



Primer Encuentro Nacional de Bibliotecas Certificadas de las Instituciones de Educación Superior (BICIES 2014) 6 y 7 de noviembre de 2014



Ventajas de certificar procesos con una visión integradora

Por: Patricia Martínez Gutiérrez
Centro de Servicios Bibliotecarios
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Guanajuto, Gto. Noviembre del 2014

¿Cómo puede fotografiar la grandeza y la maravilla de la ola sin que ésta se lo lleve?



Clark Little,

¿Cómo diagnosticar procesos para certificar sin que la ola de la incertidumbre nos inmovilice ?



Hay que aprender a enfrentar la incertidumbre puesto que vivimos una época cambiante donde los valores son ambivalentes, donde todo está ligado. Es por eso que la educación del futuro debe volver sobre las incertidumbres ligadas al conocimiento.

(Edgar Morin)



**“Si un proceso se encuentra certificado no
todo se ha dicho”**

**“La certificación en ISO 9001:2008 es para
que las acciones medulares del proceso,
se realicen con lo mínimo indispensable”**



Historia I Etapa

Préstamo
Interno de
Recursos
Informativos en
la Biblioteca
Central

Préstamo
Externo de
Recursos
Informativos en
la Biblioteca
Central



Historia II Etapa

Préstamo
Externo de
Recursos
Informativos
(BIC,BOC,BIO)

Préstamo
Interno de
Recursos
Informativos
(BIC,BOC Y BIO)

Adquisición de
Recursos
Informativos

Organización de
Recursos
Informativos

Producción
Académica
Generada en la
UACJ



Historia III Etapa

**Préstamo
Interno y
Externo de
Recursos
Informativos en
las bibliotecas
BIO,BOC,BIC,BCC,BHI
,BHG**

**Adquisición de
Recursos
Informativos**

**Organización de
Recursos
Informativos**



IV Etapa

- A) Diagnóstico de los procesos certificados
- B) Reestructuración de los procesos
- C) Vinculación del personal de las diferentes áreas

IV Etapa

A. ¿Qué pasó en la etapa de diagnóstico?

1. Revisar

**4. Plan
de acción**

8. Corregir

2. Diagnosticar

5. Implementar

3. Retroalimentar

6. Controlar

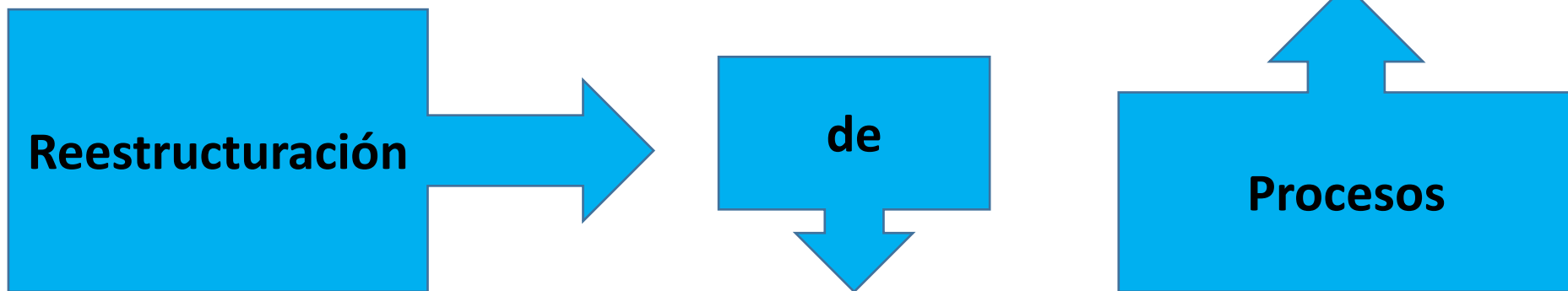
7. Evaluar



IV Etapa

B. ¿Qué pasó en la etapa del análisis?

Documentos de ISO



POA

Misión

Visión

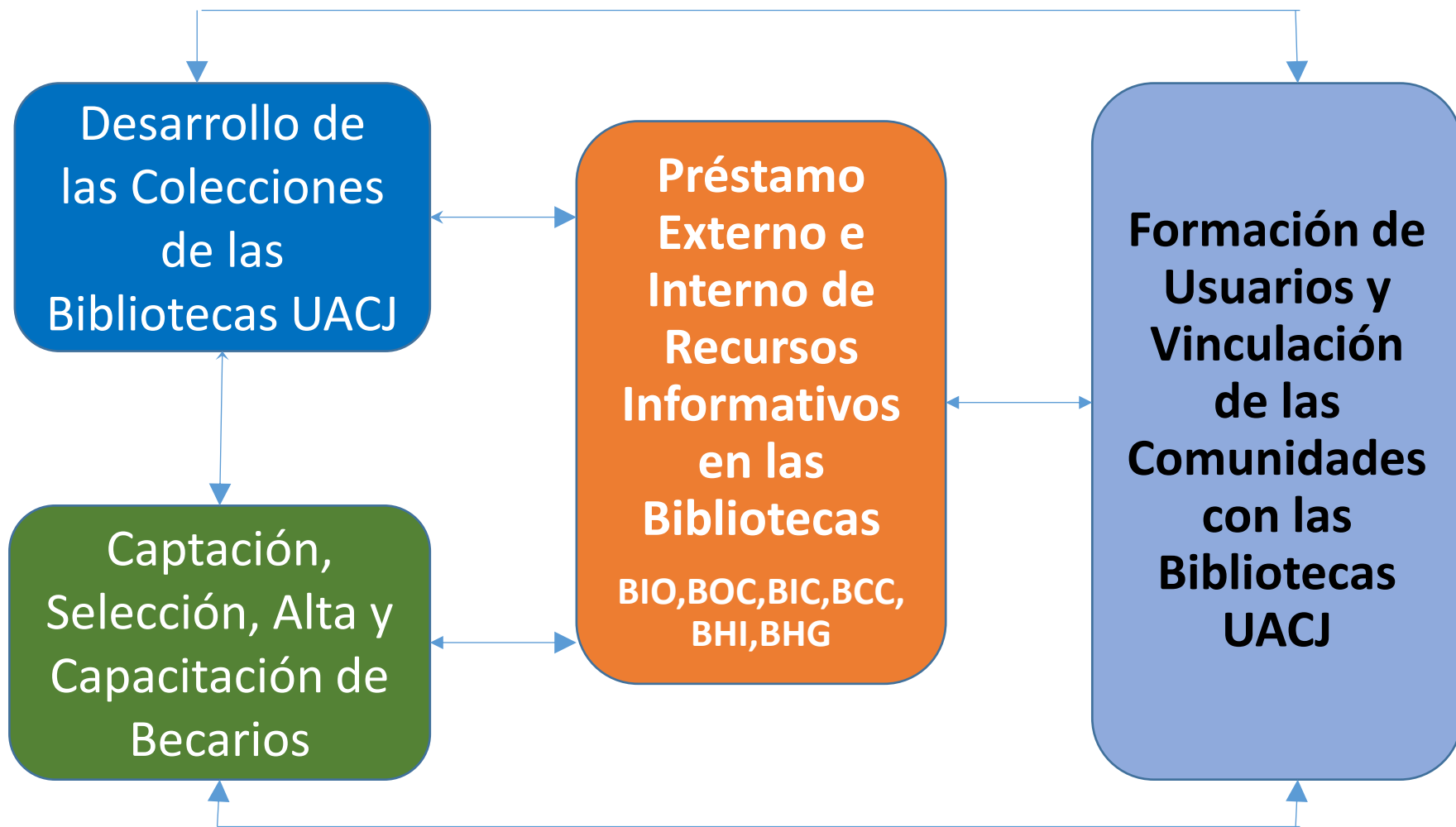
**Ejes
Estratégicos**

**Objetivos
Institucionales**

**Política
de la
Calidad
y PIDE**



Reestructuración de los Procesos





Reestructuración de los Procesos

**Servicios
Bibliotecarios
(Referencia,
Préstamos)**

**BIO,BOC,BIC,BCC,
BHI,BHG**



Primer Encuentro Nacional de Bibliotecas Certificadas de las Instituciones de Educación Superior (BICIES 2014) 6 y 7 de noviembre de 2014

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez



PLAN DE CALIDAD		Código: PC-CCSB-064-08
PROCESO:	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
CLIENTE:	Comunidad UACJ y General , Comité de Adquisiciones, Responsables de Bibliotecas, Responsable de Adquisiciones, Responsable de Ingresos, Secretaría General .	
PRODUCTO:	SERVICIOS Y RECURSOS INFORMATIVOS	

Fecha de emisión:	13 de Octubre del 2008
Revisión No:	08
Fecha de última Revisión:	2 de septiembre de 2014

ÁREA ENCARGADA DE CUMPLIRLO: Área de Servicios Bibliotecarios Área de Gestión de Colecciones Área de Planeación y Vinculación Área Administrativa	OBJETIVO DE LA CALIDAD: Proporcionar los servicios y recursos bibliotecarios a la comunidad universitaria y general a través de cinco estrategias de vinculación semestrales que se implementen en las bibliotecas y en las áreas administrativas que conforman el centro, con la finalidad de apoyar a las actividades de los programas académicos, así como a la investigación y desarrollo de la UACJ y de la comunidad en general.
Objetivos Institucionales con los que se relaciona	<p>Eje normativo 1 Ámbito de desarrollo 1 OG. Incrementar la productividad de la investigación científica, universitaria, el desarrollo tecnológico y la innovación, fortaleciendo su articulación con la docencia superior y su vinculación con las necesidades regionales. OP. Incrementar la productividad de la investigación científica universitaria, el desarrollo tecnológico y la innovación</p> <p>Eje normativo 2 Ámbito de desarrollo III OG. Garantizar que nuestra universidad - en tanto organización- cuente con los recursos y las capacidades necesarias para facilitar a los estudiantes la construcción del conocimiento y el acceso a la información de manera autónoma y autodirigida OP. Impulsar una formación integral del estudiante</p> <p>Eje normativo 2 Ámbito de desarrollo IV OG4. Brindar apoyo institucional a la realización de las funciones sustantivas mediante procedimientos claros, trato amable, servicio oportuno</p>



Primer Encuentro Nacional de Bibliotecas Certificadas de las Instituciones de Educación Superior (BICIES 2014) 6 y 7 de noviembre de 2014

Actividades del proceso (verbo)	Condición	Indicador	Frecuencia de revisión	Evidencia	Metas
1. Préstamo externo e interno de los recursos informativos	1. Préstamo externo en el mostrador de Circulación para BIC, BIO y BOC y en el mostrador de servicios para BHG, BHI Y BCC	1.1 Número de materiales solicitados externamente Número de materiales prestados	1.1 Mensual 1.2 Bimensual 1.3. Semestral	1.1 Informe de la medición del objetivo 1.2 Reporte bimensual de préstamos de horizonte.	1.1 Garantizar al menos el 90% del préstamo externo de los recursos informativos solicitados. 1.2 Garantizar la devolución de al

		1. Número de programas con	1. Semestral	1. Reporte de programas con cartas descriptivas analizadas	1. Analizar semestralmente la sección
--	--	----------------------------	--------------	--	---------------------------------------

4

FO-DGPDI-005-04

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez



UACJ

1. Desarrollo de Colecciones de las Bibliotecas UACJ	Cartas Descriptivas actualizadas y con bibliografía	cartas descriptivas analizadas Total de programas de la UACJ 2. Número de solicitudes electrónicas cerradas Número de solicitudes electrónicas recibidas de recursos informativos	2. Anual	de la sección de bibliografía 2. Reporte de las solicitudes electrónicas recibidas y cerradas 3. Reporte de los recursos	de bibliografía de las cartas descriptivas del 40% de los programas académicos de la UACJ 2. Dar seguimiento al 90% de las solicitudes electrónicas recibidas durante el semestre para su posible adquisición. 3. Gestionar la adquisición del 90% del
--	---	--	----------	--	--



Herramientas para administrar proyectos

- X Matrix
- Gestión de una Oficina de Proyectos (Project Management Office PMO),
- Metodología de Gestión de Proyectos KANBAN y
- La Herramienta Trello, Etc.,



Herramientas para administrar proyectos

colabtive: A los fans de Basecamp les gustará esta herramienta, porque es la alternativa open source a herramientas propietarias como esta. Permite importar desde Basecamp e incluye funciones similares como la gestión de diferentes proyectos, los Milestones y las listas de tareas. También mide el tiempo dedicado a las tareas, emite informes y cuenta con varios plugins para extender sus funciones. Sólo en inglés.

Project HQ: También similar a Basecamp, Project HQ está construido sobre Python, Pylons y SQLAlchemy, y su base de datos es totalmente independiente. Gestiona distintas compañías, miembros y proyectos y cuenta con minestrones y listas de tareas. Es configurable visualmente usando CSS.

Gantt PV: Gratuito, es un programa simple, sin complicaciones, que se basa en diagramas de Gantt para planificaciones de proyectos y seguimiento de tareas. Está disponible para Windows, Mac OS X y Linux.

Clocking IT: también tiene diagramas de Gantt interactivos, más otras utilidades como contador de tiempo, varias formas de comunicación, seguimiento e indexación de los cambios, con unos muy buenos informes de avance. Disponible en 14 idiomas, entre ellos el español.

TeamWork: Una excelente interfaz para una herramienta online que permite hacer un seguimiento de distintos proyectos y equipos de trabajo, con una versión optimizada para acceder desde móviles. Tienen licencias gratuitas para organizaciones sin ánimo de lucro y bloggers. Disponible para Mac OS X, Linux y Windows.

iceScrum: Tiene el mismo interfaz para todos los roles. Incluye registros de historias de usuario (backlogs), de asuntos, de problemas y pruebas, chat en línea, timeline e indicadores de producto.

Achievo: Disponible en 20 idiomas, además de la utilidad de gestión de proyecto, que divide según el



Herramientas para administrar proyectos X MATRIX

1		Top Level Policy Deployment																		
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				

Resources

- Primary Responsibility
- Secondary Responsibility

HOSHIN PROCESS OWNERS

NAME HERE



Herramientas para administrar proyectos X MATRIX

for Sample Work Team
 Theme: <From Team Charter, Short statement of primary challenge faced by this team.>
 Rev: <Rev #> Revised: <date> Author: <name> Status: **Draft - Not Released**

Instructions
 Online training
 Help sheet

Action Items = high level To Do List for this team's top priorities to accomplish in the next 6-18 months to contribute to cross-departmental **Action Program** initiatives to accomplish strategic **Objectives**.

Document the existing sales order process flow
 Complete Kaizen Event Checklist
 Research how our competitors handle ship date promising
 Clean out and organize our department's shared drive
 Select consulting firm to assist with CRM project

Drop-Down Lists are defined on the DV sheet. Every row needs 1 leader.

Optionally Link to related documents

Responsible

Objectives are copied from the Annual Hoshin. Each Team can omit Objectives not relevant to that team, and can slightly rephrase for more relevance to their team. Each team can add no more than one Objective.

Drop-Down Lists are defined on the DV worksheet. You can optionally define your own Correlation Codes.
 Tip: Dropdown lists are not supported in the tablet or phone versions of Excel.

Measures & Targets for this team's contributions to Annual Hoshin targets.
Calculations Optional

STRATEGIC PLANNING

Strategic Planning Tools
 Hoshin Planning X Matrix
 Balanced Scorecard
 Software Project Tools

LEAN MANAGEMENT

Lean Management
 PDCA template
 Improvement Kata Coaching
 Lean Assessment
 Visual Management
 Leader Standard Work
 Force Field Analysis
 Change Management Tools

KAIZEN TRAINING

Sitemap - Kaizen Training
 Training Program Design
 Training Session Planning
 Skills Matrix
 Kaizen Videos
 Kaizen PowerPoint

How to use Clouds & Bursts



C) Vinculación del personal de las diferentes áreas (Estrategias)

- Estrategias de comunicación
- Planteamiento del plan de reestructuración



Mejoras (estrategias de vinculación)

- Repositorio de Estadísticas
- Reestructuración del Proyecto de Formación de Usuarios y Vinculación (RIE, RID, RIC, RII)
- Semana Bibliotecaria en los Institutos
- Evaluación del Personal (becario y administrativo)



Mejoras (estrategias de vinculación)

- Reorganización de Colecciones Especiales
- Promoción (participación frecuente en espacios de UACJ T.V y radio, posters, campañas, etc.)
- Círculo de Lectura en Biblioteca de C.U
- Formación de Tutores Referencistas (Docentes)



**Primer Encuentro Nacional de Bibliotecas
Certificadas de las Instituciones
de Educación Superior (BICIES 2014)
6 y 7 de noviembre de 2014**

Gracias por su atención!

Patricia Martínez Gutiérrez

Jefatura de Servicios Bibliotecarios

pamartin@uacj.mx

656 688-38-70