

# Proyecto para la creación de la Biblioteca de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa

Margarita Olimpia Ibarra Martínez\*

## RESUMEN

Se presenta la propuesta del modelo para la creación de la Biblioteca de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa (UAM-Cuajimalpa), la filosofía que habrá de seguir, sus objetivos y funciones, los esquemas generales para su organización, una descripción de las diferentes secciones que la conformarán y el plan estratégico a seguir.

Es importante mencionar que la propuesta se fundamenta en conceptos enfocados para construir una biblioteca equipada y basada en esquemas tecnológicos de punta, cuyo sistema de trabajo se sustentará en la calidad total y mejora continua, todo esto con el fin de lograr la meta de construir una biblioteca que además de ofrecer servicios altamente efectivos forme parte activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**PALABRAS CLAVE:** planeación de bibliotecas; organización de bibliotecas; planeación de servicios; plan estratégico para bibliotecas universitarias; bibliotecas universitarias, UAM

## Abstract

This paper presents the proposed model for the creation of the Library of the Autonomous Metropolitan University - Cuajimalpa Unit, as well as the philosophy to be followed, its objectives and functions, the broad outlines for its organization, a description of the different sections that make it up, and the strategic plan to follow.

It is noteworthy to mention that the proposal is based on concepts aimed at building a library equipped and based on cutting-edge technological schemes, whose working system will be based on total quality and continuous improvement, all the above in order to achieve the goal to build a library that, besides offering highly effective services, plays an active part in the teaching – learning process.

**KEYWORDS:** library planning, library organization, service planning, strategic plan for university libraries, university libraries, UAM.

\* Jefe de la Sección de Desarrollo de Colecciones Biblioteca UAM-Cuajimalpa. mibarra@correo.cua.uam.mx. Constituyentes 1054 Col. Lomas Altas. Deleg. Miguel Hidalgo C.P. 11950, México D.F. 11950 Tel. 9177 66 50 Ext. 6914. Fax. Ext. 6913.

## Introducción

La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) cuenta con una biblioteca en cada una de sus unidades, las cuales funcionan en forma independiente con diferentes esquemas de trabajo, de organización y de servicios. Dichos esquemas se analizaron y evaluaron para determinar si alguno de ellos podría cubrir las expectativas que se tienen para la nueva biblioteca de la UAM-Cuajimalpa y adoptarlo como patrón a seguir; sin embargo, se llegó a la conclusión de que sería necesario trabajar en un nuevo proyecto, que proponga un modelo diseñado especialmente para cumplir con las necesidades de información de su comunidad universitaria, con las metas, objetivos y el modelo pedagógico planteado. Un modelo que permita aprovechar y afrontar los cambios que se presentan día a día en el mundo de la tecnología y la información, para brindar en todo momento servicios de calidad y mejora continua. En este proyecto se propone el plan para la creación de la Biblioteca Universitaria de la UAM-Cuajimalpa, su concepto filosófico, los esquemas generales para su organización, las secciones que la habrán de conformar y el plan estratégico a seguir proyectado a diez años.

## Filosofía

La UAM-Cuajimalpa tiene como visión, entre otros puntos importantes, ser una opción universitaria de excelencia reconocida por la calidad en la atención a los alumnos de licenciatura y posgrado. Cuenta con planes y programas de estudio actualizados y caracterizados por una estructura curricular flexible y dinámica que utiliza las nuevas formas de enseñanza-aprendizaje y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Su modelo pedagógico se basa principalmente en el aprendizaje del alumno, más que en los conceptos impartidos por el profesor; para lograrlo, entre otras estrategias requiere de un soporte didáctico que permita redimensionar el trabajo docente en el aula a través de apoyos y herramientas que formen parte activa de este proceso de enseñanza. Es pues, para la universidad, una cuestión estratégica el disponer de servicios de in-

formación para el desarrollo adecuado de la enseñanza y la investigación, un componente central que facilite su misión y contribuya a regular la calidad informativa del medio ambiente académico. Es por eso que una de sus metas principales es crear una biblioteca universitaria de vanguardia que sea el elemento central de la red de apoyos académicos y didácticos que coadyuven a la realización de su modelo educativo.

Atendiendo al modelo pedagógico, el concepto filosófico de la Biblioteca de la UAM-Cuajimalpa está dirigido a ser un centro de extensión académica, más que ser una instancia de servicios y de apoyo; su objetivo será ser parte activa del proceso de enseñanza-aprendizaje. Dejará atrás el papel tradicional, en el que la biblioteca se limitaba a proporcionar al usuario los materiales que éste requería para satisfacer sus necesidades de información. Con esta nueva filosofía, la biblioteca proporcionará las técnicas para que el usuario desarrolle habilidades con las cuales *aprenda a conocer* y *aprenda a aprender*, y lograr que el alumno al término de su formación profesional esté preparado para ser un generador de información.

Esta propuesta se logrará a través de la instrucción permanente, ofreciendo un entorno favorable al aprendizaje con programas dinámicos y creativos centrados en la resolución de problemas reales de información, que incluyan prácticas dentro del aula de clases con los diversos recursos informativos que posee la biblioteca, con la conformación y disposición de importantes colecciones impresas y sobre todo digitales, ofreciendo instalaciones adecuadas, aprovechando al máximo las TIC adaptadas a los nuevos métodos de aprendizaje y las nuevas formas de estudio y desarrollando servicios innovadores. Uno de los elementos más importantes en este nuevo concepto es la participación del bibliotecario profesional, el cual está preparado para proponer y desarrollar planes, programas y actividades que permitan lograr este objetivo, por lo tanto, la conformación y desarrollo de una biblioteca académica se podrá lograr si la universidad cuenta con personal profesional en bibliotecología egresado de entidades académicas reconocidas, el cual deberá de ser considerado personal académico.



Algunas de las acciones a llevar a cabo para lograr la biblioteca vanguardista y de excelencia que se propone serán: el efectivo aprovechamiento de los recursos, que se resume en la evaluación y adquisición de los mejores equipos; la acertada selección y conformación de acervos electrónicos e impresos; la oferta de métodos y mecanismos eficientes para el acceso a dichos recursos, como conexiones inalámbricas, enlaces de banda ancha, alternativas de conexión fuera de la universidad y enlaces seguros, con los cuales el usuario tendrá la oportunidad de obtener todos los servicios de información que ofrece su biblioteca desde cualquier punto remoto donde se encuentre; el manejo de mayor cantidad de información de manera más rápida y su transportación a lugares donde sea de utilidad. Otras de las acciones claves a llevar a cabo serán el diseño y conformación de un sistema de administración de servicios que permita la creación de sistemas

escalables y la exposición e innovación de servicios que faciliten la interacción entre diferentes sistemas de terceros.

## **Organización**

La propuesta de organización de la biblioteca se basa en su división por secciones interrelacionadas, divididas a su vez en procesos de trabajo con relaciones recíprocas. La clave de la buena organización será el trabajo en conjunto, buscando siempre la calidad total y mejora continua. Cada sección y empleado tendrán sus propias responsabilidades, funciones y actividades definidas, pero cada una tendrá injerencia en las demás secciones y procesos a través del producto de su trabajo, que servirá como base o apoyo a los siguientes procesos de producción y demás secciones de la biblioteca. La descripción y organización de las tareas podrán servir para definir los perfiles de las personas idóneas para desarrollarlas y para establecer la descripción de puestos, indispensable en la contratación del personal.

### **Las secciones de la biblioteca, organización, funciones y servicios**

La optimización de espacios y de recursos será un punto clave para obtener mayores resultados y beneficios, es por esto que la propuesta de las nuevas secciones y servicios dejan a un lado algunas áreas tradicionales y algunas otras se concentran para obtener mayores espacios y recursos que se podrán destinar a ofrecer nuevos servicios.

#### **Sección de Desarrollo de Colecciones**

Las secciones de Adquisiciones y Procesos Técnicos se fusionan y se crea la nueva Sección de Desarrollo de Colecciones. Se ha observado que las actividades que se realizan en las áreas de Adquisiciones y Procesos Técnicos siguen una misma cadena de produc-

ción, y que para coordinar y controlar de manera global estas actividades es necesaria la integración de los procesos de ambas secciones en una misma línea de producción, que no dé cabida a la duplicidad ni retroceso de las tareas. Esto permitirá el control total de las adquisiciones, la simplificación de tareas, ahorros sustanciales de recursos y sobre todo evitar cuellos de botella que comúnmente existen en estos procesos.

Por otra parte, en relación a las actividades profesionales que engloba el proceso técnico de los materiales, nos encontramos con que se realizan en un solo procedimiento la catalogación, el análisis temático y la clasificación, debido a que en la UAM-Cuajimalpa se ha observado que a menudo existen diferencias en los criterios que se aplican, aún cuando se tienen políticas definidas. En este proyecto, se propone dividir estas funciones en tres procesos principales: catalogación, análisis temático y clasificación; donde cada uno utilice la información generada por el proceso anterior, la verifique, compare y unifique con su propia información. Con este nuevo esquema podremos lograr una mayor calidad en la elaboración de los registros bibliográficos, mayor control y especialización de las tareas así como mejores medios de acceso en el OPAC.<sup>1</sup>

### **Sección de Atención a Usuarios**

Esta sección se conoce comúnmente como la Sección de Préstamo, o de Servicios, o de Circulación. Para la UAM-Cuajimalpa será la Sección de Atención a Usuarios, porque sus funciones además de enfocarse a brindar servicios de préstamo y de lograr que se cumplan exitosamente las expectativas de información del usuario, serán una parte importante para lograr el fin académico que persigue la biblioteca, la parte central donde el usuario obtenga en todo momento el beneficio del aprendizaje. En esta sección se centran todos los servicios de circulación, incluyendo el préstamo de revistas impresas, los documentos editados por la UAM, la colección multimedia y las colecciones especiales; se hace énfasis en estas colecciones debido a que en las otras bibliotecas de la UAM son Secciones y se administran de forma independiente.

<sup>1</sup> OPAC: *Online public access catalog*.

### **Sección Consultoría y Recuperación de Información**

Brindará servicios personalizados de información a investigadores, académicos, estudiantes y usuarios externos tales como empresas, instituciones educativas y organismos gubernamentales. Ofrecerá al usuario información especializada basada en su perfil académico y de investigación y lo mantendrá informado de lo nuevo que se publica referente a sus temas de interés. Tendrá como objetivo instruir en el proceso de recuperación de información, para que el usuario obtenga el máximo beneficio de los recursos disponibles en la biblioteca. Mucho se ha hablado de que la biblioteca estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, esta será una de las secciones donde el usuario "aprenda a aprender", a través de cursos formales impartidos en un aula y en la instrucción informal cuando acuda a solicitar el servicio de recuperación de información. Esta sección requerirá de un grupo de trabajo interdisciplinario conformado por bibliotecarios referencistas profesionales, y demás personal académico que se considere necesario para brindar asesoría especializada.

La oportunidad de la UAM-Cuajimalpa de estar ubicada en una de las zonas empresariales más importantes de la Ciudad de México le permitirá brindar servicios de consultoría y recuperación de información a empresas y organizaciones, logrando con ello una retribución de recursos para la universidad.

### **Sección de Servicios Especializados para la Docencia e Investigación**

Su objetivo principal será implementar servicios especiales para dar apoyo a la docencia, la investigación y la difusión de la cultura, para contribuir en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación integral del alumno y para proporcionar a los investigadores los medios y recursos que faciliten el desarrollo y la difusión de sus trabajos de investigación. Se propone establecer talleres especiales cuyo fin sea la inmersión de la biblioteca en el aula a través de prácticas y ejercicios apoyados con los recursos que existen en la biblioteca, con el objeto de enriquecer y fortalecer los conoci-

tos adquiridos e implementar programas y actividades encaminadas a promover la difusión de los trabajos de investigación que se realizan en la Universidad.

### **Sección de Control de Calidad y Proyectos Especiales**

Para brindar servicios de calidad total se requiere de la implementación de sistemas de gestión de calidad y mejora continua. Esta Sección será la que implemente dichos sistemas, verificará la calidad de los servicios y de la producción, evaluará los resultados obtenidos e implementará sistemas de mejora continua. Asimismo, verificará que se lleven a cabo en su totalidad las metas y proyectos de las diferentes secciones y de la biblioteca misma. Otra importante labor será implementar programas de enlace y cooperación entre las diferentes secciones de la biblioteca y otras instituciones educativas, con el fin de obtener beneficios para la biblioteca y sobre todo para el usuario.

### **Sección de Sistemas y Soporte Técnico**

La automatización de los servicios y procesos de la biblioteca, el apoyo técnico constante que se requiere en las diferentes áreas, el desarrollo de sistemas que permita innovar y obtener mejoras continuas en los procesos de producción, y la importancia de mantener a la vanguardia tecnológica a la biblioteca, requieren de un soporte técnico constante por ingenieros especializados en software para bibliotecas. En muchas bibliotecas este apoyo se obtiene directamente del centro de cómputo de la universidad; sin embargo dada la cantidad de usuarios a los que brindan sus servicios, el personal nunca es suficiente para atender en forma exhaustiva todos los requerimientos que demanda la biblioteca. Es por esto que será necesario que la Biblioteca cuente con un equipo propio de especialistas en sistemas de cómputo, que cubran todas las necesidades de apoyo técnico, de administración, de desarrollo de sistemas, y todo lo relacionado con la innovación de las TIC.

## **Plan Estratégico**

### **Resumen**

Este plan estratégico nace como respuesta a la necesidad de guiar a la Biblioteca de la UAM-Cuajimalpa en su proceso de creación, organización e implementación del servicio. El plan indica dónde estamos y hacia dónde vamos, permite tener propósitos, objetivos y estrategias establecidas bajo un esquema de planeación estratégica para un periodo de diez años.

### **Antecedentes**

La UAM-Cuajimalpa inicia su vida académica el 19 de septiembre de 2005, en las instalaciones de la Universidad Iberoamericana (UIA). A falta de un edificio propio, mediante un convenio de colaboración, la UIA dispuso parte de sus instalaciones para que la UAM-Cuajimalpa llevara a cabo sus actividades académicas.

Para brindar el servicio de biblioteca se acondicionó un aula con estantes, mesas de trabajo y computadoras para el servicio de recuperación de información en línea y consulta a bases de datos. El acervo bibliográfico se constituyó en ese inicio con la bibliografía básica de las cinco carreras que se crearon en ese ciclo escolar: Administración, Derecho, Diseño, Ingeniería en computación y Matemáticas aplicadas; cuya población estudiantil total constaba de 202 alumnos. Es importante mencionar que la biblioteca de la UIA ofreció sus servicios a estudiantes, académicos y administrativos de la UAM-Cuajimalpa en las mismas condiciones que los ofrece a su comunidad universitaria, por lo que las necesidades de información se cubrieron en su totalidad.

Durante el periodo de estancia en la UIA, de septiembre de 2005 a junio de 2006, se realizó el primer proyecto de creación de la nueva biblioteca de la UAM-Cuajimalpa, que habría de funcionar cuando se tuviera que hacer frente a la necesidad de ofrecer el servicio propio. Algunos de los puntos importantes de este proyecto fueron: las gestiones realizadas con la Unidad Xochimilco para implementar el sistema de automatización ALEPH; la planeación, organización y diseño de

las secciones, colecciones y servicios de la biblioteca; la automatización de las actividades de las secciones de Adquisiciones y Procesos Técnicos y las políticas para el servicio; así como la evaluación y propuesta del mobiliario, equipo y sistemas de seguridad.

En el mes de junio del 2006 la UAM-Cuajimalpa deja las instalaciones de la UIA para ocupar un edificio en Av. Constituyentes 1054. En dicho edificio se dispuso un espacio de 250m<sup>2</sup> aproximadamente para albergar a la biblioteca, habilitado con mobiliario y equipo para el trabajo y para el servicio. En el mes de junio, también del 2006, la Biblioteca de la Unidad Xochimilco permitió el uso de su sistema ALEPH para la Unidad Cuajimalpa, quedando ésta instalada como una sub-biblioteca. Con la implementación del sistema, en el mes de julio del mismo año se dio inicio con el proceso técnico de los materiales de forma automatizada, y en el mes de septiembre se inició el ciclo escolar con el préstamo automatizado.

En el trimestre que inició en septiembre de 2007 se abrieron cuatro carreras más, Estudios socioterritoriales, Estudios humanísticos, Ciencias de la comunicación y Tecnologías y sistemas de información, e ingresó una nueva generación de las carreras ya existentes. Para esta nueva etapa la Universidad rentó otro edificio en la calle de Artificios Núm. 40; con el fin de atender las necesidades de biblioteca en la nueva sede, se acondicionó un espacio para el servicio de préstamo y recuperación de información. El acervo se constituyó con la bibliografía básica de las carreras que ahí se imparten, obras de consulta, generales y especializadas, y una colección de literatura.

Actualmente la biblioteca brinda servicios en las dos sedes, a 560 alumnos y a más de 300 académicos y personal administrativo. Su acervo asciende a más de 18,500 volúmenes, todos estrictamente seleccionados por los académicos, investigadores y personal de la biblioteca.

### **Proyección**

La proyección de la Biblioteca UAM-Cuajimalpa para los próximos diez años será ofrecer servicios a una matrícula de diez mil alumnos, a ochocientos miembros del personal académico y administrativo, a usuarios externos de la comunidad y a empresas e instituciones educativas que lo soliciten.

### **Análisis de la Situación Actual**

La forma en que la biblioteca ha afrontado las condiciones y necesidades de la Universidad ha sido la adecuada debido a que, pese a todas las vicisitudes e irregularidades, se ha seguido una línea de trabajo bien estructurado y una política definida que permite conformar bases que aseguran la continuidad de los objetivos. La decisión de iniciar con los procesos de adquisiciones y procesos técnicos en forma automatizada, aún sin tener un sistema propio, ha permitido brindar servicios eficientes y ha evitado un rezago en el proceso de los materiales bibliográficos. También va a permitir que en el momento de contar con un sistema propio la información únicamente se emigre, sin afectar el servicio ni las actividades de trabajo. El análisis para conformar las diferentes colecciones y la decisión de incluir las publicaciones periódicas y las editadas por la UAM como parte de dichas colecciones, y no como secciones independientes de la biblioteca, permitirá destinar esos recursos, incluyendo los espacios, a otras áreas que desarrollen actividades especializadas para apoyo a la docencia e investigación.

### **Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.**

#### **Fortalezas:**

- El ser una institución con carácter autónomo permitirá implementar y desarrollar una nueva forma de organización y de trabajo.
- La disposición de recursos extraordinarios por ser una unidad de reciente creación permitirá seleccionar y adquirir mobiliario, equipo, sistemas de seguridad y sistemas de automatización, funcionales y vanguardistas.

- La importancia que representa la biblioteca para las autoridades educativas y para la universidad en general permite obtener el apoyo y los recursos necesarios para construir la biblioteca que se pretende.
- El apoyo y la disposición de académicos e investigadores para seleccionar y proponer títulos para compra permite que el acervo se conforme con importantes colecciones especializadas.
- La disposición en el mercado de tecnología de punta permite la proyección de servicios innovadores.

**Oportunidades:**

- Diseñar y construir un edificio ex profeso para la biblioteca, ubicarlo en el centro de la unidad con accesos directos desde cualquier parte de la universidad.
- Crear y proponer nuevos servicios y actividades que permitan fortalecer la formación académica del alumno.
- Asegurar un importante acervo especializado en todas las disciplinas que se imparten en la universidad.

- Aprovechar las nuevas tecnologías de información para ofrecer servicios especializados.
- Implementar servicios automatizados como el autopréstamo.

**Debilidades:**

- Los obstáculos aún no superados para disponer del espacio donde se habrá de construir la universidad.
- Espacio insuficiente para el crecimiento del acervo, para el servicio en sala y para nuevo personal de la biblioteca.
- Poco personal para atender en forma óptima todas las áreas y servicios.

**Amenazas o desafíos:**

- El cambio de gestión administrativa cada cuatro años da la incertidumbre de cambiar el rumbo de los planes establecidos.
- La capacidad que deberá tener la biblioteca de adaptarse a los cambios que surjan mientras no se tenga un lugar definitivo.
- La atención eficiente de las necesidades de información de la comunidad, con escasos recursos humanos, espacios y equipo.

Objetivos Estratégicos	Políticas Generales	Prioridades Estratégicas	Metas a Mediano Plazo
I. Lograr una continuidad en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados en el plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas y acuerdos en los estatutos generales de la universidad que aseguren el cumplimiento de las propuestas del plan estratégico.</li> </ul>	1) Conformar un comité de biblioteca, integrado por autoridades, académicos, alumnos y personal de la biblioteca. 2) Organizar sesiones de trabajo con el comité, para revisar, evaluar y en su caso aceptar el plan estratégico. 3) Presentar ante las autoridades competentes propuestas y acuerdos que guíen el desarrollo de la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asentar en los estatutos generales de la universidad las políticas de trabajo, objetivos y metas de la biblioteca.</li> </ul>

Objetivos Estratégicos	Políticas Generales	Prioridades Estratégicas	Metas a Mediano Plazo
<p>II. Diseñar un edificio ex profeso para la Biblioteca de la UAM-Cuajimalpa, basado en un concepto de biblioteca sustentable, multimodal y dinámica que permita adaptarse a los cambios inminentes de la modernidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir el edificio en la parte central de la universidad. El acierto de su ubicación potenciará los aspectos positivos sobre la comunidad o en caso contrario limitará su capacidad de servicio.</li> <li>• Conformar un grupo de especialistas que realice el diseño arquitectónico, de espacios y equipamiento, en el que se incluyan bibliotecarios, arquitectos, diseñadores e informáticos, con la opinión de algunos usuarios.</li> <li>• El diseño y la construcción deberán cumplir con los marcos normativos nacionales e internacionales, así como con las siguientes características: espacios multimodales para facilitar la organización de colecciones y la libre circulación; fácil acceso a las instalaciones, salidas de emergencia, accesos para personas con capacidades diferentes y para proveedores; espacios inteligentes, con equipo de alta tecnología y climas artificiales; edificio sustentable con reciclado de agua, de energía (utilización de fotoceldas) y de materiales, así como optimización de espacios que minimicen el uso de recursos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Conformar un comité que guíe los trabajos de proyección y construcción del edificio de la nueva biblioteca, así como la compra del equipo necesario.</li> <li>2) Establecer la dinámica de trabajo del comité.</li> <li>3) Definir el modelo de biblioteca basado en las necesidades, objetivos y funciones establecidas.</li> <li>4) Elaborar el proyecto de edificación de acuerdo con las necesidades y expectativas definidas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el edificio ex profeso para la biblioteca.</li> <li>• Equipar y acondicionar la nueva biblioteca.</li> </ul>

Objetivos Estratégicos	Políticas Generales	Prioridades Estratégicas	Metas a Mediano Plazo
<p>III. Equipar a la biblioteca con tecnología de punta, que permita brindar servicios seguros y eficientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de equipo de cómputo con características técnicas que permitan la eficiencia en el trabajo y los servicios.</li> <li>• Adquirir dispositivos y sistemas de seguridad que permitan el cuidado y resguardo de las colecciones, así como una estancia segura del usuario dentro de la biblioteca.</li> <li>• Contar con una infraestructura de conectividad eficiente y una red de alto desempeño</li> <li>• Equipar a la biblioteca con mobiliario cómodo, confortable y de larga durabilidad.</li> <li>• Contar con equipo de alta tecnología para transmisión de videoconferencias, talleres, etc.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluar, seleccionar y adquirir mobiliario, equipo audiovisual, pantallas LCD y equipo de cómputo, conforme a las necesidades reales de las secciones de trabajo y de los servicios.</li> <li>2) Adquirir e instalar sistemas de seguridad: sistema contra robo compatible con grandes sistemas de automatización, principalmente con el que se utiliza en la biblioteca; circuito cerrado de vigilancia e instalación de una conexión directa al Sistema de Alarma Sísmica Nacional.</li> <li>3) Conectividad. Se requiere una red para transmisión de datos con conexiones alámbricas con fibra óptica e instalación de red inalámbrica en los espacios destinados para los usuarios.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir equipo de cómputo conforme a las necesidades reales de las Secciones de trabajo y de los servicios.</li> <li>• Instalar sistemas de seguridad contra incendios, robo y la alarma sísmica.</li> <li>• Realizar la conectividad.</li> <li>• Contar con el mobiliario y equipo indispensable para el trabajo y el servicio.</li> </ul>
<p>IV. Conformar una biblioteca académica para contribuir en la formación integral del alumno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr que la biblioteca forme parte activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>• Tener presencia en el ámbito educativo y académico de la universidad.</li> <li>• Contar con bibliotecarios académicos para brindar orientación especializada a alumnos, otros académicos y personal de la biblioteca.</li> <li>• Contar con el apoyo de académicos e investigadores para brindar orientación especializada a alumnos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestionar la contratación y nombramiento académico del bibliotecario profesional en bibliotecología, egresado de entidades académicas reconocidas.</li> <li>2) Gestionar el valor curricular de los cursos de formación de usuarios</li> <li>3) Formular y proponer ante el comité de biblioteca el plan de trabajo que especifique las áreas y actividades en las que habrán de dar apoyo los académicos.</li> <li>4) Gestionar que académicos de cada división sean comisionados para dar apoyo a las actividades de la biblioteca.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartir cursos y talleres con valor curricular.</li> <li>• Contar con la atención de bibliotecarios académicos en las secciones de Referencia, Servicios Especializados y Análisis Bibliográfico.</li> <li>• Contar con el apoyo de personal académico en las secciones de Referencia, Servicios Especializados y Análisis Bibliográfico.</li> <li>• Implementar programas de trabajo con alumnos, académicos e investigadores. Así como actividades encaminadas a transmitir valores y conocimientos que contribuyan en su formación integral.</li> </ul>

Objetivos Estratégicos	Políticas Generales	Prioridades Estratégicas	Metas a Mediano Plazo
<p>V. Conformar y mantener importantes acervos impresos y digitales especializados en las diferentes áreas de la universidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la conformación de colecciones y distribución de espacios.</li> <li>• Conformar colecciones especializadas en las áreas de la universidad que incluyan obras clásicas, de consulta, especializadas, novedades bibliográficas, revistas electrónicas y otros materiales de apoyo, como mapas, audiovisuales, y bibliografía recreativa.</li> <li>• Conformar un repositorio de acervos y contenidos digitalizados.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Elaborar políticas para la selección y adquisición de los recursos impresos y digitales.</li> <li>2) Definir las diferentes colecciones que habrán de conformar el acervo.</li> <li>3) Implementar acciones para que los académicos e investigadores seleccionen y propongan bibliografía.</li> <li>4) Adquirir los materiales bibliográficos impresos y digitales que soliciten.</li> <li>5) Establecer convenios de intercambio de publicaciones con otras instituciones educativas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformar y desarrollar un importante acervo</li> </ul>
<p>VI. Implementar sistemas de organización que permitan el óptimo desarrollo del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una organización orientada a ofrecer servicios de calidad y mejora continua.</li> <li>• Implementar un Sistema de Automatización Integral que administre las tareas de las secciones de la biblioteca, que permita la creación de sistemas escalables, la exposición e innovación de servicios y la interacción con otros sistemas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Definir las secciones de la biblioteca, establecer sus objetivos, funciones y procesos de trabajo.</li> <li>2) Elaborar los manuales de procedimientos.</li> <li>3) Adquirir el sistema de automatización aleph, así como licencias staff y web (tomando en cuenta que la mejor opción sería contar con un solo sistema para las cuatro unidades de la UAM).</li> <li>4) Proponer y establecer una arquitectura de sistemas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación y funcionamiento de todas las secciones de la biblioteca</li> </ul>
<p>VII. Brindar servicios de calidad que cumplan con las expectativas del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las metas que se van a alcanzar en cada área y sección para lograr la calidad total.</li> <li>• Implementar sistemas de control de calidad y mejora continua en todos los procesos de trabajo y de servicios.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Definir los parámetros y políticas de calidad en cada una de las secciones de trabajo y de servicio.</li> <li>2) Implementar mecanismos de medición, evaluación y mejora de la calidad.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento de la Sección de Control de Calidad y Proyectos Especiales.</li> </ul>

Objetivos Estratégicos	Políticas Generales	Prioridades Estratégicas	Metas a Mediano Plazo
VIII. Ofrecer al usuario servicios de información eficientes a través del portal electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar servicios en línea que cubran eficientemente las necesidades de información del usuario.</li> </ul>	1) Diseñar arquitecturas de sistemas como plataformas para el desarrollo de servicios altamente efectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con el portal electrónico que ofrezca servicios <i>b-online</i></li> <li>Conformar la infraestructura tecnológica que soporte los servicios propuestos.</li> </ul>
IX. Contar con personal profesional en bibliotecología egresado de entidades académicas reconocidas que pueda afrontar y cumplir con las expectativas de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformar un equipo de trabajo altamente calificado, que cumpla con los requisitos y la experiencia necesaria para cubrir el perfil del puesto para el que fue contratado.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diseñar los perfiles de cada uno de los puestos de la Biblioteca</li> <li>2) Lograr que el personal profesional mantenga una actualización académica constante.</li> <li>3) Lograr que el personal administrativo mantenga una capacitación constante.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cubrir los diferentes puestos de trabajo, conforme a las necesidades de cada una de las secciones.</li> <li>Proporcionar cursos de actualización para el personal profesional.</li> </ul>
X. Tener presencia en el ámbito bibliotecario nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formar parte de consorcios y grupos de colaboración bibliotecaria.</li> <li>Coadyuvar en la actualización de bibliotecarios profesionales y en la capacitación de los bibliotecarios administrativos y demás personal que labora en bibliotecas universitarias y de educación superior.</li> <li>Desarrollar trabajos de investigación en el ámbito bibliotecario, a través del bibliotecario profesional con nombramiento académico.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Motivar el trabajo en conjunto de las cuatro bibliotecas del sistema UAM.</li> <li>2) Participar en consorcios.</li> <li>3) Impartir cursos para bibliotecarios profesionales de otras instituciones, de especialización y actualización, proporcionados por los bibliotecarios profesionales, respaldados por la universidad.</li> <li>4) Participar en eventos bibliotecarios con la presentación de trabajos de investigación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir cursos de actualización y especialización para bibliotecarios profesionales.</li> </ul>

### Conclusiones

El desarrollo de este trabajo ha permitido conformar la Biblioteca de la UAM-Cuajimalpa con bases firmes encaminadas a un desarrollo sustentable; las propuestas de organización, estrategias de trabajo y algunos de los puntos incluidos en el plan estratégico ya fueron implementados y han dado resultados favorables. Con todas las limitaciones de espacios, de personal, de recursos y las mismas vicisitudes a las que se enfrenta

todo organismo de nueva creación, la biblioteca está cumpliendo sus objetivos exitosamente.

La propuesta de crear una biblioteca académica nos lleva a construir una biblioteca dinámica, que además de ofrecer servicios de calidad es un centro de extensión y aprendizaje. Con este nuevo concepto se está logrando tener una biblioteca que ya no es más un espacio de sólo servicios, ahora es una biblioteca que les ofrece a los académicos y alumnos el reforzamiento

to y apoyo en sus trabajos de docencia, la seguridad de contar con toda la información que requieren para sus investigaciones y, sobre todo, su principal fortaleza para cumplir sus metas de docencia e investigación.

La organización y las nuevas áreas que se proponen están dirigidas principalmente a formar usuarios autónomos, a fortalecer el desarrollo académico y de investigación y a ofrecer servicios innovadores. Se pretende también destinar más espacios de trabajo y de lectura para los usuarios y obtener los mayores beneficios en el uso de las TIC. La omisión de áreas, que en muchas bibliotecas universitarias aún son importantes, como la hemeroteca, permitirán que los recursos que estas áreas absorbían –como personal, recursos financieros y equipo– se utilicen en la mejora de la infraestructura tecnológica así como en los servicios a los usuarios. La automatización integral de las tareas, funciones y servicios, permite la omisión de actividades rutinarias, el flujo del trabajo constante y un mayor control en la producción y los servicios, lo que nos lleva a ofrecer servicios de calidad total y mejora continua.

La oportuna ayuda que otras instituciones educativas nos han brindado, como la UAM Xochimilco, al permitir la utilización de su sistema de automatización ALEPH ha facilitado el funcionamiento y el desarrollo de la biblioteca de la Unidad Cuajimalpa, ya que de otra forma no se hubiera dado el inicio de la automatización de la biblioteca en un tiempo tan corto, y por consiguiente la organización y administración del servicio se habría dado en condiciones precarias. Esta acertada automatización también ha permitido que todos los materiales bibliográficos que ingresan a la biblioteca se procesen técnicamente en el sistema y no haya rezagos en las compras, lo que conlleva a la disponibilidad inmediata de los materiales adquiridos.

Todas las adversidades y circunstancias poco convencionales, bajo las cuales se inició el servicio de la biblioteca, han llevado al personal que en ella labora y a las autoridades de la UAM a buscar las mejores estrategias para ofrecer los servicios de información con los escasos recursos de los cuales se dispone. Sin embargo, estas mismas circunstancias han permitido tener una visión del modelo de biblioteca que deseamos construir, y lograr que ésta sea el principal apoyo y fortaleza de la educación universitaria. ☞



# Bibliografía

- DESSLER, Gary. *Administración de personal*. Traducido por P. Mascaráo Sacristán. 8a ed. México: Prentice Hall, 2001. 700 p.
- Diario Oficial de la Federación*. 17 de diciembre de 1973.
- Esto es la UAM: sus bibliotecas*. México: UAM, 2005. 20 p.
- Estructura curricular Unidad Cuajimalpa*. México: UAM Cuajimalpa, 2005. 135 p.
- EVANS, G. Edward. *Técnicas de administración para bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1980. 317 p.
- FRESÁN OROZCO, Magdalena. *Primer Informe de Actividades 2005-2006* [en línea]. México: UAM Cuajimalpa, 2006. <[http://www.cua.uam.mx/files/PrimerInformeActividades\\_2005-2006.pdf](http://www.cua.uam.mx/files/PrimerInformeActividades_2005-2006.pdf)> [Consulta: mayo 2008].
- GARZA MERCADO, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria: elementos de planeación administrativa para el diseño arquitectónico*. 2ª ed. México: El Colegio de México, 1984. 194 p. Jornadas; 83.
- GUTIÉRREZ, Mario. *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad*. México: Limusa: Centro de Calidad ITESM, 1995. 297 p.
- ISO 9001:2000, sistemas de gestión de la calidad: requisitos*. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., 2001. 36 p.
- KOONTZ, Harold, HEINZ, Wehrich. *Administración: una perspectiva global*. 2a ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2004, 804 p.
- KRZYŻANOWSKI, Rosaly Favero. *La biblioteca y la universidad en la "era de la información": gestiones para la modernización y interacción con la comunidad académica*, [s.l.: s.n.], 1996. 22 p.
- LITTON, Gaston. *La biblioteca universitaria*. Buenos Aires: Bowker, 1974. 213 p.
- MERLO VEGA, José Antonio. Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. [en línea]. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios Museólogos y Documentalistas*, abril-junio 1998, vol. 49, no. 2. <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/bibuniv.htm>> [Consulta: octubre 2007].
- MONDY R., Wayne, ROBERT M., Noe. *Administración de recursos humanos*. 9a ed. México: Pearson Education, 2005. 527 p.
- NAUMIS PEÑA, Catalina. *Contribución bibliotecológica al diseño de bibliotecas académicas*. México: el autor, 1995. 335 h. Tesis Maestría (UNAM, Facultad de Filosofía y Letras)
- PEON PÉREZ, Jaime Luis. *Principios para la organización y gestión de bibliotecas y centros de documentación*. Colaboración de M. Medina Encina. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, 1994. 48 p.
- STONER, James Arthur, FREEDMAN, RE y GILBERT DR. *Administración*. 4a ed. México: Prentice Hall, 1996. 826 p.
- THOMPSON, James. *La biblioteca universitaria*. Traducido por GR. Terry. México: Continental, 1980. 699 p.
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, Coordinación de biblioteca* [en línea]. <<http://www.cua.uam.mx/docs/misionbiblioteca.html>> [Consulta: octubre 2007].
- University Grants Comité: *Capital provision for university libraries: report of a Working Party* [Informe Atkinson]. Londres: HMSO, 1976.
- WILSON, Louis R. y TAUBER, Maurice F. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Traducido al español de la segunda edición por J. Aguayo. Washington, D.C: Unión Panamericana, Secretaría General, Organización de los Estados Americanos, 1963. 389 p.