



2006

## MÉXICO

Estancia en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey (México)

M<sup>a</sup> Isabel Domínguez Aroca



Estancia en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey (México)



## MEMORIA



*Imagen tomada de su página web ([www.itesm.mx/](http://www.itesm.mx/)).*

### ***Agradecimientos***

A Miguel Arreola González (Director de la Biblioteca del TEC de Monterrey - México).

A Rosa Martínez de la Hidalga (Ministerio de Cultura Español).

A M<sup>a</sup> Carmen Fernández-Galiano (Directora de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá).

A Patricia Carranza Garza (Directora de Vínculo Académico y Desarrollo de Capital Humano de la Biblioteca del TEC).

A Yola, a Ceci, a Tere, a Daniel, a Alex, a José Luis, a Rosy, a Edith, Armando y al resto de bibliotecarios y demás personal de la biblioteca del TEC de Monterrey que me acogieron y ayudaron en todo momento durante mi estancia.

## INTRODUCCIÓN

Fruto de la participación en la convocatoria de «Estancias profesionales de bibliotecarios españoles en el extranjero» que tuvo lugar en el año 2006 y enmarcado en el programa de cooperación cultural entre España y México, fui seleccionada por el Ministerio de Cultura. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, para realizar una estancia en México, en la Biblioteca del TEC de Monterrey (Biblioteca que había sido elegida en la convocatoria).

La estancia tuvo lugar entre el 23 de noviembre y el 9 de diciembre de 2007. Una de las personas responsables de la Biblioteca del TEC, que en gran parte agilizó los trámites de la estancia, fue también quién preparó una agenda de trabajo para conocer sus servicios y funcionamiento (Lic. Patricia Carranza). En dicha programación, además de las reuniones con los responsables y diferente personal de los distintos servicios, estaban planificadas las siguientes visitas:

- Dos bibliotecas universitarias que dependen del TEC de Monterrey: EGADE (Escuela de Graduados en Administración y Dirección de Empresas) y EGAP (Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública).
- «Biblioteca Cervantina» de fondo antiguo (nombrada «Memoria del Mundo por la UNESCO»).
- Biblioteca virtual del TEC (independiente de la del TEC, pero que se encuentra en el mismo campus y que esta integrada en el edificio de enseñanza virtual del TEC).
- Biblioteca de la Universidad privada UDEM<sup>(1)</sup>.
- Biblioteca de la Universidad Autónoma de Nuevo León en Monterrey<sup>(2)</sup> (U. Pública).
- Biblioteca Pública de Monterrey.

El TEC es una universidad privada compuesta por unos 33 campus, que atiende a unos 90.000 estudiantes y 8.500 profesores. De ellos 5 campus son para Bachillerato o pre-universitarios. Cuenta con más de 40 titulaciones, programas de maestría y de doctorado<sup>(3)</sup>. El TEC visitado fue el de Monterrey, el cual tiene unos 19.000 alumnos. Entre los requisitos que se exigen para entrar están: 550 de nivel de inglés de Toefl, 80 a 85 de nota (máximo 100) y conexión personal a Internet.

Los métodos de enseñanza que se emplean son: el método de casos, el PBL (Problem Based Learning) y el basado en proyectos. Utilizan como plataforma de enseñanza virtual «Blackboard».

La Universidad insta a la formación continua del docente y a la innovación metodológica y cada 5 años debe acreditarse. Por ejemplo va a ser obligatorio para todos el «Programa de habilidades docentes» lo que implica, que la Biblioteca entre en dicho programa con un «Taller de habilidades de información». En el caso de que el docente incumpla los requisitos formativos deja de impartir clase en dicha Universidad. Además por ley en México toda persona que trabaje en un centro educativo debe recibir al menos 40 horas de formación / actualización.

Para entender mejor los horarios, servicios, etc. de la Biblioteca hay que conocer como está estructurado el curso académico, bastante diferente a España. El curso consta de 2 semestres (de enero a mayo y de agosto a diciembre). También hay cursos académicos en verano intensivos de unas 5 semanas. Tienen 2 semanas de vacaciones en Navidad, 1 en Semana Santa y 2 en verano.

## ESPACIOS E INSTALACIONES

La Biblioteca actual fue inaugurada, el 1 de Marzo de 1954, los datos sobre su historia están en su página web<sup>4</sup> y en la actualidad dada la escasez de espacio para sus crecientes colecciones, está en proceso de estudio su posible ampliación.

**El edificio** actual tiene 4 pisos y un semisótano y está construido como un área independiente del resto de las aulas del campus. Cuenta además con una «sala de cátedra»<sup>(5)</sup> para profesores eventuales a la cual se accede por una escalera exterior de la Biblioteca, donde se les facilita un espacio para trabajar y que puedan ofrecen servicios docentes a sus alumnos, atender asuntos relacionados con la academia y gestionar servicios diversos. Consta de 9 cubículos individuales, 5 dobles y una sala



*Entrada a la Biblioteca.*

<sup>(1)</sup> <http://www.udem.edu.mx/Xstatic/udem/template/micrositios.aspx?ms=biblioteca>

<sup>(2)</sup> <http://www.dgb.uanl.mx/burrrf.php>

<sup>(3)</sup> [http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/wps/wcm/connect/MTY/Monterrey/](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/MTY/Monterrey/)

<sup>(4)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/14>

<sup>(5)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/catedra>

de juntas con capacidad de 6 personas y tienen los siguientes servicios: impresoras, sala de juntas, fax, fotocopiadora, 66 taquillas, posibilidad de uso de ordenadores (2 de escritorio y 4 portátiles), copiadores de CD's, escáner, línea telefónica, Internet, servicio de café, atención a profesores.



La Biblioteca ofrece en su 1° y 4° piso: 29 salas de estudio individual o en grupo que cuentan con pizarra, conexión a Internet y escritorios. El acceso es libre, sin reserva previa<sup>(6)</sup>.

No en todas las plantas de la Biblioteca se tolera el mismo nivel de ruido, en general se admite mayor nivel de ruido en la planta 1ª y 4ª, la 2ª y 3ª son de estudio individual en silencio. Existe

un medidor de ruido en la 1ª planta, a modo de semáforo que detecta los decibelios de la sala, para que no sean demasiado altos.



Tanto en la 2ª planta como en la 4ª, el amplio vestíbulo está dedicado a exposiciones: en la 2ª se realiza una temporal muy interesante sobre una temática concreta organizada por docentes del área de arte en colaboración con el museo MARCO<sup>(7)</sup> de la ciudad, y en la 4ª planta son los alumnos los que efectúan exposiciones.

En la 2ª planta también se encuentran fondos antiguos pertenecientes a la «Colección Bernal», con unos 17.000 libros sobre la Historia de México, y los de la colección “Michel Antchiw”, con unos 17.000 libros sobre la historia de Yucatán.

Todas las plantas tienen parecida distribución: en un lado las estanterías con los libros y en otro los usuarios, excepto en las plantas de mayor silencio (ver foto de la 3ª planta). Varía el tipo de mesa según sean para estudio individual en silencio o en grupo.



Primera planta

Tercera planta

Dispone de un **taller de encuadernación**, para libros deteriorados, forro de libros (todos los libros son forrados con un plástico transparente), y encuadernación de revistas. En ningún caso hacen restauración.

Toda la Biblioteca cuenta con **red inalámbrica**, igual que el resto del campus y con un **aula de ordenadores** para los usuarios (19 PCs), donde también se imparten cursos de formación.

La Biblioteca tiene en la entrada grandes **carteles** informativos y **pantallas**: una anuncia la exposición temporal de la 2ª planta (piezas del museo MARCO) y la otra presenta novedades de la Biblioteca.

Los **horarios** de la Biblioteca son muy amplios<sup>(8)</sup> y nunca cierra ni por limpieza, ni por inventario.



<sup>(6)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/125>

<sup>(7)</sup> <http://www.marco.org.mx/>

<sup>(8)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/horario>

## ORGANIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS FONDOS

La mayoría de los **fondos bibliográficos** están colocados en libre acceso, siguiendo la clasificación de la “Library of Congress”, tal como vemos en el los distintos planos<sup>(9)</sup>.



Las **publicaciones periódicas** también se ordenan según la clasificación de la Library of Congress.

Los **materiales especiales** se ordenan y tejuelan con número «currens».

Pasos que se siguen en el procedimiento de **recepción de adquisiciones** de los fondos bibliográficos impresos:

- 1.º Se coteja la factura con el pedido recibido.
- 2.º Se comprueba en el sistema que es el pedido solicitado.
- 3.º Se sellan los libros en los 3 cantos.
- 4.º Se “folia”: En la página 15 de cada libro, se pone los últimos dígitos del código de barras con un sello, excepto el último número, que es de control.
- 5.º Se colocan 2 códigos de barras idénticos: Uno generalmente en la portada y el otro en la contracubierta, para facilitar el autopréstamo.
- 6.º Se magnetizan los libros.
- 7.º Se envía un mensaje por correo electrónico al que ha propuesto la adquisición (profesor o alumno) para informarle de que ya puede hacer una reserva sobre el libro (si antes lo había solicitado).
- 8.º Se cataloga el ejemplar: Con las reglas de catalogación angloamericanas 2ª ed. (RCAA2R).
- 9.º Se tejuela: En blanco, con clasificación de la «Library of Congress» y con las letras CONS (si es de consulta).
- 10.º Se forra el ejemplar.
- 11.º Se envía otro mensaje de correo electrónico al interesado, si ha realizado la reserva para que pueda disponer del libro.

Los **duplicados** los gestionan a través de un servicio que ofrece Swets a un consorcio de bibliotecas, las cuales suben sus duplicados y allí se solicitan.

<sup>(9)</sup> [http://biblioteca.mty.itesm.mx/localizo\\_libro](http://biblioteca.mty.itesm.mx/localizo_libro)

Se lleva un registro de los donativos, pues muchas personas que donan los libros quieren conocer que se hizo con sus libros. Los alumnos que acaban sus estudios suelen donar los manuales utilizados (ello sucede con los doctorados que han sido becados para adquirir libros, antes de recoger su título deben entregar los libros a la biblioteca).

## ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

La Biblioteca depende de una dirección académica superior (programas internacionales) que a la vez integra otras áreas: servicios escolares, programas internacionales y promoción.

La plantilla de la Biblioteca cuenta con unas 96 personas: de ellos 22 son bibliotecarios denominados *profesionistas*, licenciados de distintas especialidades (sólo 3 en Biblioteconomía) pero todos, con la maestría de 2 años en Biblioteconomía.

De la **Dirección**, dependen los siguientes cargos directivos:

- *Directora de Atención y Relación con los Usuarios*: Tiene responsabilidad en la circulación (incluso la organización de los turnos de personal para cubrir los servicios), inventario, administración de la colección (donde se ubica / los espacios), colocación (intercalación), mantenimiento (limpieza, etc.).
- *Director del Área Tecnológica e Innovación*: Mantiene todo el sistema informático, la página web y la intranet, programa las encuestas aleatorias, informes, software “ad hoc” (ej.: el repositorio), estudios, proyectos, etc.
- *Directora de Calidad y Mejora Continua*: Establece todo el sistema de calidad de la Biblioteca y capacita para conseguir que la calidad sea una ayuda para mejorar. Trabaja con una base de datos con todos los procedimientos y el nivel de cumplimiento de los indicadores (cuando existen). ABS es la empresa auditora externa que asesora y certifica.
- *Director de Adquisiciones y Administración del Conocimiento*: Tiene la responsabilidad del desarrollo y gestión de la colección, del proceso técnico, expurgo, canje, donaciones, proveedores, presupuestos, etc.
- *Directora de Vínculo Académico y Desarrollo de Capital Humano*: Formación de usuarios, perfiles profesionales, contratación de personal, parte de la gestión económica, etc.
- *Director de Promoción de la Lectura y Feria del libro*: Organización de la feria del libro y cualquier actividad relacionada con la promoción de la lectura.

## Funciones generales de los distintos colectivos

### Bibliotecarios (profesionistas)

Titulación para acceder al puesto: carrera universitaria y maestría en biblioteconomía (3 años, excepto si ya se tiene otra maestría que son 2 años). Algunos de ellos realizan la maestría en Estados Unidos.

De los 22 *profesionistas*, 6 trabajan directamente en atención a usuarios (denominados *referencistas*), 4 son informáticos, 3 están en adquisiciones y proceso técnico (tienen la carrera de Biblioteconomía además de la maestría), etc.

Otros se denominan *bibliógrafos*<sup>(10)</sup>: son el vínculo académico, es decir, hay un bibliógrafo responsable por departamento académico o más. Los bibliógrafos se reúnen 1 ó 2 veces al semestre con el departamento, informan de las nuevas adquisiciones, de la formación de usuarios, de las novedades de la Biblioteca, de la opinión de los usuarios (obtenida de las encuestas), solicitan la bibliografía y ayuda para el descarte o expurgo, etc. Otras funciones de los bibliógrafos además del seguimiento del departamento, son: participar en los cursos bajo demanda, los talleres, dar información bibliográfica por área temática, seleccionar, etc.

---

<sup>(10)</sup> Bibliotecarios temáticos

Existe el denominado «cardex» profesional (del mismo modo que para los docentes) que recoge todo su currículum y formación recibida (dependiendo el curso realizado se otorga mayor o menor puntuación). El profesionalista al menos debe realizar dos cursos al año de capacitación.

Los bibliotecarios tienen un «historial de capacitación» al igual que los docentes, como profesores, es decir, enmarcado en la filosofía de «aprender a aprender», pues se insta a la formación continua. En la actualidad está en estudio por parte de la Universidad un «Plan de vida y carrera» tanto para los profesores, como para los profesionalistas.

## **Administrativos**

### **Intercaladores:**

- Titulación para acceder al puesto: bachillerato.
- Controlan los accesos, colocan los fondos, realizan el préstamo.
- Los nuevos empleados reciben un curso de capacitación de unos 3 meses.

**Secretarias.**

**Diseñador gráfico.**

**Auxiliares de apoyo en referencia.**

**Catalogadores** (estudiantes de biblioteconomía).

**Vigilantes.**

## **Becarios**

Es de mencionar la característica singular de los becarios: trabajan en la Biblioteca unos 22 becarios, la mayoría provenientes del Servicio Social comunitario (por ley en México deben realizar un servicio comunitario de entre 120 y 200 horas) o del Servicio profesional (unas 120 también obligatorio en su área).

Existen otros becarios que trabajan 5 horas a la semana y becarios «asistentes» a los cuales la Biblioteca les paga una maestría y trabajan 4 ó 5 horas al día en tareas de apoyo.

## **SERVICIOS**

### **Adquisiciones**

La Biblioteca tiene un presupuesto para adquisiciones y lo reparte por áreas de conocimiento dependiendo del número de cursos, profesores, alumnos, etc. Algunas áreas tienen un docente enlace con la Biblioteca.

El servicio de adquisiciones está centralizado. El director de la Biblioteca dispone de una tarjeta de crédito para adquirir libros por Internet.

Se solicita la bibliografía básica antes de que comience el semestre al *maestro* (profesor).

### **Circulación**

Todo el material está en libre acceso, excepto los números del año en curso de las revistas (sin magnetizar) y los materiales especiales que se solicitan en el mostrador de préstamo.



Las revistas se encuadernan al término del año, se magnetiza el volumen, pasando entonces a libre acceso en las sala.

La política de préstamo esta recogida en su página web,<sup>(11)</sup> pero una de las cosas que les caracteriza es el préstamo entre campus del TEC localizadas en distintos lugares de México<sup>(12)</sup> (suele tardar unos 7 días en llegar el libro y se presta por otros 7 días con posibilidad de renovación). La información sobre el Reglamento podemos verla en su página web<sup>(13)</sup>.

Existen dos buzones de devolución de libros en el exterior del edificio de la Biblioteca y dos máquinas de autopréstamo en el interior de la misma.

Las sanciones se abonan en metálico y el alumno hasta que no las abone no puede graduarse. Es decir, se necesita el visto bueno de la Biblioteca y de Tesorería además de tener todo aprobado para poderse graduar. Al profesor se le descuenta de su nómina o centro de costo.

El profesor puede poner materiales en reserva semestralmente, tanto libros, como revistas, mapas, diapositivas, etc., los cuales se reflejan en el catálogo. Dicho material es prestable durante 3 horas.

Durante unos años después de terminar sus estudios los graduados pueden hacer uso de los materiales impresos.

## El Préstamo Interbibliotecario<sup>(14)</sup>

La Biblioteca del TEC utiliza el módulo de gestión del propio sistema «Milenium».

Se cobra a todos los profesores, investigadores y alumnos de postgrado el 50% del coste económico del servicio.

Tienen convenios con empresas e instituciones.

## AUTOMATIZACIÓN

Desde el año 2002 están integradas todas las bibliotecas del TEC en un mismo sistema de gestión bibliotecaria. Utilizan el programa de gestión Innopac «Milenium»<sup>(15)</sup> y utilizan un metabuscador «MetaBusca».

Tienen algunos desarrollos propios implementado en el catálogo de la Biblioteca, como un programa «ad hoc» que junto al registro elegido, informa de otros libros relacionados con el seleccionado y otro programa permite al buscar en Amazon informarte si el libro esta o no en la biblioteca del TEC.

La página web es bastante activa y con constante actualización de noticias, encuestas, etc. Algunos de los recursos que utilizan para ello son:

El *software Drupal* para la realización de la página web de la Biblioteca<sup>(16)</sup>;

Con *google docs* realizan informes y comparativas;

Inserta *Podcast*<sup>(17)</sup> en la página web para escuchar: noticias, presentaciones de libros, exposiciones, etc. generalmente grabadas en su programa de radio;

Añaden un plugging: para buscar en Amazon si el libro esta en la Biblioteca (funciona con FireFox), etc.;

En la actualidad se está estudiando un software que al consultar el OPAC cualquier usuario y elegir un registro impreso concreto, se imprime el plano de ubicación de donde se localiza el libro.

<sup>(11)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/prestamo>

<sup>(12)</sup> <http://www.ruv.itesm.mx/portal/principal/qs/campus/>

<sup>(13)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/reglamento>

<sup>(14)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/41>

<sup>(15)</sup> [http://biblioteca.itesm.mx/nav/buscar\\_catalogo.php#](http://biblioteca.itesm.mx/nav/buscar_catalogo.php#)

<sup>(16)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/>

<sup>(17)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/538>

## Repositorio institucional (programa de desarrollo propio)

Está constituido por documentos que solo están abiertos a los distintos campus del TEC:

- Publicaciones del TEC (todo lo que publica es en exclusividad y queda en la biblioteca digital): libros, revistas, folletos, informes, colección de «Estudios estratégicos», memorias de eventos, etc.
- Tesis (se entregan 2 ejemplares en la Biblioteca y el CD con la autorización firmada para su publicación digital).
- Tesis de maestría y tesinas.
- Tesis de otras instituciones.

## ALGUNAS CIFRAS DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca refleja cada 6 meses una serie de datos que aportan información sobre su quehacer<sup>(18)</sup>. Destacan las siguientes cifras aproximativas:

<b>Datos generales de la red TEC</b>	
N° de campus del TEC	33 campus
N° de alumnos de la red TEC	90.000
<b>Datos de la Biblioteca del TEC Monterrey</b>	
N° de alumnos	19.000
Personal trabajando en Biblioteca	96 personas (de ellos son 22 profesionistas) <sup>(19)</sup>
Puestos de lectura	1.500
<b>Colecciones. Fondo antiguo</b>	
«Biblioteca Cervantina»	80.000 vol. (1.800 Quijotes entre versiones y originales)
«Biblioteca Cervantina»	27.000 piezas arqueológicas
«Biblioteca Cervantina». Fotografías	3.300 del s. XIX
«Colección Bernal»	17.000 vol.
«Colección Michel Antochiw»	16.000 vol.
<b>Colecciones. Fondo actual</b>	
Monografías	373.189 volúmenes (152.242 títulos)
Títulos de revistas impresas vivas	4.328 (130.880 volúmenes)
Materiales especiales: DVD, CD-ROM, Vídeos, etc.	11.913 (10.846 ejemplares)
Bases de datos	89
e-libros (fuera de bases de datos)	281
<b>Adquisiciones</b>	
Se adquieren al mes	de 300 a 500 vol.
Gasto medio semestral en monografías	6,5 millones de pesos
<b>Canje</b>	
Con 7 revistas del TEC reciben	150 revistas
<b>Catalogación</b>	
Vol. procesados al mes	de 300 a 500 vol.
<b>Feria del libro</b>	
Asistentes a la feria 2007	300.000 personas
Organizada por	4 bibliotecarios
Alumnos de «Ayuda Social»	171 alumnos
<b>Taller de encuadernación</b>	
Libros y revistas encuadernados / mes	350 a 400
Libros plastificados / mes	400 a 500

<sup>(18)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/cifras>

<sup>(19)</sup> Licenciado en cualquier carrera universitaria y con una maestría de 3 años de biblioteconomía o bien, una especialidad en Bibliotecas de 2 años, por tener ya otra maestría realizada, aunque no sea de Biblioteconomía.

## FORMACIÓN DE USUARIOS

Al inicio de cada semestre los alumnos tienen que realizar una serie de trámites administrativos y de información, entre ellos el paso por Biblioteca.

La Biblioteca organiza una actividad dentro del *Programa de Inducción de la Universidad*<sup>(20)</sup> (se trata de un programa obligatorio y que valdrá un porcentaje de la clase de *Introducción a la carrera*<sup>(21)</sup>) para los alumnos de nuevo ingreso. A dicha actividad los alumnos deben inscribirse y se denomina “Taller de Inducción al Modelo Educativo para alumnos de Primer Ingreso”, consiste en la organización de módulos de capacitación referidos a objetivos básicos que quieren conseguir como formación básica de la Biblioteca. Para el año 2008 se han elegido los siguientes temas: módulo 1 ¿Quién me puede ayudar?, módulo 2 ¿Cómo encuentro un libro?, módulo 3 ¿Cómo puedo aprender más?, módulo 4 ¿Dónde puedo estudiar?. Se forman grupos de 20 alumnos aproximadamente y en una media hora se les imparte la formación. A su término deben completar un crucigrama que evalúa si han comprendido los mensajes. La Biblioteca procede finalmente a leer el código de barras que certifica que han realizado la actividad.

**Talleres de fuentes de información**<sup>(22)</sup>: se ofrecen todo el día durante al menos 2 semanas cada semestre y su duración es de 50 minutos. En total se ofrecen 8 talleres:

### *Talleres informativos*

1. Tips para mejorar tus tareas.
2. Conoce tu biblioteca.
3. Catálogo de Bibliotecas TEC.

### *Talleres intermedios*

4. Información básica para iniciar una tarea.
5. ¿Cómo y por qué utilizar libros y revistas?
6. Introducción a Biblioteca Digital.

### *Talleres avanzados*

7. Herramientas de búsqueda en medios digitales.
8. ¿Cita, Referencia, Bibliografía? ¿Como hacerlas fácilmente!

Aunque sea posible hacer talleres alternos, intentan que se realicen de forma correlativa, pues están pensados así, de hecho no se les dará el certificado de nivel si no se ha completado el mismo. Al terminar cada taller se evalúa a los alumnos en el Aula de informática que tiene la biblioteca.

## **Cursos bajo demanda**

Estos cursos especializados se ofertan a grupos de alumnos que enseñan los recursos y herramientas de la Biblioteca. El contenido de dichos cursos puede ajustarse a las necesidades del profesor y grupo y requieren la asistencia del profesor.

Se realizan tanto en el Aula de informática de la Biblioteca, como en un aula.

## **Cursos para el profesorado**

Mediante el programa CAUI (Competencias en Acceso y Uso de la Información)<sup>(23)</sup> la Biblioteca se preocupa por integrar estas competencias en la vida académica. Ofreciendo por ejemplo: «Taller de uso de recursos bibliográficos».

---

<sup>(20)</sup> <http://induccion.mty.itesm.mx/>

<sup>(21)</sup> Cuando se inscribe el alumno de nuevo ingreso al *Programa de Inducción*, entre la papelería que se le entrega hay una agenda de lo que debe realizar y unos códigos de barras que entrega en cada una de las actividades.

<sup>(22)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/talleres>

<sup>(23)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/caui>

## COMUNICACIÓN Y MARKETING

### Comunicación interna

Realizan un boletín de información interna denominado “**InfoBib**”.

Tienen una Intranet muy activa y sustentada con bases de datos que ofrecen entre otras cosas, la posibilidad de realizar informes y sacar conclusiones que permiten tomar decisiones.

Realizan reuniones de trabajo con mucha asiduidad. Ejemplo: el director se reúne cada 8 días con los responsables de la Biblioteca. Además de otras reuniones periódicas y grupos de trabajo.

### Comunicación externa

Se solicita la agenda con todos los eventos de la institución y con dicha información, cuando la Biblioteca considera que debe participar en el evento, pone un “stand” con libros, bases de datos, u otro material que dispone la Biblioteca, incluso se llevan un portátil y allí mismo se realizan los préstamos si a alguien le interesa algún material expuesto. Dicho *stand* también sirve para recoger información de los usuarios, sobre fondos que se necesitan y no están en la Biblioteca, o van a publicarse próximamente.

Los **horarios**<sup>(24)</sup> se anuncian en la página web de la Biblioteca, en el periódico de la universidad y en la pantalla de plasma que tiene la Biblioteca para dar información.

El **buzón de sugerencias** es virtual (contáctanos)<sup>(25)</sup> o puede también utilizarse la forma impresa. Es posible comunicarse con la Biblioteca por teléfono, chat, e-mail o presencialmente.

Existe una **encuesta** continua en la página de la Biblioteca con plazos fijados de duración y se accede a otras encuestas realizadas anteriormente<sup>(26)</sup>. En algunas de ellas se sortea un premio (durante mi estancia se sorteo un iPod). Además los becarios realizan encuestas directas a los usuarios, los cuales se seleccionan de forma aleatoria por programa académico (unas 85 personas), también se realizan por e-mail (1 de cada 10 alumnos o 1 de cada 5 en ocasiones). Aunque cada semestre se hace una encuesta denominada “Evaluatnet”.

La base de datos que gestiona la información de las encuestas esta realizado “ad hoc”, es un software muy interesante del que pueden sacarse informes que ayudan a la toma de decisiones. Las encuestas se basan en “LibQual”.



Tienen una pantalla que continuamente informa sobre la exposición de la 2ª planta y otra de plasma que da información de la Biblioteca y sus novedades.

Se realizó durante 5 años un “Certamen de Biblioteca Digital”. Consistía en que los alumnos presentasen trabajos ya evaluados por el profesor al menos con un 90, se verificaba que cumplía con las normas de estilo de cita de APA, MLA, etc. la más adecuada dependiendo de la materia y se otorgaban 4 premios: 2 para licenciatura y 2 para doctorado, un premio era para el profesor y el otro para el alumno. El premio consistía en 800 dólares para el alumno o grupo de alumnos y 200 para el profesor.

Cada semana, colaboradores de Biblioteca transmiten el programa de radio “Punto de Referencia”, el cual tiene como objetivo fomentar la lectura entre los radioescuchas. En: Biblioteca en la radio: frecuencia Tec 94.9 FM.

### La Feria del Libro<sup>(27)</sup>

Ocupa un lugar muy destacado en las actividades de marketing de la Biblioteca y de abrirse a la sociedad. Es de las pocas bibliotecas universitarias del mundo que organiza una feria de libro. En México solo la supera, la feria de Guadalajara. Este año ha recibido la visita de 300.000 personas.

<sup>(24)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/horario>

<sup>(25)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/buzon>

<sup>(26)</sup> <http://biblioteca.mty.itesm.mx/poll>

<sup>(27)</sup> <http://fil.mty.itesm.mx/>

Llevan 17 años organizándola, y trabajan casi a tiempo completo 4 personas y en las fechas cercanas y durante la feria, colaboran 171 alumnos (generalmente del Servicio Comunitario). Ocupa una extensión de unos 18.000 m<sup>2</sup> y participan unas 700 empresas editoriales.

## LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA

La Certificación del total de los procesos de la Biblioteca en ISO 9001-2000 se realizó por primera vez en 2005. Ello implicó la reestructuración de la Biblioteca.

Utilizan para cumplir los estándares del SACS (Southampton Academic of Colleges and Schools), también utilizado en las universidades del sureste americano. Con él están acreditadas las distintas titulaciones de la Universidad (están acreditadas el 90%). No tiene estándares específicos para Biblioteca.

Tiene establecidos los **procesos** básicos y los **procedimientos**. Para realizar los procesos se establecieron una serie de indicadores, aunque no todos los procesos tienen indicadores. Todos los procesos debían estar documentados y tener objetivos de calidad. En la Intranet de la Biblioteca existe una base de datos con los procedimientos y el seguimiento de los mismos.

Todos los procedimientos tienen **auditorías** internas 1 vez al año (no quiere decir que todos se realicen a la vez, lo importante es que todos hayan tenido una, al menos una vez al año) y otra externa (con ABS, empresa americana de consultoría que ofrece servicios de evaluación de la calidad y de certificación especializada en bibliotecas). En la Biblioteca se han elegido 7 auditores internos (nadie del mismo área puede ser auditor de la misma, ni cualquiera puede ser auditor, se requieren habilidades de análisis y visión de los procesos, además de realizar un curso de auditor interno). Se sigue la norma de auditorías que muestra los indicadores de cumplimiento, lo que ayuda a evidenciar lo importante y a realizar acciones de mejora.

Los primeros objetivos para conseguir la calidad fueron: capacitación de los empleados, tiempos de entrega y satisfacción de los usuarios.

Certifican a los proveedores. Consiguen por ejemplo que éstos proporcionen: la tabla de contenidos, la cubierta, registros catalogados, etc.

Algunas secciones realizan un informe al mes para evaluar que % de los objetivos se han realizado y otro resumen al semestre (se realiza en Excel dentro de una wiki interna).

Se evalúa al personal una vez al año mediante una “encuesta”, en la que te realizas una autoevaluación, te evalúan los de tu mismo nivel (no se sabe quién te evalúa), los que dependen de ti y tu jefe. Dos profesionistas son los que organizan las redes de evaluación. En esta evaluación no se mide el desempeño.

Existe otra evaluación que sí mide el desempeño, es la “evaluación por objetivos”. Cada área consensúa con el Director 3 objetivos y cada año se ve el % que se ha conseguido.

## LA BIBLIOTECA VIRTUAL

De las visitas efectuadas, merece una especial atención esta Biblioteca<sup>(28)</sup>. Solo estuve unas horas, pero dado que pertenece al TEC, comparte el mismo campus, quisiera al menos resaltar algunos datos de interés:

- Esta integrada en la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad.
- Cada vez que se virtualiza una asignatura nueva o se actualiza alguna de las existentes, se reúne la “Junta de inicio” en el área de tecnología educativa. Compuesta por:
  - Diseñadores gráficos.
  - Programador web.
  - Diseñador instruccional (excepto si él mismo lo es) que vela por la parte pedagógica del curso.

---

<sup>(28)</sup> <http://biblioteca.itesm.mx/nav/>

- Biblioteca (aportando los recursos de información necesarios, pidiendo los derechos de autor por ejemplo del capítulo del libro que se pone en la plataforma, etc.).
  - Multimedia: productor de vídeos, etc.
  - Área internacional (para dar apoyo al curso).
- Cuando comienza una *maestría* es obligado realizar un curso de Biblioteca (cerca de 20 horas) que es posible realizar en 4 semanas.
  - Ofertan cursos de alfabetización informacional. Cursos como «Aprende a buscar y usar la información desarrollando tus habilidades». Cada uno de los cursos tiene evaluación.
  - Dan respuesta inmediata a las consultas (en menos de 24 horas tiene que estar la respuesta, al igual que el resto de personal responsable del e-learning), pues funcionan con un sistema denominado CRM, cuya tecnología les permite funcionar como ventanilla única que distribuye los distintos problemas a quién le corresponde solucionarlos para ayudar al alumno. Si el incidente queda abierto sin resolverse, pasa directamente al jefe superior, llegando hasta el Rector.
  - Tiene una pequeña Biblioteca con menos de 2.000 libros.
  - En la actualidad están trabajando para adaptar algunos contenidos de formación a dispositivos móviles tal como les ha solicitado el centro «Innovate» (de investigación y desarrollo) cuyos proyectos inciden en toda la enseñanza virtual.
  - Tiene radio / Chat una vez a la semana que dura entre una hora y media a dos horas en tiempo real para resolver dudas.
  - Trabajan 4 personas. Los bibliotecarios han recibido formación sobre «Técnicas didácticas».

## CONCLUSIONES

Esta Universidad ha optado por la excelencia y la innovación tecnológica, lo que incide en la gestión de la Biblioteca. Dicha estrategia puede servirnos de ejemplo para aprender de ella en muchos aspectos.

Están en una dinámica de certificación de la calidad y mejora continua de la Biblioteca y de su personal.

Es de destacar la colaboración existente entre distintos profesionales de la Universidad para conseguir el objetivo común de calidad en la educación e investigación.

La conjunción de exposición de arte y Biblioteca favorece su visión y misión cultural.

Los numerosos y grandes carteles explicativos ayudan a que la información sea más visible y eficaz para el usuario.

La Feria del libro que organiza el TEC tiene enorme trascendencia y le otorga un gran prestigio a la Biblioteca.