



Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Filosofía y Letras  
Colegio de Bibliotecología

**Manual de procedimientos para servicios al público: el caso de la  
Biblioteca “Miguel Othón de Mendizábal”, de la Dirección de  
Etnología y Antropología Social (DEAS), del Instituto Nacional  
de Antropología e Historia**

Tesis

Que para obtener el título de  
Licenciada en Bibliotecología

Presenta

Elena Guillermina Espinosa Consejo



Director de la Tesis  
Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara

México, D.F.

2006



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.

*Quiero dedicar esta tesis que con muchas horas de esfuerzo, tiempo y afán invertí, para alcanzar un logro personal y que con todo mi amor la entrego a las personas que en diferentes momentos de mi vida me han dado su cariño, ternura, amistad, aprecio, confianza, sus consejos, su apoyo, tantas cosas, que siempre les estaré agradecida y que para mí son las más valiosas, importantes e indispensables en mi corazón:*

**Dios**

*(Que día con día me muestra su amor)*

**Mis Padres**

**Elsa**

*(La primera persona que me enseñó lo que es la entrega por amor, te estoy profundamente agradecida por todo lo que has hecho para que yo sea feliz y confía en que lo soy)*

**Carlos**

*(Por ti, sé que también estarías orgulloso de mi, porque sigo siendo muy fuerte aunque no estés aquí y un gran beso para ti que estás en el cielo)*

**Mis hermanos Elsa y Charly**

*(Mis segundos papás, no sé que haría sin sus ejemplos, consejos y cariño, gracias por tomarse el tiempo para escucharme; los quiero mucho)*

**Sebastián, Pili y Karlita**

*(Los pequeñitos que más adoro en este mundo)*

**Al padre Víctor**

*(Mi luz, siempre sabe como guiarme cuando más tinieblas veo, lo admiro por ser un hombre tan pleno de amor)*

**Abraham**

*(Desde que te vi en esa fila, mi vida cambió; hemos compartido tantos momentos, muchas alegrías y unas cuantas penas, pero siempre juntos, así hasta el final corazón)*

*Quiero agradecer principalmente:*

**A mi asesor, el Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara:**  
*por la invaluable conducción en este trabajo de investigación, gracias por siempre apoyarme y por el tiempo que me brindó*

**Al Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez, a la Lic. Blanca Estela Sánchez Luna, a la Mtra. Brenda Cabral Vargas y a la Lic. Verónica Méndez Ortiz:** *quienes tuvieron la amabilidad de revisar mi trabajo de tesis y ofrecerme sus significativas contribuciones, para enriquecer aún más este trabajo de investigación*

**Miguel Najera Pérez:** *por haber tenido tiempo para darme sus valiosas sugerencias y sobre todo tenerme esa confianza*

**A mi queridísima abuelita Mama Guille, a mis tíos y primos:** *muchas gracias familia*

**A ustedes que puedo sinceramente decirles amigos Andrés, Angélica, Eva, Fabiola, Inés, Mónica, Rebeca, y Víctor:** *gracias por estar conmigo y demostrarme su afecto en cada momento*

**A todas aquellas personas que a lo largo de mi vida, y muy afectivamente a las que en los últimos años:** *me han demostrado cariño, amistad, afecto, apoyo; que hemos reído juntos y sobre todo, que han dejado una huella positiva en mí*

# Índice

Introducción	7
<b>1. Los manuales de procedimientos</b>	
1.1 Manuales	9
1.1.1 Definición	9
1.1.2 Características y contenidos de un manual	10
1.2 ¿Qué es un manual de procedimientos?	12
1.2.1 Características, contenidos y elaboración de un manual de procedimientos	13
1.2.2 ¿Para qué nos ayuda un manual de procedimientos en una biblioteca?	18
1.2.2.1 Manual de procedimientos de servicios, en el proceso de administración del área de servicios al público	20
1.3 Diagramas de flujo	23
1.3.1 Definición, elaboración y ventajas de un diagrama de flujo	24
1.3.2 Clasificación de los diagramas de flujo	26
1.3.3 Simbología de los diagramas de flujo	30
1.4 Conclusión de capítulo	34
<b>2. Dirección de Etnología y Antropología Social</b>	
2.1 Semblanza del Instituto Nacional de Antropología e Historia	35
2.2 Semblanza histórica y panorama actual de la Dirección de Etnología y Antropología Social	38
2.3 Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal	45
2.4 Conclusión de capítulo	62

### **3. Manual de procedimientos para el área de servicios al público de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal**

3.1 Servicios	68
3.1.1 Consulta del acervo bibliográfico	69
3.1.1.1 Objetivos y normas	
3.1.1.2 Asignación del trabajo	
3.1.1.3 Descripción de los procedimientos	
3.1.1.4 Diagrama de flujo	
3.1.2 Préstamo interno	76
3.1.2.1 Objetivos y normas	
3.1.2.2 Asignación del trabajo	
3.1.2.3 Descripción de los procedimientos	
3.1.2.4 Diagrama de flujo	
3.1.3 Préstamo externo (interbibliotecario asignado por convenios)	87
3.1.3.1 Objetivos y normas	
3.1.3.2 Asignación del trabajo	
3.1.3.3 Descripción de los procedimientos	
3.1.3.4 Diagrama de flujo	
3.1.4 Consulta del acervo hemerográfico	95
3.1.4.1 Objetivos y normas	
3.1.4.2 Asignación del trabajo	
3.1.4.3 Descripción de los procedimientos	
3.1.4.4 Diagrama de flujo	
3.1.5 Informes de estadísticas de los servicios al público	101
3.1.5.1 Objetivos y normas	
3.1.5.2 Asignación del trabajo	
3.1.5.3 Descripción de los procedimientos	
3.1.5.4 Diagrama de flujo	
3.2 Formatos	105
3.2.1 Papeleta de préstamo (libros y revistas)	
3.2.2 Papeleta de préstamo y devolución y tarjeta anexa de préstamo	
3.2.3 Formato para la estadística mensual y trimestral	
3.2.4 Formato para préstamo interbibliotecario	
3.2.5 Tarjetas de kardex	
3.2.6 Libreta de registro	
3.2.7 Registro automatizado de préstamo a domicilio	
3.2.8 Oficios	
3.3 Reglamento de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal	120
Conclusiones	126
Obras consultadas	128

## Introducción

Un manual es un instrumento básico que nos permite planear, organizar, establecer y controlar los procedimientos de trabajo, documentándolos de una manera clara, sencilla y uniforme.

El ideal creo, de la mayoría de los egresados de la licenciatura en Bibliotecología, es trabajar en una biblioteca equipada con las mejores herramientas tecnológicas, una adecuada infraestructura, una administración competente y un personal eficaz. Pero en ocasiones la realidad con la que nos enfrentamos es distinta a ese ideal que buscamos.

No obstante, no hay que olvidar que se puede llegar a esta excelencia, pero para eso, se debe contar con bases sólidas en la formación de servicios bibliotecarios, para que estén al nivel de las exigencias de calidad que necesitan los usuarios, para su desarrollo laboral, cultural y de esparcimiento.

Este trabajo de investigación es una guía que sirve de instrumento auxiliar para instaurar y mejorar las acciones en el área de servicios al público de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), del Instituto Nacional de Antropología e Historia.

Un manual ayuda a simplificar, corregir y regular los servicios bibliotecarios que ya se tienen identificados, a fin de facilitar su comprensión y sus aportaciones.

Con esto, lograremos las metas de mejoras que queremos alcanzar en la administración bibliotecaria.

Para una mejor comprensión de dicho trabajo, primeramente se define y explica que es un manual y las características de contenido que se deben llevar para elaborarlo, así también se mencionan los tipos de manuales y en especial el de procedimientos; con sus características, contenidos y preparación, sobre todo, se destaca la importancia que tienen este tipo de manual de procedimiento en la biblioteca, y se cierra el primer capítulo con la aportación de los diagramas de flujo.

En el segundo capítulo se dan pautas para definir los procesos para la calidad en el servicio al público, describiendo específicamente la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, se presenta además someramente, un panorama general de la Dirección de Etnología y Antropología Social donde depende la Biblioteca y del Instituto Nacional de Antropología e Historia de la cual la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS) está subordinada.

En el tercer capítulo, se precisan los procedimientos, los objetivos y las normas dentro de estos servicios; para ejemplificar visualmente mejor el trabajo, se elaboraron diagramas de flujo para cada procedimiento; así mismo, se integraron los formatos necesarios para la realización de las diferentes actividades y finalmente fueron agregados el reglamento de la Biblioteca para fundamentar el trabajo que se lleva a cabo en el área de servicios al público.

Por último, es de esperar que este trabajo, cumpla su objetivo, que es el de haber realizado una guía de consulta y sugerencia para el personal de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal y mejorar así los servicios bibliotecarios de la misma.

# 1. Los manuales de procedimientos

## 1.1 Manuales

Dentro de toda organización, existen técnicas administrativas que manejadas con eficacia, brindan el control y la dirección de las metas y objetivos, así como también las bases del trabajo.

Este manejo encierra dos conceptos básicos, que son:

1. La realización de actividades definidas.
2. El personal que realiza las actividades.

El ideal es mantener el equilibrio entre los factores humanos y las actividades laborales, para garantizar el éxito de cada corporación.

En todo organismo o institución se encuentran tres conceptos básicos para su desarrollo:

- ✓ Funcionalidad: es el diseño del organismo en general y de todos sus componentes de manera que se satisfagan la misión que tenga encomendada.
- ✓ Funcional: que es la explicación completa y detallada de lo que corresponde hacer a cada uno de los componentes.
- ✓ Funcionamiento: será la forma coordinada como trabajarán relacionados los mencionados componentes para el cumplimiento de las labores que se les encomienda y al conjunto que integran.

Para lograr esto, son necesarios los manuales de planificación.

### 1.1.1 Definición

*- ... libro en el que se compendia en estilo conciso lo más substancial de una materia...-<sup>1</sup>*

Un manual es aquel documento que contiene información acerca de la organización, políticas y/o procedimientos de una institución; al estar concentrada en forma ordenada en un solo documento, se conocen de manera integral las operaciones y funciones.

---

<sup>1</sup> Iguíniz, Juan Bautista, *Léxico bibliográfico*, p. 193.

*...los manuales son documentos que contienen en forma ordenada todo lo referente a los tópicos de la organización de la empresa...<sup>2</sup>*

*... registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado, y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa... fuente de datos para la realización de tareas...<sup>3</sup>*

Además de plantear claramente los objetivos del organismo, deben estar redactados de una manera sencilla, directa, convincente, ilustrativa y autorizada.

Lo anterior debido a que se trata de un instrumento diseñado deliberadamente para el personal; así éste podrá adquirir el conocimiento necesario de las condiciones actuales y sobre todo de la administración que es clave primordial. Será un auxiliar para el control de los esfuerzos y actividades de los empleados.

### **1.1.2 Características y contenidos de un manual**

Una de las características de un manual es la capacidad que tiene para difundir los objetivos de la institución. Ya que a través de este instrumento, se le indica al personal tanto nuevo como antiguo, las instrucciones sobre las operaciones que tiene que llevar a cabo.

El contar con un manual significa eliminar errores, reducir costos y aumentar la eficacia en general entre los empleados.

Sin embargo, se puede llegar a encontrar obstáculos mínimos, pero que son necesarios destacarlos para tomarlos en cuenta. Uno sería el de limitar la iniciativa que pudiera surgir del trabajador cuando desarrolla su actividad, esto es debido a encontrarse laborando en algo que ya se ha establecido previamente.

Aunque los beneficios siempre serán mayores que lo que se pudiera perder al no contar con un manual.

La distribución, el establecimiento y la reproducción de un manual implican un costo extra para la institución. Además de que se requerirá de una constante revisión y actualización del contenido.

En cuanto al ordenamiento, revisión, actualización o creación de los manuales se recomienda realizarlo bajo un comité - *...que debe ser no menor de cinco miembros ni mayor de quince... tomando en consideración su formación, sus estudios realizados en planteles idóneos y la variedad de cargos, empleos y comisiones que hayan desempeñado...<sup>4</sup>* y sobre todo es importante que además de estas características

---

<sup>2</sup> Munich Galindo, Lourdes; García Martínez, José, *Fundamentos de administración*, p. 135.

<sup>3</sup> Terry, George R., *Administración y control de oficinas*, p. 465.

<sup>4</sup> Guerrero, Marco Antonio, *Guía para la elaboración o actualización de reglamentos y manuales*, p. 11.

mencionadas, sea tomado en cuenta como requisito importante la creatividad de las personas integrantes, así como que sepan trabajar en equipo con eficiencia y sean susceptibles a ser dirigidos y motivados.

Las tareas encomendadas al comité se pueden dividir en tres labores que llevarán a cabo:

- ✓ *Que la directiva consista en actualizar o poner al día un manual.*
- ✓ *Que la orden implique crear algo que no ha existido hasta la fecha, pero que por circunstancias actuales se haga necesario para resolver problemas presentes y futuros.*
- ✓ *Que se trate de revisar para su valoración y posible aceptación y puesta en vigor, algún proyecto de documento diseñado y propuesto a las autoridades superiores por alguien, como iniciativa.*<sup>5</sup>

En el caso de la creación y la revisión se debe de llevar a cabo un examen a fondo del tema de que se trate, porque en ocasiones aparecen antecedentes que ya tenían soluciones a problemas semejantes a los que se han planteado.

Los contenidos del manual que se elaborará, deben plantearse bien, de manera que sea completo, sin dejar lagunas, y que abarque la totalidad de los temas a que se refiere. Y en su actualización, se concentrará en mejorar detalles de lenguaje y en resolver problemas que se han venido presentando.

Cuando llegara a ocurrir que en ciertos casos salgan a la luz errores de tipo de forma y contenido, lo más indicado será en este caso, la planeación de una nueva estructura del documento, redactándolo de principio a fin. En esto tenemos que tener cuidado con lo siguiente: - *...es una actitud torpe y causa perjuicio cambiar por cambiar sin que exista la necesidad de hacerlo...* -<sup>6</sup>

En cuanto al contenido se refiere, no hay que dejar de lado que no existen formatos generalizados para los manuales de procedimientos; sin embargo, si hay puntos indispensables que éstos deben contener: estar unificados en redacción y estilo, ilustraciones y tamaño para facilitar la localización de los temas.

Todo manual debe contar con:

- ✓ Un orden lógico en cuanto a la secuencia de la información.
- ✓ Se empleará un lenguaje inteligible para todos y no solamente para aquellos que dominen determinadas materias, excepto cuando el manual requiera ser muy técnico en sus elementos para un uso específico y exclusivo.
- ✓ Cada apartado se encontrará separado, se recomienda que cada hoja tenga una ceja con el nombre del apartado y este de manera escalonada.
- ✓ No se mezclaran disposiciones de diferente orden de asunto en cada apartado.

---

<sup>5</sup> Guerrero, Op. cit., p. 19 y 20.

<sup>6</sup> Guerrero, Ibidem, p. 33.

- ✓ Todo manual tendrá que pasar por la aprobación del jefe de la entidad y de las autoridades correspondientes de las cuales dependa directamente para su aprobación.
- ✓ Se debe llevar un control para la revisión y la actualización del manual. Cada reajuste debe ser registrado para cumplimiento del propósito fundamental de la utilidad de un manual.

## 1.2 ¿Qué es un manual de procedimientos?

En el punto mencionado con anterioridad se definió lo que es un manual, y ahora se considerará pertinente que, antes de especificar qué es un manual de procedimientos, precisemos el significado de la palabra.

- *Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones conectadas entre sí...<sup>7</sup>* Dentro de un procedimiento se encuentran involucradas acciones, tareas, tiempos de elaboración, métodos, recursos materiales y tecnológicos que lleva a cabo el personal para el control y la eficacia de las rutinas. El tener por escrito los procedimientos, permite vislumbrar el desempeño, omisiones y faltas de los trabajadores, así como contar con acceso a la información de las labores y desempeño de todos los puestos dentro de la corporación.

Un procedimiento se caracteriza por lo siguiente:

- ✓ *Cada uno de los actos combinados conservan íntegra su individualidad.*
- ✓ *En los procedimientos, todos los actos están encaminados a producir un efecto.*
- ✓ *Los actos están vinculados casualmente entre sí, de tal modo que cada uno supone al anterior y el último supone al grupo entero... una combinación de actos cuyos efectos están vinculados entre sí con la finalidad de conseguir una acertada o válida decisión... los actos en que se divide un procedimiento puede clasificarse en esenciales o no esenciales.<sup>8</sup>*

Toda organización se ve obligada a tomar una serie de decisiones con respecto al futuro. Una programación resultará muy útil a la hora de tomar medidas cruciales para el desarrollo y desempeño de la institución.

Un manual de procedimientos simplemente será un instrumento administrativo auxiliar, en el que se establecerán rutas metódicas y lógicas para los pasos a seguir en la ejecución de un plan determinado de trabajo dentro de la programación de todo un departamento con - *... normas claras, concisas, precisas y útiles para la solución del problema que se trate...<sup>9</sup>*

<sup>7</sup> México. Coordinación General de Estudios Administrativos. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, p. 10.

<sup>8</sup> González Pérez, Jesús, *Manual de procedimiento administrativo*, p. 73.

<sup>9</sup> Guerrero, Op. cit., p. 12.

Éste está considerado como un medio fundamental para facilitar la comunicación, la coordinación, la dirección y finalmente la evaluación entre las unidades y/o departamentos que integran a la institución.

En los manuales de procedimientos se describe de manera metódica, el funcionamiento y las instrucciones del departamento. Además de que delimitarán las tareas, las actividades y las responsabilidades de los que trabajan en un área determinada, *...permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución...*<sup>10</sup>

Capacitarán y adiestrarán al personal, por su descripción detallada al ejecutar el quehacer cotidiano que se lleva a cabo.

Los manuales de procedimientos contendrán además de los pasos a seguir para la ejecución del trabajo, diagramas, cuadros y dibujos que harán que los datos sean comprendidos con mayor claridad y serán una fuente de consulta y un medio de formación.

### **1.2.1 Características, contenidos y elaboración de un manual de procedimientos**

Todo manual de procedimiento, nos proporciona un ahorro de tiempo en la ejecución de cada una de las rutinas al indicar lo que cada integrante debe de hacer y como lo debe de llevar a cabo, para así tener el mínimo de errores en los resultados de trabajo.

Da a conocer una visión general en la que opera la organización. Además de lo ya mencionado con anterioridad, marcará y establecerá responsabilidades, orientará al personal y mejorará los métodos y procedimientos de trabajo.

Aunque no existe una uniformidad en cuanto al contenido se refiere por variar en los objetivos y propósitos de cada organismo, en general en cuanto a su diseño, manejo y control se describe, tendrá que contar con:

- ✓ *Carátula.*
- ✓ *Portada.*
- ✓ *Índice o Contenido.*
- ✓ *Introducción.*
- ✓ *Objetivos y antecedentes del manual.*
- ✓ *Cada sección debe llevar la fecha en que se termine y/o corrija, se emita y quede vigente.*
- ✓ *Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.*
- ✓ *Instrucciones para su comprensión.*
- ✓ *Tener una redacción clara, concisa y ordenada.*
- ✓ *Complementarse con gráficas para su mayor entendimiento.*<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, Op. cit., p. 9.

<sup>11</sup> Ávila Robles, Ismael, *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 Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM*, p. 18.

La carátula es la fachada del documento y comprende para la identificación del documento los siguientes elementos: el nombre oficial de la dependencia, su logotipo, el título del manual que tenga relación con su contenido y el nombre del área responsable de la aplicación de los procedimientos y de su integración, distribución y actualización.

En la primera hoja del manual se encuentra la portada, donde se registrará en forma ordenada, nuevamente el nombre de la institución, logotipo oficial, el título del manual, el nombre del área responsable y si es diferente a ella, se anotará el nombre del área que fue responsable de la integración, distribución y actualización, lugar y fecha de elaboración y lugar y fecha de revisión, en su caso.

En el índice se registrará de forma ordenada, sintética y sucesiva los capítulos principales que comprende el manual. Y en la introducción se explicará de forma breve pero concisa el objetivo, su uso, estructura del documento *¿quién?*, *¿cómo?* y *¿cuándo?* se realizarán las revisiones y actualizaciones pertinentes y opcionalmente incluir una recomendación y autorización del titular en el manual.

También contendrá la introducción una explicación de la estructura del manual, ésta tiene que ser escrita claramente, precisando los objetivos que se quieren llegar a alcanzar, así como también recalcar las personas o grupos involucrados en su elaboración, a quién se destinará y como se utilizará. Por último, y no menos importante, se expondrá *¿cuándo y quien efectuará las revisiones y actualizaciones?*

Cuando se van describiendo los procedimientos a lo largo del cuerpo del manual, se recomienda que se represente gráficamente en diagramas los procedimientos, si se requiere, es conveniente anexar los formatos impresos que se utilizan para realizar el trabajo.

En cuanto a la presentación se refiere, se recomienda:

- ✓ *Utilizar formatos de hojas intercambiables, a fin de facilitar su revisión y actualización.*
- ✓ *Utilizar formatos de 28 x 21 cm. (tamaño carta). A las gráficas que por necesidad dimensional sobrepasen el tamaño citado en el punto anterior se les procurará aplicar dobles hasta lograr el tamaño carta.*
- ✓ *Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.*
- ✓ *Procurar que las secciones o capítulos del Manual queden separados por divisiones, las cuales presenten pestañas impresas con el nombre de cada sección impresa.*<sup>12</sup>

**El primer paso para realizar un manual de procedimientos es emprender un estudio que garantice que la aplicación de los procedimientos corresponda a la realidad. Por medio de la recopilación de datos, de su integración y del análisis de la información para así posteriormente estructurar, diseñar o modificar los procesos que operan en la institución.**

---

<sup>12</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, Op. cit., p. 25.

Para alcanzar las metas deseadas en la planeación de la estrategia a seguir en la recopilación de datos se debe tener claramente los objetivos - *Cuando se investiga un procedimiento o procedimientos, ya sea para implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es necesario, establecer claramente los objetivos...*<sup>13</sup>

También es importante tener la visión integral de las tareas que se ejecutan en el área, para esto podemos apoyarnos en un inventario general de las labores que se ejecutan de principio a fin de un departamento.

**Ahora bien, para empezar a recopilar los datos, nos apoyaremos en las siguientes herramientas:**

- ✓ La observación directa.
- ✓ Encuestas.
- ✓ La investigación documental.

En la observación directa se propone prestar atención en el trabajo en las oficinas donde se labora, su ambiente, ver como se distribuye el espacio, percatarse del mobiliario con que se cuenta, cómo es que fluyen los procedimientos, si existe ruido que pudiera molestar en las labores del trabajador, así como verificar la iluminación, la ventilación, y en general detectar todas aquellas acciones que brinden apoyo, o en su defecto, obstaculicen las labores del personal.

La encuesta significa tener un contacto directo con el trabajador, y esto implica analizar sus actitudes además de tener en cuenta su opinión y comentarios, que apoyan más, porque que son los que rutinariamente realizan las labores establecidas, nos comparten su limitaciones y opiniones con respecto a lo que se encuentra en los documentos oficiales, si responden o no a la realidad operativa.

Comprende además la elaboración de entrevistas en base a una guía de preguntas elaboradas con anticipación, por escrito, predefinidas, en secuencia y separadas por capítulos. Una entrevista se puede llevar acabo individual o grupal tanto a funcionarios como a empleados.

Por otra parte el cuestionario que se realice para el estudio, debe de contener datos generales como son:

- ✓ Nombre del servicio.
- ✓ Descripción del servicio.
- ✓ Horario de atención.
- ✓ Tiempo empleado para elaborar sus tareas.
- ✓ Requisitos y/o documentos que se necesiten.
  
- ✓ Trámites a seguir por el personal externo.
- ✓ Obligaciones de los usuarios.
- ✓ Sanciones que se le imparten a las personas por infringir las políticas de la institución.

---

<sup>13</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, Op. cit., p. 13.

Tanto la encuesta como la observación directa nos ofrecen una idea real de las condiciones, medios y personal que maneja los procedimientos.

En la investigación documental podemos adquirir información cuando recurrimos a los archivos de la empresa, como son los reglamentos, decretos, oficios, acuerdos, circulares internas, manuales administrativos, órdenes, registros contables, actas de reuniones y leyes. Como son documentos oficiales obtenemos datos sobre procedimientos de trabajo.

**El segundo paso consiste en la integración de la información que se recopiló, en este punto es necesario que se ordenen y sistematicen los datos. Para facilitar el análisis se divide la información en los antecedentes y la situación actual.**

*...a los antecedentes se tomará en cuenta tanto la reglamentación jurídico – administrativa que ha regulado la realización del trabajo, como los puestos que lo han venido ejecutando y supervisando; así mismo habrá de tenerse presente el impacto de las actividades sobre otras instituciones o unidades administrativas, para así poder determinar si continúa siendo válida la forma en que se realiza el trabajo...-<sup>14</sup>* en estos antecedentes se requiere que se tome en cuenta que impacto, desarrollo y resultados a conseguido la institución en cuanto a su estructura.

En la situación actual de la empresa se analiza:

- ✓ Objetivos: en donde el procedimiento apoyará para el cumplimiento del mismo.
- ✓ Estructura orgánica.
- ✓ Normas y políticas administrativas: que básicamente son lineamientos que regulan las acciones que responden a las necesidades de la institución, y que tienen que venir por escrito para que sean conocidos por los empleados y altos mandos.

**Posteriormente de que se haya integrado la información, el siguiente paso es el análisis de la misma. Para ello es conveniente hacerse una serie de preguntas como: ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? se realiza o ejecuta este trabajo.**

Al responder *¿qué trabajo se esta realizando?*, se delibera sobre el tipo de tareas que se realizan en un área determinada de la organización y los resultados que se obtienen de ésta.

*¿Quién lo hace?*, trata del factor humano, ya sea individualmente o en grupo y de sus aptitudes al realizar un trabajo en específico y las relaciones que existen con los compañeros.

---

<sup>14</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, Op. cit., p. 17.

Los métodos y técnicas para llevar a cabo el trabajo y la manera en que se realiza, así como los instrumentos y equipos con los que se complementa el desarrollo de las tareas, se obtiene con la pregunta: *¿cómo se hace?*

*¿Cuándo se hace?*, describe la secuencia del trabajo, los horarios y los tiempos requeridos para realizar una tarea.

Así también saber *¿dónde se hace?*, dará el panorama de las oficinas, su ubicación, su distribución y su funcionalidad.

Finalmente, al cuestionarse sobre *¿por qué se hace?*, se buscará la justificación de la existencia de ese trabajo y de su procedimiento, así se determinará si vale la pena que se siga desarrollando alguno de estas labores.

Cuando ya se ha recabado la información, se integró y analizó, se puede proceder a graficar los procedimientos para una mayor comprensión de los resultados.

Inmediatamente de que se han graficado los procedimientos, se estudian para determinar si el objetivo está claramente definido o necesita que se cambie, y si lo conoce el personal. De esta manera se podrán establecer políticas a fin de facilitar el buen desempeño de las labores y los responsables de su ejecución *—...qué hacer o a qué normas hay que ceñirse...—*<sup>15</sup>

Al simplificar los procedimientos se anulan las tareas innecesarias, que lejos de controlar de una manera adecuada las operaciones, solo se vuelven más lentas y tediosas al asignar a varios funcionarios un solo documento o tratar de regular a través de diversos números de registro el uso de formas.

Al realizarse todo este trabajo se tiene que reconocer y considerar con respeto, la doctrina que rige, y que forma parte de la vida en la institución, sus usos, comportamientos, normas de conducta y costumbres, que son leyes no escritas pero que indican: *¿qué hacer?*, *¿cuándo y cómo hacerlo?* y que dan solución de primera instancia; sin embargo, en algunas ocasiones pueden llegar a ser amorales, injustas, corrupciones impuestas con fines de lucro, y que dichas prácticas deben de ser prohibidas y sancionadas de manera rotunda.

También es primordial que las expresiones empleadas en el manual sean absolutamente claras, completas, precisas y breves. Se tendrá que cuidar la puntuación, para evitar los errores de interpretación que surgieran de la lectura y recordar que en general la claridad del documento es elemental para su comprensión e interpretación.

## **1.2.2 ¿Para qué nos ayuda un manual de procedimientos en una biblioteca?**

---

<sup>15</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*, Op. cit., p. 23.

En toda biblioteca se llegan a tomar decisiones respecto a su futuro, una buena planificación desembocará en un alto nivel de calidad en sus servicios, porque:

- ✓ Ayuda a identificar opciones y posibilidades.
- ✓ Guía los servicios.
- ✓ Elabora programas, servicios y actividades tomando en cuenta las necesidades de sus usuarios.
- ✓ Distribuye sus recursos.
- ✓ Y lo más significativo, se vuelve un centro eficiente y efectivo.

El contar con un manual tiende a la ordenación, puesto que se conocen las políticas, funciones y criterios de evaluación, estar al tanto de la variedad y especialización de servicios que ofrece, el tipo de usuario y su colección; y ayudan a restar los perjuicios por cambios de personal o de nuevo ingreso.

El personal contará con un panorama sobre el comienzo, la evolución y los logros de su institución, ayudándolo a sentirse más propio y útil para el buen funcionamiento de la misma.

Como son vastas las áreas dentro de una biblioteca, así lo son los tipos de manuales de procedimiento, así que se pueden clasificar:

- ✓ *Por su contenido.*
- ✓ *Por su función.*
- ✓ *Por su campo de aplicación.*<sup>16</sup>

Por su contenido, se encuentran los:

- ✓ Manuales generales de procedimientos, este tipo de guías nos proporcionan un panorama de las actividades que se realizan en la biblioteca, indicando cada uno de todos los trabajos que se llevan a cabo, además de mostrar su estructura y señalar puestos y relaciones que entre ellos concurren.
- ✓ Los manuales departamentales de procedimientos, muestran las acciones que se desarrollan en un área menor, como son los departamentos de la biblioteca; por ejemplo el área de servicios o procesos técnicos. Se señalan en este tipo de trabajos, los procedimientos a seguir de forma precisa en la que se realiza el trabajo, describiendo en una secuencia lógica las distintas operaciones de que está compuesto el proceso, especificando *¿quién?*, *¿cómo?*, *¿cuándo?*, *¿dónde?* y *¿para que?* se efectúan dichas actividades.
- ✓ Los manuales particulares o individuales de procedimientos: esta clase de manual describe una sola actividad.

---

<sup>16</sup> Guzmán Vera, Rosa María, *Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de servicios al público, en la Biblioteca "Ricardo Monges López" de la Facultad de Ciencias*, p. 15.

Por su función encontramos:

- ✓ Los manuales de selección y/o adquisición: estos manuales proporcionarán al personal encargado, información para la selección y adquisición del material, así como las políticas y procedimientos que regulan al departamento.
- ✓ Los manuales de catalogación y/o clasificación: su contenido se basará en las políticas y procedimientos para la catalogación, reglas que se utilizarán, tipos de catálogos que se emplearán, sistemas de clasificación que manejarán.
- ✓ Los manuales de servicios al público: encontraremos en este caso, las políticas, los procedimientos y sistemas para las actividades de préstamo, consulta, fotocopiado, etc.
- ✓ Manuales de otras funciones: podríamos incluir actividades que requieren de un manual específico y detallado para donación y canje, el registro de publicaciones periódicas o para el mantenimiento de los catálogos.
- ✓ Finalmente los manuales de usuario: son importantes como guía que contendrán la información básica e indispensable para que el individuo haga uso de la biblioteca de manera adecuada, que conozca las áreas, sus secciones y reglamentos, los servicios y horarios, requisitos, sus derechos y obligaciones dentro del recinto, entre otros aspectos.

Por su campo de aplicación encontramos:

- ✓ Los manuales de técnicas bibliotecarias, como fuente básica de referencia para las bibliotecas, se encontrarán los métodos aplicados a actividades determinadas.

Recapitulando, un Manual de Procedimientos nos ayudará a:

- ✓ Unificar.
- ✓ Controlar.
- ✓ Simplificar tareas.
- ✓ Facilitar la evaluación del trabajo y mejoramiento de los procedimientos y métodos.
- ✓ Lograr eficiencia para nuevos trabajadores, por ser una herramienta básica para ellos.
- ✓ Indicar al personal los pasos a seguir de qué se debe hacer y cómo.
- ✓ Evitar duplicidad de funciones.
- ✓ En caso de vacante, apoyar para la selección del nuevo personal.

### **1.2.2.1 Manual de procedimientos de servicios, en el proceso de administración del área de servicios al público**

Partiendo de que en las bibliotecas se organizan libros, revistas, materiales gráficos, audiovisuales, entre otros y que por la clase de servicios que prestan pueden clasificarse en: especializadas, públicas, nacionales, particulares, escolares o universitarias; todas ellas cuentan con características generales como poseer una coordinación o áreas de procesos técnicos y de servicios al público, en este caso solo me referiré al área de servicios al público, por ser la base de la presente investigación.

Los servicios al público se consideran como aquellos pasos que presta la biblioteca para atender las demandas de los usuarios que acuden, efectuando una relación directa entre la institución, que se encuentra reflejada en cada bibliotecario o trabajador con el usuario.

El personal correspondiente, orientará, aconsejará y atenderá a las necesidades del usuario. Para poder lograr estas metas el área de servicios al público tiene tres funciones básicas, que son: el servicio para préstamo del acervo, el de servicio de consulta y el servicio de extensión.

Dentro de las tareas a realizar en el servicio de préstamo se encuentra:

- ✓ Préstamo del material, ya sea interno, para domicilio o el interbibliotecario.
- ✓ Devolución de material.
- ✓ Control y registro de usuarios.
- ✓ Intercalar y tener en buen estado el acervo.
- ✓ Mantener en orden y al día los registros para el control de préstamo.
- ✓ Actividades de difusión, como visitas guiadas.
- ✓ Y por último la elaboración de multas y la aplicación de sanciones.

Para el servicio de consulta:

- ✓ Proporcionar información sobre temas específicos que el usuario requiera.
- ✓ Elaboración de bibliografías.
- ✓ Búsquedas automatizadas.

El servicio de extensión:

- ✓ Actividades culturales o de promoción como: asesorías, bibliotecas ambulantes, conciertos, conferencias, exhibiciones.
- ✓ Promoción a los servicios bibliotecarios, por ejemplo los boletines, periódico mural, exposición del material, etc.

*- ... el personal de esta área tiene a su cargo un gran número de tareas entre las que se encuentran: localizar los materiales, devolver los fondos a sus respectivos lugares de almacenamiento, ordenar los acervos periódicamente, rutina que se hace indispensable sobre todo en las colecciones que se trabajan con libre acceso, supervisar la limpieza de los*

*materiales y del mobiliario, participar en inventarios colaborando en esta actividad con el personal encargado del catálogo topográfico, retirar de los estantes los materiales deteriorados a fin de darles el mantenimiento adecuado, suministrar otro material apropiado, cuando no se encuentra momentáneamente en la biblioteca lo solicitado, mejorar la imagen de la biblioteca mediante un servicio amistoso y eficiente a todos los usuarios sin distinción...<sup>17</sup>*

En cuanto al espacio físico, éste se encuentra dividido en el área de los catálogos, el de préstamo, la estantería, el área de consulta, las salas de lectura, la sección de fotocopiado y un sitio de vigilancia y paquetería.

Los catálogos pueden ser electrónicos o de tarjetas, proporcionan al usuario el registro del material y su ubicación.

En el área de préstamo se realizará los diferentes trámites que el usuario puede efectuar, estos son:

- ✓ Préstamo a domicilio: esta modalidad se basa en disponer del material de la biblioteca fuera de ella. Este debe de considerar tres factores indispensables: tener registrado al usuario, registro del material prestado y vencimiento y anotarlo en el archivo para posteriormente la realización de estadísticas.
- ✓ Préstamo interbibliotecario: consiste en facilitar el acervo de una biblioteca a otra.
- ✓ Préstamo en sala: permite que los usuarios de la biblioteca puedan consultar el material en las salas de lectura.
- ✓ Devolución: el usuario regresa el material a la biblioteca, conforme a la fecha de vencimiento. El bibliotecario se encargará de realizar las tareas correspondientes para descargar el material y poder enviarlo al estante para su colocación.
- ✓ Renovación: es una prolongación en el periodo de préstamo.
- ✓ Reservaciones: como usuario de la biblioteca, se tiene derecho a apartar un material.
- ✓ Sanciones: cuando ha caducado la fecha de devolución, sea maltratado o se ha hecho mal uso del material, se tiene que realizar una sanción al usuario, para que éste en un futuro, no repita la acción.

---

<sup>17</sup> Granados Xolalpa, Eleazar; Mendoza Benítez, Luz María, *Manual de información básica en bibliotecología*, p. 140.

- ✓ Constancias: se realizan como parte de trámites de titulación, reposición de credencial, entre otros.
- ✓ Cartas de agradecimiento: en este tipo de oficios, se agradece a los usuarios que donaron material a la biblioteca, fomentando así el acervo.
- ✓ Inventarios: es un control que se practica con el fin de constatar el estado de la biblioteca, de la colección y/o del espacio físico.
- ✓ Estadísticas: como en el rubro anterior, éstas describen las tareas realizadas, medir el éxito de la organización, de los servicios que presta y proveer información de los usuarios reales y potenciales; este dato proporcionan una visión sobre la atención que se ofrece y la capacidad de los lugares con que se cuenta.
- ✓ Descarte: se tiene como finalidad el contar con colecciones actualizadas, emplear eficientemente el espacio, el acervo en buen estado, adquirir mejor material, para que se proporcione servicios de calidad. *... una colección pequeña pero buena, atractiva y continuamente utilizada y actualizada, es más importante que un gran número de materiales destinados a permanecer en sus respectivos lugares de almacenamiento... para que otorguen a la biblioteca una reputación de confianza...*<sup>18</sup>
- ✓ Mantenimiento físico de la colección: ocuparse de la conservación de las colecciones, es quehacer de toda biblioteca, por eso es que se debe contar con lugares adecuados donde se encuentre depositado el material, para que estén protegidos de la humedad, sequedad excesiva, de la luz directa del sol, la entrada del polvo, de insectos, roedores, hongos y del propio ajeteo del usuario.

La estantería, como su nombre lo indica, es el conjunto de anaqueles donde se encuentra el acervo de la biblioteca y puede ser abierta, cerrada o mixta.

La sección de consulta, es un espacio donde se ofrece atención individual al usuario en la búsqueda de información. En algunos casos, ésta también se ocupa de los trámites para préstamo interbibliotecario y de la elaboración de bibliografías, que es simplemente un listado relativamente breve de documentos del fondo de la biblioteca sobre un tema en especial, que es cuidadosamente seleccionado por el bibliotecario.

El lugar donde el usuario puede consultar el material para su estudio, es el área de lectura. En ella encontraremos un espacio amplio con mesas y sillas, además de la respectiva señalización.

En toda biblioteca, algo importante con que debe contar, es un sitio donde se tenga la oportunidad de reproducir los materiales que por varios motivos, no se pueda prestar y/o salir de la misma.

---

<sup>18</sup> Granados, Op. cit., p. 164.

En el área de vigilancia se verificará, que el material que salga de la biblioteca tenga la fecha vigente.

El guardarropa o paquetería, es donde se depositarán bolsas o bultos muy grandes, para evitar el robo del material, esta sección es opcional, debido a la estructura de la biblioteca.

*- ...Para mantener la calidad de este servicio, se hace indispensable mantener una clara formulación de los deberes del personal a través de un manual de procedimientos, así como reuniones periódicas de los empleados, a fin de discutir cuestiones relacionadas con el servicio...-<sup>19</sup>*

En la elaboración de los manuales dirigidos a la organización y administración del personal, las disposiciones que se implementen son trascendentes en la vida de la institución, puesto que repercuten para bien o para mal en la disciplina, en la eficiencia y en la moral individual y colectiva.

*- ... todo individuo conozca claramente sus obligaciones y derechos, sus atribuciones y responsabilidades... objetivos de justicia, equidad y humanitarismo en todo lo que pueda afectar a la disciplina y al cumplimiento de las misiones de la empresa...-<sup>20</sup>*

Al tratar de transformar la situación y el procedimiento de los servicios al público, los principales beneficiados deben ser los usuarios, por que se buscará que reciban un trato eficiente, oportuno, y sobre todo, amable, además de información clara, concisa y que obviamente abastezcan sus necesidades de conocimientos.

Un manual para los servicios al público, al ser un documento fácil de consultar, nos proporcionará una visión de este servicio, de los requisitos y trámites que el usuario debe efectuar. Orientará e informará correcta y oportunamente.

### **1.3 Diagramas de flujo**

La representación del procedimiento mediante el diagrama de flujo, describe las operaciones de que se compone una acción en un departamento, en respuesta de los objetivos de éste.

Se apoya en una serie de metodologías, vinculadas con técnicas e instrumentos para la capacitación, actualización del personal y/o usuarios.

#### **1.3.1 Definición, elaboración y ventajas de un diagrama de flujo**

---

<sup>19</sup> Granados Op. cit., p. 140.

<sup>20</sup> Guerrero, Op. cit., p. 38.

Un diagrama es una imagen que permite visualizar el modo en que las personas desempeñan sus labores, desde su inicio hasta el fin del procedimiento; además de los formatos como documentos, registros o reportes que utilizan. Como modelo, representa esquemáticamente el fenómeno.

*- ...la actividad de crear un diagrama de flujo detallado de un proceso de trabajo que ilustre de un modo secuencial tareas y actividades...-<sup>21</sup>*

*-...un diagrama, es una representación gráfica de un hecho, actividad, situación, movimiento o una relación cualquiera, generalmente mediante símbolos convencionales...a su vez, flujo significa movimiento...-<sup>22</sup>*

Entonces, recapitulando, por la simplicidad que un diagrama puede tener, permite dar un panorama parcial o completo de las actividades involucradas en los procedimientos y/o operación de las formas a realizar de forma secuencial (*¿quién hace que?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿porqué? y ¿para qué?*), en los departamentos y áreas. Muestran además de las unidades administrativas y los puestos que intervienen el equipo que se utiliza para cada caso.

*-... proporcionan una panorámica de elementos constitutivos, tales como: Formatos (documentos, reportes, registros, su elaboración, uso y destino), Operaciones (pase de información, cálculos, revisiones, toma de decisiones, archivos, destrucción, etcétera) y Unidades organizacionales y/o personal...-<sup>23</sup>*

Al elaborar los diagramas de flujo se deben incluir los siguientes datos, que lo identifiquen:

### **Parte superior: encabezado del diagrama**

Se localiza en la sección de arriba de la hoja, indica los datos generales, que ubican a la persona en el contexto del procedimiento. Estos son:

- ✓ *En la parte superior y al centro, el nombre de la unidad administrativa a la cual corresponde el procedimiento.*
- ✓ *Inmediatamente abajo del dato anterior, el nombre completo del procedimiento.*
- ✓ *Clave, para ordenar e identificar con facilidad el procedimiento.*

### **Parte inferior:**

- ✓ *El nombre de la unidad administrativa responsable de la elaboración del diagrama.*
- ✓ *El nombre completo del puesto que ocupa la persona que autoriza el procedimiento.*
- ✓ *Fecha de elaboración.*

---

<sup>21</sup> Galloway, Dianne, *Mejora continua de procesos: cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas*, p. 15.

<sup>22</sup> Vera Smith, Fernando; Jiménez Muñoz, Esther del Rocío, *Diagramas de flujo*, p. 12.

<sup>23</sup> Vera, Op. cit., p. 13.

- ✓ *En el ángulo derecho superior o inferior, según convenga, el número de página que ocupa el diagrama dentro del manual.*<sup>24</sup>

Debido a que en un diagrama se registra lo que los empleados hacen, cada tarea debe de estar conjugada en infinitivo.

Para los cambios que se llegaran a efectuar, si son importantes, se recomienda preparar un nuevo diagrama, para sustituir al anterior.

Para elaborar un diagrama de flujo se necesita:

- ✓ *Información.*
- ✓ *Preparación del diagrama.*
- ✓ *Revisión del diagrama.*<sup>25</sup>

Para poder diseñar el diagrama de flujo, es necesario, además de recabar la información, definir el procedimiento por diagrama y el grado de detalle que tendrá. Ésta diagramación, se basará en el conocimiento de todos los formatos requeridos que se encuentran en el procedimiento, el proceso que se aplica para cada formato y las operaciones del personal que interviene.

En el diagrama se tienen que plasmar con claridad los movimientos de las operaciones, cada tarea debe contar con la adecuada simbología, para lograr que sea sencilla y legible, no dejar de utilizar los conectores, cuando las operaciones sean muy complejas, si es necesario utilizar notas aclaratorias y dentro de cada símbolo, explicar de forma concreta los procedimientos.

*...el diagrama debe diseñarse con claridad para su lectura, interpretación y comprensión sean simultáneas...además la información que presenta debe ser confiable y apegada a la realidad...-*<sup>26</sup>

Cuando se realiza la revisión, se debe de cotejar que la hoja de diagrama contenga los datos de identificación, su simbología sea la adecuada para mostrar en su totalidad el procedimiento, que se esté actualizado, que tenga una secuencia lógica y finalmente que la información contenida, esté simplificada, pero sin que esto provoque alteraciones para su comprensión.

*... la evaluación del diagrama de flujo permite saber si las operaciones del procedimiento se registran, procesan, reportan y coordinan de manera adecuada... las fallas que podrían encontrarse son que su registro de las operaciones no sea completo, correcto y oportuno, los resultados de las operaciones no se reporten de manera apropiada al personal responsable, los documentos no se controlen adecuadamente, existan formatos diferentes para una misma función, existan archivos duplicados, innecesarios o insuficientes... además de encontrar fallas ... sugerirá soluciones ... su aportación para lograr los objetivos, será completa -*<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento, Op. cit., p. 34.*

<sup>25</sup> Vera, Op. cit., p. 79.

<sup>26</sup> Vera, Ibidem, p. 84.

<sup>27</sup> Vera, Op. cit., p. 88.

Cuando se plasma la información gráficamente, las ventajas que se pueden obtener son diversas, como:

- ✓ Mostrar el curso de los documentos de trabajo, que se llevan acabo antes, y después de que es procesada la información que en ellos está contenida.
- ✓ Con el beneficio de que se encuentra ilustrada, se expresa además de la lectura, una descripción gráfica del trabajo que se realiza.
- ✓ Facilitan la lectura.
- ✓ Permiten la presentación de las interrelaciones, para comprender los elementos consecutivos del procedimiento de manera general o detallada.
- ✓ Permiten identificar rápidamente las actividades para su realización.
- ✓ Por el lenguaje sencillo, es fácil que lo comprenda todo el personal que labora en la organización y hasta en algunos casos de personal externo.
- ✓ Se pueden realizar, cómodamente las revisiones, cambios y nuevas sugerencias de los procedimientos, empleando los símbolos correspondientes, verificar si existe duplicidad de operaciones, u omisiones operativas.
- ✓ Su tiempo de elaboración es menor.
- ✓ No emplea símbolos complejos, ni requiere para hacerlos, técnicas de plantillas especiales de dibujo.
- ✓ Capacitar al nuevo personal, para ayudarle a entender con mayor rapidez los procedimientos del puesto.

### 1.3.2 Clasificación de los diagramas de flujo

El diagrama de flujo, puede presentarse vertical u horizontalmente, y por su clasificación, se basa en tres diferentes grupos, que son:

- ✓ *Por su presentación.*
- ✓ *Por su formato.*
- ✓ *Por su propósito.*<sup>28</sup>

**Por su presentación, porque los procedimientos se presentan en términos generales para resaltar determinados aspectos, se puede presentar en su mínima o máxima expresión, y se le conoce como “de bloque”, (ver figura 1).**

---

<sup>28</sup> *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento, Op. cit., p. 32.*

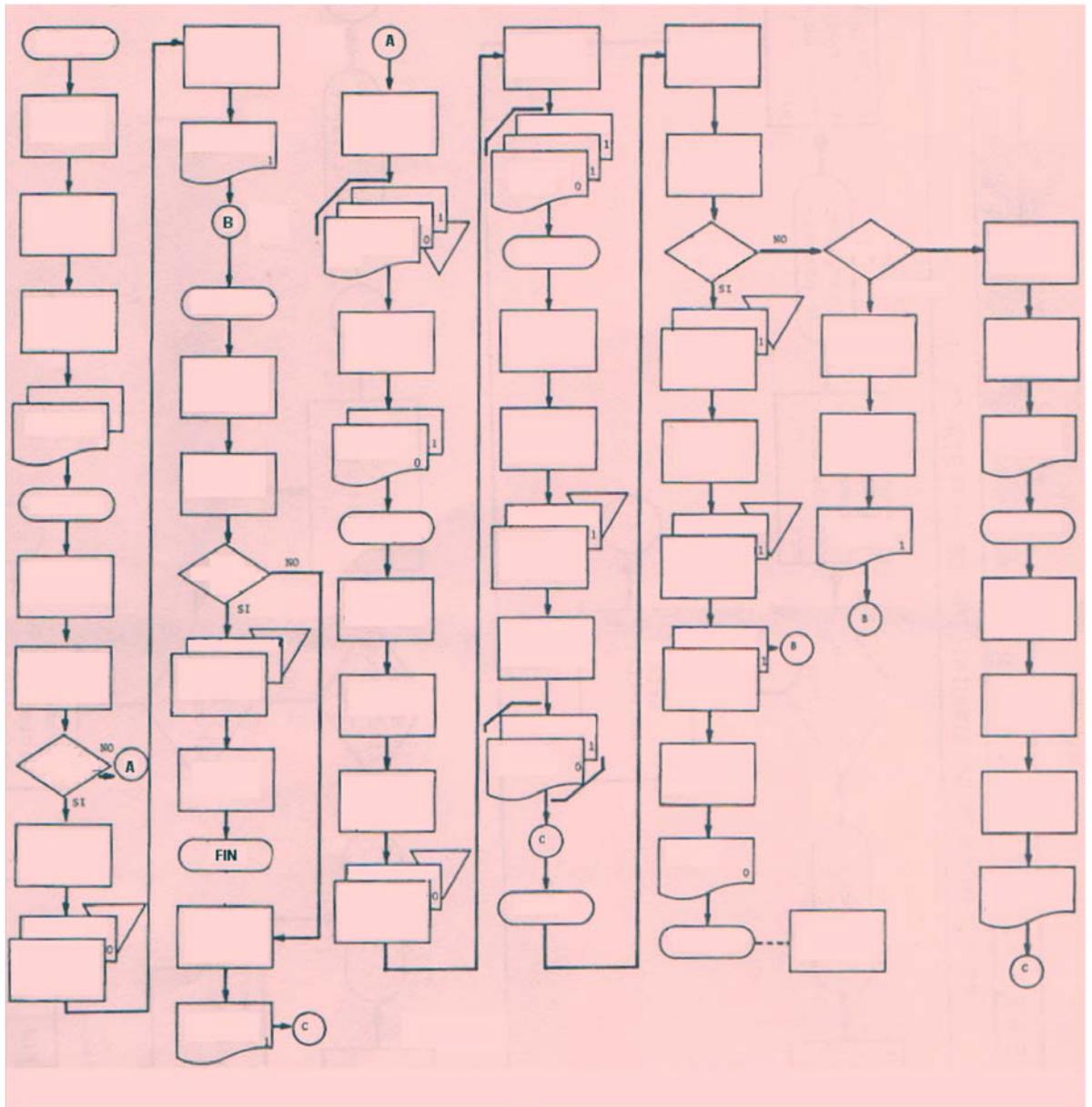


Figura 1. Diagrama de flujo de bloque

Por su formato puede ser: vertical u horizontal. En el primero, la secuencia de las operaciones va de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, (ver figura 2).

En el horizontal la secuencia de operaciones es de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, (ver figura 3).



También existe el formato conocido como columna o panorámico. Se presenta en una sola hoja la secuencia de las operaciones en su totalidad, y correspondiendo cada puesto o unidad administrativa a una sola columna, (ver figura 4).

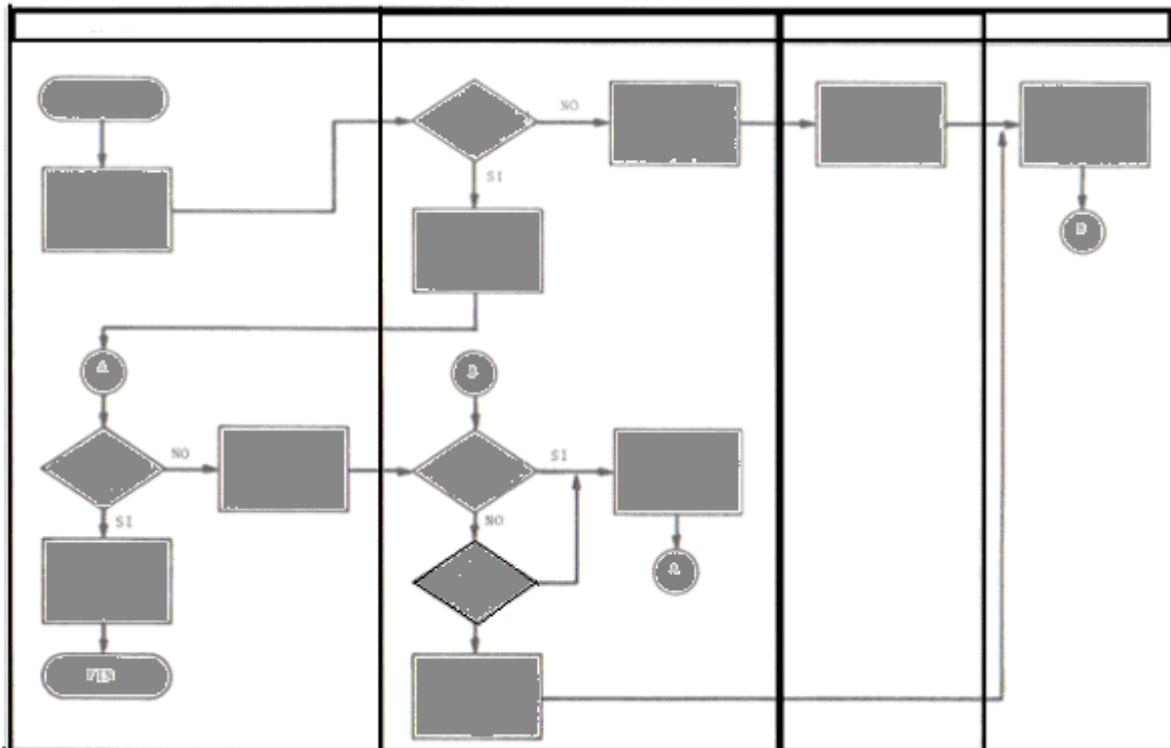


Figura 4. Diagrama de flujo columnar o panorámico

Su propósito, fundamentalmente se basará, al describir con muy pocas o ninguna descripción las operaciones.

### 1.3.3 Simbología de los diagramas de flujo

- ... los símbolos son signos o figuras con determinado significado (documento, decisión, inicio, etc.), que se interrelacionan para representar operaciones manuales o de cómputo de un procedimiento...<sup>29</sup>

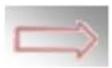
Los símbolos que se utilizan para la elaboración de los diagramas, son consistentes y claros, para la comprensión de los demás.

Existen dos normas de símbolos para la elaboración de las figuras en el diagrama de flujo; estas son la norma American Society of Mechanical Engineers (ASME) y la norma American National Standard Institute (ANSI).

La aplicación de una norma a otra o hasta su combinación, dependerá de las necesidades de satisfacción al momento de que se desarrolle la elaboración del diagrama.

A continuación se muestran los símbolos de las dos normas ASME, (ver figura 5) y ANSI, (ver figura 6), así como una tercera, que será la empleada para la graficación del diagrama de este trabajo de investigación, (ver figura 7).

**Figura 5. Norma American Society of Mechanical Engineers (ASME)<sup>30</sup>**

Simples.	
Símbolo.	Significado.
	Operación: indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección: indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte: indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera: indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente: indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.

<sup>29</sup> Vera, Op. cit., p. 21.

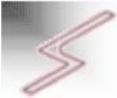
<sup>30</sup> Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento, Op. cit., p. 35.

Combinados.	
Símbolo.	Significado.
	Origen de una forma o documento: indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	Decisión o autorización de un documento: representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas: indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.
	Destrucción de un documento: indica el hecho de destruir un documento o tanto de él, o bien la existencia de un archivo muerto.

Figura 6. Norma American National Standard Institute (ANSI) <sup>31</sup>

Símbolo.	Significado.
	Terminal: indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Disparador: indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa: indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Documento: representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

<sup>31</sup> Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento, Op. cit., p. 36.

	Archivo: representa un archivo común y corriente de oficina.
	Nota aclaratoria: no forma parte del diagrama del flujo, sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
	Línea de comunicación: representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etc.
	Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Operación con teclado: representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjetas, (se utilizan en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo en el cual intervenga algún equipo de procesamiento electrónico).
	Tarjeta perforada: representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento, (se utilizan en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo en el cual intervenga algún equipo de procesamiento electrónico).
	Cinta perforada: representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento, (se utilizan en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo en el cual intervenga algún equipo de procesamiento electrónico).
	Cinta magnética: representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento, (se utilizan en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo en el cual intervenga algún equipo de procesamiento electrónico).

	<p>Teclado en línea: representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella, (se utilizan en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo en el cual intervine algún equipo de procesamiento electrónico).</p>
---	---

**Figura 7. Símbolos para el diagrama utilizados en esta investigación**

Símbolo.	Significado.
	Terminal, inicio o término: indica el principio o fin del procedimiento.
	Operación: realización de las actividades relativas al procedimiento.
	Dirección de flujo: conecta las actividades, decisiones y documentos a realizar en el procedimiento.
	Decisión: plantea una pregunta y señala la trayectoria alternativa.
	Conector de página: enlace de una página a otra, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector: vínculo de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo, poseyendo la misma letra como referencia.
	Documento: es cualquier documento que entre, se utilice, se cree o salga del procedimiento.
	Archivo: representa un archivo común y corriente de oficina, en el cual se deposita un documento o información.

Nota:

Se recomienda que cuando se dibujen los símbolos:

- ✓ No se mezclen las líneas de entrada y salida.
- ✓ No tiene que haber más de dos líneas de unión entre los símbolos para claridad del diagrama.
- ✓ Sin embargo, el único símbolo que puede tener hasta tres líneas de salida es el signo de decisión.
- ✓ La unión se representa mediante líneas rectas.
- ✓ Cada símbolo requiere uniformidad en su tamaño, para una mejor presentación. Esto no aplicará, si se requiere resaltar deliberadamente alguna situación en especial.
- ✓ El contenido del símbolo conector, se puede escribir alfabéticamente o numéricamente, recordando que debe ser iguales y escoger solo un formato.
- ✓ Cuando haya muchos conectores, se recomienda diferenciarlos con un color al símbolo de su contenido, para facilitar su localización.
- ✓ Finalmente, a la hora de la redacción del diagrama, deben ser mediante frases breves, sencillas y explicativas. Así mismo, cuando se usen iniciales, se debe asentar el significado al pie de la hoja del diagrama, esto es en el caso de las unidades administrativas.

#### **1. 4 Conclusión de capítulo**

Con lo visto en este primer apartado y analizando la parte teórica, un manual de procedimientos fungirá como una guía que contendrá información sobre el desarrollo de los procedimientos en un área específica de un organismo. Como medio de difusión para una buena administración, el personal, podrá ejercer y desempeñar sus labores con mayor eficiencia, además de encaminar sus esfuerzos y actividades, para desarrollar en este caso, servicios de calidad para el usuario.

El haber analizado sus características y los pasos para su elaboración, facilitará a cualquier grupo de trabajo que esté encargado de la elaboración de un manual, la realización de uno. Conocer la visión general en que es operado el organismo, ayuda a canalizar las actividades, que posteriormente se definirán para que el personal lleve a cabo sus tareas correspondientes.

Es así como a continuación se da paso a la observación e indagación propiamente dicha, de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal de la Dirección de Etnología y Antropología Social, del Instituto Nacional de Antropología e Historia, la cual fue tomada como prototipo para elaborar el manual de procedimientos en el área de servicios al público.



## 2. Dirección de Etnología y Antropología Social

### 2.1 Semblanza del Instituto Nacional de Antropología e Historia

Antes de comenzar a describir la situación en que se encuentra la Biblioteca “Miguel Othón de Mendizábal” además de su historia, se ubicará a la dirección de la que depende, así como la importancia que tiene ésta en cuanto a las aportaciones de investigación en el campo de la Etnología y Antropología Social para el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

El Instituto Nacional de Antropología e Historia fue concebido como un organismo con autonomía jurídica, pero dependiente de la Secretaría de Educación Pública; funge como responsable en el desarrollo de la investigación con sus diversas especialidades, aplicadas a la conservación, restauración y difusión del patrimonio arqueológico, histórico y antropológico de la nación.

Sus funciones son:

- ✓ *La exploración de las zonas arqueológicas del país.*
- ✓ *Vigilancia, conservación y restauración de monumentos arqueológicos, históricos y artísticos de la república, así como de los objetos que en dichos monumentos se encuentran.*
- ✓ *Investigaciones científicas y artísticas que interesen a la Arqueología e Historia de México, antropológicas y etnográficas, principalmente de la población indígena del país.*
- ✓ *Publicación de obras relacionadas con las materias expuestas anteriormente.*<sup>32</sup>

Es responsable de:

- ✓ *173 Sitios arqueológicos.*
- ✓ *112 Museos.*
- ✓ *Más de 80 monumentos históricos.*
- ✓ *Bibliotecas, fonotecas, fototecas, mapotecas y videotecas.*<sup>33</sup>

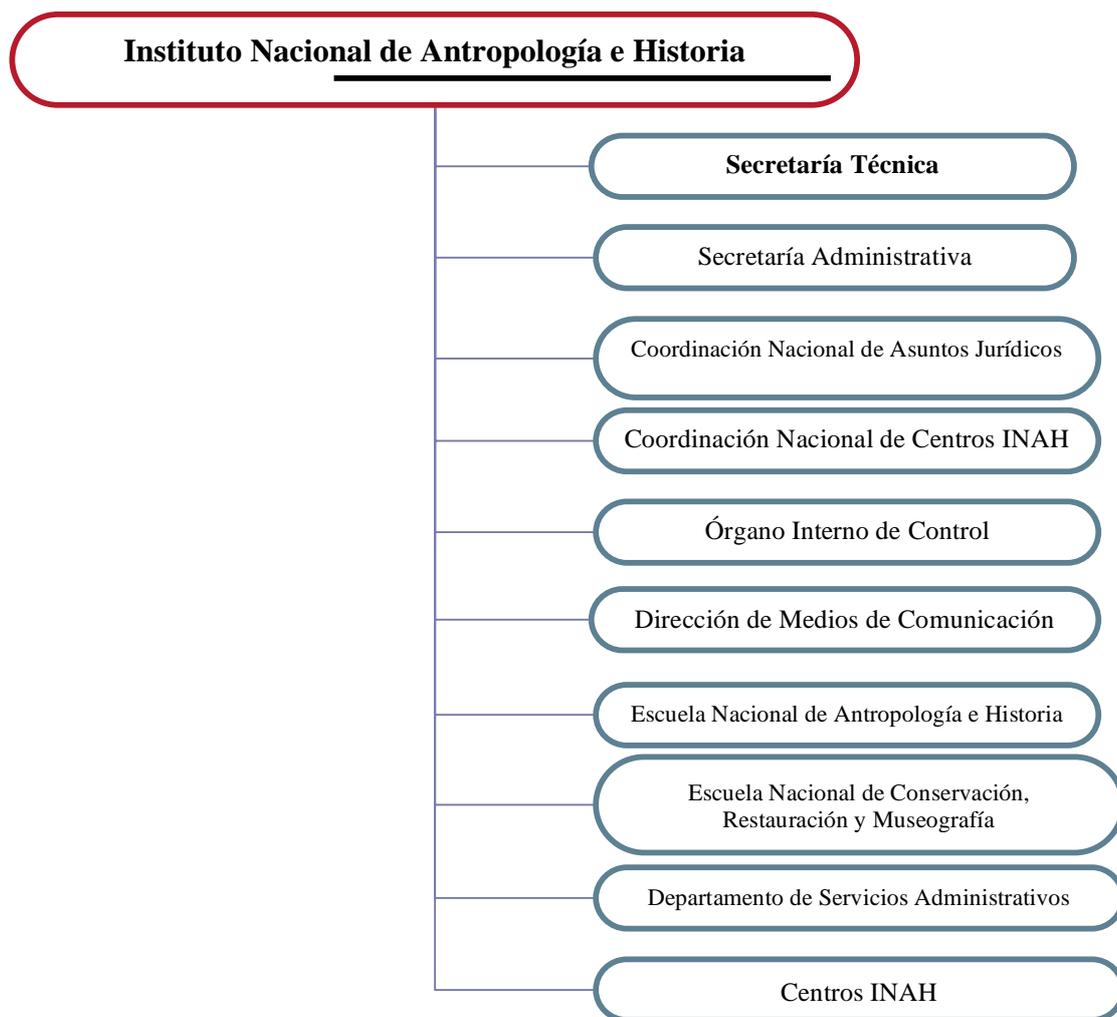
Además forma académicos en sus diferentes escuelas de licenciatura y posgrado, como la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH), con sede en el Distrito Federal y en el estado de Chihuahua; y la Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía (ENCRYM) con sede también en el Distrito Federal.

---

<sup>32</sup> *El Instituto Nacional de Antropología e Historia: funciones y labores*, p.3.

<sup>33</sup> Instituto Nacional de Antropología e Historia: *Transparencia y acceso a la información: página de transparencia del Instituto Nacional de Antropología e Historia* [en línea], Disponible en: <http://transparencia.inah.gob.mx/index.php>

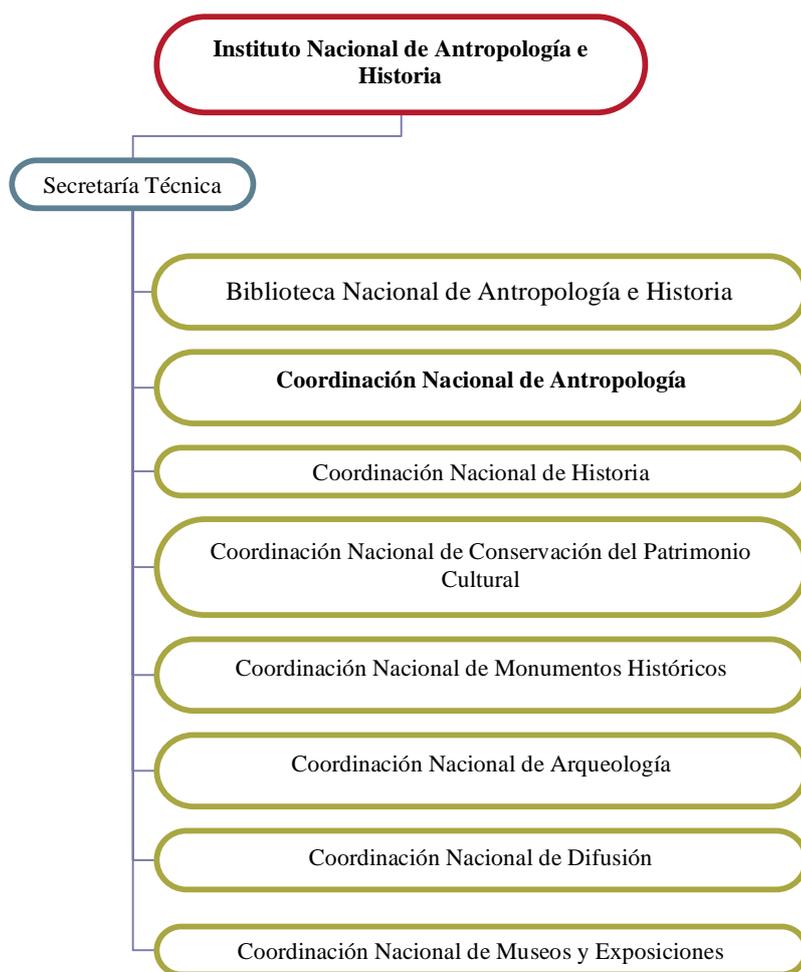
Para poder llevar a cabo sus labores, el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), se encuentra organizado en secretarías, coordinaciones nacionales, direcciones y departamentos, (ver figura 8).



**Figura 8. Estructura orgánica del Instituto Nacional de Antropología e Historia<sup>34</sup>**

<sup>34</sup> Instituto Nacional de Antropología e Historia, Op. cit. , Disponible en: <http://transparencia.inah.gob.mx/index.php?sid=142>

La Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), depende de la Coordinación Nacional de Antropología, la cual está supeditada a la Secretaría Técnica, (ver figura 9 y 10).



**Figura 9. Secretaría Técnica del Instituto Nacional de Antropología e Historia**



**Figura 10. Coordinación Nacional de Antropología, de donde depende directamente la Dirección de Etnología y Antropología Social, del Instituto Nacional de Antropología e Historia**

## **2. 2 Semblanza histórica y panorama de la Dirección de Etnología y Antropología Social**

Como mencioné en la estructura orgánica, la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), se encuentra supeditada a la Coordinación Nacional de Antropología, la cual organiza, promueve y apoya la investigación en el área de Antropología Física, Etnohistoria, Etnología, Antropología Social y Lingüística, así como además los campos Arqueológicos e Históricos, tiene la labor de apoyar a los Centros INAH, localizados en los diferentes estados de la República Mexicana y a las unidades de investigación de museos y zonas arqueológicas.

La Coordinación agrupa y relaciona a cuatro instancias de investigación, además de la Dirección de Etnología y Antropología Social a: las Direcciones de Antropología Física, a la Dirección de Etnohistoria y a la Dirección de Lingüística.

La Coordinación Nacional de Antropología aparece después de que fue fragmentada la Coordinación Nacional de Investigación (erigida en 1989), debido a que el seguimiento de los proyectos, fueron propasados poco a poco por la enorme magnitud de trabajo, a fines de 1994. Es así como aparecen: la Coordinación Nacional de Antropología y la Coordinación Nacional de Arqueología; además de que se otorga autonomía a la ya existente Dirección de Estudios Históricos.

La Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS) así como la Dirección de Antropología Física, la Dirección de Etnohistoria y la Dirección de Lingüística son más antiguas que de la Coordinación Nacional de Antropología, de la que forman parte, pero es importante recalcarla, porque es el organismo que funge como enlace entre todas estas Direcciones y con las demás áreas de investigación y Centros INAH.

Dentro de las aportaciones y funciones que tiene la Coordinación Nacional de Antropología se encuentra:

- ✓ *Apoyo destinado al seguimiento y evaluación de proyectos.*
- ✓ *Tareas de extensión académica, impulsando un diplomado sobre Análisis de la cultura, Temas indígenas y la Problemática agraria en México.*
- ✓ *Participa activamente en la organización de eventos como el Congreso Internacional de Religiones, en 1995.*
- ✓ *Reuniones nacionales de investigadores del INAH y de otras instituciones.*
- ✓ *Foros de discusión e intercambio sobre temas que interesan a la antropología.*
- ✓ *Continúa con la responsabilidad del dictamen de ponencias de los investigadores de todas las áreas y preside la Comisión Central Dictaminadora de Publicaciones*
- ✓ *Organización anual mente los certámenes de Premios INAH.*
- ✓ *Promueve y apoya proyectos colectivos en las diferentes áreas que le atañen.*<sup>35</sup>

Después de haber mostrado la organización de la que depende la Dirección de Etnología y Antropología Social, expongo a continuación su proceso histórico.

La Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), procede de una dirección llamada Dirección de Investigaciones Antropológicas (DIA), constituida en 1954. Ésta agrupaba a investigadores de varias áreas que integraban el Instituto Nacional de Antropología e Historia y que su trabajo se basaba primordialmente en el estudio de los problemas antropológicos de la población mexicana.

Es en 1972, cuando empiezan a surgir diversos centros y departamentos, naciendo el Departamento de Etnología y Antropología Social, acogiendo a la mayoría de los etnólogos y antropólogos sociales, para que con esta nueva reestructuración, se atiende mejor y de manera cabal las necesidades de investigación. Pero fue hasta 1989 que adquiere la categoría de dirección.

En sus inicios su principal objetivo era:

- ✓ Investigar la realidad sociocultural de la población del país, mediante métodos y técnicas, que sus disciplinas aportan, para buscar alternativas de solución a problemas sociales, económicos, y culturales.

Ahora, entre otros nuevos, también están:

---

<sup>35</sup> Coordinación Nacional de Antropología. *Coordinación Nacional de Antropología* [en línea], Disponible en : <http://www.inah.gob.mx/cnan/htme/cnan001.html>

- ✓ *Reconocer la necesidad de la formación científica y el estímulo a la investigación.*
- ✓ *Investigar y analizar, desde una perspectiva de la Etnología y la Antropología Social, los problemas que afectan al país bajo un enfoque regional, nacional e internacional, y difundir los conocimientos generados al respecto.*
- ✓ *Impulsar investigaciones que revaloricen la diversidad étnica y cultural de nuestro país, tendiente a establecer proyectos que contribuyan al fortalecimiento de la identidad nacional.*
- ✓ *Establecer vínculos con investigadores de otros centros del INAH e instituciones afines, así como de organismos gubernamentales y no gubernamentales, para impulsar el carácter multidisciplinario e interinstitucional de los trabajos de investigación, así como la realización de estudios integrales que contribuyan al rescate del patrimonio cultural.<sup>36</sup>*

Entre sus principios fundamentales, cabe mencionar:

- ✓ *Fomentar y difundir la investigación, así como facilitar el mejoramiento profesional de su personal, proporcionar asesorías e intercambiar experiencias.*
- ✓ *Contar con una estructura orgánica que se apoye en los principios generales de libertad de investigación y de expresión y en la participación colectiva, democrática y diferenciada de sus integrantes, en todos los niveles, en los aspectos académicos, administrativos y de gobierno.<sup>37</sup>*

Para su organización la Dirección de Etnología y Antropología Social, debe llevar a cabo las siguientes pautas:

- ✓ *Contará con una Asamblea General de Investigadores, que estará compuesta por aquellos titulares, asistentes y ayudantes de investigadores del departamento. Esta Asamblea tendrá como atribuciones y funciones: elegir, remover, sustituir o destituir, en particular o en pleno, a los miembros de la Comisión Académico-Administrativa; así como también, discutir, opinar y en caso de desacuerdo con la Comisión Académico-Administrativa proponer alternativas a las decisiones tomadas por dicha comisión.*
- ✓ *También se contará con una Comisión Académico-Administrativa, que se encontrará compuesta por tres investigadores titulares, un investigador asistente y un investigador ayudante. Los miembros serán electos por la Asamblea General de Investigadores. Las funciones de la comisión son: convocar a los coordinadores, organizar los eventos de calificación para los solicitantes a ingresar a la DEAS, nombrar las comisiones de trabajo, informar de su actuación en todos los aspectos a la Asamblea General de Investigación y diseñar y administrar el Plan General de Trabajo del*

<sup>36</sup> Coordinación Nacional de Antropología, Op. cit. , Disponible en:

<http://www.inah.gob.mx/cnan/htme/cnan001.html>

<sup>37</sup> Instituto Nacional de Antropología e Historia (México), *Cuadernos de Trabajo del Departamento de Etnología y Antropología Social*, p. 38.

*Departamento, diseñar y programar el Anteproyecto de Presupuesto con base en los recursos y atendiendo a las proposiciones de los proyectos de investigación y las recomendaciones de la asamblea; también es su tarea conocer, discutir y actuar en los aspectos administrativos, académicos y de gobierno, de acuerdo con la política general los objetivos y principios de la DEAS.*<sup>38</sup>

Es además la primera Dirección que aprobó colectivamente políticas de investigación, para desarrollar proyectos a través de seminarios de investigación.

Hoy cuenta con ocho seminarios permanentes en: Iconografía, Salud-Enfermedades, Estudios Afromexicanos, Mitos y Religión en la Antropología y el Psicoanálisis, Patrimonio Cultural, Estudios de Niños y Adolescentes, Estudios Chicanos y de Fronteras y Cultura Urbana. A partir de estos estudios se realizan anualmente foros, congresos, ciclos de conferencias, coloquios, mesas redondas, cursos, talleres nacionales e internacionales.

Así como programas de investigación en temas como: México antiguo, Patrimonio cultural e historia, Historia y ciudad, Antropología simbólica, Cuestión étnica y nacional, Chicanos y fronteras, Cambio sociocultural, Antropología médica y Estudio de niños y adolescentes.

Es así como esta Dirección, centra sus temáticas en tres grandes aspectos: la economía, la política y la cultura, pero no solamente como algo descriptivo, sino para alcanzar un análisis crítico de la realidad, para así ser capaz de dar soluciones alternativas a problemas, que logren la transformación de la sociedad.

La DEAS, a la fecha cuenta con una organización compuesta por cuarenta y seis investigadores; ésta está situada en el ex – Convento del Carmen, en San Ángel, (ver figuras 11 y 12).

---

<sup>38</sup> Cuadernos de Trabajo del Departamento de Etnología y Antropología Social, Op. cit., p. 39.

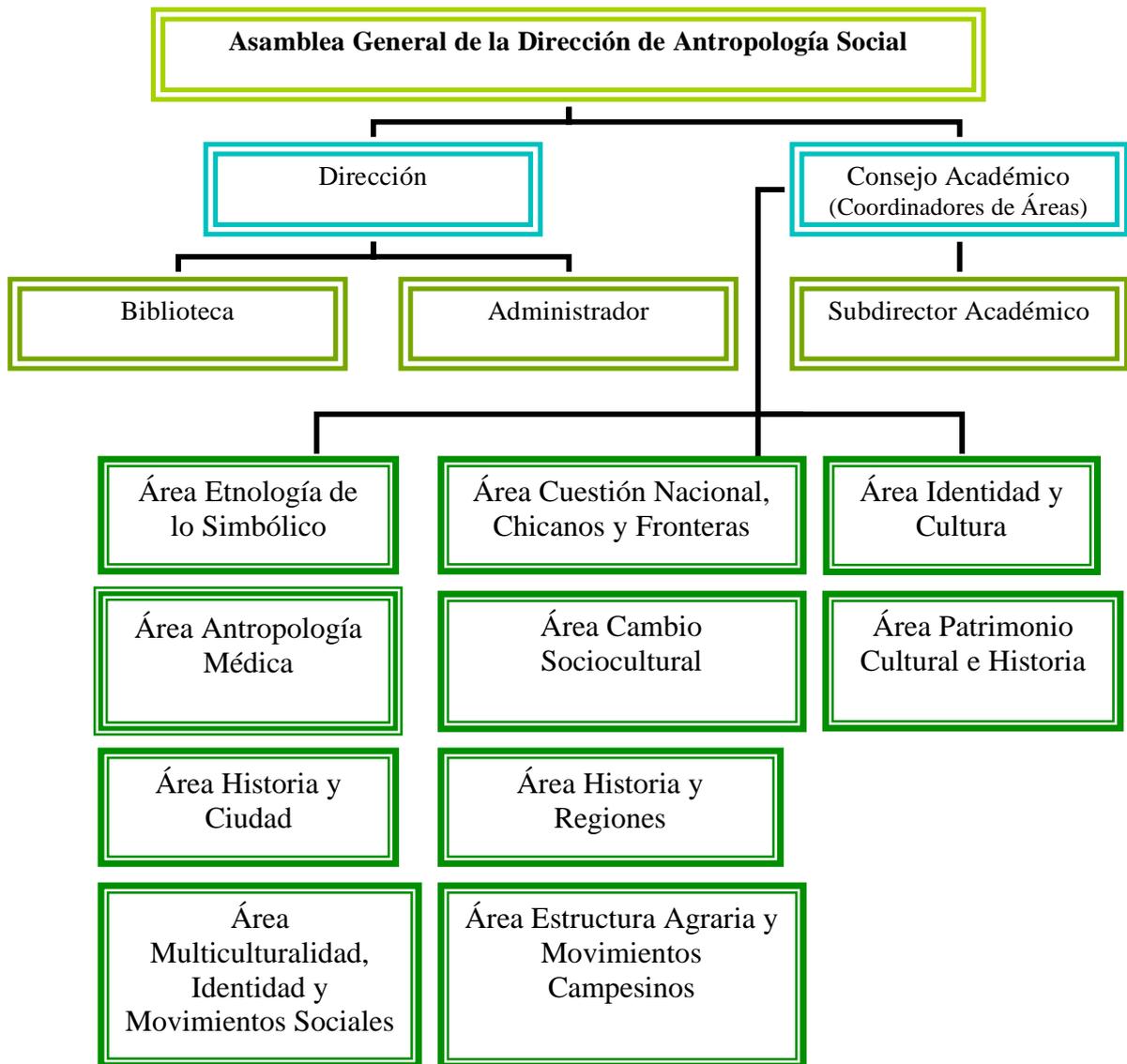


**Figura 11. Pasillos de la Dirección de Etnología y Antropología Social, del Instituto Nacional de Antropología e Historia**



**Figura 12. Fachada posterior y escalera de acceso de la Dirección de Etnología y Antropología Social, del Instituto Nacional de Antropología e Historia**

A continuación se mostrará la estructura orgánica de la Dirección de Etnología y Antropología Social, (ver figura 13).



**Figura 13. Organigrama de la Dirección de Etnología y Antropología Social**

La Asamblea General tiene un papel primordial, ya que elige y nombra a su propio director y además se reúne periódicamente para resolver los problemas internos. Está conformada por todos los trabajadores de la DEAS, tanto como investigadores y personal técnico administrativo.

El Consejo Académico coordina las diez áreas de investigación que se desarrollan en el instituto. Este Consejo está integrado solamente por los investigadores y se reúnen mensualmente.

En cuanto al Subdirector Académico, éste es elegido por la Dirección y ratificado por el Consejo Académico. Sus funciones principales son el establecimiento y fomento de relaciones con otras instituciones y organismos, tanto del INAH como particulares, para así estar en posibilidad de generar nuevos proyectos, además tiene la tarea de resolver problemas relacionados con las áreas de investigación.



**Figura 14. Área administrativa (izquierda) y  
Cubículos para investigadores (derecha)  
Dirección de Etnología y Antropología Social**



**Figura 15. Al fondo oficinas de la Dirección  
Dirección de Etnología y Antropología Social**

### 2.3 Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal

El ex – convento del Carmen o Colegio de San Ángel o Colegio de Santa Ana (nombre original), sede de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, majestuosa construcción novo hispana religiosa del siglo XVII, tiene su propia historia y vida, al igual sus fundadores los Carmelitas que desde luego sería tema para otra investigación; sin embargo por la temática de mi tesis, solo mencionaré brevemente algo de la historia del edificio, (ver figura 16).



**Figura 16. Ex – convento del Carmen. Entrada al ex - convento, ahora Museo del Carmen y cede de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS)**

Los Carmelitas empezaron su construcción en 1615, para verlo terminado hasta 1628, gracias al arquitecto y fraile de la misma congregación, Andrés de San Miguel.

Cuentan los cronistas que los terrenos del convento se extendían desde lo que hoy conocemos como avenida Universidad, cerca de la zona conocida como el Altillo, Chimalistac, hasta colindar con San Jacinto y desde la Plaza del Carmen hasta el Pedregal de San Ángel.

Lo que más llamaba la atención dentro de todo el conjunto, era la extensión y belleza del huerto, con diversas especies de árboles frutales, trece mil aproximadamente, en donde predominaban perales y duraznos.

Contaba el huerto con ermitas, y el río de la Magdalena que desviado en canales, suministraba agua al convento, por ultimo cabe destacar el acueducto de tres niveles, las cisternas, los pozos y los puentes, (ver figura 17).



**Figura 17. Huerto**

En cuanto a la estructura del convento, éste contaba como la inmensa mayoría con: un templo, portería, sala capitular, claustro, sacristía, criptas, cocina, antecocina, despensa, comedor, sala de meditación, biblioteca, tribuna patronal, coro, antecoro, celda prioral, capilla doméstica y las celdas individuales.

Hoy en día, sus espacios, tienen el quehacer de ser un resguardo cultural y un museo; y el templo, está abierto al culto recibiendo aún el nombre de Iglesia del Carmen, (ver figura 18, 19, 20 y 21).



**Figura 18. Templo del Carmen, cúpulas**



**Figura 19. Fachada del Templo**



**Figura 20. Jardín con fuente, atrio del Templo**



**Figura 21. Fuente en el patio interior del ex – convento**

Como antecedentes de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, se encuentra ubicada atrás de la nave del Templo, (ver figura 22), y a la entrada, sobre la puerta de la misma, se puede leer la sentencia: **“Ay descomuni3n de Urbano VIII contra quien llevare, aunque sea prestado, libro alguno de la librería”**, (ver figura 23).



**Figura 22. Fachada posterior de la Biblioteca Miguel Oth3n de Mendiz3bal, vista trasera de la nave del Templo**



**Figura 23. Entrada de la biblioteca (izquierda),**

**Sentencia:**

**“Ay descomuni3n de Urbano VIII contra quien llevare, aunque sea prestado, libro alguno de la librería”**

La Biblioteca pertenece actualmente a la Direcci3n de Etnología y Antropología Social. Su antiguo acervo se mantuvo completo hasta principios de este siglo, posteriormente fue resguardado por la Biblioteca Nacional de México localizada en Ciudad Universitaria y por la Biblioteca de Antropología e Historia; asimismo fueron vendidos algunos ejemplares, y su archivo de manuscritos se encuentra en la Biblioteca de la Universidad de Texas, en Austin, Tex.

Su nombre se debe al historiador, etnólogo y antropólogo Miguel Oth3n de Mendizábal, nacido en la capital de la Rep3blica Mexicana, en el a3o de 1890. Las personas que lo conocieron y en especial sus amigos, lo recuerdan como una persona adem3s de agradable, amena, culto, elocuente, con una fluidez de palabra muy peculiar.

Todo su trabajo lo dedic3 al estudio de la vida mexicana desde la 3poca precortesiana hasta los días de la revoluci3n agraria.

Su tema de inter3s siempre fueron los indígenas de México, como por los de Am3rica. Particip3 en el Congreso Indigenista de Paz en 1940, en el cual se acord3 establecer el Instituto Indigenista Interamericano, con sede en México.

Muri3 en 1945, no sin antes dejar una abundante bibliografía de sus vastos trabajos y tesis:

- ✓ Ensayo sobre las civilizaciones aborígenes americanas.
- ✓ Influencia de la sal en la distribuci3n geogr3fica de los grupos indígenas de México.
- ✓ El templo de Quetzalc3atl en Teotihuacan.
- ✓ La cronología nahoa: significaci3n astron3mica del n3mero 13.

- ✓ La poesía indígena y las canciones populares.
- ✓ La evolución de las esculturas indígenas de México y la división del trabajo.
- ✓ Los cuatro problemas fundamentales del indígena.
- ✓ Evolución del noroeste de México.
- ✓ De la prehistoria a la conquista de México.
- ✓ Don Vasco de Quiroga, primer Obispo de Michoacán.
- ✓ La demografía mexicana.
- ✓ Época colonial 1510-1810.
- ✓ Demografía colonial del siglo XVI, 1519- 1599.
- ✓ La evolución de la industria textil.
- ✓ Historia económica y social de México.
- ✓ Estudios etnográficos.
- ✓ El problema especial de las lenguas indígenas.
- ✓ Turismo y miseria.
- ✓ La estadística de las industrias y manufacturas populares.
- ✓ El problema agrario de la Laguna.
- ✓ La Universidad y los campesinos.
- ✓ Los problemas indígenas y su más urgente tratamiento.
- ✓ La minería y la metalurgia mexicanas.
- ✓ El problema agrario de México.
- ✓ Evolución histórica y social del Valle del Mezquital.
- ✓ Las artes textiles indígenas y la industria textil mexicana.
- ✓ Por el mejoramiento de la salubridad en México.

Hasta este punto de la investigación, se ha proporcionado un panorama de donde se encuentra localizada la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, de que institución depende y de donde proviene su nombre, para un mejor análisis crítico.

Se señalará a continuación la situación actual en que se encuentra organizada esta Biblioteca.

La Biblioteca está considerada como especializada, por satisfacer a un área específica del conocimiento ya que su material bibliográfico se aboca más a la antropología, historia, etnología, etnohistoria principalmente y otros; siendo su función la de proporcionar a su comunidad académica, a otros centros y al público en general material bibliográfico. Su colección esta conformada por:

<b>Descripción</b>	<b>Número de Ejemplares</b>
--------------------	-----------------------------

Libros	11, 266 (aprox.)
Códices	34
Tesis	682 (aprox.)
Material de Consulta (diccionarios, enciclopedias, atlas)	233
Material del INEGI (con 184 títulos)	3,306
<b>Total</b>	<b>15, 521 volúmenes</b>

Publicaciones Periódicas y Seriadas	6, 523
<b>Total</b>	<b>6,523</b>

Discos Compactos	51
Videocasetes	13
Discos de video digitales (DVD)	1
<b>Total</b>	<b>65</b>

Carpetas Hemerográficas del EZLN	61
<b>Total</b>	<b>61</b>

Mapas	22
<b>Total</b>	<b>22</b>

Folletos (aprox.)	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

Descripción	Número de Ejemplares
-------------	----------------------

Fondo Weitlaner	3 archiveros
Fondo Virve Phio	2 archiveros
<b>Total</b>	<b>5</b>

Cualquier material del acervo de la biblioteca es consultado tanto por los usuarios internos como los externos, a excepción de los códices, que están a disposición sólo para los investigadores.

En cuanto a su espacio físico cuenta con 188 m<sup>2</sup>, que se reparten en:

- ✓ Estantería ocupa: 107 m<sup>2</sup>
- ✓ Área para el personal: 50 m<sup>2</sup>
- ✓ Para el área de lectura: 31 m<sup>2</sup>

Dentro de las características del mobiliario con que cuenta la biblioteca, se puede subrayar lo siguiente:

- ✓ El área en donde se encuentra es ex profeso.
- ✓ Cuenta con 114 sillas, 6 mesas colectivas y 2 escritorios.
- ✓ 25 estantes.
- ✓ Tiene 3 extinguidores como mecanismos contra incendios y botes de basura.
- ✓ La iluminación es natural y artificial.
- ✓ Está equipada con 3 computadoras (con Internet): 2 para el personal y 1 para uso externo, 1 impresora, 1 fotocopidora y 1 teléfono.
- ✓ No cuenta con instalaciones sanitarias cercanas.
- ✓ Tampoco cuenta con un sistema contra robo ni contra mutilaciones, que sean adecuados.
- ✓ No existe ningún tipo de señalización para evacuaciones o temblores.
- ✓ No tiene ventilación artificial.

El área está dispuesta de la siguiente manera:

- ✓ Entrada.
- ✓ Catálogo de tarjetas, y enfrente el catálogo en línea.
- ✓ Pizarrón informativo.
- ✓ Sala de lectura, 6 mesas para 24 personas.
- ✓ Estante de nuevas adquisiciones.
- ✓ Mostrador de atención, préstamo y control.
- ✓ Estantería cerrada.
- ✓ Colección general
- ✓ Servicio de fotocopiado

El horario de servicios es:

- ✓ Usuarios internos de 9:00 AM. a 4:00 P.M. de lunes a viernes.
- ✓ Usuarios externos de 10:00 AM. a 3:00 P.M. de lunes a viernes.

En cuanto a su tipo de clasificación, adopta tanto el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, como el Library of Congress (LC).

Se cuenta con dos tipos de clasificación, debido a que el Sistema de Clasificación Decimal Dewey se implementó como una herramienta inmediata por la situación que imperaba anteriormente, por mucho tiempo no se tuvo un seguimiento profesional adecuado, ya que existen muchas inconsistencias en los volúmenes que conservan esta clasificación.

Por lo que se puede decir que el material que cuenta todavía con esta clasificación, es parte del rezago que se ha venido acumulando a lo largo de los años.

El sistema de clasificación Library of Congress (LC) se empezó a utilizar en los últimos cuatro años con la finalidad de normalizar el sistema de clasificación con la Red de Bibliotecas del Instituto Nacional de Antropología e Historia, debido a que gran parte del material bibliográfico se encuentra en las bibliotecas del Instituto.

Su tipo de catálogo es mixto, es decir, se utiliza tanto el de tarjetas como el electrónico. Su servicio es de estantería cerrada.

Como anteriormente ya se había mencionado, sus principales usuarios son los investigadores, pero también abre sus puertas a personas ajenas a la institución nacionales y extranjeras.

**Los servicios que presta al público se enfocan a:**

- ✓ Préstamo en sala.
- ✓ Préstamo a domicilio (usuarios inscritos).
- ✓ Préstamo interbibliotecario.
- ✓ Elaboración de bibliografías.
- ✓ Búsquedas automatizadas.
- ✓ Servicio de fotocopiado.



**Figura 24. Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal  
Dirección de Etnología y Antropología Social**



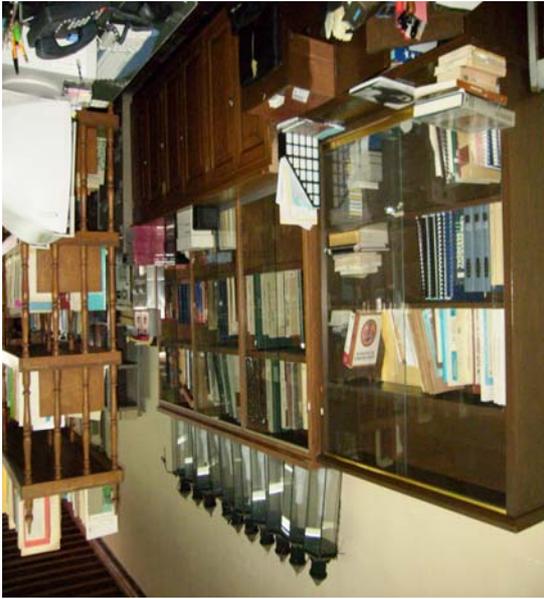
**Figura 25. Sala de lectura, estante de nuevas adquisiciones y catálogo electrónico**



**Figura 26. Catálogo de tarjetas**



**Figura 27. Kardex**



**Figura 28. Acervo**



**Figura 29. Vistas posteriores del acervo**



**Figura 30. Estanterías**

Quiero mencionar también que además de la biblioteca, la Dirección de Etnología y Antropología Social, cuenta con un Centro de documentación e información, creación del seminario permanente de estudios de chicanos y fronteras, el cual es independiente de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal y es administrado por los mismos investigadores que dirigen el seminario, (ver figura 31 y 32).



**Figura 31. Centro de documentación e información, del seminario permanente de estudios chicanos y de fronteras**

En este Centro de documentación, podemos encontrar información sobre:

- ✓ Conformación histórica de la frontera septentrional de México (S. XVI-XIX).
- ✓ La guerra de Texas.
- ✓ La guerra México-Estados Unidos (1846-1848).
- ✓ Estados Unidos y la Intervención Francesa (1862-1867).
- ✓ Tratados y relaciones diplomáticas México-Estados Unidos (S. XIX-XX).
- ✓ Estados Unidos y la revolución mexicana.
- ✓ Relaciones México-Estados Unidos (1920-1970).
- ✓ Relaciones México-Estados Unidos (1980).
- ✓ Visión de Estados Unidos sobre México (1960-1990).
- ✓ La política exterior de México (1970-1990).
- ✓ Relaciones México-Estados Unidos (1990).
- ✓ Tratado de Libre Comercio México-Estados Unidos y Canadá.
- ✓ Visión histórica de la frontera norte de México.
- ✓ Desarrollo económico e integración de la frontera México-Estados Unidos.
- ✓ Medio ambiente, salud y frontera México-Estados Unidos.
- ✓ Historia de la frontera de Baja California.
- ✓ Baja California: aspectos económicos, políticos y sociales.
- ✓ Baja California: cultura e identidad.
- ✓ Baja California Sur: geografía y economía.
- ✓ Historia de la frontera de Sonora.
- ✓ Los grupos indígenas de Sonora.
- ✓ Sonora: aspectos económicos, políticos y sociales.
- ✓ Sinaloa: aspectos económicos, políticos y sociales.
- ✓ Chihuahua: aspectos históricos, económicos, políticos y sociales.
- ✓ Coahuila aspectos históricos, económicos, políticos y sociales.
- ✓ Historia del pueblo Chicano (S. XVI-XIX).
- ✓ Origen del movimiento obrero chicano.
- ✓ Conformación de las comunidades chicanas.
- ✓ Origen del movimiento chicano (la causa).
- ✓ Política chicana.
- ✓ Educación chicana.
- ✓ Demografía chicana.
- ✓ La mujer chicana.
- ✓ Violencia contra chicanos.
- ✓ Soldados chicanos.
- ✓ Literatura chicana.
- ✓ Cine chicano.
- ✓ Cultura chicana.
- ✓ Bibliografía y publicaciones sobre chicanos.
- ✓ Salud mental en la población chicana y mexicana.
- ✓ Migración.
- ✓ Conformación histórica de los Estados Unidos (S. XVII-XIX).
- ✓ La economía esclavista (S. XVII-XIX).
- ✓ Historia del movimiento obrero estadounidense.
- ✓ El desarrollo capitalista en Estados Unidos.
- ✓ Las transnacionales norteamericanas.
- ✓ Sociedad y cultura estadounidense.

- ✓ Poder político y democracia en Estados Unidos.
- ✓ Diplomacia y política exterior Estadounidense.
- ✓ La conformación histórica de la frontera sur.
- ✓ Problemas económicos, políticos y sociales de la frontera sur.
- ✓ Chiapas.
- ✓ Yucatán.
- ✓ Publicaciones periódicas como revistas y boletines.
- ✓ Hemeroteca.
- ✓ Archivo documental sobre migración “Grossman”.
- ✓ Archivo documental sobre migración y fronteras “Cecope”
- ✓ Archivo documental la participación política de los mexicanos en Estados Unidos.
- ✓ Archivo documental los latinos frente al Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN).
- ✓ Archivo documental el conflicto en Chiapas.
- ✓ Archivo documental “Santa María”.
- ✓ Archivo gráfico “Sin Fronteras”.
- ✓ Archivo sobre la industria maquiladora.



**Figura XXXI. Centro de Documentación e Información,  
del Seminario Permanente de Estudios Chicanos y de Fronteras**

## **2. 4 Conclusión de capítulo**

La importancia que tiene el Instituto Nacional de Antropología e Historia para el resguardo y exploración de los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, la investigación científica, etc.; para nuestro país, refleja la necesidad de que cada coordinación y dirección cuenten con la adecuada infraestructura para que así cumplan con el cometido que tienen sus objetivos.

Así las bibliotecas tienen su valía, en cuestión de que proporcionan un respaldo como fuente documental, tanto para el personal que labora en el instituto como para el público que así lo requiera.

Sin embargo, en el caso de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, de la Dirección de Etnología y Antropología Social, no cumple cabalmente los objetivos para los que fue creada, por carencias de tipo económico, material, estructural y humano.

Su calidad como fuente de información es amplia, sin embargo, se podría aspirar a tener una excelencia bibliográfica.

En el aspecto humano, desafortunadamente el personal que ahí se ha desempeñado no cubría, siempre, el perfil profesional básico que se requiere.

Al no existir un plan ideal, que unificara criterios, el trabajo realizado era disperso y sin objetivos prácticos, así como también lo precario del presupuesto daba por resultado material insuficiente e inadecuado; y por falta de planeación estos pocos insumos no eran aplicados correctamente.

Por motivación a lo expuesto, se realizará una guía, que será este manual de procedimientos, que de manera concreta establezca lineamientos en un área muy específica, como es el de servicios al público, que optimice este rubro y que a raíz del mismo, se vayan desarrollando planes generales en toda la organización de la biblioteca; con el solo objetivo de que a los usuarios, en este caso los investigadores, les sea más fácil desarrollar sus trabajos al contar con herramientas adecuadas.

### 3. Manual de procedimientos para el área de servicios al público de la Biblioteca "Miguel Othón de Mendizábal"

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 1 DE X</b>

<h2>PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</h2>
--

<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Director.</b>	<b>Representantes del ... de la Dirección de Etnología y Antropología Social. Lic.</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 2 DE X</b>

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
1. Introducción	4
2. Objetivo	5
3. Área de servicios al público	6
3.1 Servicios	
3.1 .1 Consulta del acervo bibliográfico	
3.1.1.1    Objetivos y normas	7
3.1.1.2    Asignación del trabajo	9
3.1.1.3    Descripción de los procedimientos	10
3.1.1.4    Diagrama de flujo	12
3.1.2 Préstamo interno	
3.1.2.1    Objetivos y normas	14
3.1.2.2    Asignación del trabajo	16
3.1.2.3    Descripción de los procedimientos	17
3.1.2.4    Diagrama de flujo	22
3.1.3 Préstamo externo (interbibliotecario asignado por convenios)	
3.1.3.1    Objetivos y normas	25
3.1.3.2    Asignación del trabajo	27
3.1.3.3    Descripción de los procedimientos	28
3.1.3.4    Diagrama de flujo	31
3.1.4 Consulta del acervo hemerográfico	
3.1.4.1    Objetivos y normas	33
3.1.4.2    Asignación del trabajo	34
3.1.4.3    Descripción de los procedimientos	35
3.1.4.4    Diagrama de flujo	37

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 3 DE X</b>

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
3.1.5 Informes de estadísticas de los servicios al público	39
3.1.5.1    Objetivos y normas	40
3.1.5.2    Asignación del trabajo	41
3.1.5.3    Descripción de los procedimientos	42
3.1.5.4    Diagrama de flujo	42
3.2 Formatos	43
3.2.1 Papeleta de préstamo (libros y revistas)	45
3.2.2 Papeleta de préstamo y devolución y tarjeta anexa de préstamo	46
3.2.3 Formato para la estadística mensual y trimestral	47
3.2.4 Formato para préstamo interbibliotecario	49
3.2.5 Tarjetas de kardex	50
3.2.6 Libreta de registro	51
3.2.7 Registro automatizado de préstamo a domicilio	52
3.2.8 Oficios	53

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 4 DE X</b>

## Introducción

La biblioteca es un espacio para el desarrollo de la actividad intelectual de esta comunidad, siendo un punto de acceso para la información, la calidad en la prestación de servicios y la satisfacción del usuario son primordiales.

Este manual de procedimientos como recurso técnico, mostrará metódicamente los procedimientos que deben seguirse para la realización de las funciones del área de servicios al público.

Para una mayor claridad en cuanto a su manejo, se describirán los procedimientos con diagramas de flujo y se anexarán los formatos utilizados para cada procedimiento.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 5 DE X</b>

### Objetivo

Brindarle al personal de la biblioteca una guía de las operaciones que se efectúan en el área de servicios al público, a fin de que la comunidad de investigadores y trabajadores administrativos que laboran en la Dirección de Etnología y Antropología Social, lleven a cabo oportunamente sus investigaciones y tareas.

El personal conocerá las funciones que debe realizar de una manera organizada y sistemática, para así poder conducir conjuntamente los objetivos y metas de la institución.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 6 DE X</b>

## 3. ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO

### 3.1 SERVICIOS

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 7 DE X</b>

### 3.1.1 Consulta del acervo bibliográfico

#### 3.1.1.1 Objetivos y normas

Como apoyo a los proyectos que realizan los investigadores, dentro de las instalaciones, se les brindará material bibliográfico y documental que cubra sus necesidades de consulta.

A través de:

- Una selección de material bibliográfico que cubra sus diferentes líneas de investigación, antropología, etnología, historia y ramas afines.
- Acceso a investigadores, personal administrativo, técnico y manual y usuarios externos.
- Una orientación, préstamos en sala y a domicilio.
- De no contar con un material, el personal proporcionará búsquedas de información en otras bibliotecas (préstamos interbibliotecarios).

Como norma el usuario se compromete a:

- Consultar el material solamente en la sala de lectura. Incluyendo colecciones especiales y fondo reservado.
- Llenar las papeletas y documentos por cada material para su consulta, tanto usuarios internos como externos.
- Las colecciones especiales necesitarán previamente una carta, justificando su consulta y autorizada por la dirección (solamente para usuarios externos).
- El fondo reservado solo será consultado por personal de la institución.
- Se recomienda, que el usuario revise el estado físico del material que se le preste, para evitar sanciones.
- Hacer buen uso del material solicitado, no rayarlo, mutilarlo ni maltratarlo.

Como norma para el bibliotecario:

- Brindar un servicio eficiente a la comunidad de la DEAS y al público en general.
- El encargado de servicios al público, deberá mantener el acervo en óptimo estado, tanto de higiene, conservación y ordenado topográficamente.
- También se encargará de revisar antes y después de cada consulta el material, para evitar deterioro o mutilaciones.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 8 DE X</b>

### 3.1.1 Consulta del acervo bibliográfico

Como norma para el bibliotecario:

- El carácter de las multas por maltrato lo determinará el Consejo Académico, (ver art. 26 y capítulo X del Reglamento de la Biblioteca).
- Mensualmente, el bibliotecario deberá entregar la información estadística correspondiente a los préstamos y consultas, a la Subdirección de Enlace y Automatización de Bibliotecas, de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia. Así como también, un reporte trimestral para la dirección (DEAS) y finalmente, uno anual, para las estadísticas de bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública.
- Para aclarar cualquier duda, el bibliotecario se remitirá al Reglamento de la Biblioteca.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 9 DE X</b>

### **3.1.1 Consulta del acervo bibliográfico**

#### **3.1.1.2 Asignación del trabajo**

Responsable:

- Bibliotecario de servicios al público.

Destinatario:

- Usuario (investigador, trabajador administrativo, técnico, manual y externo).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 10 DE X</b>

### 3.1.1. 3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
1	Usuario interno o externo.	Consulta el catálogo automatizado y/o el de tarjetas, para adquirir el material que sea de su interés. Se dirige al mostrador.	Indefinido	
2	Bibliotecario	Recibe al usuario, y lo orienta sobre el llenado de la papeleta de préstamo, el acervo y catálogos que maneja, (si así lo requiere).	5 min.	Papeletas de préstamo (formato 4.1)
3	Usuario interno o externo	Llena la papeleta con los datos del documento seleccionado durante su búsqueda en el catálogo de tarjetas o automatizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificación del material.</li> <li>➤ Título y autor.</li> <li>➤ Datos personales como: nombre, dirección, especialidad.</li> <li>➤ Fecha.</li> <li>➤ Especificará si es maestro, investigador, estudiante, empleado u otro.</li> </ul> Y lo entrega al bibliotecario.	1 min.	Papeletas de préstamo (formato 4.1)
4	Bibliotecario	Revisa la papeleta que contenga los datos solicitados, de no ser así, la devolverá al usuario para su corrección. Una vez llenada la papeleta, el usuario esperará a que el bibliotecario busque el material solicitado y lo llame.	5 seg.	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
5	Bibliotecario	El bibliotecario, procederá a la identificación del material en los diferentes fondos bibliográficos con que cuenta la biblioteca. Al localizar el documento, revisará su estado físico.	Indefinido	Papeletas de préstamo (formato 4.1).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 11 DE X</b>

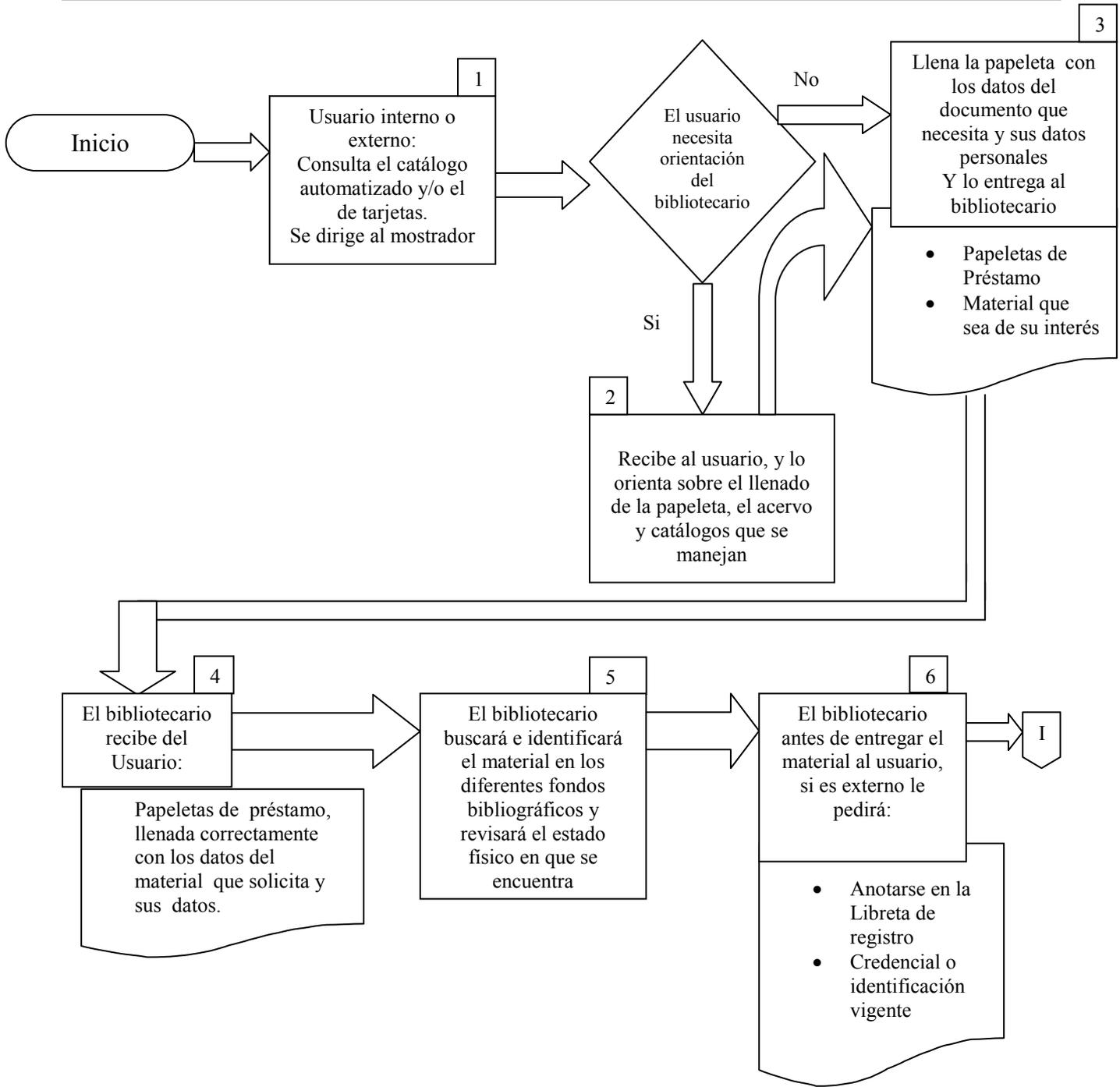
### 3.1.1. 3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
6	Bibliotecario	Llamará al usuario y le solicitará una identificación o credencial vigente. Se le pedirá también que se anote en la libreta de registro. <b>La solicitud de la credencial y el registro en la libreta es solamente para usuarios externos.</b>	5 seg.	Papeletas de préstamo (formato 4.1). Libreta de registro (formato 4.6).
7	Usuario interno o externo	Recibirá el material y revisará el estado físico en que se lo prestan. Posteriormente se dirigirá a la sala de lectura.	10 seg.	
8	Bibliotecario	Colocará en el mostrador la papeleta de préstamo, <b>(junto con la credencial si es usuario externo)</b> y esperará la devolución del material.	3 seg.	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
9	Usuario interno o externo	Para la devolución del documento, el usuario le entregará al bibliotecario en mostrador el material utilizado y solicitará su credencial.	3 seg.	
10	Bibliotecario	Recibirá el material y revisará si son las mismas condiciones en que se lo devuelven, <b>(de no ser así aplicará la sanción correspondiente, prevista anteriormente por El Consejo Académico).</b>	15 seg.	
11	Bibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sellará de “devuelto” la papeleta de préstamo. Entrega credencial al usuario externo.</li> <li>- Archivará la papeleta en la gaveta de préstamos al público, con la finalidad de así elaborar las estadísticas correspondientes. La gaveta contendrá las papeletas anuales en curso. A fin de año pasarán al archivero correspondiente.</li> <li>- Pondrá en orden topográfico los materiales, para que al término de la jornada los coloque en el lugar correspondiente en la estantería.</li> </ul>	3 seg.  5 seg.  15 min.	Papeleta de préstamo (formato 4.1).

**Fin del proceso**

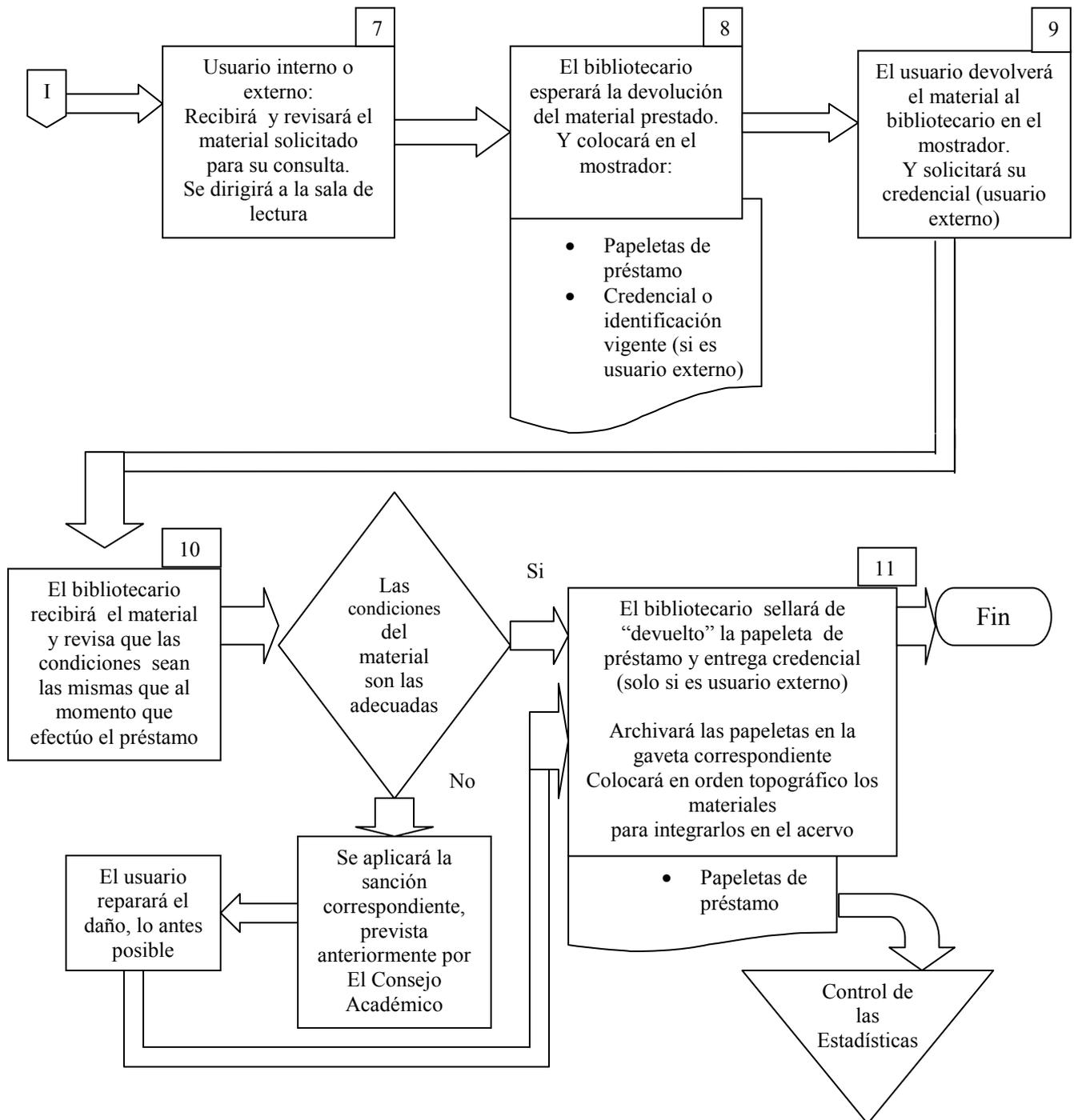
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 12 DE X</b>

**3.1.1. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 13 DE X</b>

**3.1.1. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 14 DE X</b>

### 3.1.2 Préstamo interno

#### 3.1.2.1 Objetivos y normas

En seguimiento con el apoyo a las actividades de investigación que se efectúan en la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), se les proporcionará el servicio de consulta del material fuera de las instalaciones de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal.

Como norma el usuario se compromete a:

- Hacer buen uso del material prestado, no rayarlo, mutilarlo ni maltratarlo.
- Es responsabilidad del usuario revisar el estado físico del material que solicite a préstamo.
- Llenar las papeletas y tarjetas por cada material.
- El usuario se compromete a devolver el material a tiempo.
- Si llegará a perder un documento, se responsabilizará en reponerlo, en un lapso corto.
- Solamente los investigadores tendrán acceso a cualquier tipo de colección.
- Podrá pedir prestado hasta cinco documentos.

Como norma para el bibliotecario:

- Concederá el préstamo a domicilio del material bibliográfico, solamente al personal que labora en esta institución.
- Se encargará de sancionar al usuario en caso de incumplimiento de su parte, suspendiéndole el servicio y para reanudarlo, deberá haber reparado el daño.
- La sanción por retraso en la entrega del documento, será la suspensión del préstamo (el Consejo Académico determinará el carácter de las multas, ver capítulo X del Reglamento de la Biblioteca).
- La gaveta de préstamos a domicilio deberá revisarse diariamente por el bibliotecario, con el fin de solicitarle al usuario la devolución de los materiales no entregados en el tiempo convenido.
- Revisar antes y después de cada préstamo, el estado físico del material para protegerlo de posibles mutilaciones y maltrato. Si el documento esta muy dañado, no se prestará, y se canalizará a los materiales en restauración.
- Los investigadores tendrán acceso a cualquier tipo de colección.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 15 DE X</b>

### 3.1.2 Préstamo interno

Como norma para el bibliotecario:

- El tiempo de préstamo será de dos semanas, con oportunidad de renovaciones. El número de renovaciones para los investigadores no está especificado, depende del proyecto de investigación que estén llevando a cabo, del número de ejemplares con el que se cuente y si el material es muy solicitado por otros usuarios. En caso de que se quiera delimitar, se presentará y se resolverá por el Consejo Académico.
- Para las personas inscritas en los diferentes seminarios, solo se les prestará material bibliográfico (libros), mostrando únicamente la firma de autorización por parte del investigador encargado. El tiempo de préstamo solo será de una semana y con derecho a una renovación.
- Los préstamos se renovarán, siempre y cuando, no exista otro usuario que solicite el mismo material. Se podrá realizar el resello directamente en la biblioteca y vía telefónica la primera vez, posteriormente se deberá presentar el documento en el mostrador de la biblioteca para las subsiguientes renovaciones.
- El bibliotecario se encargará de anotar las nuevas fechas de vencimiento en el formato correspondiente.
- Cuando se devuelva el material, el bibliotecario se encargará de colocar el sello “devuelto” en la fecha de vencimiento de la papeleta de préstamo y en la ficha del libro.
- Siempre se deberá de llevar un control manual y automatizado (computadora), de los préstamos a domicilio, renovación y devolución para las estadísticas.
- Para aclarar cualquier duda, el bibliotecario se remitirá al Reglamento de la Biblioteca.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 16 DE X</b>

### 3.1.2 Préstamo interno

#### 3.1.2.2 Asignación del trabajo

Responsable:

- Bibliotecario de servicios al público.

Destinatario:

- Usuario (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 17 DE X</b>

### 3.1.2.3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
1	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	<p>El usuario puede solicitar los siguientes servicios al bibliotecario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Requerir un documento para préstamo a domicilio.</li> <li>➤ Realizar una devolución.</li> <li>➤ Solicitar la renovación del material.</li> </ul> <p>En todos los casos se dirigirá al mostrador.</p>	Indefinido	
2	Bibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si el usuario pide material para préstamo a domicilio, ver paso 3.</li> <li>➤ Si el usuario devuelve un material, ver paso 4.</li> <li>➤ Si es una renovación lo que desea, ver paso 5.</li> </ul>		
3	<p>Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)</p> <p>Bibliotecario</p>	<p>3.1 Después de consultar el catálogo automatizado y el de tarjetas, llenará la papeleta de préstamo con los datos del documento que es de su interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificación del material.</li> <li>➤ Título y autor.</li> <li>➤ Datos personales como: nombre, dirección y especialidad.</li> <li>➤ Fecha.</li> <li>➤ Especificará si es maestro, investigador, estudiante, empleado u otro.</li> </ul> <p>Y lo entrega al bibliotecario.</p> <p>3.2 El bibliotecario revisará la papeleta y procederá a buscar el material.</p>	<p>Indefinido</p> <p>Indefinido</p>	<p>Papeletas de préstamo (formato 4.1).</p> <p>Papeleta de préstamo y devolución (formato 4.2).</p> <p>Tarjeta anexa de préstamos (formato 4.2).</p>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 18 DE X</b>

**3.1.2. 3 Descripción de los procedimientos**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Documento (Formatos)</b>
3	Bibliotecario	<p>3.3 Le entregará el material al usuario, (después de haber revisado su estado físico). Le indicará la fecha en que el material deberá ser devuelto a la biblioteca, sellará la papeleta de préstamo y la papeleta de préstamo y devolución (la cual se encuentra ubicada en el la cara interior de la tapa posterior del libro), con la fecha de entrega.</p> <p>3.4 Los libros poseerán una tarjeta anexa donde el usuario tendrá que anotar la fecha y su firma (esta tarjeta se colocará junto con la papeleta de préstamo).</p> <p>3.5 Colocará la (s) papeleta de préstamo junto con las tarjeta anexa en la gaveta de préstamos a domicilio (la cual se encuentra ordenada alfabéticamente por apellidos), con el fin de tener el control de los préstamos efectuados. También contará con un registro de los usuarios y sus préstamos de forma automatizada.</p>	<p>2 min.</p> <p>15 seg.</p> <p>15 seg.</p>	<p>Registro automatizado de préstamo a domicilio (formato 4.7).</p>
	<p>Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)</p>	<p>3.6 Recibe el material en préstamo y se marcha de la biblioteca.</p>	<p>10 seg.</p>	

**Fin del proceso**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 19 DE X</b>

### 3.1.2.3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
4	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)  Bibliotecario	4.1 Acude a la biblioteca para entregar el material que tenía en préstamo.	Indefinido	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
		4.2 Recibe los documento (s) para verificar las condiciones físicas en que se encuentra (n).	1 min.	Papeleta de préstamo y devolución (formato 4.2).
		4.3 Localiza la (s) papeleta de préstamo en la gaveta correspondiente y coloca el sello de “devuelto” en: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Papeletas de préstamo.</li> <li>➤ Papeleta de préstamo y devolución.</li> <li>➤ Tarjeta anexa de préstamos.</li> </ul> Posteriormente le indica al usuario que le ha descargado el material tanto en las papeletas, como en el registro, en la computadora.	10 min.	Tarjeta anexa de préstamos (formato 4.2).  Registro automatizado de préstamo a domicilio (formato 4.7).
		4.4 Pondrá en orden topográfico los materiales, para que al término de la jornada los coloque en el lugar correspondiente en la estantería.	15 min.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 20 DE X</b>

**3.1.2.3 Descripción de los procedimientos**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Documento (Formatos)</b>
4	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	4.5 Se marcha de la biblioteca.	10 seg.	

**Fin del proceso**

5	Bibliotecario	<p>Para la renovación del material se podrá realizar por dos medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dirigirse a la biblioteca directamente.</li> <li>➤ Solicitar el resello por teléfono. (el usuario podrá realizarlo una sola vez, posteriormente tendrá que dirigirse a la biblioteca para efectuar el trámite correspondiente).</li> </ul> <p>5.1 Después de que el usuario se dirija al bibliotecario, éste localizará la (s) papeleta de préstamo en la gaveta correspondiente.</p> <p>5.2 El bibliotecario le indicara la fecha de renovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para los investigadores y empleados administrativos, el periodo de préstamo será por dos semanas.</li> </ul>	<p>10 min.</p> <p>2 min.</p> <p>5 min.</p>	<p>Papeletas de préstamo (<b>formato 4.1</b>).</p> <p>Papeleta de préstamo y devolución (<b>formato 4.2</b>).</p> <p>Registro automatizado de préstamo a domicilio (<b>formato 4.7</b>).</p>
---	---------------	---	--	--

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 21 DE X</b>

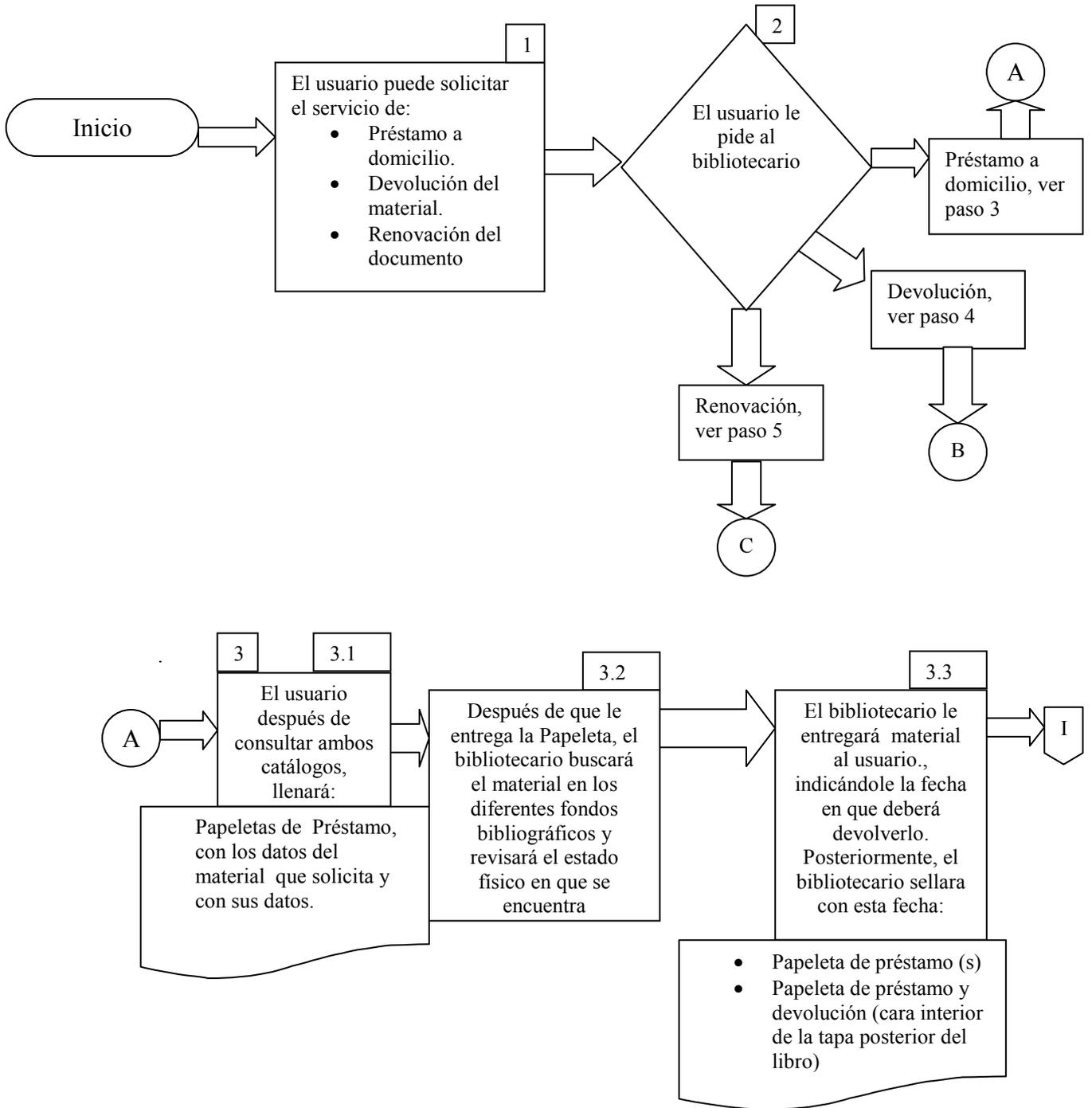
**3.1.2.3 Descripción de los procedimientos**

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
5	Bibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para las personas inscritas en los diferentes seminarios, solo se les prestará material por una semana (tienen derecho a un resello nada más).</li> </ul> <p>Colocará la nueva fecha en la parte superior en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Papeletas de préstamo.</li> </ul> <p>Además también en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Papeleta de préstamo y devolución.</li> <li>➤ En el registro automatizado de préstamo a domicilio.</li> </ul> <p>5.3 Si el documento es muy solicitado o está reservado, se indica al usuario que tendrá que devolver el material en la fecha que se le señaló.</p> <p>Finalmente le informa al usuario que ya se efectuado su trámite.</p> <p>5.4 Se marcha de la biblioteca.</p>	10 seg.	
	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)			

**Fin del proceso**

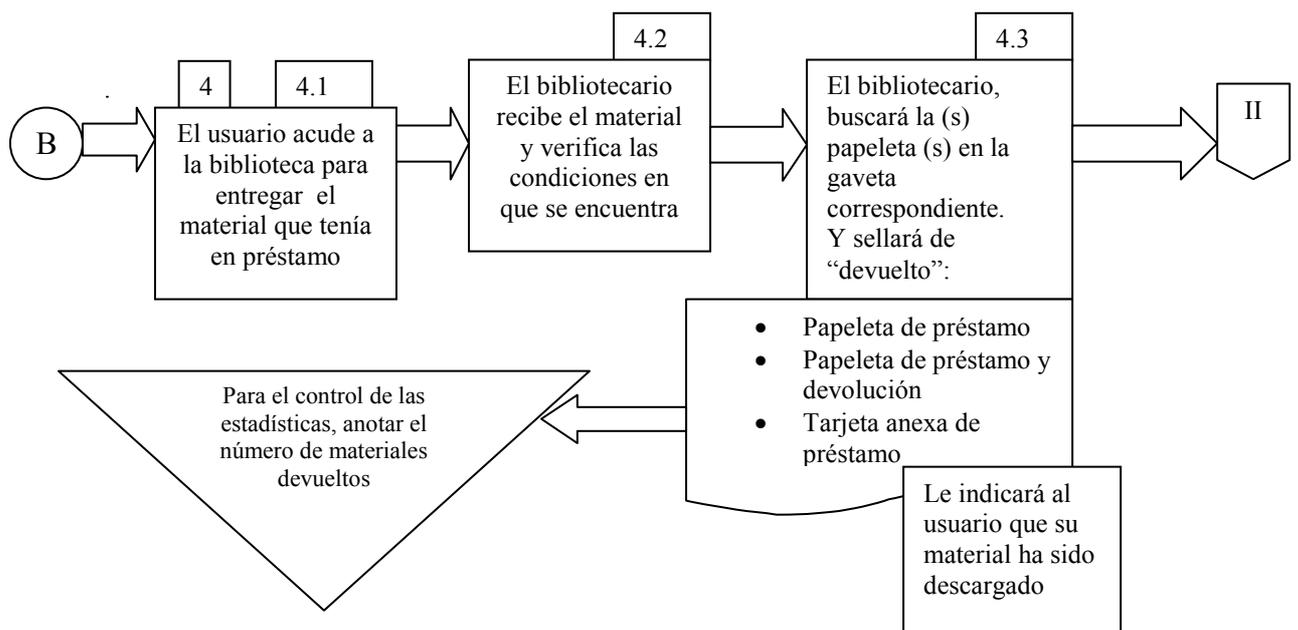
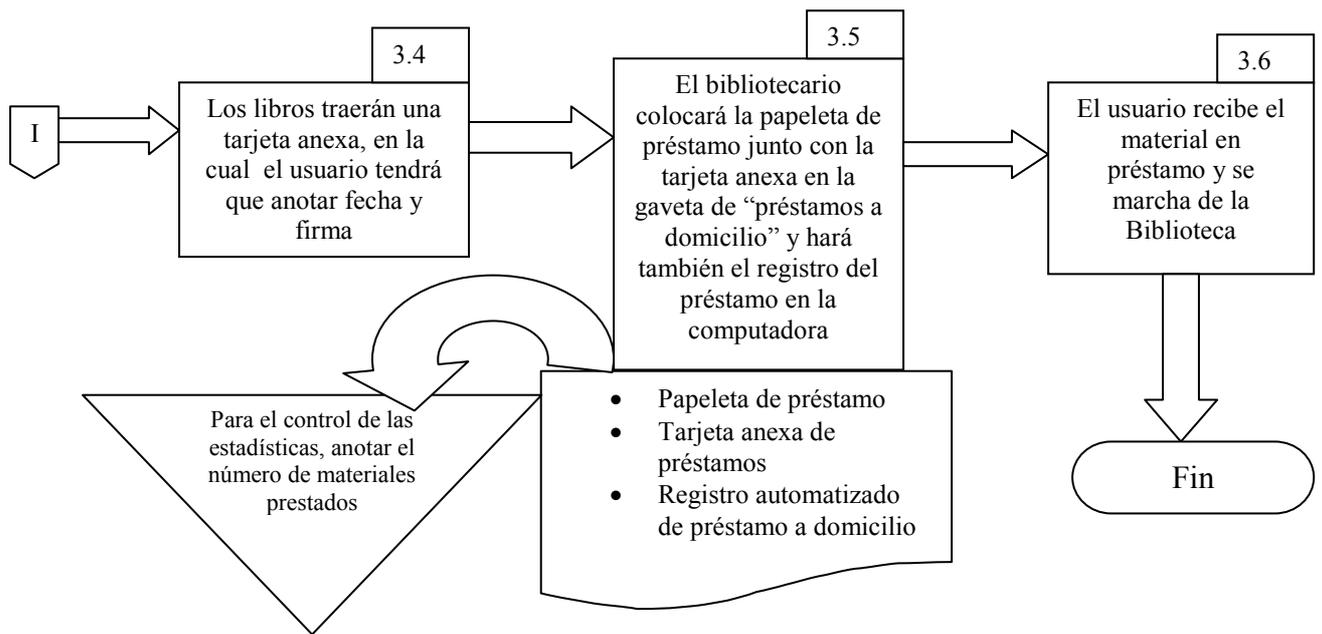
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 22 DE X</b>

**3.1.2. 4 Diagrama de flujo**



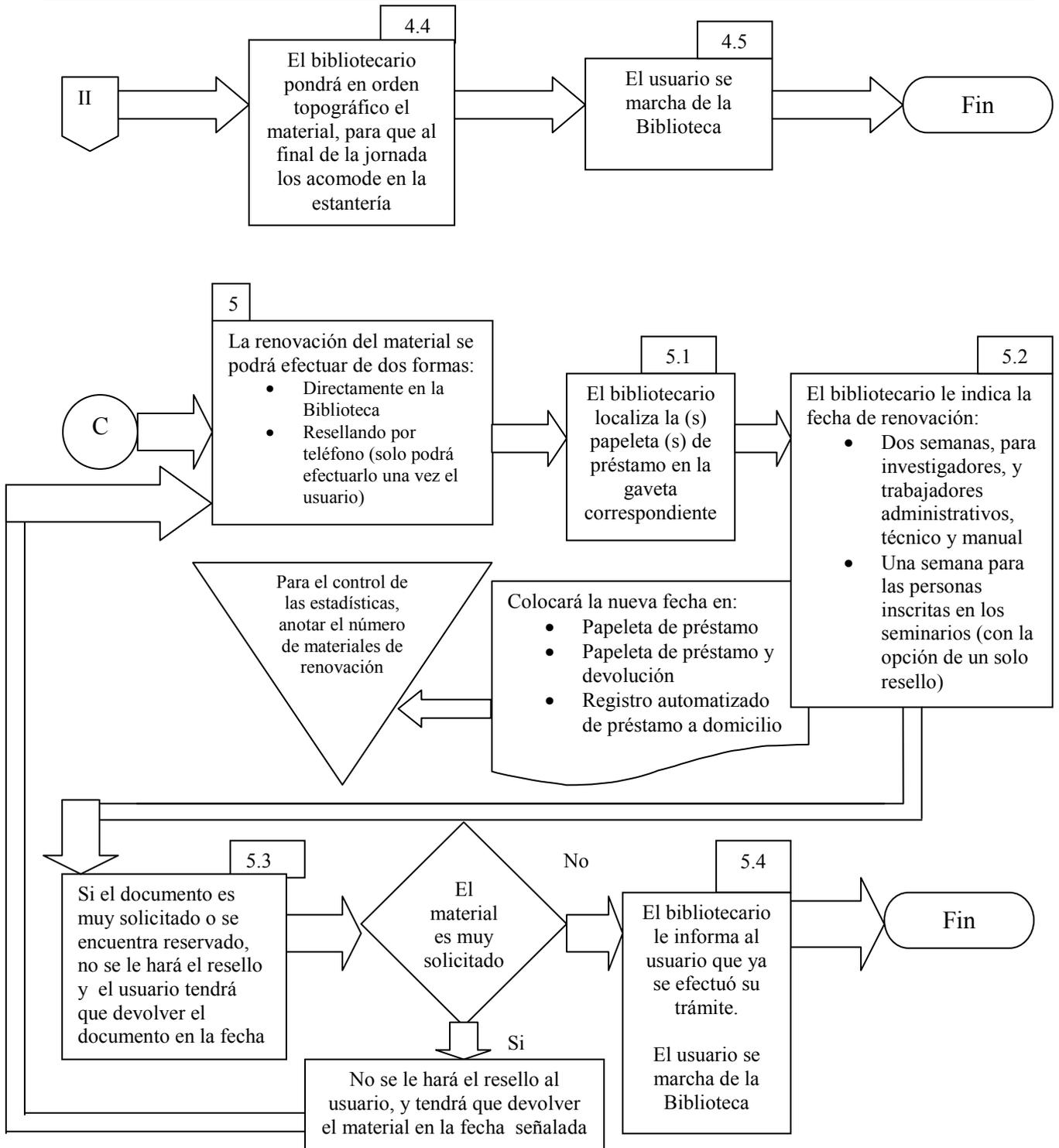
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 23 DE X</b>

**3.1.2. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 24 DE X</b>

**3.1.2. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 25 DE X</b>

### **3.1.3 Préstamo externo (interbibliotecario asignado por convenios)**

#### **3.1.3.1 Objetivos y normas**

Como sostén a los proyectos que cumplen los investigadores, colaboradores y en general empleados de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS) y como fomento para la cooperación bibliotecaria, se han efectuado convenios con otras bibliotecas de instituciones afines con los programas de la DEAS.

Así se podrá intercambiar material bibliográfico susceptible de préstamo, entre nuestro personal y sus usuarios adscritos.

Como norma el usuario se compromete a:

- Este servicio es personal y toda responsabilidad recae en el usuario que lo solicita.
- Hacer buen uso del material prestado.
- Es responsabilidad del usuario devolver el material en las mismas condiciones en que se lo prestaron y en el tiempo establecido, de lo contrario pagará la multa impuesta por la biblioteca prestataria.

Como norma para el bibliotecario:

- El préstamo interbibliotecario se le ofrece únicamente a los usuarios internos.
- Solo aplica este servicio con las instituciones con las que se tienen acuerdos. En caso de que un material no se encontrara en una biblioteca con la que se tenga convenio, se valorará y procederá al establecimiento de acuerdos con dicha institución.
- Este servicio se efectuará directamente en la biblioteca.
- Los convenios suscritos entre las distintas bibliotecas, tendrán que especificar la entidad responsable, la firma de la persona autorizada y el sello de la institución.
- En los convenios que se lleven a cabo, se asentarán los nombres de las personas autorizadas para la solicitud, cargos y firma.
- Cada solicitud de préstamo solo contendrá un título e irá presentada con la firma autorizada y el sello de la institución.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 26 DE X</b>

### **3.1.3 Préstamo externo (interbibliotecario asignado por convenios)**

Como norma para el bibliotecario:

- Los siguientes materiales no serán objeto de préstamo:
  1. Obras de consulta (enciclopedias, diccionarios, bibliografías, índices, resúmenes, atlas, etc.).
  2. Publicaciones periódicas y seriadas.
  3. Tesis.
- Se prestarán tres obras por usuario, por un plazo de una semana con derecho a dos renovaciones, en caso de que se quiera realizar cambios a este rubro, se presentará y se resolverá por el Consejo Académico.
- Se llevará un control de las solicitudes de préstamo.
- Todo acuerdo para el préstamo interbibliotecario, se regirá por el Código de Préstamo Interbibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación (ABIESI).
- Para aclarar cualquier duda, el bibliotecario se remitirá al Reglamento de la Biblioteca.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 27 DE X</b>

### **3.1.3 Préstamo externo (interbibliotecario asignado por convenios)**

#### **3.1.3.2 Asignación del trabajo**

Responsable:

- Bibliotecario de servicios al público.
- Director (a) y Subdirector Académico (a), (en este caso, serán también personas autorizadas para el préstamo interbibliotecario, avalando con sus firmas).

Destinatario:

- Usuario (investigador, colaboradores, trabajador administrativo, técnico y manual).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 28 DE X</b>

### 3.1.3. 3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
1	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	Consulta el catálogo de otras bibliotecas, para localizar obras de apoyo para su proyecto y que no posea la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal.	Indefinido	
2	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	Verificar con el bibliotecario si se tiene convenio de préstamo interbibliotecario o no con una institución. Le da los datos del material que necesita: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificación del material.</li> <li>➤ Título y autor.</li> </ul>	2 min.	
3	Bibliotecario	Se comunica por teléfono a la biblioteca donde va a solicitar el préstamo, para verificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si esta disponible el material.</li> <li>➤ Y la fecha en que puede ir el usuario a recogerlo.</li> </ul>	5 min.	
4	Bibliotecario	Posteriormente elaborará la solicitud de préstamo, con los datos que le dio el usuario. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificación, autor y título.</li> </ul> <p>En cuanto al formato, este:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constará de un original y dos copias. Teniendo al final 3 papeletas por cada material.</li> <li>➤ Firma y sello (logotipo de la DEAS).</li> <li>➤ Nombre y dirección de la biblioteca prestataria.</li> </ul> <p>Se las entregará al usuario, para que se dirija a la biblioteca correspondiente a recoger el material.</p>	5 min.	Formato para préstamo interbibliotecario (formato 4.4)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 29 DE X</b>

**3.1.3. 3 Descripción de los procedimientos**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Documento (Formatos)</b>
5	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	Una vez vencida la fecha de préstamo de los documentos, se dirigirá nuevamente a la biblioteca prestataria para que le sellen de “devuelto” las papeletas. Subsiguientemente se dirigirá a la biblioteca de la DEAS con los formatos de préstamo.	Indefinido	Formato para préstamo inter-bibliotecario (formato 4.4)
6	Bibliotecario	Se quedará con una copia del préstamo que se efectuó y lo archivará.  Le entregará la otra copia al usuario.	2 min.	Formato para préstamo inter-bibliotecario (formato 4.4)
7	Usuario interno (investigador y trabajador administrativo, técnico y manual)	Se marcha de la biblioteca.	10 seg.	

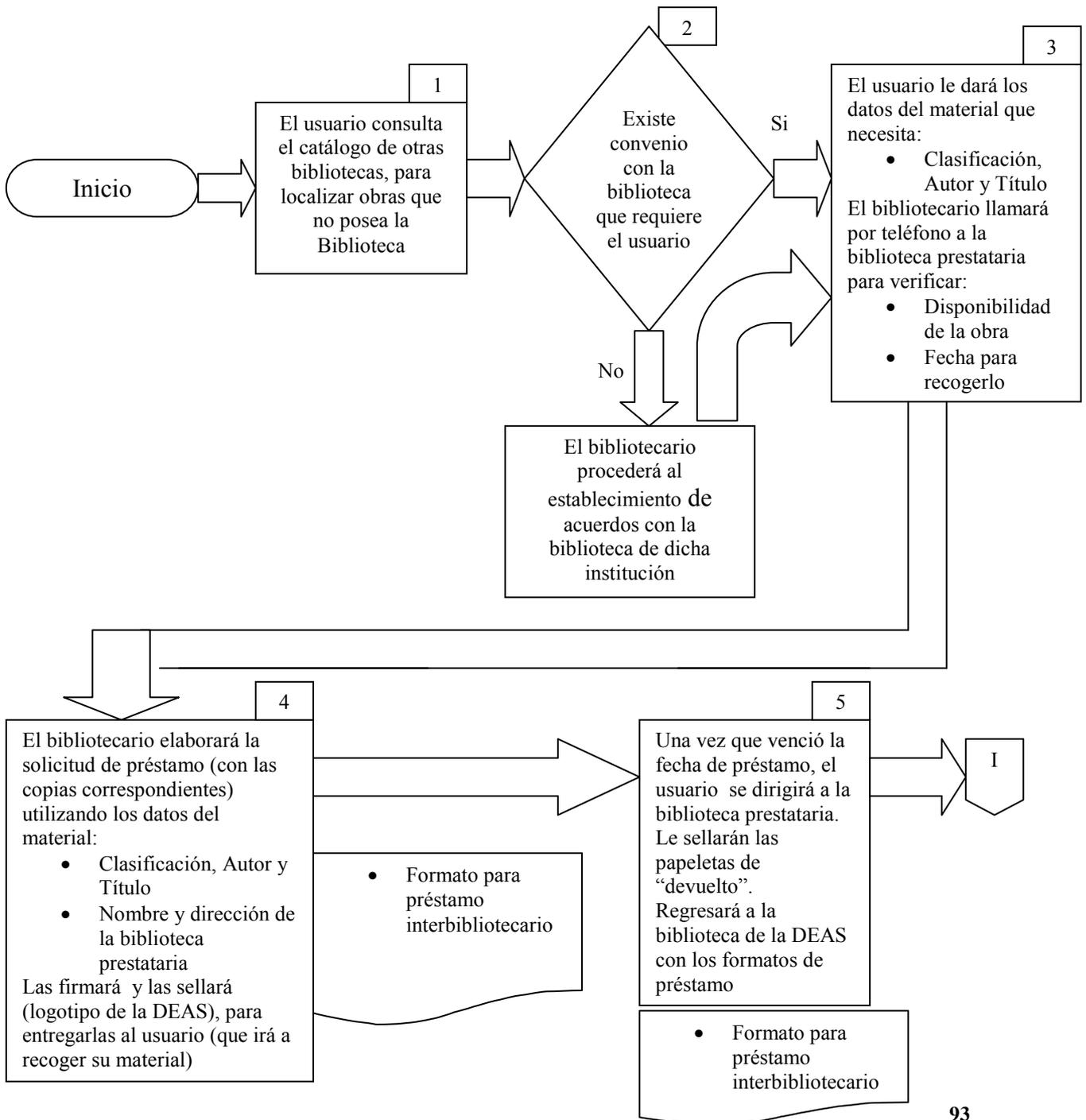
**Fin del proceso**

8	Bibliotecario	<p>Cuando se reciben solicitudes de préstamo interbibliotecario, el bibliotecario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificará las firmas autorizadas.</li> <li>➤ Localizará los documentos dentro del acervo.</li> <li>➤ Una vez que tenga el material, procederá a sellar el material con la fecha de “vencimiento”.</li> </ul> <p>Se quedará con el original de la papeleta de préstamo interbibliotecario y entregará las copias junto con el material al usuario de la dependencia solicitante.</p>	15 min.	
---	---------------	--	---------	--



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 31 DE X</b>

**3.1.3. 4 Diagrama de flujo**





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 33 DE X</b>

### 3.1.4 Consulta del acervo hemerográfico

#### 3.1.4.1 Objetivos y normas

Las revistas, anuarios y boletines tienen la característica de contener información de mayor actualidad. Esta cualidad aporta a las actividades académicas del instituto un mejor desempeño en su cometido de investigación, docencia y difusión cultural.

A través de:

- Una selección de documentos que cubran sus diferentes líneas de investigación, antropología, etnología, historia y ramas afines.
- Acceso a investigadores, personal administrativo, técnico y manual y usuarios externos.

Como norma el usuario se compromete a:

- El usuario externo consultará el material solamente en la sala de lectura. En cuanto a los investigadores podrán llevarse el material a sus cubículos.
- Llenar las papeletas y documentos por cada material para su consulta, tanto usuarios internos como externos.
- Se recomienda, que el usuario revise el estado físico del material que se le preste, para evitar sanciones.
- Hacer buen uso del material solicitado, no rayarlo, mutilarlo ni maltratarlo.

Como norma para el bibliotecario:

- Brindar un servicio eficiente a la comunidad de la DEAS y al público en general.
- Será el responsable de hacer la integración del material hemerográfico mediante el registro en el kardex.
- Asesorar sobre el contenido del acervo hemerográfico, así como también tener en orden y actualizado el kardex correspondiente.
- El encargado de servicios al público, deberá mantener el acervo en óptimo estado, tanto de higiene, conservación y ordenado alfabéticamente.
- También se encargará de revisar antes y después de cada consulta el material, para evitar deterioro o mutilaciones.
- Para aclarar cualquier duda, el bibliotecario se remitirá al Reglamento de la Biblioteca.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 34 DE X</b>

### 3.1.4 Consulta del acervo hemerográfico

#### 3.1.4.2 Asignación del trabajo

Responsable:

- Bibliotecario de servicios al público.

Destinatario:

- Usuario (investigador, trabajador administrativo, técnico, manual y externo).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 35 DE X</b>

### 3.1.4. 3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
1	Usuario interno o externo.	Consulta el kardex para adquirir el material que sea de su interés. Se dirige al mostrador.	Indefinido	
2	Bibliotecario	Recibe al usuario, y lo orienta sobre el uso del kardex y el llenado de la papeleta de préstamo, (si así lo requiere).	5 min.	Papeletas de préstamo (formato 4.1)
3	Usuario interno o externo	Llena la papeleta con los datos de la revista seleccionada durante su búsqueda: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título.</li> <li>➤ Volumen, año, fecha.</li> <li>➤ Datos personales como: nombre, dirección, especialidad.</li> <li>➤ Fecha.</li> <li>➤ Especificará si es maestro, investigador, estudiante, empleado u otro.</li> </ul> Y lo entrega al bibliotecario.	1 min.	Papeletas de préstamo (formato 4.1)
4	Bibliotecario	Revisa la papeleta que contenga los datos solicitados y se encuentre debidamente llenada, de no ser así, la devolverá al usuario para su corrección. Una vez completa la papeleta, el usuario esperará a que el bibliotecario busque el material solicitado y lo llame.	5 seg.	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
5	Bibliotecario	El bibliotecario, procederá a la identificación del material, al localizarlo revisará su estado físico.	Indefinido	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
6	Bibliotecario	Llamará al usuario y le solicitará una identificación o credencial vigente. Le pedirá también que se anote en la libreta de registro. La solicitud de la credencial y el registro en la libreta es solamente para usuarios externos.	2 min.	Papeletas de préstamo (formato 4.1). Libreta de registro (formato 4.6).
7	Usuario interno o externo	Recibirá el material y revisará el estado físico en que se lo prestan. Posteriormente se dirigirá a la sala de lectura.	10 seg.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 36 DE X</b>

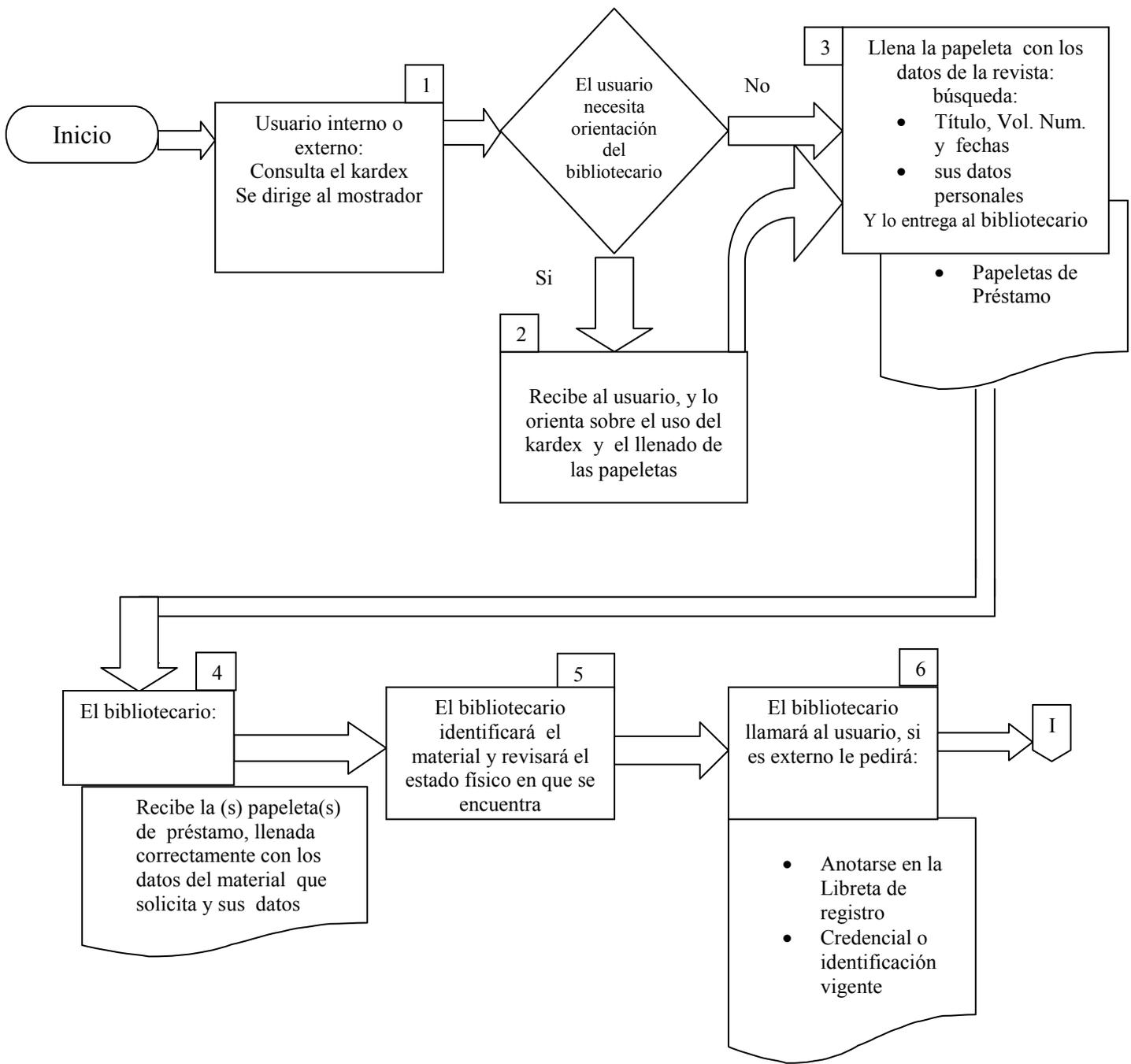
<b>3.1.4. 3 Descripción de los procedimientos</b>
---

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Documento (Formatos)</b>
8	Bibliotecario	Colocará en el mostrador la papeleta de préstamo, (junto con la credencial si es usuario externo) y esperará la devolución del material.	30 seg.	Papeletas de préstamo (formato 4.1).
9	Usuario interno o externo	Para la devolución del documento, el usuario le entregará al bibliotecario en mostrador el material utilizado y solicitará su credencial.	30 seg.	
10	Bibliotecario	Recibirá del usuario los documentos prestados y revisará si son las mismas condiciones en que se lo devuelven, de no ser así se aplicará la sanción correspondiente, prevista anteriormente por El Consejo Académico. El usuario reparará el daño, lo antes posible	45 seg.	
11	Bibliotecario	Sellará de “devuelto” la papeleta de préstamo. Entrega la credencial al usuario si es externo.  Archivará la papeleta en la gaveta de préstamos al público, para elaborar las estadísticas correspondientes.  Pondrá en orden los materiales, para que al término de la jornada los coloque en el lugar correspondiente en la estantería.	3 seg.  5 seg.  15 min.	Papeleta de préstamo (formato 4.1).
12	Usuario interno o externo	Se marcha de la biblioteca.	10 seg.	

<b>Fin del proceso</b>
------------------------

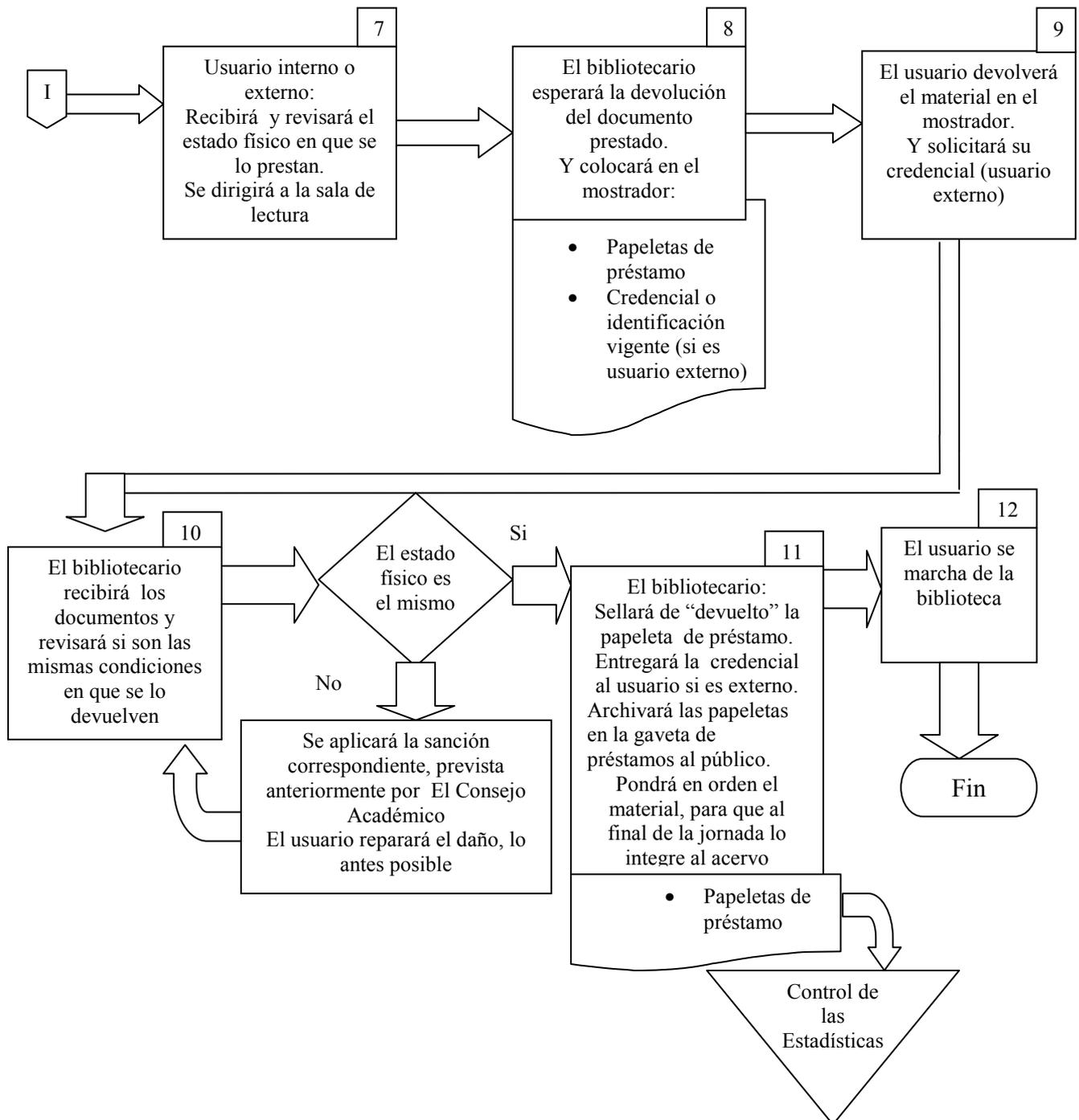
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 37 DE X</b>

**3.1.4. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 38 DE X</b>

**3.1.4. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 39 DE X</b>

### **3.1.5 Informes de estadísticas de los servicios al público**

#### **3.1.5.1 Objetivos y normas**

Contar con un conjunto de indicadores que midan el desempeño de las funciones del personal, el logro de objetivos y/o metas, y el control de los servicios que proporciona la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal.

Cuyos resultados pueden ser verificados y documentados; y que contribuyen a mejorar el desempeño en beneficio de la población investigadora de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS).

Como norma para el bibliotecario:

- Es su responsabilidad vigilar que los datos que se encuentran en las fuentes información (papeletas, registros automatizados, etc.) sean llenadas correctamente.
- Obtener diariamente de las fuentes de información, los datos necesarios para vaciarlos en los formatos correspondientes (estadísticas mensuales, trimestrales y anuales).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 40 DE X</b>

### **3.1.5 Informes de estadísticas de los servicios al público**

#### **3.1.5.2 Asignación del trabajo**

Responsable:

- Bibliotecario de servicios al público.

Destinatario:

- Director (a) y Subdirector Académico (a).
- Subdirector (a) de Enlace y Automatización de Bibliotecas de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 41 DE X</b>

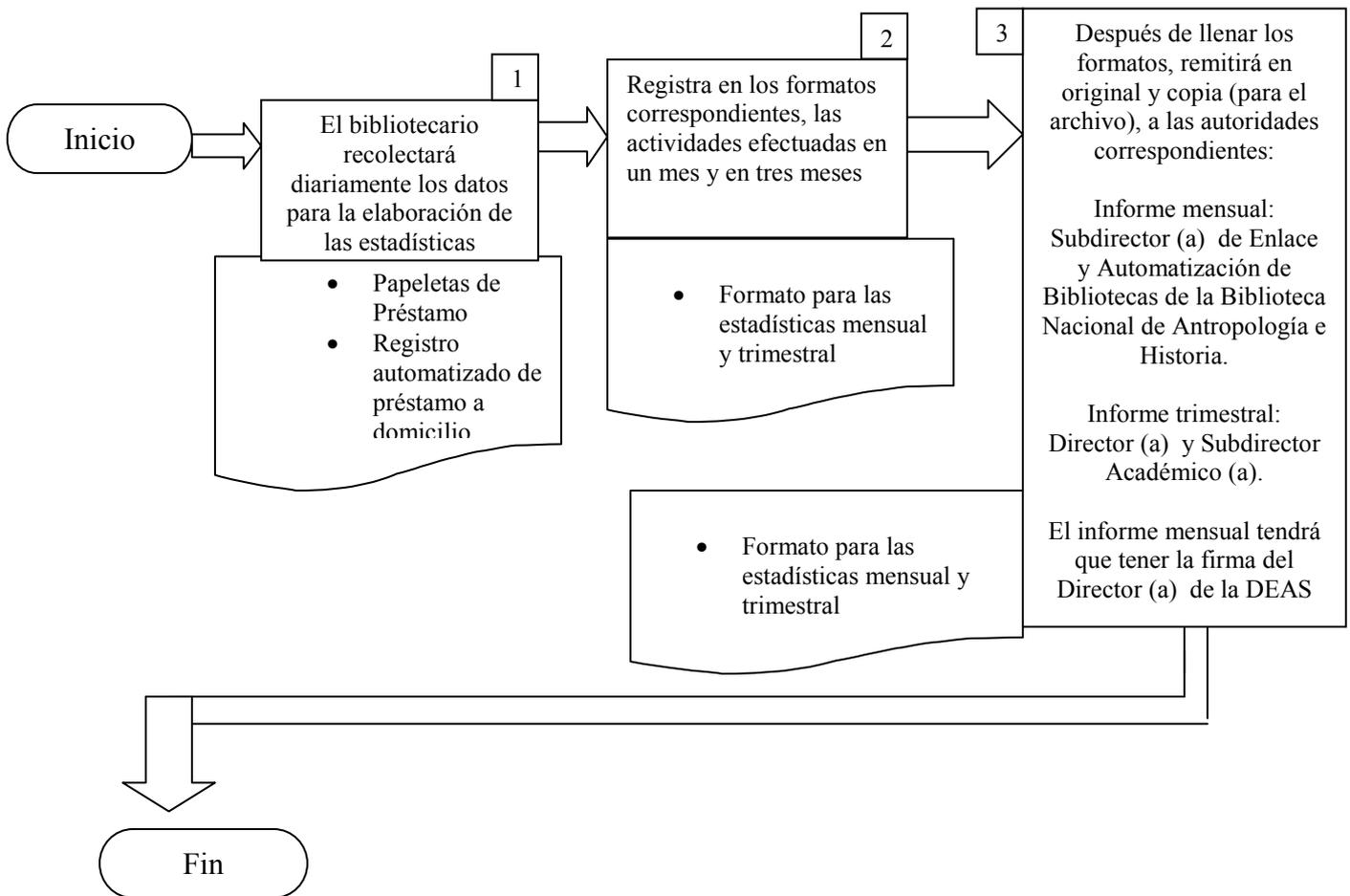
### 3.1.5.3 Descripción de los procedimientos

Paso	Responsable	Actividad	Tiempo	Documento (Formatos)
1	Bibliotecario	De las papeletas de préstamo y de los registros automatizados, recolectará diariamente los datos para la elaboración de las estadísticas.	Indefinido	Papeletas de préstamo (formato 4.1)  Registro automatizado de préstamo a domicilio (formato 4.7).
2	Bibliotecario	Registrará en los formatos mensuales y trimestrales, todas las actividades realizadas en un mes y en tres meses. Con copia para el archivo.	45 min.	Formato para la estadística mensual y trimestral (formato 4.3)
3	Bibliotecario	<p>Después de haber llenado los formatos correspondientes, remitirá en original y copia, en forma mensual y trimestral a las autoridades correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe mensual: Subdirector (a) de Enlace y Automatización de Bibliotecas de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia.</li> <li>➤ Informe trimestral: Director (a) y Subdirector Académico (a).</li> </ul> <p>El informe mensual lo entregará a la administración de la DEAS, para que lo hagan llegar a la Subdirección de Enlace y Automatización de Bibliotecas de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia.</p>	5 min.	Formato para la estadística mensual y trimestral (formato 4.3)

**Fin del proceso**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 42 DE X</b>

**3.1.5. 4 Diagrama de flujo**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 43 DE X</b>

## 3.2 Formatos

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 44 DE X</b>

### **Formatos**

Para la difusión de los servicios que presta la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal, los formatos son primordiales en la realización de los trámites para una gestión determinada.

Estos documentos contribuyen para la unificación y control de las actividades que se ejecutan; así como para las estadísticas de evaluación, en este caso en el área de servicios al público.

Por lo tanto a continuación se presentarán los formatos correspondientes a las actividades realizadas en dicha área.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 45 DE X</b>

**3.2.1 Papeleta de préstamo (libros y revistas)**

BIBLIOTECA DE AS INAH		
Colocación	VENCIMIENTO	DEVOLUCION
_____	AUTOR _____	
Vol. _____	TITULO _____	
Nombre _____		
Dirección _____		
Especialidad _____		
Fecha _____		
MAESTRO • INVESTIGADOR • ESTUDIANTE • EMPLEADO • OTRO •		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	
	<b>PAGINA: 46 DE X</b>	

**3.2.2 Papeleta de préstamo y devolución y tarjeta anexa de préstamo**

*Papeleta de préstamo y devolución*

*Tarjeta anexa de préstamo*

Biblioteca "Miguel Othon de Mendizabal"  
D.E.A.S. I.N.A.H.

---

**FECHA DE ENTREGA**

**BIBLIOTECA "MIGUEL OTHON DE MENDIZABAL"  
D.E.A.S. I.N.A.H.**

AUTOR: \_\_\_\_\_

TITULO: \_\_\_\_\_

CLASIFICACION: \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRE

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 47 DE X</b>

**3.2.3 Formato para la estadística mensual**

Biblioteca Nacional de Antropología e Historia  
"Red Nacional de Bibliotecas INAH"  
*Informe de labores*

FECHA xx de xxxxx de 200x

**REPORTE MENSUAL**

MES REPORTADO : XXXXX		DOMICILIO	CALLE : AV. REVOLUCIÓN	Núm.
			4 Y 6	
CENTRO INAH : DIRECCIÓN DE ETNOLOGÍA Y ANTRPOLOGÍA SOCIAL		COLONIA: SAN ANGEL	01000	C.P.
BIBLIOTECA : "MIGUEL OTHÓN DE MENDIZABAL"		MUNICIPIO/LOCALIDAD: MEXICO, D.F.		TEL/FAX 5616-2058
		ENTIDAD FEDERATIVA:	DISTRITO FEDERAL	
USUARIOS : (Anote la cantidad de usuarios atendidos).		SERVICIOS (Anote la cantidad de servicios proporcionados).		NUEVAS ADQUISICIONES (Anote la cantidad de material bibliográfico recibida durante el mes)
USUARIOS NACIONALES		PRÉSTAMO EN SALA		ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR CANJE
USUARIOS EXTRANJEROS		PRÉSTAMO A DOMICILIO		ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR DONACIÓN
INVESTIGADORES DE LA DEPENDENCIA		PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO		ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR COMPRA
PROCESOS TÉCNICOS (Anote el N° total de material procesado).		CONSULTA REFERENCIA		ENCUADERNACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LIBROS		ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y EXTENSIÓN CULTURAL		RECURSOS HUMANOS(Anote el nombre de personas que laboran en la Biblioteca)
CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUBL. PERIODICAS		ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFIAS		NOMBRE: ESPECIALIDAD Y/O CATEGORIA: PUESTO QUE DESEMPEÑA:
REGISTRO EN KARDEX DE PUBL. PERIÓDICAS		BUSQUEDAS AUTOMATIZADAS		NOMBRE: ESPECIALIDAD Y/O CATEGORIA: PUESTO QUE DESEMPEÑA:
OTRAS OBRAS BIBLIOGRÁFICAS PROCESADAS		FOTOCOPIADO		NOMBRE: ESPECIALIDAD Y/O CATEGORIA: PUESTO QUE DESEMPEÑA:
TOTAL DE TITULOS EN ACERVO		VISITAS GUIADAS		NOMBRE: ESPECIALIDAD Y/O CATEGORIA: PUESTO QUE DESEMPEÑA:
ESPECIALIDAD DEL ACERVO		DOCUMENTACIÓN		
PRIMER TEMA: ANTROPOLOGÍA SOCIAL		OTRAS ACTIVIDADES :		
SEGUNDO TEMA : ETNOLOGIA				
TERCER TEMA : HISTORIA				

RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA :

TITULAR DEL CENTRO:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 48 DE X</b>

**3.2.3 Formato para la estadística trimestral**

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA INFORME DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>
---	--

<b>Nombre del proyecto:</b>	Reestructuración de la Biblioteca Miguel Othón de Mendizábal		
<b>Línea de acción:</b>	Consolidar la realización de los procesos técnicos correspondientes a los acervos documentales, audiovisuales, bibliohemerográficos e impulsar la creación de un sistema de documentación patrimonial accesible a todo público.		
<b>Responsable:</b>		<b>Otros participantes:</b>	
<b>Área Normativa:</b>	Coordinación Nacional de Antropología		
<b>Centro de Trabajo:</b>	<b>Periodo que reporta:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
Dirección de Etnología y Antropología Social	X trimestre		

<b>DATOS GENERALES</b>										
Fuente de Financiamiento			Tipo de proyecto		Fecha inicio-término del proyecto					
Fiscales	Terceros		Continuidad	Nueva Creación	Inicio			Término		
	<b>Nombre o Razón Social:</b>				<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
\$ XX, XXX.XX			Permanente		01	03	1997	31	12	2006
	\$									

<b>SITUACIÓN PRESUPUESTAL</b>												
Total por Capítulo de Gasto			Autorizado anual	Enero-Marzo		Abril-Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre		Total Anual
1000	2000	3000		Programado	Ministrado	Programado	Ministrado	Programado	Ministrado	Programado	Ministrado	Ministrado
	\$X, XXX.X	\$XX, XXX	\$XX,XXX	\$XX,XXX.								



**INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA  
INFORME DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS**

**CUMPLIMIENTO DE METAS**

Clave	Unidad (es) de medida	Programación Anual	Enero-Marzo		Abril-Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre		Acumulado Anual	
			Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado
3.2.31	Acervo catalogado											
5.1.4	Usuarios atendidos a consulta a acervos											
5.1.5	Unidades de acervos consultadas											



**INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA  
INFORME DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS**

**DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE MEDIDA**

3.2.31 Acervo catalogado

5.1.4 Usuarios atendidos en consulta a acervos

5.1.5 Unidades de acervos consultadas

**DESCRIPCIÓN DE UNIDADES DE MEDIDA REALIZADAS NO CONTENIDAS EN LA TARJETA DE REGISTRO DE PROYECTOS**

***RESUMEN EJECUTIVO DE LOS PRINCIPALES AVANCES DEL PROYECTO EN EL PERIODO***

**NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE PROYECTO**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 49 DE X</b>

**3.2.4 Formato para préstamo interbibliotecario**



Instituto Nacional de Antropología e Historia  
Dirección de Etnología y Antropología Social  
Miguel Othón de Mendizabal

**SOLICITUD DE PRÉSTAMO  
INTERBIBLIOTECARIO**

Fecha de solicitud: abril del \_\_\_\_\_  
Para: Ocupación: Departamento: DEAS  
Teléfono: 5616-2058

Clasif.	Autor (o título, vol. y año de revista)
	Título (con autor, título del artículo y sus páginas)(incluir edición, lugar y fecha)

Biblioteca a la que se solicita

Autorizado por:  
  
Elena G. Espinosa Consejo  
Responsable de la Biblioteca

**INFORME**

Fecha de envío: \_\_\_\_\_  
Cargos: \_\_\_\_\_

Fotocopia      Micropelícula

Importe: \_\_\_\_\_

**NO SE ENVIO PORQUE**

- No pertenece a la colección
- Sólo consulta interna
- En encuadernación
- Esta prestado
- Se reservará
- Otros (comunicarse a la Biblioteca)

**REGISTRO**

Fecha de préstamo  
\_\_\_\_\_

Fecha de devolución  
\_\_\_\_\_

**RENOVACION**

Fecha de solicitud  
\_\_\_\_\_

Fecha de renovación  
\_\_\_\_\_

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 50 DE X</b>

**3.2.5 Tarjeta de kardex**

**BIBLIOTECA**

Título: \_\_\_\_\_

Editor: \_\_\_\_\_ Subscripción: \_\_\_\_\_ Precio: \_\_\_\_\_ Donación: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Vence: \_\_\_\_\_ Carje: \_\_\_\_\_

Periodicidad: \_\_\_\_\_

Nos. por Vol: \_\_\_\_\_ Vols. por año: \_\_\_\_\_

AÑO	SER.	VOL.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	VOL.	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DC	NOTAS	IND. Y P.	ENC
		1																
		2																
		3																
		4																
		5																
		1																
		2																
		3																
		4																
		5																
		1																
		2																
		3																
		4																
		5																



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
		<b>FECHA: 17/8/2006</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>PAGINA: 52 DE X</b>

### 3.2.7 Registro automatizado de préstamo a domicilio

#### PRESTAMO A DOMICILIO 2006

USUARIO	DESCRIPCIÓN	SOLICITUD	VENCIMIENTO	DEVOLUCIÓN
Brunt Rivera, Ma. de la Luz				
Cobos, Felipe				
Corona, Laura				
Gallardo, Esther				
García Arevalo, Beatriz				
Guerrero, Francisco Javier				
Edaly Quiroz Moreno				
González Torres, Yólotl				
Hernández Cáliz, Martha				
Hernández González, Ma. Isabel				
Hernández Pérez, Faustino				
Herrera Esmeralda				
Maldonado, Jorge				
Molinari, Ma. Sara				
Mora Vázquez, Teresa				
Ramírez Manzano, Mariana				
Sandoval, Juan Manuel				
Velásco, Ana María				
Villela, Samuel				
Zaldivar, Laura				
Zamora, Francisco				

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 53 DE X</b>

### 3.2.8      **Oficios**



INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA  
**DIRECCIÓN DE ETNOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA SOCIAL**  
**BIBLIOTECA "MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL"**  
EX CONVENTO DE EL CARMEN  
AV. REVOLUCIÓN, ESQ. MONASTERIO, SAN ANGEL  
C.P. 01000 MÉXICO D.F.  
TELS. 56\*16\*20\*58 y 56\*16\*07\*97  
FAX 56\*16\*20\*73  
Correo: deas\_biblioteca@inah.gob.mx

20 de Febrero de 2006  
DEAS/BIBLIOTECA 032/06  
*"En la orilla del tiempo"*

Dr.  
Director  
Instituto

At' n: Lic.

Presente

Con el propósito de ofrecer a nuestros usuarios las facilidades de acceso a sus acervos, me dirijo a usted con el fin de celebrar un Convenio de Préstamo Interbibliotecario entre ambas instituciones conforme lo establece el código de ABIESI.

Dicho convenio queda aceptado con vigencia por un año a partir de la fecha de este documento.

Por nuestra parte los trámites correspondientes serán firmados por quienes suscribimos el presente. Asimismo, le enviamos el formulario correspondiente.

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo de antemano su atención, le enviamos un cordial saludo.

**Atentamente**

Director (a) de la Dirección de Etnología y Antropología Social

Subdirector (a) académico (a)

Responsable de la  
Biblioteca  
DEAS - INAH

---

c.c.p. Expediente

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<b>PAGINA: 54 DE X</b>

### 3.2.8      **Oficios**



INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA  
**DIRECCIÓN DE ETNOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA SOCIAL**  
**BIBLIOTECA "MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL"**  
 EX CONVENTO DE EL CARMEN  
 AV. REVOLUCIÓN, ESQ. MONASTERIO, SAN ANGEL  
 C.P. 01000 MÉXICO D.F.  
 TELS. 56\*16\*20\*58 y 56\*16\*07\*97  
 FAX 56\*16\*20\*73  
 Correo: deas\_biblioteca@inah.gob.mx

20 de Febrero de 2006  
 DEAS/BIBLIOTECA 032/06  
*"En la orilla del tiempo"*

Dr.  
 Director  
 Instituto  
 Presente

Me permito comunicarle que recibimos su solicitud para renovar el Convenio de Préstamo Interbibliotecario entre ambas instituciones conforme lo establece el código de ABIESI. Le ofrecemos también una disculpa por el atraso de la contestación.

Dicho convenio queda aceptado con vigencia por un año a partir de la fecha de este documento.

Por nuestra parte los trámites correspondientes serán firmados por quienes suscribimos el presente. Asimismo, le enviamos el formulario solicitado.

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo de antemano su atención, le enviamos un cordial saludo.

**Atentamente**

Director (a) de la Dirección de Etnología y Antropología Social

Subdirector (a) académico (a)

Responsable de la  
 Biblioteca  
 DEAS - INAH

c.c.p. Expediente

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>
	<hr/>	
	<b>DE LA BIBLIOTECA MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL</b>	<b>FECHA: 17/8/2006</b>
		<hr/> <b>PAGINA: 55 DE X</b>

3.2.8	Oficios
-------	---------



INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA  
**DIRECCIÓN DE ETNOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA SOCIAL**  
**BIBLIOTECA "MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL"**  
 EX CONVENTO DE EL CARMEN  
 AV. REVOLUCIÓN, ESQ. MONASTERIO, SAN ANGEL  
 C.P. 01000 MÉXICO D.F.  
 TELS. 56\*16\*20\*58 y 56\*16\*07\*97  
 FAX 56\*16\*20\*73  
 Correo: deas\_biblioteca@inah.gob.mx

20 de Febrero de 2006  
 DEAS/BIBLIOTECA 036/06  
 "En la orilla del tiempo"

Lic.  
 Subdirector de Enlace y  
 Automatización de Bibliotecas  
 de la BNAH

Presente.

Por medio de la presente, me permito enviar a usted el informe de labores en reporte mensual, referente a la Biblioteca "Miguel Othón de Mendizábal" de la Dirección de Etnología y Antropología Social, del Instituto Nacional de Antropología e Historia, correspondiente al mes de *enero* de 2006.

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo de antemano su atención, le envié un cordial saludo.

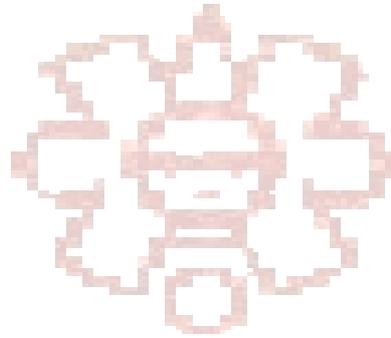
**Atentamente**

Responsable de la Biblioteca  
 DEAS – INAH

---

c.c.p. Expediente

# **REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA**



**MIGUEL OTHÓN DE MENDIZÁBAL**



**DIRECCIÓN DE ETNOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

**INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA**



INDICE

**I. Del nombre**

**II. De los objetivos**

**III. De las funciones**

**IV. De los usuarios**

**V. Del horario de servicio**

**VI. De los servicios**

**VII. De la descripción de los servicios**

**VIII. De los acervos documentales**

**IX. De las obligaciones de los usuarios**

**X. De las sanciones**

**Transitorios**



CAPITULO I Del nombre.

ARTICULO 1

**El nombre de la Biblioteca de la Dirección de Etnología y Antropología Social es *Miguel Othón de Mendizábal*.**

ARTICULO 2

**La biblioteca tiene su sede en el Ex - convento de El Carmen, Av. Revolución 4 y 6 esquina Monasterio, San Angel 01000 México, D.F.**

CAPITULO II De los objetivos.

ARTICULO 3

**Proporcionar a los miembros de la comunidad de la DEAS, de los diferentes centros de trabajo del Instituto Nacional de Antropología e Historia (estudiantes, maestros, investigadores y empleados) y al público en general los diferentes soportes de información existentes en la biblioteca.**

ARTICULO 4

**Custodiar su acervo y apoyar las funciones de investigación de los diversos proyectos de la DEAS y del INAH. El material que se encuentra bajo su custodia es de carácter bibliográfico y documental.**

ARTICULO 5

**La biblioteca debe resguardar, adquirir, procesar, organizar, prestar, reproducir, controlar, conservar y difundir los materiales documentales. Dentro de este contexto, requiere actualizar sus colecciones que cubren los temas de antropología, etnología e historia y ramas afines.**

CAPITULO III De las Funciones.

ARTICULO 6

**Satisfacer las necesidades de información de los usuarios a través de los servicios de: orientación e información sobre los servicios de la biblioteca, alerta, catálogo de acceso al público, préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario y consulta.**

ARTICULO 7

**Establecer normas técnicas básicas para el mejoramiento de los servicios bibliotecarios.**

**I. Proporcionar a la comunidad de las DEAS, del INAH y público en general, el servicio bibliotecario en forma eficiente.**

**II. Establecer los lineamientos generales para la utilización racional de los recursos bibliotecarios disponibles.**

**III. Establecer convenios de cooperación específicamente suscritos con otras bibliotecas, para obtener convenios de préstamo interbibliotecario; cuyo propósito es el de fomentar la cooperación bibliotecaria haciendo accesible al usuario de otras bibliotecas el préstamo del material bibliográfico que ésta posee para su consulta o investigación.**

**IV. Establecer convenios de canje con instituciones a fines. Con el fin de difundir cada una de las publicaciones de los investigadores que conforman la DEAS de manera nacional e internacional, y con esto enriquecer el acervo de la biblioteca.**

CAPITULO IV De los usuarios.

ARTICULO 8

**Se consideran usuarios internos:**

- I. Investigadores, maestro, personal administrativo, técnico y manual del Instituto Nacional de Antropología e Historia.**



#### ARTICULO 9

**Se consideran usuarios externos:**

**I. Investigadores, maestro, personal administrativo, técnico y manual del Instituto Nacional de Antropología e Historia.**

**II. Estudiantes, maestros, investigadores, etcétera, que provengan de otras instituciones de enseñanza superior, a los cuales se les proporcionará exclusivamente el servicio de préstamo en sala y consulta.**

#### ARTICULO 10

**Registro de usuarios:**

**El registro de usuarios sólo se realizara para los usuarios externos.**

#### CAPITULO V Del horario de servicio

#### ARTICULO 11

**El horario de los servicios de la biblioteca es de:**

**Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 hrs.**

#### CAPITULO VI De los servicios.

#### ARTICULO 12

**I. Préstamo:**

- a) **Interno de los materiales bibliohemerográficos para su consulta en la sala de lectura.**
- b) **Externo o a domicilio o a cubículo, de los materiales bibliográficos.**
- c) **Interbibliotecario, que es una cortesía de la biblioteca que lo concede y un privilegio para la biblioteca que lo recibe y que se extiende en términos de reciprocidad.**

**Los usuarios internos de la biblioteca pueden así obtener en préstamo los materiales que pertenecen a otra, por acuerdo o intermedio de ambas instituciones.**

#### ARTICULO 13

**El préstamo interno se otorga a los usuarios en general; los usuarios externos presentarán una credencial vigente en el mostrador de la biblioteca.**

#### ARTICULO 14

**El préstamo externo o a domicilio que soliciten los usuarios externos se les otorgará solo si algún investigador de la DEAS se hace responsable del material prestado y este será solo por una semana.**

#### ARTICULO 15

**El periodo de préstamo externo para los usuarios internos será por dos semanas con opción a renovarse vía telefónica la primera vez. Después se debe presentar el material en el mostrador de la biblioteca para las siguientes renovaciones.**

#### ARTICULO 16

**Consulta e información:**

- I. Orientación e instrucciones a usuarios.**
- II. Localización de documentos.**
- III. Compilaciones de bibliografías.**

#### ARTICULO 17

**Carta de no adeudo de libros a solicitud del interesado.**

**I. Investigadores, personal administrativo, técnico y manual de la Dirección de Etnología y Antropología Social del Instituto Nacional de Antropología e Historia.**



**CAPITULO VII De la descripción de los servicios**

**ARTICULO 18**

**El servicio de préstamo:**

**I. Préstamo interno o en sala. Es el medio por el cual el usuario dispone de los soportes de información dentro de la biblioteca.**

**II. Préstamo externo o a domicilio. Es la modalidad del préstamo a través de la cual el usuario puede disponer de los materiales fuera de la biblioteca.**

**III. Préstamo interbibliotecario. Este tipo de préstamo tiene como propósito fomentar la cooperación entre las bibliotecas, con objeto de hacer accesible al usuario de una biblioteca los materiales bibliográficos de otra, para su consulta o investigación.**

a) Permite que los usuarios de la biblioteca puedan obtener en préstamo interno los libros que pertenecen a otras bibliotecas a través de convenios establecidos previamente entre las bibliotecas interesadas.

b) Los convenios de préstamo interbibliotecario serán suscritos entre distintas bibliotecas, especificando la entidad responsable y la firma de la persona autorizada, además del sello de la institución

**IV. Consulta:**

- Personal
- Telefónica
- Vía Fax
- Por correo postal y
- Por correo electrónico

**ARTICULO 19**

**El préstamo interbibliotecario se proporciona bajo las siguientes disposiciones:**

**I. Solo se otorga al personal de la DEAS.**

**II. El préstamo tiene carácter institucional e intransferible y la responsabilidad recae en el usuario que la solicita.**

**III. La solicitud de préstamo deberá hacerse por medio de la forma establecida; con el objeto de facilitar el trámite y la rápida localización del material solicitado, es conveniente que cada forma ampare sólo un título y se presente con la firma autorizada y el sello de la institución.**

**IV. El personal de la DEAS, que requiera este servicio se encargará de realizar los trámites personalmente.**

**ARTICULO 20**

**No son objeto de préstamo externo o a domicilio para los usuarios externos, los siguientes materiales:**

**I. Obras de consulta (enciclopedias, diccionarios, directorios, bibliografías, índices, resúmenes, etc.)**

**II. Publicaciones periódicas y seriadas.**

**III. Tesis.**

**ARTICULO 21**

**(No son obras objeto de préstamo externo o a domicilio para los usuarios externos). Son obras de uso restringido para los usuarios internos el fondo reservado, obras de consulta.**



**CAPITULO VIII De los acervos documentales**

**ARTICULO 22**

**El acervo de consulta está integrado por obras que proporcionan al usuario una respuesta rápida y concreta sobre un asunto determinado.**

**I. El bibliotecario le proporcionará al usuario la información que necesite.**

**II. Su colección está formada por diccionarios, enciclopedias, directorios, bibliografías, índices, etc.**

- a) En el convenio se asentarán los nombres, cargos y firma de las personas autorizadas para la solicitud y concesión de los préstamos interbibliotecarios.**
- b) En cuanto al procedimiento a seguir, la biblioteca se regirá de acuerdo a lo establecido por el código de préstamo interbibliotecario de la ABIESI.**

**ARTICULO 23**

**El acervo general está integrado por los libros básicos que se consideran indispensables, y que cubren los temas de: antropología, etnología, historia y ramas a fines.**

**ARTICULO 24**

**Las publicaciones periódicas y seriadas constituyen el acervo integrado principalmente por los títulos de revistas, anuarios, boletines, destinadas a apoyar las actividades académicas de la DEAS.**

**ARTICULO 25**

**El acervo de tesis está compuesto por los trabajos de investigación que se presentaron para la obtención de un grado académico.**

**CAPITULO IX. De las obligaciones de los usuarios**

**ARTICULO 26**

**Los usuarios de la biblioteca deben hacer buen uso de los materiales que les serán proporcionados en calidad de préstamo, no rayándolos, marcándolos, maltratándolos o perdiéndolos.**

**ARTICULO 27**

**Se debe observar una adecuada conducta que permita mantener silencio y respeto dentro de la biblioteca, creando con ello un ambiente propicio para la concentración y el estudio.**

**ARTICULO 28**

**Los usuarios internos tienen acceso abierto a la estantería, siempre y cuando se encuentre el responsable del área, en tanto los externos deberán solicitar los libros en el mostrador de préstamo.**

**CAPITULO X De las sanciones.**

**ARTICULO 29**

**A los usuarios internos y externos que hagan mal uso de los materiales de la biblioteca, (previsto en el artículo 26) se les suspenderá el servicio y para que se les reanude deberán haber reparado el daño.**

**ARTICULO 30**

**A los usuarios que no cumplan con el plazo de entrega o de refrendo, se les suspenderá el servicio... (el Consejo Académico determinará el carácter de las sanciones).**

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO. – Lo no previsto en el presente reglamento será resuelto por el Consejo Académico.**

## Conclusiones

Un Manual de Procedimientos nos indica cómo resolver problemas concretos y nos proporciona orientación sobre la forma en la que se puede actuar.

Esto se debe, a que es una guía que contiene información sobre los pasos a seguir en un área o departamento específico de una institución; en este caso particular en una biblioteca.

Las ventajas de los manuales, es que no tendrán la rigidez de los ordenamientos, como son: los reglamentos y las normas jurídicas. De esta forma, el personal podrá así desempeñar más eficientemente sus tareas cotidianas y de ese modo poder alcanzar una adecuada administración.

Teniendo en cuenta esta flexibilidad que me permite el manual, me da la oportunidad de definir claramente cuales son los fines que quiero alcanzar, y los medios que tengo para llevar a cabo mis metas.

Sin embargo, no hay que perder de vista, que para lograr una excelencia en la administración bibliotecaria, ante todo, tener la panorámica de que primero es el ser y después el modo de ser; es decir, lograr la participación a través de sensibilizar al personal sobre la obligación que tiene en cuanto a la elaboración de este tipo de documentos y del beneficio que representa, tanto a nivel institucional, como a la comunidad de la que ya es perteneciente y brinda un servicio.

Más que nada me gustaría hacer una serie de recomendaciones, que no se nos deben pasar por alto a la hora de estar planeando elaborar un manual o revisándolo:

- Es común que existan y se introduzcan tareas o procedimientos que sólo sirven para satisfacer los intereses personales de un miembro del equipo de trabajo de la organización. Estos son los pasos que sí se preguntan porque se les incluye, se responde, que no se sabe y que siempre se ha hecho así, argumentando que las políticas y el manual de procedimientos dice que se tiene que hacer. Bajo esas condiciones, florece el trabajo demasiado burocrático. Pero esto puede cambiar a la hora de preguntarse las verdaderas razones de la existencia de estos pasos.
- No imponerse como objetivo el conseguir un magnífico manual que impresione a mucha gente, ya que se podría caer en un documento que no vaya a permitir ningún tipo de cambio o revisión frecuente.
- Resaltar ante todo, los beneficios que de este esfuerzo se obtendrán, a fin de que todos los involucrados brinden su apoyo durante el desarrollo del trabajo.
- El manejo de los mecanismos de revisión y actualización permanentes de este instrumento. La revisión y actualización se habrá de realizar en función de los cambios que sufra la organización de cada dependencia y entidad.

- Todo proceso en el desempeño de un trabajo se compone de pasos, tareas o actividades. Los cuales pueden transformarse y utilizarse positivamente para producir algo nuevo.
- Siempre tener en cuenta los materiales, equipamiento, información, recursos humanos, monetarios, condiciones, medio ambiente, con los que se cuenta para llevar a cabo los procedimientos.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y congruencia en la prestación de los servicios ante las demandas de los usuarios.
- La capacitación adecuada de los trabajadores respecto al manejo de un manual, para que brinden una atención eficiente.
- No apresurarse ni fijarse plazos que no se puedan cumplir.

Finalmente, solo me resta señalar que todas las mejoras e ideas, requieren tiempo para que puedan desarrollarse.

Y siempre hay que preguntar al elemento clave de nuestra biblioteca, que es finalmente el usuario, acerca de:

- El servicio que nosotros ofrezcamos.
- De lo que necesita, desea y espera.
- ¿Qué es lo más importante para ellos?
- ¿Qué es lo menos importante?

Desear siempre el proponer un producto o servicio de calidad, para desarrollar una serie de procedimientos que se le entregarán al usuario. Y él a su vez se irá satisfecho con el servicio que se le brindó.

La labor administrativa que se tiene en una biblioteca, implica características propias que da la experiencia escolar y profesional del bibliotecólogo. Sus habilidades y capacidades se verán reflejadas en el apoyo indispensable que brinda en la elaboración de manuales para bibliotecas.

Su trabajo continuo sobre los procedimientos adecuados que se siguen en las diferentes áreas, proporcionarán un instrumento útil a la hora de tomar y orientar las decisiones pertinentes en las actividades laborales que solo a él le competen, y que por su experiencia evitará las confusiones y pérdidas de tiempo y esfuerzo.

## Obras consultadas

1. Abundis Canales, Jaime. *Antiguo Colegio Carmelita de San Ángel: museo del Carmen*. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia, [19--?]. 49 p.
2. Armella de Aspe, Virginia. “Apuntes sobre la vida cotidiana en la Ciudad de México en el siglo XVIII”. p. 9-19. En *Memorias del Instituto Nacional de Antropología e Historia (4: 1982: Actopan, México)*. México: Secretaría de Educación Pública, 1982. 100 p.
3. Armella de Aspe, Virginia. “Notas sobre el ex-convento de El Carmen en San Ángel”. p. 21-29. En *Memorias del Instituto Nacional de Antropología e Historia (4: 1982: Actopan, México)*. México: Secretaría de Educación Pública, 1982. 100 p.
4. Artís Mercadet, Gloria... [et.al.] *Memorial patrimonio de todos: antropología e historia*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes: Instituto Nacional de Antropología e Historia, 2000. 4 v.
5. Asociación Española de Americanistas. *Norma ISO 690: 1987 e ISO 690-2: 1999 para referencias bibliográficas* [en línea]. España: [s.n], [19--?].  
Disponible en:  
<http://www.aeamericanistas.com/publica/NORMA%20ISO%20690-602.pdf>  
Fecha de consulta: 30 de mayo de 2006
6. Ávila Robles, Ismael. *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 Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM*. Director: Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara. Tesis para obtener el título de licenciado en Bibliotecología. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2004.
7. Bórquez, Djed. “Miguel Othón de Mendizábal”. *Hombres de México*. Junio 1963.
8. Calva, Juan José; Ramírez, César Augusto. *Importancia de los manuales de procedimientos para el personal de las bibliotecas*. Encuentro de Bibliotecarios (6: 1987: México). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Bibliotecas, 1989. 249 p.

9. Coordinación Nacional de Antropología. *Coordinación Nacional de Antropología* [en línea]. México: [s.n.], [200-?], [Actualización: 20 de mayo de 2006].  
Disponible en: <http://www.inah.gob.mx/cnan/htme/cnan001.html>  
Fecha de consulta: 19 de junio de 2006
10. Correa Duró, Ethel; Zavala Ruiz, Roberto. *Recuento mínimo del Carmen Descalzo en México: de la antigüedad a nuestros días*. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia, 1988. 101 p. (Divulgación. Ensayo).
11. Fernández Cruz, Elba. *Manual de procedimientos de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca "Ernesto de la Torre Villar" del Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora: propuesta de actualización*. Director: Lic. Magdaleno Azotla Álvarez. Tesina para obtener el título de licenciada en Biblioteconomía. Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Educación Superior Universitaria, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2006.
12. Fernández Serrano, Eva Maria. *Técnicas de archivo y bibliotecas*. 2ª ed. Madrid: Federación Sindical de Administración Pública: GPS, 1999. 56 p.
13. Galloway, Dianne. *Mejora continua de procesos: cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas*. Barcelona: Gestión 2000, 1998. 146 p.
14. González Pérez, Jesús. *Manual de procedimiento administrativo*. Madrid: Civitas, c2000. 660 p.
15. Granados Xolalpa, Eleazar; Mendoza Benítez, Luz María. *Manual de información básica en bibliotecología*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección General de Bibliotecas, 1986. 249 p.
16. Guerrero, Marco Antonio. *Guía para la elaboración o actualización de reglamentos y manuales*. México: Secretaría de la Defensa Nacional, 1988. 55 p.
17. Guzmán Vera, Rosa María. *Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de servicios al público, en la Biblioteca "Ricardo Monges López" de la Facultad de Ciencias*. Director: Dr. Juan José Calva González. Tesis para obtener el título de licenciada en Bibliotecología. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2003.

18. Iguíniz, Juan Bautista. *Léxico bibliográfico*. 2ª ed. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1987. 307 p.
19. *El Instituto Nacional de Antropología e Historia: funciones y labores*. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia, 1962. 111 p.
20. Instituto Nacional de Antropología e Historia. *Transparencia y acceso a la información: página de transparencia del Instituto Nacional de Antropología e Historia*. [en línea]. México: [s.n], [200-?], [Actualización: 27 de mayo de 2006].  
Disponible en: <http://transparencia.inah.gob.mx/index.php>  
Fecha de consulta: 19 de junio de 2006
21. Instituto Nacional de Antropología e Historia (México). *Cuadernos de Trabajo del Departamento de Etnología y Antropología Social*. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia: Secretaría de educación Pública, 1976. 44p.
22. Library and archives Canada. *Excerpts from International Standard ISO 690:1987: information and documentation -- Bibliographic references - Content, form and structure* [en línea] Canadá: National Library of Canadá, [2---?].  
Disponible en:  
<http://www.collectionscanada.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm>  
Fecha de consulta: 30 de mayo de 2006
23. McClure, Charles R. *Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos*. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1991. 180 p.
24. México. Coordinación General de Estudios Administrativos. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. México: Presidencia de la República, 1981, 1980. 45 p.
25. México. Coordinación General de Estudios Administrativos. *Guía técnica para la elaboración de manuales de servicios al público*. México: Presidencia de la República, 1981, 1980. 42 p.
26. Morales Monroy, Rosa Atzimba. *Propuesta de un manual de procedimientos para el área de procesos técnicos del sistema de bibliotecas de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, División de Estudios Profesionales*. Director: Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara. Tesis para obtener el título de licenciada en Bibliotecología. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2005.
27. Münch Galindo, Lourdes; García Martínez, José. *Fundamentos de administración*. México: Trillas, 1990. 240 p.

28. Terry, George R. *Administración y control de oficinas*. México: CECSA, 1966. 872 p.
29. Universidad de Barcelona. *Normas sobre referencias bibliográficas: basadas en la norma UNA 50-104-94, correspondiente a la norma ISO-690* [en línea]. Barcelona: [s.n], [2---?]. Disponible en: <http://www.ub.es/geocrit/b-normes.htm>  
Fecha de consulta: 30 de mayo de 2006
30. Vera Smith, Fernando; Jiménez Muñoz, Esther del Rocío. *Diagramas de flujo*. México: Trillas, 1995. 149 p.