

# **Desarrollo de competencias para optimizar los servicios bibliotecarios certificados en la UAQ (ISO 9001:2008) mediante el uso de recursos digitales.**

Dirección General de Bibliotecas  
Universidad Autónoma de Querétaro  
Santiago de Querétaro, Querétaro, México

Guanajuato, Gto., México 7 de Nov 2014

“En un ambiente de integridad y orden en la Universidad Autónoma de Querétaro nos comprometemos a aplicar la calidad en los programas académicos, en los servicios y en la investigación.

Mejoramos continuamente para superar las expectativas académicas de los alumnos y el servicio que brindamos a los trabajadores y a la sociedad.”



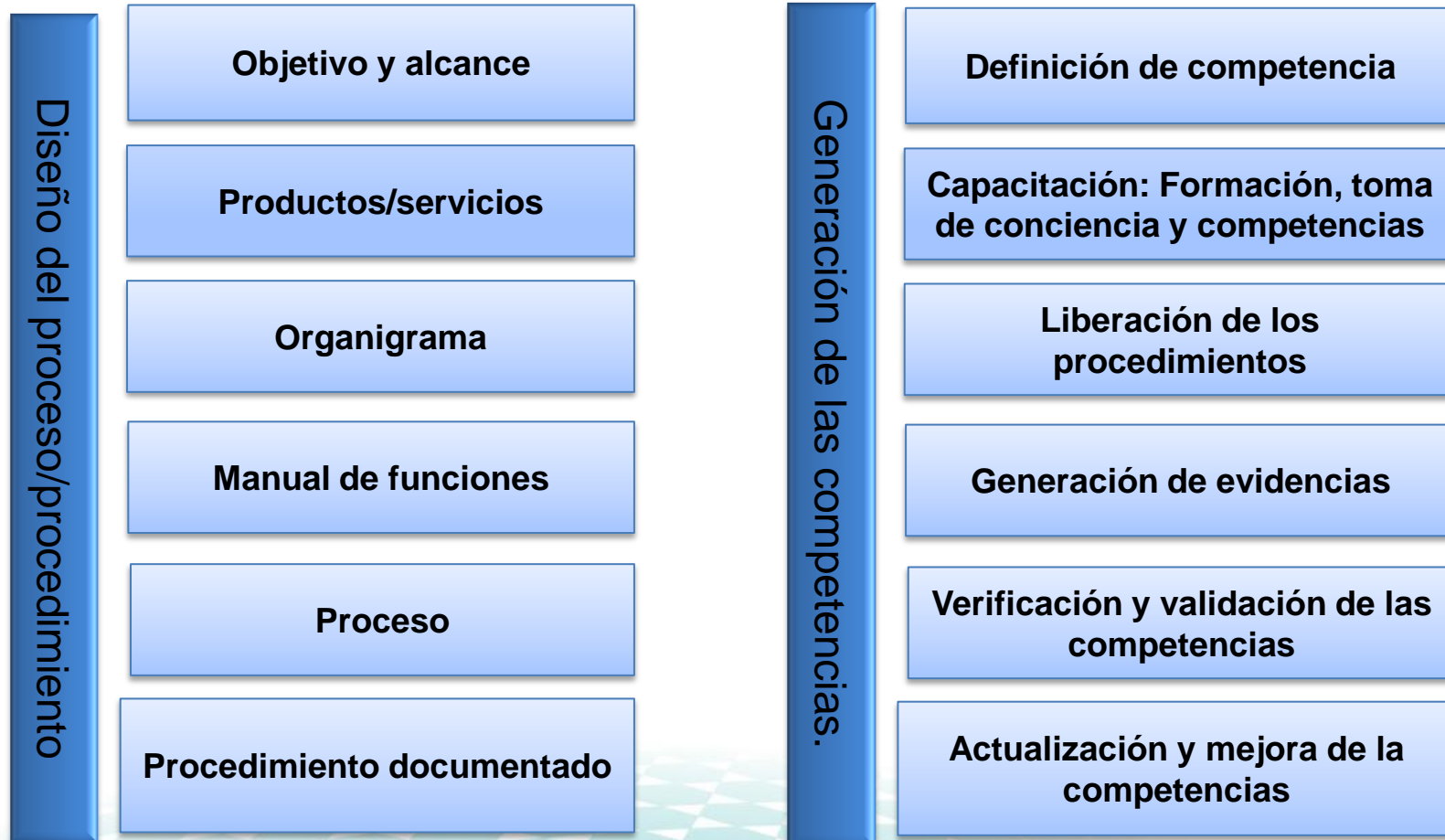
La UAQ está certificada desde el 2007, en la norma ISO, actualmente en la versión vigente ISO 9001:2008 por la compañía certificadora BSI.

## **Alcance del certificado**

- Investigación, servicios educativos y servicios a la comunidad,
- 13 facultades, posgrados y sistema de bachilleratos
- Ubicación: Centro Universitario en Querétaro y seis campus en municipios del estado

## **Catorce bibliotecas certificadas del Sistema Bibliotecario Universitario.**

- Ubicadas en diferentes campus en las ciudades de Querétaro y San Juan del Río.
- Cuentan con más de 200,000 volúmenes y más de 6,000 publicaciones periódicas, y laboran 63 empleados para atender una demanda de 19,000 usuarios potenciales.



## 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización **debe**:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad,
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.



El objetivo principal de la capacitación fue preparar al personal para la primera auditoría interna, bajo las Directrices de Auditoría de la norma ISO 19011:2011.

Contenido	Asistentes	Resultados
1. Sistema de Gestión de calidad	Curso presencial con duración de 3 horas al cual asistieron 44 personas, de las 26 bibliotecas del sistema Universitario.	132 horas hombre de capacitación
2. Procedimiento		Aprobados 98% de los
3. Auditorías internas		asistentes
4. Práctica de validación		

Los resultados de la primera auditoría interna mostraron:

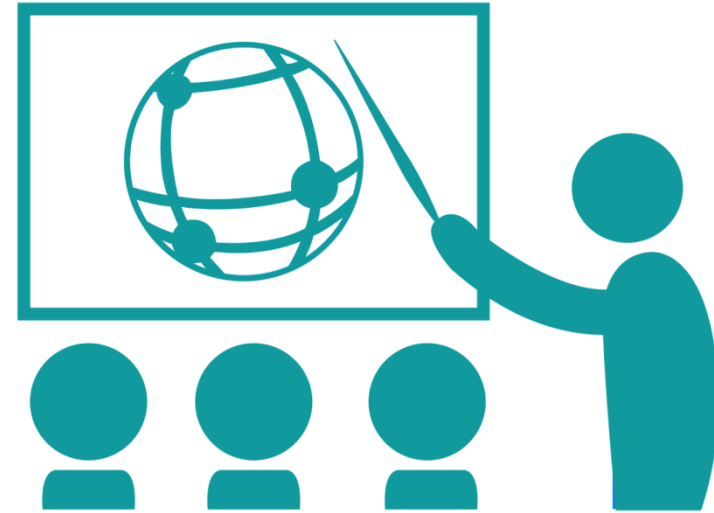
- Falta de consistencia en la aplicación de los procedimientos
- Uso de formatos obsoletos
- Desconocimiento de los requerimientos
- Problemas de equipo e infraestructura.

El curso fue más amplio en comparación con el curso inicial, se puso mayor énfasis en la complejidad y alcance del sistema, con la intención de asegurar el debido conocimiento profesional en vías al proceso de certificación

Contenido	Asistentes	Resultados
1. Sistema de Gestión de calidad	Curso presencial con duración de 10 horas al cual asistieron 63 personas, de las 14 bibliotecas del sistema Universitario. (Solo se consideraron 14 bibliotecas en condiciones de ser certificadas)	630 horas hombre de capacitación
2. Norma ISO 9001:2008		Aprobados 53% de los asistentes
3. Sistema ISO UAQ		
4. Procedimiento		
5. Auditorías internas		
6. Práctica de validación		

En mayo de 2014 se realizó una auditoría externa para la certificación del procedimiento Servicios Bibliotecarios Universitarios. Participaron 14 Bibliotecas, las cuales fueron certificadas bajo la norma ISO 9001:2008.

- Los resultados de la auditoría fueron favorables.
- El rendimiento de la capacitación del último curso mostró una eficiencia aprobatoria del 53 %.
- Se debe asegurar la continuidad operativa del sistema, por la evolución de los procedimientos, por la incorporación de otras actividades y por situaciones propias a la rotación de personal y la incorporación de suplentes que cubren los puestos de servicio.
- Debido a los factores anteriores, la formación, toma de conciencia y competencia, sería interminable, costosa y poco eficiente e inclusive riesgoso.





Es necesario implantar una forma de capacitación flexible y eficiente para asegurar que adecuaciones, cambios y mejoras a los procedimientos sean difundidos y aprendidos de manera virtual.

- La plataforma que se seleccionó para montar el sistema de capacitación de la DGB es un site de Google.
- Permite la evaluación y retroalimentación de lo visto en cada tema.
- El diseño de interfaz es muy simple
- El diseño de interfaz con el usuario lo realiza completamente el administrador del sitio.

El objetivo de la formación por medios virtuales es brindar un formato multimedia e interactivo donde los cursos se vuelven dinámicos, atractivos e instructivos. A su vez, los cursos “on-line” permiten a cada empleado:

- ser gestor de su propio conocimiento
- papel más activo en su formación
- que todos los empleados tengan acceso a la misma información
- independencia de hábitos de aprendizajes
- desarrolla la creatividad del empleado
- ampliación de cobertura      disponibilidad y mejora el acceso a la formación



## Para educar en competencias establecer cuatro principios fundamentales:

- objetivos directos y relevantes
- contenidos y objetivos adecuado a las competencias esperadas
- materiales claros, en extenso y actualizados
- métodos directos y relevantes

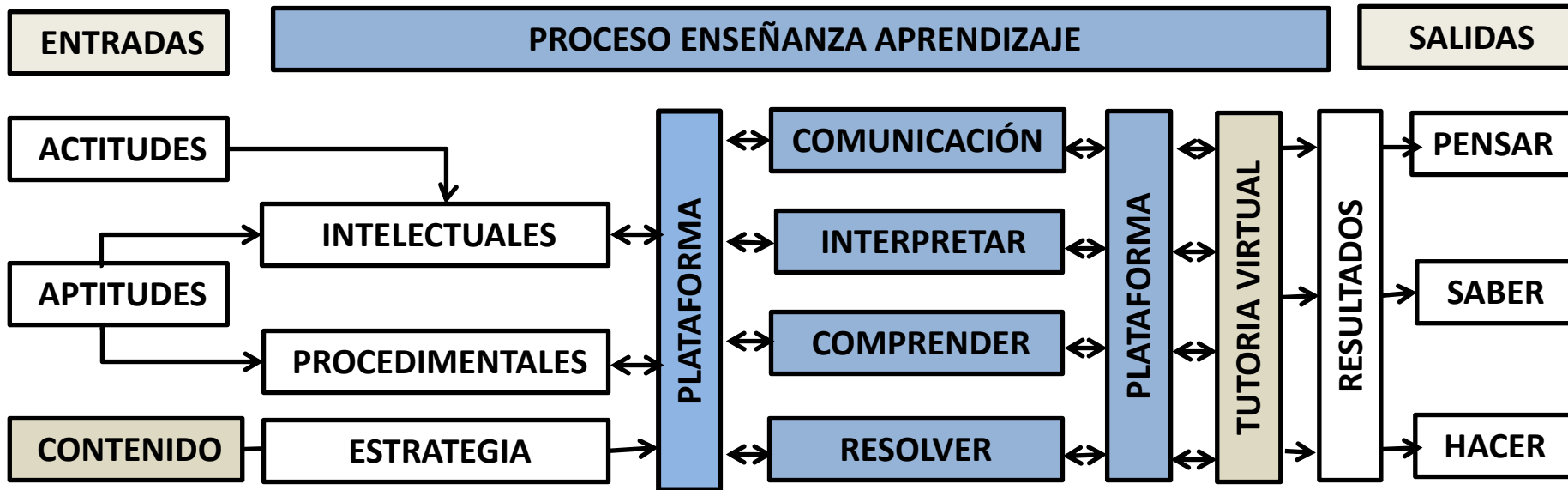
## Para asegurar integridad de la evaluación se deben seguir los principios básicos:

- la competencia integrada
- rubricas, criterios evaluación claras y medibles
- generación y control de evidencias
- el balance entre la credibilidad y validez

ASPECTO	VENTAJA	DESVENTAJAS
GESTION DEL CONOCIMIENTO	El trabajador administra la profundidad del conocimiento	No existe supervisión ni evaluación de la velocidad y calidad el conocimiento
HORARIO	El trabajador es gestor de su tiempo	No hay posibilidad de supervisión de la calidad del aprendizaje.
ESPACIO	No se requiere de un espacio de aprendizaje	Solo se cuenta con acceso a los contenido en la red o base de datos
INTERRELACION	Comunicación en red delimitado por los usuarios y sus redes	Los vínculos son frágiles o inexistentes
TIEMPO	El estudiante es gestor de sus recursos (Tiempo)	No hay supervisión continua
ACCESO	Se puede ingresar desde cualquier lado	Depende de la conectividad y acceso a red
UBICACIÓN	Disponibilidad global mediante el acceso a red	Depende de un conexión a red
PERSONALIDAD	Trabaja independiente, no depende de los demás	Al no haber interacción no se afecta la personalidad

# CONCEPTO ENSEÑANZA VIRTUAL

## MODELO PEDAGOGICO DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL



**ROL DEL PROFESOR: MEDIADOR DEL CONOCIMIENTO**

**ROL DEL ALUMNO: RECEPTOR Y ADMINISTRADOR DE LA OBTENCIÓN DE SU CONOCIMIENTO**

Vista general de la plataforma en fase beta

## Menú persistente

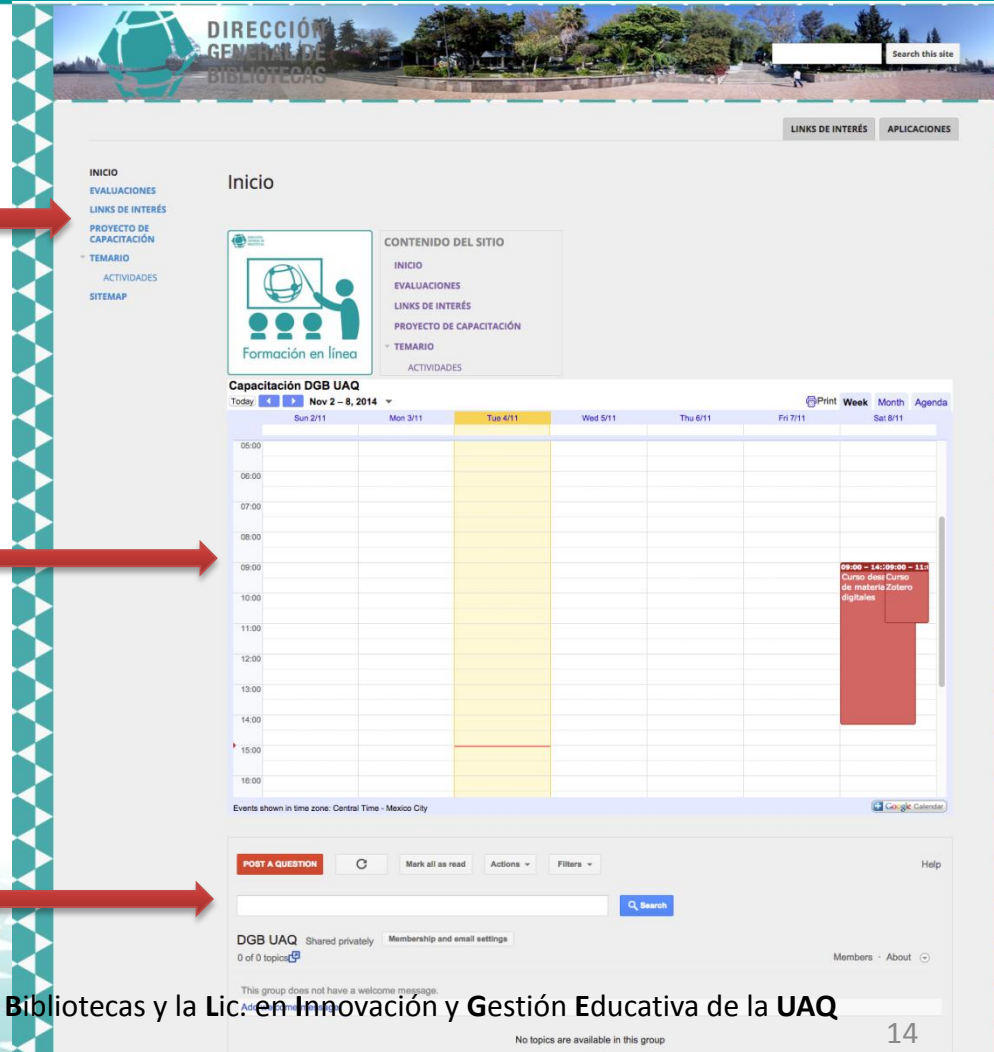
- Actividades
- Evaluaciones
- Temario
- Proyecto

Calendario de actividades relacionadas con calidad e interés de los bibliotecarios en general

## Foro

El foro permitirá la socialización de problemáticas o éxitos dentro del sistema bibliotecario además de la posibilidad de compartir experiencias entre pares

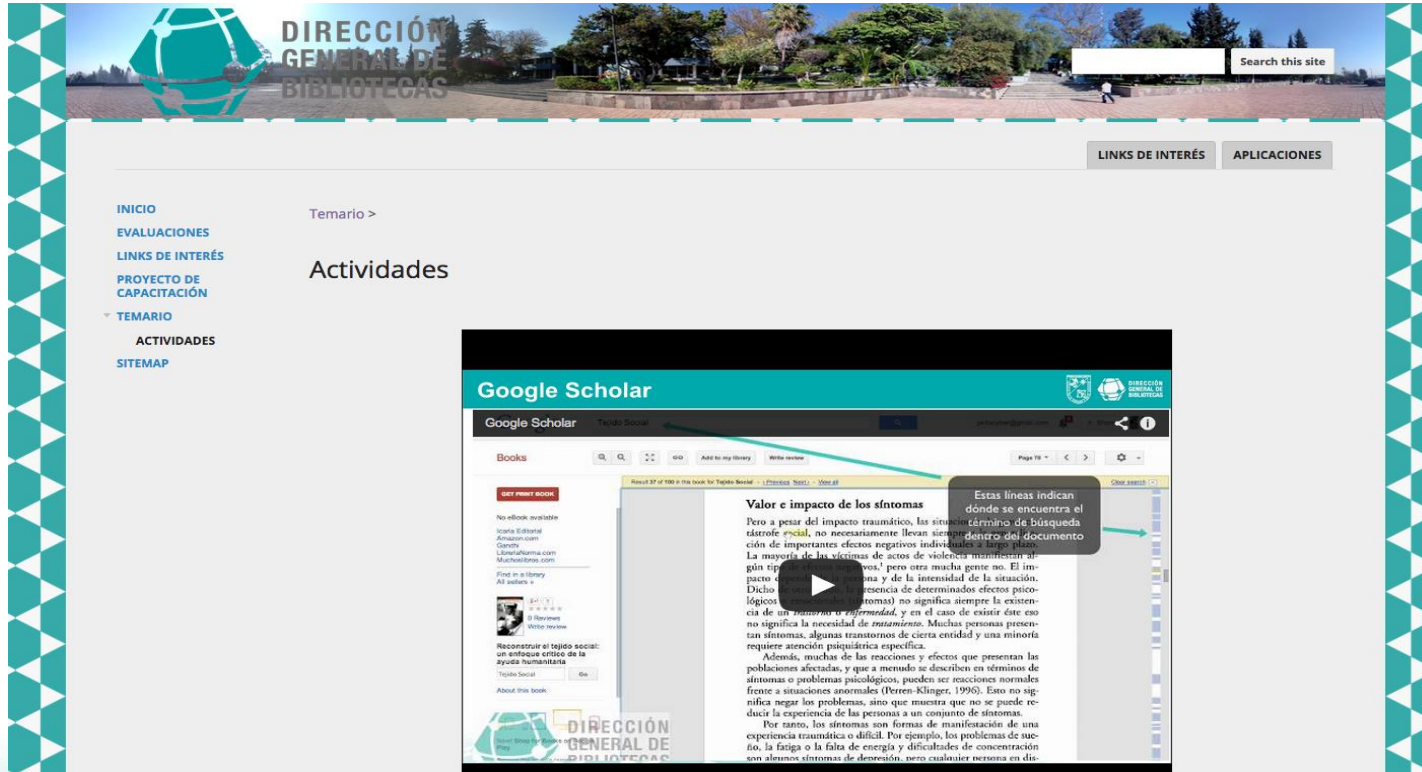
El proyecto es un desarrollo de la Dirección General de Bibliotecas y la Lic. en Innovación y Gestión Educativa de la UAQ



The screenshot displays the user interface of the platform. At the top, there is a header with the logo and name of the 'DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS'. Below the header, there is a navigation bar with 'LINKS DE INTERÉS' and 'APLICACIONES'. The main content area is divided into several sections:

- Menú persistente:** A vertical sidebar on the left contains a list of menu items: INICIO, EVALUACIONES, LINKS DE INTERÉS, PROYECTO DE CAPACITACIÓN, TEMARIO, ACTIVIDADES, and SITEMAP. A red arrow points from the text 'Menú persistente' to this sidebar.
- Inicio:** The main content area starts with a 'Inicio' section featuring a 'Formación en línea' icon and a list of site content: INICIO, EVALUACIONES, LINKS DE INTERÉS, PROYECTO DE CAPACITACIÓN, TEMARIO, and ACTIVIDADES.
- Calendario:** Below the 'Inicio' section is a calendar titled 'Capacitación DGB UAQ' for the week of November 2-8, 2014. The calendar shows a yellow highlighted day on Tuesday, 4/11, and a red highlighted event on Saturday, 8/11, from 09:00 to 11:00, labeled 'Curso de materia Zeteno digital'. A red arrow points from the text 'Calendario de actividades...' to this calendar.
- Foro:** At the bottom of the screenshot is a forum section titled 'DGB UAQ'. It includes a 'POST A QUESTION' button, a search bar, and a 'Search' button. A red arrow points from the text 'Foro' to this section.

El diseño del sitio contará con presentaciones interactivas, videotutoriales y guías que no abarquen más de 7 minutos cada una.



El proyecto es un desarrollo de la Dirección General de Bibliotecas y la Lic. en Innovación y Gestión Educativa de la UAQ

Al finalizar cada tema se permitirá evaluar el aprendizaje adquirido y el personal de calidad dará seguimiento y retroalimentación a las actividades que realizan los bibliotecarios.



**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

Search this site

LINKS DE INTERÉS APLICACIONES

INICIO  
EVALUACIONES  
LINKS DE INTERÉS  
PROYECTO DE CAPACITACIÓN  
TEMARIO  
ACTIVIDADES  
SITEMAP

## Evaluaciones

El presente formulario es para tener un registro de los participantes de los diferentes cursos para el desarrollo de habilidades informativas que oferta la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UAQ.

Este Formulario equivale al formato F-62-16 del sistema de calidad de la DGB.

\* Required

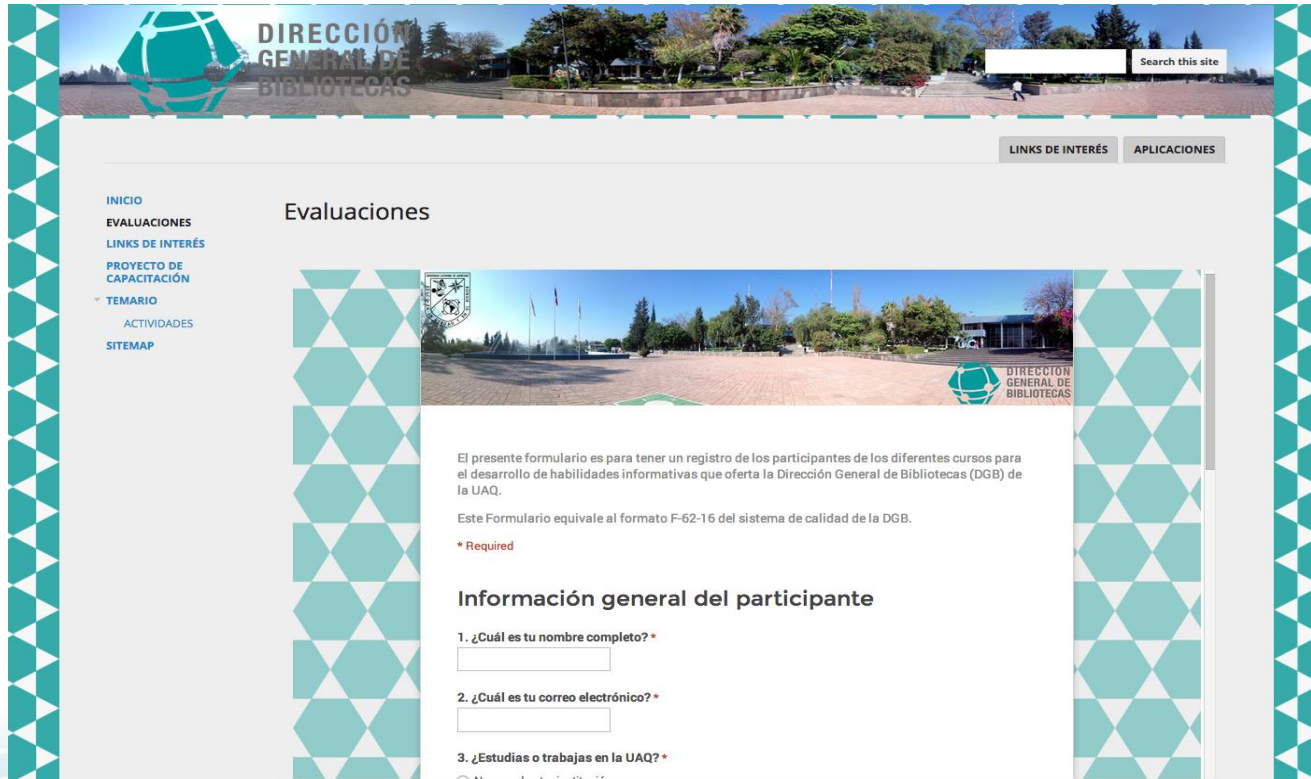
### Información general del participante

1. ¿Cuál es tu nombre completo? \*
2. ¿Cuál es tu correo electrónico? \*
3. ¿Estudias o trabajas en la UAQ? \*

El proyecto es un desarrollo de la **Dirección General de Bibliotecas** y la **Lic. en Innovación y Gestión Educativa** de la **UAQ**



Al finalizar cada tema se permitirá evaluar el aprendizaje adquirido y el personal de calidad dará seguimiento y retroalimentación a las actividades que realizan los bibliotecarios.



**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

Search this site

LINKS DE INTERÉS APLICACIONES

INICIO  
EVALUACIONES  
LINKS DE INTERÉS  
PROYECTO DE CAPACITACIÓN  
TEMARIO  
ACTIVIDADES  
SITMAP

## Evaluaciones

El presente formulario es para tener un registro de los participantes de los diferentes cursos para el desarrollo de habilidades informativas que oferta la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UAQ. Este Formulario equivale al formato F-62-16 del sistema de calidad de la DGB.

\* Required

### Información general del participante

1. ¿Cuál es tu nombre completo? \*
2. ¿Cuál es tu correo electrónico? \*
3. ¿Estudias o trabajas en la UAQ? \*

El proyecto es un desarrollo de la **Dirección General de Bibliotecas** y la **Lic. en Innovación y Gestión Educativa** de la **UAQ**

- **Calidad:** La certificación en ISO 9001. 2008 nos estandariza y mediante procesos, procedimientos y certificación hace que la operación sea eficiente y eficaz en la calidad de servicio mediante el enfoque al cliente.
- **Competencias:** En este caso lo importante de la propuesta la definición, el diseño del material, la validación de la competencia, son los registros, evidencias la validación del conocimiento.
- **Virtualidad:** Permitirá a los bibliotecarios interactuar con los procesos de manera dinámica con la finalidad generar un aprendizaje significativo mediante la resolución de problemas simulados con retroalimentación inmediata.
- **Diseño:** en fase beta y se aplicará prueba piloto para consulta de fuentes electrónicas en el primer trimestre del 2015.



Gracias por su atención