Dirección de Capacitación

** El Centro regresa a su condición de División, sin perder su presupuesto

*** No había presupuesto independiente

- a. En este cuadro al igual que en los anteriores se observa la evolución del presupuesto referido a material especial del CIDTEL (videos y CDs).
- b. El año 97 es el único año en el cual se adquiere una importante colección de videos técnicos a la firma Bellcore, la cual sólo llega en octubre del año siguiente. Esta demora es causada por un manejo deficiente de la administración institucional, que determina que no se vuelva a adquirir este tipo de material.

3.1.5.3 Procesamiento técnico

Clasificación e Indización

El procesamiento de los libros se realizaba con una tabla CDU incompleta, la Tabla Málaga, las normas de AACR2 y el Tesauro de Telecomunicaciones de ENTEL-CHILE. Para la indización se contaba con el apoyo de profesionales ingenieros, quienes determinaban en base al tesauro, los descriptores que debían emplearse.

Debido al avance de la Electrónica y las Telecomunicaciones, la clasificación era cada vez más específica, lo que dificultaba su procesamiento; se creaban números arbitrariamente para tratar de determinar su clasificación. Estos números eran casi siempre extensos y los caracteres (números y letras), muy pequeños, lo que dificultaba al ubicarlos e impedía dar un buen servicio.

3.1.5.4 Servicios

Consulta, lectura y préstamo

- Se brindaban consultas internas y externas, personales y por teléfono. La atención se daba al personal del INICTEL y alumnos de universidades e institutos públicos y

privados.

- Posteriormente se limitó la atención a los alumnos de universidades públicas, a causa del terrorismo vigente en ese entonces.
- Se extendió el horario de atención hasta las 09:00 p.m. Sin ambientes adecuados y con una colección que no soportaba la demanda de información de los usuarios externos.

El préstamo a domicilio era sólo para el personal nombrado de la institución; sin embargo, el material bibliográfico más adecuado y reciente se encontraba en idioma inglés, lo que dificultaba las consultas de muchos alumnos que desconocían este idioma. Igualmente la falta de una base de datos computarizada dificultaba la búsqueda y ubicación de los temas solicitados. (Ver Cuadro N° 4)

CUADRO N° 4

SERVICIO DE CONSULTA, LECTURA Y PRÉSTAMO 1994 – 2000

AÑOS	TOTAL USUARIOS	TOTAL CONSULT/PREST.	TOTAL INTERNO CONSULT/PREST.	TOTAL EXTERNO CONSULT/PREST
1994	***	***	***	***
1995	***	***	***	***
1996	**387	774	371	403
1997	+655	1310	498	812
1998	1698	3396	2353	1043
++1999	2194	3291	2237	1054
+2000	*2067	3100	2387	713

Fuente : Estadísticas de Servicios CIDTEL

*** Inicio de la reorganización institucional / No hubo atención para usuarios externos

** Se realizan tres mudanzas en el mismo año

- Se elimina el turno vespertino/nocturno, por cuatro meses

+ Mudanza

++ Cambio de Director de Capacitación

- a. Durante los años 94 y 95 el servicio se brindó sólo al personal interno eliminándose la atención al público, a causa del terrorismo. En este tiempo no se realizaron estadísticas formales, y si más bien constantes inventarios de acuerdo a diferentes solicitudes de Auditoría y Alta Dirección.
- b. En 1996 se reinicia formalmente la atención del servicio externo, a pesar de los inconvenientes que se presentaron, como fueron las mudanzas, debido a que el Centro no era una prioridad. En consecuencia se realizaban los traslados de acuerdo a necesidad de ambiente.
- b. En 1998 y 99 el incremento continúa y los préstamos se elevan; pero a la vez se restringe del todo el servicio externo, debido a que no se cuenta con ambientes para la atención de los alumnos de INICTEL, ESUTEL y externos. Se decide entonces dar preferencia a los alumnos de la institución.

Fotocopias

- No había una máquina dedicada a este servicio, y se utilizaba la existente en la División de Logística
- El profesional en Hemeroteca realizaba el trámite correspondiente que consistía en: llenar formulario en la División de Logística; hacer firmar el formulario por el Jefe del CIDTEL y el Jefe de Logística; pagar en caja el importe requerido; realizar las copias. Este trámite engorroso, provocaba malestar en los usuarios. Generalmente se perdían varias solicitudes por el tiempo empleado. (Ver Cuadro N° 5)

CUADRO N° 5

SERVICIO DE FOTOCOPIAS 1993 – 2000

AÑO	TOTAL
1993	*
1994	*
1995	*
1996	*
1997	29,293 **
1998	45,680
1999	53,767
2000	26,465 ***
2001	19,658 ****

Referencia : Estadística de Servicios CIDTEL

* Estos años se daba el servicio, pero en un equipo de otra dependencia. No se llevaban estadísticas.

** Se adquiere -aproximadamente en el mes de julio- una máquina copidora para uso exclusivo del CIDTEL.

*** Por razones de mantenimiento, se suspendió el servicio; del mismo modo se suprimió la atención de los días domingos.

**** Se restringe el servicio sábados y domingo. La atención en el turno se reduce de 10:00 am a 9:00 de la noche

- a. Como se puede apreciar, los años 1998 y 1999, fueron importantes para el Centro pues el servicio creció significativamente debido al rango de Dirección que se tenía, recibiendo mucho apoyo.
- b. En los años comprendidos entre 1993 a 1996, no se brindaba el servicio.

Alertas

- Tenían periodicidad definida, y la información contenida era importante, pero la distribución no era la adecuada
- Los boletines sólo se repartían a las jefaturas, y éstas no realizaban la difusión entre el personal profesional
- La información era básicamente técnica y no se consideraba aquella relacionada a otras áreas

- El personal administrativo no recibía del CIDTEL material de difusión

3.1.5.5 Personal

El Cuadro de Asignación de Personal del CIDTEL antes del período estudiado era el siguiente:

- 01 Bibliotecario Jefe, encargado de la gestión y desarrollo del Centro
- 01 Bibliotecario encargado de la colección de libros
- 01 Técnico encargado de la colección de revistas
- 01 Técnico de apoyo en los servicios al público y Jefatura
- 01 Secretaria (apoyo a la Jefatura)
- 01 Auxiliar administrativo para atención al público

Los cambios en esta etapa, son los siguientes :

- Renuncia la titular de la División; un técnico y el personal secretarial son transferidos a otra dependencia. En consecuencia el CIDTEL se reduce de cinco trabajadores a dos.

Luego de la reorganización quedan dos trabajadores a quienes se coloca en la escala más baja de profesionales administrativos (P3) :

- 01 Profesional de Biblioteca (Bibliotecario)
- 01 Profesional en Hemeroteca y Documentación (Bibliotecario)

- Luego de estos nombramientos, el Director de Capacitación nombra como encargada del CIDTEL a una Profesional en Psicología, Jefa de Servicios Académicos de la Dirección de Capacitación, con retención de su cargo.

3.1.6 Situación del INICTEL 1993-2000

El 1993 se declaró en reorganización el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, INICTEL, constituyéndose una Comisión Reorganizadora con facultades para adoptar medidas destinadas a lograr su reestructuración orgánica y la racionalización administrativa del personal; asimismo, se autorizó a la referida Comisión a asumir transitoriamente la Dirección del INICTEL durante el Proceso de Reorganización, el mismo que concluyó en febrero de 1994.²¹

Es entonces que se ejecutan cambios en su organigrama estructural, siendo el más importante la fusión de las Oficinas de Apoyo con las Direcciones de Línea. La Oficina de Laboratorios se convierte en una Jefatura de División dentro de la Dirección de Investigación, y el CIDTEL dependiente de la Dirección de Capacitación.

Posteriormente, el INICTEL soporta varios cambios en la Alta Dirección: una en la Presidencia del Consejo Directivo, y cuatro en la Dirección General.

3.2 El Centro de Información y Documentación de Telecomunicaciones - CIDTEL

3.2.1 Concepto

El CIDTEL es una Jefatura de División que depende jerárquicamente de la Dirección de Capacitación del INICTEL y mantiene relaciones funcionales con todos los órganos del Instituto y con entidades de los sectores en el ámbito de su competencia.²²

²¹ Perú. INICTEL. *Memoria 1993. Lima : 1994. p.7*

²² Perú. INICTEL. *Reglamento de Organización y Funciones 2001. Lima : 2001. p.21*

3.2.2 Objetivos

El Centro de Información y Documentación de Telecomunicaciones- CIDTEL, tiene como objetivo proporcionar en forma oportuna, eficaz y eficiente, información y documentación técnica y científica referente a todas las áreas de las telecomunicaciones, al sector comunicaciones, y a todos los usuarios que así lo requieran.²³

3.2.3 Funciones

Son funciones del Centro de Información y Documentación de Telecomunicaciones:

- a) Planificar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades para la prestación de los servicios de información y documentación en forma oportuna, eficaz y eficiente.
- b) Formular, proponer y ejecutar acciones necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- c) Investigar, coordinar y evaluar la formulación de los presupuestos de los servicios de información y documentación.
- d) Coordinar y evaluar la formulación de los presupuestos de los servicios de información y documentación.
- e) Producir material informativo acorde con sus actividades.
- f) Brindar asesoría y servicio técnico especializado en el ámbito de su competencia.
- g) Dar cuenta de las comisiones y acciones que realice.
- h) Informar y opinar en asuntos de su competencia.

²³ Perú. INICTEL. *Reglamento de Organización y Funciones 2001*. Lima : 2001. p.21

3.3 Situación del CIDTEL

Terminado el proceso de organización en la Institución, los cambios que se realizaron en la Presidencia del Consejo Directivo del INICTEL, así como en la Dirección General. Afectaron directamente al CIDTEL. Esto permitió que las funciones y responsabilidades del Centro fueran modificadas en tres administraciones distintas.²⁴

3.3.1 Gestión

Se inician tres acciones concretas e inmediatas para recuperar el nivel y la imagen del CIDTEL :

3.3.1.1 Revisión y evaluación del reglamento y funciones

El cambio de jerarquía obliga a establecer mayor coordinación con otras dependencias, y se logra hacer prevalecer el criterio del profesional bibliotecólogo en la elaboración de normas a ser implementadas, y en las funciones reales que el CIDTEL debía cumplir.

3.3.1.2 Adquisición de material bibliográfico y hemerográfico

Como parte de una estrategia, se realiza conversaciones con los profesionales de dependencias técnicas, ayudándolos en la búsqueda de bibliografía de apoyo para el dictado de cursos internos y externos. Esta acción logra reunir un grupo importante de ingenieros sensibilizados en la situación del Centro, quienes avalan la solicitud de material propuesto para adquisición, y ayudan a recuperar datos importantes para el logro de publicaciones libres de pago. Esta gestión es aceptada por el Director de

²⁴ Perú. INICTEL. *Memoria 1994. Lima : 1995. p.5*

Capacitación, delegando a partir de este hecho a la Jefatura del CIDTEL, la coordinación total de las compras. De esta manera, gestiones similares son aplicadas para las publicaciones periódicas, las cuales empiezan a ser prioritarias para la elaboración de cursos de especialidad.

3.3.1.3 Adquisición de equipo de cómputo

Para el logro de esta meta se realizan búsquedas y alertas manuales, las cuales son difundidas por teléfono a los usuarios, quienes empiezan a tomar conciencia sobre el rol del Centro.

Esta estrategia de como resultado que el personal directivo apoye al CIDTEL, ordenando se adquiera equipo de cómputo adecuado, y considere conveniente destinar el 21% del monto por pago de matrícula que realizan los alumnos en cada semestre, como un medio para incrementar los magros ingresos del Centro.

Se inicia entonces, la creación de bases de datos en Microisis : Cidtel, Admini, Inicte y Revist, con las que se inician nuevos servicios.

3.3.2 Colección

3.3.2.1 Biblioteca

Se crean dos bases de datos en Microisis: una para los libros técnicos en Electrónica y Telecomunicaciones, y otra para las revistas técnicas en donde se incluyen todos los términos sugeridos por el grupo de ingenieros que apoyaban al Centro.(Ver Cuadro N°6)

CUADRO N° 6
INGRESO DE REGISTROS 1994-2000
BASE DE DATOS BIBLIOGRÁFICA CIDTEL

AÑO	ADQUIRIDA	CIDTEL DONADA	BIB. ANTIGUA	TOTAL REGISTROS
1994	234	180	30	444
1995	155	240	42	437
1996	63	110	25	198
+1997	261	74	226	561
1998	562	68	384	1024
1999	382	42	298	722
2000	86	125	262	473
TOTAL	1743	839	1,267	3,849

Fuente : Estadísticas de Servicios CIDTEL

+ El CIDTEL depende funcionalmente de la Dirección General

1. En el cuadro se puede observar el movimiento de la bibliografía ingresada al CIDTEL. En un principio considerando la conveniencia de no ingresar material antiguo no relevante (1994-1996).

2. Posteriormente, a partir de 1997 se decide ingresar el total de material bibliográfico debido a su inclusión en el inventario de bienes culturales, lo que obliga a no descartarlos; y de acuerdo a una observación de la Auditoría Interna. Este proceso se inicia con miras a realizar en el futuro un descarte oficial.

Por otro lado se observa la bibliografía donada por instituciones afines al INICTEL, la cual sin embargo no mejora la calidad de la colección. En este caso se limita la

aceptación de bibliografía repetida, iniciando una serie de conversaciones, exponiendo los motivos de limitaciones de espacio principalmente.

3.3.2.2 Hemeroteca

En el caso de las publicaciones periódicas, al haberse perdido una gran cantidad de suscripciones; se busca el apoyo del personal técnico en telecomunicaciones quienes facilitar tarjetas de suscripción y contactos, para lograr algunas renovaciones. Esta labor tuvo un efecto importante en la Dirección de Capacitación, por lo que se destinó una cantidad mayor para la adquisición de algunas publicaciones técnicas. (Ver Cuadro N°7)

CUADRO N° 7

INGRESO DE REGISTROS 1994 – 2000 / BASE DE DATOS REVIST

AÑOS	REVIS. TEC. ADQUISICIÓN	REVIS T. TEC. DONACIÓN	REVIST ADML. ADQUISICIÓN	REVIST ADM. DONACIÓN	TOTAL TÍTULOS
1994	64	76	1	8	141
1995	25	36	2	7	63
1996	1	22	2	8	25
+1997	2	15	1	14	32
1998	1	17	3	11	32
1999	1	14	1	9	16
2000	0	18	1	10	19
TOTAL	94	198	11	67	328

Fuente: Estadística de Servicios CIDTEL

+ El CIDTEL depende funcionalmente de la Dirección General

1. En el cuadro se puede observar el movimiento de la bibliografía ingresada al CIDTEL. En un principio considerando la conveniencia de no ingresar material antiguo no relevante (1994-1996).
2. Posteriormente, a partir de 1997 los ingresos bajan debido a la falta de presupuesto para adquisiciones y se inicia el ingreso de la información más antigua e importante.
3. De igual manera se puede observar la diferencia entre lo adquirido en los años 1994 a 1996, gracias a la ingente compra de publicaciones.

3.3.2.3 Documentación y material especial

El área de documentación quedó anulada debido a la falta de información que ya no se derivaba al Centro. Asimismo, de acuerdo a las nuevas políticas implantadas, el personal técnico dejó de participar en conferencias y seminarios a los cuales asistía regularmente. Durante el período estudiado, esta situación no se revirtió y por el contrario se agudizó.

3.3.3 Procesamiento Técnico

3.3.3.1 Clasificación e Indización

Se toma como base el Tesauro de Entel-Chile inicialmente, pero luego de observar sus limitaciones y falta de actualización, se decide establecer términos especiales para telecomunicaciones ya que no se contaba con tesauros especializados en el área.

Se modifica entonces el tratamiento de la colección, cambiando la terminología que se

utilizaba. Para esto se solicita la ayuda de personal técnico (ingenieros), y en conjunto se elabora una relación de temas técnicos, los cuales son ingresados a la base de datos, logrando buenos resultados en el Servicio de Consulta y Préstamo.

3.3.3.2 Catalogación

- Se continúa utilizando la Tabla Málaga para la notación interna.
- Para la ubicación del material bibliográfico en los estantes se toma como patrón a seguir la relación elaborada por los bibliotecólogos e ingenieros.
- Se incluye el número correlativo de la base de datos CIDTEL como un código de identificación más para los libros, el que se coloca en la parte superior el lomo de cada libro.
- Posteriormente se adicionan los códigos de barras aumentando al número correlativo de la base, una letra inicial correspondiente a cada base: L para la colección técnica y A para la colección administrativa y otras, según fuera el caso.
- Se elimina la reproducción de fichas de catalogación y se coloca directamente los datos del libro (catalogación) en la computadora, tomando las normas AACR2 como patrón a seguir.

3.3.4 Servicios

3.3.4.1 Consulta, Lectura y Préstamo

Las consultas se incrementaron gracias a la adquisición de material bibliográfico especializado. Paralelamente se realizaron cambios de ambientes que fueron beneficiando paulatinamente la atención en el CIDTEL. El horario se recortó con proyección a incrementarlo en la medida que hubiera demanda.

3.3.4.2 Fotocopias

Para atender este servicio se destinó inicialmente una máquina usada que trabajaba con dificultades. Sin embargo, y debido al incremento de los usuarios, se tomó en consideración la adquisición de un equipo nuevo y exclusivo para estos fines.

3.3.4.3 Promoción y Difusión

Este servicio se inicia con el uso del correo electrónico. En una primera fase, como apoyo en las comunicaciones internas del CIDTEL, con el personal profesional y técnico especializado. Posteriormente fue desarrollado por los ingenieros de la Institución, participando el Centro activamente y aplicándolo en los envíos de Diseminación de la Información.

3.3.4.4 Personal

El Cuadro de Asignación de Personal quedó conformado de la siguiente manera²⁵ :

1 Jefe de División

Profesional Bibliotecólogo con autoridad total en la gestión del Centro: adquisiciones, directivas, etc.

1 Profesional III en Biblioteca

Responsable del manejo de la colección y procesos técnicos

1 Profesional III en Hemeroteca y Documentación

Responsable de la atención de los servicios de difusión, atención a usuarios y demás servicios

²⁵ Perú. INICTEL. *Cuadro de Asignación de Personal*. Lima : 2001. p.8

6 Asistentes

Estudiantes de diversas disciplinas, con los que se da curso a todos los nuevos servicios proyectados, quienes trabajan bajo la dirección y supervisión de los profesionales del Centro.

3.4 Usuarios

El CIDTEL tiene dos tipos de usuarios (Ver Cuadro N° 8)

3.4.1 Internos

Denominaremos usuarios internos a las personas que pertenecen al INICTEL (alumnos y trabajadores). (Ver Cuadro N° 8)

3.4.2 Externos

Los usuarios externos son todos aquellos que no pertenecen a la Institución. (Ver Cuadro N° 8)

CUADRO N° 8

COMPORTAMIENTO DE USUARIOS 1994 – 2000

AÑO	INTERNOS	EXTERNOS	TOTALES
1994	****	****	****
1995	***	***	***
1996	186	201	**387
1997	251	404	**655
1998	1178	520	1698
1999	1494	700	2194
2000	1602	465	*2067

Fuente: Estadística de Servicios CIDTEL

**** El CIDTEL entra al proceso de reorganización

*** Se realizan tres mudanzas en el mismo año

** Una mudanza en cada año

* Se elimina el turno de noche por 4 meses, traslado de material bibliográfico

+ Cambio de Director de Capacitación

- a. Durante los años que se presentan el movimiento de usuarios fue irregular debido a la deficiente gestión que se aplicó. Es así como en el año de la reorganización los servicios del CIDTEL no tuvieron la importancia adecuada: Una de las causas fue la cancelación del acceso a estudiantes de universidades estatales por temor al terrorismo. A esto se añadió la falta de material bibliográfico y equipo que permitiera una buena atención.

- b. El CIDTEL no era considerado una prioridad en el desarrollo institucional, y sí por el contrario una dependencia que sólo originaba egresos más no ingresos.
- c. A partir de 1996 esta situación cambia debido a la presencia de autoridades comprometidas en el quehacer bibliográfico, lo que permite apoyar la gestión de la Jefatura del CIDTEL e iniciar de esta manera el desarrollo del Centro de Información. Sin embargo no se logra aún el consenso sobre la importancia del CIDTEL a nivel de la Alta Dirección. En este año también se realiza la cuarta mudanza de ambiente.
- d. Es en el año 1997 en que se inicia el resurgimiento del CIDTEL debido a la gestión de su Jefatura y al apoyo de la Dirección General, dependiendo funcionalmente de ella y manteniendo la independencia de su presupuesto nuevamente; lo que le da un lugar preponderante en el quehacer de la Institución. En este año también se da la quinta mudanza de ambiente, pero esta vez con realismo pues se consideran los diferentes servicios que presta el CIDTEL y se reactiva el proyecto de infraestructura especialmente diseñada para Centros de Información.
- e. En los años que continúan (1998-1999), el CIDTEL tiene su apogeo debido al encargo de la Alta Dirección para ejecutar la Administración del Servicio Internet Externo. Esta acción logra situar al CIDTEL como una dependencia importante dentro de la Institución y permite que muchos usuarios conozcan INICTEL y por consiguiente el CIDTEL. El marketing aplicado para la difusión de las Cabinas Públicas incorpora los servicios de Biblioteca incrementándose la demanda. Este avance sin embargo no llega a ser mayor por un nuevo cambio en la Dirección de Capacitación, el cual elimina la atención en el turno de noche y sábados.

3.4.3 Necesidades de Información

Debido a los temas especializados que se manejan en el Centro, las necesidades de información de los usuarios varían sustancialmente. Es así que tenemos tres tipos de bibliografía (Ver Cuadro N° 9) :

CUADRO N° 9
NECESIDADES DE INFORMACIÓN

TIPO DE INFORMACIÓN		
BÁSICA	TÉCNICA	ESPECIALIZADA
FÍSICA GENERAL	FIBRA ÓPTICA	TRANSMISIONES
ELECTRICIDAD BÁSICA	MICROPROCESADORES	COMUNICACIONES
ELECTRÓNICA BÁSICA	TELEMÁTICA	CONMUTACIÓN
MATEMÁTICA	CABLEADO ESTRUCTURADO	MÓVIL
OFIMÁTICA	ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS	RDSI
	RADIOCOMUNICACIONES	SEÑALIZACIÓN
	CONECTIVIDAD	FIBRA ÓPTICA
		MICROONDAS
		INALÁMBRICAS
		CATV

Fuente : Estadística de Servicios CIDTEL

3.4.3.1 Básica

Aquella destinada a los alumnos de ESUTEL, debido a que son egresados de colegios secundarios en su mayoría. Esta bibliografía se encuentra principalmente en idioma

español, y abarca temas básicos y de inicio en telecomunicaciones, y también es usada por algún público que utiliza el servicio.

3.4.3.2 Técnica

Bibliografía orientada a personal con estudios técnicos en Electrónica y Telecomunicaciones. También al igual que la básica, está en idioma español, aunque existen pequeñas colecciones en inglés. Se orienta al terreno de información práctica más no así de los conceptos.

3.4.3.3 Especializada

Dirigida principalmente a los profesionales en Ingeniería Electrónica del INICTEL, se encuentra casi totalmente en idioma inglés y francés. Para estos usuarios, las necesidades de información son puntuales; ellos requieren que sea muy específica.

Esta colección es también para aquellos que han seguido cursos de Postgrado y Maestrías. Se orienta principalmente hacia tecnologías de la información y académicas.

En este rubro se encuentra la información sobre gestión de las telecomunicaciones, de la cual se almacenan los reportes que se reciben en el Centro.