



Facultad de Humanidades
y Ciencias de la Educación
Departamento de Bibliotecología



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en Bibliotecología

23 y 24 de noviembre de 2017

Mesa 6: Gestión de Unidades de Información

La gestión y el desarrollo de las personas en unidades de información: la experiencia del Centro de Información Bibliográfica “Dra. Juan Bautista Alberdi”.

M. Isabel Abalo y Sonia Cornacchia

Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
CABA,

Esta obra se distribuye bajo licencia Creative Commons (CC) 3.0



http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/deed.es_AR



Facultad de Humanidades
y Ciencias de la Educación
Departamento de Bibliotecología



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Jornadas de intercambio
y reflexión acerca de la investigación
en Bibliotecología

23 y 24 de noviembre de 2017



Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

2017 | AÑO DE LA EDUCACIÓN
EN EL CONSEJO

GANADOR PREMIO
NACIONAL
A LA CALIDAD 2015

GALARDONADO PREMIO ORO
PREMIO IBEROAMERICANO
DE LA CALIDAD 2015

GANADOR INTERNATIONAL
DIAMOND PRIZE FOR EXCELLENCE
IN QUALITY 2015

GANADOR ESQR's
QUALITY CHOICE PRIZE 2016
PLATINUM CATEGORY

La gestión y el desarrollo de las personas en unidades de información:

*la experiencia del Centro de Información
Bibliográfica "Dr. Juan Bautista Alberdi"*

M. Isabel Abalo – Sonia Cornacchia



EL CONSEJO

Entidad de derecho público, no estatal, con independencia de poderes del Estado que reglamenta y ordena el ejercicio de las profesiones en Ciencias Económicas.

- **Contador Público,**
- **Lic. en Administración,**
- **Lic. en Economía**
- **Actuarios en CABA.**

Servicios y beneficios:

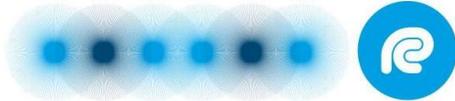
- **Capacitación y formación profesional**
 - **Asesoramiento técnico**
- **50 Comisiones de Asesoramiento y Estudio (académicas, profesionales, institucionales y operativas)**
 - **Servicios sociales**
 - **Fondo Editorial**
- **Centro de Información Bibliográfica (CIB)**
 - **Actividades culturales y deportivas**



Modelo de Gestión para la Excelencia



POLÍTICA DE CALIDAD



Liderazgo Sistema de Gestión Resultados

"Nuestra Política de Calidad refuerza el compromiso del Consejo con el país y con la comunidad de profesionales, orientado a una mejora continua basada en:

- Cumplir fielmente con su misión legal comprometiéndose a cubrir las necesidades, expectativas y requisitos de todos los grupos de interés pertenecientes a la comunidad.
- Promover los valores éticos y las acciones socialmente responsables.
- Impulsar la mejora continua de sus procesos y del sistema de gestión de la calidad para brindar servicios de excelencia que satisfagan a nuestros usuarios.
- Incrementar el conocimiento y la difusión de las ciencias económicas, investigando con rigor científico y capacitando con seriedad académica.

Para ello:

Las autoridades, los profesionales que actúan en las comisiones de estudio, los docentes, los funcionarios y los empleados se capacitan, emplean conocimientos avanzados y tecnología apropiada, volcando en las tareas sus mejores aptitudes con un trato cordial y sincero".



Gestión y desarrollo de las personas

- **Cultura de gestión del desempeño**
- **Conciencia del impacto: jefe / colaborador**
- **Evaluación de desempeño**
- **Mejora continua de procesos / objetivos / metas**
- **Retroalimentación: diálogo-respeto-colaboración mutua**
- **Comunicación entre colaboradores / conducción / supervisión**
- **Matriz comunicación**
- **Capacitación y desarrollo: Entrenamiento / Formación**
 - *Programa de Jóvenes Profesionales*

Centro de Información Bibliográfica "Dr. Juan Bautista Alberdi"



Servicios

- Biblioteca circulante.
- Catálogo Online (OPAC).
- Catálogo Recursos Electrónicos (CRE)
- Elaboración de bibliografías.
- Novedades bibliográficas.
- Préstamo interbibliotecarios.
- Referencia e información.
- Servicios a distancia.

Staff:

Jefatura: **1 Lic. Bibliotecología**

Procesos técnicos: **2 Bibliotecarios**

Circulación/Referencia: **1 Bibliotecario + 2 adm.**



CIB: Gestión del personal (1)

- RR.HH: Activos → **Éxito** / **fracaso**
- Igualdad oportunidades – equidad
- 2009 Fomentar el desarrollo profesional/personal
- Alianzas estratégicas – GCA
- Eval. de desempeño



*herramienta fundamental
para la gestión*



En agenda – Contrato - Confianza

A - Aspectos del desempeño a evaluar
Logro de los objetivos individuales asignados
Contribución a los resultados del área
Compromiso con proyectos institucionales
Cumplimiento de asistencia y horarios
Calidad del trabajo realizado
Cumplimiento de las normas y los procedimientos
Supervisión y control del personal a su cargo (solo para quienes corresponda por su función)
B1 - Competencias a evaluar [Personales]
1.- Iniciativa / Innovación
2.- Responsabilidad
3.- Organización del trabajo
4.- Planificación
5.- Autonomía
B2 - Competencias a evaluar [Formas de relación]
6.- Calidad de atención
7.- Trabajo en equipo
8.- Manejo de conflicto / Negociación
9.- Adaptabilidad y/o flexibilidad al cambio
10.- Liderazgo
11.- Comunicación

CIB: Gestión del personal (2)

• **Experiencias: *Facilitadores de gestión***

• **Capacitación en herramientas específicas de calidad**

• **Desarrollo de habilidades / competencias**

• **Desarrollo profesional / personal**




FACILITADORES DE GESTIÓN

Estamos trabajando en mejorar día a día el **ORDEN** y la **LIMPIEZA** comprometiéndonos a promover, cumplir y respetar la aplicación de las siguientes normas:

- 1. Mantener limpios y ordenados nuestros puestos de trabajo para aprovechar el espacio.
- 2. Eliminar lo que no sirva y guardar adecuadamente las cosas según su funcionalidad y frecuencia de uso
- 3. No dejar materiales alrededor de las máquinas. Colocarlos en lugares seguros y donde no estorben el paso.
- 4. Guardar diariamente en su lugar las herramientas de trabajo al retirarnos de las tareas.
- 5. No obstruir los pasillos, escaleras, puertas o salidas de acceso y emergencia.





Planeamiento Estratégico CIB (1)

MATRIZ 4 (Planes Tácticos)		ESTRATEGIAS		
JEFATURA DE CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA				
<p>Favorece el desarrollo y la formación de los matriculados, estudiantes, docentes e investigadores del área de Ciencias Económicas. Asimismo apoya las actividades institucionales y promueve servicios de Información bibliográficos especializados.</p>		<p>2.3.2) Asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca y/o en la web.</p> <p>2.4.1) Garantizar el acceso a los documentos y publicaciones del Consejo mediante el tratamiento documental pertinente según estándares internacionales.</p> <p>2.5.1) Asegurar la continuidad de los servicios bibliográficos del CIB mediante la contestación en tiempo y forma de las consultas recibidas y la capacidad de respuesta a las solicitudes de préstamos a domicilio.</p>		
		COSTO	CALIDAD	TIEMPO
/ STEPS (Acciones Claves) - Dimensión: Por Procesos /		MEJORAS DE PROCESOS		
Catalogación		N/A	2.3.2.1) Incrementar la información del catálogo mediante la catalogación de recursos electrónicos web de acceso remoto y bajo licencias que permiten su difusión y uso.	N/A
Responsable: Sonia				
Biblioteca Digital		*	2.4.1.1) Asegurar la disponibilidad de las colecciones seleccionadas del CIB mediante la digitalización, almacenamiento y procesamiento documental de las mismas.	N/A
Responsable: Patricia				

CP-PPL-FN*-010-V01

Planeamiento Estratégico CIB (2)

Estrategias /objetivos alineados.

Identificación con la tarea,

Contribución a alcanzar
objetivos institucionales,

Sentido de pertenencia

Compromiso,

Superación personal.

CMI 15 Indicadores

5 de gestión (1 ind. RR.HH.)

5 de Procesos técnicos

**5 de Referencia y servicios
al usuario**



Planeamiento Estratégico CIB (3)

Estrategia

«Asegurar la Capacitación permanente del área mediante la continua búsqueda de opciones de actualización profesional y recursos tecnológicos para alinearnos a la estrategia institucional»

Objetivo asociado

"Lograr que el 75% de los colaboradores del CIB se capaciten al menos 12 horas en el período"

Indicador

Cant. de colaboradores que cumplieron con 12 horas de capacitación en el periodo / Cant. Total de colaboradores

Meta 75% Desvío 25%

Capacitaciones (1)

Perfiles de puesto

- Según la especificidad del cargo
- Conocimientos qué debe poseer
- Revisión anual (vigencia, modificaciones)

Descripción de tareas

- Del personal profesional e idóneo
- Qué tareas se realizan
- Revisión anual

DESCRIPCIÓN DE TAREAS		
Código Identificación:		Fecha: 00/00/201x
DATOS GENERALES		
PUESTO:		
SECTOR:	GERENCIA:	
SUPERVISOR/SUPERIOR:	CANTIDAD DE EMPLEADOS EN EL PUESTO:	
TAREAS		
MISION DEL PUESTO:		
Descripción de Tareas Diarias:	Tiempo %	
Descripción de Tareas Periódicas:	Tiempo %	
Descripción de Tareas Ocasionales:	Tiempo %	
RESPONSABILIDAD		
A. Por planificación, coordinación y control: (Indique la más importante)		
B. Por manejo de valores: (Indique la más importante)		
C. Por información confidencial: (Indique la más importante)		
D. Por administración de bienes o suministros:		
ENTORNO DE TRABAJO		
Indique la/las opción correspondiente		
Lugar de Trabajo:	Viajes:	Esfuerzo Físico:
Oficina <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/>
Otro <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
Indique la/las opción correspondiente		
Horario de trabajo:	Ambiente de trabajo:	Condiciones de Riesgo:
Normal <input type="checkbox"/>	Específico <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Reducido <input type="checkbox"/>	Normal <input checked="" type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>
Rotativo <input type="checkbox"/>		Medio <input type="checkbox"/>
		Alto <input type="checkbox"/>
SUPERVISION		
Requiere Supervisión		
Permanente: <input type="checkbox"/>	Esporádica: <input type="checkbox"/>	Por Resultado: <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES GENERALES		
DETALLE DE LOS OCUPANTES DE LA POSICIÓN (Nombre y Apellido)		
FIRMA Y ACLARACIÓN SUPERVISOR/SUPERIOR		



Capacitaciones (2)

- **Capacitaciones internas:**

Nuevos Cursos de Capacitación- Octubre Noviembre					
Publicado el - 04/10/2017					
Actividad		Cursada			Cantidad de Reuniones
Curso	Código	Días	Hora	Periodo	
Introducción al Marketing Digital y su aplicación en servicios	5-267-1	Jueves	18.30 a 21.30	12/10 al 26/10	3
Excel, primer nivel	6-33-203	Lunes y Miércoles	09.00 a 12.00	25/10 al 08/11	5
Excel, segundo nivel	6-41-114	Martes y Jueves	18.30 a 21.30	10/10 al 24/10	5
Excel, segundo nivel	6-41-115	Martes y Jueves	18.30 a 21.30	31/10 al 14/11	5
Construyendo mi sitio web profesional con herramientas Wordpress	6-600-6	Lunes y Miércoles	18.00 a 21.00	30/10 al 13/11	5
Seminario Taller de Negociación Relacional	5-224-6	Miércoles y Viernes	18.30 a 21.30	03/11 al 22/11	5
Técnicas de Redacción	8-75-27	Martes y Jueves	18.30 a 21.30	31/10 al 14/11	5
Taller de Oratoria para Profesionales	8-105-9	Martes y Jueves	18.30 a 21.30	26/10 al 31/10	2

LOS IMPUESTOS EN ARGENTINA

POR REFERENCISTAS PARA REFERENCISTAS

Preparado por Bib. Gabriel M. Casais



- **Capacitaciones externas:**
 - Relevamiento necesidades
 - Requerimiento de capacitación
 - Evaluación de la capacitación
 - Certificado/acreditaciones
 - Registro de capacitación (SGC)





Capacitaciones (3)

Relevamiento de capacitación - Necesidades de capacitación externa - Presupuesto jun 2017-jul 2018						
Colaborador	Curso de capacitación requerido	Motivo que origina la necesidad de capacitación	Mes de la capacitación	Institución	Costo	ESTRATEGIA DEL P.E ASOCIADA
						2017-2018
Maria Isabel	Reunión Nacional de Bibliotecarios	Actualización profesional	Abril 18'	ABGRA	\$ 4.000,00	Satisfacer la demanda de los usuarios mediante el uso efectivo de diversas fuentes de información: y de personal capacitado para ello.
Sonia	Reunión Nacional de Bibliotecarios	Actualización profesional	Abril 18'	ABGRA		
Gabriel	Reunión Nacional de Bibliotecarios	Actualización profesional	Abril 18'	ABGRA		
Patricia	Reunión Nacional de Bibliotecarios	Actualización profesional	Abril 18'	ABGRA		
Sonia	Encuentro de Catalogadores	Actualización profesional	Noviembre 17'	BN	\$ 0,00	Garantizar el acceso a los documentos y publicaciones del Consejo mediante el tratamiento documental pertinente según estándares internacionales.
Patricia	Jornada Bibliotecas Digitales	Desarrollo Biblioteca Digital CIB	Noviembre 17'	Comisión JBDU	\$ 0,00	Asegurar la disponibilidad de las colecciones del CIB mediante la digitalización y procesamiento documental de las mismas // Garantizar el acceso a los documentos y publicaciones del Consejo mediante el tratamiento documental pertinente según estándares internacionales.
María Isabel	Jornada Bibliotecas Digitales	Desarrollo Biblioteca Digital CIB	Noviembre 17'	Comisión JBDU		
Sonia	Jornada Bibliotecas Digitales	Desarrollo Biblioteca Digital CIB	Noviembre 17'	Comisión JBDU		
Soledad	Servicios bibliotecarios	Desarrollar habilidades de recuperación de información especializada para mejorar la calidad de atención al matriculado.	julio-agosto 17' / mayo-junio 18'		\$ 4.000,00	Satisfacer la demanda de los usuarios mediante el uso efectivo de diversas fuentes de información: y de personal capacitado para ello.
Julian			A confirmar			
Soledad	Digitalización y preservación	Desarrollar habilidades técnicas de digitalización y preservación de documentos		julio-agosto 17' / mayo-junio 18'		Garantizar el acceso a los documentos y publicaciones del Consejo mediante el tratamiento documental pertinente según estándares internacionales
Julian						



Capacitaciones (4)

Participante/s: Sonia Cornacchia – Maria Isabel Abalo

Sector: CIB

Descripción del Curso requerido

Nombre del curso: *"V Jornadas de Intercambio y Reflexión sobre la Investigación en Bibliotecología" (V JIRIB 2017)*

Institución en que se dicta: Universidad Nacional de La Plata.

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. LA PLATA.

Horas totales del curso: 16 hs (aprox.)

Fechas y Horarios: 23 y 24 de noviembre 2017 de 9 a 18hs

Costo: SIN CARGO (las jornadas son gratuitas)

Indique cómo aplicara lo aprendido en el curso:

La capacitación del staff de profesionales de la información que integra el CIB se alinea al objetivo de garantizar el aprendizaje y la mejora en el conocimiento de los colaboradores del Consejo.

Asistir a las V JIRIB 2017 permitirá a los bibliotecarios acceder a un espacio de encuentro permanente para la comunicación y el debate de avances y resultados de investigaciones que contribuyen al desarrollo de la Bibliotecología y Ciencia de la Información.

EVALUACIÓN CURSO DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso:

Participante:

Indique en qué medida el curso de capacitación realizado cumple con los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que la escala de valoración va desde 1 (Totalmente en desacuerdo) hasta 6 (Totalmente de acuerdo):

Aspecto	Descripción	Escala de valoración						NS / NC
		Totamente en desacuerdo (1)	2	3	4	5	Totamente de acuerdo (6)	
Contenido del programa	La metodología aplicada en la capacitación fue la adecuada							
	Los temas fueron abordados con la profundidad necesaria							
	Los ejemplos y casos prácticos presentados fueron suficientes							
Instructor	La capacitación se realizó en el horario programado							
	El instructor a cargo de la capacitación transmitió los temas de manera adecuada							
	Mis dudas fueron esclarecidas por el instructor							
Organización del evento	Considero al material didáctico entregado suficiente, claro y preciso							
	Los recursos visuales disponibles resultaron los indicados a los fines de la capacitación							

¿Usted, va a utilizar lo aprendido?

SI ¿De qué manera?

NO ¿Por qué?

¿Qué otros temas hubiese deseado que se trataran?

.....

Capacitaciones (5)

COMPARTIR 

CIB - Registro Capacitaciones

[+ nuevo elemento o modificar esta lista](#)

Todos los elementos ... 🔍 [GUARDAR ESTA VISTA](#)

✓	Editar	Número de Capacitación ↓	Tipo de Capacitación ▼	Entorno de Capacitación ▼	¿Dónde se Realiza?	Lugar de realización	Instructor	Instructor externo
		CIB-008	15ª Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria	Externo	Facultad de Derecho, UBA	CABA #	...	Varios
		CIB-007	II Jornada de Gestión Cultural	Externo	Viamonte 1549	CPCECABA #	...	Varios
✓		CIB-004	"Diseño de manuales de procedimientos en la gestión de centros de información y documentación"	Externo	Curso a distancia	FLACSO	...	Mariela Viñas y María Cecilia Corda
		CIB-002	18º Encuentro de Bibliotecas Universitarias	Externo	La Rural, CABA	Juncal 4431, CABA	...	Varios

CIB: liderazgo / trabajo en equipo

- * Jefatura de puertas abiertas / Liderazgo integrador
 - * **Comunicación fluida / charlas personalizadas y de equipo**
 - * Empowerment / empoderar a los colaboradores
 - * **Puesta en común de problemáticas – negociación**
 - * Iniciativas -creación de consensos
 - * **Sugerencias - Metodologías de trabajo**
 - * Grupo humano capacitado
- Alineado a los objetivos del sector/org.
- * **Colaboración y responsabilidad**

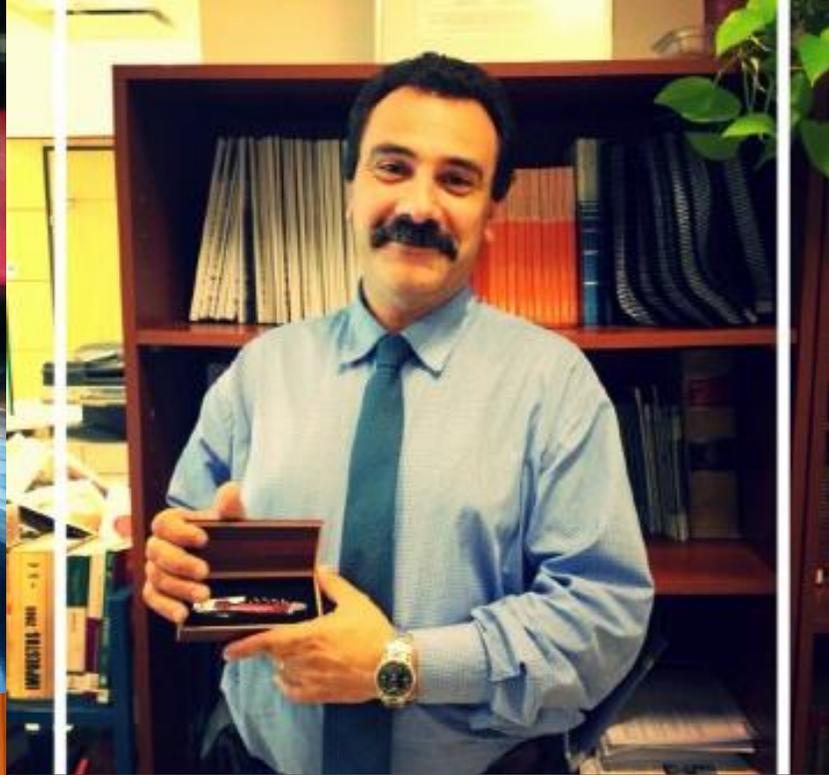


Resultados CIB - 2012-2016

Team CIB:

- * Consolidación trabajo en equipo
- * **Certificación ISO 9001 en servicios bibliotecarios**
- * Compromiso c/la calidad en servicios al usuario [**Encuesta Satisfac. >90%**]
- * **Reconocimiento de la matrícula por la calidad de atención [Felicitaciones]**
- * Reconocimiento del personal del CIB en la institución
- * **Reconocimiento de gerencias: calidad y seg. Informática**
- * Afianzamiento del clima laboral
- * **Cooperación entre colaboradores**
- * Desarrollo profesional y oportunidades de mejora
- * **Profesionalización del área**





Certificado

Sonia Cornacchia ha participado
en el **Taller de Herramientas de Comunicación y Liderazgo
PNL** que tuvo una duración de 12 horas.

Se extiende el presente el día 23 de Mayo de 2017

Lic. *María Cristina De Nápoli*
Jefe de Empleo, Selección y Desarrollo

Lic. *Luciano Contreras*
Coordinador

consejo

Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Formación profesional (desarrollo talento)



Buenos Aires, 31 de marzo de 2016

Consejo Profesional
de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires.

At.: Sr. Presidente

De mi mayor consideración:

Por la presente, hago llegar a Ud.
mis felicitaciones por el funcionamiento del Centro de Infor-
mación Bibliográfico (C.I.B.).

En primer lugar, quiero expresar mi
reconocimiento hacia el personal que trabaja en el sector,
por el trato cordial, respetuoso y por la muy buena predispo-
sición para colaborar con el lector, asistiéndolo ante una
consulta sobre algún tema u orientándolo sobre el material
bibliográfico.

En segundo lugar, quiero destacar
que a través de la permanente incorporación de ejemplares de
reciente aparición, el C.I.B. contribuye con los lectores
interesados en actualizar sus conocimientos.

Sin otro particular, saluda a Ud.
muy atentamente.



Marta A. Di Tomaso
Dña. MIRTA A. DI TOMASO
CONTADOR PÚBLICA U.B.A.
LIC. EN ADMINISTRACIÓN U.B.A.
ABOGADA U.B.A.

Felicitación de matriculado

CONCLUSIONES

- En el CIB se gestiona para que los colaboradores se formen, actualicen profesionalmente y desarrollen competencias tanto profesionales como personales en un *ámbito de cordialidad, respeto y trabajo en equipo*.
- El CIB es referente dentro de la organización en cuanto a gestión y liderazgo y modelo para las demás áreas.
- La gestión de las personas es un factor clave para encarar proyectos y desafíos, tanto personales como institucionales. El personal debe estar formado y actualizado para ser competitivo y así contribuir a las prestación de servicios bibliotecarios de excelencia.

¡Muchas gracias!



scornacchia@consejocaba.org.ar

mabalo@consejocaba.org.ar