



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONÓMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS  
AL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA "DR. ENZO LEVI"  
DEL INSTITUTO DE INGENIERÍA Y LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS  
DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNAM

## T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO:  
DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA  
PRESENTA:

ISMAEL ÁVILA ROBLES



ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA

MÉXICO, D.F.



2004

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
U.N.A.M.

M.332193



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mi esposa Rosa Atzimba,  
esencia para alcanzar esta meta,  
a ella dedico esta tesis,  
gracias.

A mis hijas Maris, Lorena y Michelle,  
con cariño este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios**

Por su presencia en mi vida, por todas sus bendiciones.

"Por que Jehová da la sabiduría,  
y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia."  
Proverbios 2:6

Mi mas sincero agradecimiento a la **Universidad Nacional Autónoma de México**, que me abrió sus puertas, primero a través de la Facultad de Filosofía y Letras, para luego poder ser parte de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería.

### **Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara**

Por haber aceptado dirigir este trabajo, porque sin su ayuda no hubiera sido posible cumplir esta meta, por su buena disposición, por su apoyo incondicional, por su tiempo, por su dedicación.

### **A los miembros del Jurado**

**Lic. Cesar Augusto Ramírez Velázquez.**

**Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara.**

**Lic. Blanca Estela Sánchez Luna.**

**Mtra. Brenda Cabral Vargas.**

**Lic. Maria Teresa Vázquez Mejía.**

Gracias por todas y cada una de las aportaciones y por su buena disposición para formar parte del jurado de mi examen de grado.

**A mis compañeros académicos y administrativos**, que con el paso de los años han mostrado su gran calidad humana como amigos; especialmente a la señora Margarita Eulogio por su apoyo incondicional.

### **A mis profesores**

## **DEDICATORIAS**

**A mi madre, la señora Elvira Robles García,** con infinito amor, respeto y gratitud, por sus profundas convicciones con la vida, el amor y la familia.

### **A mi esposa**

Por enseñarme a luchar, por todo su apoyo, por todo su cariño.

### **A mis hijas**

Por todo su amor y comprensión, por su paciencia, por su confianza y por todo su apoyo.

### **A mis hermanas**

Por todo su cariño, por creer en mí, por toda la motivación que siempre me han dado.

### **A mi hermano**

Con el deseo sincero de que logre su superación personal y profesional.

### **A Jorge**

Por estar conmigo incondicionalmente, por confiar en mí, por todo su cariño y apoyo desinteresado.

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 Los manuales de organización y procedimientos</b>	
1.1 Definición de manual	10
1.2 Tipos de manuales	11
1.2.1 Manual de historia de la empresa	11
1.2.2 Manual de organización de la empresa	12
1.2.3 Manual de políticas de la empresa	12
1.2.4 Manual de procedimientos	12
1.2.4.1 Aspectos importantes para realizar un manual de procedimientos	13
1.2.4.2 Aspectos a los que hace referencia un manual de procedimientos	14
1.2.4.3 Contenido mas común dentro de los manuales de procedimientos	15
1.2.5 Manual departamental	15
1.2.6 Manual de contenido múltiple	16
1.2.7 Manual de puesto	17
1.2.8 Manual de técnicas	17
1.3 Utilidad de los manuales	17
1.4 Los diagramas	19
1.4.1 Los diagramas administrativos como modelos gráficos	19
1.4.2 Ventajas de los diagramas	20
1.5 Aspectos generales de los manuales de procedimientos	21
1.5.1 Forma de elaborar los manuales de procedimientos	21
<b>Capítulo 2 El posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM y la Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi"</b>	
2.1 El posgrado de la Facultad de Ingeniería	23
2.1.1 Antecedentes	23
2.1.2 Organigrama General	27
2.2 La Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi"	28
2.2.1 Antecedentes	28
2.2.2 Organigrama Interno de la Biblioteca	31
2.2.3 Características	32
2.2.4 Servicios	32

### Capítulo 3 Propuesta de Manual de procedimientos para el área de servicios al público de la Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi"

3.1 Modelo Conceptual	35
3.2 Concepción funcional	36
3.3 Subsistema de Préstamo	37
3.3.1 Actividades de préstamo	39
3.3.1.1 Solicitud de préstamo a domicilio	42
3.3.1.2 Solicitud de préstamo Interbibliotecario de la biblioteca	45
3.3.1.3 Solicitud de préstamo Interbibliotecario de otras bibliotecas	48
3.3.1.4 Resello de material	51
3.3.1.5 Devolución de material	54
3.3.2 Intercalación del material en la estantería	57
3.3.3 Reservación de material	60
3.3.4 Sustitución de la papeleta de devolución	63
3.3.5 Elaboración de tarjetas de identidad	66
3.3.6 Investigación del material en préstamo o mal colocado	69
3.3.7 Revisión de las condiciones del material	72
3.3.8 Solicitud de credencial	75
3.3.9 Recepción de tesis	78
3.3.10 Orientación del uso de la biblioteca	81
3.3.11 Reclamo de material vencido	84
3.3.12 Vigilancia	87
3.3.12.1 Control de los libros al salir	88
3.3.12.2 Control de pertenencias al salir	91
3.4 Subsistema de Publicaciones Periódicas y Seriadadas	94
3.4.1 Publicaciones periódicas y seriadadas	96
3.4.2 Información del material de publicaciones periódicas	99
3.4.3 Revisión de las condiciones del material	102
3.4.4 Suscripciones	105
3.4.5 Reclamo de material	108
3.4.6 Solicitud de fotocopiado de artículos. Dependencias UNAM	111
3.5 Subsistema de Audiovisuales	114
3.5.1 Audiovisuales	116
3.5.2 Solicitud de compra de audiovisuales	119
3.5.3 Revisión de las condiciones del material audiovisual	122
3.5.4 Proyección	125
3.6 Subsistema de Informática	128
3.6.1 Informática	130
3.6.2 Préstamo de CD-ROM y disquetes	133
3.6.3 Búsqueda especializada	136

3.7 Subsistema de Mapoteca	139
3.7.1 Mapoteca	141
3.7.2 Solicitud de compra de material cartográfico	144
3.7.3 Revisión de las condiciones del material	147
3.7.4 Actividades de préstamo de la mapoteca	150
3.7.4.1 Solicitud de préstamo a domicilio	153
3.7.4.2 Solicitud de préstamo interbibliotecario	156
3.7.4.3 Resello de material	159
3.7.4.4 Devolución del material	162
3.7.5 Intercalación del material en los maperos	165
<b>Conclusiones</b>	168
<b>Obras consultadas</b>	170
<b>Anexo</b>	172

## INTRODUCCION

La docencia, la investigación y la difusión de la cultura constituyen las funciones sustantivas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Las bibliotecas representan el elemento de apoyo indispensable para su cabal cumplimiento, esto como se reconoce en sus documentos normativos "Con el objeto de apoyar sus funciones sustantivas, la Universidad contará con un sistema bibliotecario, estructurado de conformidad con lo que al efecto señale el reglamento general respectivo"<sup>1</sup>

La importancia de la presente investigación se deriva de la necesidad de que el proceso administrativo funcione eficientemente para que los recursos humanos que tiene destinados la Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, sean optimizados adecuadamente, esto mediante la actualización del proceso administrativo, para el logro de la excelencia en la formación de recursos humanos, propiciando las condiciones para que los usuarios de la biblioteca consigan con éxito la obtención del grado y la retroalimentación del conocimiento adquirido en la UNAM y al país en general.

Para la integración de la siguiente exposición se realizó una exhaustiva búsqueda de información para conocer las experiencias de instituciones, en particular bibliotecas universitarias que ya han incursionado en la creación de un manual de procedimientos. Para el desarrollo del presente trabajo fue necesario involucrarse en los procesos utilizados por el personal de la biblioteca para la realización de sus actividades asignadas.

De acuerdo con lo anterior el primer capítulo nos da una perspectiva acerca de lo que son los manuales administrativos, se explica sus aspectos teóricos; definición, los diferentes tipos de manuales, su utilidad, así también se destaca al manual de procedimientos en lo que se refiere a su elaboración y estructura.

---

<sup>1</sup> Artículo 11 bis. --Legislación universitaria de la UNAM. México: UNAM, 1998.—pág. 132

El capítulo dos nos proporciona una visión muy general acerca de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM (DEPFI). Su origen y evolución así mismo se pone de manifiesto la importancia de la DEPFI en el alto nivel de formación en todas las áreas de la ingeniería.

Así mismo se muestran los antecedentes, estructura, objetivos, funciones, características y personal que conforma a la biblioteca conjunta.

El último capítulo describe lo referente al manual de procedimientos de los servicios de la biblioteca el cual dará un mejor rendimiento a la comunidad de la Facultad de Ingeniería; dentro de los beneficios que se obtendrían cabría mencionar los siguientes: fluidez en cuanto al servicio que se le brinda a los usuarios, un mayor desarrollo en cuanto a la investigación que es uno de los principales motores de la actividad universitaria; la agilización y mejoramiento de los servicios que proporciona la biblioteca; una disminución significativa de las quejas sobre el servicio que se brinda y un mejor seguimiento de los procesos de la biblioteca.

- ✓ Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- ✓ Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- ✓ Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y como se debe hacer.
- ✓ Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- ✓ Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- ✓ Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- ✓ Reducen costos al incrementar la eficiencia

Todos los recursos que una administración bibliotecaria requiere, sean estos humanos, documentales, presupuestales, etc., están en función y se justifican a partir de la utilidad y beneficios que se obtienen con el ofrecimiento de los servicios.

Para ofrecer servicios de alta calidad es primordial que la administración bibliotecaria esté visualizada en satisfacer totalmente los requerimientos informativos de su comunidad, si los servicios no responden a esta premisa de manera general o específica, la biblioteca corre el riesgo de no estar cumpliendo su función.

La razón de esta investigación es analizar el proceso administrativo que se piensa no está cumpliendo con las necesidades de la biblioteca, ya que en esta área se vienen presentado problemas derivados de la existencia de una planeación inadecuada sobre las tareas realizadas en cada una de las áreas que comprenden a la biblioteca.

La delimitación de funciones no esta plenamente definida; la falta de un manual de procedimientos afecta tanto al personal que tiene a su cargo los servicios de la biblioteca, como el servicio en sí mismo que se otorga a los usuarios, lo cual si no se corrige y en vista que los usuarios demandan más y mejor información, puede ocasionar que los usuarios vean reducidas sus opciones; las cuales están encaminadas al fortalecimiento de su desempeño académico.

## CAPITULO 1

### Los manuales de organización y procedimientos

#### 1.1 Definición de manual

Dentro de la literatura sobre el tema existen varios autores que definen al manual como:

Un documento que contiene, información ordenada acerca de la historia, organización política o procedimientos de una empresa, la cual es necesaria para la ejecución del trabajo.<sup>2</sup>

Un instrumento importante en la administración, ya que los manuales buscan la obtención de la mayor eficacia en la ejecución del trabajo que ha sido asignado al personal, para la consecución de los objetivos de la empresa.

El manual de oficina es una fuente de datos esenciales para realizar mejor las tareas, el cual consiste en un registro de información que los empleados pueden usar para orientar sus esfuerzos en la empresa.<sup>3</sup>

George Terry se refiere a que los manuales deben ser de una forma sencilla, directa, uniforme y autorizada para presentar la información que trata los deberes y responsabilidades de los empleados, los reglamentos bajo los cuales tendrán que trabajar y las políticas y practicas de la empresa de manera general.

Los manuales son documentos que contienen en forma ordenada todo lo referente a los tópicos de la organización de la empresa.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Duhalt Krauss, Miguel. Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas.— México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y sociales, 1990.—pág. 20

<sup>3</sup> Terry, George R. Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa.—México: Editorial Continental, 1978.—pág.645

<sup>4</sup> Münch Galindo, Lourdes y José García Martínez. Fundamentos de Administración.—México: Trillas, 1990.—pág.135

Por lo que se define que un manual es una forma sencilla, directa, uniforme y autorizada para presentar la información de la empresa de manera ordenada

## **1.2 Tipos de manuales**

Diferentes autores hacen clasificaciones diversas de los manuales, a los que designan con diferentes nombres, por lo que los resumiremos de la siguientes manera y después daremos una breve explicación de los mismos.

- ✓ Manual de la historia de la empresa
- ✓ Manual de organización de la empresa
- ✓ Manual de políticas de la empresa
- ✓ Manual de procedimientos de la empresa
- ✓ Manual departamental
- ✓ Manual de contenido múltiple
- ✓ Manual de puesto
- ✓ Manual de técnicas

### **1.2.1 Manual de la historia de la empresa**

El manual está destinado al personal de la empresa dando a conocer sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual; pretende hacer las veces de un manual de relaciones públicas, enfocado hacia la proyección de una buena imagen de la empresa, hacia las personas que son ajenas a esta, pero que de alguna manera o forma tienen contacto con ella, como son los proveedores, bancos, el gobierno, la prensa y el público en general.

### **1.2.2 Manual de organización de la empresa**

Se usa para dar una descripción detallada de las relaciones que se establecen dentro de la organización. Se elabora comúnmente por medio cuadros de organización, acompañados por las descripciones de los puestos que integran el cuadro<sup>5</sup>

Generalmente se realiza una división de los encabezados de estos manuales haciendo referencia a la función general, las obligaciones, autoridad y las relaciones que se establecen como resultado con los demás miembros de la organización.

### **1.2.3 Manual de políticas de la empresa**

Son también llamados manuales de normas, los cuales ponen por escrito las políticas de la empresa, entiéndase por política una guía que permite fijar límites para la realización de actividades..<sup>6</sup>

El conocimiento de las políticas de una empresa nos da pie a conocer el origen sobre el cual se basan todas las acciones de la empresa.

### **1.2.4 Manual de procedimientos de la empresa**

También son llamados manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

Kellog dice que "El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas".<sup>7</sup> Indicando así el procedimiento a seguir que deberá realizar en su trabajo el personal de responsabilidades específicas; mediante esta forma se establece un procedimiento por escrito que persigue un método estándar el cual describe la manera en la que se debe ejecutar un trabajo.

---

<sup>5</sup> Littlefield Cleatice L. y Peterson R. L. Organización de oficinas.—México: Fondo de Cultura Económica, c1960.—pág. 86

<sup>6</sup> Terry, George R. Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa.—México: Editorial Continental, 1978.—pág.647

<sup>7</sup> Kellog, M. Graham. Preparación del manual de oficina. Barcelona: Reverte, 1960.—pág.2

Cleatice L. Littlefield señala que el procedimiento esta compuesto por actividades que marcan etapas para llevar a cabo un trabajo determinado.<sup>8</sup>

Considerando que de una u otra manera, el manual de procedimientos es un programa de trabajo, se considero conveniente incluir una definición de esta; debido principalmente a que el manual de procedimiento debe ir acorde con los programas de trabajo existentes.

Definición de un programa de trabajo:

En un programa de trabajo, deben establecerse las actividades consecutivas y específicas que se realizaran para alcanzar los objetivos, así como el tiempo programado para realizarlos además de enumerar los eventos involucrados en la consecución.<sup>9</sup>

Cada programa tiene una estructura propia y puede tratarse de un programa independiente o ya sea que forme parte de una serie de actividades dentro de un programa más general; por consiguiente se pueden establecer programas que van desde un área general hasta un subprograma que explique en detalle ciertas actividades a realizar.

#### **1.2.4.1 Aspectos importantes de considerar para realizar un manual de procedimientos**

- ✓ Identificar y determinar las actividades comprendidas.
- ✓ Ordenar cronológicamente la realización de las actividades.
- ✓ Interrelacionar las actividades, indicando cuál debe realizarse antes que otra, cuales simultáneamente y cuáles posteriormente.
- ✓ Asignar a cada actividad la unidad de tiempo de duración, así como los recursos necesarios.

---

<sup>8</sup> Littlefield Cleatice. L. y Peterson R. L. Organización de oficinas.—México: Fondo de Cultura Económica, c1960.—pág. 292

<sup>9</sup> Münch Galindo, Lourdes y José García Martínez. Fundamentos de Administración.—México: Trillas, 1990.—pág.91

Es importante mencionar que los procedimientos de trabajo se tengan por escrito y se pongan a disposición del personal; la existencia de un manual de procedimientos sirve para que la administración tenga la seguridad de que los empleados utilizan los métodos y procedimientos aprobados y autorizados para llevar a cabo sus tareas; esto es para el personal una guía de trabajo muy valiosa sobre todo para los nuevos empleados.

Se persigue que el manual se actualice ya que siempre que se encuentre una mejor forma de hacer las labores de oficina deberá establecerse como método innovador el cual deberá ser el que ha de seguirse en un futuro; gracias a esto se evitará la pérdida de tiempo o de información valiosa.

#### **1.2.4.2 Aspectos a los que hace referencia un manual de procedimientos**

Tareas y trabajos individuales, tales como la forma de operar una máquina de contabilidad.

Prácticas departamentales en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.

Prácticas generales en una área determinada de actividad, como manuales de procedimientos comerciales, de producción o en dado caso financieros.

Los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que señala las políticas y los procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones basándose en diagramas, cuadros y dibujos para que los datos sean más claros; también deberá incluir una copia de las formas que se emplean en dicho procedimiento para que la información sea todavía más clara.

Ya que nunca se terminaría de explicar la variedad de manuales, se tomó el manual de procedimientos, ya que es el que en este caso nos sirve para la realización de la presente investigación.

#### **1.2.4.3 Contenido más común dentro de los manuales de procedimientos**

No existe un tipo de uniformidad en el contenido de los manuales de procedimientos, ya que mientras una empresa satisface sus necesidades con la edición de un solo manual que contenga todos sus procedimientos, otra requerirá editar varios manuales con los procedimientos agrupados por funciones y aun manuales con procedimientos individuales preparados para distintos niveles empleados, por consiguiente; los manuales son herramientas específicas para cada tarea, ya que no hay un modelo general para elaborarlo; cada manual se elabora ex profeso a la unidad en cuestión.<sup>10</sup>

#### **1.2.5 Manual departamental**

Münch Galindo nos menciona que los manuales departamentales contienen los siguientes puntos:

- ✓ Objetivos generales de la empresa, los del departamento de que se trate y los de sus secciones básicas.
- ✓ Políticas y normas generales de la empresa y del departamento correspondiente.
- ✓ Carta de organización general y departamental.
- ✓ Reglamentación de los aspectos de coordinación interdepartamental.
- ✓ Análisis de puestos.
- ✓ Gráficas de procesos y flujos.

---

<sup>10</sup> Terry, George R. *Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa.*—México: Editorial Continental, 1978.—pág.645

En cuanto a las ventajas de dichos manuales, menciona lo siguiente:

- ✓ Describen el funcionamiento de un departamento.
- ✓ Se emplean para dar instrucciones en el departamento.
- ✓ Presentan el flujo de trabajo.
- ✓ Delimitan funciones, actividades y responsabilidades.
- ✓ Son una fuente de consulta y un medio de adiestramiento.

En los casos en que las empresas son muy grandes existen los llamados manuales interdepartamentales, los cuales son muy similares en su contenido a los manuales departamentales, aunque no siempre proporcionan la misma cantidad de información y abarcan los siguientes puntos:

- ✓ Comprenden a todos los departamentos de la organización.
- ✓ Describen los procedimientos y las relaciones que abarcan dichos departamentos.

### **1.2.6 Manual de contenido múltiple**

Ya que un manual puede contener material muy diverso, se afirma que los diversos tipos de manuales están diseñados intencionalmente para conseguir diferentes fines.

Todo manual deberá tener en su contenido los siguientes puntos:

- ✓ Manifestar de manera clara las normas generales de la empresa.
- ✓ Establecer la comprensión total de la organización básica de la misma.

Es decir que de poco sirve que los procedimientos estén bien detallados si al mismo tiempo la organización y las normas básicas no son comprensibles.

### **1.2.7 Manual de Puesto**

El manual de puesto o manual individual o instructivo de trabajo, precisa las labores y rutinas de un puesto en particular.

El manual de puesto describe las operaciones que debe realizar un solo puesto en diversos procedimientos.

### **1.2.8 Manual de técnicas**

Este manual trata sobre los principios y técnicas de una actividad determinada, se elabora como una fuente de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en esa actividad.

Existe una segunda subclasificación para los manuales de acuerdo al área de actividad de que se trate.

Esta segunda clasificación se refiere a la función específica o áreas de actividad de que se trate el manual. Así pueden existir manuales de:

- ✓ Manuales de ventas de la empresa.
- ✓ Manuales de producción o ingeniería.
- ✓ Manuales de finanzas.
- ✓ Manuales de personal.
- ✓ Manuales de otras funciones.
- ✓ Manuales generales.

## **1.3 La utilidad o ventaja de los manuales**

En lo que se refiere a su utilidad, Münch Galindo menciona lo siguiente:

- ✓ Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- ✓ Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.

- ✓ Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y como se debe hacer.
- ✓ Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- ✓ Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- ✓ Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- ✓ Reducen costos al incrementar la eficiencia.

En lo que se refiere al contenido Münch Galindo menciona que debe dividirse de acuerdo con una clasificación de temas como sigue:

- ✓ Índice.
- ✓ Objetivos y antecedentes del manual.
- ✓ Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.
- ✓ Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.
- ✓ Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible.
- ✓ En cuanto a la redacción esta deberá ser clara, concisa y ordenada.
- ✓ Complementarse todo lo anterior con graficas para su más fácil y mejor entendimiento.

El objetivo que persigue el manual se define de la siguiente manera; el manual tiene como objetivo el auxiliar en el control de los esfuerzos y actividades de los empleados para conseguir las metas de la empresa.<sup>11</sup>

En general el objetivo de un manual de oficina es el proporcionar un recurso para ayudar a la orientación de los empleados; ya que pretende que las instrucciones sean definidas, el establecimiento de políticas y procedimientos, la fijación de responsabilidades, proporción de soluciones rápidas a los malos entendidos y en

---

<sup>11</sup>Duhalt Krauss, Miguel. *Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas.*— México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y sociales, 1990.—pág. 29

general mostrar como puede el empleado contribuir al logro de los objetivos de la compañía.

## 1.4 Los diagramas

para la elaboración de diagramas se señala lo siguiente:

- ✓ Los analistas de procedimientos deben desarrollar y presentar hechos, no memoranda.
- ✓ El departamento de procedimientos, cuya misión es ayudar a los departamentos operativos a su cargo, destacará más los detalles que los términos generales.
- ✓ A la gerencia y jefes de departamento se les dan detalles en forma comprensiva y de referencia rápida.
- ✓ Los procedimientos de la grafica de afluencia sirven como hojas de operación para los empleados, informándoles de sus deberes específicos.
- ✓ Muestran el curso de los documentos de trabajo, antes y después de que procesen la información que en ellos se contienen
- ✓ Se disfruta del beneficio de una ilustración; ya que cuando existe lectura seguida de frases conocidas, las gráficas expresaran de otra forma la descripción del trabajo a realizarse.<sup>12</sup>

### 1.4.1 Los diagramas administrativos como modelos gráficos

Un diagrama administrativo es un modelo gráfico, podemos observar que para la terminología de la ciencia de la cibernética, un modelo "Es una representación esquemática de un fenómeno del universo"<sup>13</sup> otro concepto de modelo es que todo modelo implica una simplificación del fenómeno que representa, por otro lado se tiene otro concepto que complementa esta idea que los diagramas administrativos muestran

---

<sup>12</sup> *Sistemas y procedimientos : Un manual para los negocios y la industria / [ed.] victor Lazzaro.—2 ed.— México : Diana, 1992.—pág.337*

<sup>13</sup> *Chorafas, Dimitris N. La investigación en la empresa.-- Madrid : Aguilar, c1964.—pág. 234*

en forma esquemática y simplificada algún fenómeno administrativo, ya sea de organización o procedimiento por lo tanto los diagramas administrativos son modelos.

#### 1.4.2 Ventajas de los diagramas

Para determinados fenómenos administrativos son aplicables las siguientes ventajas que Tolman atribuye a los modelos gráficos o diagramas sobre otros tipos de modelos:

- ✓ “Un diagrama o grupo de diagramas permite la presentación de un gran número de interrelaciones, las cuales si se expresaran en palabras ocuparían muchas páginas.
- ✓ La elaboración de los diagramas, permite que se conciban los tipos de interrelaciones que pueden ser importantes y que si se emplearan simples palabras o ecuaciones serían menos obvias y no simplificarían de igual forma la información”.<sup>14</sup>

Todo lo anterior nos permite establecer que en la elaboración de diagramas administrativos deberán quedar satisfechos los requisitos de presentar y transmitir a otras personas el conocimiento de un fenómeno.

Por otro lado el conocimiento de un lenguaje gráfico que sea el que se emplee en los diagramas administrativos, esto es, los símbolos que se utilicen, deben ser consistentes y claramente comprensibles para los demás; ya que un diagrama administrativo elaborado con un lenguaje gráfico inconsistente o no convencional, transmitirá un mensaje deformado, de ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos a los que se les reconozca de manera convencional un significado preciso; a este conjunto de signos y reglas le corresponde el atributo de pertenecer a una técnica llamada “**diagramación administrativa**” cuyo conocimiento y aplicación es indispensable en la elaboración de manuales administrativos

---

<sup>14</sup> Duhalt Krauss, Miguel. Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas.— México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y sociales, 1990.—pág. 33

## 1.5 Aspectos generales de los manuales de procedimientos

En cuanto a su contexto general se decidió tocar los siguientes puntos:

### 1.5.1 Forma de elaborar los manuales de procedimientos

Es recomendable que esta función la realice un analista que recoja los datos y presente un proyecto de manual; para la recopilación de datos, se puede recurrir a los siguientes puntos:

- ✓ Investigación documental, en los archivos de la compañía.
- ✓ Entrevistas a empleados, obteniendo explicaciones verbales de las operaciones en que intervienen, para que las ejecutan, así como también ¿cómo? ¿dónde? Y ¿cuándo? las llevan a cabo. Estas entrevistas servirán para la recolección de las formas empleadas en las operaciones.
- ✓ Entrevistas a los supervisores, para completar, aclarar y aprobar la información proporcionada por los que ejecutan las operaciones.
- ✓ Observación directa del proceso, para confirmar los datos recabados.

Ahora toca mencionar los aspectos que son importantes para la elaboración del proyecto, el cual procederá de la siguiente forma:

- ✓ Elaboración de fluxogramas verticales que se vayan a incluir.
- ✓ Preparación de los fluxogramas horizontales de las formas que lo ameriten.
- ✓ Elaboración de los demás diagramas que se necesiten.
- ✓ Ordenamiento de las formas que se empleen.
- ✓ Redacción de las reglas de ejecución.

El proyecto deberá ser aprobado por el departamento interesado e incluirá la lista de distribución del manual y número de ejemplares a editar.

Ya que los procedimientos que se llevan a cabo con el tiempo, reciben mejoras, esto da lugar a modificaciones, por lo que se deberá revisar este aspecto.

Las instrucciones contenidas en los manuales deben aplicarse invariablemente mientras no sean modificadas.

No se deben aplicar, cuando el encargado de hacerlo encuentre que no es recomendable debido a los siguientes aspectos:

- ✓ Las circunstancias han cambiado.
- ✓ Existe otro procedimiento o método mejor.

Con respecto a los trámites que han de seguirse para su modificación, serán los mismos que para su elaboración; pero independientemente de lo anterior, mínimo cada dos años deberán ser revisados los manuales, por la misma instancia que los elaboró, para que no pierdan su actualización. Cabe mencionar que ya que los manuales cambian y requieren revisión, la forma en que habrán de hacerse dichos cambios serán los siguientes:

- ✓ Tan pronto como el departamento interesado tenga noticia de algún cambio en uno o varios procesos, por cualquier motivo, procederá a elaborar un proyecto que contenga las modificaciones respectivas al manual, que se sujetará a los mismos trámites que para su edición.
- ✓ Todas las hojas del manual que resulten afectadas por la modificación, se reeditaran con fecha del cambio y la fecha de la hoja original que sustituyen.
- ✓ La coordinación registrará todas las modificaciones en el índice de manuales.
- ✓ Se distribuirán las nuevas hojas a todos los poseedores del manual original.

## CAPITULO 2

### El Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM y la Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi”

#### 2.1 El Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM

##### 2.1.1 Antecedentes

Es en los años veinte cuando la UNAM abre sus estudios de posgrado, en la entonces Universidad Nacional de México, la cual tenía a la Facultad de Altos Estudios en la que después de haber obtenido un título, se podían cursar adicionalmente diversas especializaciones filosóficas, literarias y científicas.

La dependencia cambió su nombre por el de Facultad de Graduados, y en 1925, se reorganizó dando origen a la Facultad de Filosofía y Letras, y a la Escuela Normal Superior, con esto se delimitó su campo de acción, que anteriormente casi no tenía límite.

En 1928 se establecen los reglamentos y requisitos para obtener el grado de maestro y de doctor en ciencias matemáticas, físicas y biológicas, así como el de doctor en medicina.

Cuando es declarada la autonomía universitaria y siendo rector el Lic. Ignacio García Téllez, se unificaron los grados que otorgaría la UNAM: Bachiller, Maestro y Doctor en Ciencias, Maestro y Doctor en Bellas Artes, Maestro y Doctor en Filosofía, y Maestro y Doctor en Letras, los que obtenían en la Escuela Nacional Preparatoria y en las facultades de Filosofía y Letras, Derecho y Ciencias Sociales, Ingeniería, Química, Medicina, Odontología, Arquitectura y Música <sup>15</sup>

Pero es hasta el 10 de Julio de 1929, cuando se le concede por ley la autonomía a la universidad, sin embargo una serie de problemas dentro de la universidad hacen que el entonces presidente sustituto Abelardo L. Rodríguez promulgue el 21 de octubre de

---

<sup>15</sup> Alarcón, A. El consejo universitario sesiones de 1924 a 1977, UNAM, [1979] pág. 61

1933 una nueva ley orgánica que derogaba la de 1929 en la que además ratificaba la autonomía académica de la universidad, se hace la legislación sobre su patrimonio y sobre el compromiso del gobierno federal para otorgar por única vez la suma de 10 millones de pesos con la idea de que la autonomía también fuera económica.<sup>16</sup>

En 1934 la Universidad Nacional Autónoma de México reestructura el nombre de sus dependencias, las cuales quedan como Facultad de Filosofía y Letras, Ciencias Físicas y Matemáticas (la cual comprende la Escuela Nacional de Ingenieros), Derecho y Ciencias Sociales, y Ciencias Medicas y Biológicas, además de 7 escuelas: La Preparatoria, las de Música, Artes Plásticas, Veterinaria, Arquitectura, de Verano y la de Educación Física.

Un año después reestructuran de nuevo sus dependencias y de las anteriores solo conserva el nombre la Facultad de Filosofía y Bellas Artes, las demás adoptan el nombre de Escuelas Nacionales; para entonces ya se encontraba la Escuela Nacional de Ingeniería, separada de Ciencias Físicas y Matemáticas.

El primer director de la Escuela Nacional de Ingeniería fue el Ing. Federico Ramos, pero en 1938 al suprimirse el calificativo de nacional dentro del propio estatuto, la única facultad que otorgaba grados posteriores a los profesionales era la Facultad de Filosofía y Letras.<sup>17</sup>

La falta de posgrados se convirtieron en un grave problema para la universidad, ya que después de 17 años de haber obtenido su autonomía no se contaban con los centros adecuados para las tareas de educación científica y de preparación teórica, por lo que muchos profesionales tenían que ir al extranjero para una mejor capacitación.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Ídem. pág. 116

<sup>17</sup> ídem. pág. 145 a 218

<sup>18</sup> Documento del Rector Salvador Subirán. 19 de agosto de 1946

Es el 30 de agosto de 1946, siendo Rector interino el Dr. Salvador Zubirán se aprueba la creación de la Escuela de Graduados, la cual es encomendada al Dr. José Zozaya Estillé<sup>19</sup>

Inicialmente se ofrecieron 15 cursos en la Escuela de Graduados de los cuales 8 eran del área de Ciencias Médicas y Biológicas, dos de Química y Farmacia, los restantes los componían Antropología e Historia, Arquitectura, Humanidades, Geología y Geofísica e Ingeniería.

La Escuela de Graduados se encontraba organizada en divisiones cuyo jefe era al mismo tiempo el consejero técnico, ésta a su vez se integraba por departamentos a los cuales estaban adscritos profesores, ayudantes y colaboradores. En Ingeniería el Dr. Nabor Carrillo Flores era jefe de la división de ingeniería, consejero técnico y encargado del departamento de ingeniería.

Los primeros estudios superiores de ingeniería se enfocaron únicamente a la ingeniería civil en las ramas de mecánica de sólidos, mecánica de fluidos y estructuras hiperestáticas.

Es hasta 1948, en que el Dr. Nabor Carrillo Flores se encarga del departamento de los cursos superiores de ingeniería, posteriormente ocupa el cargo de Rector de la UNAM.<sup>20</sup>

La Escuela de Graduados, solo concedió dos grados de maestro en ciencias específicas en Ingeniería Sanitaria: el primero a Mario Arteaga Silva y el segundo a Jorge Hernán Salinas Cáceres.

El resto de los cursos de ingeniería en la Escuela de Graduados se suspendió en 1951.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Informe del acuerdo del Consejo Universitario del 30 de agosto de 1946

<sup>20</sup> Anuario de la Escuela de Graduados, México, 1948

<sup>21</sup> Acta notarial, 2 de diciembre de 1955

En 1956, en el edificio nuevo de la Escuela Nacional de Ingeniería, en Ciudad Universitaria, se impartieron algunos cursos informales para graduados; el M. en C. Eulalio Juárez Badillo tuvo a su cargo Teoría de la Elasticidad, el M. en C. Raúl Marsal, mecánica de suelos, el Dr. Enzo Levi, mecánica de fluidos; El Dr. Emilio Rosenblueth, Ingeniería sísmica y el Ing. Fernando Hiriart, Obras hidráulicas.<sup>22</sup>

El 25 de enero de 1957, el entonces Rector Dr. Nabor Carrillo Flores, decide descentralizar las funciones de la Escuela de Graduados, ya que no se podían atender a todas y cada una de las escuelas y facultades. Para la Escuela Nacional de Ingeniería la oportunidad de ser autónoma en sus estudios superiores comienza a ser una realidad el 23 de abril de 1957. El entonces director Ing. Javier Barros Sierra, modifica la organización de lo que entonces existía en División de Estudios Profesionales; el Instituto de Ingeniería, A.C. y finalmente creando la División de Estudios Superiores.<sup>23</sup>

La División inició su ciclo lectivo en 1957, en el edificio principal de la Escuela Nacional de Ingeniería, C.U. y se impartió la Maestría en Ingeniería, con las especialidades en Estructuras, Hidráulica y mecánica de Suelos.<sup>24</sup>

Es en este momento que la División de Estudios Superiores de la Facultad de Ingeniería (DESFI) adquiere su total autonomía y es después de muchos cambios de sede que se establece de manera firme sobre un contexto nacional, necesitado de especialización en el área de la ingeniería. El último cambio sucede en 1979 cuando el Consejo de Estudios Superiores de la UNAM cambia su nombre a Estudios de Posgrado para adecuarla a la terminología de la definición de los ciclos educativos utilizada en la legislación nacional en materia educativa, por esta razón, la DESFI adopta el nombre de División de Estudios de Posgrado, DEPFI, y elaboró al respecto las Normas Complementarias al Reglamento del Posgrado.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Carta del Dr. Zozaya al Secretario General de la UNAM 9 de noviembre de 1956.

<sup>23</sup> Propuesta de reformas al estatuto universitario 1956

<sup>24</sup> Acta del H. Consejo Técnico de la Escuela Nacional de Ingeniería, 23 de abril de 1957

<sup>25</sup> Acta del Consejo Universitario 9 de enero de 1979.

## 2.1.2 Organigrama General



## 2.2 La biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi”

**Objetivo de la biblioteca:** Proporcionar servicios bibliotecarios y de información a todos aquellos usuarios que la requieran.

**Misión de la biblioteca:** Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad a los usuarios tanto internos de la UNAM, como los externos para la satisfacción de sus necesidades de información. Para ello, se adquiere, procesa y se pone a su disposición la bibliografía adecuada para apoyar los objetivos de docencia, investigación y extensión universitaria, en concordancia con la Misión de la UNAM.

**Visión de la biblioteca:** Proporcionar servicios bibliotecarios y de información a todos aquellos usuarios que la requieran para su formación y actualización, procurando alcanzar la vanguardia del conocimiento.

### 2.2.1 Antecedentes

Es con la creación de la división del doctorado que la biblioteca aparece como un apoyo a la docencia y la investigación, el entonces pasante de ingeniería civil Carlos Isunza Ortiz y quien desempeñaba el cargo de secretario auxiliar e impartía cursos de matemáticas y que además fuera el organizador de la primera biblioteca con que contó la DEPMI, la cual fue enriquecida con la donación que de su acervo hizo el Ing. Miguel Ángel Urquijo.<sup>26</sup>

La forma conjunta de trabajar entre la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería y el Instituto de Ingeniería se debe a la relación simbiótica que existe desde la fundación de ambas dependencias universitarias. Desde sus inicios y hasta la fecha los alumnos de la división se agrupan en torno a uno o más investigadores del instituto para aprender trabajando directamente en los proyectos de investigación. De

---

<sup>26</sup> Boletín informativo DEPMI, Septiembre 1987 (N.2) pág. 1

esta manera los estudiantes pueden a partir de problemas concretos adquirir los conocimientos y habilidades adecuadas al nivel que están cursando por consecuencia la información y recursos con que cuenta la biblioteca no podía ser la excepción.<sup>27</sup>

Desde 1957 la biblioteca tiene esa importante colaboración entre estas dos dependencias universitarias afines, un vínculo estrecho entre lo que es la docencia y la investigación.

La biblioteca ha contado con varias sedes, su primera ubicación fue en el primero y tercer piso del edificio construido para la División del Doctorado (véase anexo plano1, fotografía1), el cual más tarde fue remodelado y usado por el Instituto de Ingeniería (actualmente ocupado por la jefatura).<sup>28</sup>

Es en el año de 1972 cuando la biblioteca se muda al edificio "B"; lugar donde los acervos y oficinas se ubican en el primer piso (véase anexo plano2, fotografías 2 y 3), y donde actualmente se encuentran las oficinas del departamento de Ingeniería Hidráulica.<sup>29</sup>

En 1977 al construirse un nuevo edificio para la DEPMI, actualmente edificio "A"; Las autoridades deciden mudar la biblioteca a este edificio, teniendo un espacio más amplio y funcional, la biblioteca se ubicaba en el primer piso (véase anexo plano3, fotografías 4 y 5), pero con el tiempo se hizo indispensable un nuevo espacio ya que este empezó a ser insuficiente.<sup>30</sup>

Para 1988 se construye el actual edificio de la biblioteca el cual cuenta con una superficie de 2000 m<sup>2</sup> (véase anexo plano4, fotografías 6 y 7); donde se dispone de un espacio suficiente para el acervo, tanto de libros y revistas, colecciones especiales,

---

<sup>27</sup> Visión Histórica del Posgrado en la Facultad de Ingeniería UNAM, 1984, pág.. 17

<sup>28</sup> idem.

<sup>29</sup> idem. pág..27

<sup>30</sup> idem. pág. 31

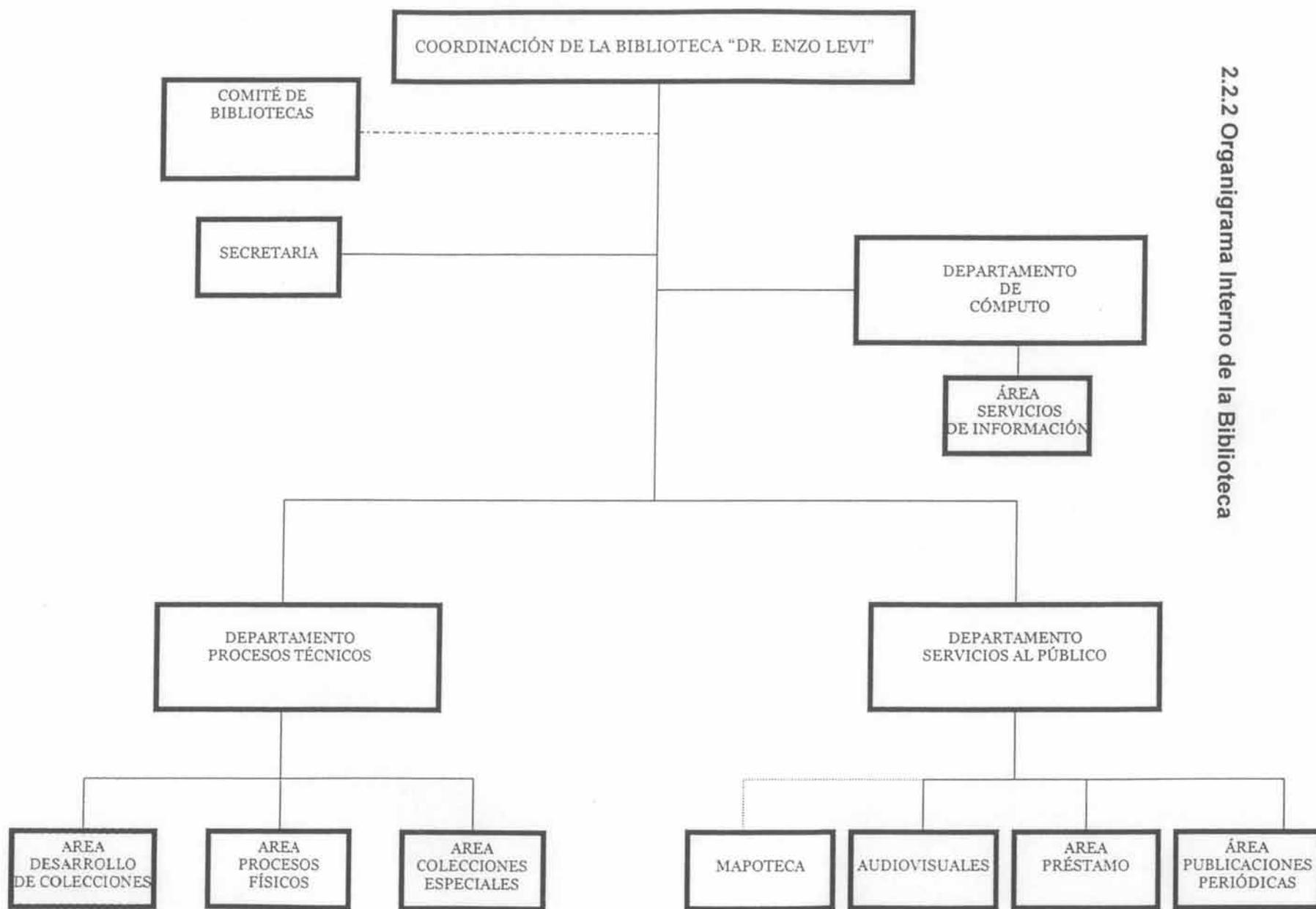
salas de lectura para usuarios internos y externos, videoteca, sala de audiovisuales, y servicios de información<sup>31</sup>

Los departamentos en que se divide la biblioteca son los de servicios al público, procesos técnicos y coordinación. Se cuenta con un valioso equipo de trabajo y gracias a ellos, a su trabajo diario, oportuno y dedicado han logrado hacer de esta biblioteca una de las mejores en su especialidad.

---

<sup>31</sup> Boletín informativo DEPFI, Septiembre 1988 (N.10) pág.. 1

2.2.2 Organigrama Interno de la Biblioteca



### 2.2.3 Características

**Nombre completo de la biblioteca:**

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM.

**Ubicación:** Circuito Exterior S/N entre el IIMAS y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. Ciudad Universitaria. cp 04510.

<http://www.fi-p.unam.mx/biblioteca.html>

Tel 5622-3288 y 5622-3254 Fax 5622-3251 e-mail [libri@servidor.unam.mx](mailto:libri@servidor.unam.mx)

**Horario:** Lunes a Viernes 8:30-21:00 y Sábados 8:00-14:00

**Tipo de Estantería:** Mixta

Abierta para usuarios internos: estudiantes de maestría y doctorado, becarios, tesistas e investigadores del instituto de ingeniería.

Cerrada para usuarios externos.

### 2.2.4 Servicios

- ✓ Préstamo interno
- ✓ Préstamo a domicilio
- ✓ Préstamo interbibliotecario
- ✓ Hemeroteca
- ✓ Videoteca
- ✓ Servicios de Información
- ✓ Fotocopiado y autoservicio de fotocopiado.
- ✓ Consulta de Tesis y folletos
- ✓ Alerta bibliografía y hemerográfica.
- ✓ Resello de material (personal, vía e-mail y telefónico.)
- ✓ Mapoteca

### CAPITULO 3

#### Propuesta de Manual de Procedimientos para el Área de Servicios al Público de la Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi"

La biblioteca es una institución cultural que crea procesos de recopilación, organización y difusión de información en sus diversas formas de presentación con fines educativos, recreativos, culturales y de investigación.

La biblioteca contribuye a la educación permanente y permite el desarrollo cultural de su comunidad. Los servicios de la biblioteca son tan variados como las inquietudes y necesidades de la comunidad, así como la creatividad y sensibilidad del bibliotecario para captar esas necesidades y transformarlas en un servicio organizado, diseñado y apegado al objetivo general de la institución.

La biblioteca, ofrece los siguientes servicios:

- ✓ Préstamo interno o en sala.
- ✓ Préstamo externo o a domicilio.
- ✓ Préstamo interbibliotecario.
- ✓ Reserva.
- ✓ Consulta.
- ✓ Hemeroteca o publicaciones periódicas y seriadas.
- ✓ Fotocopiado.

La biblioteca atiende a los estudiantes de posgrado (especialización, maestría y doctorado), así como a los becarios e investigadores del Instituto de Ingeniería para lo cual tienen que desarrollar servicios mas especializados como son:

- ✓ Elaboración y compilación de bibliografías.
- ✓ Emisión de boletines de alerta hemerográfica.
- ✓ Emisión de boletines de alerta bibliográfica.
- ✓ Diseminación selectiva de la información.
- ✓ Consulta a bancos y/o bases de datos.

No debemos olvidar que la biblioteca en su carácter de conservar y difundir la cultura, ofrece también servicios de extensión y difusión de eventos culturales; así como promover conferencias, exposiciones, conciertos, proyección de películas, etc., además de lo anterior, la biblioteca proyecta y destina espacios para la labor académica de la institución como son:

- ✓ Salas (cubículos) de seminarios para profesores y/o investigadores.
- ✓ Salas (cubículos) de estudio, grupal o individual para alumnos.
- ✓ Salas de proyecciones o de audio.
- ✓ Salas de elaboración, grabación, etc. de medios audiovisuales.
- ✓ Sala o área de exposiciones.

Se crea el siguiente manual de procedimientos para la biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM definiendo las funciones del mismo, planteando sus alcances y objetivos, desarrollando las actividades de cada una de las áreas involucradas; distinguiendo a los responsables de las operaciones que se realizan.

Los beneficios que se persiguen son los siguientes:

- ✓ Lograr una mayor fluidez en el servicio que se presta.
- ✓ Agilización y mejoramiento del proceso administrativo.
- ✓ Mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos de la biblioteca.
- ✓ Conocimiento de las actividades realizadas en cada uno de los departamentos.
- ✓ Disminución de las quejas por parte de los usuarios hacia el servicio que se presta.
- ✓ Delimitar y definir las funciones de cada uno de los integrantes del personal de la biblioteca en el área de servicios.

Los servicios que ofrece la Biblioteca de la DEPFI empleando el enfoque de sistemas en la solución de problemas.

### 3.1 Modelo conceptual

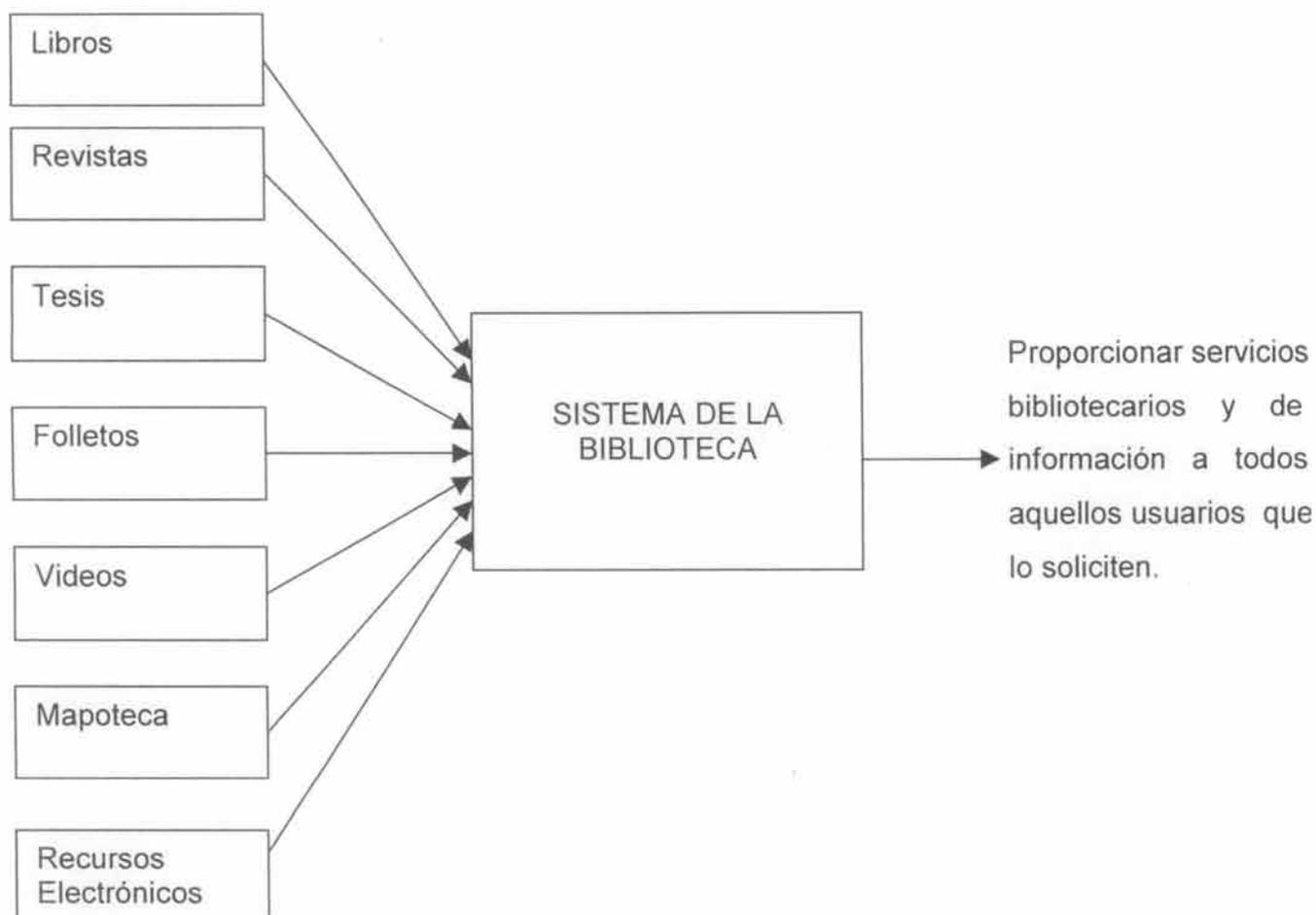


Figura 1: Caja negra del sistema de la biblioteca



### 3.3 SUBSISTEMA DE PRESTAMO

✓ El préstamo personal es probablemente el medio más eficaz de fomento de la lectura y de ayuda a estudiantes; pero exige también para existir de un cierto desarrollo social.

El préstamo esta automatizado en el sistema aleph (libros y tesis) y en el sistema logicat (videos, folletos, cds y disquetes)

#### **Horario de atención:**

Lunes a Viernes 8:30-21:00 y Sábados 8:00-14:00

Atendido por 2 personas en el turno matutino, 2 personas en el turno vespertino y 2 personas en el turno especial, 3 con estudios de preparatoria y 1 pasante de licenciatura.

#### **Infraestructura:**

Se cuentan con 5 salas distribuidas de la siguiente manera:

1 sala con una área de 15 X 15 para la consulta de material cartográfico la cual da atención a usuarios internos y externos.

1 sala con una área de 6 X 6 para usuarios externos

1 sala para la consulta del material hemerográfico para dar atención a los usuarios internos

2 salas para la consulta del material bibliográfico de los usuarios internos

#### **Catálogo:**

El catálogo de la biblioteca se encuentra dividido en dos sistemas de acuerdo al tipo de material: libros y tesis automatizado en el sistema Aleph; videos, folletos, cds y disquetes en el sistema logicat.

Para el catálogo de libros y tesis se cuentan con 4 terminales y para el de videos, folletos, cds y disquetes se cuenta con 3 terminales.

### Concepción funcional del subsistema de préstamo

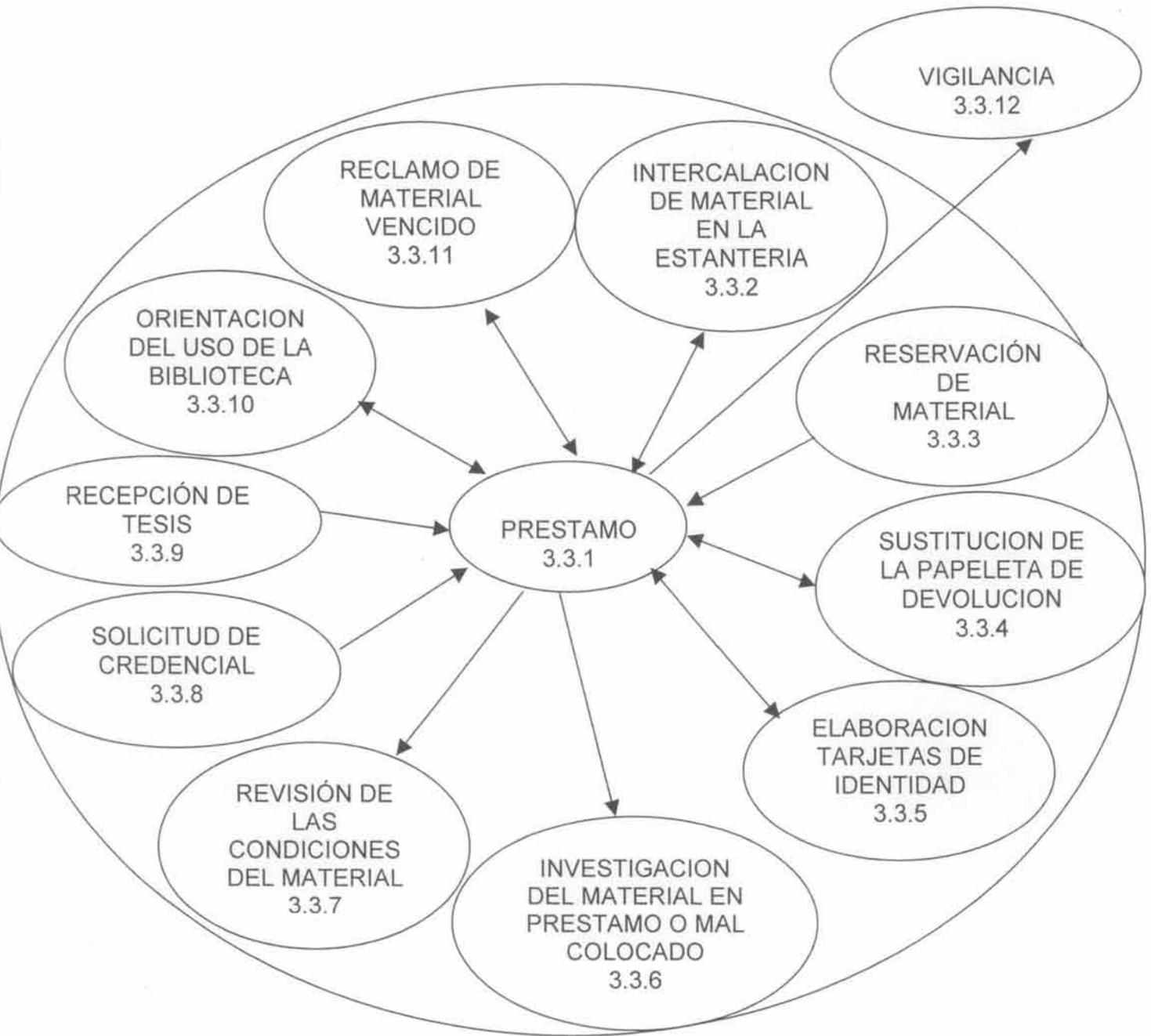


Figura 3: Subsistema de Préstamo

### 3.3.1

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### ACTIVIDADES DE PRESTAMO

##### INDICE

Objetivo del procedimiento	39
Normas de operación	39
Descripción narrativa	40
Diagrama de flujo	41

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar a cabo todos los préstamos de material, solicitados por los usuarios de la biblioteca; así como las actividades inherentes al área.

##### NORMAS DE OPERACION

El personal de préstamo debe ingresar su clave personal dentro del sistema Aleph

Los dos turnos(matutino y vespertino), tienen sellos distintos lo cual también nos permitirá ver el horario en que se sello el material.

### 3.3.1

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

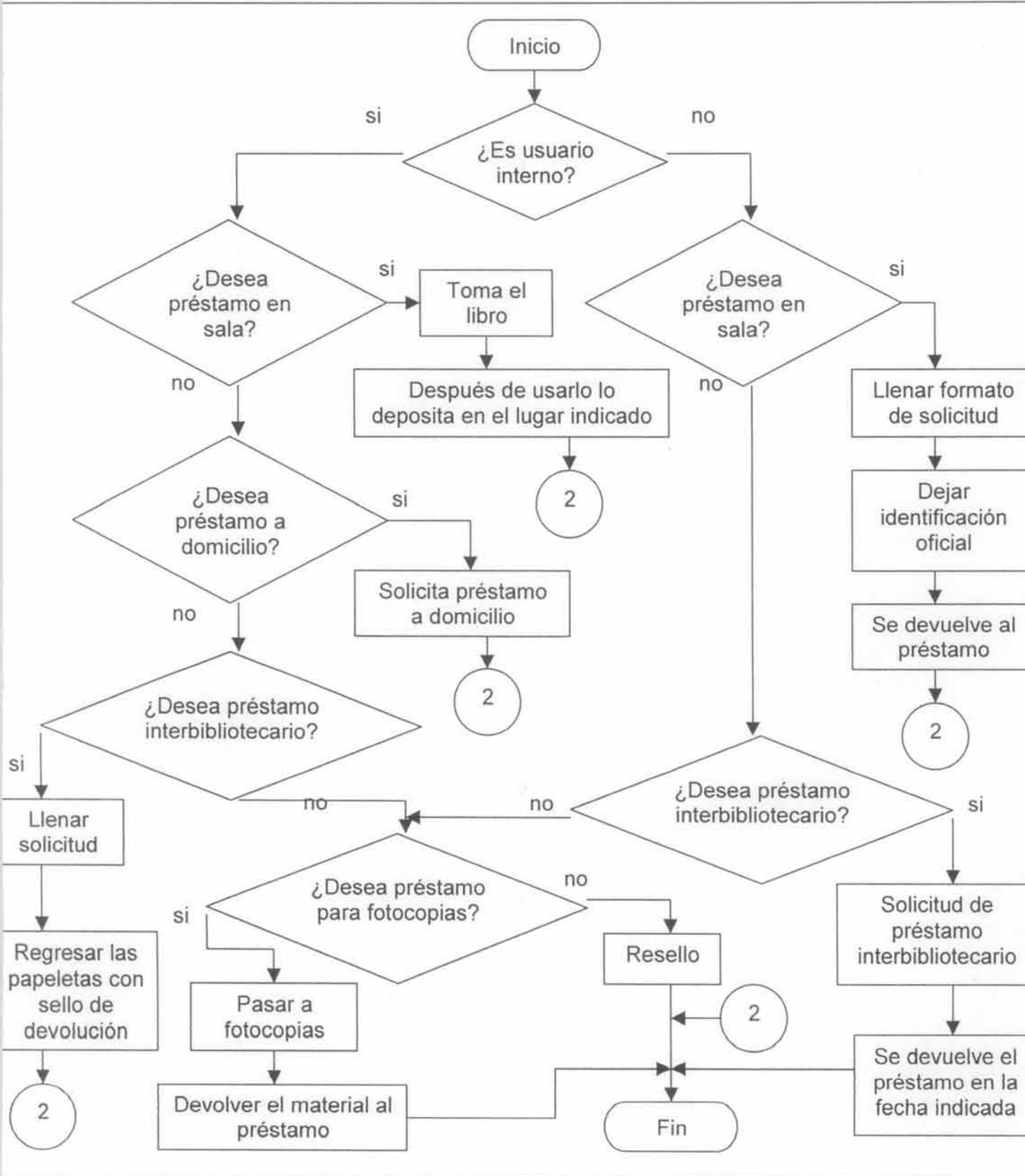
ACTIVIDADES DE PRESTAMO

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	¿Es usuario interno?
	2	Si es usuario interno se le pregunta que tipo de préstamo necesita: domicilio, interbibliotecario o el resello de material ya prestado.
	3	Si es usuario, externo y necesita el préstamo en sala, llena una papeleta y deja una identificación oficial.
	4	Si es usuario externo y desea préstamo interbibliotecario (acudir a la subrutina)
	5	El usuario externo que desea fotocopias del material, lleva el material al área de fotocopias y una vez realizado el fotocopiado, le devuelve el material al bibliotecario el cual le entrega su credencial

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.1.1

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

**ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO A DOMICILIO**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	42
Normas de operación	42
Descripción narrativa	43
Diagrama de flujo	44

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Facilitar al usuario el préstamo de libros a su domicilio para la investigación ininterrumpida de las materias de su interés.

#### **NORMAS DE OPERACION**

El personal del área de préstamo revisa si el usuario tiene vigente su credencial, así como su status y con la base en esto coloca en la papeleta de devolución la fecha de la misma.

### 3.3.1.1

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento                      ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO A DOMICILIO

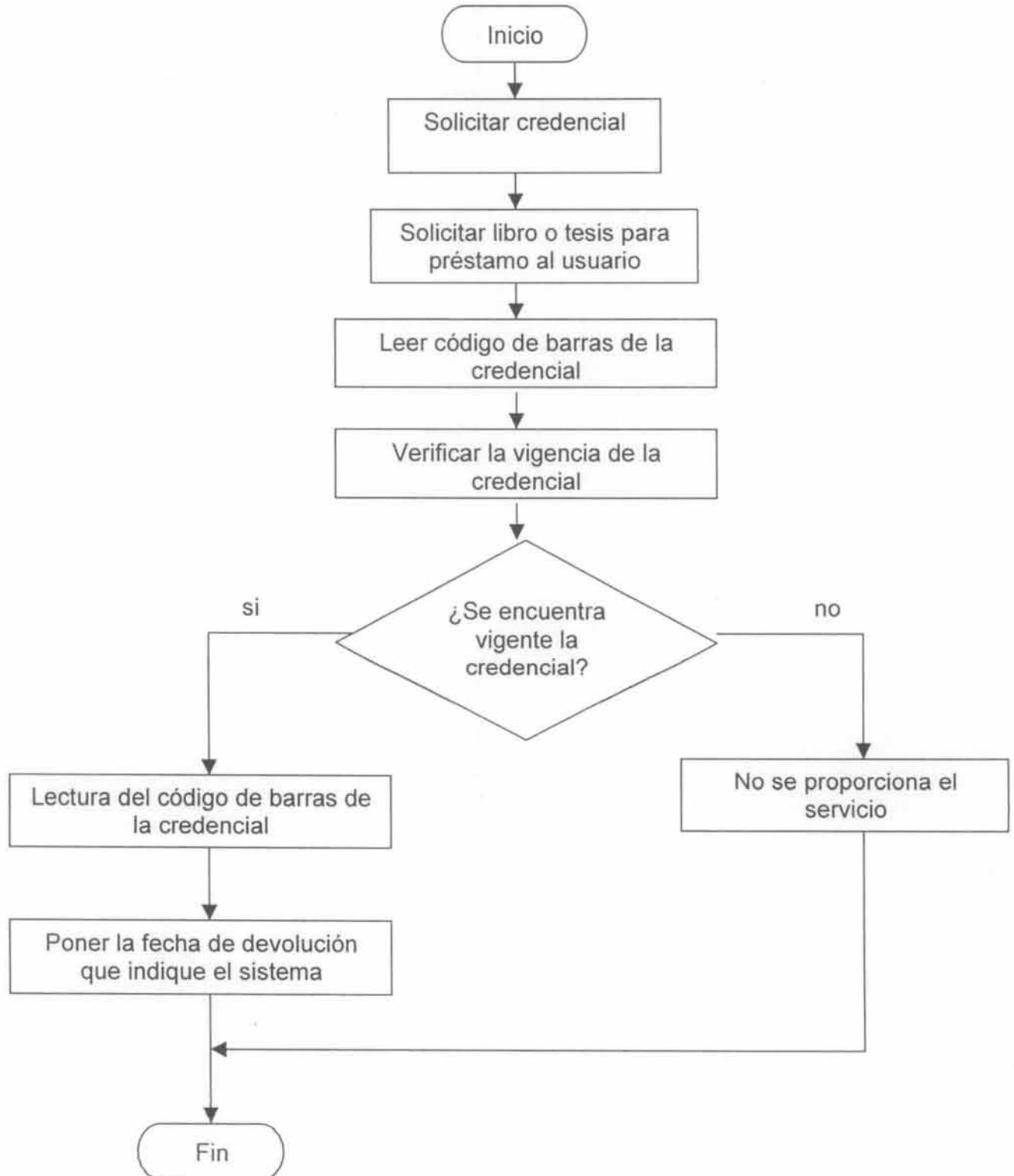
RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Usuario	1	Entrega de la credencial por parte del usuario
	2	Entrega del material por parte del usuario
Bibliotecario	3	Lectura del código de barras de la credencial
	4	Verifica la vigencia de la credencial
	5	No esta vigente la credencial, se le niega el servicio de préstamo a domicilio.
	6	Si esta vigente la credencial, se le pide el material que se lleva a domicilio
	7	Lectura del código de barras del material
	8	Verifica que se registro en el sistema el préstamo
	9	Se pone la fecha de devolución en la papeleta, que indico el sistema
	10	Se entrega el material al usuario.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO A DOMICILIO

BIBLIOTECARIO



### 3.3.1.2

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### ACTIVIDADES DE PRESTAMO SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA

#### INDICE

Objetivo del procedimiento	45
Normas de operación	45
Descripción narrativa	46
Diagrama de flujo	47

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar a los usuarios el acceso al material de otras bibliotecas con las que se tenga establecido el convenio de préstamo interbibliotecario:

#### NORMAS DE OPERACION

El usuario llena una papeleta con los datos que se le indican.

El área de préstamo verifica la existencia del establecimiento del convenio de préstamo interbibliotecario con la institución a la que se solicita el material; si no tenemos convenio se envía debidamente sellado y firmado por las personas autorizadas.

Si tenemos convenio, se le solicita su credencial para verificar la vigencia de la credencial del usuario; en el caso de que no este vigente se le niega el servicio.

Si esta vigente su credencial, se verifica telefónicamente, con la institución; en caso de que no esté disponible se pregunta la causa para comunicárselo al usuario.

Si el material está disponible se solicita su apartado, se llenan las formas de préstamo interbibliotecario debidamente selladas y firmadas por el personal autorizadas en el convenio.

Se llenaran las hojas de conteo para integrar la estadística mensual y anual.

3.3.1.2

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento                      ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA

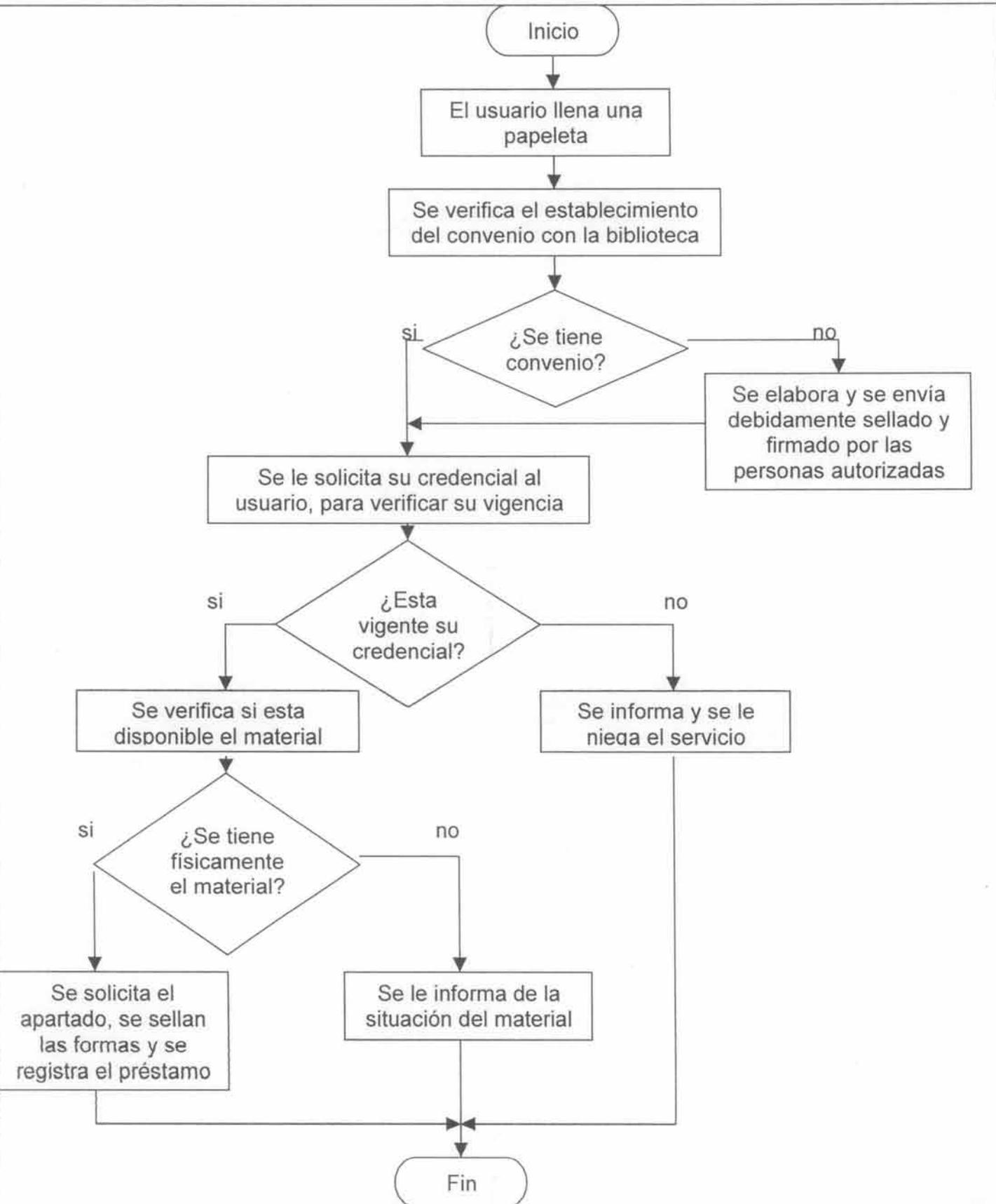
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Usuario	1	El solicitante llena papeleta con los datos de la institución y material que solicita
Bibliotecario	2	El área de préstamo verifica la existencia del establecimiento del convenio de préstamo
	3	¿Tenemos convenio?
	4	No tenemos convenio, se elabora y se envía debidamente sellado y firmado por las personas autorizadas
	5	Si tenemos convenio, se le informa al usuario y se le solicita su credencial para verificar su vigencia
	6	¿Esta vigente su credencial?
	7	No esta vigente su credencial, se le informa y se le niega el servicio
	8	Si esta vigente su credencial, se verifica telefónicamente, con la institución si esta disponible
	9	¿Esta disponible?
	10	No esta disponible, se les pregunta la causa y se le informa al usuario
	11	Si esta disponible se solicita su apartado, se llenan las formas de préstamo interbibliotecario debidamente selladas y firmadas por el personal autorizadas en el convenio

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOTECARIO



### 3.3.1.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

**ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE OTRAS BIBLIOTECAS**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	48
Normas de operación	48
Descripción narrativa	49
Diagrama de flujo	50

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Brindar a los usuarios el acceso al material de otras bibliotecas con las que se tenga establecido el convenio de préstamo interbibliotecario.

#### **NORMAS DE OPERACION**

El área de préstamo verifica la existencia del establecimiento del convenio de préstamo interbibliotecario con la institución que solicita el material.

se verificara físicamente si contamos con el, en caso afirmativo el bibliotecario revisara que las formas estén debidamente selladas y firmadas por las personas autorizadas en el convenio; posteriormente se sellaran las formas con la fecha de devolución

Se llenaran las hojas de conteo para integrar la estadística mensual y anual.

### 3.3.1.3

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

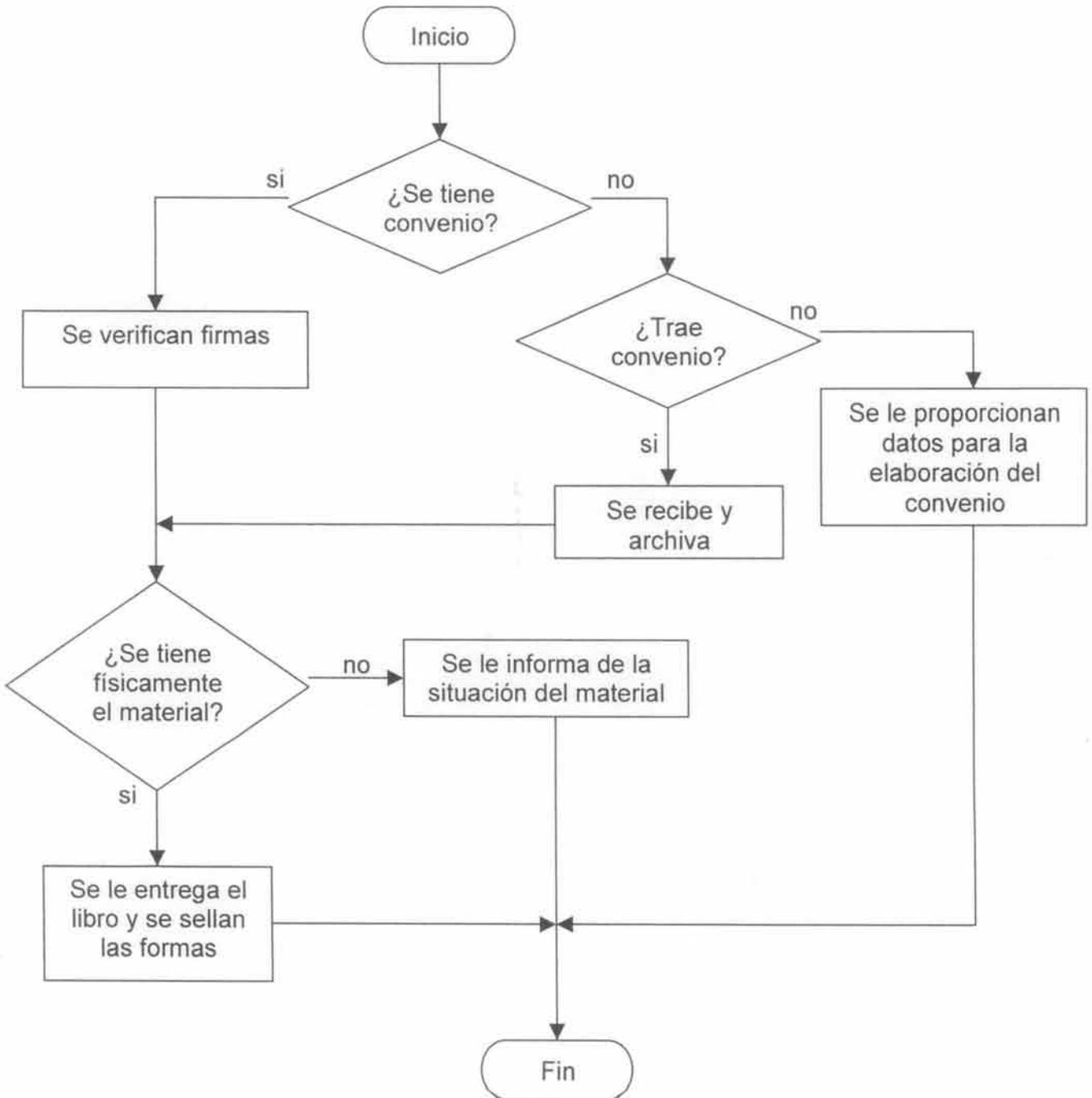
Procedimiento                      ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE OTRAS  
BIBLIOTECAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	El solicitante entrega papeletas de préstamo interbibliotecario
	2	¿Esta vigente el convenio?
	3	No esta vigente, se le niega el servicio y se le entrega una forma con los datos de la biblioteca para que se establezca el convenio
	4	¿Trae el convenio?
	5	Si trae el convenio, se recibe y se archiva
	6	Si no trae el convenio, se le entrega una forma con los datos de la biblioteca para que se establezca el convenio.
	7	Si esta vigente el convenio, se comparan las firmas de las formas contra las del convenio
	8	Se busca en la estantería el material.
	9	Se coloca la fecha de devolución, tanto a la papeleta del libro como a las formas de préstamo interbibliotecario
	10	Se entrega el material al solicitante y se guarda la papeleta de préstamo interbibliotecario

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.1.4

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

## ACTIVIDADES DE PRESTAMO RESELLO DE MATERIAL

### INDICE

Objetivo del procedimiento	51
Normas de operación	51
Descripción narrativa	52
Diagrama de flujo	53

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar un plazo más amplio para la devolución del material

### NORMAS DE OPERACION

El área de préstamo deberá verificar que otro usuario no está solicitando este material y que no tenga ya un resello; en caso de no existir se procederá a colocar la nueva fecha de devolución tanto en el sistema Aleph como en la papeleta de devolución.

En el caso de resello vía telefónica o e-mail solo se actualizará en el sistema de préstamo Aleph.

Se llenarán las hojas de conteo para integrar la estadística mensual y anual.

### 3.3.1.4

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

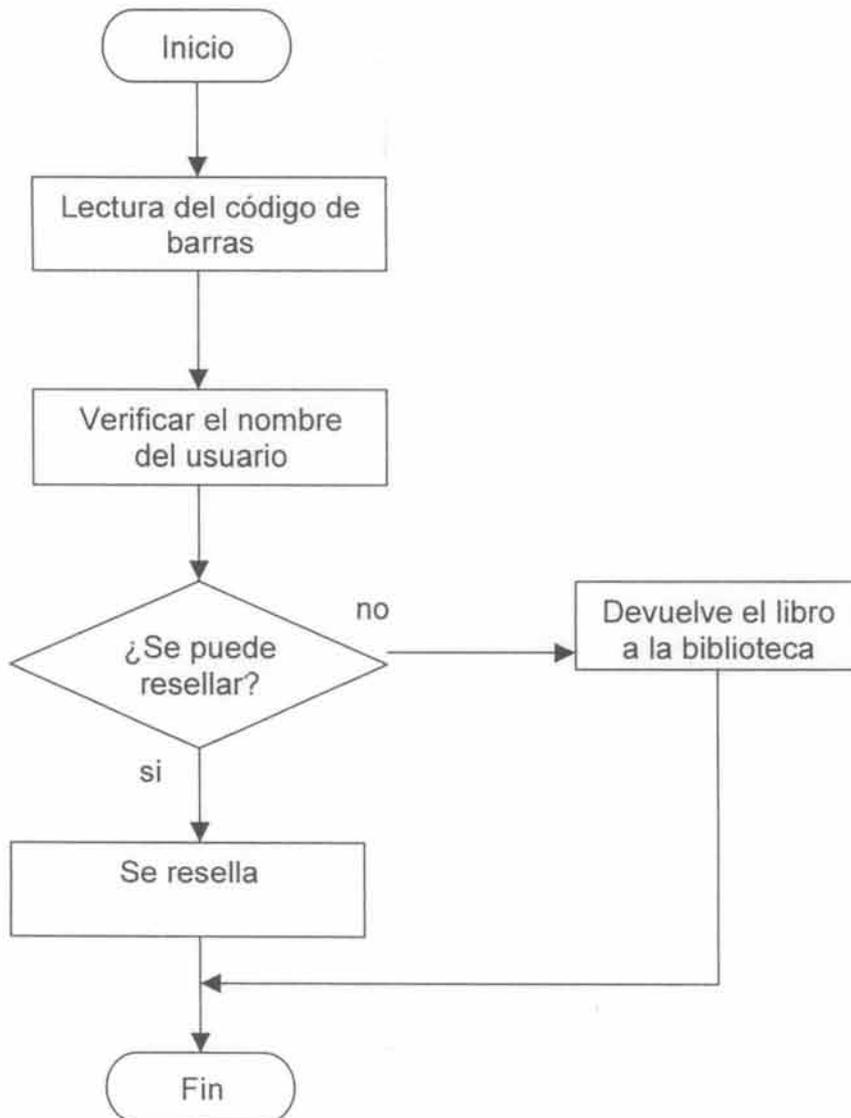
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento	ACTIVIDADES DE PRESTAMO RESELLO DE MATERIAL
---------------	--

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Solicitud de resello por parte del usuario
	2	La solicitud del resello es vía telefónica, se le solicitan los datos del material y del usuario
	3	Se verifican los datos del usuario
	4	Si el material se puede resellar, se coloca la nueva fecha de devolución
	5	El material no se puede resellar, se solicita la devolución del mismo
	6	Se entrega el material al usuario

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.3.1.5

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

**ACTIVIDADES DE PRESTAMO  
DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	54
Normas de operación	54
Descripción narrativa	55
Diagrama de flujo	56

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

La devolución del material prestado por parte del usuario.

#### **NORMAS DE OPERACION**

El área de préstamo deberá descargar del sistema de préstamo Aleph el material prestado.

Verificar que el usuario entregó el material en tiempo y forma, si no es así se le pondrá la sanción correspondiente de acuerdo al tiempo de demora.

Una vez recibido el material, el bibliotecario lo colocará en los carritos de servicio para su posterior colocación.

### 3.3.1.5

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO

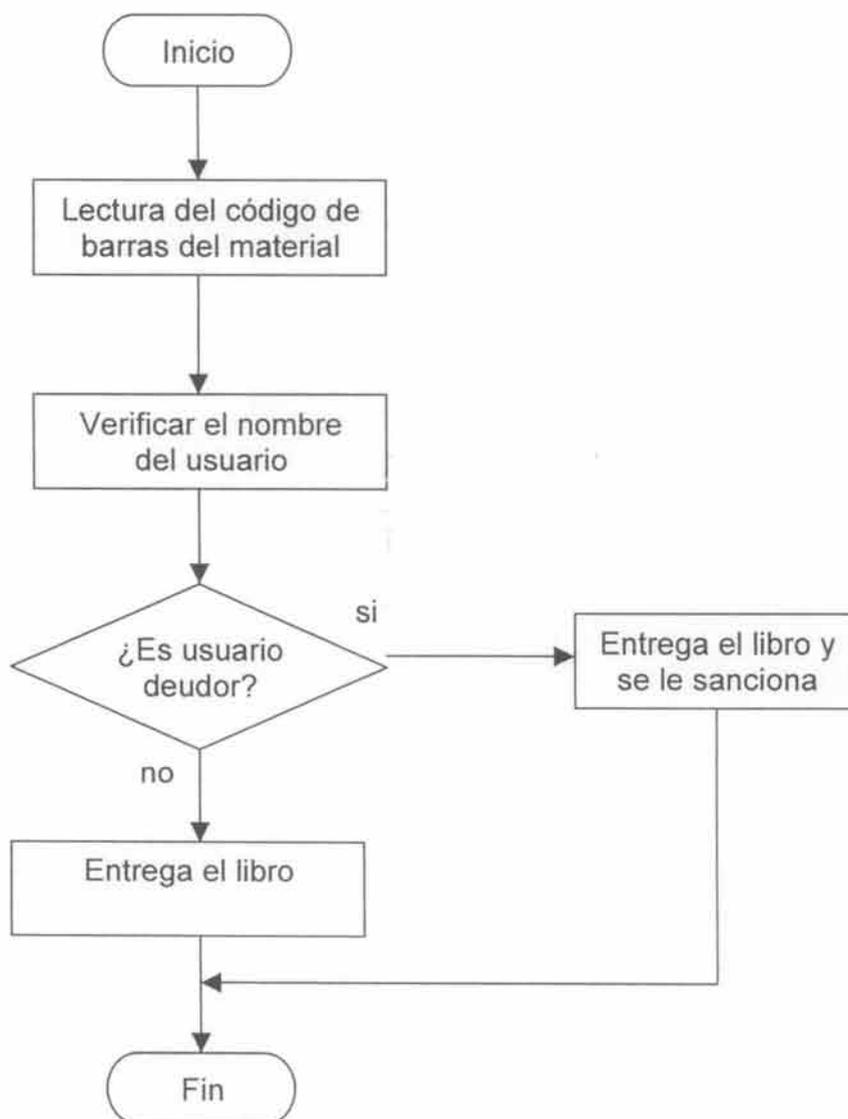
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento	ACTIVIDADES DE PRESTAMO DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL
---------------	--

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Lectura del código de barras del material
	2	Verificar los datos del usuario
	3	Se verifica que no tenga adeudo
	4	Si tiene adeudo se le pone la sanción correspondiente
	5	El usuario entrega el material y es colocado en los carritos para su acomodo en la estantería

Elaboró  _____	Revisó  _____	Autorizó  _____	Actualizó  _____
----------------------	---------------------	-----------------------	------------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.3.2

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **INTERCALACIÓN DEL MATERIAL EN LA ESTANTERIA**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	57
Normas de operación	57
Descripción narrativa	58
Diagrama de flujo	59

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Intercalar el material en el acervo de acuerdo a su signatura topográfica, para facilitar al usuario su disposición física.

### **NORMAS DE OPERACION**

Seleccionar el material de acuerdo al tipo de área al que pertenece (hemerográfico, bibliográfico, folletos y tesis).

Se acomodará de acuerdo a la signatura topográfica de cada uno de estos materiales y en el caso del material hemerográfico se colocará alfabéticamente por su título y posteriormente por su volumen, año, número, etc.

Se llenarán las hojas de conteo para integrar la estadística mensual y anual.

3.3.2

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

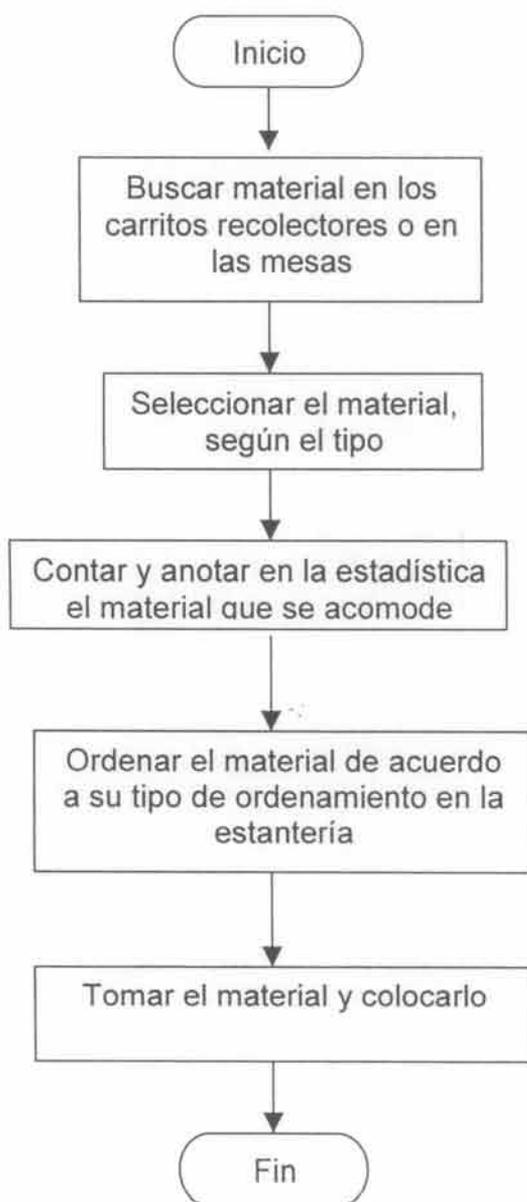
Procedimiento  
INTERCALACIÓN DEL MATERIAL EN LA ESTANTERIA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recolectar todo el material en los carritos
	2	Seleccionar el material según el tipo (libro, revista, folleto)
	3	Contar y hacer las anotaciones pertinentes para la estadística
	4	Ordenar el material de acuerdo a la clasificación del congreso en el caso de libros.
	5	Ordenar el material de manera alfabética por título en el caso de las revistas
	6	Ordenar el material de acuerdo a la clasificación local en el caso de los folletos
	7	Tomar el material y llevarlo a la sala correspondiente
	8	Intercalarlo en la estantería

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

## BIBLIOTECARIO



### 3.3.3

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **RESERVACIÓN DEL MATERIAL USUARIOS EXTERNOS**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	60
Normas de operación	60
Descripción narrativa	61
Diagrama de flujo	62

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Garantizar la disposición del material a la biblioteca solicitante.

### **NORMAS DE OPERACION**

El personal del área de préstamo deberá verificar que se tiene físicamente el material a disposición de la biblioteca solicitante.

El personal del área de préstamo colocará el material en el lugar destinado a ello, por un tiempo de tres días a partir de la fecha de solicitud.

### 3.3.3

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
RESERVACIÓN DEL MATERIAL USUARIOS EXTERNOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Se recibe la solicitud de la reservación del material
	2	Verificar disponibilidad del material
	3	En caso de no encontrarse el material disponible, se le indica cuando se tendrá el material para su consulta
	4	Se coloca el material en la sección de reserva por tres días a partir de la fecha de solicitud

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

### 3.3.3

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **RESERVACIÓN DEL MATERIAL USUARIOS EXTERNOS**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	60
Normas de operación	60
Descripción narrativa	61
Diagrama de flujo	62

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

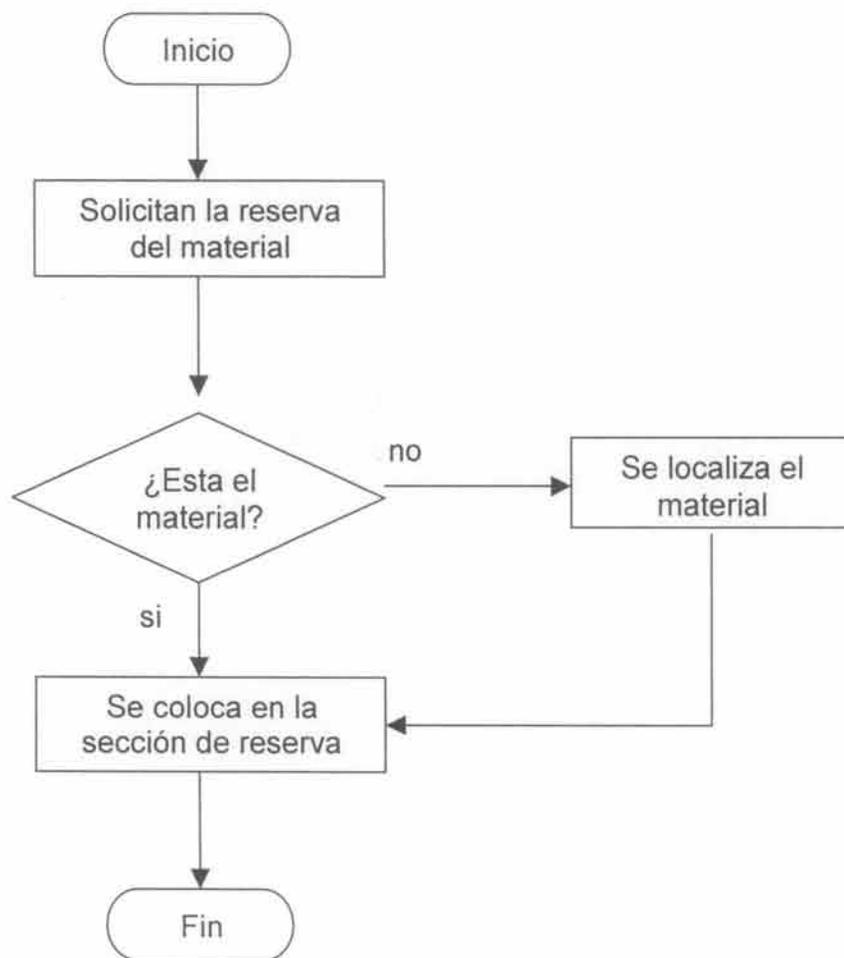
Garantizar la disposición del material a la biblioteca solicitante.

### **NORMAS DE OPERACION**

El personal del área de préstamo deberá verificar que se tiene físicamente el material a disposición de la biblioteca solicitante.

El personal del área de préstamo colocará el material en el lugar destinado a ello, por un tiempo de tres días a partir de la fecha de solicitud.

BIBLIOTECARIO



### 3.3.4

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **SUSTITUCION DE LA PAPELETA DE DEVOLUCION**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	63
Normas de operación	63
Descripción narrativa	64
Diagrama de flujo	65

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Cambiar la papeleta de devolución por una nueva en caso de llenado, deterioro o falta de esta.

### **NORMAS DE OPERACION**

El personal del área de préstamo deberá cambiar la papeleta por una nueva en el caso de que la anterior ya no cuente con el espacio necesario para colocar la nueva fecha de devolución, se encuentre deteriorada o que el material carezca de esta.

### 3.3.4

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

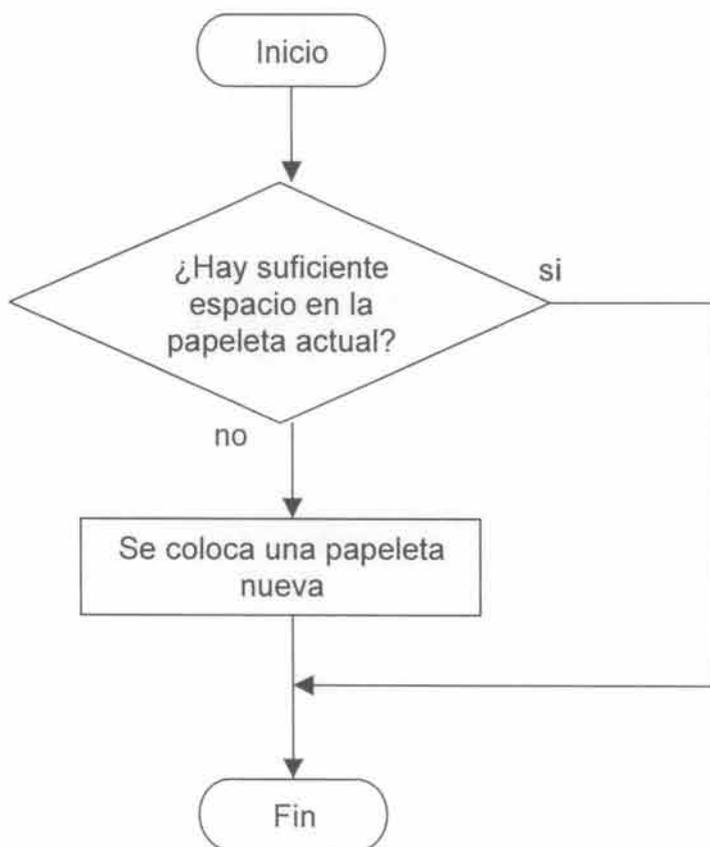
Procedimiento  
SUSTITUCION DE LA PAPELETA DE DEVOLUCION

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Se detecta la falta de la papeleta en el material
	2	Si no hay suficiente espacio en la papeleta
	3	Se coloca una nueva papeleta en la ultima hoja del material
	4	Se procede a colocar el sello devolución

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.5

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

## ELABORACIÓN DE TARJETAS DE IDENTIDAD

### INDICE

Objetivo del procedimiento	66
Normas de operación	66
Descripción narrativa	67
Diagrama de flujo	68

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar la tarjeta de identidad por una nueva en caso de llenado, deterioro o falta de esta.

### NORMAS DE OPERACION

El personal del área de préstamo deberá elaborar la tarjeta de identidad por una nueva en el caso de que la anterior ya no cuente con el espacio necesario para colocar la nueva fecha de devolución y el nombre del usuario, se encuentre deteriorada o que el material carezca de esta.

### 3.3.5

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

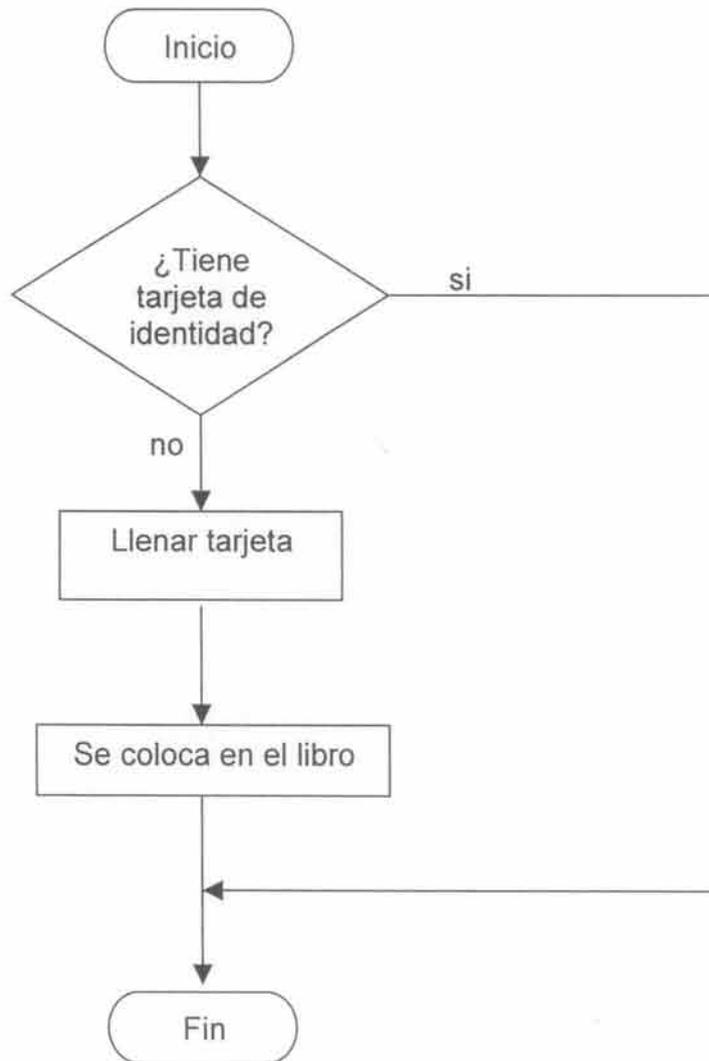
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
ELABORACIÓN DE TARJETAS DE IDENTIDAD

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Si no tiene tarjeta de identidad
	2	Se llena de acuerdo a los datos del material (Autor, Título, Clasificación y Numero de adquisición)
	3	Si tiene tarjeta de identidad
	4	Se copian los datos de la tarjeta a sustituir
	5	Se coloca la tarjeta en el esquinero del material

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.3.6

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### INVESTIGACIÓN DEL MATERIAL EN PRESTAMO O MAL COLOCADO

##### INDICE

Objetivo del procedimiento	69
Normas de operación	69
Descripción narrativa	70
Diagrama de flujo	71

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Auxilia al usuario a la localización rápida y oportuna del material existente en la biblioteca.

##### NORMAS DE OPERACION

El área de préstamo proporcionará la ayuda pertinente a petición del usuario. Verificará en la base de datos si el material se encuentra prestado y en caso afirmativo, le proporcionará solamente la fecha de devolución y a petición del usuario colocará una nota de reserva del material.

En el caso de que no se encuentre prestado se hará una búsqueda exhaustiva por toda la biblioteca y se le informará al usuario de los resultados obtenidos.

3.3.6

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

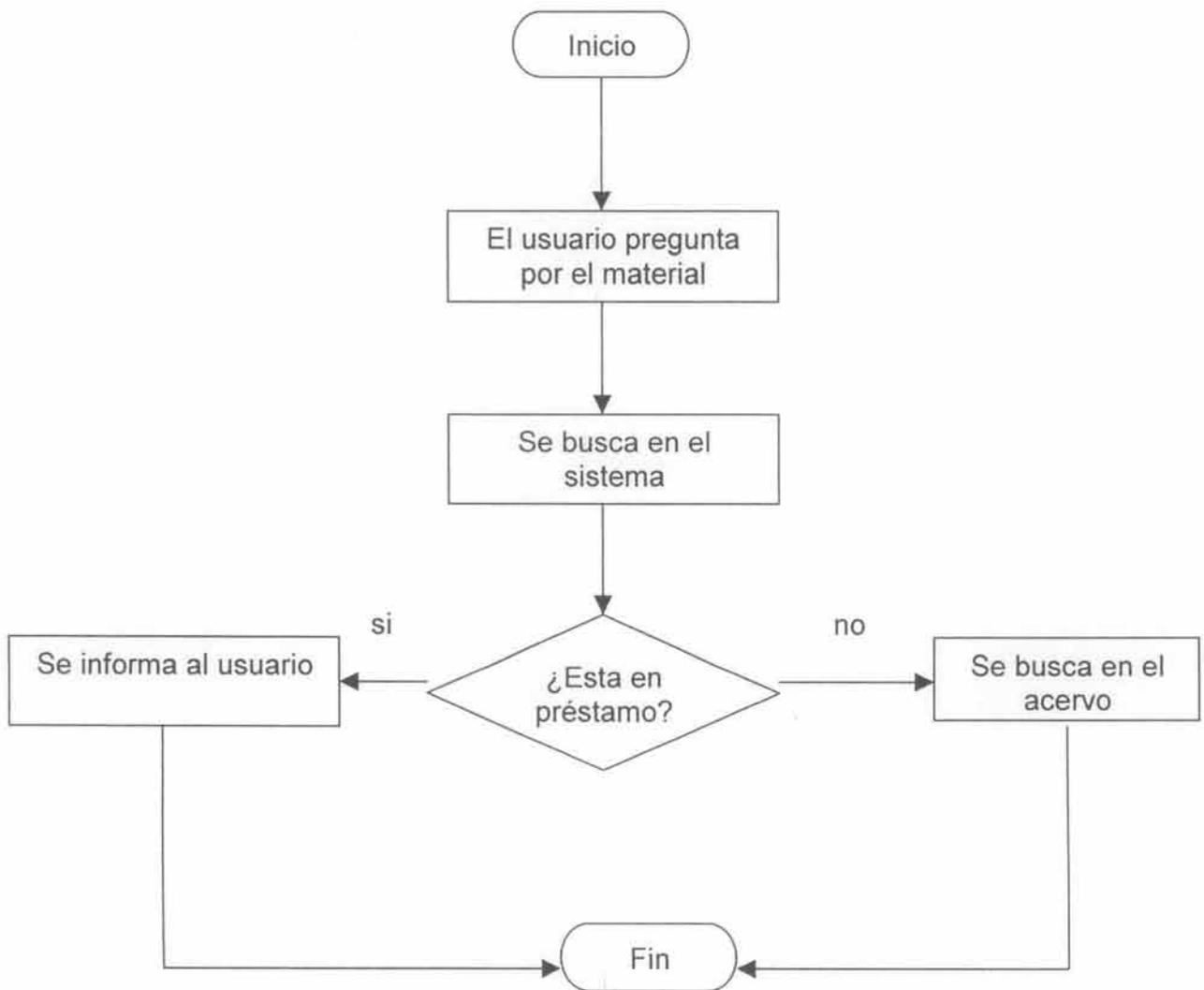
Procedimiento  
INVESTIGACIÓN DEL MATERIAL EN PRESTAMO O MAL COLOCADO

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	El usuario no localiza el material en la estantería
	2	Se busca en la base de datos del préstamo
	3	Si se encuentra prestado, solo se le dirá la fecha de devolución
	4	En caso de que lo quiera apartar se hace una anotación al registro para que cuando lo regresen se aparte
	5	Si el material no se encuentra prestado se hace un recorrido por la estantería, para verificar que efectivamente no lo tenemos
	6	Si el material es localizado se entrega al usuario
	7	En caso de que no aparezca se informa al usuario de la situación del material y se hace un reporte a la coordinación para que se busque en los diferentes departamentos

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.7

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL

##### INDICE

Objetivo del procedimiento	72
Normas de operación	72
Descripción narrativa	73
Diagrama de flujo	74

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener el material documental de la biblioteca en optimas condiciones para su uso.

##### NORMAS DE OPERACION

El área de préstamo ubica el material que se encuentra en malas condiciones físicas.

Se determina el daño y si es menor se canaliza a procesos físicos para su reparación.

Si el daño requiere una encuadernación, se canaliza con la secretaria de la biblioteca, la cual se encargará de listar todo el material y enviarlo a encuadernar.

Cuando se recibe el material encuadernado, la secretaria revisará la entrega contra el listado para comprobar que se esta regresando todo el material que se envió.

El bibliotecario de procesos físicos revisará que los datos sean los correctos y si cuenta con sensores; si hay errores se regresara para su modificación con el encuadernador y si faltan sensores se le colocarán.

Se elaborarán tarjetas de identidad y esquineros; finalmente se acomoda en el acervo.

### 3.3.7

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA**

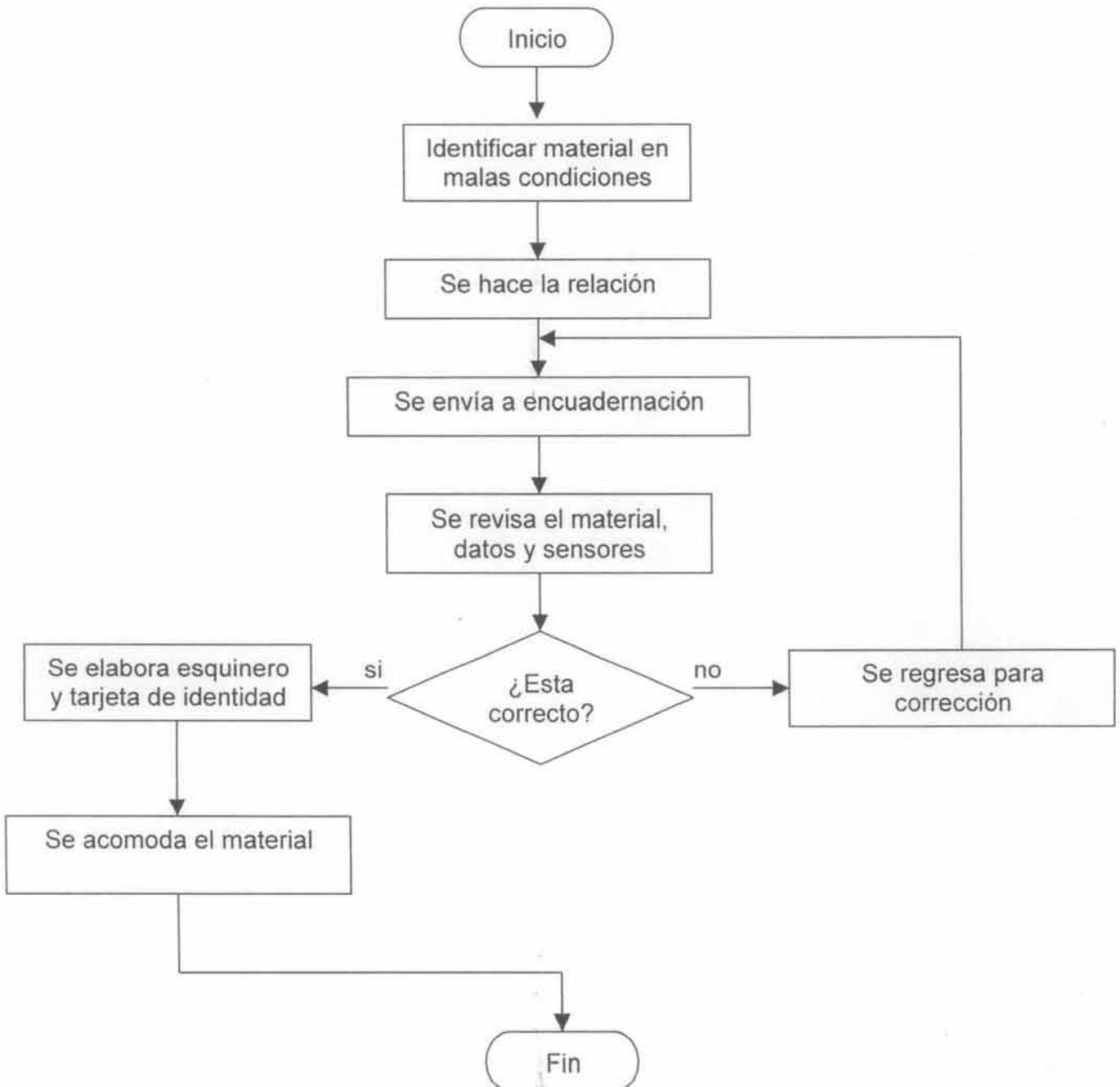
Procedimiento  
**REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL**

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Identificar el material en malas condiciones
Secretaria	2	Se hace una relación del material para su encuadernación
	3	Se envía el material al encuadernador
Bibliotecario-procesos físicos	4	Cuando regresa el material se revisan los datos y si cuenta con sensores
Secretaria	5	Si los datos están incorrectos se envían nuevamente al encuadernador para que se corrijan
Bibliotecario-procesos físicos	6	Si los datos son correctos se elabora esquinero y tarjeta de identidad
	7	Se acomoda el material en la estantería

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

## BIBLIOTECARIO



**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO**

**SOLICITUD DE CREDENCIAL**

**INDICE**

Objetivo del procedimiento	75
Normas de operación	75
Descripción narrativa	76
Diagrama de flujo	77

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar a los usuarios de la biblioteca una credencial para la realización del préstamo a domicilio

**NORMAS DE OPERACION**

El área de préstamo le proporcionará al usuario un formato para credencial, en el cual anotará sus datos personales, además del trámite de que se trata (alta, resello) Se cotejan las diferentes relaciones dependiendo del status del usuario.

Alumnos: la relación enviada por servicios escolares.

Los profesores, técnicos académicos, ayudantes de profesor e investigadores se pide la vigencia de su contrato al departamento de personal académico de la DEPMI.

Los becarios a la unidad de servicios de información del instituto de ingeniería.

Los tesisistas a la coordinación académica a que pertenezcan.

Se elabora la credencial y se da de alta en el sistema o se le da nuevamente vigencia.

En caso de no aparecer, se canaliza al usuario al departamento correspondiente de acuerdo a su adscripción.

Los casos especiales se canalizan a la coordinación de la biblioteca

3.3.8

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

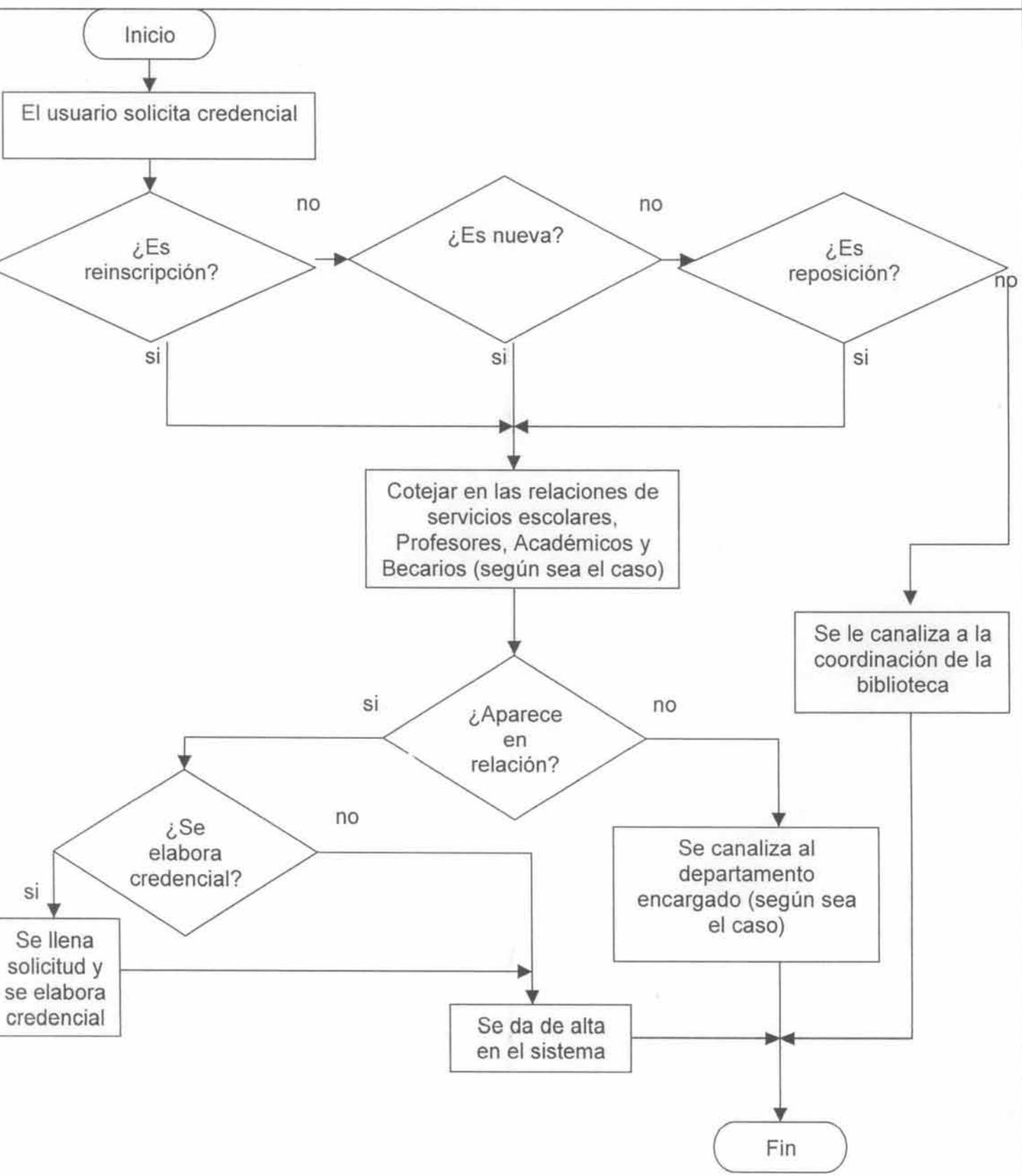
Procedimiento SOLICITUD DE CREDENCIAL

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	El usuario solicita credencial de la biblioteca
	2	Si es una reinscripción, nueva o reposición
	3	Se cotejan las diferentes relaciones dependiendo del status del usuario. Alumnos: la relación enviada por servicios escolares, profesores, académicos e investigadores personal académico, becarios (unidad de servicios, instituto de ingeniería) tesistas la coordinación académica a la que pertenezcan.
	4	En caso de no aparecer se canaliza al usuario al departamento correspondiente de acuerdo al cuadro anterior
	5	Se elabora credencial en caso necesario y se da de alta en el sistema
	6	Los casos especiales se canalizan a la coordinación de la biblioteca

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.9

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

## RECEPCIÓN DE TESIS

### INDICE

Objetivo del procedimiento	78
Normas de operación	78
Descripción narrativa	79
Diagrama de flujo	80

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recepción de los ejemplares de tesis de los alumnos que van a obtener el grado.

### NORMAS DE OPERACION

El área de préstamo verifica que el alumno no cuenta con ningún adeudo, en caso de adeudo se le solicita el material y si no lo regresa no se sellan las formas.

Si el usuario no adeuda material se solicita que llene una papeleta con sus datos y los de la tesis; una vez llenada la papeleta se sellan en la coordinación y se cancela su registro del sistema de Aleph préstamo, por parte del bibliotecario.

Se envían las tesis a procesos técnicos para su proceso.

3.3.9

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

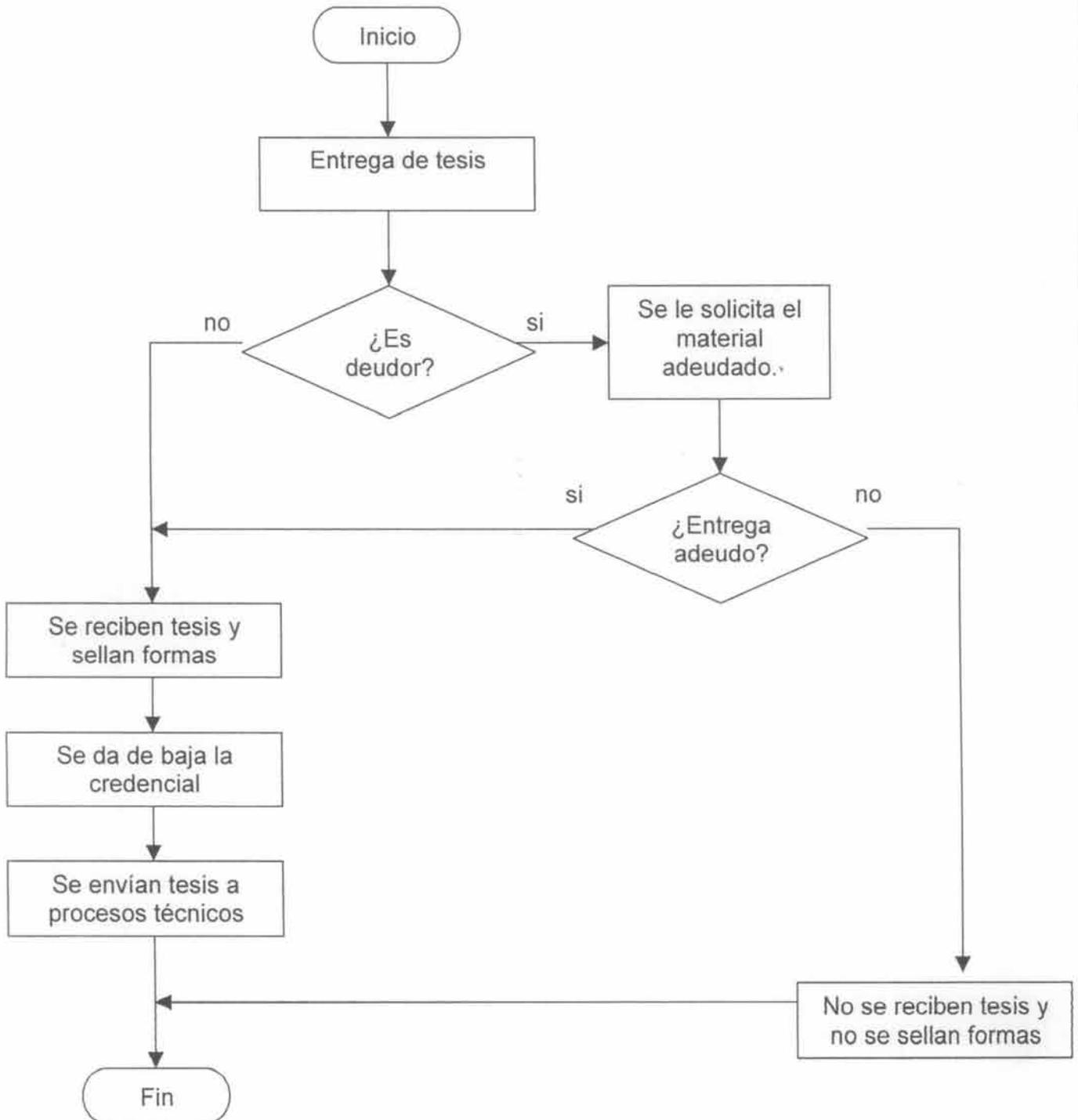
RECEPCIÓN DE TESIS

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	El usuario entrega 2 ejemplares de tesis
	2	Se revisa en el sistema si tiene adeudo con la biblioteca
	3	Si tiene adeudo se le solicita el material
	4	En caso de no entregar su adeudo no se reciben las tesis ni se sellan las formas
Coordinación	5	Si no tiene adeudo, se reciben las tesis y se sellan las formas
Bibliotecario	6	Se da de baja en el sistema de préstamo al usuario
Coordinación	7	Se envían las tesis a procesos técnicos

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**



### 3.3.10

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **ORIENTACIÓN DEL USO DE LA BIBLIOTECA**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	81
Normas de operación	81
Descripción narrativa	82
Diagrama de flujo	83

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Auxiliar al usuario en el uso de los servicios que ofrece la biblioteca.

### **NORMAS DE OPERACION**

El área de préstamo proporcionará la ayuda pertinente a petición del usuario.

Le ayudará en el uso de los catálogos electrónicos.

Si es un usuario externo y desea establecer el convenio de préstamo interbibliotecario se le proporcionará una papeleta con los datos de la biblioteca.

Cualquier pregunta relativa a otra área se le canalizará con las personas responsables de cada una de estas.

Si la duda persiste se le canalizará directamente con el coordinador de la biblioteca.

3.3.10

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

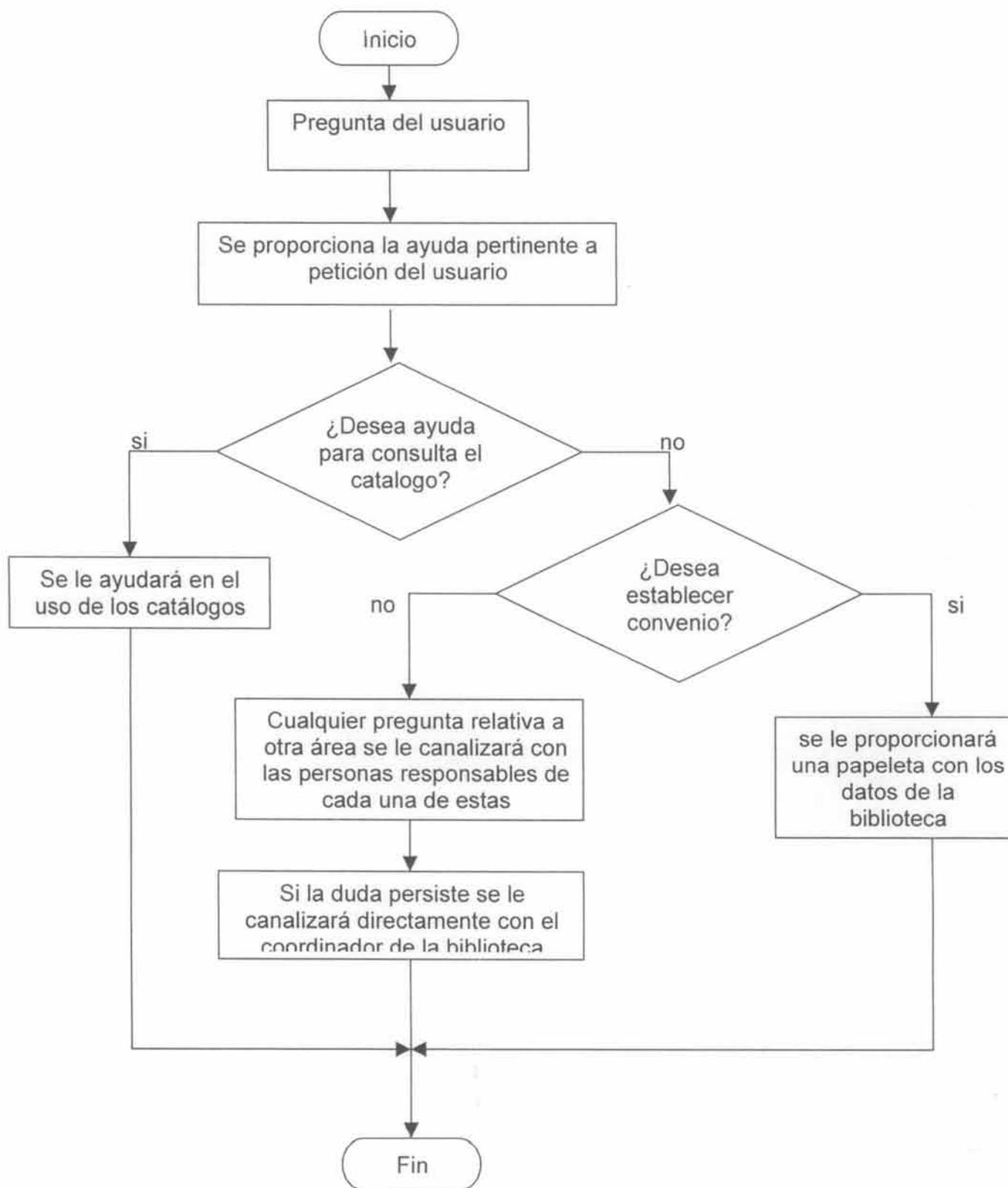
ORIENTACIÓN DEL USO DE LA BIBLIOTECA

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Usuario	1	El usuario solicita información de la biblioteca
Bibliotecario	2	Se le orienta en el uso del catálogo electrónico
	3	Si desea mas información de la biblioteca (horarios, servicios, responsable, etc.) se le entrega la forma de "datos de la Biblioteca"
	4	Si el bibliotecario no lo puede ayudar lo canalizará de acuerdo a sus necesidades a los diferentes departamentos de la biblioteca

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.3.11

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **RECLAMO DE MATERIAL VENCIDO**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	84
Normas de operación	84
Descripción narrativa	85
Diagrama de flujo	86

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Salvaguardar la colección existente, como patrimonio cultural de la UNAM y controlar la fecha de entrega del mismo.

### **NORMAS DE OPERACION**

Se obtiene un listado de los usuarios deudores, se revisa en la base, los datos del usuario y se anota su teléfono (oficina y domicilio) y e-mail.

Se les localiza y en su caso se les deja un recado indicando que se comunique a la biblioteca

Una vez localizado el usuario, se le solicita que entregue el material adeudado y se le recuerdan las sanciones a las que se hará acreedor en caso de no entregar el material.

### 3.3.11

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

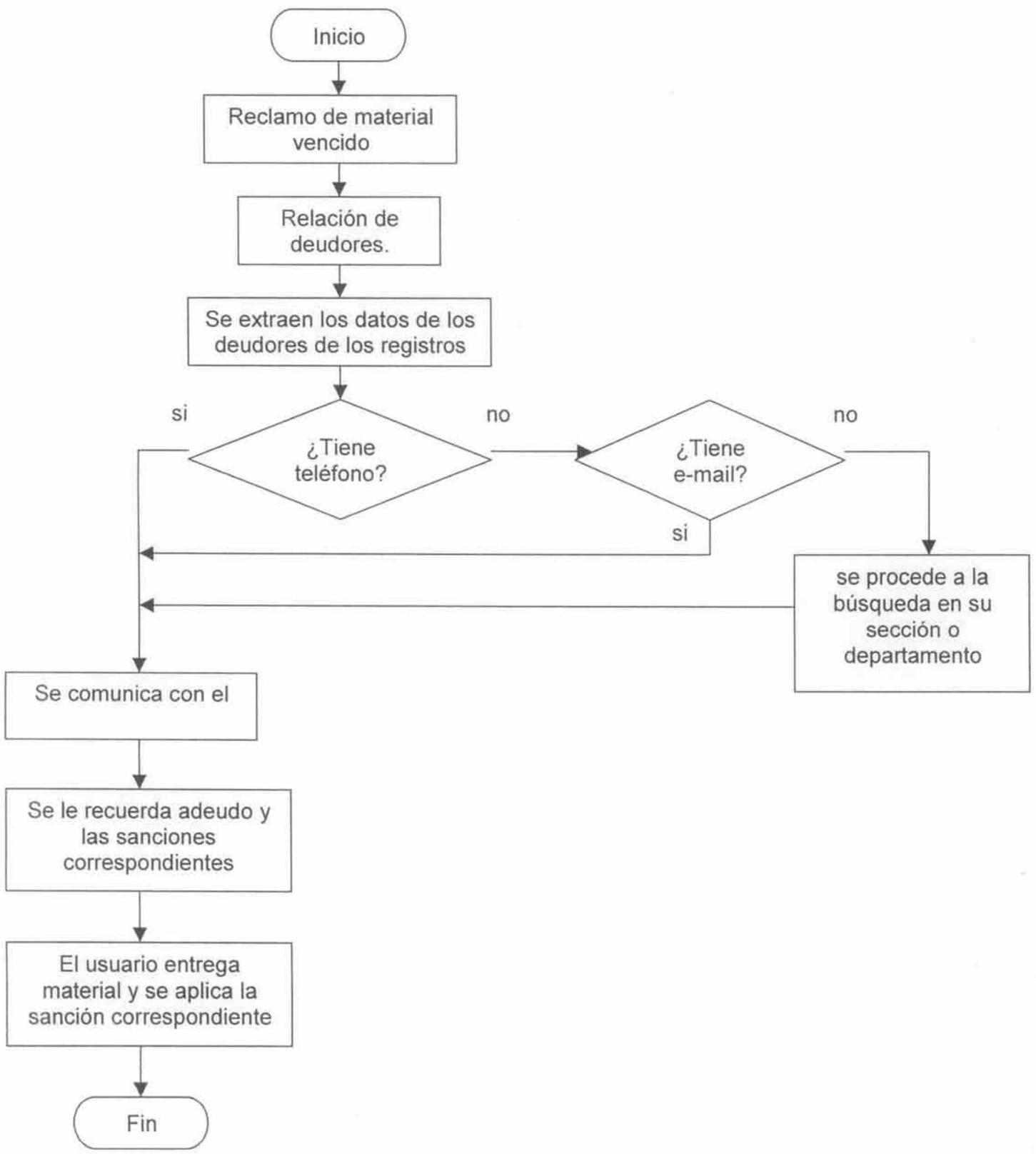
Procedimiento	RECLAMO DE MATERIAL VENCIDO
---------------	-----------------------------

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Se obtiene del sistema el listado de los deudores
	2	Se obtienen los datos de los usuarios deudores
	3	Se establece comunicación con el usuario deudor por teléfono o e-mail
	4	Se les recuerda la devolución del material así como las sanciones correspondientes
	5	El usuario entrega el material y se aplica la sanción correspondiente

Elaboró	Revisó	Autorizó	Actualizó
_____	_____	_____	_____

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### **3.3.12 VIGILANCIA**

Esta actividad aunque no es parte del préstamo, se presenta para completar el procedimiento efectuado en esta área de la biblioteca.

### 3.3.12.1

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **CONTROL DE LOS LIBROS AL SALIR**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	88
Normas de operación	88
Descripción narrativa	89
Diagrama de flujo	90

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer un sistema de vigilancia efectivo, para evitar las pérdidas de material por robo o mutilación.

### **NORMAS DE OPERACION**

El usuario enseña el material que tiene en préstamo, el vigilante debe verificar que la fecha de préstamo se encuentre vigente, si el préstamo se encuentra vigente se le entrega el material.

Si la fecha ya expiró sea material propio de la biblioteca o de otra institución se le retiene, si es de la biblioteca de la DEPMI, se le descarga y se le aplica la sanción correspondiente; si el material es de otra institución se le canaliza a la coordinación de la biblioteca donde se elaborará un oficio explicando la situación y se devolverá el material por correo

3.3.12.1

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

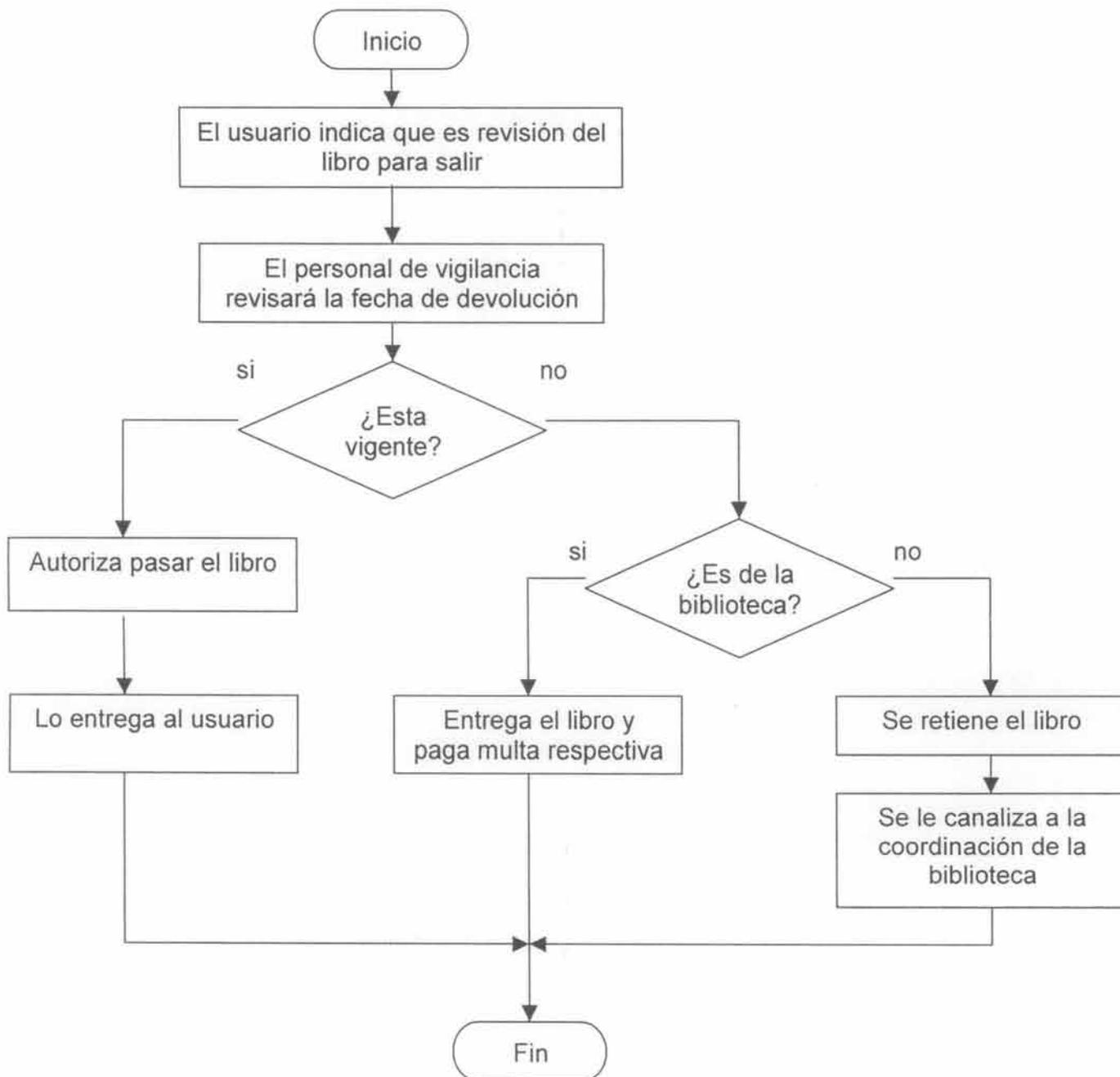
Procedimiento  
CONTROL DE LOS LIBROS AL SALIR

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Vigilante	1	El personal de vigilancia revisará la fecha de devolución del material
	2	Si el material tiene fecha de devolución vencida
	3	Se detiene el material y se entrega al área de préstamo para su devolución
Coordinación	4	Si pertenece a otra institución se reporta a la coordinación de la biblioteca, para su devolución por mensajería
Vigilante	5	Si la fecha de préstamo está vigente, se autoriza pasar el material
	6	Se le hace entrega del material al usuario
	7	El usuario se retira.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

VIGILANTE



### 3.3.12.2

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **CONTROL DE PERTENENCIAS AL SALIR**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	91
Normas de operación	91
Descripción narrativa	92
Diagrama de flujo	93

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer un sistema de vigilancia efectivo, para evitar las pérdidas de material por robo o mutilación.

### **NORMAS DE OPERACION**

El usuario enseña sus pertenencias, el vigilante debe verificar que el usuario no lleva ningún material de la biblioteca.

Si al usuario se le detecta que ha sustraído un libro, tesis, folleto o revista de manera ilegal se le canaliza a la coordinación de la biblioteca.

Si al usuario se le detecta que ha mutilado un libro, tesis, folleto o revista se le canaliza a la coordinación de la biblioteca.

Si el usuario no puede explicar de manera concisa como se encuentra en posesión de este material, se le tomarán sus datos y se le canalizará al departamento jurídico a fin de deslindar responsabilidades.

3.3.12.2

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

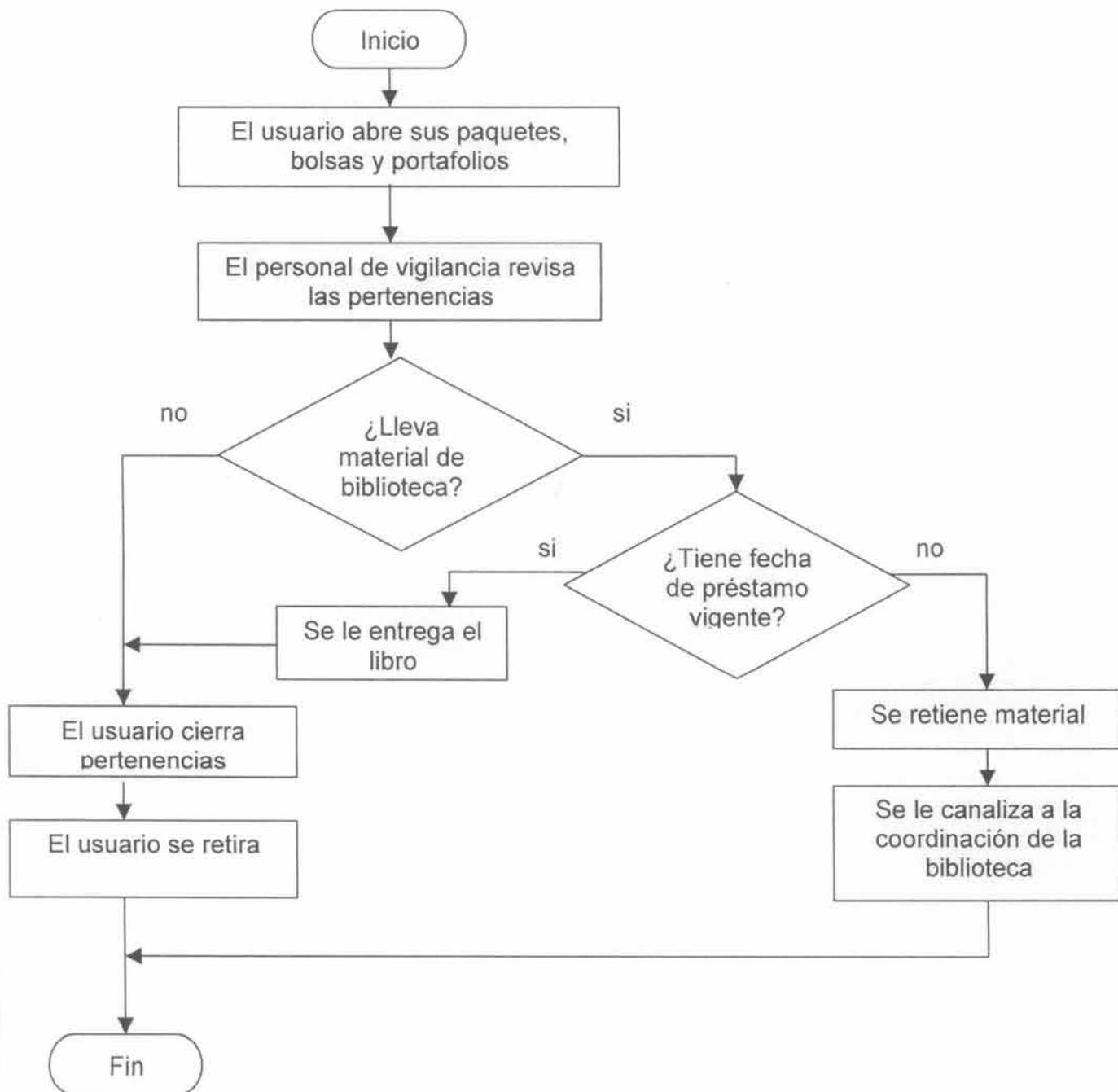
CONTROL DE PERTENENCIAS AL SALIR

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Vigilante	1	El usuario abre sus pertenencias (paquetes, bolsas, portafolios, etc.)
	2	El personal de vigilancia revisa las pertenencias
	3	Lleva libros de la biblioteca con fecha de devolución vencida
	4	Se detiene el material y se entrega al área de préstamo para su devolución
	5	Si pertenece a otra institución se reporta a la coordinación de la biblioteca, para su devolución por mensajería
	6	El usuario cierra sus pertenencias
	7	El usuario se retira

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

VIGILANTE



### **3.4 SUBSISTEMA DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS**

✓ Publicación impresa, que aparece en volúmenes o fascículos sucesivos, ligados por lo general numéricamente o cronológicamente, durante un tiempo no limitado de antemano. Las publicaciones seriadas comprenden las publicaciones periódicas, los diarios, las publicaciones anuales (informes, anuarios, etc.) los balances, memorias, actas, etc., de sociedades y las colecciones monográficas.

#### **Horario de atención:**

Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 turno matutino

Martes a Viernes 15:00 a 20:30 turno vespertino

Debido a que una persona de la hemeroteca, pertenece al turno especial, el lunes la atención se da en el mostrador (planta baja).

#### **Infraestructura:**

Se cuenta con una oficina, lugar donde se ubica dos personas responsables, una por cada turno y se almacena el material que aun no se a encuadernado, esta área tiene una dimensión de 2 X 8 metros.

La sala de consulta tiene una dimensión de 4 X 8 metros

#### **Títulos de revistas disponibles: 839**

De estas 242 son de suscripción y el resto son títulos que se conservan en el acervo.

#### **Catalogo de revistas:**

Las revistas debido al retraso en ser unam aun se lleva en kardex

Concepción funcional del subsistema de Publicaciones Periódicas y Seriadas

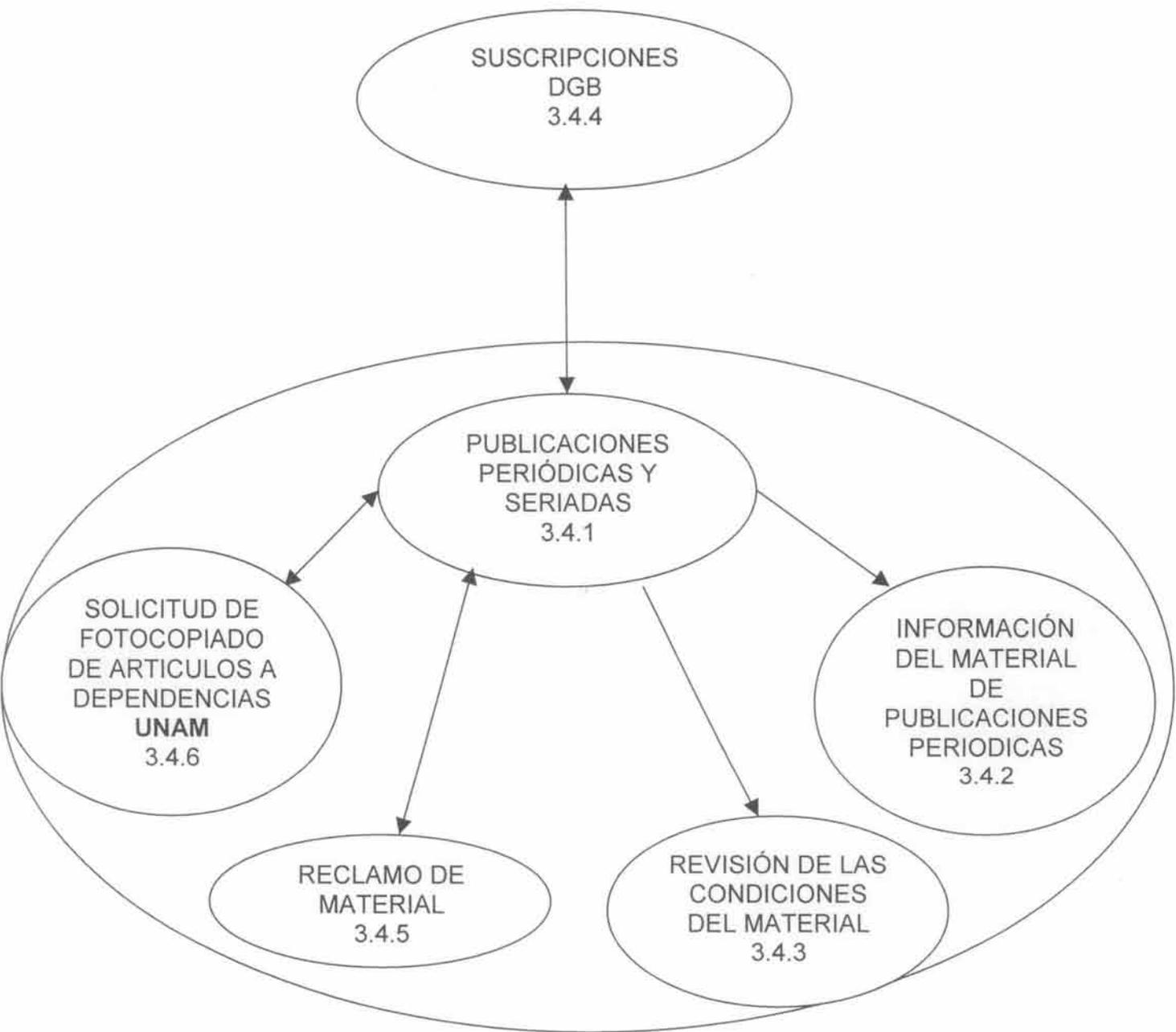


Figura 4: Subsistema de Publicaciones Periódicas y Seriadas

### 3.4.1

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	96
Normas de operación	96
Descripción narrativa	97
Diagrama de flujo	98

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo todo el proceso del material hemerográfico; así como las actividades inherentes al área.

### **NORMAS DE OPERACION**

Recibir revista, firmar la copia de la packing list que proporciona el proveedor, Sellar la copia de la factura, Sellar la revista, Colocar el sello de la biblioteca en la portada de la revista, Registrar la revista en el kardex, anotar: Título, Clave bibliográfica, Institución responsable, Editorial comercial, Dirección, Periodicidad, Texto en: (idioma), Año, Notas, Comentarios

Exhibir la revista en la sala de la hemeroteca, Colocar la revista en el sitio destinado en la sala de la hemeroteca. Después de transcurrido algún tiempo se retira la revista, esto ocurre cuando un nuevo fascículo llega a la biblioteca por lo que hay un periodo fijo de exhibición

Enviar a encuadernación las revistas, Seleccionar las revistas que se desean encuadernar, Llenar listado de las revistas a encuadernar, Recibir el material encuadernado, Verificar que los datos estén correctos, Verificar que cuenta con sensores y en su caso colocarlos, Sellar la publicación, Elaborar tarjeta de identidad.

Colocar el detector, Pegar el detector en algún sitio de la revista, Cubrir el detector con una etiqueta, Elaborar tarjeta de identidad Anotar: Autor, Título, Volumen, Numero, Mes, Año, Colocar el esquinero en la revista, Colocar la tarjeta en el esquinero.

### 3.4.1

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

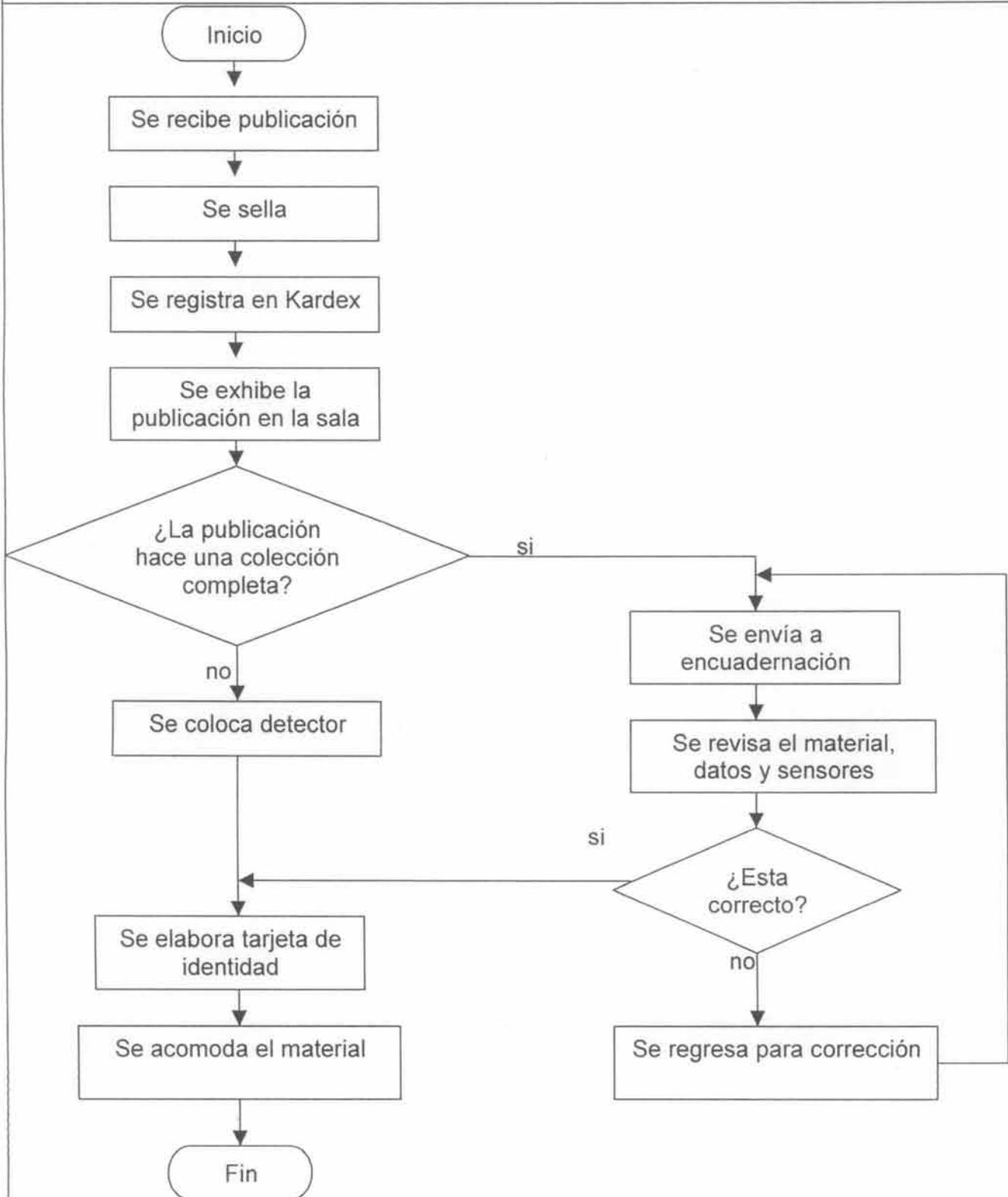
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recibir revista, Firmar la copia de la packing list factura que proporciona el proveedor, Sellar la copia de la factura, Sellar la revista, Colocar el sell de la biblioteca en la portada de la revista, Registrar la revista en el kardex anotar: Titulo, Clave bibliográfica, Institución responsable, Editorial comercial, Dirección, Periodicidad, Texto en: (idioma), Año, Notas, Comentarios	
	2	Exhibir la revista en la sala de la hemeroteca Colocar la revista en el sitio destinado en la sala de la hemeroteca. Después de transcurrido algún tiempo se retira la revista, esto ocurre cuando un nuevo fascículo llega a la biblioteca por lo que hay un periodo fijo de exhibición.	
	3	Enviar a encuadernación las revistas, Seleccionar las revistas que se desean encuadernar, Llenar listado de las revistas a encuadernar, Recibir el material encuadernado, Verificar que los datos estén correctos, Verificar que cuenta con sensores y en su caso colocarlos, Sellar la publicación, Elaborar tarjeta de identidad.	
	4	Colocar el detector, Pegar el detector en algún sitio de la revista, Cubrir el detector con una etiqueta, Elaborar tarjeta de identidad Anotar: Autor, Titulo, Volumen, Numero, Mes, Año, Colocar el esquinero en la revista, Colocar la tarjeta en el esquinero.	
Elaboró	Revisó	Autorizó	Actualizó
_____	_____	_____	_____

BIBLIOTECARIO



### 3.4.2

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **INFORMACIÓN DEL MATERIAL DE PUBLICACIONES PERIODICAS**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	99
Normas de operación	99
Descripción narrativa	100
Diagrama de flujo	101

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Auxiliar al usuario a la localización rápida y oportuna del material hemerográfico existente en la biblioteca.

### **NORMAS DE OPERACION**

El área de hemeroteca proporcionará la ayuda pertinente a petición del usuario. Verificará en el kardex que la publicación ya se recibió en la biblioteca. Si la publicación no ha llegado se le informa al usuario que no la hemos recibido o no la enviaron; si la revista se encuentra registrada y no se localiza en su lugar, se verificará en la estantería que no se este mal colocada, si se encuentra en espera de encuadernación o si ya ha sido enviada a encuadernar. En el caso de que no se encuentre se hará una búsqueda exhaustiva por toda la biblioteca y se le informara al usuario y a la coordinación de los resultados obtenidos.

### 3.4.2

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

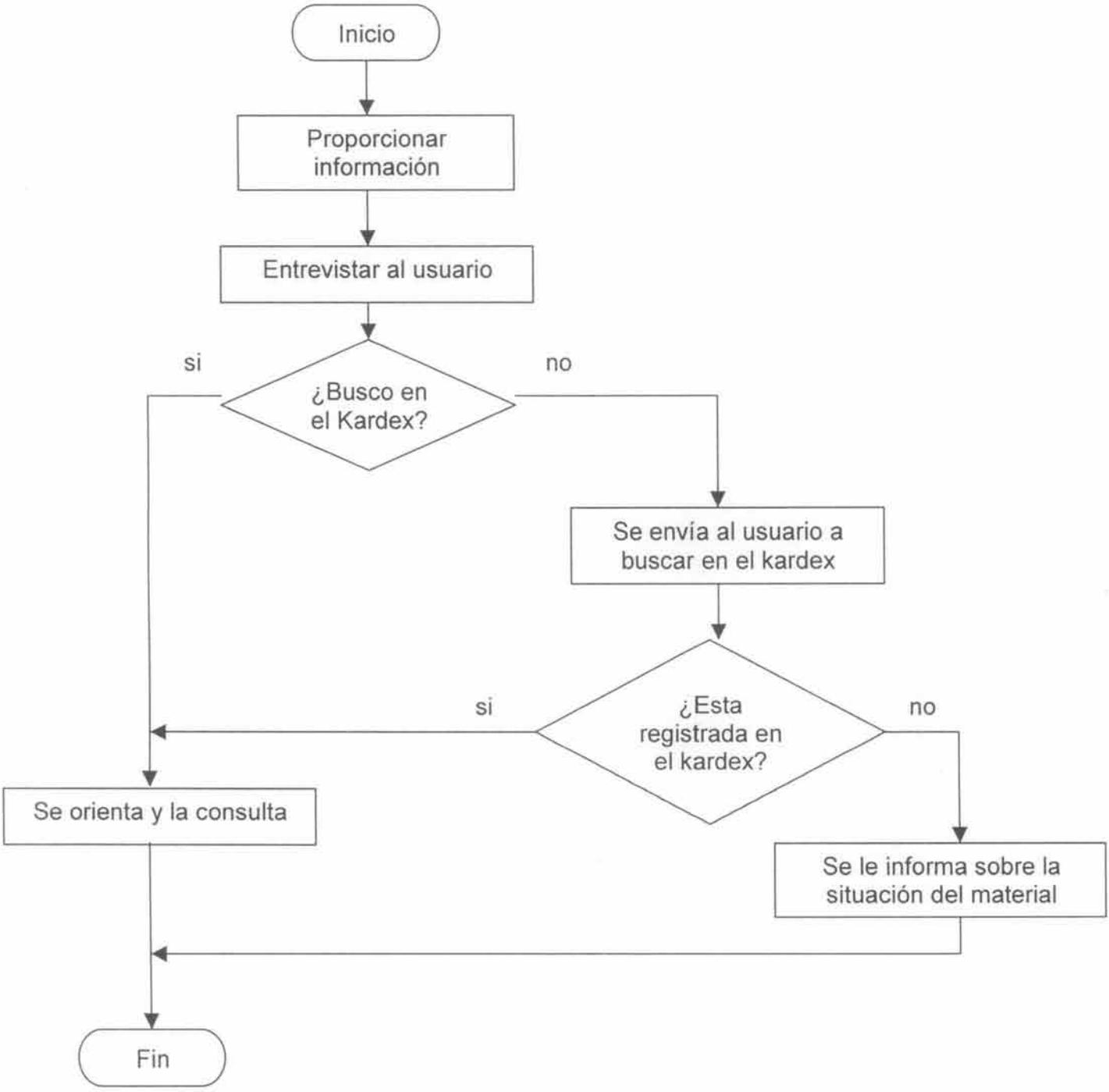
#### Procedimiento INFORMACIÓN DEL MATERIAL DE PUBLICACIONES PERIODICAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recibir al usuario
	2	Preguntar los datos de la revista solicitada
	3	Enviar al usuario a hacer una búsqueda en el kardex.
	4	La revista esta registrada en el kardex se procede a su localización en la estantería o esta en algún proceso ya sea encuadernación, reparación o esta en el proceso de registro
	5	Si la revista no esta registrada, se le informa de la situación de la revista
	6	Si la revista esta registrada y no se encuentra se le informa de la situación de la revista al usuario y a la coordinación

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.4.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	102
Normas de operación	102
Descripción narrativa	103
Diagrama de flujo	104

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Mantener el material hemerográfico de la biblioteca en óptimas condiciones para su uso.

### **NORMAS DE OPERACION**

El área de hemeroteca ubica el material que se encuentra en malas condiciones físicas.

Si determina el daño y si es menor se repara.

Si el daño requiere una encuadernación se realiza un listado de todo el material y se envía a encuadernar.

Cuando se recibe el material encuadernado se revisará la entrega contra el listado para comprobar que se esta regresando todo el material que se envió.

El bibliotecario revisará que los datos sean los correctos y si cuenta con sensores; si hay errores se regresa para su modificación con el encuadernador y si faltan sensores se le colocarán.

Se elaboran tarjetas de identidad y esquineros; finalmente se acomoda en el acervo.

3.4.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

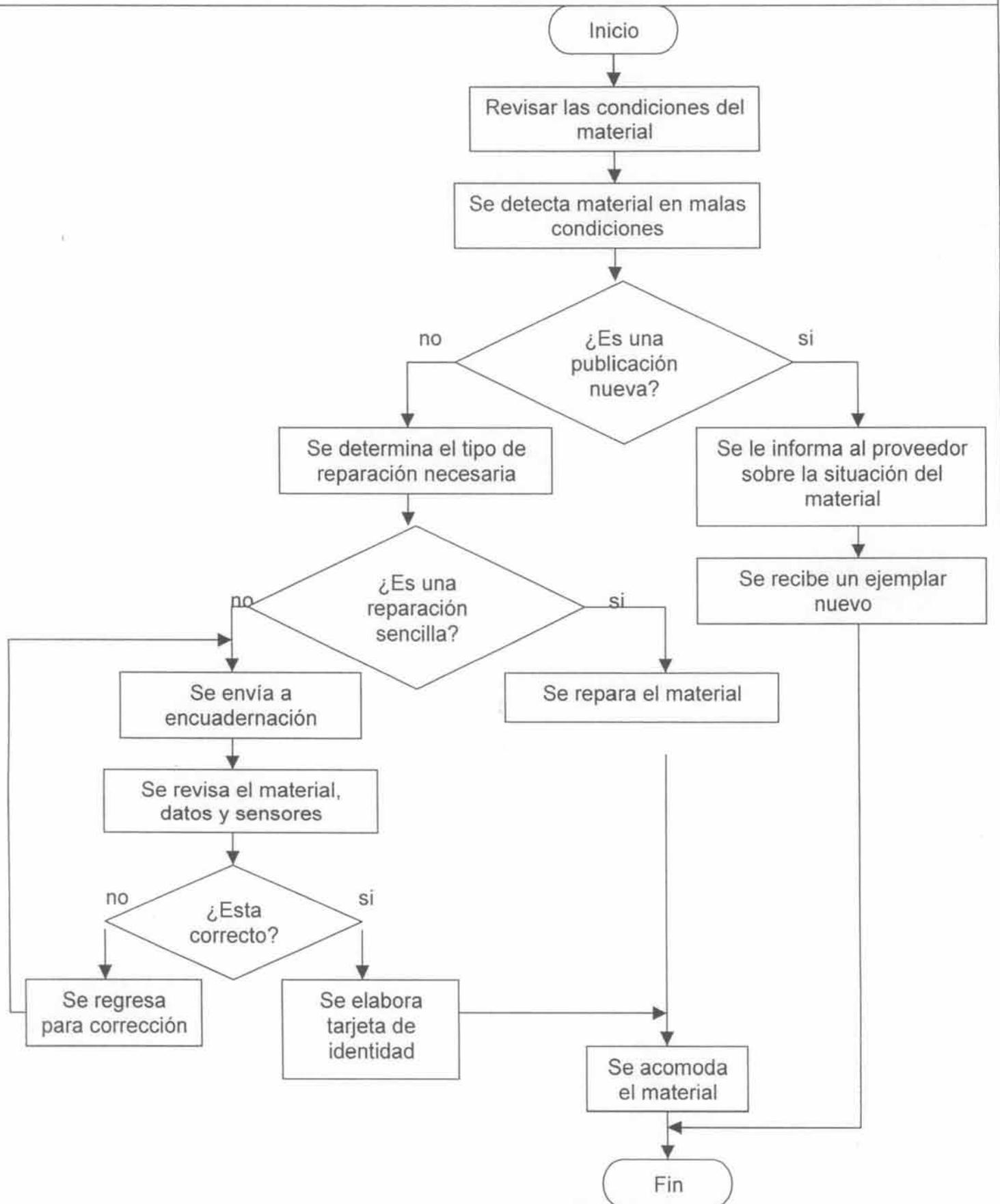
Procedimiento  
REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Revisar las condiciones del material
	2	Detectar que alguna revista esta en malas condiciones
	3	Revisar el material que esta en uso
	4	Revisar el material cuando es nueva adquisición
	5	Si la revista es de reciente adquisición, Comunicarse con el proveedor sobre el estado de la revista, Informar sobre la anomalía observada a la coordinación de la biblioteca, Solicitar la reposición del material dañado, Recibir ejemplar nuevo, Firmar packing list de recibido
	6	Revisar el material, Decidir que reparación se debe hacer.
	7	Reparar, Pegar algún área dañada Colocación del esquinero
	8	Colocar la revista en los carritos para su posterior acomodo en la estantería

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.4.4

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

## SUSCRIPCIONES

### INDICE

Objetivo del procedimiento	105
Normas de operación	105
Descripción narrativa	106
Diagrama de flujo	107

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir peticiones de compra por parte de la comunidad, para mantener actualizado el acervo hemerográfico.

### NORMAS DE OPERACION

Recibir solicitud sobre un título nuevo de revista por parte del usuario.

Identificar el tipo y área de la revista que solicitan

Se trata de un título nuevo en la UNAM, la DGB-UNAM nos pide que por cada compra de un título se tiene que dar de baja otro por lo cual el usuario debe indicar además por cual revista se sustituiría.

Enviar solicitud de suscripción a la unidad de servicios especializados de la DGB-UNAM

Elaborar la solicitud de suscripción dirigida al departamento de suscripciones de la DGB-UNAM.

Enviar solicitud

### 3.4.4

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

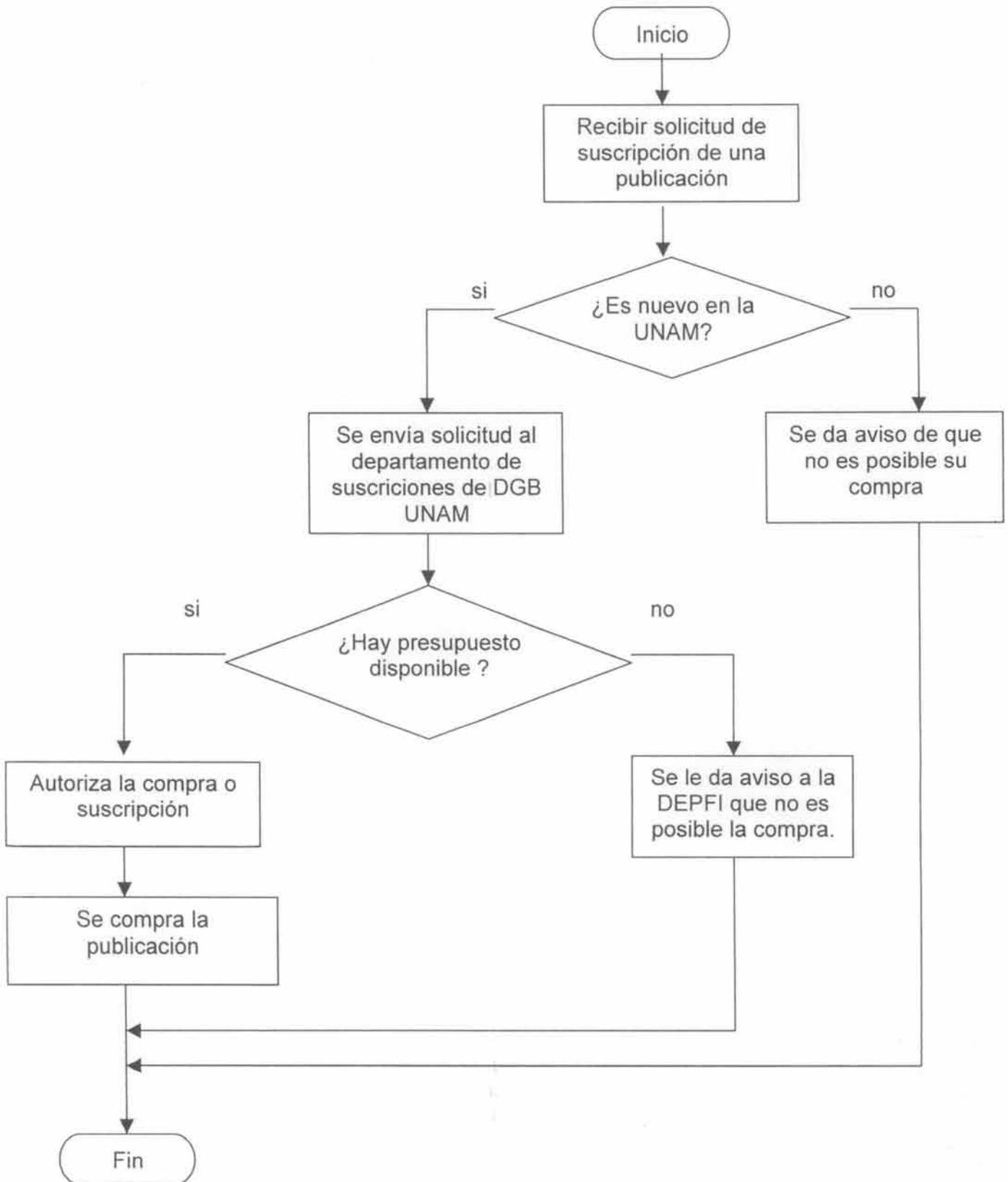
Procedimiento

SUSCRIPCIONES

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Coordinador	1	Recibir solicitud sobre un título nuevo de revista
	2	Identificar el tipo y área de la revista que solicitan
	3	Se trata de un título nuevo en la UNAM
	4	Enviar solicitud de suscripción a la unidad de servicios especializados de la DGB-UNAM
	5	Elaborar la solicitud de suscripción dirigida al departamento de suscripciones de la DGB-UNAM
	6	Enviar solicitud

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.4.5

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

## RECLAMO DE MATERIAL HEMEROGRAFICO

### INDICE

Objetivo del procedimiento	108
Normas de operación	108
Descripción narrativa	109
Diagrama de flujo	110

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Reclamar los números faltantes, los cuales no fueron enviados por el proveedor y completar la colección de fascículos de nuestra suscripciones vigentes.

### NORMAS DE OPERACION

Identificar qué número no se recibió oportunamente

Elaborar la relación de números atrasados

Hacer una lista con los títulos y los números que no se han recibido durante el periodo correspondiente.

La reclamación se hace a través del departamento de suscripciones de la unidad de servicios especializados de la DGB-UNAM. Se envía la relación al departamentos de suscripciones

La reclamación se hace directamente con el proveedor. Se envía la relación directamente al proveedor.

Recibir la respuesta o la revista.

Se recibe la notificación ya sea del departamento de suscripciones o del proveedor de que se esta tramitando el envío.

Se recibe el numero nuevo o atrasado o una aclaración por parte del proveedor.

### 3.4.5

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

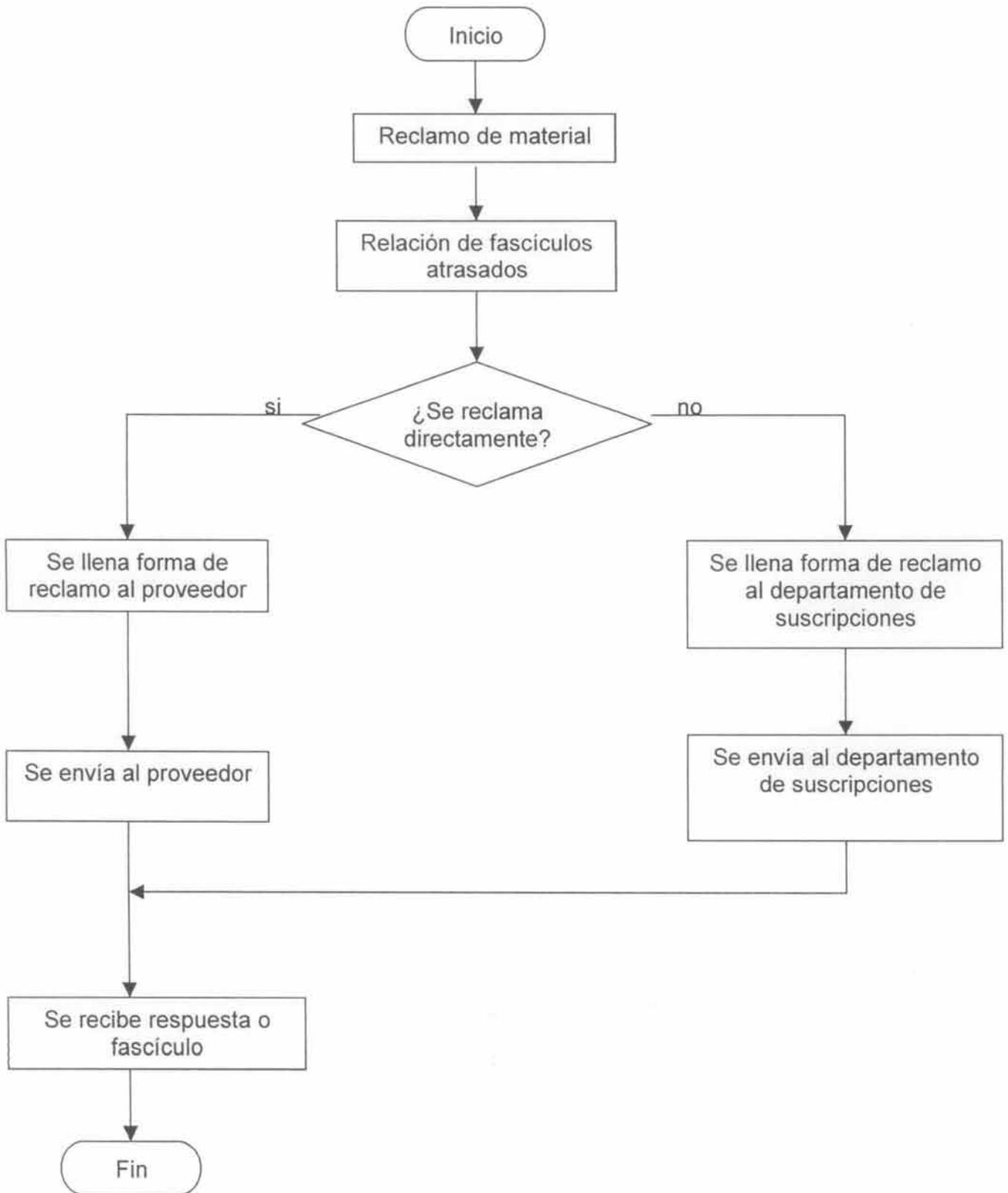
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
RECLAMO DE MATERIAL HEMEROGRAFICO

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Identificar qué número no se recibió oportunamente
	2	Elaborar la relación de números atrasados, Hacer una lista con los títulos y los números que no se han recibido durante el tiempo correspondiente.
	3	La reclamación se hace a través del departamento de suscripciones de la unidad de servicios especializados de la DGB-UNAM, Se envía la relación al departamentos de suscripciones
	4	La reclamación se hace directamente con el proveedor, Se envía la relación directamente al proveedor
	5	Recibir la respuesta o la revista, Se recibe la notificación ya sea del departamento de suscripciones o del proveedor de que se esta tramitando el envío
	6	Se recibe el número nuevo o atrasado

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.4.6

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

**SOLICITUD DE FOTOCOPIADO DE ARTICULOS  
DEPENDENCIAS UNAM**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	111
Normas de operación	111
Descripción narrativa	112
Diagrama de flujo	113

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar a las dependencias de la UNAM un servicio eficiente de información hemerografica, a través del fotocopiado de artículos.

#### **NORMAS DE OPERACION**

La dependencia solicitante verifica en Seriumam o vía telefónica que nosotros contamos con esa colección y el número o volumen en particular.

Se pide que hagan una solicitud de manera escrita, vía e-mail o fax para evitar confundirnos con el artículo solicitado.

Se le sacan fotocopias al artículo.

Se coloca en la casilla de fotocopias con copia de la solicitud.

Se le avisa a la dependencia que ya se encuentra disponible.

En caso de que se trate de una dependencia foránea y no pueda recogerlo.

Se digitaliza y se envía por vía electrónica (e-mail o Ariel)

Se les pide firmen en la solicitud de recibido y en el caso del medio electrónico acuse de recibido.

Se archivan las solicitudes para fines estadísticos.

3.4.6

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
SOLICITUD DE FOTOCOPIADO DE ARTICULOS. DEPENDENCIAS UNAM

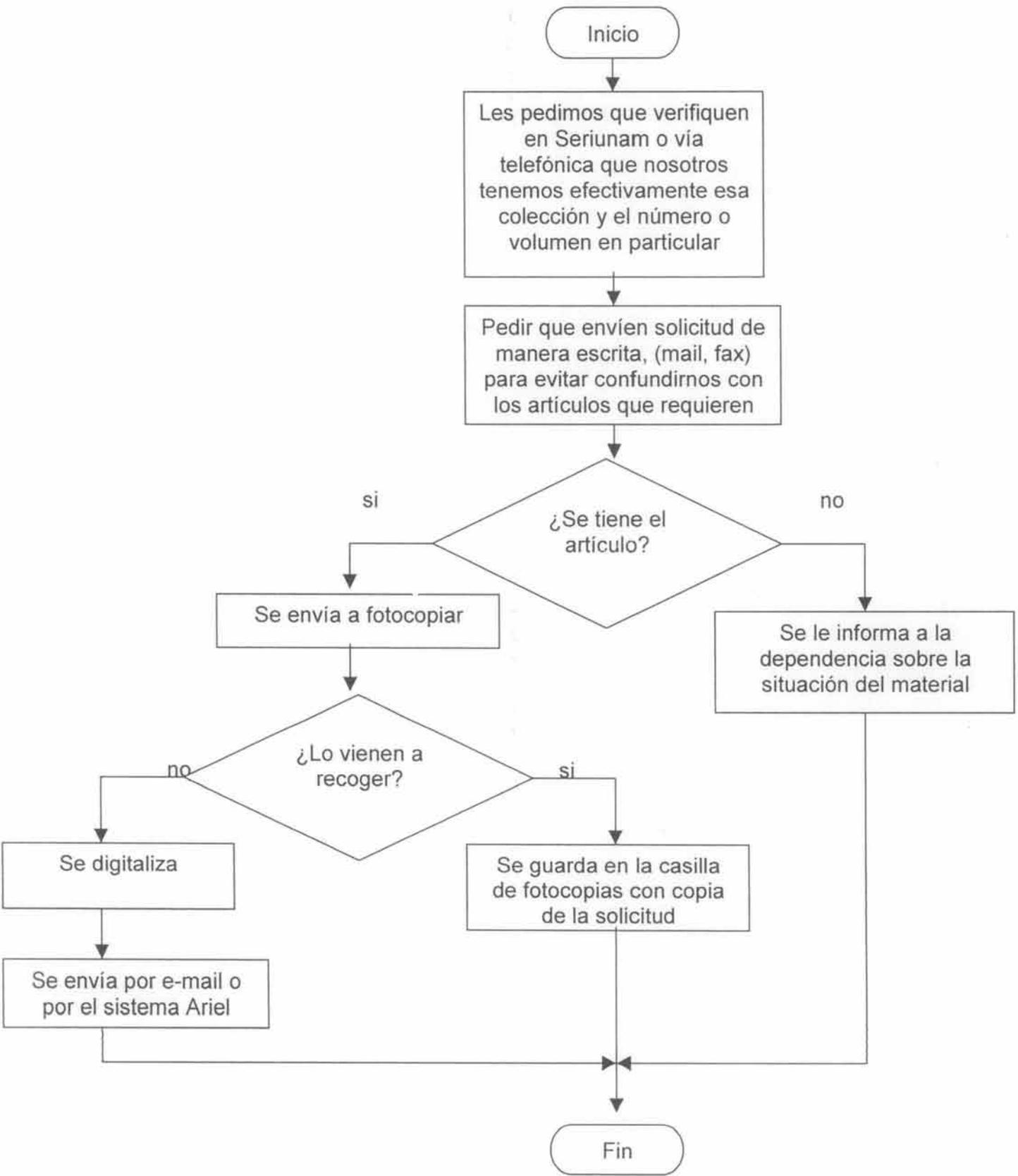
RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Dependencia UNAM	1	La dependencia solicitante verifica en Seriumam o vía telefónica que nosotros contamos con esa colección y el número o volumen en particular
Bibliotecario	2	Se pide que hagan una solicitud de manera escrita, vía, e-mail o fax para evitar confundirnos con el artículo solicitado
	3	Se le sacan fotocopias al artículo
	4	Se coloca en la casilla de fotocopias con copia de la solicitud
	5	Se le avisa a la dependencia que ya se encuentra disponible
	6	En caso de que se trate de una dependencia foránea v no pueda recogerlo
	7	Se digitaliza y se envía por vía electrónica (e mail o Ariel)
	8	Se les pide firmen en la solicitud de recibido y en el caso del medio electrónico acuse de recibido
	9	Se archivan las solicitudes para fines estadísticos

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO

COORDINADOR



### **3.5 SUBSISTEMA DE AUDIOVISUALES.**

- ✓ La videoteca es un área específica de la biblioteca de la DEPFI cuyo propósito es atender la solicitud de profesores, investigadores y alumnos; sobre la proyección de videos.

#### **Horario de atención:**

Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 hrs. Responsable

Durante este tiempo el servicio se proporciona en el área destinada a la videoteca, localizada en el primer piso de la biblioteca.

Lunes a Viernes 15:00 a 20:30 hrs. En el área de préstamo (planta baja)

#### **Infraestructura:**

Se cuenta con una oficina. lugar donde se ubica el responsable y se almacena el material disponible, esta área tiene una dimensión de 2 X 8 mtrs.

La sala de proyecciones tiene una dimensión de 4 X 8 mtrs

#### **Videos disponibles: 214**

Los videos son adquiridos por la DEPFI o bien son el resultado de donaciones.

#### **Catalogo de videos:**

1 en forma impresa (carpeta con diferentes listados)

1 automatizado (logicat)

#### **Videocasetera:**

Se cuenta con dos videocaseteras, una en formato Beta y otra en VHS.

#### **Televisor:**

Se cuenta con una televisión de 27 pulgadas.

Concepción funcional del subsistema de Audiovisuales

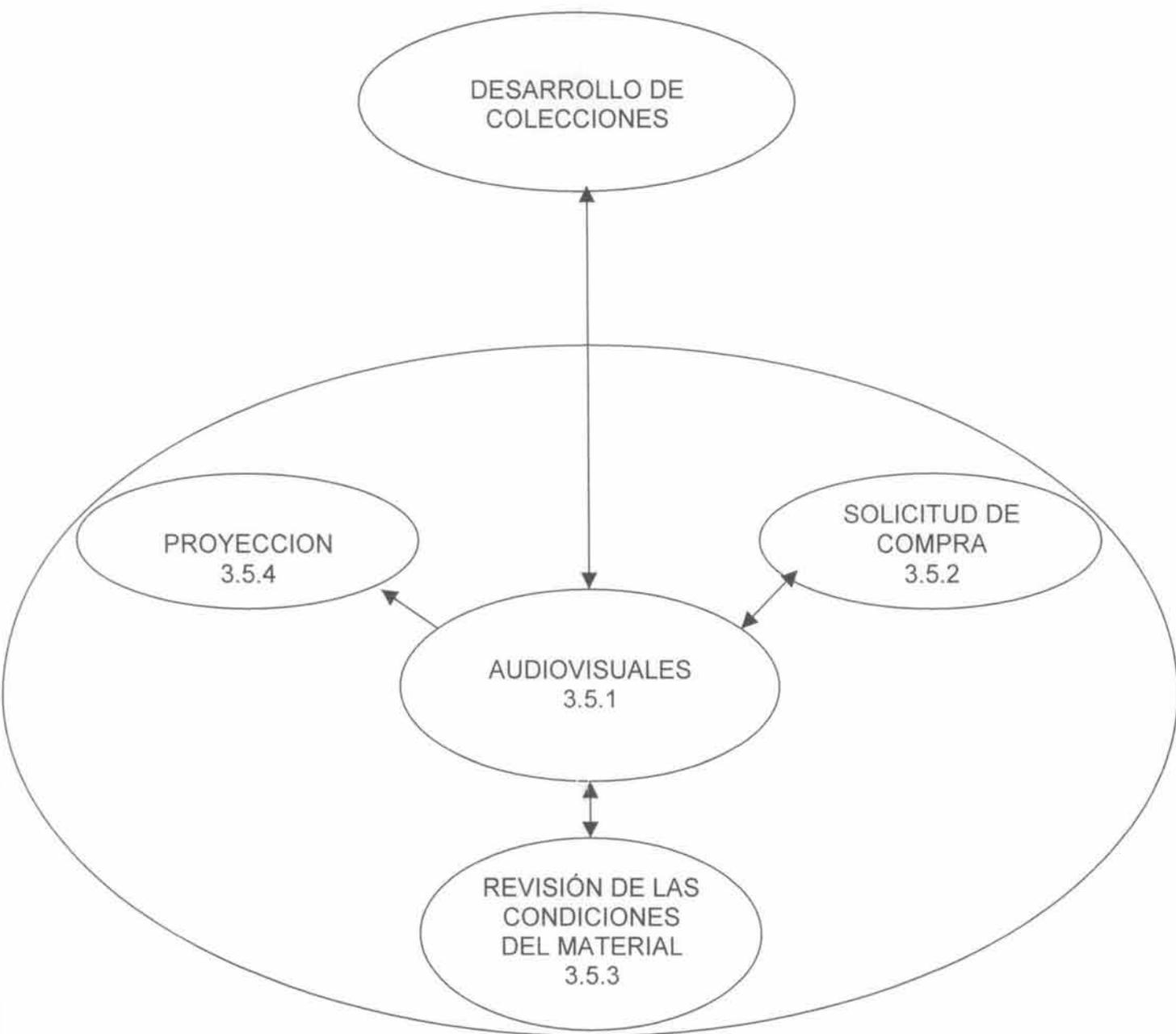


Figura 5: Subsistema de Audiovisuales

### 3.5.1

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

## AUDIOVISUALES

### INDICE

Objetivo del procedimiento	116
Normas de operación	116
Descripción narrativa	117
Diagrama de flujo	118

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar a cabo todo el proceso del material audiovisual; así como las actividades inherentes al área.

### NORMAS DE OPERACION

Se recibe el material y se analiza el material y se aprueba

Se sella el material complementario, si es que cuenta con el.

Se registra en el catalogo

Se le asigna clasificación provisional

Colocar el detector, Pegar el detector en algún sitio del material, Cubrir el detector con una etiqueta, Elaborar tarjeta de identidad Anotar: Autor, Título, Volumen, Numero, Mes, Año, Colocar el esquinero en la revista, Colocar la tarjeta en el esquinero.

Se acomoda el material en los estantes de audiovisuales

### 3.5.1

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

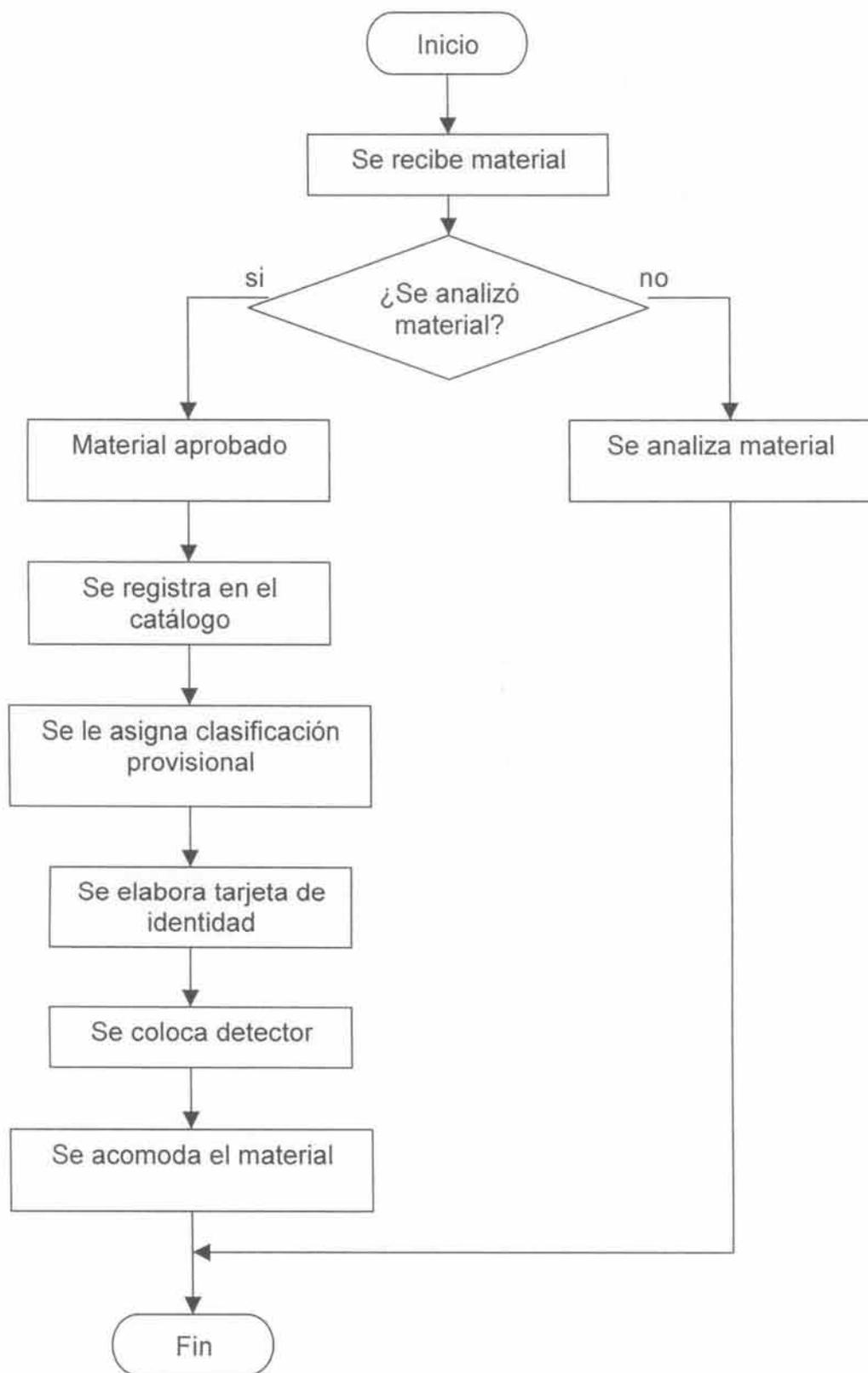
Procedimiento

AUDIOVISUALES

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Se recibe el material
	2	Se analiza el material y se aprueba
	3	Se registra en el catalogo
	4	Se le asigna clasificación provisional
	5	Se elabora tarjeta de identidad
	6	Se coloca detector
	7	Se acomoda el material en los estantes de audiovisuales

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------





### 3.5.2

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **SOLICITUD DE COMPRA DE AUDIOVISUALES**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	119
Normas de operación	119
Descripción narrativa	120
Diagrama de flujo	121

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Recibir peticiones de compra por parte de la comunidad, para mantener actualizado el acervo de material audiovisual.

### **NORMAS DE OPERACION**

Identificar el tipo y área del video que solicitan, deben de proporcionar a la biblioteca la mayor cantidad de datos, acerca del material que están solicitando.

Se trata de un título nuevo en la colección o es un video que ya se encuentra dañado y tenemos que reponerlo.

Enviar solicitud de compra al departamento de adquisiciones, el cual deberá solicitar autorización al coordinador de la biblioteca para su compra.

Si hay presupuesto disponible, se autoriza la compra por parte de la coordinación

En caso de no haber presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto.

### 3.5.2

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
SOLICITUD DE COMPRA DE AUDIOVISUALES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recibir solicitud sobre un titulo nuevo video
	2	Identificar el tipo y área del video que solicitan
	3	Se trata de un titulo nuevo en la colección
	4	Enviar solicitud de compra al departamento de adquisiciones
Coordinación	5	Si hay presupuesto disponible, se autoriza la compra
	6	En caso de no haber presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto

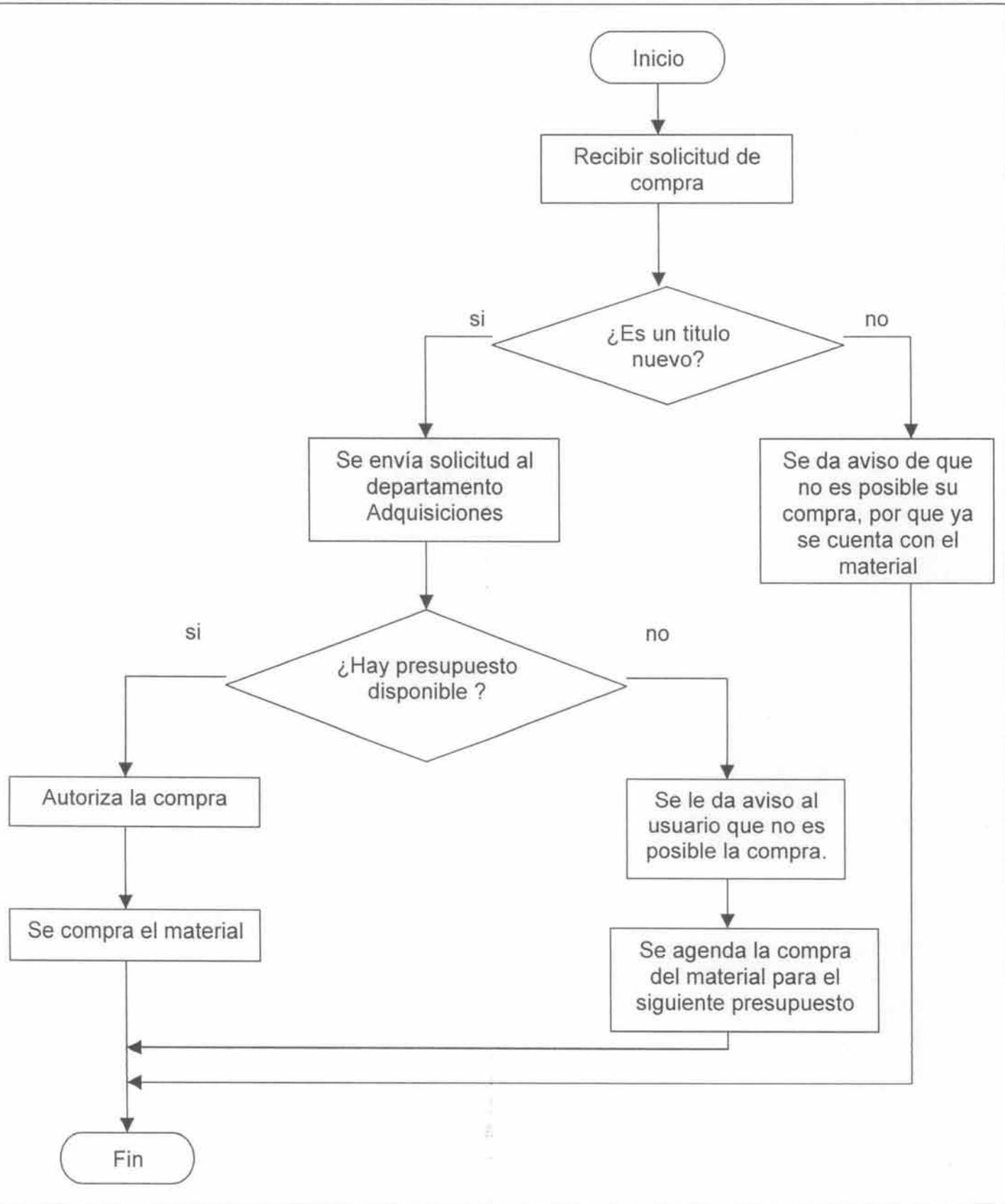
Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO

COORDINADOR

ADQUISICIONES



### 3.5.3

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

## REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL AUDIOVISUAL

### INDICE

Objetivo del procedimiento	122
Normas de operación	122
Descripción narrativa	123
Diagrama de flujo	124

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Preservar el material audiovisual de la biblioteca en optimas condiciones para su uso.

### NORMAS DE OPERACION

El área de audiovisuales ubica el material que se encuentra en malas condiciones físicas.

Para video nuevo se revisaran las siguientes situaciones:

- Las condiciones físicas del video.
- Que sea el formato solicitado.
- Que sea del interés con que fue presentado.

Los videos dañados, borrosos, en malas condiciones de audio, en mal estado de cinta; se canalizaran al departamento de adquisiciones para que se haga la reclamación directamente con el proveedor.

Se solicita la reposición directamente al proveedor.

Recibir la respuesta o el material en sustitución.

Para videos únicos, es decir que no se encuentren disponibles en el mercado, se hace una nota en el catalogo, indicando el tipo de falla que presenta.

Para videos estándar, se hace una solicitud al departamento de adquisiciones para su compra.

Se sustituye el video dañado por uno nuevo y una aclaración por parte del proveedor.

3.5.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

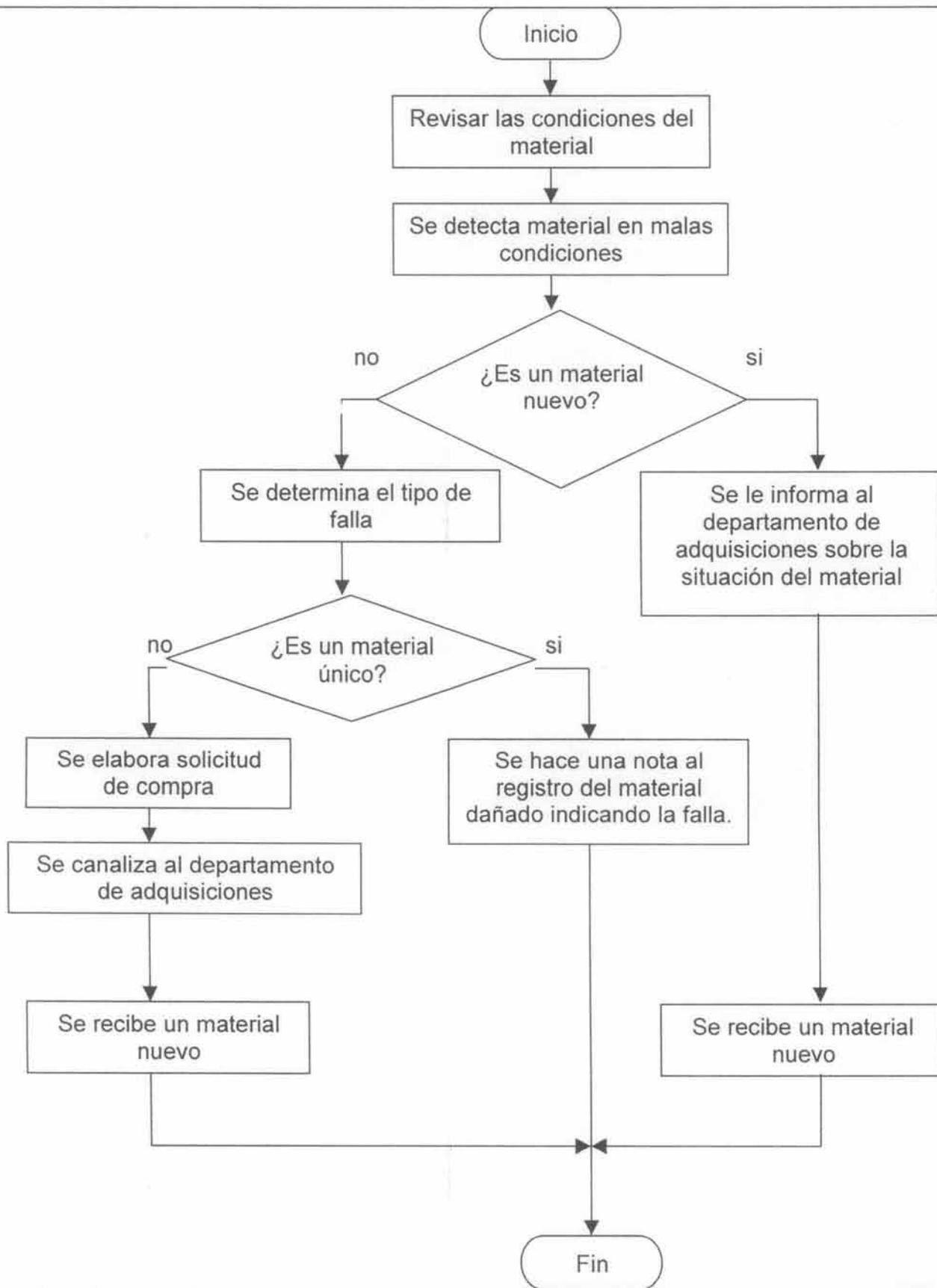
Procedimiento  
REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL AUDIOVISUAL

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Para video nuevo se revisarán las siguientes situaciones: las condiciones físicas del video, que sea el formato solicitado, que sea del interés con que fue presentado, El video dañado, video borroso, video en malas condiciones de audio , video en mal estado de cinta, se canalizará al departamento de adquisiciones para su sustitución
	2	Para videos únicos, es decir que, no se encuentren disponibles en el mercado, se hace una nota indicando el tipo de falla que presenta
	3	Para videos estándar, se hace una solicitud al departamento de adquisiciones para su compra
	4	Se sustituye el video dañado

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.5.4

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **PROYECCIÓN**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	125
Normas de operación	125
Descripción narrativa	126
Diagrama de flujo	127

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar a los usuarios un espacio para la proyección de material audiovisual, apoyando significativamente con material adicional sus materias.

### **NORMAS DE OPERACION**

Programación de proyección, búsqueda de espacio en el calendario de proyecciones,

Si existe espacio para la proyección, se agenda y se aparta de esta manera la sala. Se prepara la sala de proyecciones, apartado el video y del control remoto de la video y televisión.

Instala el equipo solicitado, dependerá del formato del material (vhs, beta, dvd).

Se realiza la proyección

Finalizada la proyección se recoge video, control remoto y se verifica que la sala no sufrió ningún deterioro; finalmente se desconecta y se guarda el equipo de proyección

3.5.4

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

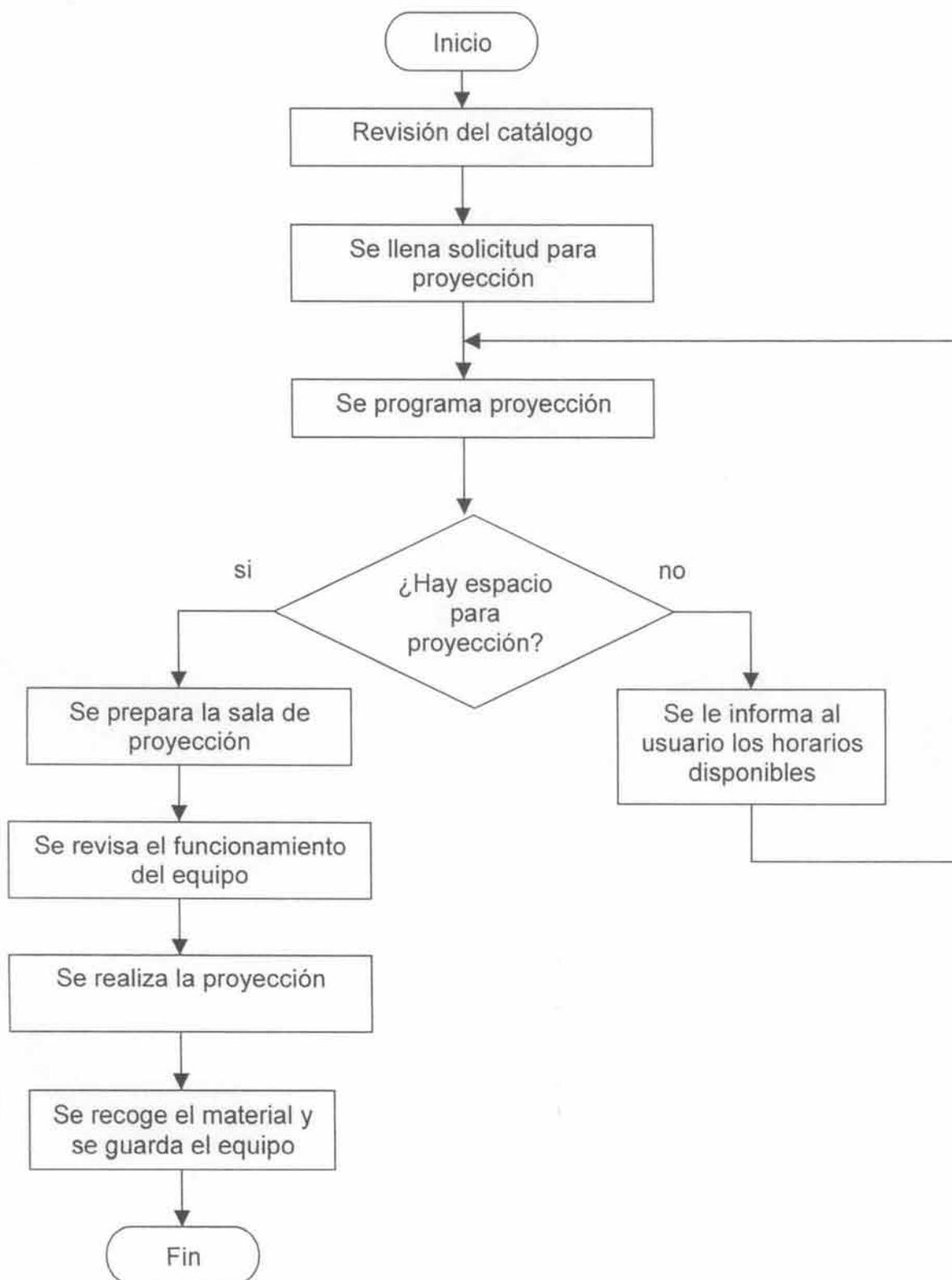
Procedimiento

PROYECCION

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Revisión del catálogo
	2	Búsqueda del título de interés
	3	Llenado de solicitud para proyección, con los siguientes datos: solicitante, sección, fecha de solicitud, fecha del evento, hora del evento, videocasetera (beta o vhs) lector de dvd, numero de alumnos, video (título y clasificación)
	4	Programación de proyección, búsqueda de espacio en el calendario de provecciones
	5	Existe espacio para la proyección
	6	Prepara la sala de proyecciones
	7	Instala el equipo solicitado
	8	Realiza proyección
	9	Recoge video y guarda el equipo de proyección

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### **3.6 SUBSISTEMA DE INFORMATICA.**

✓ El tratamiento electrónico de datos es la elaboración o proceso de cualquier representación física del conocimiento hecha para su comunicación, por medio de maquinas dotadas de elementos electrónicos. La elaboración consiste sustancialmente en la transformación, organización y presentación de los datos organizados.

#### **Horario de atención:**

Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs. Responsable

Durante este tiempo el servicio se proporciona en el área destinada a los servicios de información, localizada en la planta baja de la biblioteca.

#### **Infraestructura:**

Se cuenta con una área, lugar donde se ubica el responsable y se cuenta con el material disponible, esta área tiene una dimensión de 2 X 8 metros.

Se cuenta con 4 computadoras pentium III, escáner y en esta área se ubica el servidor donde se encuentra alojado el catálogo de la biblioteca, así como las conexiones a la red interna y externa.

Concepción funcional del subsistema de Informática.

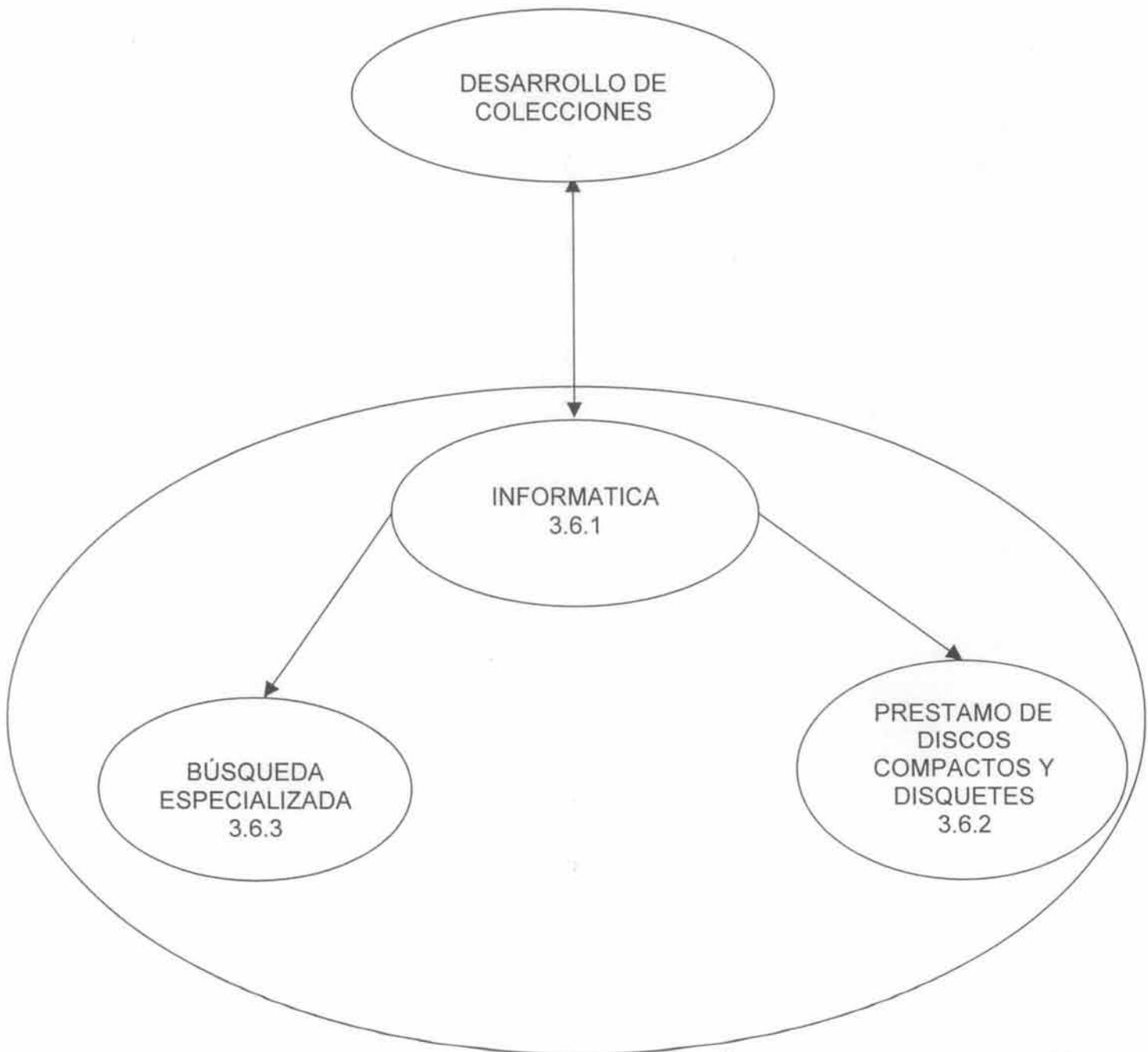


Figura 6: Subsistema de Informática

### 3.6.1

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **INFORMATICA**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	130
Normas de operación	130
Descripción narrativa	131
Diagrama de flujo	132

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo todas las búsquedas de información en bases de datos y revistas electrónicas, asimismo de revisar que los accesos y el equipo de cómputo se encuentre funcionando en óptimas condiciones; así como todas las actividades inherentes al área.

### **NORMAS DE OPERACION**

Se recibe el material cd-roms y disquettes y se ubican de acuerdo a su formato  
Si pertenece a algún libro, tesis, revista o folleto como suplemento, se coloca detector, Se acomoda de acuerdo a la clasificación del material al que pertenece  
Si no pertenece a algún material, se le asigna clasificación provisional, se registra en el catálogo, se coloca detector  
Se acomoda el material

3.6.1

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

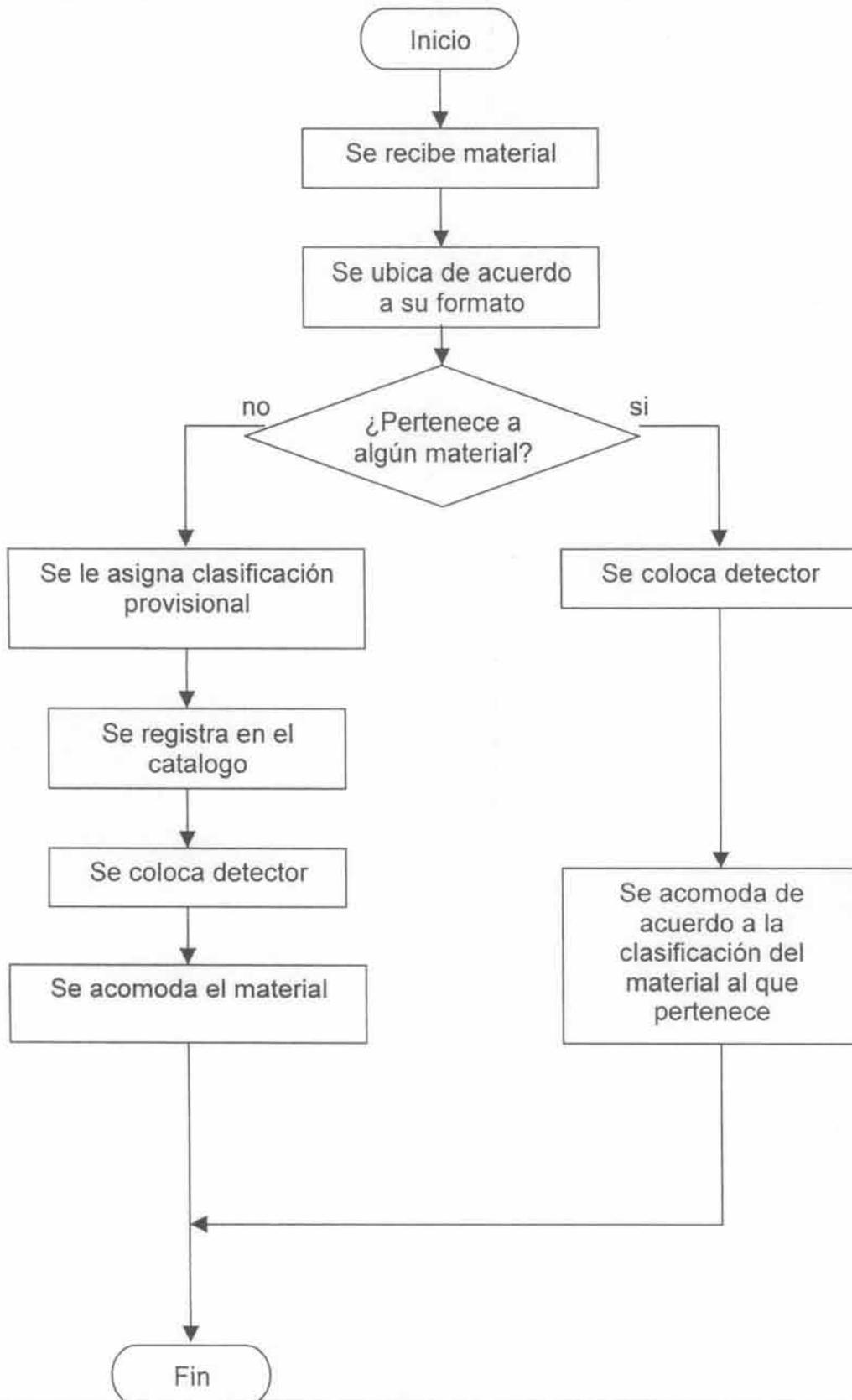
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento INFORMATICA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Académico	1	Se recibe material
	2	Se ubica de acuerdo a su formato
	3	¿pertenece a algún material?
	4	Si pertenece a algún material, Se coloca detector, Se acomoda de acuerdo a la clasificación del material al que pertenece
	5	No pertenece a algún material, Se le asigna clasificación provisional, Se registra en el catalogo, Se coloca detector
	6	Se acomoda el material

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.6.2

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

## PRESTAMO DE CD-ROM Y DISQUETES

### INDICE

Objetivo del procedimiento	133
Normas de operación	133
Descripción narrativa	134
Diagrama de flujo	135

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar a los usuarios de la biblioteca un lugar donde poder consultar materiales no librarios

### NORMAS DE OPERACION

El usuario solicita un CD-ROM o un disquete

Se busca en el acervo si pertenece a un libro, tesis, folleto o revista como material suplementario o busca información en alguno de los CD-ROM.

Lo consulta en sala, se le proporciona el material y se le asigna una computadora para realizar la consulta

Si el usuario desea llevarse el material, el usuario proporciona su credencial se verifican los datos del usuario y se coloca la fecha de devolución.

Si el CD-ROM esta en préstamo se le informa de la situación al usuario indicándole la fecha en que será devuelto y podrá solicitar el apartado del material.

### 3.6.2

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento

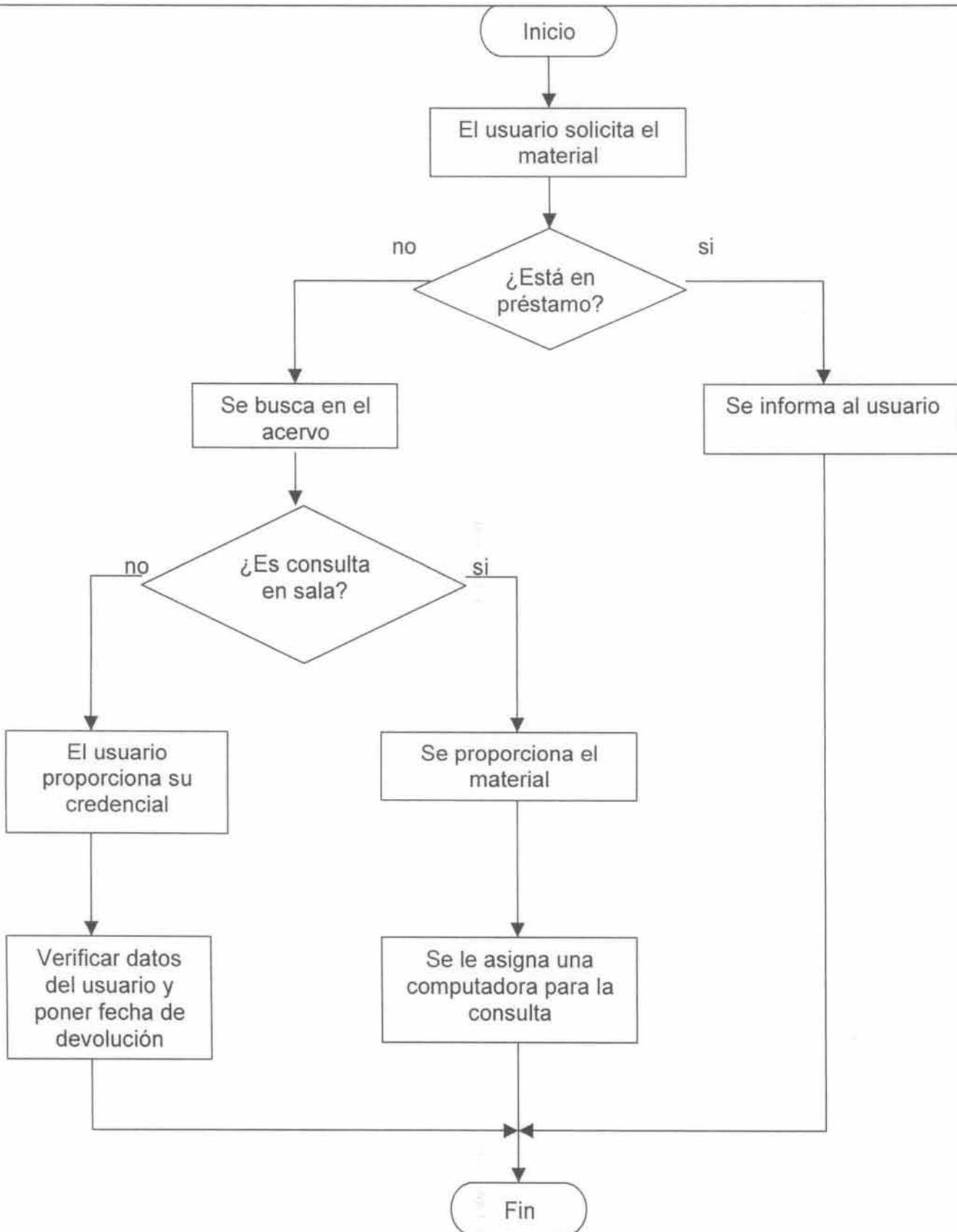
PRESTAMO DE CD-ROM Y DISQUETES

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Académico	1	El usuario solicita el material
	2	¿Esta en préstamo?
	3	Si esta en préstamo se informa al usuario
	4	No esta en préstamo Se busca en el acervo
	5	¿Es consulta en sala?
	6	Es consulta en sala si Se proporciona el material Se le asigna una computadora para la consulta
	7	Es consulta en sala no El usuario proporciona su credencial se Verifican los datos del usuario se pone la fecha de devolución

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

ACADEMICO





### 3.6.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

## BÚSQUEDA ESPECIALIZADA

### INDICE

Objetivo del procedimiento	136
Normas de operación	136
Descripción narrativa	137
Diagrama de flujo	138

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar al usuario la búsqueda y recuperación de información especializada en bases de datos y revistas electrónicas.

### NORMAS DE OPERACION

Pedir al responsable una solicitud de búsqueda especializada

El usuario deberá llenar la solicitud

Entrega solicitud de búsqueda

Si se encuentra información, Se entrega información

No se encuentra información, se informa al usuario y se le pregunta si desea una nueva búsqueda

3.6.3

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

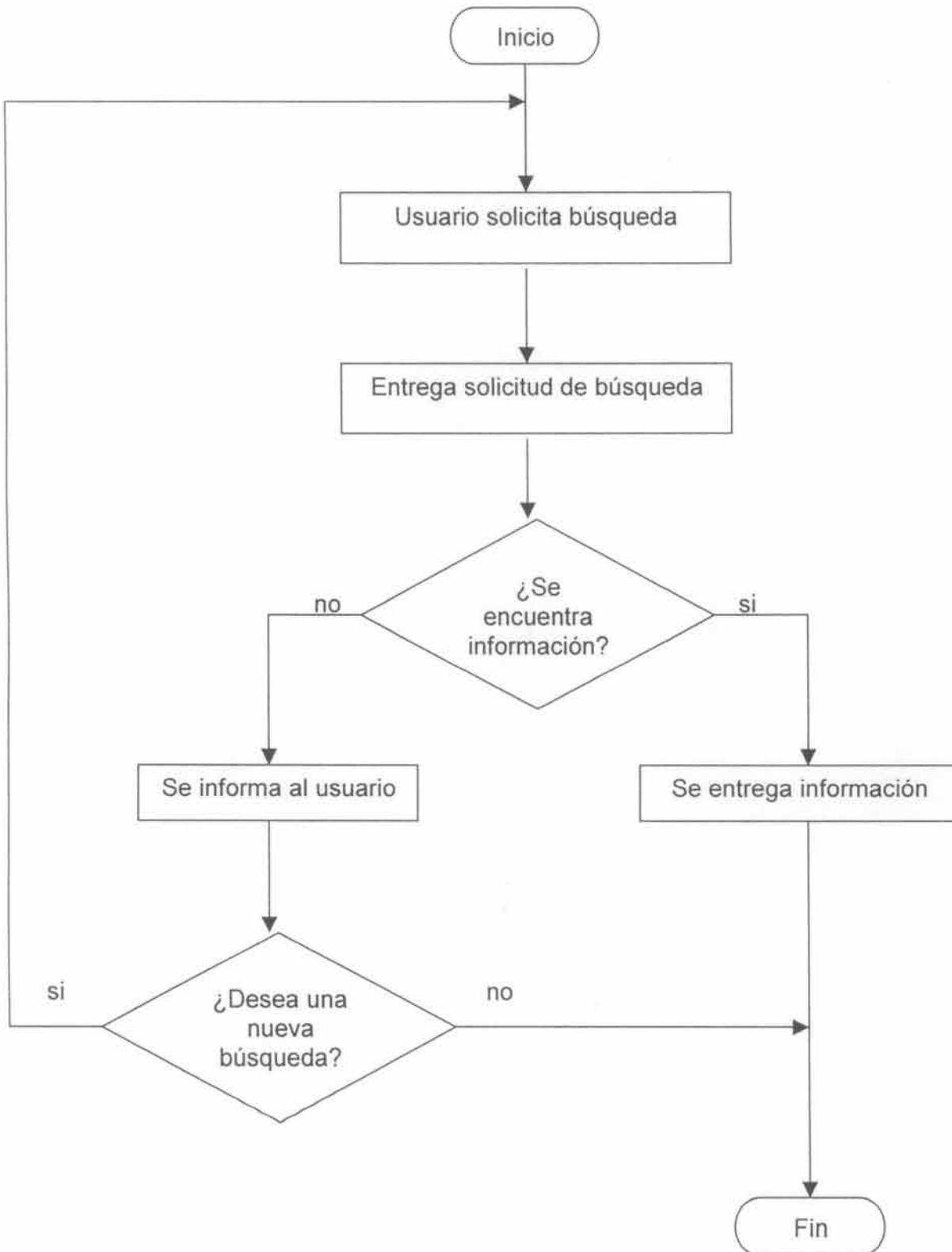
Procedimiento  
BUSQUEDA ESPECIALIZADA

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Académico	1	Pedir solicitud de búsqueda
	2	El Usuario llena solicitud
	3	Entrega solicitud de búsqueda
	4	¿Se encuentra información?
	5	Si se encuentra información, Se entrega información
	6	No se encuentra información, Se informa al usuario y se le pregunta si desea una nueva búsqueda

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

ACADEMICO



### **3.7 SUBSISTEMA DE MAPOTECA.**

✓ Los materiales cartográficos son los medios que representan en todo o en parte la tierra o algún cuerpo celeste. Planos, mapas, atlas y globos son las designaciones mas generales de esta clase de materiales, pero cada uno de ellos puede ser de distintas clases (geográficos, geológicos, históricos, etc.) y existen, además, designaciones mas especificas.

#### **Horario de atención:**

Lunes a Viernes 9:30 a 18:00 hrs. Responsable

Durante este tiempo el servicio se proporciona en el área destinada a la mapoteca, localizada en la planta baja de la biblioteca.

#### **Infraestructura:**

Se cuenta con una área, lugar donde se ubica el responsable y se cuenta con el material disponible, esta área tiene una dimensión de 56.17 m<sup>2</sup>.

Se cuenta con 1 computadora pentium III, así como las conexiones a la red interna y externa.

16 maperos donde se aloja una colección de aprox. 12,000 mapas en diferentes escalas.



### 3.7.1

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **MAPOTECA**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	141
Normas de operación	141
Descripción narrativa	142
Diagrama de flujo	143

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo todo el proceso del material cartográfico, solicitado por los usuarios de la biblioteca; así como las actividades inherentes al área.

### **NORMAS DE OPERACION**

Se recibe el material y se sella.

Se analiza el material y se aprueba

Se registra en el catálogo

Se acomoda el material en los maperos de acuerdo a la clasificación del INEGI.

### 3.7.1

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

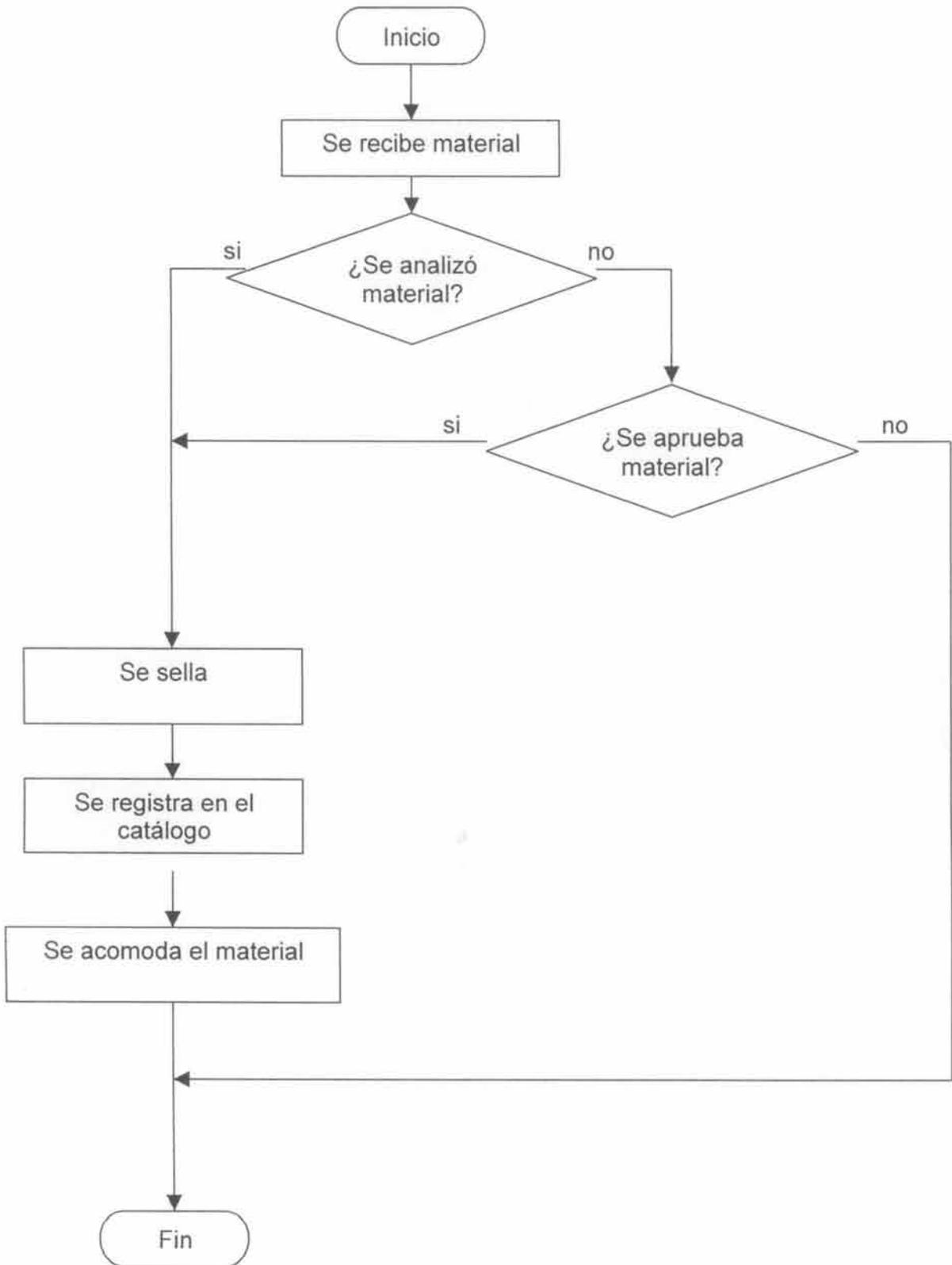
Procedimiento

MAPOTECA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Se recibe el material
	2	¿Se analizó el material?
	3	No se analizó el material
	4	¿Se aprueba?
	5	Se analiza el material y no se aprueba, se envía al material de descarte
	6	Se analiza el material y se aprueba
	7	Se sella el material
	8	Se registra en el catálogo
	9	Se acomoda el material en los maperos de acuerdo a la clasificación del INEGI

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.7.2

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

### SOLICITUD DE COMPRA DE MATERIAL CARTOGRAFICO

#### INDICE

Objetivo del procedimiento	144
Normas de operación	144
Descripción narrativa	145
Diagrama de flujo	146

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir peticiones de compra por parte de la comunidad, para mantener actualizado el acervo cartográfico.

#### NORMAS DE OPERACION

Identificar el tipo y área del material cartográfico que solicita el usuario, debe de proporcionarle a la biblioteca la mayor cantidad de datos, acerca del material que necesita.

Se trata de un título nuevo en la colección o es un material que ya se encuentra dañado y tenemos que reponerlo.

Enviar solicitud de compra al departamento de adquisiciones, el cual deberá solicitar autorización al coordinador de la biblioteca para su compra.

Si hay presupuesto disponible, se autoriza la compra por parte de la coordinación

En caso de no haber presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto.

3.7.2

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento  
SOLICITUD DE COMPRA DE MATERIAL CARTOGRAFICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recibir solicitud sobre la compra de un título nuevo
	2	¿Se trata de un título nuevo?
	3	Si se trata de un título nuevo se le avisa que no es posible la compra por que va contamos con el
	4	No se trata de un título nuevo, se envía la solicitud de compra al departamento de adquisiciones
Coordinación	5	Si hay presupuesto disponible, se autoriza la compra
	6	En caso de no contar con presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto.
	7	Se recibe un material nuevo.

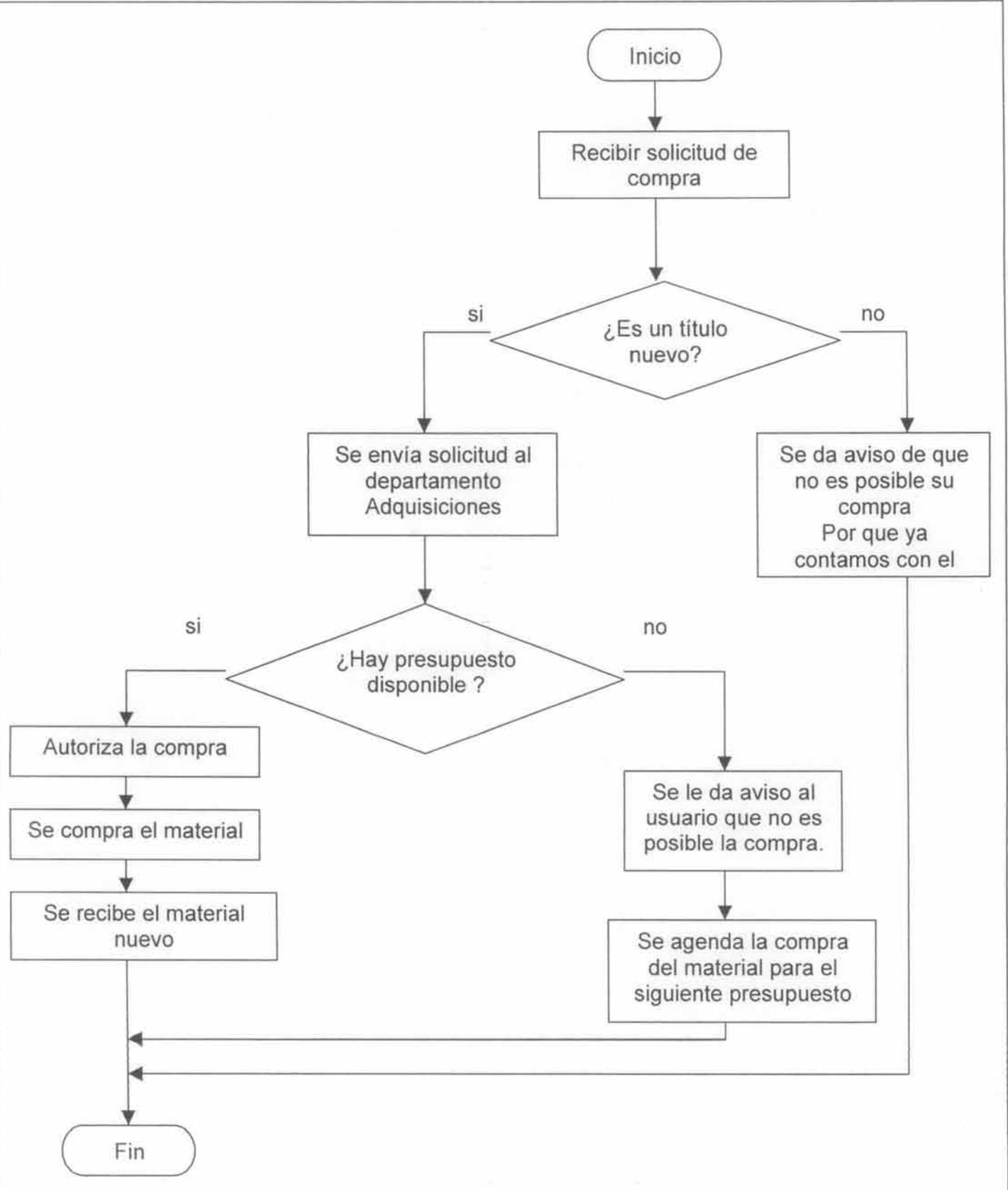
Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO

COORDINADOR

ADQUISICIONES



### 3.7.3

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL

##### INDICE

Objetivo del procedimiento	147
Normas de operación	147
Descripción narrativa	148
Diagrama de flujo	149

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Preservar el material cartográfico de la biblioteca en optimas condiciones para su uso.

##### NORMAS DE OPERACION

El área de mapoteca localiza el material que se encuentra en malas condiciones físicas. Para mapas de reciente adquisición, se revisan las siguientes situaciones:

- Las condiciones físicas del mapa.
- Que sea la escala solicitada.
- Que sea del tema solicitado.
- Que este en optimas condiciones.

Se canaliza a la coordinación el material en malas condiciones, para su reclamación; la cual se hará directamente con el proveedor en caso de compra y si es donación con el INEGI; en cualquiera de los dos casos se solicitara la reposición del material.

Recibir la respuesta o el material en sustitución.

Para mapas únicos, es decir que no se encuentren disponibles en el mercado, se hace una nota en el catálogo, indicando el tipo de falla que presenta.

Para información cartográfica, se hace una solicitud al departamento de adquisiciones para su compra.

Se sustituye el mapa dañado por uno nuevo y una aclaración por parte del proveedor o del INEGI. Si hay presupuesto disponible, se autoriza la compra por parte de la coordinación

En caso de no haber presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto.

3.7.3

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

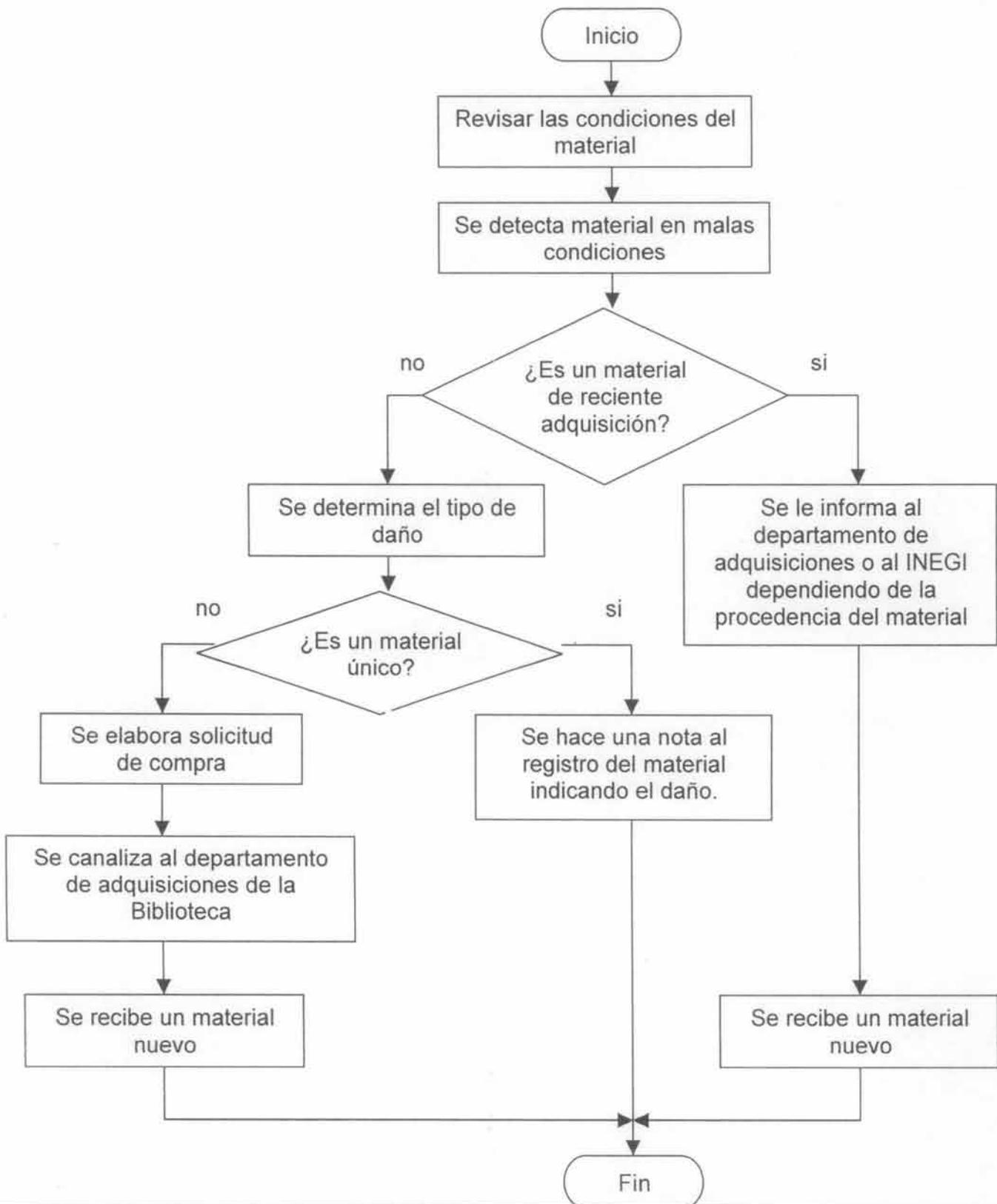
Procedimiento  
REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MATERIAL

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	Se detecta material en malas condiciones
	2	¿Es un material de reciente adquisicion?
	3	Si es un material nuevo se le informa al departamento de adquisiciones o al INEGI dependiendo de la procedencia del material y se recibe un ejemplar en optimas condiciones
	4	No es un material nuevo se determina el daño
	5	¿Es un material único, es decir que no se encuentren disponibles en el mercado?
	6	Si es un material único, se hace una nota al registro indicando el daño
	7	No es un material único, se elabora una solicitud de compra
Coordinación	8	Se envía al Departamento de adquisiciones Si hav presupuesto disponible. se autoriza la compra
	9	En caso de no contar con presupuesto, se le informa al usuario que no es posible la compra y se agenda para el siguiente presupuesto
	10	Se recibe un material nuevo.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.7.4

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

## **ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA**

### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	150
Normas de operación	150
Descripción narrativa	151
Diagrama de flujo	152

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo todos los préstamos de material, solicitados por los usuarios de la mapoteca; así como las actividades inherentes al área.

### **NORMAS DE OPERACION**

Si es usuario interno se le pregunta qué tipo de préstamo necesita: domicilio, interbibliotecario o el resello del material prestado

Si es usuario externo y necesita el préstamo en sala, llenará una papeleta y consultará el material

Si es usuario externo y desea préstamo interbibliotecario (acudir a la subrutina)

El usuario que desee fotocopiar el material, solicitará el material con la persona encargada de la mapoteca, la cual le prestará el materia por 2 horas para tomarle la fotocopia pertinente; el usuario deberá dejar una identificación oficial. Esto porque la biblioteca carece de fotocopadoras para este formato

Una vez realizado el fotocopiado el usuario devuelve el material y el bibliotecario le entregará su credencial

3.7.4

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

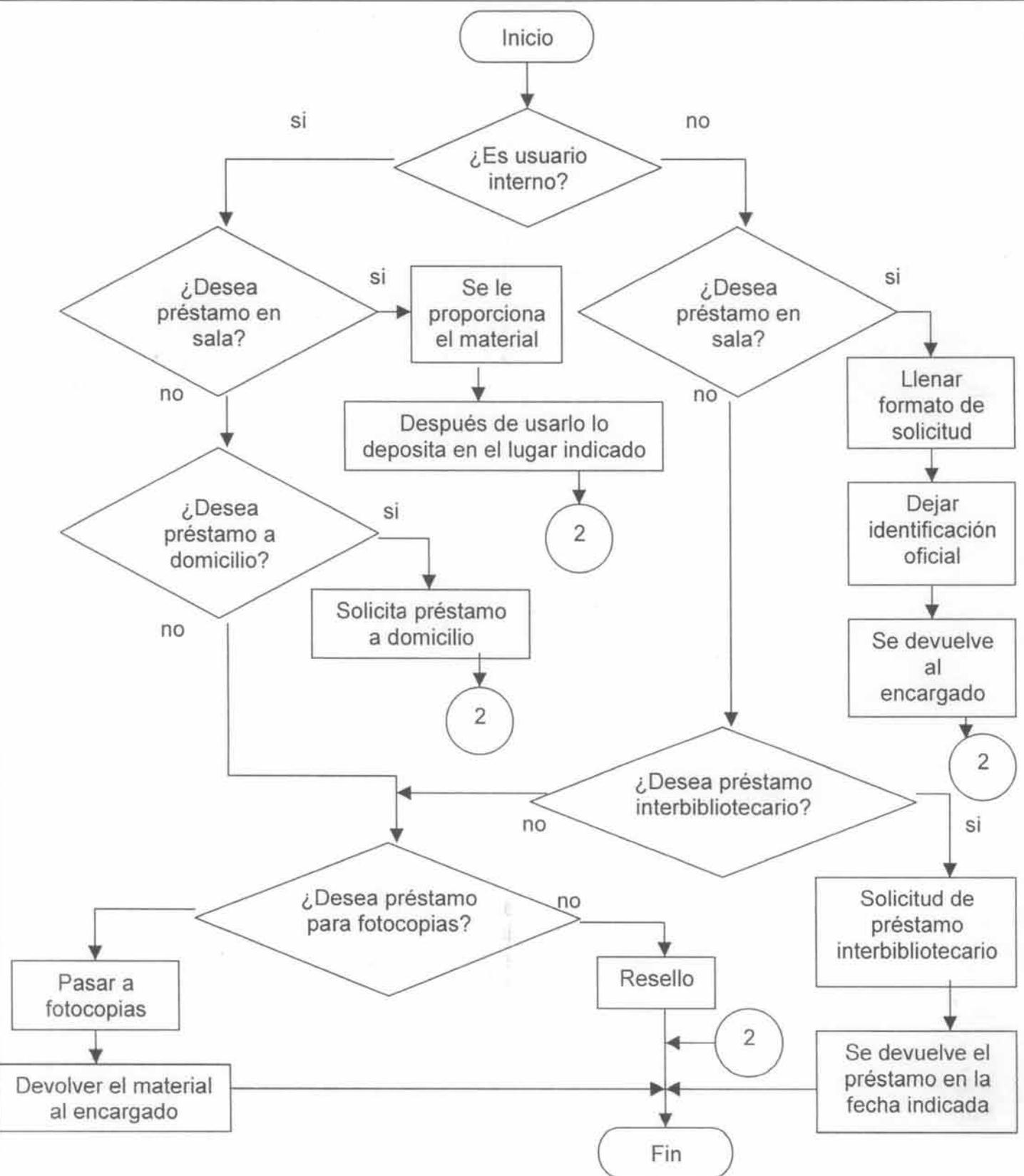
Procedimiento  
ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Bibliotecario	1	¿Es usuario interno?
	2	Si es usuario interno se le pregunta que tipo de préstamo necesita: domicilio, interbibliotecario o el resello del material prestado.
	3	Si es usuario externo y necesita el préstamo en sala, llenara una papeleta y consultara el material.
	4	Si es usuario externo y desea préstamo interbibliotecario (acudir a la subrutina)
	5	El usuario que desee fotocopiar el material, solicitará el material con la persona encargada de la mapoteca, la cual le prestará el material por 2 horas para tomarle la fotocopia pertinente; el usuario deberá dejar una identificación oficial. Esto porque la biblioteca carece de fotocopadoras para este formato
	6	Una vez realizado el fotocopiado el usuario devuelve el material y el bibliotecario le entregará su credencial

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.7.4.1

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

#### ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA SOLICITUD DE PRESTAMO A DOMICILIO

#### INDICE

Objetivo del procedimiento	153
Normas de operación	153
Descripción narrativa	154
Diagrama de flujo	155

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Facilitar al usuario el préstamo de mapas a su domicilio.

#### NORMAS DE OPERACION

Entrega de la credencial por parte del usuario  
Entrega de la papeleta por parte del usuario  
Verificar la vigencia de la credencial  
Poner fecha de devolución a la papeleta  
Entrega del material en los tubos correspondientes  
Colocar credencial y papeleta en el fichero de préstamo de manera alfabética por apellidos

### 3.7.4.1

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento	ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA SOLICITUD DE PRESTAMO A DOMICILIO
---------------	---

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Usuario	1	Entrega de la credencial por parte del usuario
	2	Entrega de la papeleta por parte del usuario
Bibliotecario	3	Verificar la vigencia de la credencial
	4	Poner fecha de devolución a la papeleta
	5	Entrega del material en los tubos correspondientes
	6	Colocar credencial y papeleta en el fichero de préstamo de manera alfabética por apellidos.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

## BIBLIOTECARIO



### 3.7.4.2

**Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

**ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA  
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	156
Normas de operación	156
Descripción narrativa	157
Diagrama de flujo	158

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Brindar a los usuarios el acceso al material de otras bibliotecas con las que se tenga establecido el convenio de préstamo interbibliotecario.

#### **NORMAS DE OPERACION**

La mapoteca verifica la existencia del establecimiento del convenio de préstamo interbibliotecario con la institución que solicita el material.

Se verificará físicamente si contamos con el, en caso afirmativo, el bibliotecario revisará que las formas estén debidamente selladas y firmadas por las personas autorizadas en el convenio; posteriormente se sellarán las formas con la fecha de devolución

Se le entrega el material debidamente guardado en un tubo

Se guarda la papeleta de préstamo Interbibliotecario

### 3.7.4.2

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

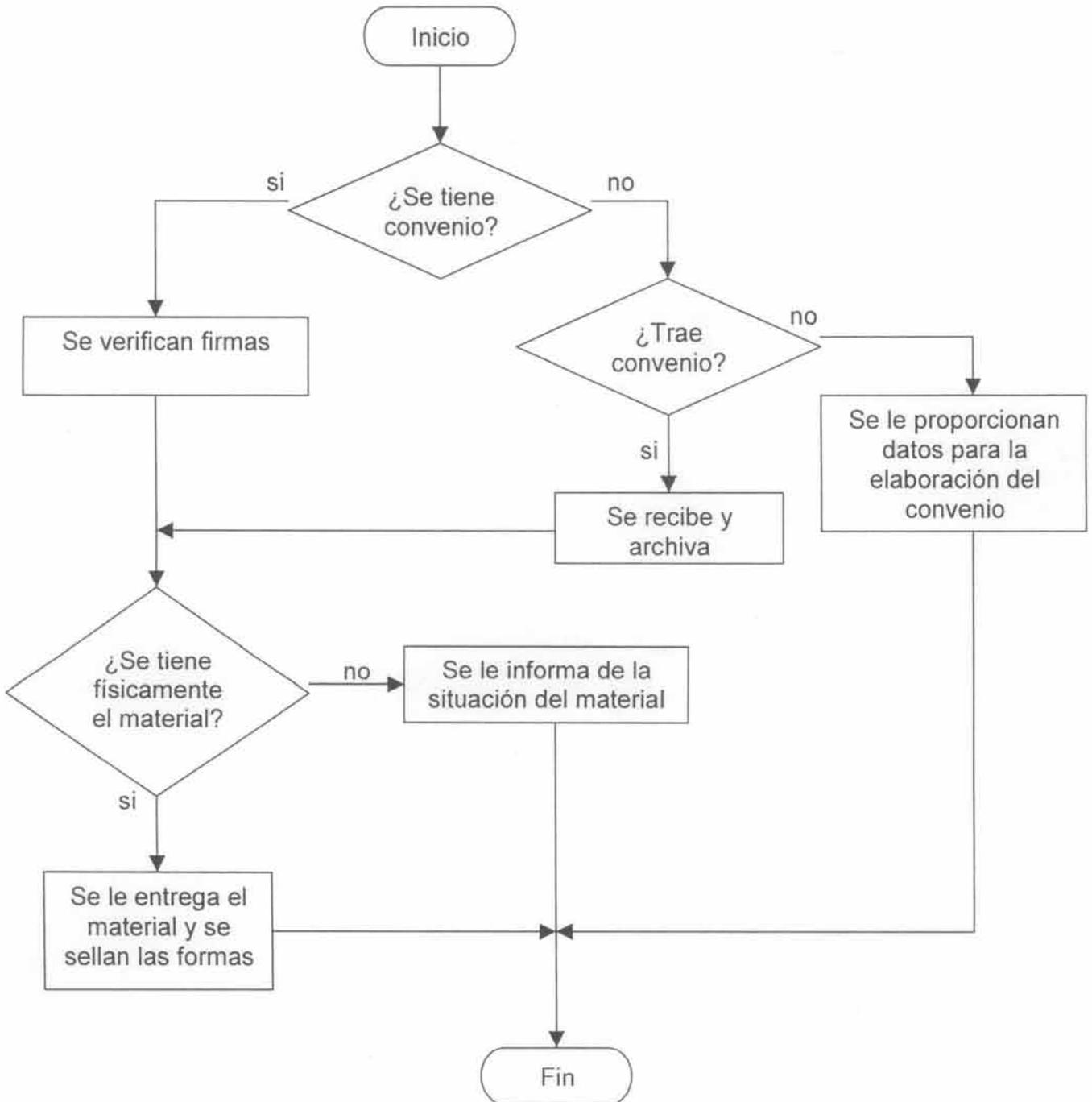
Procedimiento      ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA  
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
Usuario	1	El solicitante entrega papeletas de préstamo interbibliotecario debidamente autorizado y sellado
Bibliotecario	2	Verificar si se encuentra vigente el convenio
	3	Si no trae el convenio, se le entrega una forma con los datos de la biblioteca para que se establezca el convenio.
	4	Se comparan las firmas de las formas contra las del convenio
	5	Se busca en los maperos el material.
	6	Se le coloca la fecha de devolución, a la forma de préstamo interbibliotecario.
	7	Se le entrega el material debidamente guardado en un tubo
	8	Se guarda la papeleta de préstamo Interbibliotecario

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

BIBLIOTECARIO



### 3.7.4.3

**Biblioteca Conjunta “Dr. Enzo Levi” del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</b></p>
---

**ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA  
RESELLO DE MATERIAL**

#### **INDICE**

Objetivo del procedimiento	159
Normas de operación	159
Descripción narrativa	160
Diagrama de flujo	161

#### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar un plazo mas amplio de entrega del material

#### **NORMAS DE OPERACION**

La mapoteca deberá verificar que otro usuario no este solicitando este material y que no tenga ya un resello; en caso de no existir se procederá a colocar la nueva fecha de devolución.

Si no se puede resellar se le solicita la devolución del material al usuario.

Se llenaran las hojas de conteo para integrar la estadística mensual y anual

### 3.7.4.3

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

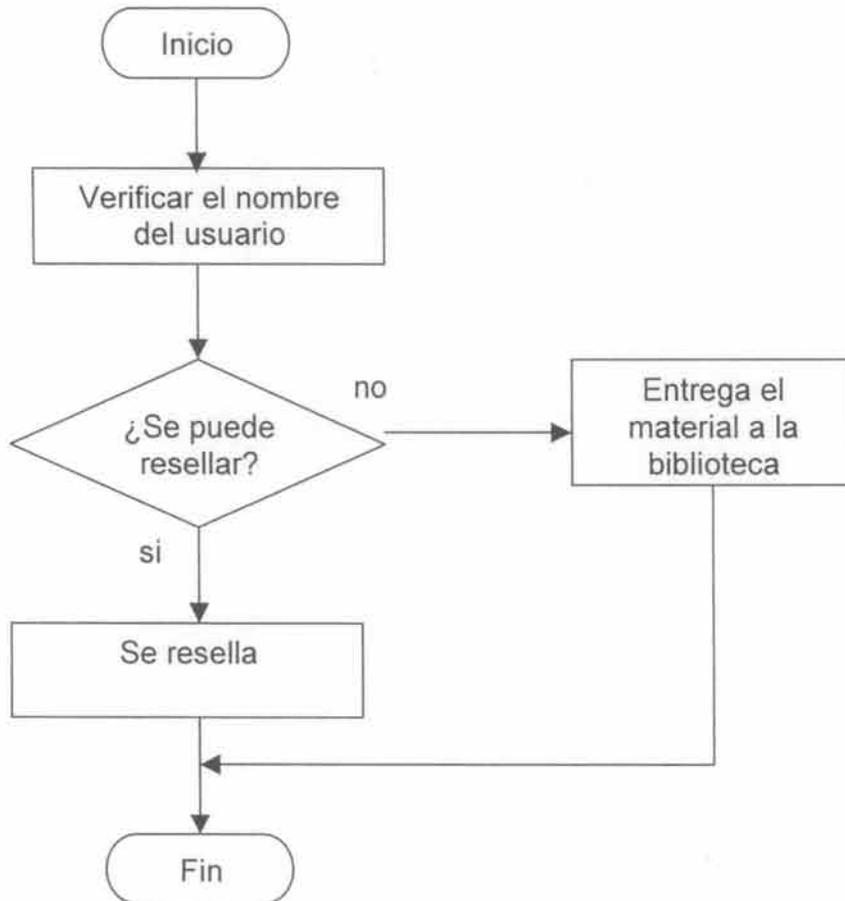
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento      ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA  
RESELLO DE MATERIAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Usuario	1	Si el resello se realiza en el mostrador , se entrega el material por parte del usuario
Bibliotecario	2	Si el resello es vía telefónica, se le solicitan los datos del material y del usuario.
	3	Se verifican los datos del usuario
	4	¿El material se puede resellar?
	5	No se puede resellar, se le solicita la devolución del material por parte del usuario.
	6	Si se puede resellar, se le coloca la nueva fecha y en el caso vía telefónica se le notifica la nueva
	7	Se le entrega el material al usuario.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



#### 3.7.4.4

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO</p>
--

### ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL

#### INDICE

Objetivo del procedimiento	162
Normas de operación	162
Descripción narrativa	163
Diagrama de flujo	164

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

La devolución del material cartográfico por parte del usuario a la biblioteca.

#### NORMAS DE OPERACION

Verificar que el usuario entregó el material en tiempo y forma, si no es así se le pondrá la sanción correspondiente de acuerdo al tiempo de demora.

Se le regresa su credencial.

Una vez recibido el material el bibliotecario lo colocará en el lugar correspondiente para su posterior colocación.

### 3.7.4.4

## Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

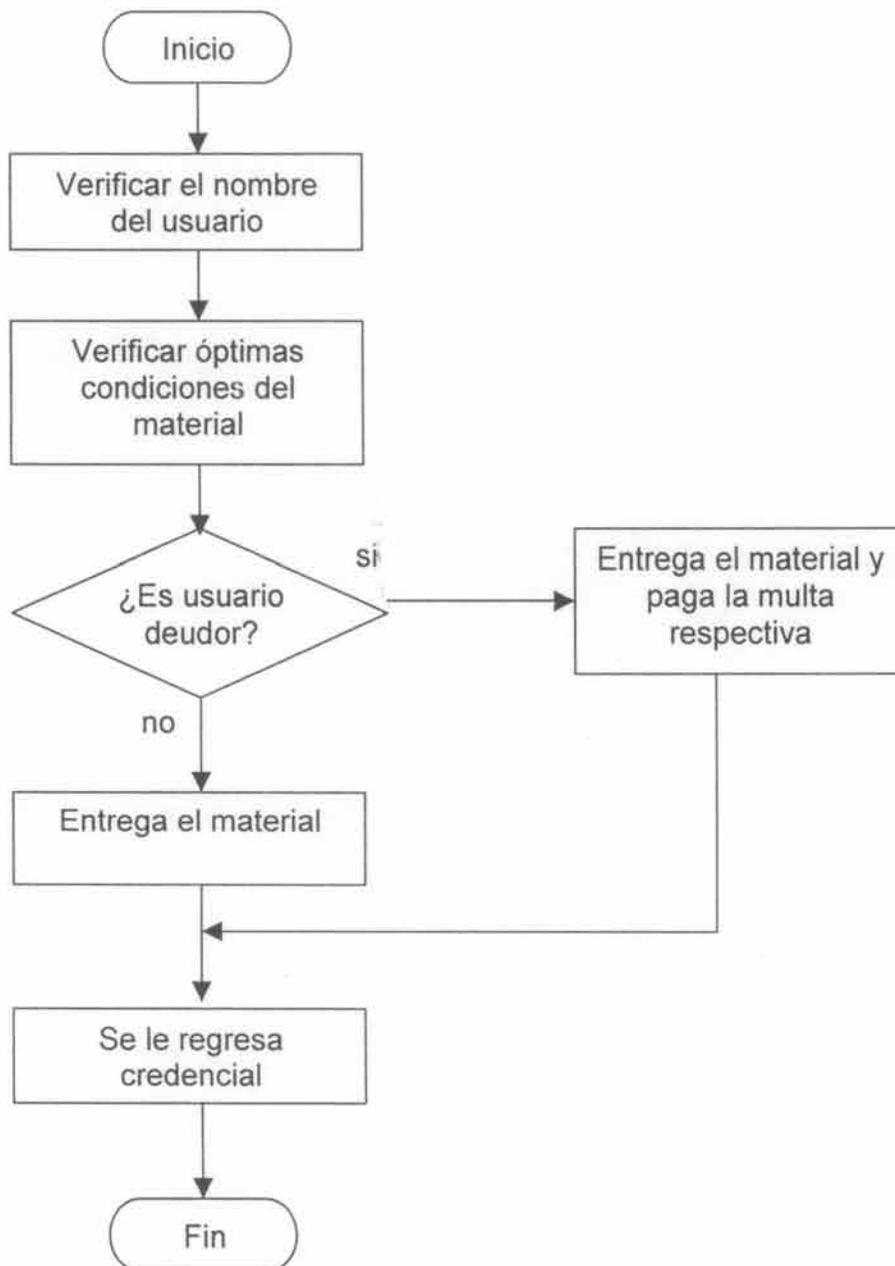
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Procedimiento      ACTIVIDADES DE PRESTAMO DE LA MAPOTECA  
DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL

RESPONSABLE		ACTIVIDAD
	1	Se verifican los datos del usuario
	2	Se verifican las óptimas condiciones del material
	3	¿Es deudor?
	4	Si tiene adeudo se le notifica la sanción y se le aplica la sanción correspondiente, además se coloca una nota en su registro.
	5	No tiene adeudo, se le recoge el material y se le devuelve credencial.
	6	Se coloca en la zona destinada para su posterior acomodo.

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------



### 3.7.5

Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
--

## INTERCALACION DEL MATERIAL EN LOS MAPEROS

### INDICE

Objetivo del procedimiento	165
Normas de operación	165
Descripción narrativa	166
Diagrama de flujo	167

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Intercalar el material en el acervo de acuerdo a su signatura topográfica, para facilitar al usuario su disposición física.

### NORMAS DE OPERACION

Recolectar todo el material.

Seleccionar el material de acuerdo a la escala.

Se acomodará de acuerdo a la clasificación asignada por el INEGI.

Se llena la hoja de conteo para integrar la estadística mensual y anual solicitada por el INEGI.

Tomar el material y colocarlo.

### 3.7.5

#### Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

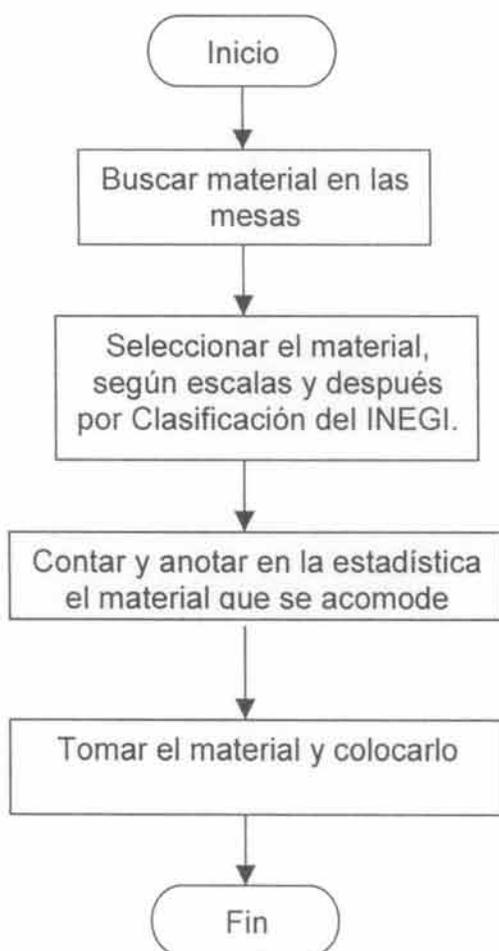
Procedimiento  
INTERCALACION DEL MATERIAL EN LOS MAPEROS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
Bibliotecario	1	Recolectar todo el material.
	2	Seleccionar el material de acuerdo a su escala.
	3	Ordenar el material de acuerdo a la clasificación del INEGI
	4	Contar y hacer las anotaciones pertinentes para la estadística interna solicitada por el INEGI
	5	Tomar el material y colocarlo

Elaboró _____	Revisó _____	Autorizó _____	Actualizó _____
------------------	-----------------	-------------------	--------------------

Fecha de Publicación _____	Fecha de Actualización _____
----------------------------	------------------------------

## BIBLIOTECARIO



## CONCLUSIONES

A pesar de los intentos realizados por los sectores público y privado, el concepto de administración bibliotecaria, en México no ha podido alcanzar un nivel de desarrollo que permita asegurar una total planificación de las bibliotecas.

Los aspectos que originan esta problemática son varios. Existe una falta de conciencia entre las bibliotecas sobre el importante papel que tiene la administración para ellas. En el caso de bibliotecas grandes, la mayoría cuenta con manuales de procedimientos de calidad; lo cual demuestra el interés que tienen estas por la planeación, situación que no se presenta en la mayoría de las bibliotecas medianas y pequeñas.

Aunque el mejoramiento en los servicios que proporciona la Biblioteca Conjunta "Dr. Enzo Levi" del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, es un tema complejo que requiere la intervención de diversas dependencias. Mediante la elaboración de este manual se pretende dar un importante paso a la resolución de esta problemática, ya que los bibliotecarios administrativos son muy importantes en la relación con los usuarios finales de la biblioteca.

El manual se elaboro tomando en cuenta la opinión de los bibliotecarios y el demás personal que labora en ella.

Adicionalmente se basa en mi experiencia personal en cuanto al manejo y funcionamiento de la biblioteca.

Otras observaciones serian:

Al existir un manual se definen las funciones de cada una de las áreas que integran la biblioteca, lo que hace que ya no se presente la desorganización, ni ocurran consultas muy frecuentes en los mandos superiores por falta de conocimiento para una toma de decisiones rápida y acertada; que provoquen los llamados "cuellos de botella".

Por lo tanto considero que se han aportado elementos para que la adecuada administración de la biblioteca, propiciando el éxito en la formación y superación del personal y en la optimización de los recursos con que cuenta la misma.

Se le proporciona a la biblioteca una herramienta para facilitarle las labores que se realizan diariamente de forma ordenada y clara, para que se produzca un óptimo desempeño en su operación, con ello se fortalecerán todos sus procedimientos basados en la mejora continua del mismo manual.

Se persigue que el manual se actualice ya que siempre que se encuentre una mejor forma de hacer las labores de rutina, o aparezca un método innovador el cual deberá ser el que ha de seguirse en un futuro, el presente manual evitará la pérdida de tiempo o de información valiosa.

## Obras consultadas

ARGUINZONIZ, MARIA DE LA LUZ. Guía de la biblioteca funciones y actividades. México: Trillas, 1988.

El bibliotecario: manual del participante.- México: UNAM, DGB, 1970.

Bibliotecología Latinoamericana: un panorama general \ comp. Estela Morales Campos. México: UNAM, CUIB, 1989.

CARRION GUTIEZ, MANUEL. Manual de bibliotecas,. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.

CHORAFAS, DIMITRIS N. La investigación en la empresa.-- Madrid : Aguilar, c1964.— 273 p.

DUHALT KRAUSS, MIGUEL. Los manuales de procedimiento en las oficinas publicas.— México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y sociales, 1990.— 233 p

ESCAMILLA GONZALEZ, GLORIA. La biblioteca publica y sus departamentales. En : Anuario de Bibliotecología e informática. 2a. época, no. 1, 1969 p.13 -30

EVANS, G. EDWARDS. Técnicas de administración para bibliotecarios. México: UNAM, 1988.

GONZALEZ CERVERA, MA. JULIA Y OTROS. Manual para el uso de la biblioteca publica como recurso didáctico. México: instituto de cultura de Yucatán, 1987.

KELLOG, M. GRAHAM. Preparación del manual de oficina. Barcelona: Reverte, 1960.—70 p.

LAFUENTE, RAMIRO. Un mundo un poco visible: Imprenta y bibliotecas en México durante el siglo XIX. México : CUIB, 1992.

Legislación universitaria de la UNAM. México: UNAM, 1998.—625 P.

LITTLEFIELD, CLEATICE L. Y PETERSON R. L. Organización de oficinas.—México: Fondo de Cultura Económica, c1960.—544 p.

LITTON, GASTON. Formación del personal. Argentina: Bowker Editores, 1971.-- 181 p.

MÜNCH GALINDO, LOURDES Y JOSE GARCIA MARTINEZ. Fundamentos de Administración.—México: Trillas, 1990.— 240 p

Primer seminario sobre políticas nacionales de información para la investigación y el desarrollo /comp. Estela Morales Campos. México : CUIB, 1990.

SAMETZ DE WALERSTEIN, LINDA. Vasconcelos: El hombre del libro, la época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, IIB, 1991.

II Coloquio de investigación bibliotecológica. México: UNAM, CUIB, 1984.

Sistemas y procedimientos : Un manual para los negocios y la industria / [ed.] Víctor Lázaro.—2 ed.-- México : Diana, 1992.—629 p.

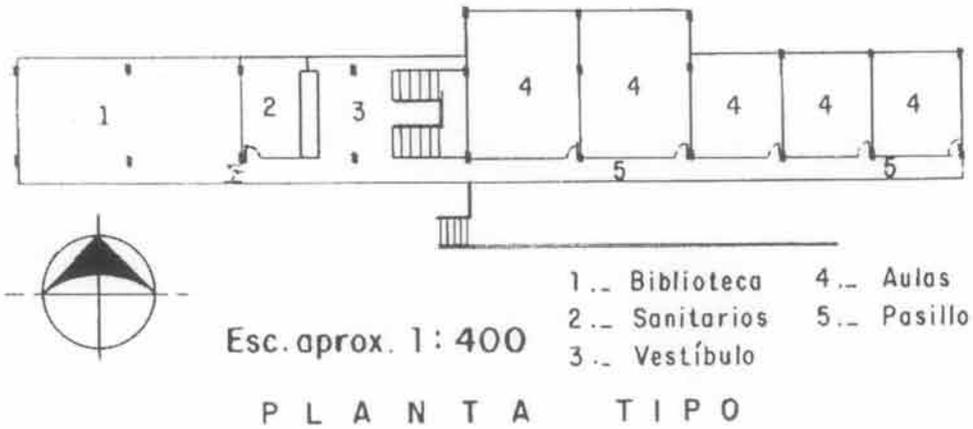
TERRY, GEORGE R. Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa.—México: Editorial Continental, 1978.— 872 p

THOMPSON, JAMES Y REG CARR. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.

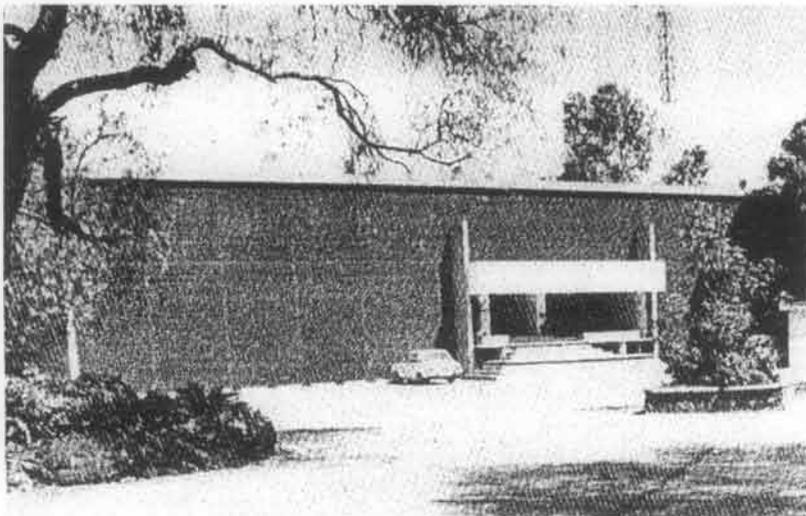
WHEELER, JOSEPH L. Y HERBERT GOLDHOR. Administración practica de bibliotecas publicas. México : FCE. , 1975

WHEELER, J.W. Administración practica de bibliotecas publicas. México: Fondo de Cultura Económica, 1984.

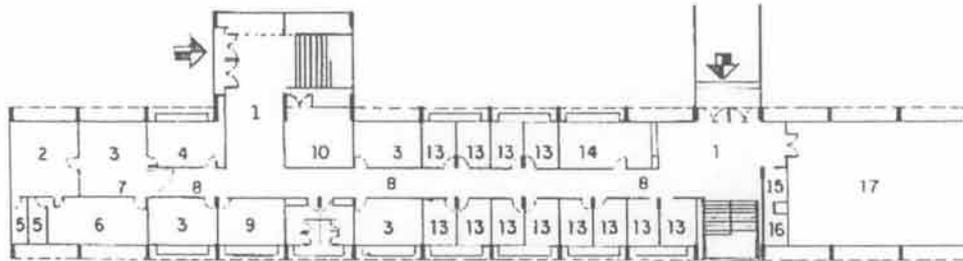
ANEXO



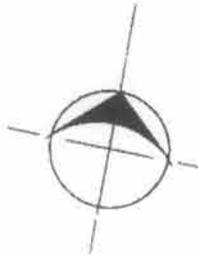
Plano1. La primera ubicación de la biblioteca (Instituto de Ingeniería, 1957)



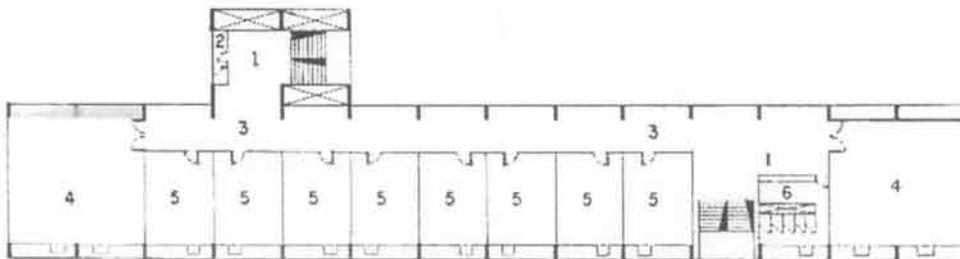
Fotografía1. Vista exterior del edificio de la primera ubicación de la biblioteca (Instituto de Ingeniería, 1957)



P L A N T A B A J A



- 1.-Vestíbulo
- 2.-Dirección
- 3.-Secretarías
- 4.-Secretaría Particular
- 5.-Baño
- 6.-Sala de Juntas
- 7.-Recepción y Espera
- 8.-Circulación
- 9.-Informes y Becas
- 10.-Subestación eléctrica
- 11.-Sanitarios mujeres
- 12.-Sanitarios hombres
- 13.-Cubículo
- 14.-Computación
- 15.-Caseta proyecciones
- 16.-Caseta producciones
- 17.-Sala de Conferencias



P L A N T A T I P O

- 1.-Vestíbulo
- 2.-Baño
- 3.-Circulación
- 4.-Aula especial
- 5.-Aula
- 6.-Sanitarios hombres

Esc. aprox. 1 : 400

Plano2. La Segunda ubicación de la biblioteca en el Edificio "B" de la DEPFI (División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1972)



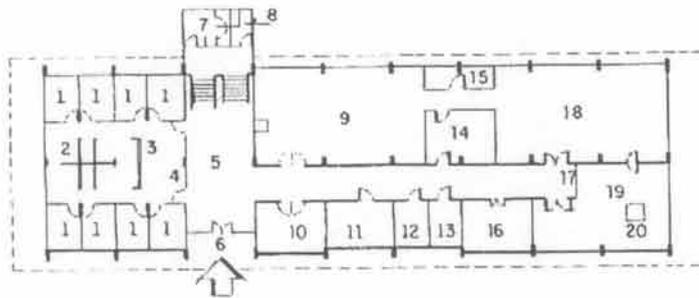
**Fotografía2. Vista Exterior del edificio "B" la segunda ubicación de la biblioteca de la DEPEFI.**

**(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1972)**



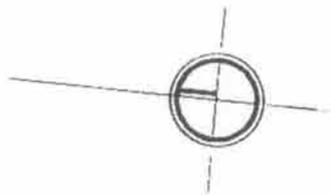
**Fotografía3. Vista Interior del edificio "B" la segunda ubicación de la biblioteca de la DEPEFI.**

**(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1972)**



- 1.-Cubiculo
- 2.-Ayudantes
- 3.-Secretarios
- 4.-Espera
- 5.-Vestibulo
- 6.-Acceso
- 7.-Sanitarios
- 8.-Conserje
- 9.-Lab. de Microbiología
- 10.-Laboratorio de Aire
- 11.-Laboratorio de Ruido
- 12.-Cuarto frio
- 13.-Cuarto templado
- 14.-Almacén de reactivos
- 15.-Balanza
- 16.-Laboratorio de desechos
- 17.-Aseo
- 18.-Lab. de Química
- 19.-Lab. de Procesos
- 20.-Ducto

PLANTA BAJA



Esc. aprox. 1 : 400



PLANTA SOTANO



- 1 y 2.-Privado
- 3.-Direccion
- 4.-Sala de Juntas
- 5.-Secretarios
- 6.-Espera
- 7.-Sanitario secretarios
- 8.-Sanitario conserje
- 9.-Vestibulo
- 10.-Teletipo
- 11.-Informes
- 12.-Apuntes
- 13.-Copios
- 14.-Micro
- 15.-Sala de lectura
- 16.-Cubiculo
- 17.-Entrega de libros
- 18.-Acer vo
- 19.-Baño
- 20.-Terraza

PLANTA PRIMER NIVEL

Plano3. La Tercera ubicación de la biblioteca en el Edificio "A" de la DEPI (División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1977)



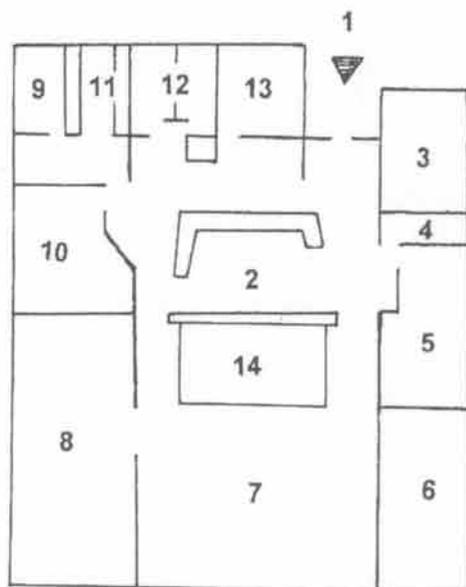
**Fotografía4. Vista Exterior del edificio "A" la Tercera ubicación de la biblioteca de la DEPFI.**

**(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1977)**

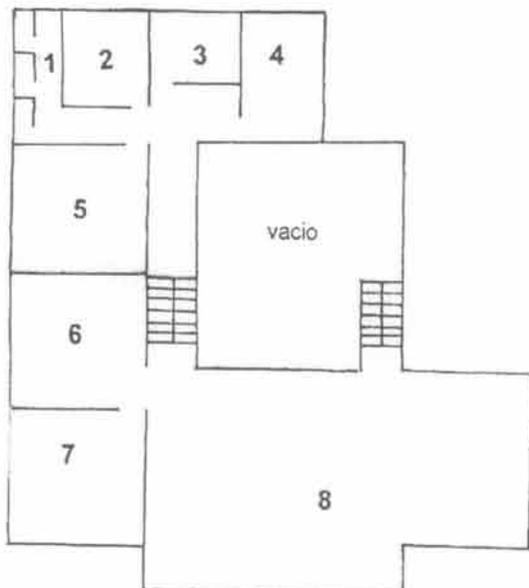


**Fotografía5. Vista Interior del edificio "A" la tercera ubicación de la biblioteca de la DEPFI.**

**(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1977)**



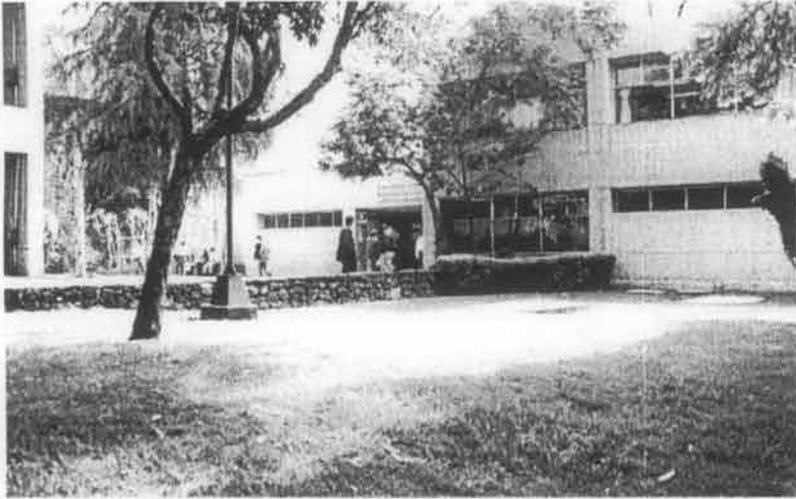
1. Acceso.
2. Mostrador.
3. Bodega.
4. Fotocopias.
5. Procesos Técnicos.
6. Colecciones Especiales.
7. Acervo General.
8. Sala de Lectura.
9. Coordinación
10. Mapoteca.
11. Servicios de Información
12. Sanitarios.
13. Sala de Lectura (Usuarios Externos).
14. Jardín Interior.



1. Cubículos de Estudio.
2. Departamento de Publicaciones Periódicas y Seriadadas.
3. Departamento de Selección y Adquisición.
4. Base de datos.
5. Sala de Usos Múltiples.
6. Sala de Lectura de la Hemeroteca.
7. Sala de Audiovisuales.
8. Acervo de la Hemeroteca

**Plano4. Edificio ex profeso para la biblioteca de la DEPMI**

(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1988)



Fotografía6. Vista Exterior del edificio Exprofeso de la biblioteca de la DEPMI.  
(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1988)



Fotografía6. Vista Interior del edificio Ex profeso de la biblioteca de la DEPMI.  
(División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería. UNAM, 1988)