



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES

# Departamento de Información Bibliográfica



6/nov/2014

<http://bibloteca.uaa.mx/>



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES

# Departamento de Información Bibliográfica

## APLICACIÓN DE PRÁCTICA EXITOSA PARA LA CERTIFICACIÓN DE BIBLIOTECAS DE RESBIUC



25/11/2014

<http://bibloteca.uaa.mx/>



## Departamento de Información Bibliográfica

Su objetivo es fortalecer e impulsar el desarrollo de las diferentes áreas del Sistema para que cuenten con las condiciones necesarias que permitan responder con servicios de excelencia a las demandas de los usuarios.





**Desde el 2001 el DIB de la UAA se propuso certificarse, y con el sustento de FOMES (Fondo de modernización para la educación superior) además con la gestión de apoyo por parte del Dr. Julio Rubio Oca quien fungía entonces como sub-secretario de Educación Pública, se resuelve aplicar una certificación del total de todos sus procesos administrativos, bajo la Norma ISO 9001-2000**





**Fue un reto para el sistema bibliotecario (compuesto entonces de 1 biblioteca central, 2 especializadas, (1 de las áreas de ciencias de la salud y el diseño y la construcción y otra de ciencias agropecuarias), 2 de enseñanza media y 6 hemerotecas).**





**Debimos partir entonces de desarrollar los procesos y procedimientos, que a su vez estarían supeditados a mejoras continuas conforme a la norma**





**Tuvimos que analizar y  
reducir problemas y  
establecer mejoras en  
productos, servicios o  
procedimientos**







**Como toda biblioteca en proceso de certificación, debimos replantear los objetivos, tuvimos que enganchar a los cuatro procesos básicos de administración: planificar, organizar, dirigir y controlar.**





# RESPONSABILIDAD?

De acuerdo a la norma, punto 5

Responsabilidad de la Dirección



25/11/2014

<http://bibloteca.uaa.mx/>



# Fue quien tomó el rol que marca la norma en su apartado 5.5.1 Responsabilidad de la dirección.

(Número de referencia, 2008) Norma  
Internacional traducción oficial, Ginebra Suiza





# Que tuvo que planear la Dirección

## 4 Sistema de gestión de la calidad:

- \* 4.1 Requisitos generales
- \* 4.2 Requisitos de la documentación.

## 6 Gestión de los recursos

- \* 6.1 Provisión de recursos
- \* 6.2 Recursos humanos.
- \* 6.3 Infraestructura.
- \* 6.4 Ambiente de trabajo.

## 7 Realización del producto:

- \*7.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio.
- \*7.2 Procesos relacionados con el cliente.



(Número de referencia, 2008) Norma Internacional traducción oficial, Ginebra Suiza



## Ideamos e implementamos política de calidad, misión y visión

**Política:** Proporcionar de manera eficaz servicios de información bibliográfica

**Misión :** Proporcionar servicios que correspondan a las necesidades de la sociedad.

**Visión :** Ser uno de los sistemas bibliotecarios más actualizados y completos del país.





**Trabajar en este proceso de certificación en el año 2004 fue una experiencia fue agotadora a nivel mental, emocional y físico.**





25/11/2014

<http://biblioteca.uaa.mx/>



**Cuáles fueron los  
resultados ?**

**Esperados**

**ó**

**Deseados**





**Fue un ejercicio interesante,  
puesto que puso de  
manifiesto las fortalezas con  
las que contamos, las  
oportunidades para mejorar,  
las debilidades para  
fortalecer y las amenazas que  
combatir**





Se contemplaron los principales logros, mejoras y obstáculos encontrados en el proceso para obtener la certificación de calidad y los retos que enfrentábamos para su mantenimiento.





**El alcance de calidad del departamento fueron los procesos y procedimientos de todas las áreas y secciones del mismo.**





**El alcance de calidad del departamento fueron los procesos y procedimientos de todas las áreas y secciones del mismo.**





## Departamento de Información Bibliográfica

- ❖ **La Sección de Selección y Adquisición**
- ❖ **La Sección de Proceso Técnicos**
- ❖ **La Sección de Servicios al Público**
- ❖ **La Sección de Servicios Informáticos**
- ❖ **La Sección de Biblioteca virtual**





**Los objetivos estaban muy claros en el sentido de lo que se quería y se pretendía realizar, para que el sistema bibliotecario modificara conforme a un enfoque basado en la calidad.**





## Lo más importante !!!

- \* Enriquecer y actualizar colecciones que correspondieran en calidad y cantidad.
- \* Implementar sistemas automatizados en línea.
- \* Fortalecer la infraestructura del sistema bibliotecario.
- \* Promover cursos de formación, capacitación y profesionalización.
- \* Promover el uso de las bibliotecas, mediante programas de formación de usuarios y difusión de los servicios





# Como fue la capacitación para el proceso?





**Fue adecuada en el sentido que se realizó un análisis de competencias laborales al personal de todas las áreas del departamento**





**En cuanto a la infraestructura y adecuación de los espacios físicos, edificios, y servicios asociados, no se tuvo problema alguno debido a la constante gestión de los recursos que se lograron hicieron para lograr una adecuada certificación.**





25/11/2014

<http://bibloteca.uaa.mx/>



# LAS AUDITORIAS

*"En todo estamos bien y que no vengan a decirnos como hacer nuestro trabajo al fin y al cabo yo soy el que lo hace"*





**El reforzamiento llegó cuando fueron las auditorías externas y que nos “quitaron” las mascararas, fue entonces que el porcentaje de involucramiento fue subiendo como la espuma.**





## Exitos

- Ser pioneros en certificación en bibliotecas.
- Los compromisos de las autoridades.
- La gestión de los recursos.
- La organización en el depto.
- El nivel de satisfacción del usuario.
- El crecimiento en todos sentidos del depto.

<http://bibloteca.uaa.mx/>







## Agradecimiento

- Dr. Rafael Urzúa Macías
- Mtro. Netzahualcoyotl López Flores
- Moisés Rangel y equipo.
- Personal del DIB
- CP. Irma Graciela de León García





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES

**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**



**LRI GUILLERMO RODRÍGUEZ DOMINGUEZ  
DEPTO. DE INF. BIBLIOGRÁFICA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES**



25/11/2014

<http://bibloteca.uaa.mx/>