

# EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS  
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



**COMPETENCIAS PROFESIONALES:  
DISEÑO DE COMPETENCIAS TÉCNICAS Y SU USO**



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

## ***Taller 3: “Competencias profesionales: diseño de competencias técnicas y su uso”***

*Mila Cascajares Rupérez*

***II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas  
Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010***

- Competencias de gestión
  - Cómo se elaboraron
  - Aplicación
  - Resultado
- Competencias técnicas
  - Cómo se elaboraron
  - Aplicación
  - Resultado





## ***Competencias de gestión***

### ¿Cuándo?

- 2005: Acuerdo para la implantación de un sistema de gestión por competencias

### ¿Cómo?

- Tomando como base el Acuerdo de Homologación del 2003, que establece 5 puestos tipo
- Se determinan las competencias y comportamientos asociados a cada competencia para cada puesto tipo

## Competencias de gestión

### Por ejemplo:



	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	COMPETENCIA RELACIONADA	FUNCION A EJECUTAR
PUESTO TRABAJO TIPO 1	RESPONSABILIDADES ESTRATEGICAS	ORIENTACION AL CLIENTE	Asegurar la correcta atención a los clientes internos y/o externos, la búsqueda de información sobre sus problemas, las alternativas para solucionarlos y su asesoramiento.
		COMUNICACION	Diseñar y mantener una estrategia de comunicación que permita al equipo de trabajo identificar claramente los objetivos del servicio, área o unidad bajo su dirección.
		TRABAJO EN EQUIPO/ COOPERACIÓN	Animar y motivar al equipo de trabajo que conforma el servicio/sección/área/unidad bajo su dirección.
	RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	DESARROLLO DEL EQUIPO	Desarrollar el equipo de personas a su cargo, por el valor estratégico que aportan a la gestión general de la organización y a los objetivos del Servicio/Área/Unidad.
		PLANIFICACION/ ORGANIZACIÓN	Anticipar puntos críticos de una situación o problemas, estableciendo controles y mecanismos de coordinación y buscando información externa para asegurar la calidad de los procesos.
		LIDERAZGO	Orientar la acción del equipo de personas teniendo en cuenta los valores y objetivos de la organización, convirtiéndolos en objetivos del Servicio/Área/Unidad y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.
		MEJORA CONTINUA	Actuar de forma eficaz y eficiente. Establecer sistemas para mejorar la gestión y los resultados del Servicio/Área/Unidad, diseñando métodos de trabajo que garanticen la máxima eficacia y eficiencia.

“Competencias profesionales: diseño de competencias técnicas y sus uso”

II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas.

Málaga 20 y 21 de mayo 2010.



## ***Competencias de gestión***

<b>COMPETENCIAS TIPO 1</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>
<b>Desarrollo de Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acordar planes y calendarios de formación para sus colaboradores</li><li>• Buscar oportunidades de trabajo conjunto que favorezcan la cohesión y el espíritu de equipo</li><li>• Centrar sus acciones personales en el éxito del equipo</li><li>• Dar información a sus colaboradores/compañeros sobre cómo están realizando el trabajo</li><li>• Elogiar y estimular el buen trabajo realizado por sus colaboradores/compañeros</li><li>• Formar y asesorar a sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad</li><li>• Identificar las necesidades de formación de sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad</li></ul>
<b>Identidad Colectiva</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer y comprender la misión y visión de la Universidad</li><li>• Generar, en su equipo, compromiso y adhesión a la Universidad</li><li>• Integrar los valores de la Universidad en los objetivos del servicio</li><li>• Llevar a cabo acciones para mejorar la imagen de la Universidad</li><li>• Mostrar preocupación por mejorar la Universidad</li><li>• Sentirse miembro de la Universidad de Almería</li></ul>
<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convencer porque inspira confianza</li><li>• Coordinar el trabajo de sus colaboradores</li><li>• Fijar los objetivos del Servicio, buscando el consenso con sus colaboradores</li><li>• Influir en los demás, utilizando de forma eficaz hechos e informaciones</li><li>• Informar al equipo de trabajo sobre la consecución de los objetivos y avance producidos</li><li>• Integrar las opiniones de los distintos miembros del equipo</li><li>• Motivar a sus colaboradores hacia la realización de determinadas actividades</li><li>• Orientar las actuaciones de los miembros del equipo ante los cambios</li><li>• Supervisar cada una de las actividades que forman parte del trabajo del equipo</li></ul>

## Competencias de gestión

<p><b>Comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumir y aclarar las informaciones que recibe para asegurarse de que comprende lo que le están exponiendo</li> <li>• Comprobar que su interlocutor ha comprendido lo que dice y las consecuencias del mensaje</li> <li>• Escuchar de manera activa, preguntando a su interlocutor</li> <li>• Exponer sus argumentos de forma que parece desprenderse una secuencia lógica previamente pensada</li> <li>• Expresar conceptos e ideas con claridad y precisión</li> <li>• Hacer presentaciones en público, adaptándolas a las necesidades y características de la audiencia</li> <li>• Proporcionar información escrita de manera clara y precisa, de modo que los receptores no piden aclaraciones sobre sus mensajes</li> <li>• Proporcionar información telefónica y/o personalmente de manera clara y precisa</li> <li>• Comunicarse con superiores, compañeros y/o colaboradores para recibir y/o proporcionarles información</li> <li>• Comunicarse por escrito con personas ajenas a la...Universidad, adaptando su mensaje a las características de los receptores</li> </ul>
<p><b>Mejora Continua</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acentuar la importancia de la eficiencia y la eficacia cuando se planifica el trabajo</li> <li>• Apoyar y animar de forma activa a los colaboradores/compañeros para que se esfuercen constantemente en mejorar su efectividad</li> <li>• Buscar nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y la eficiencia</li> <li>• Establecer/proponer sistemas para mejorar la gestión de su Servicio o equipo</li> <li>• Establecer/proponer sistemas que permitan evaluar el rendimiento del equipo</li> <li>• Implementar o proponer mejoras en la gestión</li> <li>• Medir los resultados buscando mejorarlos continuamente</li> <li>• Revisar sistemáticamente las actuaciones que se llevan a cabo para prevenir problemas futuros</li> <li>• Asistir a cursos y acciones formativas para mejorar su efectividad</li> </ul>
<p><b>Orientación Cliente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las reacciones de los clientes/usuarios</li> <li>• Estudiar y ofrecer distintas alternativas a los clientes/usuarios para solucionar los problemas</li> <li>• Organizar su propio trabajo y el de los colaboradores para satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios</li> <li>• Recoger información sobre las necesidades, expectativas o problemas de los clientes/usuarios realizando, cuando se pueda, acciones proactivas, es decir, anticipándose al surgimiento de dicha necesidad</li> <li>• Asegurarse de atender correctamente a los clientes/usuarios</li> <li>• Tratar de verificar, a través de preguntas, la satisfacción del cliente/usuario con el servicio dado</li> </ul>

## Competencias de gestión

<b>Planificación y Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuar cuando surgen problemas, introduciendo modificaciones sobre lo previsto</li><li>• Cambiar los planes cuando se modifican las circunstancias o prioridades</li><li>• Comprobar que los trabajos y actividades se llevan a cabo de la forma prevista y dentro de los planes temporales fijados</li><li>• Definir mecanismos de coordinación para asegurar la calidad de los procesos</li><li>• Definir mecanismos y sistemas de control de los procesos</li><li>• Definir objetivos y planes de acción individuales y de equipo</li><li>• Establecer objetivos ambiciosos, pero realistas, para su equipo o Servicio</li><li>• Identificar los factores internos y externos que pueden afectar a la consecución de los objetivos</li><li>• Organizar y coordinar los recursos implicados en la implantación de los planes</li><li>• Prever las necesidades del equipo o del Servicio cuando se hace la planificación para conseguir los objetivos</li><li>• Prever los puntos críticos de un proceso</li></ul>
<b>Trabajo en Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acentuar la necesidad de mantener una actitud de equipo ante los problemas</li><li>• Animar y motivar al equipo, cuando surgen problemas</li><li>• Compartir los recursos y la información con los miembros del equipo</li><li>• Expresar sus ideas y opiniones ante los colaboradores/compañeros</li><li>• Intentar que los problemas se resuelvan en grupo</li><li>• Ofrecer su ayuda y recursos a compañeros, colaboradores y superiores para solucionar los problemas del trabajo</li><li>• Pedir colaboración para solucionar los problemas del trabajo</li><li>• Preguntar directamente a los miembros del equipo sobre los problemas y dificultades que surgen</li><li>• Realizar pequeñas interrupciones o dedicar breves momentos para informar a los miembros del equipo</li><li>• Recordar al equipo la necesidad de centrarse en el objetivo cuando surgen los problemas</li><li>• Solicitar a los colaboradores y compañeros que aporten ideas y sugerencias sobre los problemas del trabajo</li></ul>



## ***Competencias de gestión***

### ■ Para qué

- Afectará a los **planes de formación**
- Para determinar las necesidades formativas, la Gerencia implementará un **plan de evaluación por competencias** de todos los trabajadores, relativo en su primera fase a las competencias genéricas de los puestos tipo
- La participación del personal en el proceso de gestión por competencias, deberá ser tenida en cuenta para la percepción del **futuro complemento** de productividad y mejora de los servicios, reflejado en el citado Acuerdo de la Mesa Sectorial de Universidades.



## ***Competencias de gestión***

### Cómo:

- Medición y análisis basado en la experiencia del trabajador.
- Fases:
  1. Una entrevista sobre una **experiencia** elegida por el trabajador. A partir de ella se buscan comportamientos y evidencias relacionados con las competencias que se están analizando.
  2. Al trabajador se le proporciona un **cuestionario** que le ayuda a medir la percepción de su comportamiento en relación con las competencias a evaluar. Finalmente el trabajador elabora un autoinforme.
  3. Con ambas informaciones se elabora un **informe consensuado** entre el trabajador y los entrevistadores
- **Plan de desarrollo:** documento donde se manifiesten las acciones y prioridades respecto a las necesidades formativas de cada trabajador.



## Competencias de gestión

### Por ejemplo:

The screenshot shows the user interface of the 'Gestión por Competencias' system. At the top, there is a blue header with the University of Almería logo and the text 'UNIVERSIDAD DE ALMERÍA' and 'CAMPUS VIRTUAL - GESTION POR COMPETENCIAS'. Below the header, the user's name 'Milagros Cascajares Rupérez' is displayed. The main content area features a large title 'Gestión por Competencias' and a smaller image of a hand holding a document with the word 'Competencias' written on it. A navigation menu on the left side includes options: 'Inicio', 'Mi Evaluación', 'Mi Catálogo Formativo', 'Ayuda', and 'Salir'. At the bottom of the main content area, there is a blue box containing the text 'Milagros Cascajares Rupérez (EMPLEADO)'. The footer of the interface reads 'STIC - Servicio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

*“Competencias profesionales: diseño de competencias técnicas y sus uso”*

*II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas.*

*Málaga 20 y 21 de mayo 2010.*

## Competencias de gestión

### Cuestionario finalizado ■■■

Pregunta	Respuesta
Anima a los miembros del equipo/compañeros a que hagan sugerencias cuando piensen que hay aspectos del trabajo que se pueden mejorar.	Casi Siempre
Anima a sus compañeros/subordinados para que se esfuercen por mejorar la atención que dan a los clientes/usuarios.	Siempre
Anima y motiva a los miembros del equipo cuando surgen problemas.	A Menudo
Ante cambios imprevistos, propone ideas para orientar las actuaciones del equipo.	Casi Siempre
Ante un escrito redactado, sus receptores no solicitan aclaraciones.	En Algunas Ocasiones
Ante una nueva metodología de trabajo procura que haya una adaptación rápida de los miembros del equipo.	Casi Siempre
Ante una nueva tarea, pregunta a los miembros del equipo/compañeros sobre las dificultades que encuentran.	Casi Siempre
Ante una tarea mal hecha, la examina con el subordinado/compañero, para ver lo que ha fallado y le ofrece su ayuda para solucionarlo.	A Menudo
Aporta ideas o argumentos en temas de los cuales no es responsable pero es informado.	A Menudo
Asiste a la formación que se le propone desde la Universidad.	Casi Siempre
Busca nuevos programas informáticos que le ayuden a hacer más rápido y mejor el trabajo	Casi Siempre
Centra sus acciones personales en conseguir que el equipo tenga éxito.	A Menudo
Comparte sus recursos y su información con los miembros del equipo.	Siempre



## ***Competencias de gestión***

### **Competencias que le han sido evaluadas**

75.75	Comunicación
72.64	Desarrollo del Equipo
59.15	Identidad Colectiva
53.96	Liderazgo
68.25	Mejora Continua
80.79	Orientación al Cliente
65.15	Planificación / Organización
66.66	Trabajo en Equipo

**Grado competencial del puesto: 66,89**



## Competencias de gestión

### Actividades Formativas pre-solicitadas

Plan: PEC/09 ▼

( selecciona un Plan para consultar los Cursos solicitados en ese Plan)

#### Actividades Formativas pre-solicitadas ■■■

Las Actividades Formativas que he pre-solicitado son:

CURSO	FECHA PREVISTA
Formación para Identidad Colectiva	
Formación para Liderazgo	
Formación para Planificación y Organización	
Formación para Trabajo en Equipo	

**Esta previsión de Actividades está sujeta a posibles modificaciones a lo largo del año.**



## *Competencias técnicas*

### ¿Cuándo?

- 2008: dar cumplimiento a uno de los requisitos del nivel 3 del CPMCS

### ¿Cómo?

- Punto de partida: Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Bibliotecas Universitarias del CBUA (octubre 2008)
- No olvidar las competencias técnicas establecidas por la Gerencia de la UAL en las que han de encuadrarse **todas** las Unidades y Servicios

Punto de partida

**Informe del Grupo de Trabajo del Catálogo de Competencias en Biblioteca Universitarias del CBUA**

(Octubre 2008)

- ❑ Presentado en Junta Técnica de Biblioteca el 15 de enero de 2009
- ❑ Para cada competencia se realiza una ficha que incluye:
  - La descripción de la competencia
  - Y se establecen los **comportamientos asociados** desplegados en tres niveles:
    - Nivel 1.
    - Nivel 2.
    - Nivel 3.
- ❑ Este informe será el referencial andaluz de competencias profesionales, independientemente de la **adaptación posterior que cada Universidad requiera conforme a sus necesidades específicas.**

## **Competencias Técnicas del CBUA – Adaptación a la BUAL**

### Análisis del documento del CBUA:

- ✓ Trabajar con las cinco competencias definidas:
  - ✓ Búsqueda y recuperación de la información
  - ✓ Formación de usuarios y alfabetización informacional
  - ✓ Gestión de colecciones
  - ✓ Gestión de servicios de información / acceso a la información
  - ✓ Organización de la información
- ✓ Trabajar con los tres niveles establecidos:
  - Nivel 1. Técnicos de Biblioteca
  - Nivel 2. Gestores de Biblioteca
  - Nivel 3. Administradores de Biblioteca
- ✓ Adaptar los comportamientos asociados a cada nivel

## Competencias Técnicas del CBUA – Adaptación a la BUAL

COMPETENCIA	GESTIÓN DE COLECCIONES
-------------	------------------------

Definir y aplicar una política de gestión y desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento material, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de constituir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.

**Nivel 1.** Realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo: inventarios, expurgos, reubicaciones, bibliografía recomendada, etc.

**Nivel 2.** Identifica los elementos de información que caracterizan un documento y los transcribe en un sistema de descripción o catalogación, aplicando normas.

**Nivel 3.** Gestiona, evalúa y ejecuta una política de catalogación que garantice la calidad de los registros y participa en catálogos colectivos y programas de catalogación compartida o cooperativa

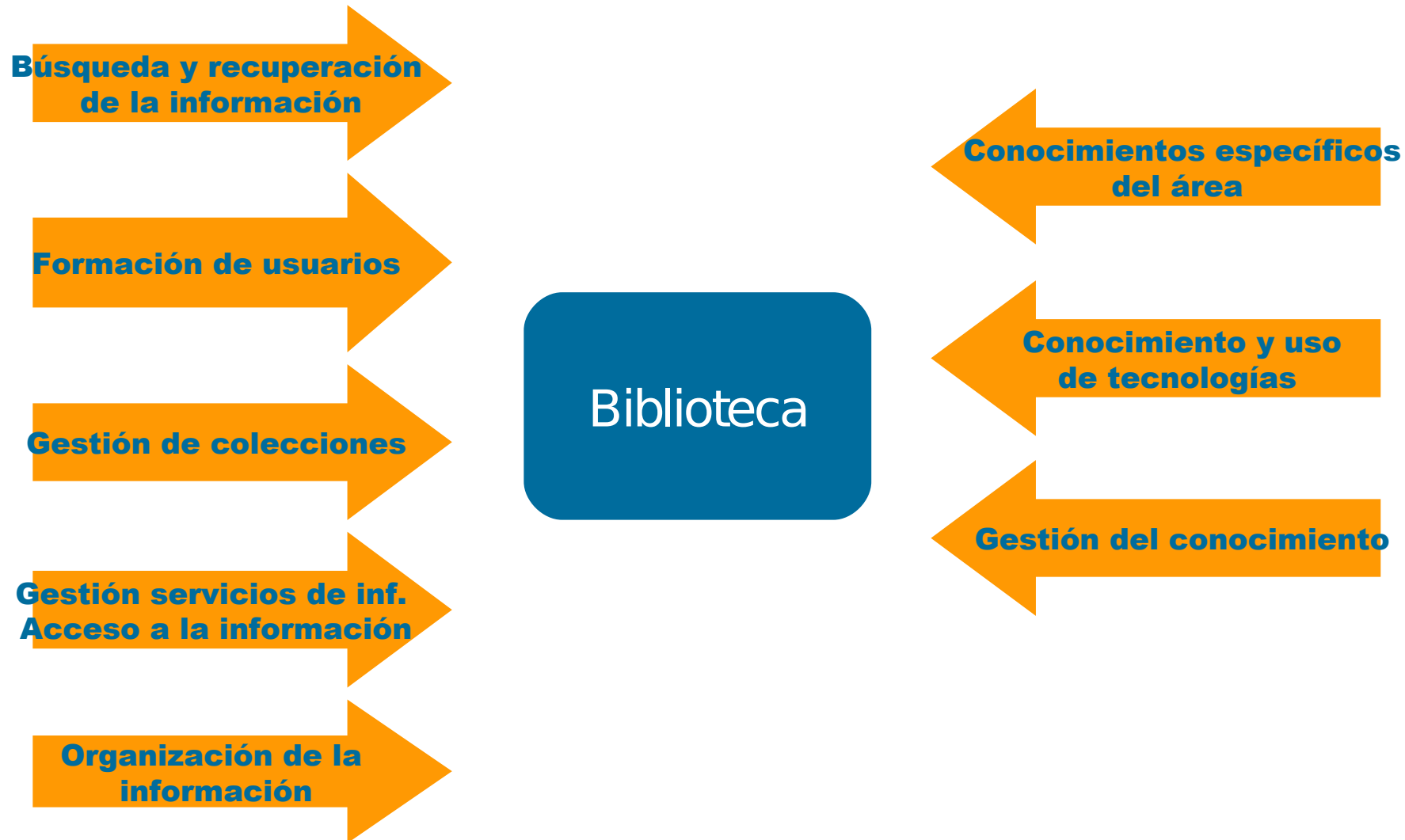
Comportamientos asociados

En la UAL



**Competencias Técnicas establecidas por la Gerencia en las que han de encuadrarse todos los Servicios y Unidades**

- ❑ Competencia 1. Dominio y conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión)
- ❑ Competencia 2. Conocimiento y uso de tecnologías.
- ❑ Competencia 3. Gestión del conocimiento



## ***Competencias técnicas***

### **Cómo lo hicimos:**

1. Identificar los diferentes puestos según RPT.
2. Encuadrar las competencias técnicas de la Biblioteca a las establecidas por la Universidad.
3. Identificar aquellos puestos que no tenían determinadas competencias técnicas en el documento de adaptación del CBUA.
4. Definir las competencias de esos perfiles.
5. Establecer las preguntas, la importancia y el nivel exigido para cada uno de los comportamientos asociados.

## Identificación de los diferentes puestos de trabajo según RPT

BIBLIOTECA
Director
Jefe de Área
Bibliotecario Puesto Base
Puesto Técnico Biblioteca y Archivo
Puesto Base Téc. Biblioteca y Archivo
Responsable de Administración Gestión Bibliográfica
Puesto Base Administrativo
Puesto Base Técnico Administración
Jefe de Área de Planificación, Innovación y Proyectos
Administrador de Comunicación y Calidad
Administrador de Tecnología y Sistema
Bibliotecario
Administrador de Análisis y Evaluación de Recursos y Servicios
Jefe de Área de Recursos
Administrador de Adquisiciones
Jefe de Negociado
Administrador de Normalización y Proceso Técnico
Administrador de Préstamo Interbibliotecario y Obtención de Documentos
Gestor de Mantenimiento y Control de Fondos
Bibliotecario
Jefe de Área de Servicios
Administrador Apoyo a la Investigación
Administrador de Formación
Gestor de Préstamo, Información y Consultas
Puesto Técnico Biblioteca y Archivo
Bibliotecario

- Director
- Jefe de Área
- Administrador
- Bibliotecario
- Gestor de Mantenimiento y Control de Fondos
- Gestor de Préstamo, Información y Consultas
- Técnicos Biblioteca y Archivo
- Jefe de Negociado
- Técnico Administración

## **Adaptación a los diferentes puestos**

- Director
- Jefe de Área
- Administrador
- Gestor Biblioteca
- Gestor de Mantenimiento y Control de Fondos
- Gestor de Préstamo, Información y Consultas
- Técnicos Biblioteca y Archivo
- Jefe de Negociado
- Técnico Administración

### **Adaptación competencias Técnicas del CBUA:**

- ✓ 1 perfil para los Técnicos de Biblioteca
- ✓ 3 perfiles para los Bibliotecarios
- ✓ 9 perfiles para los Administradores

### **Nuevos perfiles:**

- ✓ 1 perfil para la Dirección
- ✓ 4 perfiles para los Jefes de Área
- ✓ 1 perfil para el Gestor de Mantenimiento...
- ✓ 1 perfil para el Gestor de Préstamo...
- ✓ 1 perfil para el Jefe de Negociado
- ✓ 1 perfil para Técnico de Administración

**RESULTADO: adaptación a puesto Técnico de Biblioteca**

			IMPORTANCIA
<b>COMPETENCIA</b>	<b>Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión):</b> Hace referencia al dominio de conocimientos técnicos del área, ya se trate de normativas, instrucciones técnicas, procedimientos, etc. Además, se contempla la actualización y revisión de dichos conocimientos, de manera que todo profesional se recicle en sus conocimientos y se mantenga al día. En esta competencia no se recogen los conocimientos relativos a herramientas informáticas.		Bastante
<b>COMPORTAMIENTOS</b>		IMPORTANCIA	NIVEL EXIGIDO
	Búsqueda y recuperación de información: da una respuesta inmediata a cuestiones puntuales planteadas por un usuario: una dirección, localización de	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Sabe responder a las cuestiones que plantea el usuario</i>		
	<i>Se expresa con claridad, naturalidad y precisión ante el usuario</i>		
	<i>Recaba información para averiguar las necesidades y expectativas de los usuarios</i>		
	Búsqueda y recuperación de información: identifica y localiza los recursos de información disponibles en Biblioteca y atiende una solicitud de información	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Sabe buscar en el catálogo por título, autor, materia, signatura, etc.</i>		
	<i>Sabe buscar en otros recursos de información por título, autor, materia, etc.</i>		
	<i>Redirige al usuario al servicio pertinente para que pueda ser atendido correctamente si no conoce la respuesta</i>		

**RESULTADO: adaptación a puesto Bibliotecario**

		IMPORTANCIA	
COMPETENCIA	<b>Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión):</b> Hace referencia al dominio de conocimientos técnicos del área, ya se trate de normativas, instrucciones técnicas, procedimientos, etc. Además, se contempla la actualización y revisión de dichos conocimientos, de manera que todo profesional se recicle en sus conocimientos y se mantenga al día. En esta competencia no se recogen los conocimientos relativos a herramientas informáticas.	Bastante	
	<b>COMPORTAMIENTOS</b>		
		IMPORTANCIA	
		NIVEL EXIGIDO	
	Búsqueda y recuperación de la información: identifica y utiliza recursos de toda clase y los interroga de una manera eficaz	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Conoce los recursos existentes y accesibles en la Biblioteca</i>		
	<i>Sabe realizar la ecuación de búsqueda en cualquier recurso de información</i>		
	<i>Sabe localizar cualquier recurso de información disponible en Biblioteca</i>		
	Formación de usuarios y alfabetización informacional: colabora en la organización y realiza actividades formativas.	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Sabe realizar una sesión de formación de usuarios</i>		
	<i>Expresa conceptos e ideas con claridad y eficacia</i>		
	<i>Aplica las nuevas metodologías de aprendizaje propias del EEES</i>		

**RESULTADO: adaptación a puesto Administrador**

			IMPORTANCIA
<b>COMPETENCIA</b>	<b>Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión):</b> Hace referencia al dominio de conocimientos técnicos del área, ya se trate de normativas, instrucciones técnicas, procedimientos, etc. Además, se contempla la actualización y revisión de dichos conocimientos, de manera que todo profesional se recicle en sus conocimientos y se mantenga al día. En esta competencia no se recogen los conocimientos relativos a herramientas informáticas.		Bastante
<b>COMPORTAMIENTOS</b>			
		IMPORTANCIA	NIVEL EXIGIDO
	Formación de usuarios y alfabetización informacional: elabora y gestiona el programa de formación y alfabetización informacional de la Biblioteca.	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Recaba información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios</i>		
	<i>Elabora una propuesta de programa de formación acorde a las necesidades y expectativas del usuario</i>		
	<i>Garantiza el desarrollo del programa de formación y alfabetización informacional de la Biblioteca</i>		
	Formación de usuarios y alfabetización informacional: evalúa los resultados e introduce acciones de mejora.	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Obtiene datos sobre el nivel de satisfacción del usuario</i>		
	<i>Establece acciones de mejora orientadas a cumplir las necesidades y expectativas del usuario</i>		

**RESULTADO: adaptación a puesto Jefe de Área**

			IMPORTANCIA
<b>COMPETENCIA</b>	<b>Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión):</b> Hace referencia al dominio de conocimientos técnicos del área, ya se trate de normativas, instrucciones técnicas, procedimientos, etc. Además, se contempla la actualización y revisión de dichos conocimientos, de manera que todo profesional se recicle en sus conocimientos y se mantenga al día. En esta competencia no se recogen los conocimientos relativos a herramientas informáticas.		Bastante
<b>COMPORTAMIENTOS</b>		IMPORTANCIA	NIVEL EXIGIDO
	Planifica, coordina y gestiona el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca relacionados con el Área, en colaboración con la Dirección	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Establece los objetivos de la Biblioteca, relacionados con el Área, en colaboración con la Dirección</i>		
	<i>Realiza el seguimiento, análisis y mejora de los objetivos de la Biblioteca relacionados con el Área</i>		
	+		
	Planifica y gestiona los recursos para el cumplimiento de los objetivos relacionados con el Área	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Determina los recursos necesarios para el desarrollo de los objetivos del Área (recursos humanos e infraestructura)</i>		
	<i>Asegura la competencia de las personas para el desempeño de sus funciones</i>		
	<i>Prevé los puntos críticos en el uso de los recursos</i>		

**RESULTADO: adaptación a puesto de Dirección**

			IMPORTANCIA
COMPETENCIA	<b>Dominio de conocimientos específicos del área (conocimientos técnicos, normativos..., actualización y revisión):</b> Hace referencia al dominio de conocimientos técnicos del área, ya se trate de normativas, instrucciones técnicas, procedimientos, etc. Además, se contempla la actualización y revisión de dichos conocimientos, de manera que todo profesional se recicle en sus conocimientos y se mantenga al día. En esta competencia no se recogen los conocimientos relativos a herramientas informáticas.		Bastante
COMPORTAMIENTOS		IMPORTANCIA	NIVEL EXIGIDO
	Planifica, gestiona y evalúa la Biblioteca	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Establece la planificación de la Biblioteca</i>		
	<i>Supervisa el seguimiento, análisis y mejora de los objetivos de la Biblioteca</i>		
	Desarrolla la política de recursos humanos de la Biblioteca	Bastante	60
PREGUNTAS	<i>Determina las necesidades de personal de la Biblioteca</i>		
	<i>Establece políticas de desarrollo del personal de la Biblioteca</i>		

## ***Competencias técnicas***

Cómo lo hemos utilizado:

Hitos importantes para la Biblioteca:

- ✓ Funcionarización
- ✓ Nueva RPT
- ✓ Revisión mapa procesos



Desarrollo de las competencias técnicas

**DE UNA FORMA MUY PRÁCTICA**

## ***Competencias técnicas***

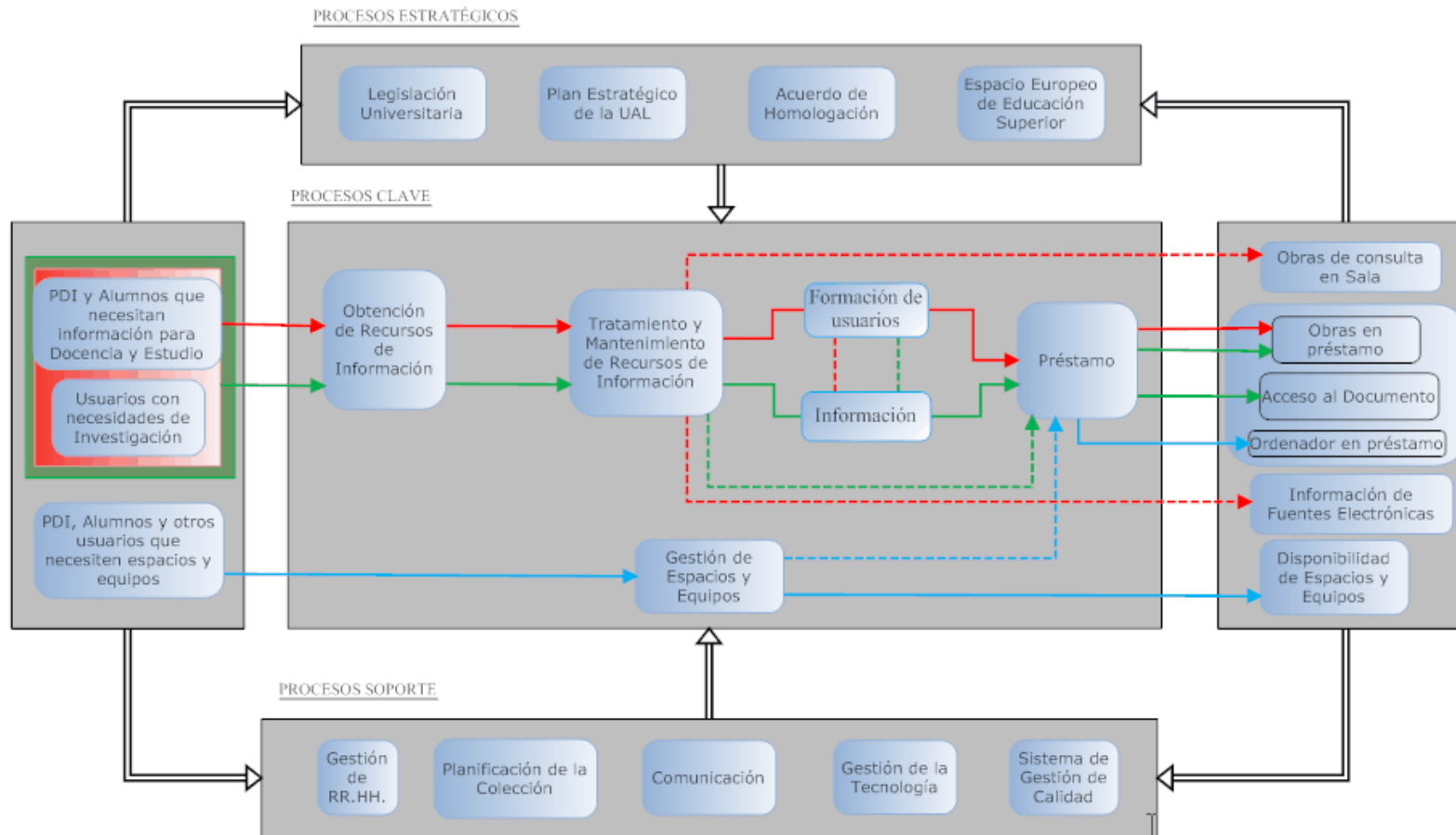
### ■ Vincular competencias y comportamientos a PROCESOS.



- » Conocer todos los comportamientos necesarios en cada perfil profesional para que se realice el proceso
- » Ver el grado de transversalidad de los comportamientos en los diferentes perfiles profesionales que intervienen en el proceso.
- » Ver el grado de transversalidad entre los perfiles profesionales que intervienen en los diferentes procesos
- » Garantizar que los procesos se desarrollen conforme a la misión establecida

### ■ Aplicarlo a la formación interna en Biblioteca (personal técnico).

## Mapa de procesos de la Biblioteca



## Competencias técnicas

**MISIÓN**

**ALCANCE**

**EMPIEZA**

**TERMINA**

entradas



**PROCESO 1**



salidas

**Proveedores**

**Clientes**

## Competencias técnicas

MISIÓN: Poner a disposición de los usuarios los recursos de información, así como garantizar el acceso a los mismos con las máximas funcionalidades posibles

ALCANCE: Este proceso se aplica a todos los procedimientos y actividades relacionadas con el tratamiento de recursos de información y su mantenimiento

EMPIEZA: con la entrada en Biblioteca de recursos de información

TERMINA: con la puesta a disposición de los recursos de información

- Recursos de inf. (compras, gratuitos...)
- Rec. con necesidades de actualización y mantenimiento
- R.C. con problemas de acceso

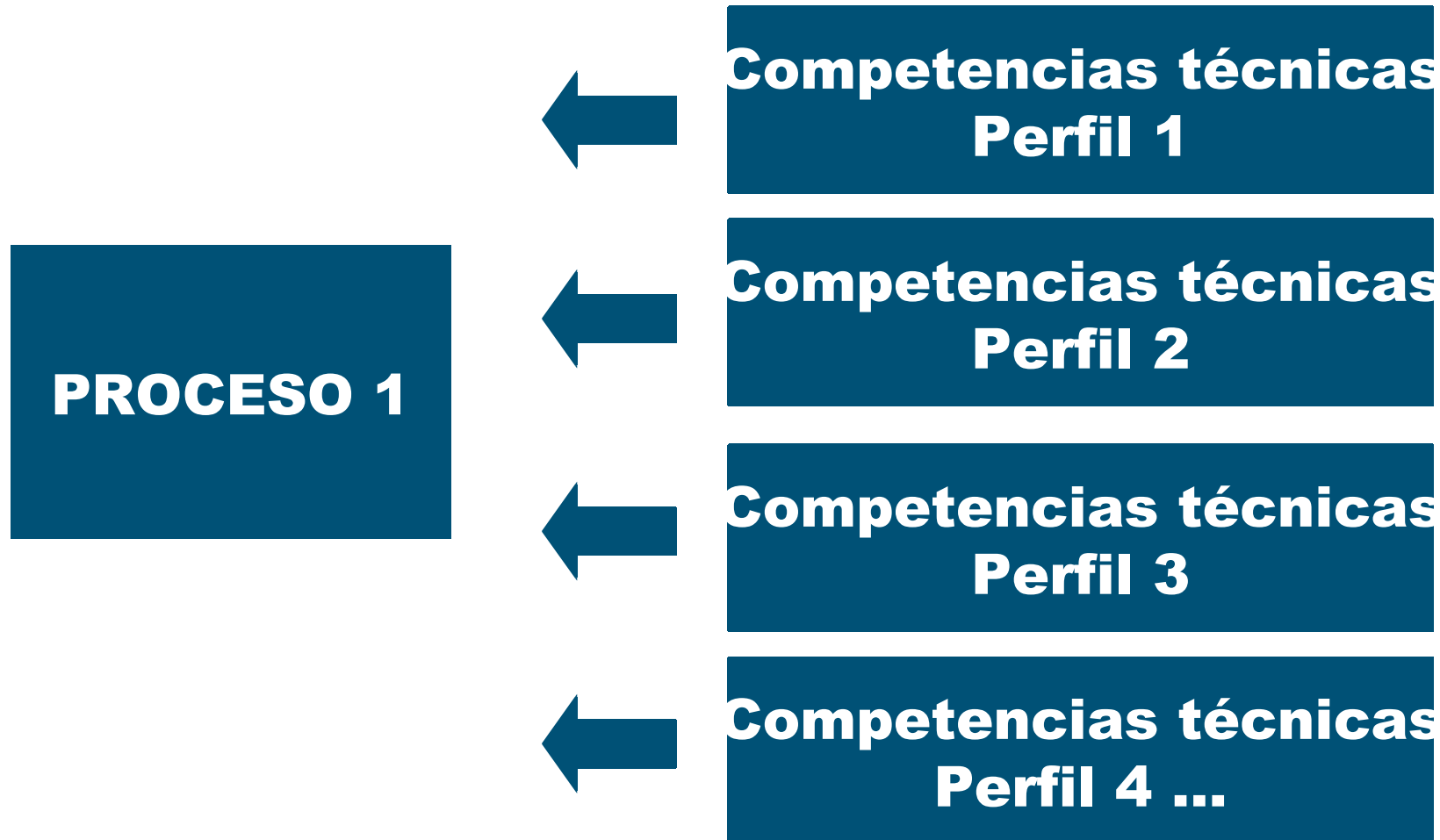
**TRATAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN**

- Recursos de información disponibles para su explotación

PROVEEDORES: Biblioteca, Departamentos, donantes, empresas, fundaciones gratuitas...

CLIENTES: Internos (alumnos, PAS, PDI), Biblioteca y externos

## ***Competencias técnicas***



<p>PROCESO: TRATAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN</p>																								
		<p>COMPOR TAMIEN TOS</p>																						
<p>COMPETENCIA I                      Dominio de los conocimientos específicos del Área (conocimientos técnicos, normativos...)</p>		TECNICOS	BIBLIOTECARIOS RECURSOS	BIBLIOTECARIOS SERVICIOS	BIBLIOTECARIOS PLANIFICACION	ADM. ADQUISICIONES	ADM. NORMALIZACION	ADM. PI	ADM. FORMACION	ADM. INVESTIGACION	ADM. CALIDAD	ADM. TECNOLOGIA	ADM. PROCESOS	ADM. EVALUACION	GESTOR MANTENIMIENTO	GESTOR PRESTAMO	JA RECURSOS	JA SERVICIOS	JA PLANIFICACION	JEFE NEGOCIADO	ADMINISTRATIVO	DIRECTOR		
		Búsqueda y recuperación de información: conoce los métodos de análisis documental utilizados en la Biblioteca para la catalogación y clasificación	x																					
		Gestión de las colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y realiza las tareas de preparación de los documentos y mantenimiento de la colección para su puesta a disposición de los usuarios	x																					
		Gestión de las colecciones: comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de recursos-e), y ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.	x																					
		Búsqueda y recuperación de información: identifica y utiliza recursos de toda clase y los interroga de una manera eficaz		x																				
		Gestión de colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y aplica normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																				
		Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (control de licencias, asistencia técnica, etc.).		x																				
		Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad, elaborando instrucciones y procedimientos para promover el acceso abierto a la información científica.		x																				
Conoce los aspectos relacionados con la seguridad informática				x																				

Ayuda en la implementación y mantenimiento de las aplicaciones				x																
Conoce los lenguajes, arquitecturas, herramientas, etc. relacionados con los <u>softwares</u> de gestión de la Biblioteca				x						x										
Busqueda y recuperación de la información: establece las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y pertinencia de la información encontrada.																				
Busqueda y recuperación de la información: diseña y organiza estrategias en torno a la búsqueda de información																				
Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica, elaborando instrucciones y procedimientos para promover el acceso abierto a la información científica.																				
Implementa, ayuda en la implementación y en el mantenimiento de las aplicaciones																				
Gestión de colecciones: gestiona, ejecuta y evalúa una política de catalogación que garantice la calidad de los registros y participa en catálogos colectivos y programas de catalogación compartida o cooperativa.																				
Gestión de colecciones: gestiona la política de preservación y conservación de la colección																				
Gestión de colecciones: gestiona la política de expurgo.																				
Define y supervisa la evolución de la normativa en vigor y vela por su cumplimiento																				
Conoce y comprende la infraestructura de red de la UAL																				
Gestión de servicios de información: Diseña y desarrolla productos y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios																				
Conoce y supervisa el cumplimiento, en el ámbito de la Biblioteca, de los aspectos relacionados con la seguridad informática																				
Gestión de las colecciones: coordina y controla las tareas de preparación de los documentos y mantenimiento de la colección para su puesta a disposición de los usuarios																				
Gestión de las colecciones: coordina y supervisa la correcta ordenación de los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.																				
Gestión de las colecciones: coordina las comprobaciones de presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de recursos-e)																				
Gestión de colecciones: supervisa la pertinencia de la colección a disposición del usuario conforme a los criterios establecidos																				
Gestión de las colecciones: obtiene datos, analiza y propone medidas correctoras de acuerdo a la política de desarrollo de																				

<b>COMPETENCIA 2</b> Conocimiento y uso de las tecnologías	Gestión de las colecciones: localiza documentos en catálogos y otras bases de datos.	x																		
	Gestión de las colecciones: realiza la captura de documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.	x																		
	Gestión de las colecciones: realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo.	x																		
	Organización de la información: señala, para un objeto o documento a tratar, los elementos de información que responden a los criterios preestablecidos con vistas a su introducción en una base de datos.	x																		
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca	x																		
	Gestión de colecciones: transcribe, al software de gestión de la Biblioteca, los elementos de información que caracterizan un documento aplicando normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																	
	Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (mantenimiento de URLs, bajas y altas de documentos, listados, coberturas de títulos de publicaciones periódicas, etc.).		x																	
	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad a través de los software de gestión de la Biblioteca		x																	
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: colabora en la administración y mantenimiento de los software de gestión de la Biblioteca		x	x	x															
	Organización de la información: utiliza bases de datos y sistemas de gestión documental			x	x															
	Analiza, evalúa e implementa desarrollos tecnológicos					x	x	x	x	x	x	x	x	x						
	Conoce y maneja las herramientas de gestión propias de su Servicio					x	x	x	x	x	x		x	x						
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: administra y mantiene los software de gestión de la Biblioteca														x					
	Colabora en el análisis, evaluación e implementación de desarrollos tecnológicos														x	x				
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca														x	x				
	Manejo del gestor de contenidos web																		x	x
Maneja otras herramientas informáticas (no específicas de gestión de Biblioteca)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			

<b>COMPETENCIA 3</b> <b>Gestión del conocimiento</b>	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica promoviendo el acceso abierto a la información científica		x	x	x														
	Organización de la información: conoce, comprende y aplica los principios generales de organización de la información y los documentos	x																	
	Organización de la información: conoce, identifica los instrumentos de organización, difusión y localización en uso en la Biblioteca (inventarios, catálogos, guías...)	x																	
	Organización de la información: controla la homogeneidad formal del sistema de información y aporta las correcciones necesarias.		x	x	x														
	Organización de la información: desarrolla y verifica procesos de producción o diseño de información con el fin de que el usuario pueda recuperar la información de un determinado espacio de manera clara, precisa y sin ambigüedades, en cualquier plataforma o soporte.		x	x	x														
	Colabora en tareas cooperativas en la Universidad y con otras instituciones											x	x						
	Elabora documentación técnica acorde con las directrices establecidas		x	x	x														
	Organización de la información: organiza, estructura, diseña y evalúa sistemas de información					x	x	x	x	x	x	x	x	x					
	Organización de la información: colabora con proyectos de la institución para organizar, estructurar y sistematizar los sistemas de información de la Universidad.					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x
	Colabora en tareas cooperativas con otras instituciones					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Establece y supervisa la documentación técnica necesaria para el desarrollo del trabajo					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información y los conocimientos necesarios					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Facilita, entre los miembros del Área o de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos														x	x	x		
	Elabora Informes Técnicos					x	x	x	x	x	x	x	x	x					
Elabora informes de gestión														x	x	x			
Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos																x		x	
Gestiona la documentación administrativa de la Biblioteca																	x	x	

### **Plan de formación del personal técnico**

- Talleres explicativos sobre las competencias técnicas.
- Se analiza un documento explicativo de qué significa cada competencia (verlo de una forma práctica)
- Se detectan las necesidades.
- Se elabora un programa de formación (aspectos genéricos).
- Dentro de cada proceso se forma en los aspectos específicos

<b>COMPETENCIA</b>	<p><b>GESTIÓN DE LAS COLECCIONES</b></p> <p>Definir y aplicar una política de gestión y desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento material, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de constituir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.</p>
--------------------	--

COMPORTAMIENTOS	ASPECTOS GENÉRICOS	ASPECTOS ESPECÍFICOS
Identifica los elementos de información que caracterizan un documento.	- Identifica e interpreta la información de registros bibliográficos, de ejemplar, de pedido, de fondo, de asignatura...	
Localiza documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.	- Busca documentos en el catálogo de la BUAL utilizando distintos criterios de búsqueda.	- Busca documentos en catálogos de otras bibliotecas y en bases de datos utilizando diferentes criterios de búsqueda (título, autor, ISBN, ISSN...).
Realiza captura de documentos de catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.		- Captura registros de otros catálogos.
Realiza tareas de preparación de los documentos para su puesta a disposición de los usuarios.	- Realiza la preparación física de los documentos para su puesta a disposición: sellado, tejuelado, protección, etiquetas...	
Comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de los recursos electrónicos).	- Detecta ejemplares extraviados (papel). - Detecta enlaces que no funcionan (electrónico).	
Ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.	- Conoce tareas de ordenación, revisión de los fondos.	- Realiza tareas de colocación, ordenación y revisión de los fondos (libre acceso, depósito). - Realiza tareas relacionadas con el movimiento de los fondos (reorganización, racionalización de espacios, etc.): adecuación del espacio a las necesidades de las

TÉCNICOS DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO

Documento explicativo de competencias técnicas y comportamientos asociados

		colecciones, hacer espacio en las estanterías, o cambiarlos de ubicación; implica mover los fondos.
Realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo: inventarios, expurgos, reubicaciones, bibliografía recomendada, etc.	Conocer tareas relacionadas con la gestión de la colección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza tareas relacionadas con la mantenimiento del catálogo para inventarios, expurgos, donaciones, duplicados... detectando: ejemplares deteriorados, extraviados, cambios de tejuelos, signaturas incorrectas, libros para encuadernación, modificaciones derivadas de cambios en la política de préstamo, cambios de ubicaciones...</li> <li>- Participa en la gestión y mantenimiento de la bibliografía recomendada a través de los registros de asignatura: búsqueda en nuestro catálogo, búsqueda en otros catálogos.</li> <li>- Recepciona revistas en papel.</li> </ul>
Crea registros de pedidos, y realiza el registro y comprobación de los documentos recibidos.		- Tareas de apoyo en adquisiciones: crea registros de pedidos, comprueba los documentos recibidos...
Conoce y comprende los conceptos relacionados con el ámbito profesional.	- Conoce y comprende conceptos relacionados con el ámbito profesional.	

COMPETENCIA 3: GESTIÓN DE LAS COLECCIONES																						2,96				
Identifica los elementos de información que caracterizan un documento.	Identifica e interpreta la información de registros bibliográficos, de ejemplar, de pedido, de fondo, de asignatura...	5	5	1	1	4	2	1	4	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	4	2,46
Localiza documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.	Busca documentos en el catálogo de la BUAL utilizando distintos criterios de búsqueda.	4	5	1	3	3	3	1	4	4	4	4	2	5	5	5	3	1	3	1	3	3	5	3	2	3,21
Realiza captura de documentos de catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.		5	5	1	3	3	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	4	1	2	2,38
Realiza tareas de preparación de los documentos para su puesta a disposición de los usuarios.	Realiza la preparación física de los documentos para su puesta a disposición: sellado, tejuelado, protección, etiquetas...	5	5	4	4	4	5	1	4	1	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4,04
Comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de los recursos electrónicos), y ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.	Detecta ejemplares extraviados (papel).	3	5	4	1	3	5	1	4	3	3	4	5	5	5	5	4	1	4	5	4	4	1	1	1	3,38
	Detecta enlaces que no funcionan (electrónico).	3	1	1	3	3	1	1	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,54
Ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca	Conoce tareas de ordenación, revisión de fondos	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4,79
Realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo: inventarios, expurgos, reubicaciones, bibliografía recomendada, etc.	Conoce tareas relacionadas con la gestión de la colección	3	3	1	1	3	2	1	4	3	4	5	1	3	1	1	4	1	3	5	5	2	5	3	4	2,83
Crea registros de pedidos, y realiza el registro y comprobación de los documentos recibidos.		5	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1,50	
Conoce y comprende los conceptos relacionados con el ámbito profesional.	Conceptos relacionados con el ámbito profesional (qué, genéricos)	3	5	3	4	2	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3,43	

COMPETENCIA 3: GESTIÓN DE LAS COLECCIONES	
PROGRAMA	DÍA
<p><b>Desarrollo de la gestión de la colección (Programa de Gestión y Desarrollo de la Colección)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Cómo se decide qué recursos van a formar parte de la colección de la Biblioteca</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos para la docencia y el aprendizaje</li> <li>• Recursos para investigación</li> </ul> </li> <li>2. <b>Cómo se seleccionan los recursos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos para la docencia y el aprendizaje</li> <li>• Recursos para investigación</li> </ul> </li> <li>3. <b>Cómo se obtienen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras directas</li> <li>• Contrato de suministros</li> <li>• Compras consorciadas con el CBUA</li> <li>• Donación y canje</li> <li>• Préstamo interbibliotecario</li> </ul> </li> <li>4. <b>Tratamiento técnico de los recursos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el tratamiento técnico?</li> <li>• Análisis documental               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis formal: normas, formatos.</li> <li>○ Análisis de contenido: lenguaje documental</li> </ul> </li> <li>• Importancia de la normalización</li> <li>• Preparación previa de los recursos antes de su consulta</li> </ul> </li> <li>5. <b>Organización y mantenimiento de la colección</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo ponemos a disposición del usuario nuestra colección               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colección de libre acceso</li> <li>○ A través de la web</li> </ul> </li> <li>• Ya tenemos disponible la colección: ahora hay que mantenerla operativa               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento de la colección material</li> <li>○ Mantenimiento de la colección electrónica</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. <b>“Evaluar” - Evaluación de la colección</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la gestión de la colección</li> <li>• Evaluación del estado y uso de la colección</li> <li>• Importancia de la evaluación para la toma de decisiones</li> </ul> </li> </ol>	<p>DÍA 9 de julio</p>

### **Conclusión:**

- Aplicación de las competencias técnicas **YA**
- Y en un **futuro muy próximo:**
  - Evaluación en competencias técnicas
  - Evaluación del desempeño
  - Aplicación a la provisión



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

***Muchas gracias***