



Programa de Asignatura

Servicios a Usuarios

Cuarto Semestre

Noviembre, 2015

Horas: 5
Créditos: 10
Clave: 436

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES	5
II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES	8
III. MAPA CURRICULAR DEL COLEGIO DE BACHILLERES 2014	9
IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR BIBLIOTECARIO	10
V. ASIGNATURA: SERVICIOS A USUARIOS	10
VI. ENFOQUE	11
VII. BLOQUES TEMÁTICOS	13
<i>Bloque temático 1. Orientar en el uso de los servicios bibliotecarios y de información.</i>	13
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 2. Proporcionar el servicio de préstamo de documentos.</i>	15
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 3. Realizar actividades de promoción extensión de los servicios bibliotecarios y de información.</i>	17
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
Elaboradores	19

PRESENTACIÓN

La discusión sobre la Educación Media Superior en el país ha transitado por momentos de gran intensidad, primero en la fase de definición e implementación de la Reforma Integral en la Educación Media Superior (RIEMS) y recientemente a propósito del debate sobre el modelo educativo. Las reflexiones han fructificado en avances relevantes en lo que hace a la definición de un perfil de egreso para el que se identifican competencias y atributos, así como en la especificación de un Marco Curricular Común.

Con base en estos nuevos planteamientos y en la necesidad de impulsar la calidad y pertinencia de la formación de nuestros alumnos, la actual administración propuso como uno de sus objetivos estratégicos, emprender un ajuste curricular que superara los problemas de diseño y operación identificados en los programas de estudio, a fin de impactar en el incremento de los niveles de aprendizaje significativo y la satisfacción de los alumnos.

Entendemos el ajuste curricular como un proceso en marcha en el que docentes, autoridades de los planteles y colaboradores de las áreas centrales debemos participar brindando nuestras observaciones desde la práctica, la gestión escolar y la especialización disciplinar y pedagógica. Es también indispensable que las áreas responsables del control escolar y la administración coadyuven ajustando rutinas para dar soporte a los cambios del currículo.

En este contexto en el Colegio de Bachilleres, desde 2013, una proporción significativa de los miembros de la planta académica discutió el ajuste hasta llegar a acuerdos con relación al mapa curricular y los contenidos básicos imprescindibles, que son la base para el ajuste de los programas de las asignaturas del Plan de Estudios 2014.

La participación colegiada en el ajuste curricular ha mostrado la importancia del desarrollo práctico del currículo, como espacio donde se actualicen enfoques disciplinares y se analicen las experiencias pedagógicas. Se trata de un proceso en el que todos somos importantes y del que todos debemos aprender porque de nuestra disposición, apertura y entusiasmo, depende que las generaciones de adolescentes a las que servimos transiten hacia los estudios superiores con seguridad o bien se integren a espacios laborales con las competencias indispensables para hacer y para seguir aprendiendo.

Es este un proceso en marcha que seguirá demandando nuestra participación y nuestro compromiso. Tenemos la certeza de que contamos con profesores capaces y comprometidos que harán posible que nuestros alumnos y egresados tengan una formación integral que amplíe sus horizontes y oportunidades en la vida adulta.

INTRODUCCIÓN

El Colegio de Bachilleres orienta su plan de estudios hacia la apropiación de competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales, de acuerdo con el Marco Curricular Común. El propósito formativo se centra en que el estudiante logre un aprendizaje autónomo a lo largo de su vida, aplique el conocimiento organizado en las disciplinas científicas y humanísticas y adquiera herramientas para facilitar su ingreso a las instituciones de educación superior o su incorporación al mercado laboral.

El ajuste curricular busca atender con oportunidad, calidad y pertinencia las exigencias de aprendizaje y habilidades derivadas de los avances científicos, tecnológicos y sociales contemporáneos, colocando el acento en el desarrollo de las competencias y conocimientos que los egresados requieren.

El Plan de Estudios del Colegio de Bachilleres establece las bases disciplinares y pedagógicas a partir de las cuales los docentes desarrollarán su práctica. Con los programas de estudio ajustados se aspira a facilitar la comprensión de la organización y tratamiento didáctico de los contenidos de las asignaturas, delimitando la secuencia y continuidad de los conocimientos y competencias incluidos en los campos de conocimiento, áreas de formación, dominios profesionales y salidas ocupacionales. El objetivo es contribuir al logro de aprendizajes de calidad y un perfil de egreso del estudiante sustentado en los cuatro saberes fundamentales: Aprender a Aprender, Aprender a Hacer, Aprender a Ser y Aprender a Convivir.

Los programas de las asignaturas sirven de guía para que los docentes desarrollen estrategias que favorezcan la adquisición de los aprendizajes establecidos en el proyecto educativo del Colegio. Cada profesor emplea su creatividad para responder cercanamente a los intereses y necesidades de la diversidad de los alumnos organizando espacios, tiempo y recursos para propiciar el aprendizaje colaborativo, acentuar contenidos y mejorar los ambientes de aprendizaje en el aula.

I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES

En el contexto de los planteamientos de un Modelo Educativo para el nivel medio superior, se propone un Marco Curricular Común actualizado, flexible y culturalmente pertinente, que sustente aprendizajes interdisciplinarios y transversales; fortalezca el desarrollo de las habilidades socioemocionales de los educandos y atienda al desarrollo de sus competencias profesionales.

Una de las aportaciones del Marco Curricular Común es la definición de las competencias genéricas como aquellas que todos los estudiantes del país deben lograr al finalizar el bachillerato, permitiéndoles una visión del mundo, continuar aprendiendo a lo largo de sus vidas, así como establecer relaciones armónicas con quienes les rodean.

Las competencias genéricas se definieron en el Acuerdo Secretarial 444, publicado en el año 2008, de la siguiente manera:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

También se definieron las competencias disciplinares básicas como los conocimientos, habilidades y actitudes asociados con la organización disciplinaria del saber y que permite un dominio más profundo de éste. En el Colegio de Bachilleres, se organizan en seis campos disciplinares: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las competencias disciplinares extendidas, al igual que las disciplinares básicas, son definidas a partir de las áreas en las que tradicionalmente se ha organizado el saber y se expresan en abordajes disciplinares específicos cuya aplicación se ubica en el contexto de esas áreas. En nuestra Institución se delimitan en cuatro dominios profesionales: Físico-Matemáticas, Químico-Biológicas, Económico-Administrativas y Humanidades y Artes.

Las competencias profesionales básicas responden a las necesidades del sector productivo y posibilitan al estudiante iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral. En el Colegio se organizan en siete grupos ocupacionales: Arquitectura, Biblioteconomía, Contabilidad, Informática, Química, Recursos Humanos y Turismo.

El grupo ocupacional Biblioteconomía comprende las siguientes competencias profesionales¹:

1. Realiza actividades del proceso técnico de los documentos, identifica los diferentes tipos de catálogos que utiliza el bibliotecario y el usuario, la organización y registro de publicaciones, así como el levantamiento de inventarios; de manera manual y automatizada.
2. Orienta a los usuarios en los servicios que proporcionan la Biblioteca o Unidad de Información, manejando las obras de consulta general, a fin de satisfacer las necesidades de información con eficiencia y calidad.
3. Realiza el proceso de préstamo de material documental y tabular datos estadísticos del servicio de préstamo bibliotecario, con el fin de atender las solicitudes de documentos de los usuarios y generar reportes e informes estadísticos derivados de los servicios bibliotecarios.
4. Realiza actividades de apoyo relacionadas con la promoción de los servicios bibliotecarios y de extensión bibliotecaria y cultural, con el fin de que los usuarios aprovechen los recursos que ofrece la Biblioteca o Unidad de Información y proporcionen la información requerida por los mismos.
5. Realiza actividades de apoyo en la sistematización, búsqueda y recuperación de información en bases de datos e Internet, Bibliotecas o Unidades de Información; aplicando un procedimiento lógico, lo que le permitirá proporcionar un servicio pertinente y eficaz al usuario.
6. Mantiene las colecciones en condiciones óptimas, aplicando medidas de reparación menores y de prevención, con el fin de prolongar la vida útil de los documentos y preservar la información que contienen.

El perfil de egreso es un elemento articulador de las competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales que permite la homologación de procesos formativos para la portabilidad de los estudios entre las distintas instituciones de Educación Media Superior; al mismo tiempo posibilita la comparación y valoración, en el mediano y largo plazo, de la eficacia del proceso educativo y dar continuidad al bachillerato con la educación superior.

Al concluir su proceso formativo en el Colegio de Bachilleres, el estudiante egresado será capaz de:

- Construir una interpretación de la realidad, a partir del análisis de la interacción del ser humano con su entorno y en función de un compromiso ético.
- Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas que le permitan desenvolverse en diferentes contextos y situaciones cotidianas y le faciliten la construcción de una visión integral de su lugar en el mundo y su integración a la sociedad.
- Utilizar diferentes tipos de lenguajes –matemático, oral, escrito, corporal, gráfico, técnico, científico, artístico, digital– como soporte para el desarrollo de competencias y para las actividades que se desprenden de los ámbitos de la vida cotidiana, académica y laboral.
- Desarrollar habilidades para la indagación y para el análisis de hechos sociales, naturales y humanos.
- Analizar y proponer soluciones a problemas de su vida cotidiana, en el campo académico, laboral, tecnológico y científico.
- Diseñar su proyecto de vida académica y personal con base en un pensamiento crítico y reflexivo que lo conduzca a integrarse a su entorno de manera productiva.
- Mostrar una actitud tolerante y respetuosa ante la diversidad de manifestaciones culturales, creencias, valores, ideas y prácticas sociales.

¹ De acuerdo con las disposiciones del Marco Curricular Común, las competencias profesionales básicas son definidas por la institución educativa, por lo que éstas son producto de la construcción colaborativa de docentes y personal técnico-académico del Colegio.

- Valorar el impacto de la ciencia y la tecnología en su vida cotidiana y académica, así como en el campo laboral.
- Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación de manera crítica, eficaz y eficiente en sus actividades cotidianas, académicas y laborales.
- Ejercer el autocuidado de su persona en los ámbitos de la salud física, emocional y el ejercicio de la sexualidad, tomando decisiones informadas y responsables.

II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES

El Plan de estudios se presenta gráficamente en el mapa curricular. Se diseñó atendiendo a las áreas de formación básica, específica y laboral y en seis campos de conocimiento que constituyen amplios espacios de la ciencia y la práctica humana: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las asignaturas de cada campo y área de formación se organizan en el mapa curricular de manera vertical –buscando la coherencia con las asignaturas del mismo semestre– y de manera horizontal, con las asignaturas del mismo campo, con el fin de lograr una secuencia e integración entre las asignaturas de todos los semestres.

Los programas de asignatura contienen una estructura general donde se explicita el enfoque en que se fundamenta, los propósitos formativos vinculados con el Perfil de egreso y su ubicación en el mapa curricular. Los contenidos se presentan en bloques temáticos con su respectivo propósito, los referentes para la evaluación de los aprendizajes, orientaciones específicas para la enseñanza y la evaluación y referencias de información consideradas básicas, tanto para el alumno como para el docente.

Las asignaturas del Área de Formación Laboral se organizan en salidas ocupacionales, en las cuales los alumnos desarrollan competencias profesionales básicas para desempeñarse en una función productiva. La salida ocupacional Auxiliar Bibliotecario, pertenece al grupo ocupacional Biblioteconomía y se cursa de 3° a 6° semestre. A continuación se aprecia la ubicación de la asignatura Servicios a Usuarios en el mapa curricular y el semestre en que se cursa.

III. MAPA CURRICULAR DEL COLEGIO DE BACHILLERES 2014

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA																								
CAMPOS DE CONOCIMIENTO	PRIMER SEMESTRE				SEGUNDO SEMESTRE				TERCER SEMESTRE				CUARTO SEMESTRE				QUINTO SEMESTRE				SEXTO SEMESTRE			
	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	101	Inglés I	3	6	201	Inglés II	3	6	301	Inglés III	3	6	401	Inglés IV	3	6	501	Inglés V	3	6	601	Inglés VI	3	6
	102	Tecnologías de la Información y la Comunicación I	2	4	202	Tecnologías de la Información y la Comunicación II	2	4	302	Tecnologías de la Información y la Comunicación III	2	4	402	Tecnologías de la Información y la Comunicación IV	2	4								
	103	Lenguaje y Comunicación I	4	8	203	Lenguaje y Comunicación II	4	8	303	Lengua y Literatura I	3	6	403	Lengua y Literatura II	3	6	503	Taller de Análisis y Producción de Textos I	3	6	603	Taller de Análisis y Producción de Textos II	3	6
MATEMÁTICAS	104	Matemáticas I	4	8	204	Matemáticas II	4	8	304	Matemáticas III	4	8	404	Matemáticas IV	4	8	504	Matemáticas V	4	8	604	Matemáticas VI	4	8
CIENCIAS EXPERIMENTALES	105	Física I	3	5	205	Física II	3	5	305	Física III	3	5	405	Química I	3	5	505	Química II	3	5	605	Química III	3	5
													406	Química III	3	5	506	Biología I	3	5	606	Biología II	3	5
									306	Química II	3	5	407	Biología I	3	5	507	Biología II	3	5	607	Ecología	3	5
									308	Geografía I	2	4	408	Geografía II	2	4								
CIENCIAS SOCIALES	109	Ciencias Sociales I	3	6	209	Ciencias Sociales II	3	6	309	Historia de México I	3	6	409	Historia de México II	3	6	509	Estructura Socioeconómica de México I	3	6	609	Estructura Socioeconómica de México II	3	6
HUMANIDADES	110	Introducción a la Filosofía	3	6	210	Ética	3	6									510	Lógica y Argumentación	3	6	610	Problemas Filosóficos	3	6
DESARROLLO HUMANO	111	Apreciación Artística I	2	4	211	Apreciación Artística II	2	4																
	112	Actividades Físicas y Deportivas I	2	4	212	Actividades Físicas y Deportivas II	2	4																
	113	Orientación I	2	4									413	Orientación II	2	4								

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA									
DOMINIOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	
I. Físico-Matemáticas	515	Ingeniería Física I	3	6	615	Ingeniería Física II	3	6	
	516	Ciencia y Tecnología I	3	6	616	Ciencia y Tecnología II	3	6	
II. Químico-Biológicas	517	Salud Humana I	3	6	617	Salud Humana II	3	6	
	518	Química del Carbono	3	6	618	Procesos Industriales	3	6	
III. Económico-Administrativas	519	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales I	3	6	619	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales II	3	6	
	520	Proyectos de Gestión Social I	3	6	620	Proyectos de gestión social II	3	6	
IV. Humanidades y Artes	521	Humanidades I	3	6	621	Humanidades II	3	6	
	522	Interdisciplina Artística I	3	6	622	Interdisciplina Artística II	3	6	

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL																	
GRUPO OCUPACIONAL	SALIDA OCUPACIONAL	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	331	Contabilidad de Operaciones Comerciales	5	10	431	Elaboración de Estados Financieros	5	10	531	Control de Efectivo	2	4	631	Proyecto Integrador	2	4
		532	Contribuciones de Personas Físicas y Morales	3	6	630	Introducción al Trabajo	3	6								
Turismo	Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas	333	Reservación y Recepción de Huéspedes	3	6	433	Preparación de Alimentos	5	10	533	Servicio de Restaurante	3	6	633	Auditoría Nocturna	2	4
		334	Atención al Huésped	2	4					534	Caja de Restaurante y Caja de Recepción	2	4	630	Introducción al Trabajo	3	6
Química	Auxiliar Laboratorista	335	Toma y Tratamiento para el Análisis de Muestras	5	10	435	Análisis Físicos y Químicos	5	10	535	Análisis Instrumental	5	10	635	Gestión de Calidad en el Laboratorio	2	4
Biblioteconomía	Auxiliar Bibliotecario	336	Organización de Recursos de Información	5	10	436	Servicios a Usuarios	5	10	536	Sistematización, Búsqueda y Recuperación de Información	5	10	630	Introducción al Trabajo	3	6
		636	Conservación de Documentos	2	4												
Recursos Humanos	Auxiliar de Recursos Humanos	337	El Proceso Administrativo en los Recursos Humanos	2	4	437	Gestión de Personal	5	10	537	Elaboración del Pago de Personal	5	10	637	Prevención de Riesgos de Trabajo	2	4
		338	Elaboración de Manuales Organizacionales	3	6					630	Introducción al Trabajo	3	6				
Arquitectura	Dibujante de Planos Arquitectónicos	339	Dibujo Técnico Arquitectónico	5	10	439	Dibujo de Planos Arquitectónicos y Estructurales	5	10	539	Dibujo de Planos de Instalaciones	5	10	639	Integración de Proyectos	2	4
Informática	Auxiliar Programador	340	Modelado de Sistemas y Principios de Programación	5	10	440	Crear y Administrar Bases de Datos	5	10	540	Programación en Java	5	10	640	Programación de Páginas Web	2	4
		630	Introducción al Trabajo	3	6												
	Auxiliar Diseñador Gráfico	341	Comunicación Gráfica	5	10	441	Corrección y Edición Fotográfica	5	10	541	Diseño Editorial	5	10	641	Diseño en 2D para Web	2	4
										630	Introducción al Trabajo	3	6				

IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR BIBLIOTECARIO

Esta salida ocupacional tiene el propósito de que el estudiante sea competente para apoyar en la organización, registro y conservación del acervo documental que proporcionan los servicios bibliotecarios y de información, de manera manual y automatizada, y en la realización de las actividades y procedimientos de carácter técnico que les permitan el desempeño con calidad de las funciones laborales.

Está conformada por las siguientes asignaturas:

- Organización de Recursos de Información
- Servicios a Usuarios
- Sistematización, Búsqueda y Recuperación y de Información
- Conservación de documentos
- Introducción al Trabajo

V. ASIGNATURA: SERVICIOS A USUARIOS

Esta asignatura desarrolla las siguientes competencias:

COMPETENCIAS GENÉRICAS

El estudiante:

4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas.

Atributos:

- Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas o gráficas.
- Maneja las tecnologías de información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.
- Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.

5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.

Atributos:

- Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

El estudiante:

2. Orienta a los usuarios en los servicios que proporcionan la Biblioteca o Unidad de Información, manejando las obras de consulta general, a fin de satisfacer las necesidades de información con eficiencia y calidad.
3. Realiza el proceso de préstamo de material documental y tabular datos estadísticos del servicio de préstamo bibliotecario, con el fin de atender las solicitudes de documentos de los usuarios y generar reportes e informes estadísticos derivados de los servicios bibliotecarios.
4. Realiza actividades de apoyo relacionadas con la promoción de los servicios bibliotecarios y de extensión bibliotecaria y cultural, con el fin de que los usuarios aprovechen los recursos que ofrece la Biblioteca o Unidad de Información y proporcionen la información requerida por los mismos.

De acuerdo con lo anterior, la asignatura Servicios a Usuarios, tiene como propósito que el estudiante sea capaz de realizar las actividades de apoyo de los servicios a usuarios, en una biblioteca o Unidad de información; con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La asignatura se organiza en los siguientes bloques temáticos: 1. Orientar en el uso de los servicios bibliotecarios y de información, 2. Proporcionar el servicio de préstamo de documentos, y 3. Realizar actividades de promoción y extensión de los servicios bibliotecarios y de información.

VI. ENFOQUE

La Reforma en el Colegio de Bachilleres se ha propuesto formar ciudadanos competentes para desempeñarse adecuadamente en la vida, en los estudios superiores y en el trabajo, con un nivel de dominio que les permita movilizar y utilizar, de manera integral y satisfactoria, conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas; de ahí que el Enfoque de Competencias, se asume como la manera de lograrlo.

Una práctica educativa basada en competencias se enfoca en ayudar a los estudiantes a aprender a aprender, a desarrollar destrezas para dirigir y regular su propio aprendizaje, para ser autogestivos, resolver problemas y tomar decisiones, de tal forma que logren una autonomía para actuar a lo largo de toda su vida de forma humanística.

De esta forma, la labor del docente implica la creación de escenarios propicios para que el estudiante desarrolle y aplique competencias, en ambientes que posibiliten el trabajo colaborativo y la aplicación de los conocimientos en situaciones reales. El docente, por lo tanto, debe ofrecer modelos de acción para que los estudiantes desarrollen diferentes habilidades; como mediador deberá propiciar la transferencia de los conocimientos construidos para su aplicación en la solución de problemas en nuevos contextos, y el uso de las TIC como herramienta para la búsqueda, recopilación y uso de información.

La satisfacción de las necesidades de información y conocimientos de la comunidad, ha revolucionado la forma de organización, manejo, búsqueda y recuperación de la información, satisfacción que finalmente es la razón de ser de las Bibliotecas y Centros de Información y Documentación.

Actualmente las Unidades de Información, los bibliotecólogos y bibliotecarios conforman un elemento vital para la transferencia y uso de la información, ya que el profesional de la Bibliotecología es quien selecciona la información relevante que requiere su comunidad, pero indiscutiblemente, para su organización y disposición al servicio requiere del apoyo del personal auxiliar (bibliotecario) capacitado de forma eficiente, acorde con las actividades que se deban realizar. Las actividades del personal auxiliar, que realizarán los egresados del Colegio, están encaminadas a la organización de las colecciones que se encuentran en diversas Unidades de Información y a la prestación de servicios bibliotecarios y de información.

La Salida Ocupacional Auxiliar Bibliotecario, es importante, dado que apoyará a las Bibliotecas y Unidades de Información para que cumplan con el cometido social de difundir la información, la cultura y el conocimiento a la sociedad. Asimismo, contribuir en la formación del estudiante en el desarrollo de un conjunto de competencias que le habilitarán en el manejo adecuado de las fuentes y recursos de información en distintas Unidades de Información de manera competente,

responsable y eficiente; favoreciendo positivamente su autoestima al reconocerse como capaz de realizar una actividad productiva de calidad; impulsar su autoconocimiento, al ser consciente del desempeño y producto del trabajo que realiza; y, al estimular su proceso de autoformación, en tanto que reconoce sus perspectivas de desarrollo personal durante toda la vida.

VII. BLOQUES TEMÁTICOS

Bloque temático 1

ORIENTAR EN EL USO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN.	Carga horaria: 20 horas
--	-------------------------

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para orientar a los usuarios en los servicios que proporcionan las Bibliotecas o Unidades de Información, manejando las obras de consulta general, a fin de satisfacer las necesidades de información con eficiencia y calidad.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Usuarios 1. Concepto 2. Tipos	- Identifica los tipos de usuarios existentes en una unidad de información. - Describe las funciones del servicio de consulta.
Servicio de consulta 1. Concepto 2. Funciones	- Describe las actividades del servicio de consulta.
Proceso de consulta 1. Concepto 2. Proceso de consulta 3. Entrevista con el usuario 4. Localización de la información	- Identifica las diferentes fuentes de Información. - Explica el manejo y uso de documentos de consulta general. - Explica la distribución de áreas y servicios de las bibliotecas y otras entidades: catálogos, servicios y colecciones.
Fuentes de información 1. Obras Primarias 2. Obras Secundarias 3. Obras Terciarias	- Explica la organización de los materiales en el acervo según el sistema de clasificación adoptada por la biblioteca (Dewey, LC., entre otras).
Servicio de orientación al usuario 1. Funciones 2. Localización y entrega de información al usuario	- Indica los lineamientos y procedimientos de los servicios.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. *Evaluación diagnóstica.* Preguntar al grupo, a través de una lluvia de ideas, sobre los servicios que se ofrecen en una biblioteca o unidad de información, y realizar un listado para compararlo con lo que se desarrollará durante el curso.
2. Elaborar conjuntamente con el grupo, un cuadro sinóptico sobre los tipos de usuarios que asisten comúnmente a una biblioteca de su comunidad.
3. Solicitar al alumno realice una entrevista a un bibliotecario o encargado de una biblioteca sobre los servicios que se ofrecen y los más utilizados en su Unidad de Información.

Desarrollo

4. Realizar una visita a la biblioteca del plantel e identifique junto con los alumnos cuales son los libros de consulta de la colección.
5. Solicitar a cada alumno 2 materiales bibliográficos diferentes de la colección de consulta para organizar y clasifique cada uno de ellos según las fuentes de información
6. *Evaluación formativa*. Realizar un esquema con los tipos de servicios y usuarios con el fin de fortalecer los aprendizajes obtenidos hasta el momento.

Cierre

7. *Evaluación sumativa*. Establecer un problema en el que la indecisión o falta de claridad en la necesidad de información de uno o varios usuarios no le impida hacer uso adecuado de la biblioteca. Solicitar a los estudiantes, que describan el procedimiento que seguirían para atender a dicho usuario.
8. Reflexionar de manera grupal sobre las respuestas presentadas por el grupo y efectuar una coevaluación.

Fuentes de información para el alumno

CONACULTA. (2001). *Conoce tu biblioteca pública*. México: Dirección General de Bibliotecas.

Hernández Salazar, Patricia. (1983). *El perfil del usuario de información*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. México: UNAM, CUIB. v. 7. n. 5. pp. 16-22.

Jornadas de Cooperación Bibliotecaria Grupo de Trabajo sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas. (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10421/369>

Fuentes de información para el docente

CONACULTA. (2001). *La biblioteca pública*. México: Dirección General de Bibliotecas.

CONACULTA. (2001). *Conoce tu biblioteca pública*. México: Dirección General de Bibliotecas.

CONACULTA. (2001). *La orientación de los usuarios*. México: Dirección General de Bibliotecas.

CONACULTA. (2001). *El servicio de consulta*. México: Dirección General de Bibliotecas

Bloque temático 2

PROPORCIONAR EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

Carga horaria: 30 horas

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para realizar el proceso de préstamo de material documental y tabular datos estadísticos del servicio de préstamo bibliotecario, con el fin de atender las solicitudes de documentos de los usuarios y generar reportes e informes estadísticos derivados de los servicios bibliotecarios.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Servicio de circulación <ol style="list-style-type: none">1. Concepto2. Objetivo3. Funciones4. Sistemas5. Actividades en forma manual y automatizada	<ul style="list-style-type: none">- Describe las actividades del servicio de circulación.- Realiza actividades del servicio de circulación en forma manual y automatizada.- Identifica los procedimientos de préstamo en forma manual y automatizada.- Describe las modalidades de estantería- Explica el control estadístico de los servicios bibliotecarios.- Realiza actividades de apoyo en el control estadístico de los servicios bibliotecarios, relacionados con las gráficas, reportes e informes.
Servicio de préstamo <ol style="list-style-type: none">1. Tipos2. Procedimientos de préstamo	
Estantería <ol style="list-style-type: none">1. Concepto2. Modalidades de estantería	
Tabulación de datos estadísticos. <ol style="list-style-type: none">1. Gráficas2. Reportes3. Informes	

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. *Evaluación diagnóstica.* Elaborar en equipos de trabajo, un concepto del servicio de préstamo, para identificar las características acertadas que ya manejan.

Desarrollo

2. Solicitar, en equipos de trabajo, la elaboración de un esquema que represente el servicio de circulación.
3. Describir al grupo las funciones y actividades del servicio de circulación.
4. Solicitar al grupo la elaboración de un mapa mental que represente cómo se realiza el servicio de préstamo en diferentes bibliotecas.
5. Se recomienda hacer un club de lectura con libros propios de los estudiantes para aplicar en ellos los procedimientos del préstamo a domicilio.

6. Elaborar un cuadro comparativo con las características, ventajas y desventajas de las modalidades de la estantería para determinar la conveniencia o uso de cada una de ellas, según las necesidades de los usuarios o unidades de información.
7. *Evaluación formativa*. Solicitar en equipos de trabajo, que se haga un listado con las dudas que se tienen hasta el momento. En plenaria presentarlas y buscar la mejor respuesta.

Cierre

8. *Evaluación sumativa*. Realizar estadísticas de los materiales prestados en el aula.
9. Reflexionar con el grupo sobre la importancia del servicio de circulación y los datos estadísticos en una biblioteca.

Fuentes de información para el alumno

CONACULTA. Colección de apoyo a la capacitación bibliotecaria.

http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=41. Consultada el 15 de junio de 2011.

CONACULTA. (2001). *El servicio de préstamo a domicilio*. México: Dirección General de Bibliotecas-

Granados, E. (1995). *Manual de Información Básica en Bibliotecología*. México: UNAM.

Fuentes de información para el docente

CONACULTA. (2001). *El servicio de préstamo a domicilio*. México: Dirección General de Bibliotecas.

CONACULTA. (2001). *La estadística de servicios bibliotecarios*. México: Dirección General de Bibliotecas.

CONACULTA. Colección de apoyo a la capacitación bibliotecaria.

http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=41. Consultada el 15 de junio de 2011.

Granados, E. (1995). *Manual de Información Básica en Bibliotecología*. México: UNAM.

Martínez, J. (1988). *El servicio de préstamo Interbibliotecario: conceptos, normas y procedimientos aplicables en las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México*. México: ENBA.

Naumis, C. (1983). *Un sistema de préstamo automatizado*. México: UNAM.

Bloque temático 3

REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN.	Carga horaria: 30 horas
---	-------------------------

Propósito

Al final de este bloque el estudiante será competente para realizar actividades de apoyo relacionadas con la promoción de los servicios bibliotecarios y de extensión bibliotecaria y cultural, con el fin de que los usuarios aprovechen los recursos que ofrece la Biblioteca o Unidad de Información.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Caracterización de la promoción de servicios bibliotecarios. <ol style="list-style-type: none">1. Concepto2. Función3. Proceso Recursos de promoción. <ol style="list-style-type: none">1. Salas de lectura2. Bibliobuses3. Agencias de depósito4. Sucursales Métodos de promoción. <ol style="list-style-type: none">1. Publicidad2. Propaganda3. Entrevistas4. Catálogos colectivos Medios de promoción. <ol style="list-style-type: none">1. Gráficos2. Impresos3. Digitales4. Virtuales5. Comunicación masiva: boletines, carteles, videos, exposiciones y visitas guiadas. Servicio de extensión bibliotecaria. <ol style="list-style-type: none">1. Concepto2. Función3. Actividades Servicio de extensión cultural. <ol style="list-style-type: none">1. Concepto2. Función3. Actividades	<ul style="list-style-type: none">- Describe los procesos de promoción y difusión de los servicios bibliotecarios.- Identifica los distintos recursos de promoción.- Describe los métodos de promoción- Describe los medios de promoción.- Utiliza los medios de promoción.- Explica el concepto y funciones del servicio de extensión bibliotecaria.- Realiza actividades de apoyo del servicio de extensión bibliotecaria.- Explica el concepto y funciones del servicio de extensión cultural.- Realiza actividades de apoyo del servicio de extensión cultural.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. *Evaluación diagnóstica*. Indagar con el grupo los conceptos de promoción y difusión para articularlos con los servicios que ofrece una biblioteca o unidad de información.

Desarrollo

2. Organizar con el grupo una investigación sobre la promoción y difusión de los servicios bibliotecarios en diferentes bibliotecas o Unidades de Información
3. Efectuar un esquema grupal, con los resultados de las investigaciones.
4. Organizar al grupo para realizar y/o utilizar algún medio de promoción de la biblioteca del plantel, mediante la elaboración de carteles, propagandas, etc.
5. *Evaluación formativa*. Reflexionar de manera grupal. la experiencia del uso de medios de promoción y difusión de los servicios bibliotecarios y efectuar la retro-alimentación necesaria para fortalecer los conocimientos que se requiera.

Cierre

6. *Evaluación sumativa*. Implementar, en equipos de trabajo, alguna actividad de extensión cultural en la biblioteca del plantel.
7. Solicitar en equipos de trabajo, la realización de un tríptico que muestre a los usuarios los servicios de una biblioteca.
8. Reflexionar, en plenaria, sobre la importancia de los Servicios a usuarios que ofrece una biblioteca, destacando las “buenas prácticas” para efectuar un servicio de calidad.

Fuentes de información para el alumno

Granados, E. (1995). *Manual de Información Básica en Bibliotecología*. México: UNAM.

Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. 2 ed. AUM. Buenos Aires: Marymar, 1986. xviii, 453p.

Muñoz Coronado, María, M.^a Victoria Vila Herrero. *Montar de cero una biblioteca. Teoría y práctica de la biblioteconomía en 40 minutos*. Instituto Cervantes de Argel Instituto Cervantes de Orán, 2013. Disponible en:

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/oran_2013/04_munoz-vila.pdf

Fuentes de información para el docente

CONACULTA. (2001). *La promoción de la biblioteca pública*. México.

Gómez, J. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM.

McColvin, R. (1950). *El servicio de extensión Bibliotecaria en la Biblioteca Pública*. México: UNESCO.

Elaboradores

Margarita Angélica Rodríguez Ramírez Profesora del Plantel 17 Huayamilpas-Pedregal

Lucrecia Reyes Pasten. Profesora del Plantel 18 Tlilhuaca-Azcapotzalco

Perla Sosa Zaragoza Profesora del Plantel 18 Tlilhuaca-Azcapotzalco

Roberto Arriola Ruiz Coordinador de Proyectos de Vinculación.
Secretaría General



Directorio

Sylvia B. Ortega Salazar	Directora General
Mauro Sergio Solano Olmedo	Secretario General
Adrián Castelán Cedillo	Secretario de Servicios Institucionales
José Luis Cadenas Palma	Secretario Administrativo
Carlos David Zarrabal Robert	Coordinador Sectorial de la Zona Norte
Raúl Zavala Cortés	Coordinador Sectorial de la Zona Centro
Elideé Echeverría Valencia	Coordinadora Sectorial de la Zona Sur
Miguel Ángel Báez López	Director de Planeación Académica
Remigio Jarillo González	Director de Evaluación, Asuntos del Profesorado y Orientación Educativa
Rafael Velázquez Campos	Subdirector de Planeación Curricular
Celia Cruz Chapa	Subdirectora de Capacitación para el Trabajo
Rebeca Morales Camarena	Subdirectora de Actividades Paraescolares
María Guadalupe Coello Macías	Jefa del Departamento de Análisis y Desarrollo Curricular