



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
LATINA (UNILA) CAMPUS SUR

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A

***JORGE ANTONIO ROMERO
PICHARDO***

ASESOR

MAESTRA ISABEL MARGARITA LUGO HUBP

MÉXICO - 2009





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

DEDICATORIAS

Este informe académico se lo dedico con “especial cariño” a:

“A ti que fuiste mi ejemplo, mi guía, un buen padre, pero sobre todo un súper abuelo que me enseñó a reír, a disfrutar de la vida, te extraño mucho desde que acudiste al llamado de Dios”.

“Te quiero mucho donde quiera que te encuentres”

Manuel Pichardo Cruz (+)

Misión cumplida

“A veces mi corazón va donde mis palabras no llegan”

“Silvia”
“Mi hermosa esposa”

*“Que has estado conmigo en las buenas y en las malas, que has tenido el valor de
enfrentar la vida en mí compañía, que no me ha fallado”*
*“Tú que eres especial, que eres mi amiga, mi compañera, mi felicidad, mi alegría, mi
maravillosa esposa, TE AMO”.*
“Gracias por todo lo que me has dado”.

A mi Mamá

*Que me dio la vida, y su cariño.
Y que me abrazó cuando fue necesario.
Besitos ¡Gracias!*

A mi Papá

*Que me enseñó a ser el hombre que
ahora soy y del cual me enorgullezco,
aunque me costó mucho trabajo ¡Gracias!*

A mi abuelita “Carmelita”

*Que me cuidó como si fuera un hijo más.
Y siempre me ha querido, con todo
cariño. Te quiero mucho abuelita.*

A Alicia Izquierdo

*Se que es difícil superar las adversidades,
pero con su apoyo, se pudo rescatar algo
¡Muchas gracias!*

Ale, Imanol, Ian y Vicky

*Por formar una nueva familia, échenle ganas
porque la vida está cada día más difícil.
Con mucho cariño.*

A Norma y Adán

Prosperidad en su nueva vida. ¡Suerte!

José Miguel y Manolo

*Por que cumplan sus respectivos
propósitos en la vida.*

A la familia Castillo Barrera

(Lázaro, Elvira y Lalo)
*Gracias por el apoyo y la confianza
que me han dado, espero no defraudarlos.*

A Bety, Cuca y Carlos

*Por todo lo que me han enseñado y apoyado
y a mis primos Karla, Andrea, Juan C. y Jorge A.
los quiero mucho.*

A todos mis compañeros y amigos.

*Y todos aquellos que confiaron en mí
y sin querer los omití (JVV);Gracias!*

AGRADECIMIENTOS

Maestra Isabel Margarita Lugo Hubp
*Por haber colaborado, como mi asesora
en este trabajo, que fue de una labor
titánica, y por ayudarme a llegar a la meta*

A mis sinodales
Mtra. Suyín Ortega Cuevas
Lic. José Luís Almanza
Dr. Ariel Rodríguez García
Mtro. Miguel Ángel Amaya
*Gracias por su paciencia en la revisión
y por su valioso trabajo*

A la UNAM
*Por darme la oportunidad de pertenecer
a la mejor Universidad de México.*

A la Facultad de Filosofía y Letras
Y al Colegio de Bibliotecología.
*Por darme la oportunidad de aprender en su recinto
y conocer la profesión que desempeño.*

A todos los Profesores:
*Por el esfuerzo que hacen para que los
alumnos podamos seguir su valioso ejemplo.*

A la UNILA (Campus Sur)
*Por el apoyo brindado para
la realización de este proyecto.
En especial a la Lic. Gaby Icedo,
Sandy Gómez y Jesús González*

A la U. La Salle
*Por el apoyo brindado para
la realización de este proyecto.*

¡Gracias a todos!

ÍNDICE

Introducción.	9
Capítulo 1 Manuales de Procedimientos	12
1.1 Definición de manual.	13
1.2 Tipos de manuales.	15
Tabla de los diferentes tipos de manuales descritos por cuatro autores.	25
1.3 Conclusión de los diferentes tipos de manuales.	26
1.4 Proceso de elaboración de un manual.	26
1.5 Contenido.	30
1.6 Importancia de los manuales de procedimientos.	35
1.7 Utilidad del manual de procedimientos en la biblioteca.	37
1.8 Objetivos del manual de procedimientos.	38
1.9 La Norma ISO 9001 en relación con los manuales de procedimientos	39
Capítulo 2 La Universidad Latina	42
2.1 Antecedentes históricos.	42
2.1.1 Filosofía.	44
2.1.2 Misión.	45
2.1.3 Visión y principios.	45
2.1.4 Ideario.	46
2.2 La UNILA y la dinámica actual.	47
2.3 La biblioteca de la Universidad Latina.	51
2.3.1 Objetivos de la Institución respecto a la biblioteca.	55
2.3.2 Organización del acervo.	57
Organigrama.	59
Capítulo 3 Manual de Procedimientos de la Biblioteca de la Universidad Latina.	60
Tabla de contenido.	2
Introducción.	4
1. Procedimiento para la selección y adquisición del material bibliográfico - documental.	
Introducción.	5
Objetivo y alcance.	6
Definición.	7
Políticas.	8
Forma Física.	8
1.1 Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de compra</i>).	9
1.1.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de compra.	10
1.2 Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de canje</i>).	11

1.2.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de canje.	12
1.3 Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de donación</i>).	13
1.3.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de donación.	14
2. Procedimientos técnicos para catalogación y clasificación	
Introducción.	15
Objetivo y alcance.	15
Definición.	16
Políticas.	18
2.1 Procedimiento para la localización de registros.	19
2.1.1 Diagrama de flujo para la localización de registros.	20
2.2 Procedimiento para la catalogación y clasificación	22
2.2.1 Diagrama de flujo para el procedimiento de catalogación y clasificación.	23
Proceso Físico	24
2.3 Procedimiento para el proceso físico.	25
2.3.1 Diagrama de flujo para el procedimiento del proceso físico	26
3. Procedimiento para los diferentes servicios en la biblioteca.	
Introducción.	28
Objetivo y alcance.	28
Definición.	29
Políticas.	31
3.1 Procedimiento para utilizar el OPAC	32
3.1.1 Diagrama de flujo para utilizar el OPAC .	33
3.2 Procedimiento del servicio de préstamo en interno (<i>en sala</i>).	34
3.2.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo interno (<i>en sala</i>).	35
3.3 Procedimiento del servicio de préstamo externo (<i>domiciliario</i>).	36
3.3.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo externo (<i>domiciliario</i>).	37
3.4 Procedimiento del servicio de préstamo interbibliotecario (<i>entre diferentes instituciones</i>).	38
3.4.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo interbibliotecario (<i>entre diferentes instituciones</i>).	39
3.5 Procedimiento para realizar la devolución del material.	40
3.5.1 Diagrama de flujo para realizar la devolución del material.	41
3.6 Procedimiento del servicio de renovación del material.	42
3.6.1 Diagrama de flujo del servicio de renovación del material.	43
3.7 Procedimiento para elaborar carta de adeudo.	44
3.7.1 Diagrama de flujo para elaborar carta de adeudo.	45
3.8 Procedimiento del servicio de préstamo hemerográfico.	46
3.8.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo hemerográfico.	47
3.9 Procedimiento del servicio de préstamo domiciliario (<i>especial sólo para los fines de semana</i>).	48
3.9.1 Diagrama de flujo de los servicios de préstamo domiciliario (<i>especial sólo para los fines de semana</i>).	49
3.10 Procedimiento del servicio de préstamo especial	

<p><i>(exclusivo para docentes, investigadores, directivos y administrativos de la UNILA).</i></p> <p>3.10.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo especial <i>(exclusivo para docentes, investigadores, directivos y administrativos de la UNILA).</i></p>	<p>50</p> <p>51</p>
<p>4. Procedimiento para el servicio de atención a quejas y sugerencias.</p> <p> Introducción.</p> <p> Objetivo y alcance.</p> <p> Definición.</p> <p> Políticas.</p> <p> 4.1 Procedimiento del servicio de atención a quejas y sugerencias.</p> <p> 4.1.1 Diagrama de flujo para la atención a quejas y sugerencias.</p>	<p>53</p> <p>54</p> <p>54</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p>
<p>Conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>118</p>
<p>Bibliografía.</p>	<p>120</p>
<p>Anexo</p>	<p>124</p>
<p>Formato</p>	<p>126</p>

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas son de gran relevancia para la humanidad, su paso a través del tiempo ha sido de suma importancia prestando un servicio a la comunidad en forma gratuita.

Las bibliotecas universitarias en particular, están involucradas con los usuarios que las frecuentan, debido a la utilidad de las mismas lo cual las convierte en el corazón de las propias universidades.

De la misma manera, la biblioteca tiene que ir creciendo, actualizándose y buscando formas en donde el usuario sienta que puede cubrir sus necesidades de información.

Por la cantidad de información que aparece día a día y el enorme crecimiento de la comunidad de la Universidad Latina, es importante también buscar herramientas que nos ayuden a poder llevar la misma velocidad con que la información fluye, pero también el personal que labora en una biblioteca debe de buscar herramientas adicionales para poder ayudar a los usuarios, entre ellas:

Las computadoras, las bases de datos, la web, los catálogos, entre otras, pero no dejando de pensar que de los libros impresos depende mucha de esta información que ahora encontramos en estos medios.

Estas herramientas que se mencionan en el párrafo anterior, nos han dado la pauta para, poco a poco, difundirlas y darles el nombre de tecnologías de información y comunicación.

Para garantizar el mejor manejo de estos recursos, es importante generar políticas, programas y procedimientos para el buen funcionamiento de la biblioteca.

Los manuales de procedimientos son herramientas que sirven como guía, nos ayudan a tener actividades lógicas que nos permiten optimizar recursos; a la vez constituyen un apoyo a seguir para comprender mejor las funciones de la biblioteca.

Este documento está escrito de acuerdo con los principales lineamientos que plantean diversos autores especialistas en el tema de manuales de procedimientos, de manera que proporcione apoyo al personal que ingrese o ya trabaje en la biblioteca de la **Universidad Latina** para conocer o realizar de forma rápida sus actividades como bibliotecario.

En el primer capítulo conoceremos: ¿Qué es un manual?, ¿Cuántos tipos existen?, ¿Cómo se elaboran?, ¿Su contenido? y ¿Por qué es importante que exista un “**manual de procedimientos**” en una biblioteca universitaria?, la utilidad, sus objetivos, y la norma ISO 9001 en relación con los manuales de procedimientos.

En el segundo capítulo, se revisan los antecedentes históricos que vienen a dar pauta en lo que hoy es la **Universidad Latina**, su filosofía respecto a lo que es la institución, su misión para cumplir su meta universitaria, su visión y principios para tener una perspectiva hacia dónde se dirige como universidad, su ideario como pensamiento fundamental para dirigir a sus alumnos hacia un futuro próspero.

Además de lo anterior dentro de este mismo capítulo daremos respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cómo funciona actualmente su biblioteca?, ¿Cuáles son sus objetivos?, ¿Cuál es su organización actual? y la utilidad de este **manual de procedimientos**.

En el tercer capítulo veremos: ¿Qué es lo que se espera de este **manual**?, ¿En qué consisten los procedimientos específicos en relación a esta biblioteca?, ¿Cuándo se debe utilizar? y ¿En qué áreas será aplicable? El documento está subdividido en:

Procedimiento para la selección y adquisición de material

Procedimiento para la localización de registros.

Procedimiento para realizar la catalogación y la clasificación.

Procedimiento para realizar el proceso físico.

Procedimiento para los diferentes servicios de préstamo.

Procedimiento para utilizar el OPAC

Procedimiento para realizar el servicio de préstamo en sala.

Procedimiento para realizar el servicio de préstamo externo o domiciliario.

Procedimiento para realizar el servicio de préstamo interbibliotecario.

Procedimiento para realizar el servicio de devolución del material.

Procedimiento para realizar el servicio de renovación del material.

Procedimiento para elaborar la carta de adeudo.

Procedimiento para realizar el préstamo hemerográfico.

Procedimiento para realizar el servicio de préstamo domiciliario (especial para los fines de semana).

Procedimiento para llevar acabo el servicio de préstamo especial (exclusivo para los docentes, investigadores, directivos y administrativos de la UNILA).

Procedimiento para el servicio de atención a quejas y sugerencias.

En las conclusiones de este documento se hace énfasis en que con la propuesta de este Manual de Procedimientos se pretende mejorar el funcionamiento general de la biblioteca de la UNILA.

CAPÍTULO I

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Cuando llega un nuevo empleado a una empresa, fábrica, negocio, biblioteca, etc. Es necesario que sepa cuáles son las funciones que se llevan a cabo en cada departamento, y muchas veces no cuenta con alguien que lo asesore o le dé una orientación adecuada.

También es primordial que el trabajador que ya tiene antigüedad laboral, sepa manejar los procedimientos pertinentes, para un buen desarrollo de sus actividades. Generalmente, es necesario que cuente con herramientas que lo ayuden a actualizarse.

Por lo anteriormente mencionado, se debe tener una guía de cómo realizar las funciones dentro del trabajo, por lo que es importante conocer la función de los “manuales”, para poder llevar a cabo una labor sencilla, rápida y de calidad, buscando ayudar al empleado en caso de tener alguna duda respecto a cómo realizar las funciones encomendadas.

La bibliografía sobre el tema de este informe es muy amplia, por lo que después de revisar varios libros, llegué a la conclusión de solo trabajar con los autores que consideré más relevantes desde mi punto de vista, en este capítulo conoceremos varias definiciones de manuales de cada uno de los cuatro autores que se investigaron: **Álvarez, 1996; Duhalt, 1977; Rodríguez, 1992; Terry, 1987.**

Al final se presenta una tabla que muestra de manera concisa el conocimiento que tiene cada autor acerca de los distintos tipos de manuales, o de alguno de ellos.

Con estas definiciones de los diferentes autores, conoceremos que existen otros manuales, y sabremos como funcionan dentro de alguna empresa, negocio, oficina, biblioteca, etc.

Los autores proporcionan lineamientos en cada uno de los tipos de manuales, que al ser utilizados en diversas áreas laborales pudieran generar ganancia, en tiempo y esfuerzo.

La forma más oportuna y adecuada que hay para que el costo dentro de las oficinas sea pequeño, es manejar un procedimiento que sea uniforme para que el trabajo se lleve a cabo con la misma calidad pero más rápido (**Rodríguez, 1992: 105**).

1.1 DEFINICIÓN DE MANUAL

El manual funciona como una herramienta administrativa de suma importancia, siendo un auxiliar en el control del personal de una organización, simplificando tareas y procesos de las diferentes labores, generando uniformidad en éstas.

Según Duhalt *“Un manual de procedimientos es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo”* (**Duhalt, 1977: 20**).

Duhalt Krauss llama a los manuales de procedimientos documentos que en realidad funcionan como guías, y que en su contenido muestran cómo realizar alguna actividad según sea el caso.

Por otra parte, Rodríguez lo define como: *“Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente”* (**Rodríguez, 1992: 55**).

En el caso de este autor la definición que él aporta respecto al manual de procedimientos, es muy parecida a la de Duhalt, sólo que él considera que las actividades pueden funcionar de forma grupal, o en cada miembro que le interese manejar el respectivo manual.

Terry dice: *“Un manual es un registro escrito de la información y de las instrucciones que se relacionan y pueden utilizarse para guiar los esfuerzos de los empleados en una empresa. En realidad es un libro de orientaciones – una fuente para los datos que se creen esenciales para el más elevado desempeño de trabajo”* (Terry, 1987: 740).

Este autor lo ve como un documento que es elaborado y actualizado en conjunción con los empleados de algunas empresas logrando con ello que su aportación sea para dar mayor calidad a la actividad que desarrollen.

Para Alvarez *“Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez”* (Álvarez, 1996: 24).

Este autor, se basa en la información de los demás autores, debido a que su material bibliográfico, es más actual, sin embargo, su trabajo va más enfocado hacia el ámbito administrativo, considerando que al lograr la calidad dentro de la empresa ésta crecerá y dará mayor estabilidad en todos los aspectos.

Desde mi punto de vista un **manual de procedimientos** es un documento que contiene información e instrucciones, de tipo administrativo, indicando las actividades que realizan los empleados de manera que sea sencilla la labor, logrando calidad y eficiencia al utilizarlo en las diferentes áreas de la biblioteca.

Los manuales aportan mucho a los empleados que los utilizan, logran desarrollar mejor su labor sin necesidad de que alguien les tenga que mostrar la forma de cómo realizarla, y les ayuda para salir de alguna duda respecto a la labor que están haciendo.

La existencia de documentos como éste, sirven para demostrar lo sencillo, que resulta el trabajo cuando se tiene a la mano un **manual de procedimientos**.

1.2 TIPOS DE MANUALES

Para el control administrativo se han desarrollado distintos tipos de manuales. Cada uno de éstos responde a necesidades específicas de información; por ejemplo para mencionar las políticas de la empresa; para describir un procedimiento; o para detallar las funciones de un puesto, entre otros más.

Enseguida mencionaremos algunos de esos manuales por su importancia y relación que tienen con el Manual de Procedimientos, el cual se considera como el de mayor grado de complejidad administrativa.

A continuación se mencionan diferentes definiciones que posteriormente se resumen en la tabla n° 1.

MANUALES DE HISTORIA DE LA EMPRESA

Un manual histórico, como su nombre lo indica aborda parte de la semblanza de alguna empresa, y sirve para que sepan cómo se desenvuelve la misma **(Duhalt, 1977: 21)**.

Al respecto conviene complementar esta definición con las siguientes citas:

Muchos empleadores consideran que es importante que los trabajadores conozcan parte de la historia de la compañía, sus inicios, su crecimiento, sus logros, su administración actual y cómo funciona actualmente **(Terry, 1987: 746)**.

Su propósito es mostrar su información histórica sobre el organismo: Sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición en este momento **(Rodríguez, 1992: 63)**.

MANUALES DE ORGANIZACIÓN

Muestran con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos **(Duhalt, 1977: 21)**.

Además, los manuales de organización se basan en cómo se encuentra organizada la empresa y cuál es el perfil de cada uno de sus colaboradores **(Terry, 1987: 54)**.

Se puede afirmar que el manual de organización es un documento oficial, cuyo objetivo es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo **(Rodríguez, 1992: 92)**.

Por último, se debe considerar que un manual documenta el conocimiento y estructura de la organización y puede desarrollarse en base a procedimientos especialmente diseñados para ello, además sirve tanto para elaborar y actualizar organigramas, como para ofrecer descripciones de puesto **(Álvarez, 1997: 50)**.

MANUALES DE POLÍTICAS

Duhalt cita a Terry escribiendo: “Un manual de políticas, también denominados de normas, ponen por escrito las políticas de una empresa. Una política es una guía básica para la acción, prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades” **(Duhalt, 1977: 22)**.

Por lo tanto el manual de políticas contiene las intenciones o acciones generales de la administración, que es probable que se registren en determinadas circunstancias **(Terry, 1987: 741)**.

Complementa la definición al afirmar que el manual de políticas se caracteriza por las circunstancias en donde aparecen las intenciones del área administrativa, así como sus acciones generales **(Rodríguez, 1992: 132)**.

Para completar las definiciones, considero adecuado afirmar que un manual de políticas documenta el conjunto de técnicas que se utilizan dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización, sobre lo que se hace, y cómo se hace para administrar el área y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido **(Álvarez, 1996: 24)**.

MANUALES DE CONTENIDO MULTIPLE

Este tipo de manual puede incluir información de uno o más manuales y ser de tipo diverso **(Duhalt, 1977: 23)**.

También representa una asociación de dos o más tipos de manuales que se han tratado **(Terry, 1987: 746)**.

Pero en sí, consiste en mezclar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa **(Rodríguez, 1992: 64)**.

MANUALES DE PUESTO

El *Manual de puesto* o *manual individual* también funciona como instructivo de trabajo que precisa las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto particular. Contiene la explicación de las labores, cómo deben realizarse, a la vez es un manual de organización y procedimientos **(Duhalt, 1977: 24)**.

Este manual enfoca el trabajo que tiene que desarrollar cada uno de los miembros de la empresa, así como sus obligaciones **(Terry, 1987: 742)**.

También es conocido como “manual de adiestramiento o instructivo”, que detalla las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más específicos que un manual de procedimientos **(Rodríguez, 1992: 65)**.

MANUALES DE TÉCNICAS

Son documentos específicos que facilitan el desarrollo de alguna actividad **(Duhalt, 1977: 24)**.

Maneja los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se prepara como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función **(Rodríguez, 1992: 65)**.

MANUALES DE PRODUCCIÓN O INGENIERÍA

Este manual sirve para puestos específicos en alguna empresa y para que de alguna manera se supervise y se controlen algunas áreas de la empresa que se dedican a la producción, fabricación, por parte del personal del área de ingeniería **(Duhalt, 1977: 13)**.

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución **(Rodríguez, 1992: 64)**.

MANUALES DE FINANZAS

En este manual influye la responsabilidad del contralor o de un cajero y su labor consiste en que giren instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración **(Duhalt, 1977: 24)**.

El área encargada de esta parte administrativa de cada una de las empresas debe tener un manual para seguir las instrucciones y que la empresa gane en el manejo de su dinero, así como en la protección de sus recursos y bienes **(Rodríguez, 1992: 64)**.

MANUALES DE PERSONAL

Este manual es conocido de diferentes formas, como: manuales de relaciones industriales, de reglas y reglamentos de oficina, manual de empleado, manual de empleo. Pero al final tratan sobre administración de personal **(Duhalt, 1977: 24)**.

Este tipo de documento es muy utilizado sobretodo en el área de recursos humanos, porque le explica al empleado las diferentes prestaciones que se manejan dentro de la empresa, así como los beneficios, y las sanciones a que se haría acreedor si no cumpliera con las normas **(Terry, 1987: 743)**.

Además, engloba una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal **(Rodríguez, 1992: 65)**.

MANUALES DE OTRAS FUNCIONES

Estos manuales son parecidos a los de políticas y procedimientos; funcionan para cubrir varias áreas de la empresa, en forma combinada **(Duhalt, 1977: 25)**.

Se logran desarrollar en función de las necesidades específicas por documentar la información relacionada con un tema en particular **(Álvarez, 1996: 51)**.

MANUALES DE OPERACIONES

Un manual de operaciones nos da la oportunidad de conocer cómo se va a realizar el trabajo, e inclusive puede incluir material complementario como diagramas, bocetos o gráficas, para especificar los datos, es parecido al de procedimiento (**Terry, 1987: 742**).

MANUAL PARA LA RETENCIÓN DE REGISTROS

Es utilizado más que nada para que en las fábricas o las empresas se pueda dar prioridad a un trabajo o se modifique la producción para tener una cantidad en bodega y otra en desarrollo, según sea el caso (**Terry, 1987: 398**).

MANUAL DE PRÁCTICAS DEPARTAMENTALES

Este manual se encarga de repartir las responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa para desarrollar sus funciones laborales, o para realizar los procedimientos de operación (**Terry, 1987: 742**).

MANUALES DE OFICINA

Un manual de oficina es un registro escrito de la información e indica las instrucciones pertinentes a los empleados de una empresa (**Terry, 1987: 740**).

Habla además de los siguientes tipos de manuales:

MANUAL DE COMPRAS

El proceso de compras debe estar por escrito; y debe tener un alcance en las compras, así como mostrar los métodos que pudieran afectar las actividades, además de servir como ayuda cuando surjan problemas fuera de lo común.

MANUAL DE VENTAS

Este manual representa gran importancia para las empresas puesto que de alguna manera muestra cómo debe ser la empresa al mostrar las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas.

MANUAL DE CONTABILIDAD

Es un manual que se ubica en un área específica de la empresa y que sirve de mucho para que el personal administrativo que cubra estos perfiles, pueda mostrar los principios y las técnicas.

MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Este manual es exclusivo para que pueda ser ejecutado en esta área administrativa; debe ser por escrito, y llevar normas para desarrollar los procedimientos de esta actividad.

MANUAL ESPECÍFICO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Muy utilizado sobretodo en el área de recursos humanos de la empresa, buscando que el personal que sea contratado, cubra el perfil necesario para que trabaje en el área necesitada y pueda mostrársele cuáles serán sus respectivas funciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE AUDITORÍA INTERNA

Es un manual que solo podrá utilizarse en esta área de la empresa y documentará su desarrollo siguiendo los lineamientos e instrucciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE POLÍTICAS DE PERSONAL

Este se enfoca en definir “políticas” que seguirá el personal de la empresa, especificando la organización y señalando las guías u orientaciones.

MANUALES ESPECÍFICOS DE PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA

Manual administrativo que consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de personal (**Rodríguez, 1992: 64 – 67**).

Por otra parte, los siguientes dos tipos de manuales son definidos como se explica.

MANUAL DE CALIDAD

Este manual sirve para mostrar la calidad de una empresa y poder hacer bien, y a la primera las cosas.

MANUALES DE MÉTODOS

Son manuales especializados encargados de mostrar cómo elaborar, revisar y controlar los métodos que desarrolla y utiliza principalmente el área técnica de la organización: ventas, producción, ingeniería, diseño, control de calidad, investigación y desarrollo, informática, sistemas y mantenimiento entre otras áreas.

Se puede observar que los autores coinciden en definir los diferentes tipos de manuales que existen y cada uno de ellos expresa su opinión de cómo funcionan, pero para diferenciar quién habla de uno o de otro, realicé una tabla, como propuesta para saber más rápidamente y a detalle quién analiza cada uno de los tipos de manuales.

Por último, y con el énfasis que merece, menciono la manera en que algunos de los autores definen a los manuales de procedimientos, ya que es el tipo de manual que realizo en el presente trabajo (**Álvarez, 1996: 50 – 51**).

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

“También llamados *manuales de operación*, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo. Contienen un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones para aclarar los datos. Los *manuales de procedimientos* generalmente contienen un texto que señala las políticas y los procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos” (**Duhalt, 1977: 23**).

Lo anterior, lo complementa la definición que señala: “Es una serie de pasos seleccionados en el trabajo de oficina, por lo general ejecutados por más de una persona, que constituyen una forma reconocida y aceptada de ejecutar toda una fase principal de la actividad de una oficina” (**Terry, 1987: 47**).

También se considera que “Son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa” (**Rodríguez, 1992: 105**).

Esta otra definición lo resume como un manual que documenta la forma de actuar y desarrollar los procedimientos en cada uno de los departamentos o áreas de la empresa (**Álvarez, 1996: 50**).

A continuación se presenta la tabla n° 1 que anteriormente se mencionó, con ello nos damos cuenta que algunos manuales son del interés de los cuatro autores como es el caso de los manuales de organización, de políticas, de procedimientos, etc. Mientras que en otros tipos de manuales coinciden únicamente dos o tres de ellos, y que tiene como propósito indicar los diferentes manuales que se han creado como parte del control administrativo, como se muestra con detalle en la tabla siguiente.

TABLA DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANUALES DESCRITOS POR CUATRO AUTORES

MANUALES	“DUHALT KRAUSS”	“GEORGE TERRY”	“RODRÍGUEZ VALENCIA JOAQUÍN”	“ALVAREZ TORRES MARTÍN”
<i>Manuales de Historia de la Empresa</i>	✓	✓	✓	X
<i>Manuales de Organización</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Manuales de Políticas</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Manuales de Procedimientos</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Manuales de Contenido Múltiple</i>	✓	✓	✓	X
<i>Manuales de Puesto</i>	✓	✓	✓	X
<i>Manuales de Técnicas</i>	✓	X	✓	X
<i>Manuales de Producción o Ingeniería</i>	✓	X	✓	X
<i>Manuales de Finanzas</i>	✓	X	✓	X
<i>Manuales de Personal</i>	✓	✓	✓	X
<i>Manuales de Otras Funciones</i>	✓	X	X	✓
<i>Manual de Operaciones</i>	X	✓	X	X
<i>Manual para la Retención de Registros</i>	X	✓	X	X
<i>Manual de Prácticas Departamentales</i>	X	✓	X	X
<i>Manuales de Oficina</i>	X	✓	X	X
<i>Manual de Compras</i>	X	X	✓	X
<i>Manual de Ventas</i>	X	X	✓	X
<i>Manual de Contabilidad</i>	X	X	✓	X
<i>Manual de Crédito y Cobranzas</i>	X	X	✓	X
<i>Manual Específico de Reclutamiento y Selección</i>	X	X	✓	X
<i>Manual Específico de Auditoría Interna</i>	X	X	✓	X
<i>Manual Específico de Políticas de Personal</i>	X	X	✓	X
<i>Manuales Específicos de Procedimientos de Tesorería</i>	X	X	✓	X
<i>Manual de Calidad</i>	X	X	X	✓
<i>Manuales de Métodos</i>	X	X	X	✓

Fuente: Información resumida del capítulo presentado

1.3 CONCLUSIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANUALES

En general es importante la trayectoria de los cuatro autores que estudie, los cuales ofrecen una amplia gama temática de manuales más diversa y rica de lo que yo imaginé.

En cada una de las bibliotecas se pueden utilizar los diversos manuales, no sólo el de procedimientos, también de organización de la biblioteca, o de políticas, y siendo menos común probablemente el de la historia de la biblioteca.

En el caso de la biblioteca de la UNILA sería recomendable además del manual de procedimientos, realizar alguno de políticas, que aportaría el beneficio de alinear las actividades a lo establecido en el reglamento.

1.4 PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL

Una parte del proceso de elaboración del manual se extrajo de la tesis. “Manual de procedimientos del Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México: una propuesta” del 2001 presentado por la licenciada Aurora Serrano Cruz. Debido a que el contenido de la tesis me pareció interesante para desarrollar parte de este proceso, más sin embargo no sustituye lo que los autores consultados plasman en sus libros, para la realización de este informe.

La elaboración del manual es de suma importancia debido a que en él incluiremos información, que sea concisa para que a la hora de que alguna persona lo utilice, se incorpore a una empresa, o lo revise algún directivo, sirva para despejar sus dudas, confirmar la idea de cómo se realiza alguna función, o inclusive poder actualizar el manual y adecuarlo a las necesidades de cada empresa.

I) Recolección de la información:

- a. Investigación documental: Se recomienda conseguir información escrita, mostrando cuáles son los procedimientos a seguir, con el objeto de tener una perspectiva del lugar y las rutinas que le siguen.
- b. Observación directa: Es conveniente visitar el lugar a donde se pongan en práctica las actividades y tareas, siguiendo los pasos de un procedimiento de principio a fin.
- c. Cuestionario: Para preguntar al personal cómo lleva acabo sus tareas.
- d. Entrevista: De esta forma, se puede obtener información importante, para tener comunicación más directa, ya sea de manera individual o grupal, mostrando como resultado, la forma de cómo realizan sus actividades.

II) Esquema y redacción del manual, o sea la presentación del manual por escrito (diseño del esquema).

- a. Identificación: Tendrá que contener el título del manual, el logotipo de la institución, fecha y responsables de la elaboración.
- b. Introducción: Por ser un trabajo escrito es importante, dar una breve explicación sobre el contenido del manual.
- c. Objetivos: Es de suma importancia, saber cuál es el propósito(s), que se pretende obtener con el uso del manual.
- d. Descripción de los procedimientos: Es la presentación de forma secuencial y cronológica de las rutinas que se deben llevar acabo para

realizar sus actividades o tareas. Dando pauta al cómo, cuándo, dónde, quién y para qué.

- e. Diagramas: Siendo la expresión gráfica de actividades que describen un proceso, mostrando a través de símbolos, que existe una interacción, información – actividad.
- f. Formas: Es importante que los procedimientos, se acompañen de formatos donde se puedan incluir las instrucciones del llenado de los mismos, con el uso de algunas herramientas como la computadora, los formatos son menos, y por lo tanto más fácil actualizarlos solo modificando pocos datos.

III) Revisión y aprobación:

Es conveniente darle una revisión general al manual, cuando se encuentra listo, para verificar la información y detectar posibles omisiones o fallas (errores).

Después de la revisión se entrega a los directivos correspondientes o al director responsable, quien se encargará de darle el visto bueno y considerará oportuna su aprobación.

IV) Impresión y distribución:

Ya aprobado el manual se procede a imprimirlo, para que éste pueda ser revisado por los empleados, es recomendable numerarlo, incluyendo las formas, anexos, etc.

De la misma manera es aconsejable que sea un formato de fácil manejo, para que no les cause embrollo a los empleados y de preferencia no debe encuadernarse para que en cualquier actualización se puedan sustituir las hojas sencillamente.

Respecto a su distribución es también recomendable que solo se tenga un ejemplar por área, o que lo maneje el encargado de servicios al público, para que no se le de un mal uso, y se pueda tener control del manual.

V) Actualización:

Esta se realiza mediante una supervisión periódica de los procedimientos, con la idea de mantenerlos vigentes, es importante que cuando salgan dudas, o existan sugerencias sean tomadas en cuenta, para que se realice una pronta actualización. Por lo que quiere decir que el manual de procedimientos, tiene que estar en constante movimiento y listo para cualquier modificación.

ANEXOS DEL FORMATO

Encabezamiento de páginas: En la parte superior de cada una de las hojas es importante poner una indicación: título del manual, una política contenida, o el tema que se está viendo, etc.; para llegar a la temática más rápidamente.

Políticas: Se realizan exclusivamente en un instructivo, y se van generando dependiendo del avance del manual y con el tiempo se van volviendo adaptables a las situaciones que se sucedan en la empresa, buscando una política conveniente, es recomendable clasificarlas por su temática o contenido.

Responsabilidad: Debe de existir un área encargada o responsable de este trabajo, para evitar duplicidad y tener un mayor control (*en su caso la DGB de la UNILA*).

Redacción: La manera de expresarse dentro del manual es muy importante, debido a que los empleados pueden confundirse, si se utiliza un lenguaje técnico o especializado. Influye a qué tipo de empleados va dirigido el manual, si son (profesionistas o sólo técnicos).

1.5 CONTENIDO

De acuerdo con Rodríguez en su libro “Como elaborar los manuales administrativos” el contenido de un manual de procedimientos deberá contener de preferencia las siguientes partes:

- a) **ÍNDICE:** Es un catálogo o lista de los títulos en un manual. Es decir en un esquema al que se le puede introducir números o letras del alfabeto como referencia.
- b) **INTRODUCCIÓN:** Es el que explica al usuario del manual lo que es el documento y lo que se pretende hacer con él, su alcance, cómo usar el manual, etc.
- c) **OBJETIVO:** Debe incluir la intención, el propósito que va a cumplir el manual.
- d) **ALCANCE:** Es una definición concisa de hasta donde se piensa llegar con el manual de procedimientos.
- e) **CÓMO USAR EL MANUAL:** Este apartado es el seguimiento más significativo de la presentación y enseñanza al usuario de todo cuanto tiene que saber para utilizar el manual.

- f) **REVISIONES Y ACTUALIZACIONES:** Está sección debe decir a quién acudir para indicar los cambios o correcciones o hacer las indicaciones respecto al manual de procedimientos.

- g) **ORGANIGRAMAS:** En esta parte se incorporara gráficamente la estructura orgánica y debe indicar aspectos como: Sistemas de organización, tipo de departamentalización, tipo del centralización y descentralización, relación entre el personal con autoridad en línea y asesoría.

- h) **GRÁFICAS (Diagramas de flujo):** La habilidad utilizada para explicar gráficamente los procedimientos se llama *diagramas de flujo*. Estos son aptos para ejemplificar el flujo de los pasos de un procedimiento.

Los diagramas de flujo enseñan a las unidades administrativas que intervienen en un procedimiento (*procedimiento general*), a los puestos que intervienen (*procedimiento detallado*). Cada operación o paso descrito puede indicar además, el equipo que se utilice en cada caso.

Se utilizan principalmente en el análisis de los procedimientos, representados en forma sencilla y accesible, proporcionan una descripción sintética de conjunto, que facilita la comprensión de los mismos.

- i) **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO:** La forma del procedimiento que consiste en relatar la continuidad lógica de procedimientos correspondientes a la entidad administrativa. Este apartado constituye la parte central o primordial del manual de procedimientos, ya que se describen y representan por medio de diagramas de flujo. El propósito de describir el procedimiento, es la de uniformar y documentar las acciones que se realizan con las diferentes unidades administrativas de la organización, así como también orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

- j) **FORMAS:** Las formas son verdaderamente un fundamento en el que puedes recolectar de manera metódica y ordenada, datos e informaciones. Su creación se justifica por tanto si el trabajo de correlación es facilitado por un diseño uniforme, llenos de aclaraciones, explicaciones y espacios para la anotación de algunos datos.

Desde un punto de vista funcional conviene aclarar que debe existir una forma, pero al mismo tiempo debe existir un procedimiento que prevea su empleo.

Debe afirmarse que es generalmente el reflejo fiel del procedimiento en el que se inscribe. Todos los que la usen deberán por ende, respetar sus diseños y sus objetivos, ya que la forma es el instrumento principal para la obtención de informaciones que justifican la creación del procedimiento.

- k) **TEXTO (DESCRIPCIÓN NARRATIVA):** En esta parte, se deben realizar por escrito, de modo narrativo y continuo, cada uno de los pasos que hay que hacer dentro de un procedimiento explicando en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo, se llevaran acabo señalando cuáles son las áreas administrativas que se encarguen de su ejecución.

El modo de escribir o redactar los procedimientos es de suma importancia. Se necesita tomar en cuenta que los manuales de procedimientos no son obras literarias. En lugar de ello, deben ser directas concisas y claras. Los usuarios del manual no deberán interpretar los temas, ni obtener conclusiones, exclusivamente tienen que hacer lo que indica el manual.

- l) **FORMATO:** El formato de los manuales de procedimientos pueden mostrar varias características, que dependen de la finalidad de los mismos, considerando el material que forma parte de su contenido y de las limitaciones del equipo de impresión o reproducción disponible.

m) **NUMERACIÓN DE PÁGINAS:** Después de escoger el formato hay que decir cómo se quiere numerar las paginas del manual:

✓ *Numeración consecutiva de páginas:* Es una forma muy fácil y sencilla de numerar, pero a la vez es el menos flexible, y van en orden consecutivo a partir del número 1.

✓ *Numeración de páginas por secciones:* El manual se divide en secciones y cada área de secciones se enumeran consecutivamente, y cada número de página va precedido por el de la sección y un guión.

✓ *Numeración de las páginas por documentos:* De esta forma se compaginan individualmente cada uno de los procedimientos, pueden ponerse por separado los números de las páginas de los números del formato.

n) **DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DEL MANUAL:** Cuando el manual ha sido concluido, autorizado e impreso o reproducido se procede a su distribución.

La distribución debe ser de una manera un poco censurada, debido a que no debe ser distribuido a todos los miembros del organismo. Es conveniente que el personal subalterno reciba únicamente las instrucciones de los procedimientos que va a realizar. Sólo los directivos, los ejecutivos, pueden recibir las ediciones completas.

Se recomienda que el área, o la persona que sea la responsable de elaborar los manuales, también lleve un control a través de un listado o registro de funcionarios y unidades administrativas, que cuenten con ejemplares de los manuales.

Al mismo tiempo para tener actualizados los manuales, porque en el momento en que se haga alguna modificación a alguno de ellos, los demás también podrán ser modificados porque se tiene su ubicación.

- o) **REVISIONES Y ACTUALIZACIONES:** Llega a suceder que las operaciones dentro de la empresa se han modificado o van aumentando, por eso es necesario observar cómo es la dinámica de los manuales para revisarlos y actualizarlos.

Es importante que el área o la persona encargada de la creación de los manuales elabore un plan de revisión y actualización. Existen 2 tipos de actualización en el manual de procedimientos.

- ✓ *Actualizaciones Irregulares:* Son actualizaciones conforme son necesarias (*cambio de algún procedimiento por razones de seguridad*) y la responsabilidad del encargado del manual es hacer llegar lo más pronto posible en nuevo material a los usuarios.
- ✓ *Actualizaciones Regulares:* Consiste en establecer un plan o programas de revisiones periódicas para realizar modificaciones periódicamente cuando menos una vez al año, o si los manuales cambian con mucha rapidez, será necesario efectuar las revisiones dos veces al año, o con mayor periodicidad.

Es de suma importancia que los analistas tengan la responsabilidad de que haya una buena comunicación de los temas, y que se mantenga un registro apropiado de todos los cambios.

El hecho de que no se utilicen de manera uniforme los métodos que existen para hacer tareas, es motivo de gran desperdicio de tiempo y esfuerzo en el trabajo de oficina. El “manual de procedimientos” por sus características persigue esa finalidad.

Es relevante que los procedimientos de operación se registren por escrito y se pongan a disposición del personal en un manual.

En ellos se describen, además los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos, se precisa su responsabilidad y participación; además suelen contener un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo con ilustraciones a base de símbolos y diagramas para aclarar datos.

En conclusión sabemos por lo que acabamos de escribir en la parte de arriba, que el contenido del manual, nos va a dar la forma más rápida de manejar una situación de operación en lo que se refiere a los procedimientos. **(Rodríguez, 1992: 110 – 128).**

1.6 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La importancia del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

“La finalidad de describir procedimientos, es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades” **(Rodríguez, 1992: 106).**

Considero que los manuales de procedimientos tienen gran importancia dentro de la institución que los emplee, porque dividen las rutinas laborales en pasos sencillos, contenidos dentro de este manual, que a su vez nos muestra cómo puede funcionar una institución, empresa, y a su vez llevar un control administrativo.

Los manuales son un apoyo secuencial, de las numerosas rutinas o actividades señalando cómo, cuándo, quién y para qué deben realizarse.

Con la explicación de los procedimientos, se podrán uniformar, y documentar las acciones que se lleven a cabo en las diferentes áreas y se puedan ejecutar responsablemente, el desarrollo de las operaciones.

Ciertamente los manuales son importantes, y a pesar de tener ciertas desventajas, son más las ventajas que los representa, por ejemplo:

VENTAJAS:

- a) Reducción de gastos.
- b) Controla las actividades y cómo se realizan.
- c) Hay un mejoramiento en la realización de las actividades.
- d) Se sistematizan las actividades.
- e) Se dispone de información sobre las actividades.
- f) Sirven como un medio de capacitación.
- g) Son una guía sobre el trabajo a realizar.
- h) Favorecen la revisión de las políticas.
- i) Hay un mayor control administrativo.
- j) Evitan malos entendidos sobre las operaciones.

DESVENTAJAS:

- a) Costo de dinero.
- b) Costo en tiempo.
- c) Pierden vigencia rápidamente (actualización periódica).
- d) En caso de elaborarlo mal, provoca inconvenientes (ni muy sintético, ni muy detallado) debe de ser sencillo.

En el caso del inciso “d”, a lo que se refiere es que al elaborar un manual muy complejo, puede ser inútil, para algún empleado, debido a que éste puede tener los conocimientos muy básicos, y puede llegar a desconocer algunos términos, así como también al tener mucha información, o ser muy extenso puede ser cansado, en cambio al elaborarlo con dibujos, o de la manera tradicional que es a través de diagramas de flujo, mostrará el camino adecuado, rápido y de calidad, para realizar el trabajo en forma concisa.

1.7 UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA BIBLIOTECA

La experiencia en la biblioteca me ha corroborado que la utilidad de este manual de procedimientos, se forma desde el momento en que se genera este documento, porque funciona como guía temporal, (**inducción del empleado**) donde el personal aprende a realizar las diferentes funciones, porque así los ayuda a ubicar cada una de las áreas y su funcionamiento. Sin el manual también sería posible pero no daría la misma utilidad. Así como la manera de realizar un trabajo de calidad, que se muestre en la satisfacción del usuario.

En conclusión, el trabajador, al manejar este manual, podrá, aprender, coordinar y ejecutar un trabajo, que sea de buena calidad, dando como resultado un apoyo importante tanto para la biblioteca, como para los compañeros, beneficiando principalmente a los usuarios.

Además de lograr que se proporcione un servicio, con una excelente calidad y rapidez, dará al empleado una capacitación constante, y en el caso de que sea de nuevo ingreso, el manual de procedimientos le servirá como una guía para saber qué trabajo realizar o qué pasos siguen, después de alguna función ejercida.

En el caso de UNILA es todavía más importante porque existen horarios en los que la Dirección General de Bibliotecas y la jefatura de biblioteca no laboran en el mismo horario que la biblioteca, por lo tanto el encargado de los servicios al público en la biblioteca tiene que cubrir algunas de las funciones que ellos realizan, y sí no las conoce a la perfección se puede ayudar con este manual para poder realizarlas en forma correcta.

1.8 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Como anteriormente se dijo el manual de procedimientos tiene por objetivos:

- ✚ Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- ✚ Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- ✚ Precisar la responsabilidad operativa del personal de cada área de trabajo.
- ✚ Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- ✚ Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a su unidad orgánica.
- ✚ Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales **(Rodríguez, 1992: 106)**.

1.9 LA NORMA ISO 9001 EN RELACIÓN CON LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ahora que existe una fuerte incursión en nuestro país respecto a las Normas ISO 9000, es oportuno indicar que al elaborar manuales cuando éstos se apeguen a las normas ISO 9000, tendrán la ventaja de estar normalizados, además de contar con la infraestructura que soporte su crecimiento y expansión (Álvarez, 1997: 15).

El mismo autor también menciona que es conveniente que la empresa u organización que quiera certificarse, tendrá que documentar su sistema de calidad obligatoriamente (Álvarez, 1997: 52).

¿Qué son las Normas ISO 9000?, “*Son un conjunto de Normas Internacionales que permiten desarrollar un sistema de calidad documentado*” (Álvarez, 1996: 137).

Continuando con las Normas ISO 9000 Arriola comenta que en un principio cuando las empresas buscaban mostrar su propia calidad a comienzos de la década de los 90, aparecieron las Normas ISO (*International Standard Organization*), que en un principio fueron creadas para normalizar las empresas de la industria de la transformación y lograr estándares de calidad.

Continúa el autor explicando que a lo que se quiere llegar es que para que una institución educativa se acredite es necesario, que apliquen las Normas ISO 9000, de manera adecuada y pensando en los siguientes objetivos:

- Que muestren a la sociedad y al Estado el servicio educativo que prestan.
- Que le ayuden a través del Estado a dar fé pública de la calidad en los programas de educación superior.

- Que brinden información en que puedan confiar los usuarios del servicio educativo del nivel superior.
- Mostrar el mejoramiento de la calidad de la educación superior.
- Ser un incentivo para los académicos, dándole sentido y credibilidad a su trabajo, así como reconocimiento a la hora de realizarlo.
- Propiciar un autoexamen permanente entre instituciones y sus respectivos programas académicos (**Arriola, 2006: 10**)

Siguiendo con la explicación del mismo autor, éste señala que, las ISO son Normas, que aunque no fueron pensadas para sistemas bibliotecarios, pueden aplicarse para conseguir la certificación de los procesos y agilizar la acreditación (**Arriola, 2006: 14**).

A comienzos del siglo XXI algunas instituciones de educación superior de México han obtenido un certificado ISO 9001:2000 como es el caso de la Universidad del Valle de México.

Los anteriores son solo ejemplos, pero, lo que va más relacionado al ámbito bibliotecario, es lo recién realizado por Moreno en el libro, “Interpretación de la norma ISO 9001 : 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas” (**Moreno, 2005: 99 - 100**).

Respecto a lo que se refiere al capítulo tres de este trabajo, se verá reflejado prácticamente en el manual, parte de lo que Moreno recomienda en su libro para poder lograr una calidad ISO 9001:2000, y donde considera que la estructura de los procedimientos, debe llevar la siguiente información:

- 1 Encabezado del documento
 - 1.1 Título
 - 1.2 Número de actualización.
 - 1.3 Fecha.
 - 1.4 Código de documento.
 - 1.5 Hoja.
 - 1.6 Logotipo de biblioteca (*blanco y negro*).

- 2 Contenido
 - 2.1 Portada
 - 2.2 Tabla de contenido.
 - 2.3 Propósito.
 - 2.4 Alcance
 - 2.5 Responsabilidad y autoridad.
 - 2.6 Vocabulario (*opcional*).
 - 2.7 Descripción de actividades.
 - 2.8 Diagramas de flujo.

- 3 Registros.
- 4 Referencias.
- 5 Anexos.

- 6 Pie de página de la portada.
 - 6.1 Quién lo elaboró
 - 6.2 Quién lo revisó
 - 6.3 Quién lo aprobó.

Como se puede observar estos lineamientos coinciden notablemente con los lineamientos sugeridos por los cuatro autores estudiados en este trabajo. Algunos de estos puntos fueron considerados para que la propuesta del manual de la biblioteca de la UNILA, sirva para que en un futuro se pueda certificar esta.

CAPÍTULO II

LA UNIVERSIDAD LATINA

En este capítulo observaremos que la Universidad Latina es una institución de enseñanza superior que tiene varias sedes, dos en la Ciudad de México (*Centro y Sur*), así como también dos en el Estado de Morelos (*Cuautla y Cuernavaca*), también conoceremos sus antecedentes, sus objetivos, visión, etc. Y principalmente de la biblioteca y su organización.

Así que el objetivo de este capítulo dos es conocer el pasado, presente y futuro de la Universidad y su principal fuente de información, la biblioteca.

La **Universidad Latina** está interesada en que sus alumnos sean capaces de ejercer reflexión crítica respecto a los problemas que presenta el momento histórico actual, de tal forma que su pensar y su actuar sean coincidentes con el aquí y ahora.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Al principio de la década de los sesenta, nuestro país tenía como propósito intensificar su desarrollo económico mediante una industrialización acelerada, una agricultura moderna y un salto en las condiciones de educación y bienestar de la sociedad.

Ante la elocuencia de la demanda de educación superior, aparecieron instituciones privadas que consideraban importante apoyar al estado, brindando calidad académica y generando los profesionistas que demandaba el país.

Bajo este espíritu, en **1966 nació la Escuela de Contabilidad y Administración de la Ciudad de México (ECAM)**, para impartir la Licenciatura en Contaduría, incorporándose posteriormente a la **Universidad Nacional Autónoma de México**.

Su fundador, el **C. P. Adrián Mora Duhart**, sensible a los nuevos vientos que permeaban el país, al lado del **C. P. Adrián Mora Aguilar**, actual presidente de la Junta de Gobierno, hombres sólidos, académicos suficientemente probados en la compleja problemática universitaria.

En 1969 se fundó la Licenciatura en Administración de Empresas, en el marco de los planes de estudio que proporciona la **Universidad Nacional Autónoma de México**, llevándose a cabo posteriormente, en 1973 las modificaciones que hizo la Facultad de Contaduría y Administración en el sentido de cambiar la carrera de Contador Público, a Licenciado en Contaduría y de Licenciado en Administración de Empresas a Licenciado en Administración.

Por otro lado, la **Universidad Latina** en su dinámica actual propuso en 1973 el cambio de razón social; el H. Consejo Técnico, después de un profundo balance de actividades y en virtud de la tendencia creciente de aceptación social de la institución, optó por la denominación **Universidad Latina, S. C.**

Para 1977, el crecimiento de la institución era muy definido, ya que se buscaba participar en la formación de la juventud desde fases mas tempranas, instituyendo la enseñanza media superior por medio del Colegio de Ciencias y Humanidades (C.C.H.).

A partir de 1993 se incluyó la Licenciatura en Derecho para dar respuesta a las expectativas del alumnado, con un nuevo concepto y perfil.

En 1985 el edificio del **Campus Centro** se colapsó, por el sismo del 19 de septiembre, temporalmente ocupó el inmueble ubicado en Eligió Villamar 17 en Coyoacán, mientras se construía un nuevo edificio en Chihuahua 202, mismo que fue inaugurado el 6 de marzo de 1989.

Las necesidades de crecimiento de la **Universidad Latina, S.C.** la llevaron a construir un nuevo Campus denominado “Sur” ubicado en Eje 10, Pedro Enríquez Ureña, Col. Los Reyes Coyoacán, en servicio desde el 6 de febrero de 1996, en donde se ofrecen las licenciaturas en Administración, Contaduría, Derecho, Informática y Economía, así como el Bachillerato en la modalidad de C.C.H. y Preparatoria Tradicional (**Boletín, Bienvenidos a la Universidad Latina, S.C. Visión Académica sin Fronteras, 2008**).

2.1.1 FILOSOFÍA

La **Universidad Latina**, hasta finales del 2006, tenía dentro de su página web esta información, la que posteriormente a la llegada de la nueva administración a principios de 2007, se modificó, pero su filosofía, era proporcionar a la sociedad profesionistas capaces de poder resolver alguna problemática, contemplando tres aspectos esenciales:

Primero: Formar individuos que puedan desenvolverse exitosamente en el ámbito profesional. Sobre todo en lo que se refiere a la administración, derecho, informática, comunicación. Incluyendo su sistema de universidad abierta y a distancia, pudiendo ser aprovechado en diversos lugares.

Segundo: Fomentar y promover la investigación, logrando brindar un buen servicio, para mantenerse a la vanguardia.

Tercero: Se preocupa porque el alumno obtenga una formación, que lo involucre en la historia y cultura de su institución y país.

Un lema que venía contenido dentro de la página web de la UNILA es el siguiente

“Nuestra institución se perfecciona en la universalidad de pensamientos, acorde al tiempo que vivimos. La pluralidad es nuestra divisa”. UNILA (*Universidad Latina*).

<http://www.unila.edu.mx> [Consulta: 11 de febrero de 2007].

2.1.2 MISIÓN

En el mismo caso de la filosofía en la UNILA, la misión de esta institución apareció hasta finales de 2006 en su página web, y a partir de 2007 apareció algo diferente debido al cambio de administración, y es la que aparece en este momento.

La **Universidad Latina**, tiene como filosofía, preparar profesionales, altamente competitivos, con una formación académica, de valores y principios que les permitan contribuir al desarrollo de la sociedad, generando conocimiento que sea reconocido a nivel nacional e internacional.

2.1.3 VISIÓN Y PRINCIPIOS

En el mismo caso que la filosofía, la misión, la visión y los principios que fueron modificados en su página web, por lo que esta información apareció hasta finales de 2006.

Y en ella decía que hay que atender la responsabilidad moral y social, con una convicción de excelencia y mejora continua; buscando siempre apoyar la docencia, la investigación, pero sobre todo al desarrollo físico y mental de todos los integrantes.

Observando el desempeño de los siguientes principios:

- a) De **sencillez** mejor que el de la complicación.
- b) De **construcción** mejor que el de la destrucción.
- c) De **calidez** y **calidad** en el servicio tanto interno como externo.
- d) Una **comunicación** clara, franca y abierta.
- e) Una actitud de **respeto** y **pluralidad** de opiniones.

2.1.4 IDEARIO

“La **Universidad Latina**, es una institución de enseñanza media superior y superior, integrada por alumnos, personal académico y administrativo, que aspiran a conservar y transmitir los valores institucionales.”

1) “La **Universidad Latina**, busca ser una institución vigente, ampliamente reconocida nacional e internacionalmente; entre sus funciones se encuentran educar, investigar y difundir la cultura, los valores y principios del hombre.”

2) “La **Universidad Latina**, forma profesionales de alto nivel que responden con éxito a las necesidades que la sociedad demanda.”

3) “La **Universidad Latina**, forma estudiantes integrales, sumando a sus enseñanzas curriculares las herramientas necesarias para un desarrollo personal y profesional completo.”

4) “La **Universidad Latina**, transmite, a cada uno de sus integrantes la luz que necesita, para poder iluminar su propio camino hacia la sabiduría” (**Boletín, Bienvenidos a la Universidad Latina, S.C. Visión Académica sin Fronteras, 2008**).

Finalmente la **Universidad Latina**, cuenta con los medios y el personal, para cumplir con sus metas y expectativas.

2.2 LA UNILA Y LA DINÁMICA ACTUAL

Todos los Campus de la Universidad Latina son de suma importancia, y como se dijo al principio, la **Universidad Latina** cuenta con cuatro Campus dos en el Distrito Federal y dos más en el Estado de Morelos como a continuación menciono:

- ✚ **Campus Sur**
- ✚ **Campus Centro**
- ✚ **Campus Cuautla, Morelos.**
- ✚ **Campus Cuernavaca, Morelos.**

En cada uno de ellos existe una biblioteca, siendo de mayor importancia la del “**Campus Sur**”, por ser el lugar sede donde se encuentra la oficina de la **Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Latina**, Así como también en cada uno de los Campus existe, un jefe de biblioteca, así como empleados encargados de los servicios, tanto del turno matutino, como del vespertino. El autor de este informe académico laboró en el Campus Sur, por ese motivo es que consideró necesario enfocar el trabajo solo en este lugar en especial.

El conocer los niveles educativos que imparte la Universidad Latina es solo con el afán de que al leer este trabajo, nos demos una breve idea de que tamaño tiene la Universidad, la edad aproximada de sus alumnos, que a la vez se convierten en la mayoría de los usuarios, así como también contar con una perspectiva global del material con que cuenta la biblioteca o en dónde existe mayor cantidad.

Por lo que podemos considerar que la **UNILA** en su dinámica actual se desenvuelve, institucionalmente en el ámbito medio superior y superior, en las diferentes ramas:

- I) En el ámbito medio superior:
 - a) Colegio de Ciencias y Humanidades
 - b) Preparatoria.

- II) En el ámbito superior
 - a) En computación.
 - b) En computación fiscal contable.
 - c) En comunicación.
 - d) En ventas.
 - e) Administración.
 - f) Derecho.
 - g) Contaduría
 - h) Contaduría pública.
 - i) Finanzas
 - j) Informática.
 - k) Informática administrativa.
 - l) Mercadotecnia
 - m) Pedagogía.
 - n) Periodismo

- III) En las diferentes maestrías:
 - a) Maestría en administración de negocios.
 - b) Maestría en derecho penal.
 - c) Maestría en finanzas.
 - d) Especialidad en derecho.

Como lo mencione antes, al observar las carreras que en la UNILA se imparten nos damos cuenta que la biblioteca siendo el “corazón” de la Universidad Latina, tiene que dar mayor difusión a estas carreras.

Así como se tienen diferentes “*Convenios de apoyo académico*”, “*Convenios de intercambio*”, “*Convenios para realizar el servicio social*”, “*Convenios para ir a tomar cursos*”, “*Convenios de becas patrocinadas por alguna institución privada o gubernamental*”.

“*Convenios de apoyo en calidad docente*” y “*Convenios de apoyo para el personal institucional*”, “*Convenios de participación cultural*” “*Invitación a conferencias*”, “*Invitación a simposios*”, “*Invitación a mesas redondas*”, “*Invitación y realización de talleres*”, también se cuenta con “*Cursos especiales de internet*”, “*Convenio para realizar y acudir a eventos culturales*” “*Convenios interbibliotecarios*”, para préstamo de material bibliográfico, tomando como referencia las normas de la **ABIESI (Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de la Investigación)**.

http://dzibanche.biblos.uqroo.mx/normas_abiesi.htm [Consulta: 23 de febrero de 2008].

En algunos casos los convenios son muy parecidos entre sí, donde participan las diferentes instituciones y van desde un apoyo académico, de convenios de intercambio, de participación cultural, e inclusive de préstamo interbibliotecario, entre otros. En otros casos los convenios se tienen que adaptar a las políticas, y procedimientos de cada uno de los organismos, al final la comunidad de la **Universidad Latina** puede darle una buena utilidad a estos beneficios que les otorgan las diferentes instituciones ya sean gubernamentales o privadas por lo que en el **Anexo** al final de este informe, se muestra una lista con las cuales se tienen acuerdos.

Siendo una universidad con estudios incorporados cuenta con el apoyo de muchas instituciones, pero en especial el de la **UNAM**, quien funge como asesora, respecto a las carreras que imparte la **UNILA** según los planes y programas de estudio, así como también se encarga de verificar que las bibliotecas contengan el material documental que corresponde a cada carrera, teniendo mínimamente los libros de la bibliografía básica y complementaria para cubrir el curso escolar.

En este aspecto la supervisión se lleva acabo, por dos Instituciones **DGIRE - UNAM**, quien se encarga de revisar todo lo que respecta a la educación de nivel superior.

Y la SEP, quién se encarga de llevar la supervisión que contempla el Bachillerato: Preparatoria, y C.C.H.

En las diferentes supervisiones se contempla a la Universidad y en lo particular a la biblioteca revisando: El espacio, el mobiliario, y que el acervo contenga la bibliografía básica y complementaría, que cubra el plan de estudios correspondiente durante el ciclo escolar, como ya antes se mencionó. Según los lineamientos de *la Dirección General de Incorporación y Revalidación de la Universidad Nacional Autónoma de México (DGIRE - UNAM)*.

<http://www.dgire.unam.mx/contenido/home.htm> [Consulta: 11 de febrero de 2008].

La actualización de la Universidad Latina, se mueve a la par en torno a la **UNAM**, quién se encarga de realizar la supervisión de está y varias instituciones más.

De la misma manera sus bibliotecas crecen poco a poco, por el asesoramiento de otras instituciones, pero además del personal que en ella labora, todos son profesionistas en el área de la bibliotecología, algunos egresados de la ENBA (*Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*). y otros del Colegio de Bibliotecología de la UNAM con ello mostrando calidad en su labor y servicio.

2.3 LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LATINA

La biblioteca del “**Campus Sur**” que fue fundada en 1998, es la biblioteca principal matriz dentro del organigrama de la Universidad Latina, siendo primero la Junta de Gobierno, después la Rectoría, la Dirección Académica, y por último el Departamento de Biblioteca.

Entre la Dirección General de Bibliotecas de la UNILA y las bibliotecas de otros Campus existe intercambio académico e intercambio de recursos bibliográficos, siendo éste el principal apoyo para ellas. Y dependiendo completamente del “Campus Sur”.

En el caso de la biblioteca de la UNILA “**Campus Sur**”, en particular dispone de la siguiente infraestructura:

- ✚ El edificio, tiene un aproximado de 205m².
- ✚ 21 caballetes, de madera para que el usuario estudie individualmente.
- ✚ 6 mesas de forma rectangular para trabajo en equipo con capacidad para 6 sillas, aproximadamente.
- ✚ 63 sillas.
- ✚ 2 cubículos con puertas de cristal para trabajo en equipo con capacidad para 4 sillas y una mesa.
- ✚ 1 área de videoteca para revisar cintas de video o dvd's.

- ✚ 10 computadoras para que el usuario pueda realizar trabajos escolares, con acceso a Internet, sin ningún costo, e inclusive con servicio de impresiones gratis, máximo 10 cuartillas, por día.
- ✚ Un módulo de préstamo para que el responsable de servicio, pueda prestar el material bibliográfico, junto con 2 computadoras en donde el usuario puede revisar a través del catálogo que acervo tiene la biblioteca.
- ✚ 3 Estantes con material bibliográfico, así como un estante para material Hemerográfico.
- ✚ Un juego de sillones 2 sillones de 2 plazas y 1 sillón de 1 plaza como sala de estar para poder revisar cómodamente algún material.
- ✚ Un pequeño pupitre de pie para poder trabajar desde este lugar sin tener que usar algún otro apoyo.

En el caso del personal de la biblioteca se dispone de los siguientes recursos humanos.

- ✚ Existe 1 jefe o coordinador de la biblioteca."Campus Sur".
- ✚ 1 Bibliotecario turno matutino.
- ✚ 1 Bibliotecario turno vespertino.

Respecto al material bibliográfico que existe en esta biblioteca esté asciende aproximadamente a:

- ✚ 8,000 títulos en su acervo

Las áreas físicas de la biblioteca se dividen de la siguiente manera:

- ✚ Área de servicio
- ✚ Acervo general
- ✚ Acervo de consulta
- ✚ Hemeroteca
- ✚ Videoteca
- ✚ Sala de lectura
- ✚ Área de computadoras
- ✚ Cubículos de estudio

La cantidad de usuarios que acude al día es importante, puesto que de esto depende que la biblioteca crezca y tenga mayor fuerza o reconocimiento por su comunidad universitaria.

- ✚ Los usuarios potenciales son 2500 o sea toda la comunidad universitaria, incluyendo administrativos, jefes, docentes, alumnos, etc. siendo 1800 los usuarios reales al mes. O sea aproximadamente 75 alumnos por día.
- ✚ El horario de servicio de la biblioteca es de: 7:00 – 22:00 hrs. de lunes a viernes, y los sábados, de 8:00 – 14:00 hrs.

El presupuesto para la biblioteca o para la compra de material bibliográfico depende de lo que considere la **Junta de Gobierno**, quién junto con las diferentes áreas de la Universidad analiza cómo se van a dividir los montos.

La biblioteca del Campus Sur no cuenta con Comisión de Biblioteca por lo que para la determinación final se acude a lo que es la Comisión Cultural, que la encabeza la **Vicerrectoría Académica** en conjunto con las diferentes Coordinaciones, la Rectoría y el Consejo Técnico, se encargan de llegar a un acuerdo, el cual lo hacen extenso a la

Dirección General de Bibliotecas de la **UNILA**, y ésta se encarga de difundirlo a los diferentes Campus.

La DGB de la UNILA, se encarga de coordinar los servicios de biblioteca, así como de difundirlos, y es quién autoriza los proyectos y las actividades dentro de la biblioteca.

La biblioteca de la Universidad Latina (**Campus Sur**), se encuentra ubicada en la torre principal, justo debajo de la Rectoría y las oficinas generales, o sea en el 1° piso, es un área pequeña pero cómoda, adecuada para que el usuario se sienta a gusto, tanto para trabajar en equipo o cubículos individuales donde se puede estudiar, cuenta con un área de estantería que alberga los libros distribuidos a lo largo del piso, para poder tener fácil acceso a ellos. La biblioteca que funge como apoyo a la Universidad trata de cubrir las necesidades de información de la gran cantidad de usuarios que la visita y que demandan sus servicios. Aproximadamente 75 alumnos por día.

Su acervo es pequeño y la información contenida en los estantes, se enfoca más hacia algunas materias. Aunque van desde obras generales hasta geografía, sus temas más solicitados son: derecho, administración, mercadotecnia, e informática.

La biblioteca es un espacio clave para la Universidad Latina, por lo tanto sirve como apoyo a la actividad de docencia e investigación, etc. Un sistema tan importante debe tener una coordinación de calidad, como lo es la Dirección General de Bibliotecas de la UNILA.

La biblioteca cuenta con espacios más cómodos y con un servicio eficiente, por lo que es del agrado de los usuarios y por lo tanto del reconocimiento de la Universidad y ésta a su vez se encarga de difundirla.

La finalidad es de cumplir con un sistema que genere servicios de calidad, eficientes, y de manera en que se cubra la necesidad de información del usuario, para ello, además del material antes mencionado, se cuenta también con un área de **hemeroteca**, donde circulan diarios con diferentes enfoques como lo son: El Reforma, El Universal y el Excelsior.

Existe una gran cantidad de revistas, aproximadamente 136 títulos y sigue creciendo poco a poco su espacio, según sea el caso o la demanda de información.

Las revistas contienen información relevante y más actual que la información que se obtiene en libros, por lo que los usuarios las ocupan con mucha frecuencia para cubrir su necesidad..

2.3.1. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO A LA BIBLIOTECA

Como toda biblioteca universitaria, la de la Universidad Latina Campus Sur cumple en primera instancia, con ser la encargada de resguardar en su interior material de apoyo para su comunidad, pero también para los diferentes usuarios que la visitan, se cuenta con material bibliográfico, hemerográfico, e inclusive videográfico en formatos VHS y DVD.

La mayoría de los usuarios son parte de la comunidad universitaria UNILA, pero no por ello se descarta la posibilidad de que también la visiten usuarios externos que busquen alguna información en ella.

En segunda instancia es importante y necesario que la biblioteca siga creciendo, debido a que su comunidad también crece, y ésta pueda cumplir con las diferentes necesidades de información de sus usuarios. Además el personal profesional con que cuenta, se encarga de brindar calidez, servicio y cordialidad.

También dispone de herramientas que le ayudan a agilizar la búsqueda de información, aunque sólo se trate de un catálogo interno, funciona para localizar el material y poder conseguir el número de clasificación, y lograr cubrir la necesidad de información del usuario.

Los objetivos de la biblioteca se derivan de los de la Dirección General de Bibliotecas que a continuación se exponen:

- a) **Modernizar** el sistema de bibliotecas de la UNILA.
- b) **Ofrecer** a los usuarios una interacción biblioteca – alumno que es muy importante, para que se puedan llegar a cumplir las expectativas de servicio.
- c) **Promover** su catálogo en línea, y anexarlo a la red de Internet, para que los usuarios puedan tener mayor accesibilidad.
- d) **Adquirir, conservar y difundir** su acervo, para contribuir en el desarrollo del bibliotecario apoyando al usuario a cubrir su necesidad de información a través de incrementar el actual acervo documental.
- e) **Extender** el préstamo interbibliotecario, debido a que es un servicio que está creciendo e incrementa el acceso a los diferentes acervos de las instituciones con las que se tiene un previo acuerdo, y puede existir la relación entre algunas universidades.
- f) **Facilitar** los trámites que el usuario realiza al solicitar los servicios bibliotecarios, buscando tener una calidad de excelencia.

Como ya se mencionó antes la “**Universidad Latina**” cuenta con 4 Campus en México,

- ✚ Campus Sur.
- ✚ Campus Centro.
- ✚ Campus Cuautla.
- ✚ Campus Cuernavaca.

En cada una de ellas existe una biblioteca, siendo de mayor relevancia la del “**Campus Sur**”, porque en este mismo edificio encontramos, las oficinas del Rector General, así como de la Junta de Gobierno, que son las autoridades que llevan acabo la función de trabajar con cada uno de los Campus. De la misma manera se encuentra la oficina de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Latina, por lo que todo se desarrolla desde este Campus. Otro elemento que reafirma la importancia del Campus Sur es el tamaño que tiene en su biblioteca , es decir, es mayor que las otras unidades.

2.3.2 ORGANIZACIÓN DEL ACERVO

En estos momentos el acervo de la biblioteca se encuentra organizada con el Sistema de Clasificación LC (Library Congress), en la que existen libros de obras en general, filosofía, derecho, ciencias puras, poco material de arte y recreación, novelas, libros de informática, y geografía. La biblioteca labora en un horario de las 7:00 – 22:00hrs, de lunes a viernes, y sábados de 8:00 – 14:00hrs. Como anteriormente se mencionó.

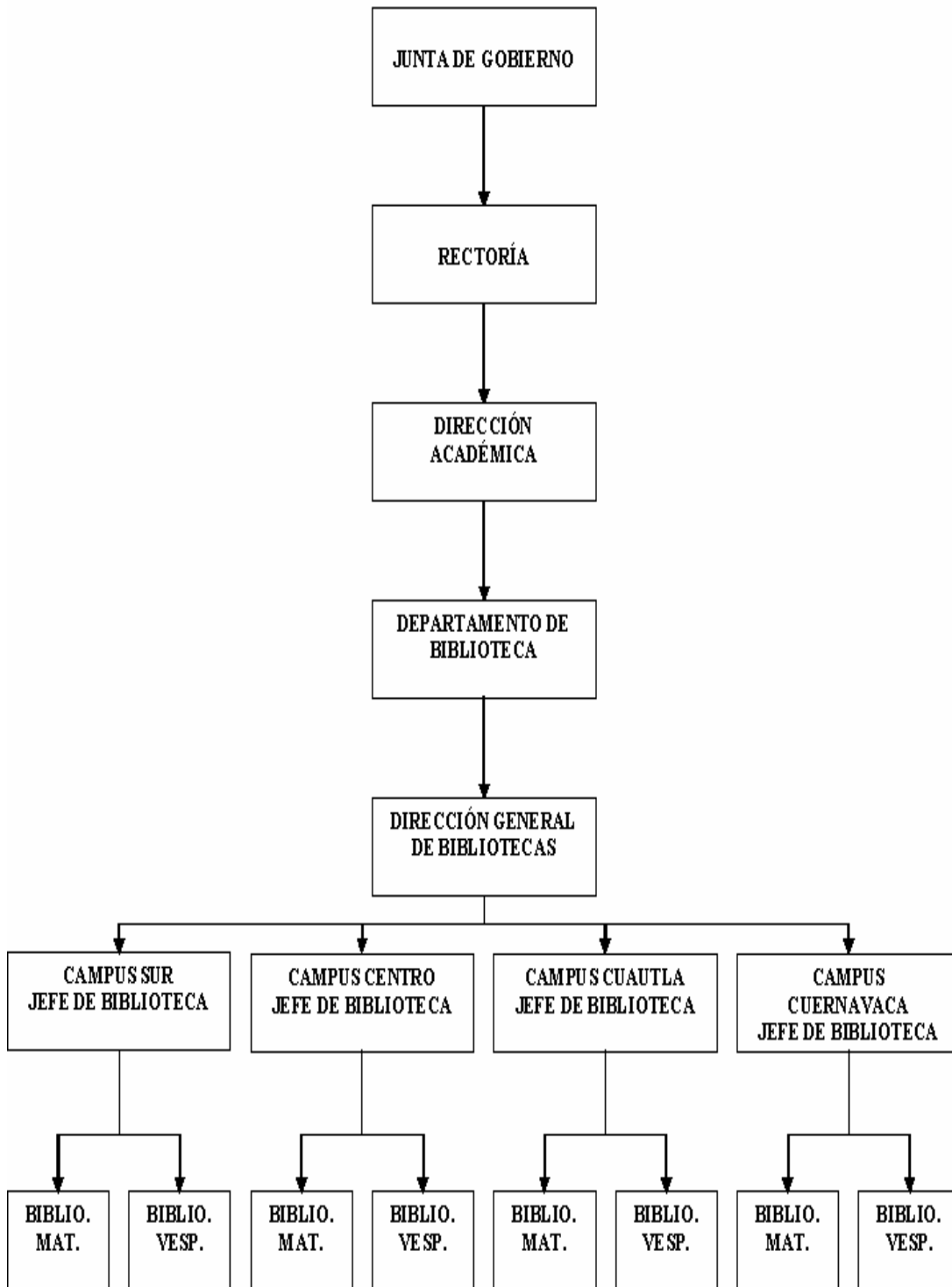
Como también se comentó antes, cuenta con un acervo en el área de hemeroteca, de 3 diarios, el boletín judicial, el Diario Oficial de la Federación, y algunas publicaciones periódicas como la revista PAF (*Prontuario de Actualización Fiscal*).

La biblioteca del **Campus Sur**, cuenta con un jefe de biblioteca que junto con la Dirección General de Bibliotecas de la UNILA, desempeñan un papel importante, pues se encargan de adquirir, procesar el material bibliográfico y a su vez de trabajar en conjunción, con sus compañeros, encargados del área de servicios al público.

Los encargados del área de servicios al público, colaboran en el trabajo del proceso menor del material bibliográfico, también ayudan a los usuarios en la búsqueda de información, ya sea buscando en el catálogo interno, o ubicando el material solicitado directamente en el acervo, así como también en realizar los préstamos domiciliarios, renovaciones, préstamos especiales, y préstamos interbibliotecarios, con la aprobación de la jefatura de la biblioteca del Campus *Sur*. Previa carta de acuerdo con las diferentes instituciones, para el caso de préstamo interbibliotecario.

En el capítulo siguiente se presenta completo el múlti mencionado Manual de Procedimientos para la Biblioteca de la Universidad Latina Campus Sur.

ORGANIGRAMA



CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LATINA

En los capítulos anteriores se ha descrito la importancia de los manuales de procedimientos, la forma de prepararlos y la utilidad que tienen en diversas áreas de trabajo.

Asimismo, presenté una descripción general de la situación de la Biblioteca de la Universidad Latina, Campus Sur, en torno a su edificio, colecciones, personal, mobiliario y equipo; así como de su relación con otras áreas de la propia UNILA.

La experiencia de trabajo en la Biblioteca de la Universidad Latina nos mostró a la directora general de Bibliotecas y a quien escribe este documento, que al no tener jefe de Biblioteca temporalmente, nos veíamos obligados ambos a realizar además de nuestras labores, otras que no eran las que teníamos asignadas, por lo que a su vez era complicado realizar las labores correspondientes a este puesto vacante, como profesionales de la bibliotecología nos guiábamos por nuestra experiencia y conocimientos y por los documentos de trabajos, así como por la consulta de manuales e instructivos de diversas bibliotecas.

Como resultado de lo anterior, redactamos una lista de procedimientos que sirvió de base para que yo posteriormente desarrollara un manual que fuera útil para todo el personal de la biblioteca UNILA, basándome en las definiciones que aportan los autores que revisamos en el primer capítulo de este informe.

A continuación se presenta el manual que preparé con la finalidad de orientar y apoyar al personal bibliotecario en la realización de los procedimientos cotidianos de las áreas de procesos técnicos y de servicios.

***MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LATINA
(UNILA) “CAMPUS SUR”***



UNILA
Visión Académica sin Fronteras

MÉXICO - 2009

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido	2
Introducción.	4
1. Procedimiento para la selección y adquisición del material bibliográfico - documental	
Introducción.	5
Objetivo y alcance.	6
Definición.	7
Políticas.	8
Forma física	8
1.1. Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de compra</i>)	9
1.1.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de compra.	10
1.2 Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de canje</i>).	11
1.2.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de canje.	12
1.3 Procedimiento de selección y adquisición de material (<i>por medio de donación</i>).	13
1.3.1 Diagrama de flujo del proceso de selección y adquisición del material por medio de donación.	14
2. Procedimientos técnicos para catalogación y clasificación.	
Introducción.	15
Objetivo y alcance.	15
Definición.	16
Políticas.	18
2.1 Procedimiento para la localización de registros.	19
2.1.1 Diagrama de flujo para la localización de registros.	20
2.2 Procedimiento para la catalogación y clasificación.	22
2.2.1 Diagrama de flujo para el procedimiento de catalogación y clasificación.	23
Proceso Físico	24
2.3 Procedimiento para el proceso físico.	25
2.3.1 Diagrama de flujo para el procedimiento del proceso físico	26

3. Procedimiento para los diferentes servicios en la biblioteca.	
Introducción.	28
Objetivo y alcance.	28
Definición.	29
Políticas.	31
3.1 Procedimiento para utilizar el OPAC.	32
3.1.1 Diagrama de flujo para utilizar el OPAC.	33
3.2. Procedimiento del servicio de préstamo interno (<i>en sala</i>).	34
3.2.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo interno (<i>en sala</i>).	35
3.3 Procedimiento del servicio de préstamo externo (<i>domiciliario</i>).	36
3.3.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo externo (<i>domiciliario</i>).	37
3.4 Procedimiento del servicio de préstamo interbibliotecario (<i>entre diferentes instituciones</i>).	38
3.4.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo interbibliotecario (<i>entre diferentes instituciones</i>).	39
3.5 Procedimiento para realizar la devolución del material.	40
3.5.1 Diagrama de flujo para realizar la devolución del material.	41
3.6 Procedimiento del servicio de renovación del material.	42
3.6.1 Diagrama de flujo del servicio de renovación del material.	43
3.7 Procedimiento para elaborar la carta de adeudo	44
3.7.1 Diagrama de flujo para elaborar la carta de adeudo.	45
3.8 Procedimiento del servicio de préstamo hemerográfico	46
3.8.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo hemerográfico.	47
3.9 Procedimiento del servicio de préstamo domiciliario (<i>especial solo para los fines de semana</i>)	48
3.9.1 Diagrama de flujo de los servicios de préstamo domiciliario (<i>especial solo para los fines de semana</i>).	49
3.10 Procedimiento del servicio de préstamo especial (<i>exclusivo para docentes, investigadores directivos y administrativos de la UNILA</i>).	50
3.10.1 Diagrama de flujo del servicio de préstamo especial (<i>exclusivo para docentes, investigadores directivos y administrativos de la UNILA</i>).	51
4. Procedimiento para el servicio de atención a quejas y sugerencias.	
Introducción.	53
Objetivo y alcance.	54
Definición.	54
Políticas.	54
4.1 Procedimiento del servicio de atención a quejas y sugerencias.	55
4.1.1 Diagrama de flujo para la atención a quejas y sugerencias.	56

INTRODUCCIÓN

Este “Manual de Procedimientos” es una guía, para mostrar la forma correcta de cómo realizar ciertas funciones dentro de algunas áreas de la biblioteca, de tal manera que sea fácil, ágil y sencilla su ejecución.

Donde el empleado pueda realizar o ejecutar cada uno de los pasos que el Manual guía contiene y poder demostrar que se cumple con lo descrito en el mismo, logrando que su importancia y necesidad sean contundentes.

Cuando el empleado vea cómo funciona el Manual de Procedimientos y no sea de su completo agrado, será importante manifestarlo a la persona responsable del área donde se realiza dicha actividad y se podrá modificar buscando que siempre sirva de ayuda y de referente

En él se muestran los principales procedimientos, que son utilizados en la biblioteca de la UNILA y que van desde la selección y adquisición del material, el análisis documental, los diferentes servicios de préstamo, de quejas y sugerencias, entre otros.

Este manual está diseñado, con todos los requerimientos para que el empleado se apoye en los procedimientos laborales de las diferentes áreas de la biblioteca, resuelva problemáticas, así como también sirva como material de enseñanza y logre dar una breve capacitación en áreas que sean nuevas para el personal o se tenga poca experiencia, buscando obtener un beneficio para la biblioteca y para la Universidad Latina.

1. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO - DOCUMENTAL

INTRODUCCIÓN

El material documental que se debe seleccionar para este tipo de bibliotecas, en su caso universitarias, debe ser como lo mencionamos en el capítulo anterior, según el nivel escolar, las carreras que se imparten, así como también material que sirva para cubrir el plan de estudios de cada licenciatura, por lo que a la hora de adquirir el material sea de buena calidad, para que el usuario cubra su necesidad de información, de ahí que se tenga una buena selección y adquisición, en cualquier tipo de material sean libros, revistas, etc.

Por lo tanto la selección del material debe ser adecuada, y concisa de acuerdo con las bibliografías de los planes y programas de estudio, para que el usuario a la hora de localizar el material que necesite pueda solucionar su necesidad de información.

La adquisición del material es factible de las tres formas que comúnmente son utilizadas en las diferentes bibliotecas, que son las de: compra, canje o donación, buscando con ello que la biblioteca tenga un acervo completo y de preferencia se encuentre equilibrado, pero adquiriendo un poco más de material sobre todo en cuanto a cubrir la bibliografía de las carreras o materias que la **Universidad Latina** imparte.

OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo, es el que al seleccionar el material se tenga principalmente el que pueda apoyar al profesor en su materia que imparte y que por ende se beneficien los usuarios, cubriendo el plan de estudios con material básico y complementario.

De igual manera, el objetivo de adquirir material para la biblioteca además de que sea funcional, es para que el acervo sea equilibrado en cada materia, tener la bibliografía pertinente, que a la vez servirá para no introducir o mezclar material que **no** cubra la necesidad de información del usuario en la biblioteca.

El alcance de seleccionar el material es para que al llegar al alumno éste sea de calidad y que no sea simplemente para llenar un estante y sirva para que resuelva las necesidades de información, de acuerdo con los planes y programas de estudio.

De la misma forma, al adquirir material para la biblioteca se cuidará la calidad, buscando que a la vez se pueda adquirir con poco presupuesto, o a través de alguna donación o canje entre bibliotecas, o definitivamente comprándolo.

DEFINICIÓN

Angulo define a la selección (*de materiales*) como la operación destinada a racionalizar el crecimiento de las colecciones de una biblioteca o centro de información, mediante la aplicación de criterios establecidos para evaluar la pertinencia de los documentos propuestos para adquisición (**Angulo, 1996: 5, 31, 70, 186**).

Además de los objetivos programas prioritarios y áreas de especialidad de la institución en donde se inserta la bibliografía, se consideran habitualmente: el valor de actualidad, su accesibilidad en el mercado, su aportación a las áreas de interés de los usuarios y la recomendación de los propios usuarios de la biblioteca.

La *selección* obliga a identificar lugares o sea áreas temáticas insuficientemente atendidas en la colección de la biblioteca, además de la revisión de las referencias de la literatura de una reciente publicación, acudiendo a índices, boletines, catálogos y bibliografías.

El mismo autor define la adquisición como un proceso de aplicación en bibliotecas o unidades de información, destinado a obtener material documental en propiedad, ya sea en *compra, canje o donación*. Este proceso requiere la recepción y registro de solicitudes de los usuarios, verificación de la necesidad, *selección* de la fuente adecuada, elaboración del pedido, comunicación del proveedor o responsable de compras, recepción de facturas y material solicitado, elaboración de registros, trámite de pago y aviso a los usuarios.

Por otra parte, entendemos por donación la acción de transferir gratuitamente la propiedad de uno o más bienes a una persona o institución.

Por canje la operación de intercambio de material documental es entre dos ó más bibliotecas e instituciones; en algunos casos mediante un convenio de estricta reciprocidad. Es común en las bibliotecas y unidades de información disponer de un apartado en su estantería, para ofrecer a las bibliotecas interesadas el material documental duplicado, o ajeno a las áreas de su especialidad, o los documentos que por su temática resultan irrelevantes para aquella.

POLÍTICAS

- a) Seleccionar el material básico y después el complementario.
- b) La DGB de la UNILA aprobará la selección del material.
- c) A principios de cada año escolar confrontar la bibliografía contra el acervo para complementar materiales.
- d) El jefe de la biblioteca, elegirá el material junto con los jefes de departamento.

FORMA FÍSICA

La forma física para adquirir material será a través de la selección del material en una reunión con representantes de las diferentes editoras o irse turnando para atenderlos durante el transcurso de los días previo acuerdo con ellas, se conseguirá la mayor cantidad de ítems con menor presupuesto, o inclusive a través de las diferentes promociones que las mismas editoras obsequian o dan por la compra de algunos de sus libros.

Y como se ve anteriormente esto puede ser a través de la adquisición, donación o canje, para equilibrar el acervo bibliográfico de la biblioteca.



1.1 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL
(por medio de compra)

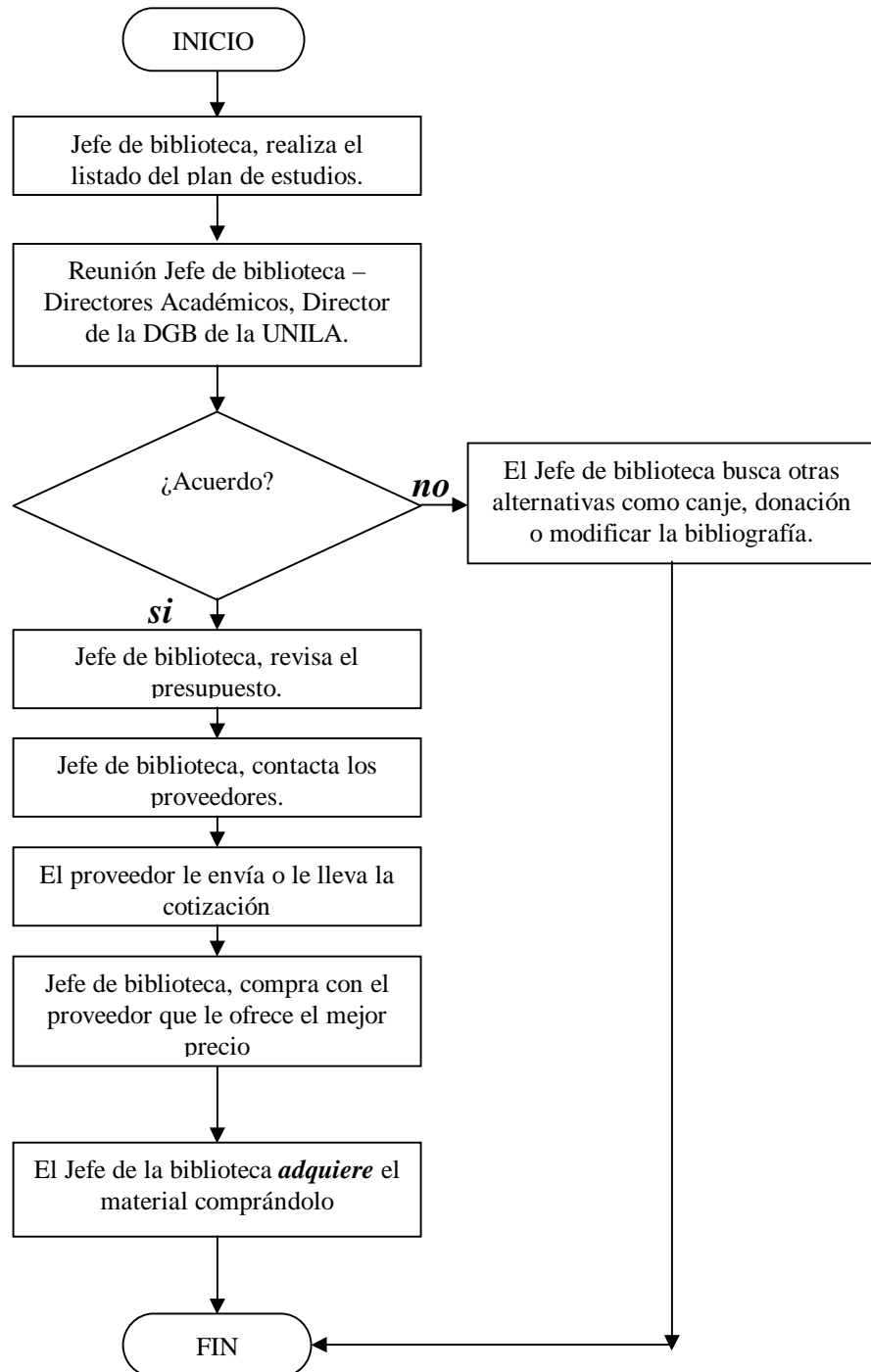
Objetivo: Seleccionar y Adquirir el material que sirva para cubrir el plan de estudios y cubrir la necesidad de información del usuario, por medio de compra.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Realiza listado del plan de estudios.
2)	Jefe de biblioteca	Reunión con los directores académicos, y el director de la DGB de la UNILA para ver como se adquirirá el material.
3)	Jefe de biblioteca	¿Existe acuerdo entre los directivos?
4)	Jefe de biblioteca	Cómo no existió acuerdo con los directivos busca alternativas para adquirir el material ya sea por compra, canje o donación; o modificar la bibliografía.
5)	Jefe de biblioteca	Al si existir acuerdo revisa el presupuesto.
6)	Jefe de biblioteca	Contacta con los proveedores.
7)	Proveedor	Envía la cotización o la lleva personalmente.
8)	Jefe de biblioteca	Compra con el proveedor que el ofrece el mejor precio.
9)	Jefe de biblioteca	Adquiere el material comprándolo.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 09

1.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL POR MEDIO DE COMPRA





1.2 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL
(por medio de canje)

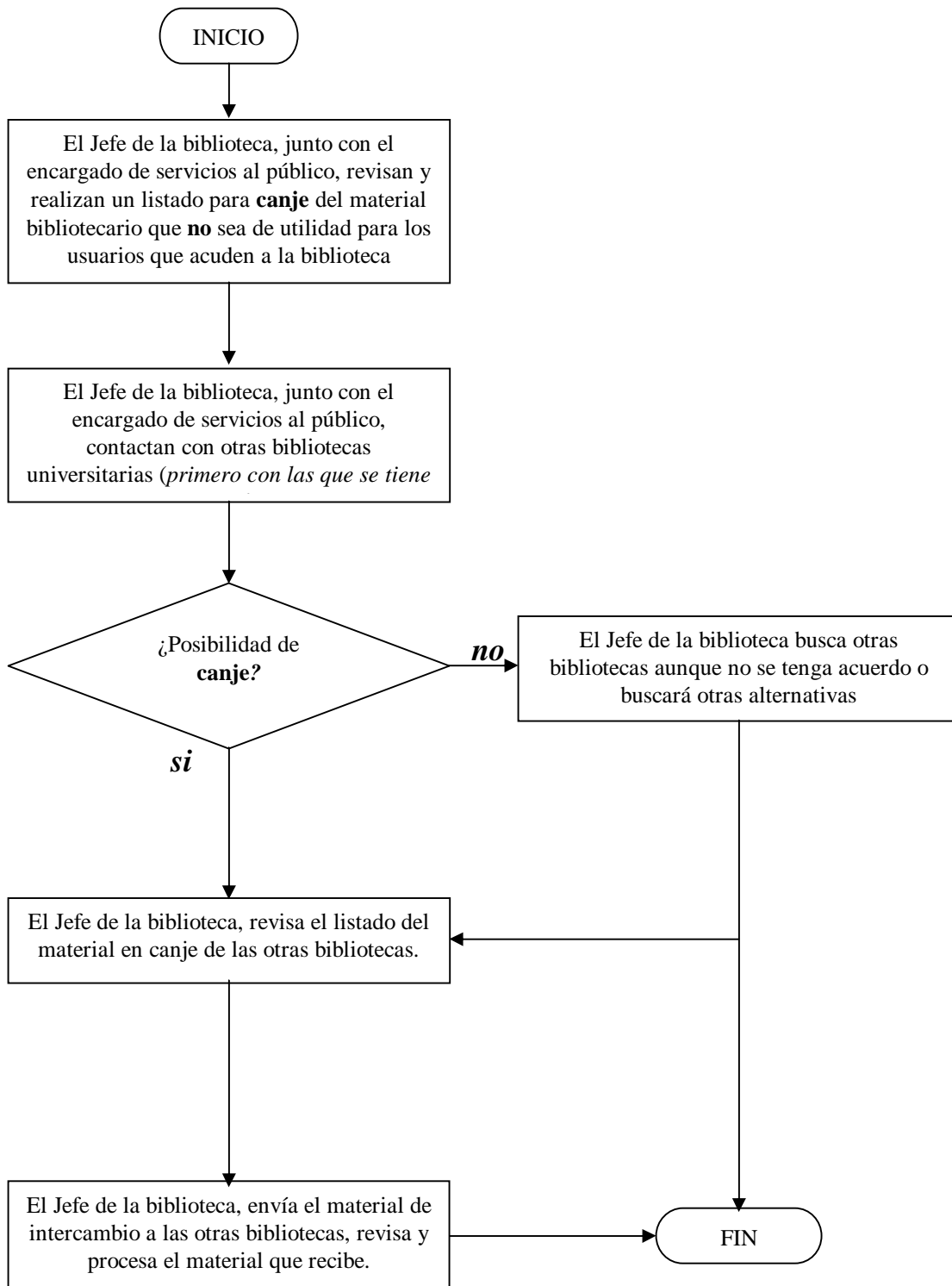
Objetivo: Seleccionar y Adquirir el material que sirva para cubrir el plan de estudios y cubrir la necesidad de información del usuario, por medio de canje.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca - Encargado de serv.	Realizan listado del material que se pondrá en canje. Qué no sea de utilidad para los usuarios que acuden a la biblioteca.
2)	Jefe de biblioteca - Encargado de serv.	Se ponen en contacto con otras bibliotecas universitarias dando prioridad con las que tienen acuerdos
3)	Jefe de biblioteca	¿Existe la posibilidad de canje?
4)	Jefe de biblioteca	Busca alternativas con otras bibliotecas aunque no se tenga acuerdo, o buscará otras alternativas como compra o donación.
5)	Jefe de biblioteca	Revisa el listado del material en canje de las otras bibliotecas.
6)	Jefe de biblioteca	Envía el material de intercambio a otras bibliotecas, revisa y procesa el material que recibe.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 11

1.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL POR MEDIO DE CANJE





1.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL

(por medio de donación)

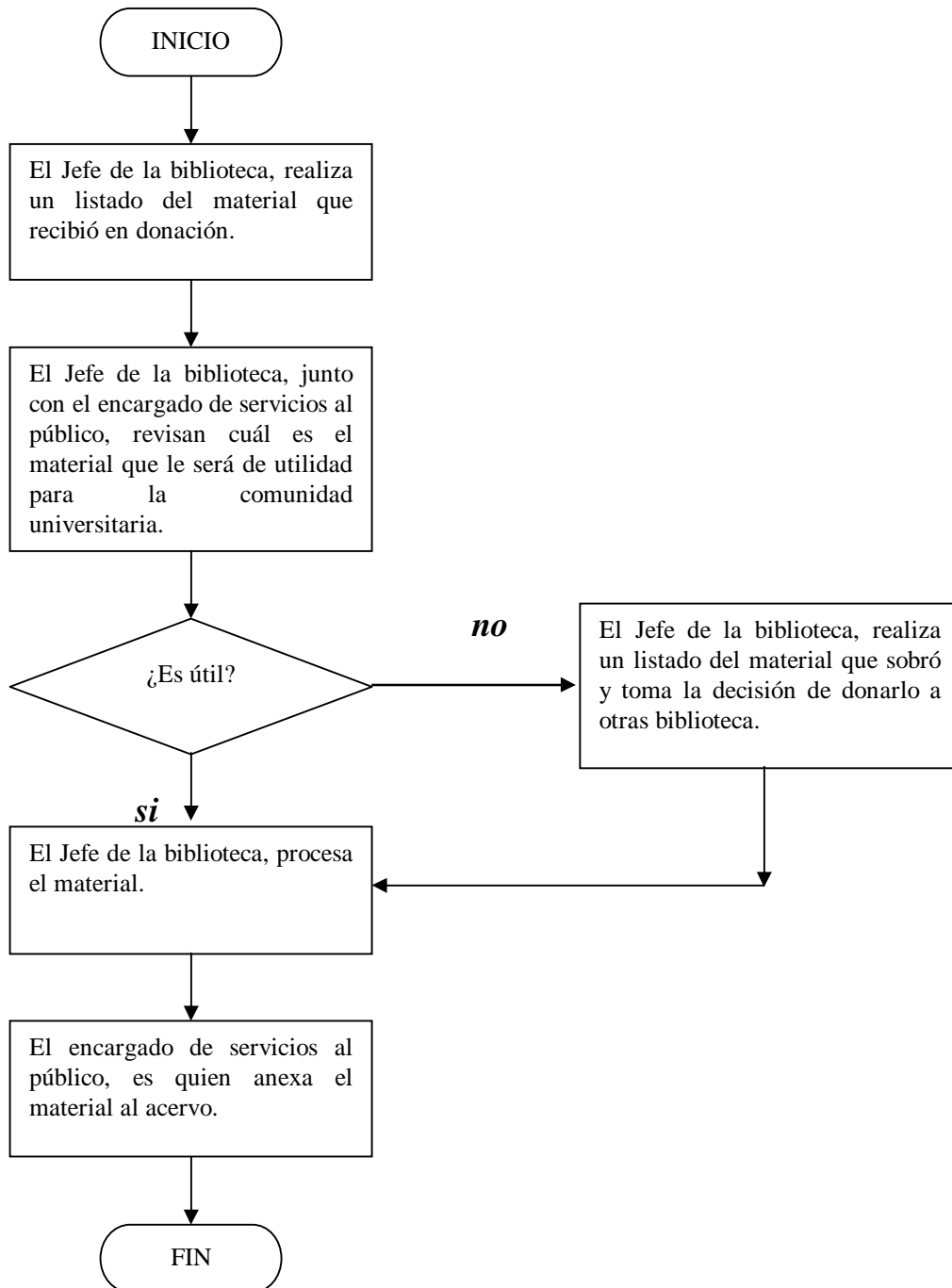
Objetivo: Seleccionar y adquirir el material que sirva para cubrir el plan de estudios y cubrir la necesidad del usuario, por medio de donación.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Realiza un listado del material que donaron a la biblioteca
2)	Jefe de biblioteca - Encargado de serv.	Revisan cuál es el material que le será de utilidad para la comunidad universitaria y pueda cumplir con el plan de estudios.
3)	Jefe de biblioteca - Encargado de serv.	¿El material es útil?
4)	Jefe de biblioteca	El material que no sirve lo anota en un listado, y posteriormente decide donarlo a otras bibliotecas.
5)	Jefe de biblioteca	El material que sí puede quedarse en el acervo, se procesa.
6)	Encargado de serv.	Anexa el material en la estantería.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 13

1.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DEL MATERIAL POR MEDIO DE DONACIÓN



2. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN

El análisis documental, como su nombre lo indica, se lleva a cabo al identificar y describir el contenido de documentos como pueden ser los libros, tesis, revistas u otro tipo de documentos que llega a nuestras manos como bibliotecarios, sobre todo del área de procesos técnicos, donde con apoyo de las herramientas de trabajo como son: los catálogos en línea, las reglas de catalogación y los esquemas de clasificación, nos apoyarán llegando a saber en que lugar del acervo se podrá colocar lo recién adquirido.

INTRODUCCIÓN

El objetivo que cumple la biblioteca de la **UNILA** Campus Sur, es el de ayudar al desarrollo de la investigación y la formación de buenos profesionistas mediante servicios de información que satisfagan las exigencias de los usuarios.

A través del análisis documental, el bibliotecario cumplirá con sus actividades de catalogación y clasificación del ítem, que posteriormente será integrado al acervo y que permitirá la rápida recuperación de la información por el usuario.

OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es identificar y describir de manera inequívoca el material a través de la descripción bibliográfica, con el fin de recuperar la información rápida y eficazmente.

El alcance se dará en el momento en que el usuario tenga en sus manos el material bibliográfico y cubra su necesidad de información.

DEFINICIÓN

De acuerdo con Angulo la catalogación es un proceso de generación y ordenamiento metódico de los registros de identificación de cada una de las piezas o documentos que conforman una colección, con el propósito de disponer de los instrumentos de acceso a aquellos como es el caso de los diferentes catálogos empleados por las bibliotecas **(Angulo, 1996: 33, 38)**.

Cada una de las fichas o registros del catálogo presenta una descripción detallada del documento, en sus partes esenciales, para identificarlo en su contenido y ubicación, constituye un modelo de representación física y conceptual, que le sustituye en el catálogo para apoyar al usuario en la búsqueda de material de su interés y posibilitar su recuperación.

En lo que respecta a la clasificación, este proceso trata de ordenar una serie de objetos o conceptos en grupos que comparten características comunes. Dada una serie de elementos, asociada a un argumento que determina el orden de procedencia, al conjunto de operaciones para que cada elemento ocupe su sitio se le llama clasificación: E1, E2, E3.....También designa al producto resultante, esto es, a un conjunto estructurado de clases asignadas de conformidad con un plan o propósito específico.

Por ejemplo en el caso particular de la biblioteca de la Universidad Latina Campus Sur se maneja el sistema de clasificación *Library of Congress (LC)*.

Para completar lo antes expuesto la clasificación bibliográfica nos dice que clasificar libros es la tarea de agruparlos, tanto en el catálogo como en los anaqueles, ya sea por orden alfabético de autor, por tamaño, por tipo de encuadernación, por la materia de que tratan, etc.

En sentido más específico, la clasificación bibliográfica se refiere exclusivamente al ordenamiento de los libros de acuerdo con su contenido científico, esto es por el asunto o materia que tratan.

En la clasificación debemos distinguir dos aspectos: la clasificación como sistema ya organizado, esto es como esquema de los conocimientos, y la clasificación como técnica, vale decir como arte de asignar a los libros un lugar exacto, de acuerdo con su contenido dentro de una nomenclatura determinada **(Buonocore, 1976: 128-129)**.

El análisis documental es una actividad orientada a identificar y describir el contenido de documentos, en forma distinta a la original, con el propósito de facilitar su almacenamiento, difusión y recuperación de conformidad con las necesidades de información de los usuarios. Existe una relación de correspondencia entre el proceso de datos y el análisis documental, en ambos casos se generan los registros descriptivos de las entidades a las cuales se hace referencia, se identifican las relaciones conceptuales entre los registros y se establecen las estructuras más eficaces para facilitar su recuperación y aumentar su valor de utilidad.

“El análisis documental se apoya en diferentes técnicas que se complementan, para presentar en forma simbólica, el continente y el contenido de los documentos, en las bibliotecas, se realizan cuatro operaciones, (*catalogación, indización, condensación y clasificación*) destinadas a generar instrumentos de acceso a los documentos primarios, representados por los catálogos, los índices, boletín de resúmenes y bases de datos bibliográficas” **(Angulo, 1996: 8-9)**.

Por otra parte, se puede considerar que el análisis documental es el “Conjunto de operaciones realizadas para representar el contenido de un documento de forma distinta de la original, con el fin de facilitar la consulta o la recuperación” **(Martínez, 1993: 22)**.

POLÍTICAS

- a) Se revisará cualquier documento que vaya a pertenecer al acervo de la biblioteca.
- b) Se utilizarán tablas de clasificación
- c) Agregar los datos en el sistema interno de la UNILA
- d) Seguir el orden de las OPAC's al buscar la información.
- e) Revisar que no exista otro ejemplar igual en el acervo.



2.1 PROCEDIMIENTO PARA LA LOCALIZACIÓN DE REGISTROS

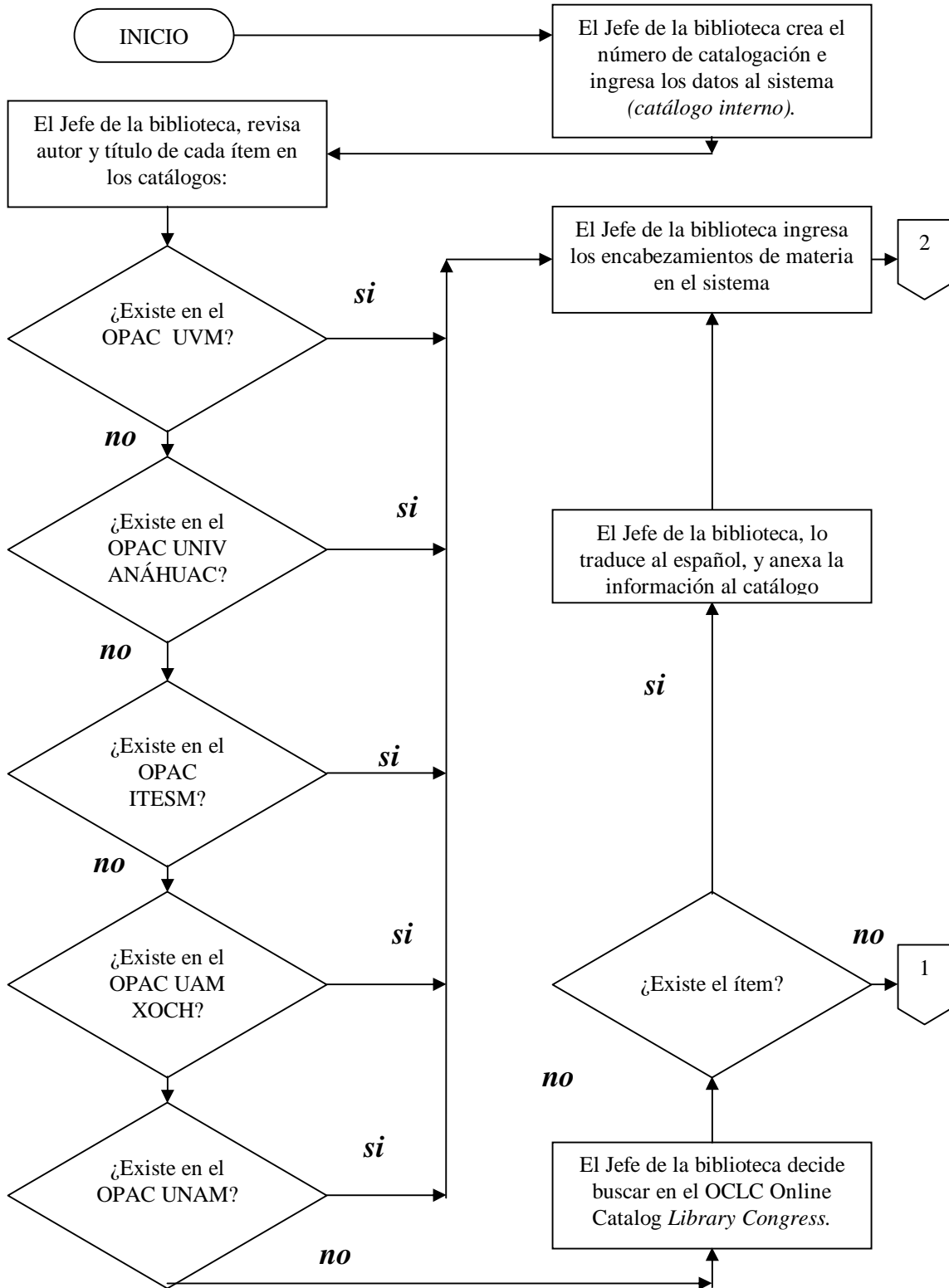
Objetivo: Llevar a cabo el procedimiento para la localización de los registros entre los diferentes OPAC (*Online Public Access Catalog*).

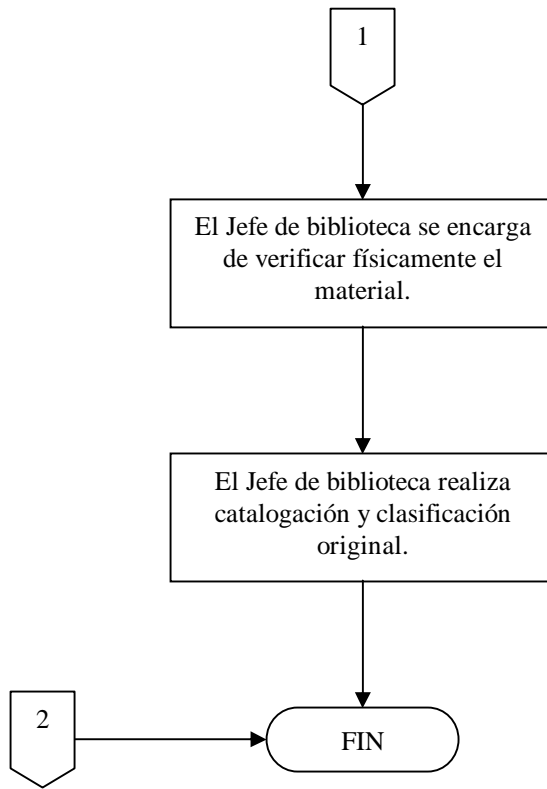
Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Crea el n° de catalogación e ingresa los datos al sistema (catálogo interno).
2)	Jefe de biblioteca	Revisa autor y título de cada ítem en los catálogos.
3)	Jefe de biblioteca	Busca si existe en el OPAC de la UVM.
4)	Jefe de biblioteca	Si existe, ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
5)	Jefe de biblioteca	Al no encontrar busca en el OPAC de la Univ. Anáhuac.
6)	Jefe de biblioteca	Si existe, ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
7)	Jefe de biblioteca	Al no encontrar busca en el OPAC del ITESM.
8)	Jefe de biblioteca	Si existe, ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
9)	Jefe de biblioteca	Al no encontrar busca en el OPAC de la UAM - Xochimilco.
10)	Jefe de biblioteca	Si existe, ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
11)	Jefe de biblioteca	Al no encontrar busca en el OPAC de la UNAM.
12)	Jefe de biblioteca	Si existe, ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
13)	Jefe de biblioteca	Como no localizo en ninguna de las anteriores OPAC su búsqueda final será en el OCLC Online Catalog Library Congress.
14)	Jefe de biblioteca	Si existe el ítem, modificarlo al español y anexarle la información al catálogo de la UNILA.
15)	Jefe de biblioteca	Ingresa los encabezamientos de materia en el catálogo de la UNILA.
16)	Jefe de biblioteca	Como no localizo el ítem en los OPAC's, verifica físicamente el material.
17)	Jefe de biblioteca	Realiza la catalogación y clasificación original.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 19

2.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA LOCALIZACION DE REGISTROS







2.2 PROCEDIMIENTO PARA LA CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN

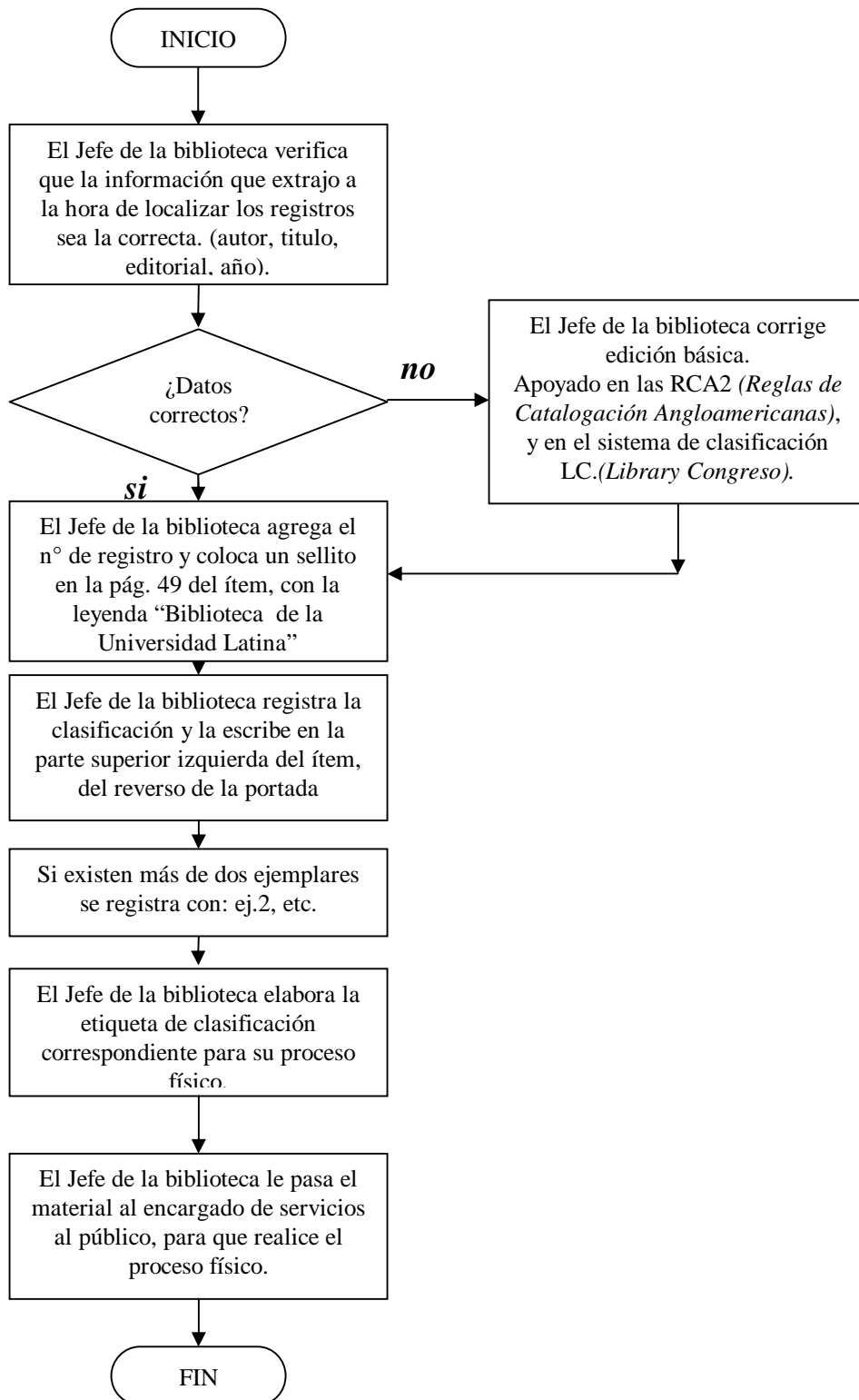
Objetivo: Catalogar y clasificar el ítem, para introducirlo al acervo correctamente y pueda ser utilizado por el usuario

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Verifica que la información que extrajo a la hora de localizar los registros sea la correcta.
2)	Jefe de biblioteca	Verifica que los datos sean los correctos (autor, título, editorial, año).
3)	Jefe de biblioteca	No son correctos los datos, los corrige entrando a "edición básica". Apoyado en las RCA2 (<i>Reglas de Catalogación Angloamericanas</i>), y en el sistema de clasificación L. C. (<i>Library Congress</i>).
4)	Jefe de biblioteca	Cuando los datos si son los correctos agrega en el ítem el n° de registro; y coloca el sello rectangular con la leyenda "Biblioteca de la Universidad Latina" en la pág. 49.
5)	Jefe de biblioteca	Registra la clasificación y la escribe en la parte superior izquierda del ítem, del reverso de la portada.
6)	Jefe de biblioteca	Si existen más de dos ejemplares se registra: ej. 2, etc.
7)	Jefe de biblioteca	Elabora la etiqueta de clasificación correspondiente para su proceso físico.
8)	Jefe de biblioteca	Pasa el material al encargado de servicios al público para su proceso físico.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 22

2.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN



PROCESO FÍSICO

MATERIALES

- Etiquetas adhesivas de 32 X 64 mm.
- Cinta transparente (polietileno cristal).
- Medidor de 2 cm. (Regla).
- Sellos de la biblioteca.
- Cojín para sellos.
- Tinta.
- Máquina de escribir.
- Goma.
- Lápiz o bolígrafo.

En las siguientes páginas veremos cómo se realiza esta función en el procedimiento, así mismo se mostrará su forma gráfica a través del diagrama de flujo.

Recordemos que según se explicó en los puntos anteriores, el jefe de la biblioteca en el momento en que realiza la catalogación y clasificación del material, también coloca parte de los sellos.

En esta parte del proceso físico el encargado de servicios al público solo tendrá que confirmar, lo hecho por el jefe, y también le ayudará a darle el punto final poniendo los últimos sellos, etiquetas, etc, al material para que pueda ser colocado en la estantería donde el usuario pueda utilizarlo.



2.3 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO FÍSICO.

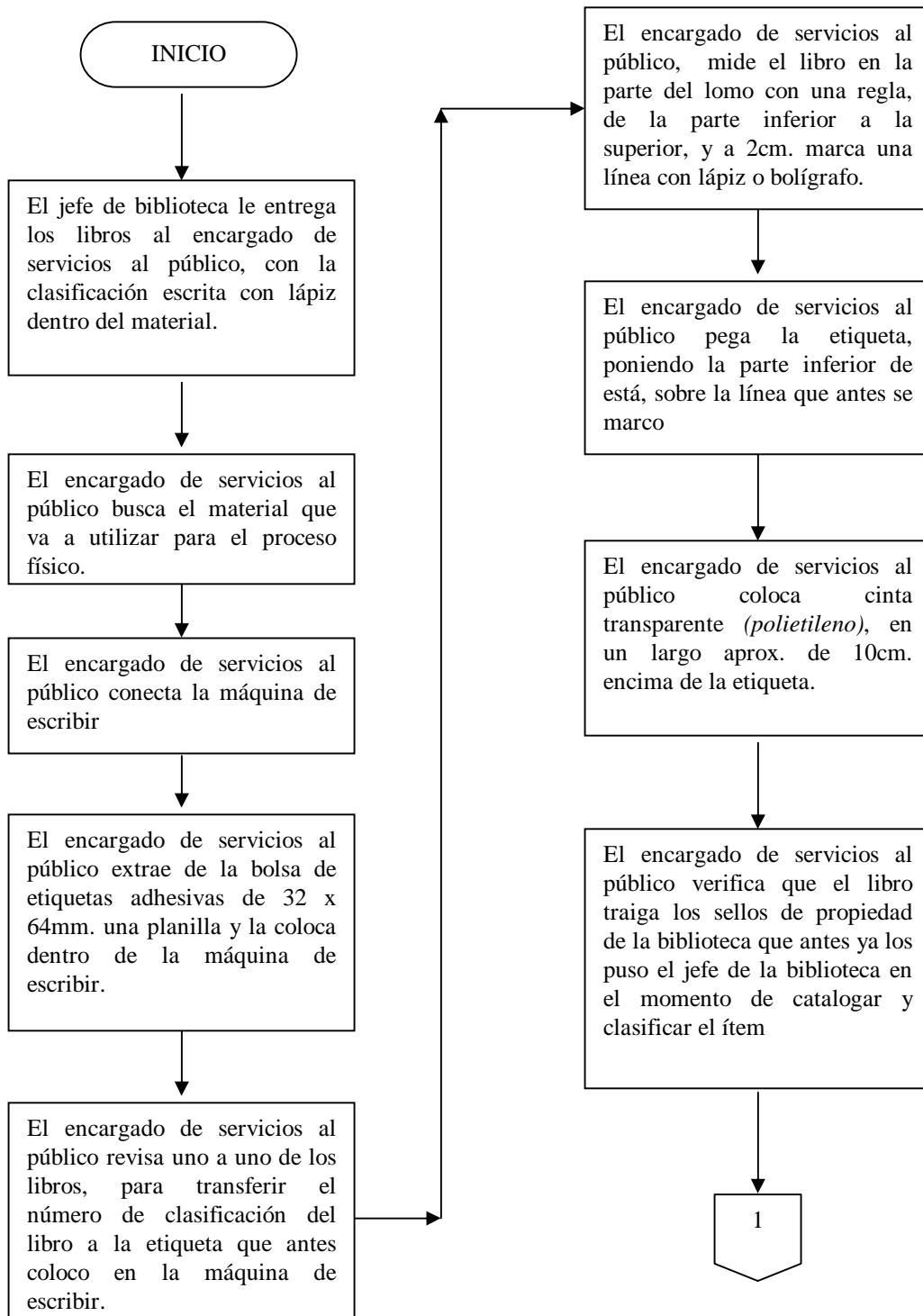
Objetivo: Terminar los últimos detalles del material, para que a corto plazo pueda ser utilizado por el usuario.

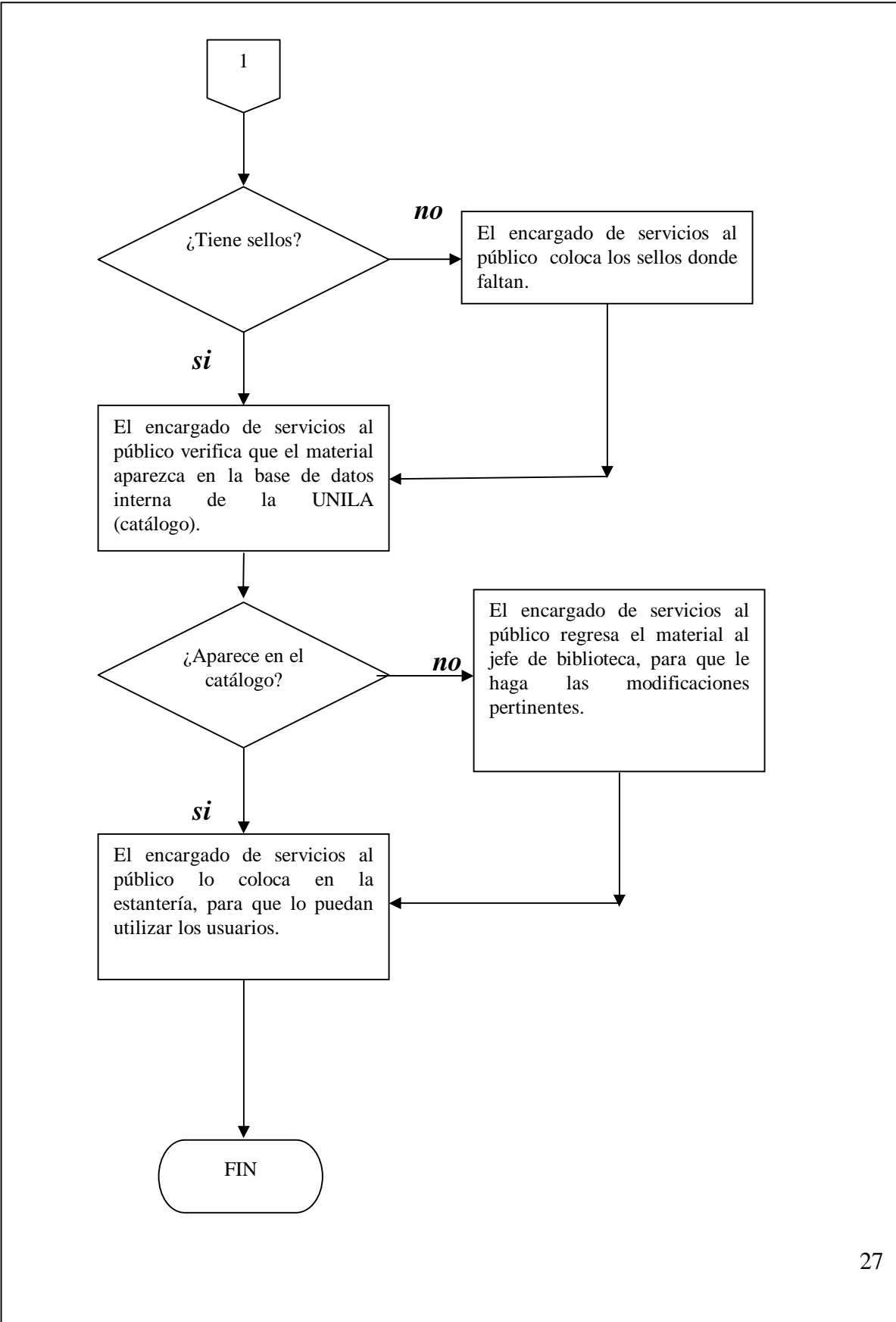
Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Entrega los libros al encargado de servicios al público con la clasificación escrita con lápiz dentro del material.
2)	Encargado de serv.	Busca y saca el material que va a utilizar, para llevara acabo el "proceso físico".
3)	Encargado de serv.	Conecta la máquina de escribir.
4)	Encargado de serv.	Extrae de la bolsa de etiquetas adhesivas de 32 x 64 mm, una planilla y la coloca dentro de la máquina de escribir.
5)	Encargado de serv.	Revisa uno a uno los libros para transferir el número de clasificación del libro a la etiqueta, que se encuentra en la máquina de escribir.
6)	Encargado de serv.	Mide el libro en la parte del lomo con una regla de la parte inferior a la superior, y a 2 cms. marca una línea con lápiz o bolígrafo.
7)	Encargado de serv.	Pega la etiqueta poniendo la parte inferior de esta sobre la línea que antes marco.
8)	Encargado de serv.	Coloca cinta transparente en un largo aprox. de 10 cm. encima de la etiqueta que antes se coloco.
9)	Encargado de serv.	Verifica que el libro traiga los sellos de propiedad de la biblioteca que antes ya los había colocado el jefe de la biblioteca en el momento de catalogar y clasificar el ítem.
10)	Encargado de serv.	¿Tiene los sellos el material?
11)	Encargado de serv.	Cuando no tiene los sellos se le colocan donde faltan.
12)	Encargado de serv.	Cuando si tiene los sellos se verifica el material en la base de datos interna (catálogo).
13)	Encargado de serv.	¿Aparece en la base de datos?
14)	Encargado de serv.	Cuando el material no aparece en el catálogo, se le regresa al jefe de biblioteca para que le haga las modificaciones adecuadas.
15)	Encargado de serv.	Cuando si aparece el material lo coloca en la estantería para que lo utilicen los usuarios.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 25

2.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DEL PROCESO FISICO





3. PROCEDIMIENTO PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA

INTRODUCCIÓN

Puesto que la misión de las bibliotecas es ayudar al desarrollo de la investigación y la formación de buenos profesionistas mediante servicios que satisfagan las exigencias de información de los usuarios. La biblioteca de la UNILA no es la excepción por ello se implementan diferentes servicios:

Consulta de catálogos, préstamo interno, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, préstamo hemerográfico, fotocopiado, videográfico, y préstamo especial. Todos ellos sirven para dar un apoyo, al usuario que los emplee

Al final, el servicio de préstamo interno (*sala*) y externo (*domiciliario*), se convierten en la herramienta ideal para el apoyo a los usuarios que así lo requieran.

Para lograr cubrir los servicios que anteriormente se describen, la biblioteca de la **UNILA**, pone a disposición de su comunidad, el acervo bibliográfico con el que cuenta, para que el usuario pueda hacer uso de él.

OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es proporcionar al usuario el material bibliográfico para que a través del préstamo pueda darle un uso sea interno o externo.

El alcance será cuando los servicios sirvan para cubrir las necesidades de información de los usuarios.

DEFINICIÓN

A continuación se presentan diversas definiciones:

Usuario: Persona física o moral, la cual utiliza con regularidad, o en forma eventual, los servicios que presta un organismo (**Angulo, 1996: 214**).

Para referirnos a nuestra área de trabajo el usuario es la persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo (**Martínez, 1993: 801**).

Ya mencioné anteriormente la definición de usuario pero existen también diferentes tipos, como son:

Usuario externo que se define como aquellas personas que no pertenecen a la comunidad universitaria, pero asisten a la biblioteca en busca de alguna información. Se conoce como usuario interno a todo el personal académico, técnico, administrativo, e investigador así como la comunidad estudiantil, en pocas palabras toda la comunidad UNILA, coincidiendo con la información obtenida de la página web del *Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV)*, la cual es **similar a otras instituciones**.

<http://biblioteca.ie.cinvestav.mx/reglamento.html> [*Consulta: 20 de mayo de 2008*].

A su vez al clasificar los diferentes tipos de usuarios sabemos que usuario real, son los que asisten a la biblioteca, hacen uso de las instalaciones, servicios, y por lo tanto son tangibles, en cambio el usuario potencial es toda la comunidad UNILA, que son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios, coincidiendo con lo que aparece en la siguiente página web de la *Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México (DGB - UNAM)*.

www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html
[*Consulta: 20 de mayo de 2008*].

Mientras que el préstamo automatizado es la modalidad de operación en bibliotecas apoyados en la computadora para el registro y control, parcial o total de las diferentes formas de préstamo del material bibliográfico, considerando la verificación del rango establecido por el número de obras en préstamo por usuario, la identificación de usuarios morosos, el comportamiento de la demanda e indicadores para evaluar y reorientar los servicios, así como los reportes de préstamos vencidos y la estadística de los préstamos **(Angulo, 1996: 158-159).**

El préstamo interno o interior: Servicio de préstamo de libros, que se lleva a cabo en las salas de lectura de la biblioteca, de acuerdo con el reglamento respectivo, mientras que el préstamo externo o domicilio: Consiste en prestar libros a domicilio para su lectura por tiempo determinado, mediante ciertas condiciones reglamentarias **(Iguíniz, 1987: 247).**

Por otra parte, el préstamo interbibliotecario: Proceso por el cual una biblioteca obtiene de otra el material documental que no existe en sus acervos. El material se proporciona en calidad de préstamo temporal o en reproducción (fotocopias, fax, microfichas, etc.) **(Angulo, 1996: 159).**

Por último, el préstamo hemerográfico deriva de la palabra “Hemeroteca”. Del griego hemera, día y theke, caja, depósito, denota lugar en que se guardan y ponen al servicio del público diarios, y publicaciones periódicas coleccionadas **(Arguinzniz, 1980: 82).**

Este material no se presta a domicilio, pero se hace alguna excepción, sólo para material que contiene información a color y necesita ser reproducida fuera de la biblioteca.

Préstamo especial: Es un préstamo que se realiza según sus políticas internas de cada una de las bibliotecas, dependiendo del material que el usuario requiera se le otorgará o no este en servicio.

POLÍTICAS

- a) Todo aquel usuario que requiera del servicio de préstamo externo del material bibliográfico de la biblioteca de la UNILA, sin distinción, deberá presentar su credencial vigente que lo acredite como miembro de la comunidad UNILA.
- b) Solo se permiten tres ítems de consulta en sala por cada usuario.
- c) El material que es de consulta, no puede salir de la biblioteca
- d) En caso de que algún usuario sea *moroso*, no podrá solicitar material fuera de la biblioteca.
- e) El material que se presta a domicilio como *especial*, será el día viernes a partir de las 14:00 hrs. para que su devolución sea el lunes a primera hora. Del servicio de la biblioteca a partir de las 7:00 hrs.



3.1 PROCEDIMIENTO PARA UTILIZAR EL OPAC

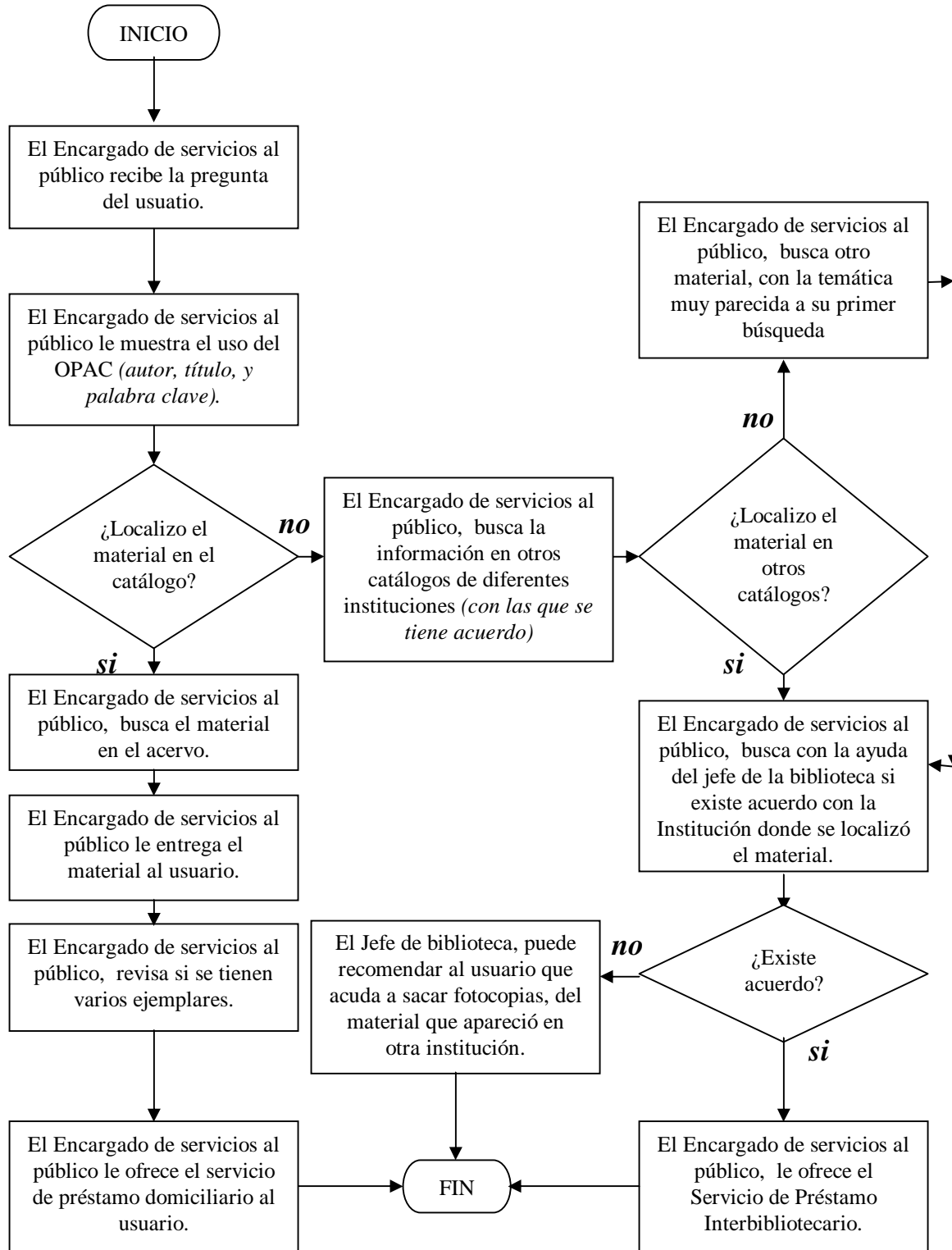
Objetivo: Mostrar al usuario como funciona el catálogo para realizar la búsqueda del material que necesita.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Encargado de serv.	Recibe la pregunta del usuario de cuál es su necesidad de información.
2)	Encargado de serv.	Le muestra al usuario el uso del OPAC y cómo puede realizar su búsqueda, por autor, título o palabra clave
3)	Usuario	¿Localizó el material en el catálogo?
4)	Encargado de serv.	Si desde el principio el usuario localizo el material en el acervo, se procede a buscarlo.
5)	Encargado de serv.	Le entrega el material al usuario.
6)	Encargado de serv.	Revisa si el material tiene más de un ejemplar.
7)	Encargado de serv.	Le ofrece el servicio de préstamo domiciliario
8)	Encargado de serv.	El usuario no encontró el material en el catálogo de la UNILA, el encargado de servicios al público busca la información en otros catálogos de otras instituciones (dando preferencia con las que se tiene acuerdo).
9)	Encargado de serv.	¿Localizó el material en los catálogos de otras instituciones?
10)	Encargado de serv.	El encargado de servicios al público no encontró el material en otras instituciones, busca otro material muy parecido.
11)	Jefe de biblioteca - Encargado de serv.	Como si localizaron el material en otra institución el jefe de biblioteca verifica si existe acuerdo de préstamo interbibliotecario.
12)	Jefe de biblioteca	Revisa si existe acuerdo
13)	Jefe de biblioteca	Le comenta al usuario que no se tiene acuerdo con la institución pero que puede acudir a fotocopiar el material..
14)	Jefe de biblioteca	Le comenta al usuario que si se tiene acuerdo con la institución y por lo tanto le ofrece el servicio de préstamo interbibliotecario.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 32

3.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA UTILIZAR EL OPAC





3.2 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERNO (en sala)

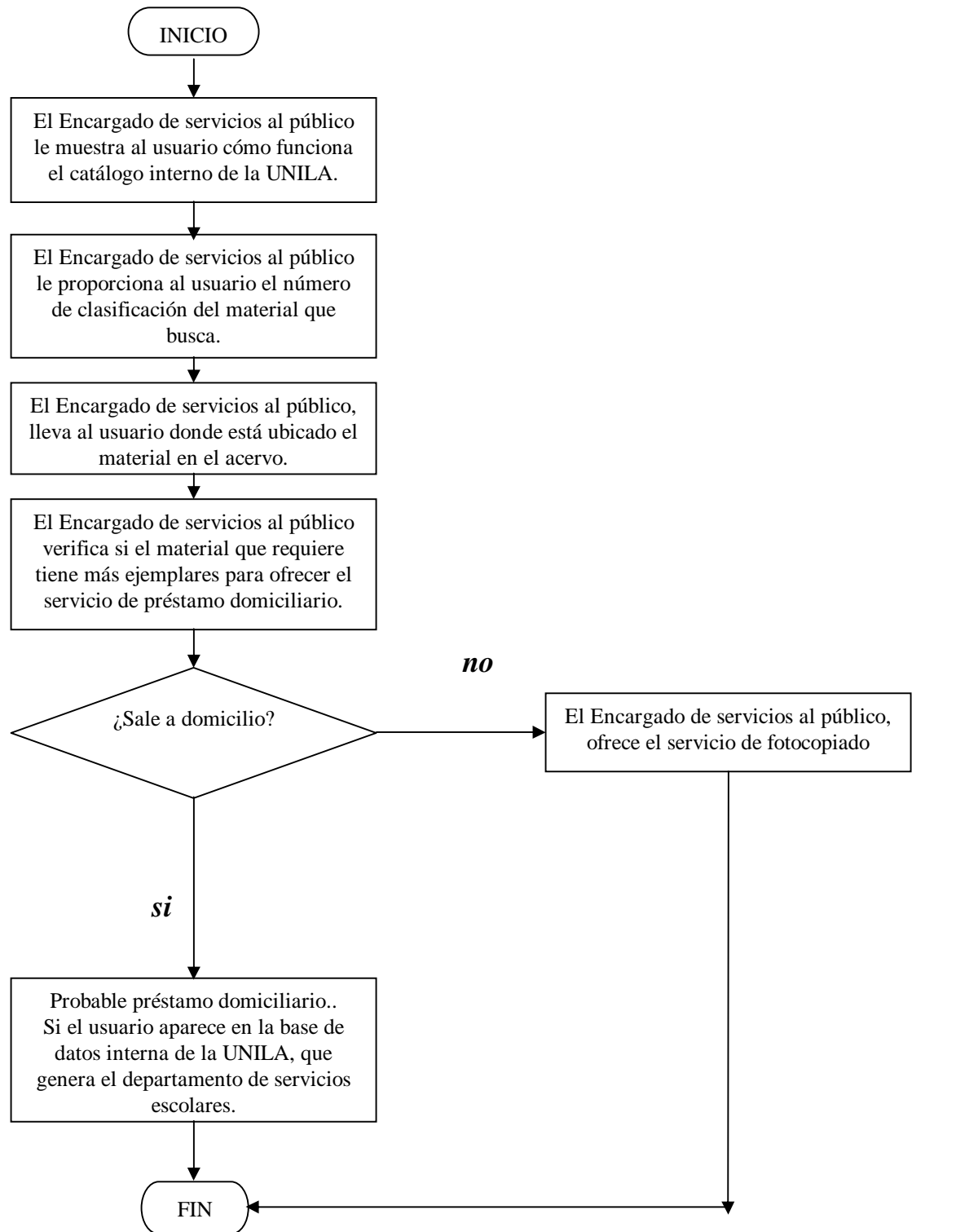
Objetivo: Mostrar al usuario que puede hacer uso del acervo de la biblioteca.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Encargado de serv.	Orienta al usuario de cómo funciona el catálogo interno de la UNILA.
2)	Encargado de serv.	Le proporciona al usuario el número de clasificación del material que busca.
3)	Encargado de serv.	Lleva al usuario donde está ubicado el material en el acervo.
4)	Encargado de serv.	Verifica si el material que el usuario requiere tiene más ejemplares para poder ofrecerle el servicio de préstamo domiciliario.
5)	Encargado de serv.	Verifica si el material sale a domicilio
6)	Encargado de serv.	Revisa el material y ve que no sale a domicilio, en caso de que el usuario lo requiera solo se le podrá ofrecer el servicio de fotocopiado.
7)	Encargado de serv.	En caso de que el sí salga el material, se revisará la base de datos interna, que genera el departamento de servicios escolares de la UNILA. Donde debe aparecer el usuario.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 34

3.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERNO (en sala)





**3.3 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO EXTERNO
(domiciliario).**

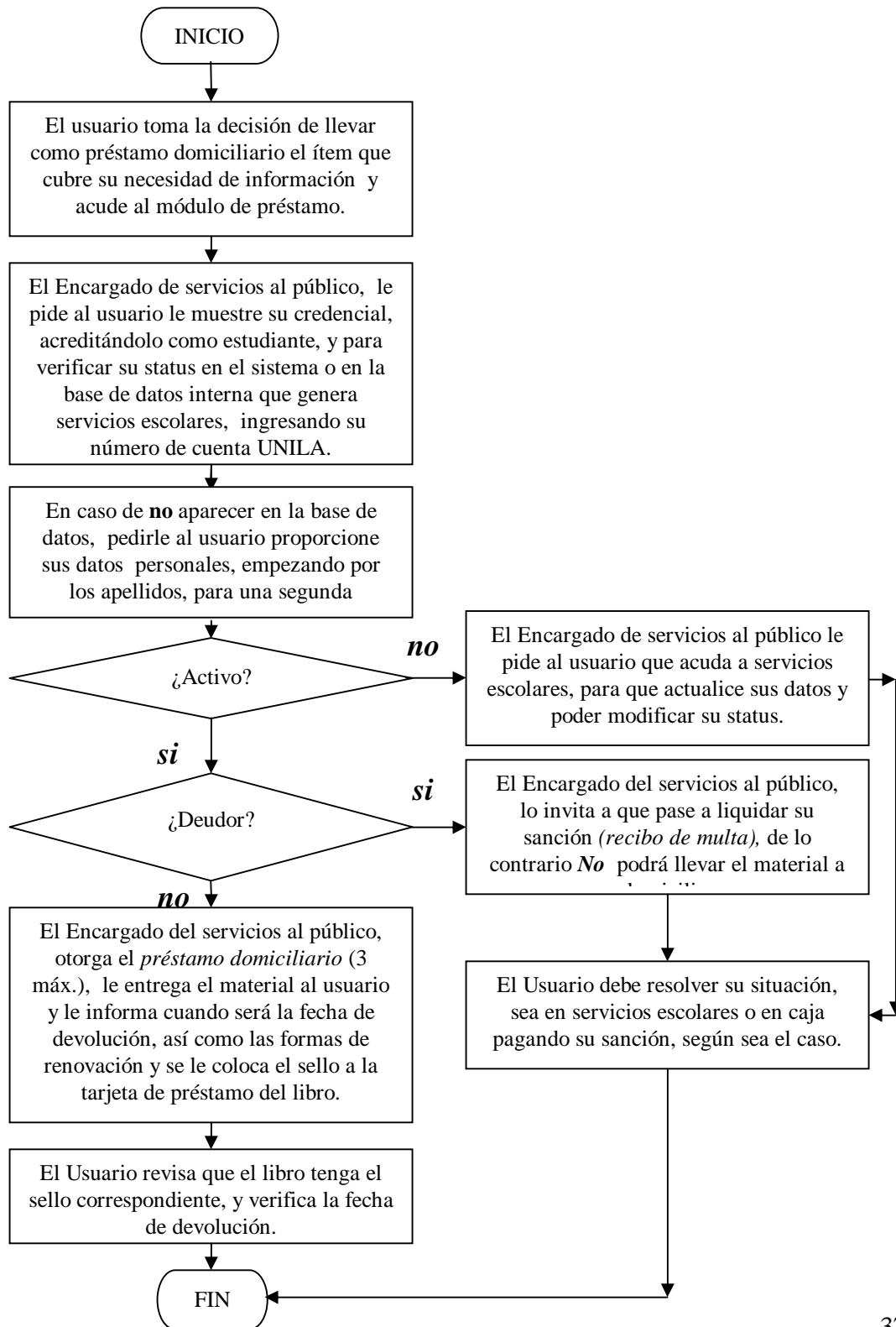
Objetivo: Mostrar al usuario que puede hacer uso de este servicio de préstamo domiciliario, siempre y cuando exista copia del material, y que cubra los requerimientos.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Usuario	El ítem que revisó, cubre su necesidad de información y acude al módulo de préstamo.
2)	Encargado de serv.	Le pide al usuario le muestre su credencial para acreditarlo, verificar sus datos en el sistema, o base de datos que genera el departamento de servicios escolares de la UNILA, ingresando su número de cuenta
3)	Encargado de serv.	Al no aparecer el usuario en la base de datos, pedirle sus datos personales empezando por el apellido, para una segunda búsqueda en la base.
4)	Encargado de serv.	Revisa si el usuario está activo.
5)	Encargado de serv.	No localiza al usuario en la base de datos, pedir que acuda a servicios escolares, para que verifique su situación.
6)	Usuario	Debe resolver su situación en servicios escolares.
7)	Encargado de serv.	Ve que el usuario si apareció en el sistema, y verifica que no sea deudor.
8)	Encargado de serv.	Revisa si el usuario no es deudor.
9)	Encargado de serv.	Se da cuenta que el usuario sí es deudor, y lo invita cordialmente a pasar a liquidar su sanción (recibo de multa), de lo contrario no podrá realizar el préstamo domiciliario.
10)	Usuario	Debe resolver su situación en caja pagando su sanción.
11)	Encargado de serv.	Verifica que efectivamente el usuario tiene su status correcto y no tiene sanción por lo que procede a prestar el ítem; informa al usuario cuando será la devolución del material, así como podrá realizar la renovación si la necesita, y coloca el sello en la tarjeta de préstamo del libro.
12)	Usuario	Revisa que el libro tenga el sello correspondiente y verifica la fecha de devolución.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 36

3.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO EXTERNO (domiciliario)



3.4 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO (entre diferentes instituciones).

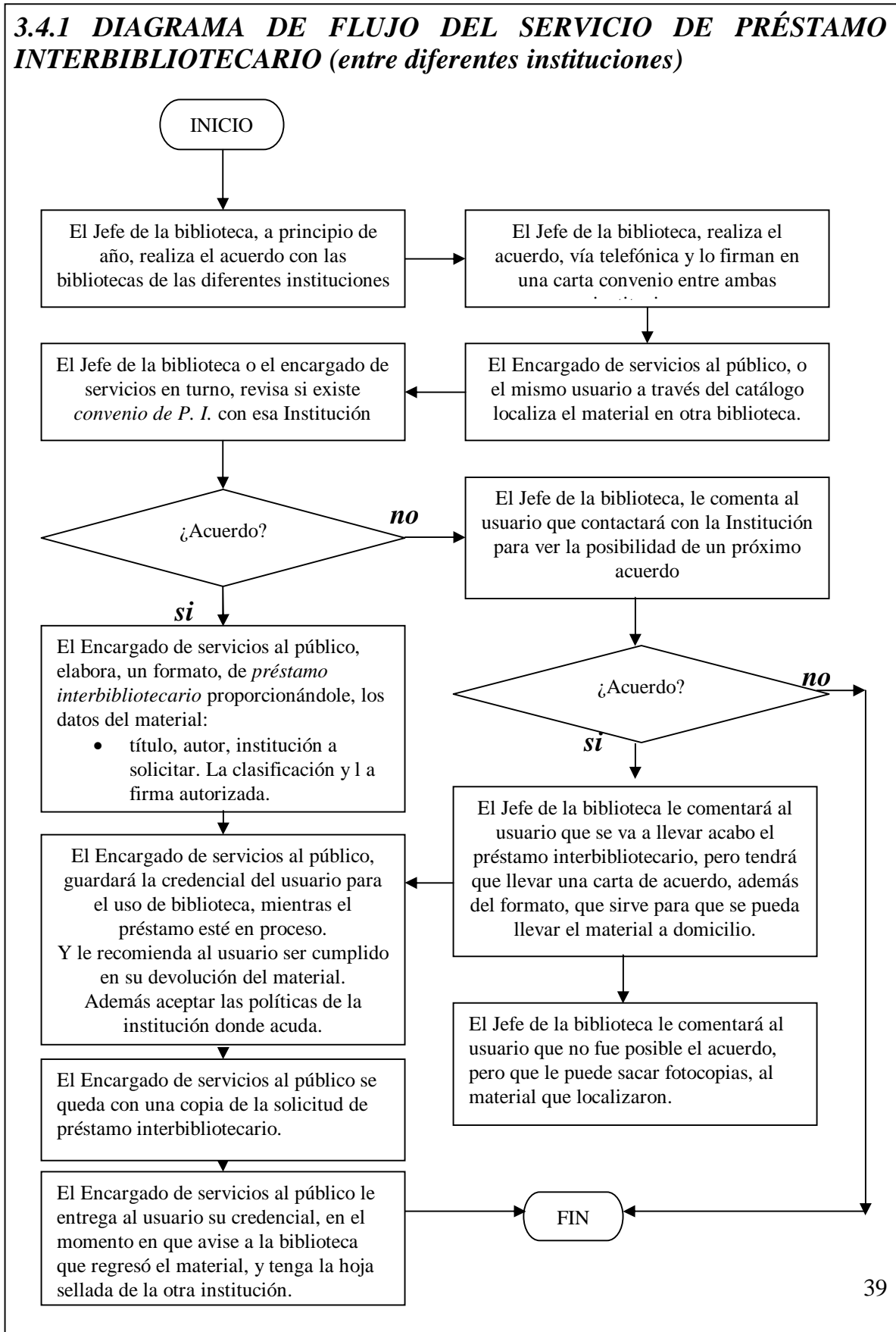
Objetivo: Localizar el material que requiera el alumno, en otras instituciones con las que se tenga acuerdo para que funcione este servicio.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	A principio de año, realiza el acuerdo con las bibliotecas de las diferentes instituciones.
2)	Jefe de biblioteca	Realiza el acuerdo, vía telefónica y lo firman en una carta convenio entre ambos
3)	Encargado de serv. – Usuario	Localizan el material en otra biblioteca.
4)	Jefe de biblioteca – Encargado de serv.	Revisan si existe convenio de préstamo interbibliotecario.
5)	Jefe de biblioteca	¿Existe acuerdo?
6)	Jefe de biblioteca	Como no existe acuerdo con la institución donde se localizó el material, se contactará y se verá la posibilidad de un acuerdo.
7)	Jefe de biblioteca	Se logró el acuerdo.
8)	Jefe de biblioteca	Como no logró un acuerdo, le pide de favor al usuario que acuda a fotocopiar el material.
9)	Jefe de biblioteca	Como si existió el acuerdo, tendrá que llevar la carta para que firme ambas partes, además del formato para que le puedan facilitar el material.
10)	Encargado de serv.	Guardará la credencial de la biblioteca mientras esté en proceso el préstamo, le recomendará al usuario ser cumplido y aceptar las políticas de la institución donde solicitó el material a domicilio.
11)	Encargado de serv.	Al ver que si existe el acuerdo desde el principio, elabora un formato de préstamo interbibliotecario, con los datos del ítem, título, autor, institución a solicitar, la clasificación y la firma autorizada.
12)	Encargado de serv.	Guardar la credencial del usuario para el uso de biblioteca mientras esté en proceso el préstamo, le recomendará al usuario ser cumplido y aceptar las políticas de la institución donde solicitó el material.
13)	Encargado de serv.	Se queda con una copia de la solicitud de préstamo interbibliotecario
14)	Encargado de serv.	Le entrega la credencial al usuario en el momento que avise que regreso el material a la biblioteca y tenga la hoja sellada por la otra institución

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 38

3.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO (entre diferentes instituciones)





3.5 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL

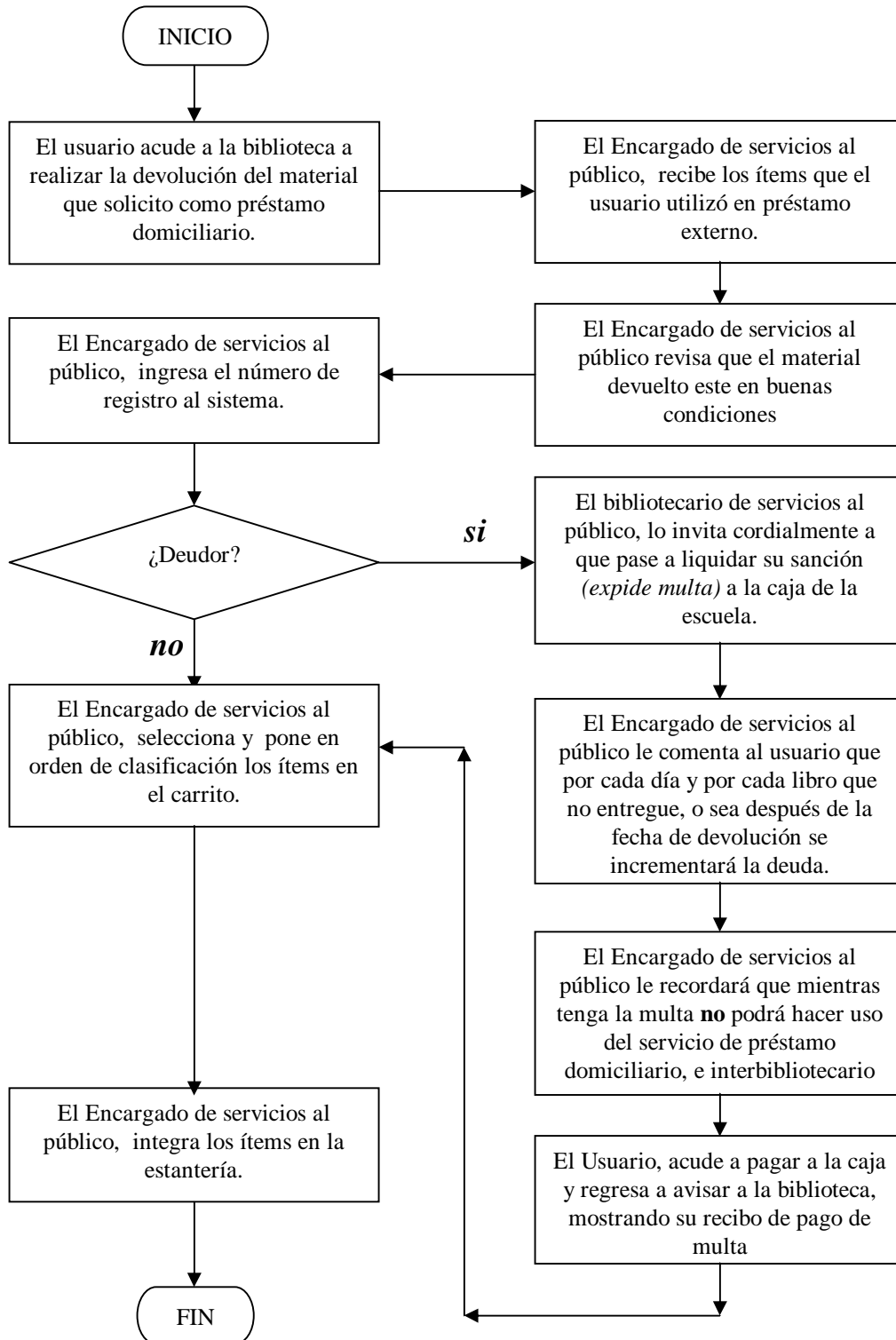
Objetivo: Revisar que el usuario haga la entrega correcta del material que tiene como préstamo externo.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Usuario	Acude a la biblioteca a realizar la devolución del material que se encontraba en préstamo domiciliario.
2)	Encargado de serv.	Recibe los ítems que el usuario tenía como préstamo externo.
3)	Encargado de serv.	Revisa que el material devuelto este en buenas condiciones
4)	Encargado de serv.	Ingresa el número de registro en el sistema.
5)	Encargado de serv.	Verifica que el usuario no sea deudor
6)	Encargado de serv.	El usuario al ser deudor se le Invita cordialmente a que pase a pagar su sanción (expide multa) a la caja de la escuela.
7)	Encargado de serv.	Le comenta al usuario que por cada día y por cada libro que no entregue a tiempo, o sea después de la fecha de devolución se incrementará la deuda.
8)	Encargado de serv.	Le recordará que mientras tenga la multa no podrá hacer uso del servicio de préstamo domiciliario e interbibliotecario.
9)	Usuario	Debe de resolver su situación de moroso. Y avisar en la biblioteca, mostrando su recibo de pago de multa.
10)	Encargado de serv.	Selecciona y pone en orden de clasificación los ítems en el carrito.
11)	Encargado de serv.	Integra los ítems en la estantería.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 40

3.5.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR LA DEVOLUCION DEL MATERIAL





3.6 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL MATERIAL

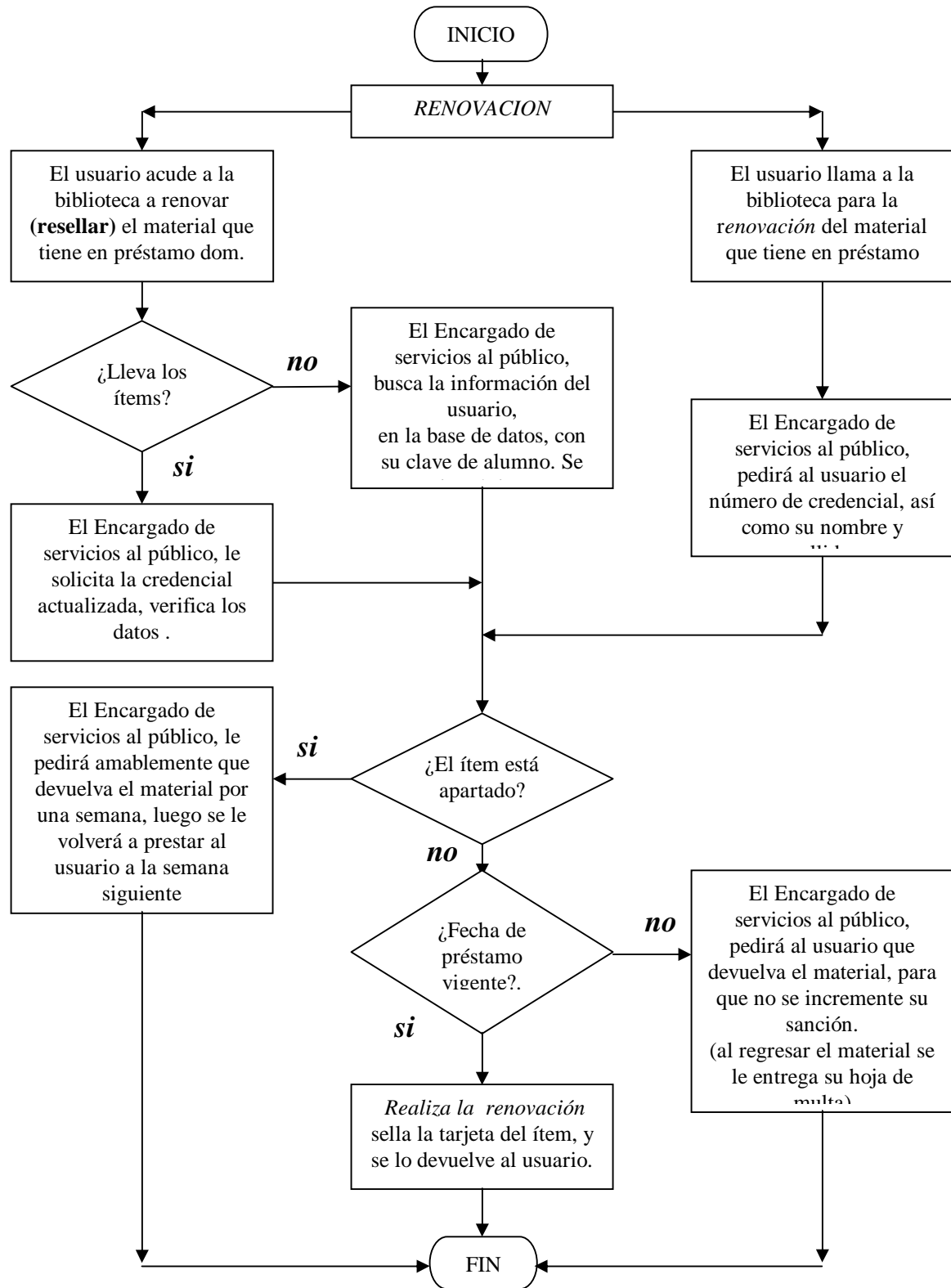
Objetivo: Mostrar al usuario como puede renovar su material, ya sea acudiendo a la biblioteca o desde su casa por vía telefónica.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Usuario	Acude a la biblioteca a renovar el material que tiene en préstamo domiciliario o externo.
2)	Usuario	¿Lleva los ítems?
3)	Encargado de serv.	Como el usuario no lleva los ítems, se busca la información del usuario en la base de datos, con su clave de alumno y se revisa el tiempo de préstamo.
4)	Encargado de serv.	Como el usuario si lleva los ítems le solicita la credencial actualizada y verifica los datos.
5)	Usuario	Llama a la biblioteca para la renovación del material que tiene en préstamo.
6)	Encargado de serv.	Pedirá al usuario el número de credencial, así como su nombre y apellidos.
7)	Encargado de serv.	¿El ítem está apartado?.
8)	Encargado de serv.	Como el material si está apartado, le solicita al usuario que devuelva el material por una semana, y luego se le volverá a prestar, a la semana siguiente.
9)	Encargado de serv.	Como no está apartado se revisa que la ¿Fecha de préstamo este vigente?
10)	Encargado de serv.	Cuando la fecha del libro no está vigente, le pide al usuario que realice la devolución para que no se incremente su sanción.
11)	Encargado de serv.	Cuando si esta vigente la fecha, se realiza la renovación, se coloca el sello a el ítem y se le devuelve al usuario.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 42

3.6.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE RENOVACION DEL MATERIAL





3.7 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CARTA DE ADEUDO

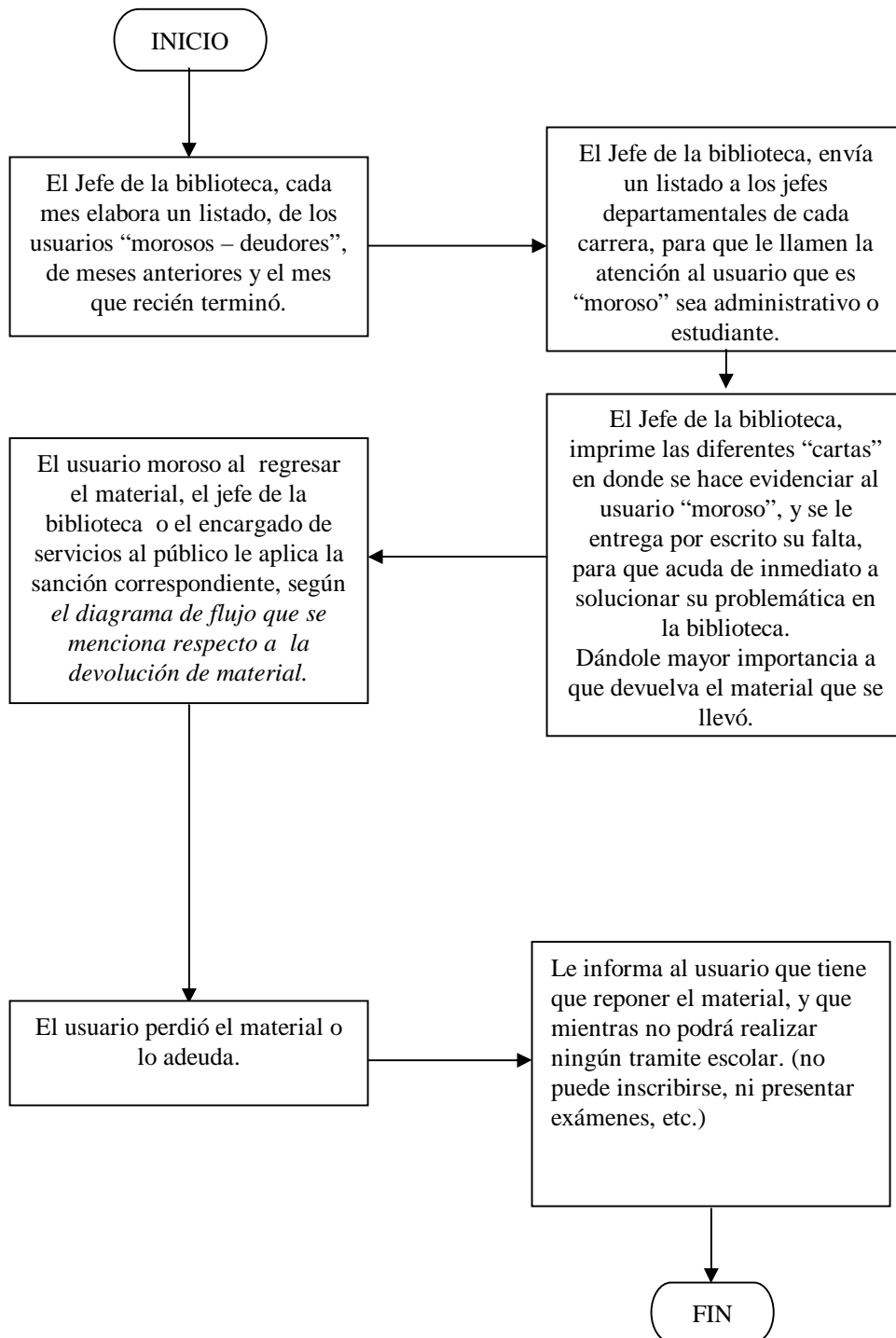
Objetivo: Influenciar en cada una de las áreas directivas de la UNILA, para que de alguna manera motiven a los usuarios "morosos" a que devuelvan el material, que no han querido regresar a la biblioteca.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Elabora por mes un listado donde aparecen los "morosos" el del mes que terminó y de meses atrás.
2)	Jefe de biblioteca	Envía una copia del listado a los jefes departamentales de cada área de la universidad, para que llamen la atención a las personas que se encuentran "morosos" sean administrativos o estudiantes.
3)	Jefe de biblioteca	Imprime "cartas" en donde se evidencia al "moroso", y se le entrega por escrito su falta, para que acuda de inmediato a la biblioteca a solucionar su problemática. Pero se enfatiza que lo más importante es la devolución del material.
4)	Encargado de serv.	Al regresar el material el usuario moroso, se le aplica la sanción correspondiente, (como se menciona en el diagrama de flujo que habla de la devolución de material).
5)	Usuario	Perdió el material, lo adeuda
6)	Encargado de serv.	Le informa al usuario que tiene que reponer el material, y que mientras no podrá realizar ningún trámite escolar. (no puede inscribirse, ni presentar exámenes, etc.)

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 44

3.7.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR CARTA DE ADEUDO





3.8 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO HEMEROGRÁFICO

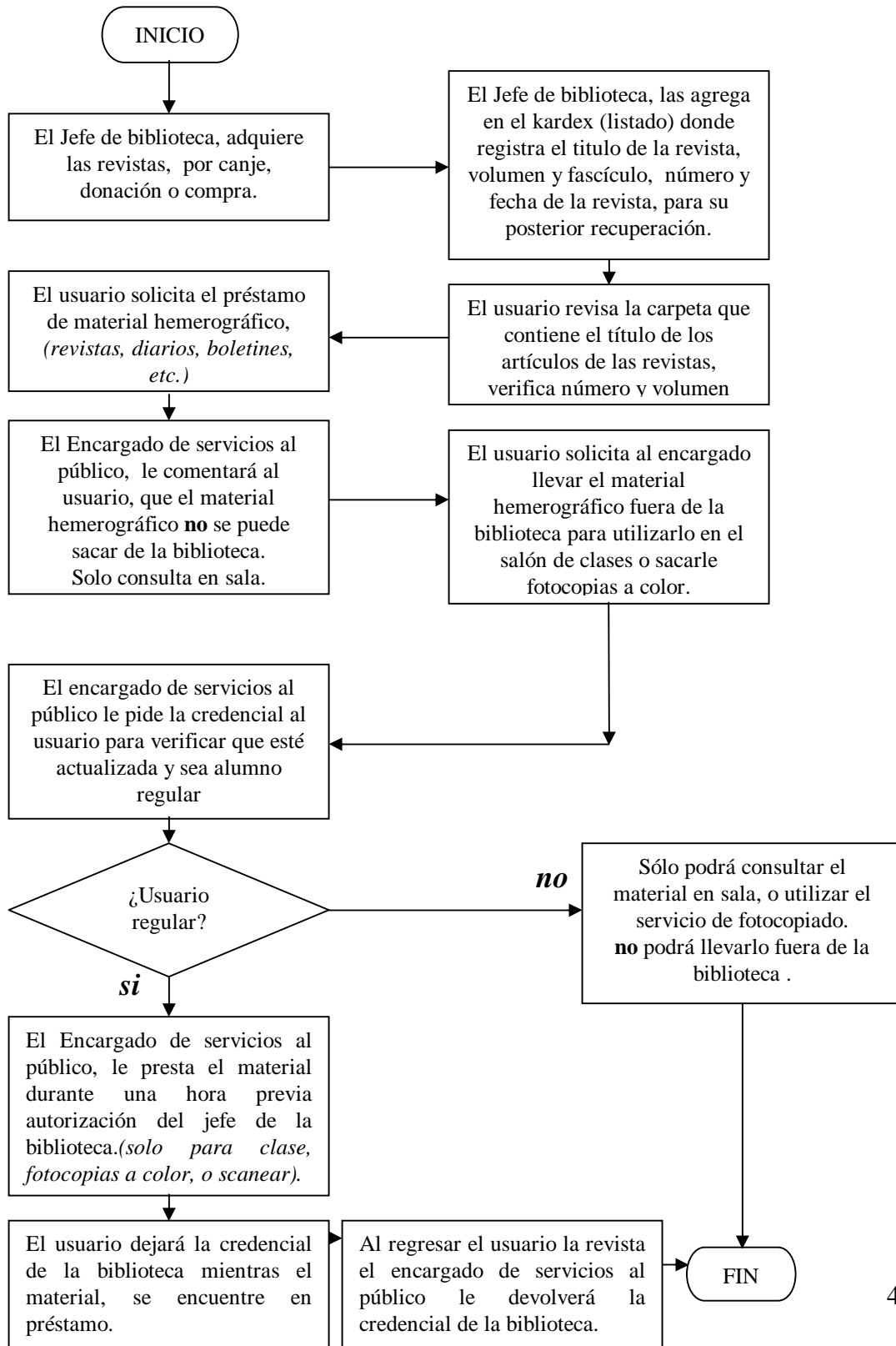
Objetivo: Mostrar al usuario que puede hacer uso del servicio de hemeroteca, como apoyo adicional a su búsqueda, con información más actual.

Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	Adquiere las revistas por canje, donación o compra.
2)	Jefe de biblioteca	Las agrega en el "kardex" (listado), donde pone el título de la revista, volumen y fascículo, número y fecha de la revista, para su posterior recuperación
3)	Usuario	Revisa la carpeta que contiene el título de los artículos de las revistas, verifica número y volumen.
4)	Usuario	Solicita el préstamo de material hemerográfico.
5)	Encargado de serv.	Le comenta al usuario que el material hemerográfico no sale de la biblioteca, y sólo se puede consultar en sala.
6)	Usuario	Solicita al encargado llevar el material hemerográfico fuera de la biblioteca para utilizarlo en el salón de clases o sacarle fotocopias a color.
7)	Encargado de serv.	Le pide al usuario su credencial, para verificar que esté actualizada y que es alumno regular.
8)	Encargado de serv.	Verifica si el usuario ¿es regular?
9)	Encargado de serv.	Como no es usuario regular, definitivamente se le niega el préstamo fuera de la biblioteca, sólo podrá consultarlo en sala, o fotocopiar el artículo que necesite.
10)	Encargado de serv.	Como sí es usuario regular, se le permite llevar el material, durante una hora previa autorización del jefe de la biblioteca. <i>(solo para clase, fotocopias a color o scanear).</i>
11)	Usuario	Dejará la credencial de la biblioteca, mientras tenga el material fuera.
12)	Encargado de serv.	Al regresar el usuario la revista, le devuelve la credencial de la biblioteca.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 46

3.8.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO HEMEROGRÁFICO





3.9 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO DOMICILIARIO (especial sólo para los fines de semana).

Objetivo: Sugerir al usuario que lleve algún material que sea de reserva para que pueda realizar su trabajo el fin de semana, tratando de cubrir su necesidad de información.

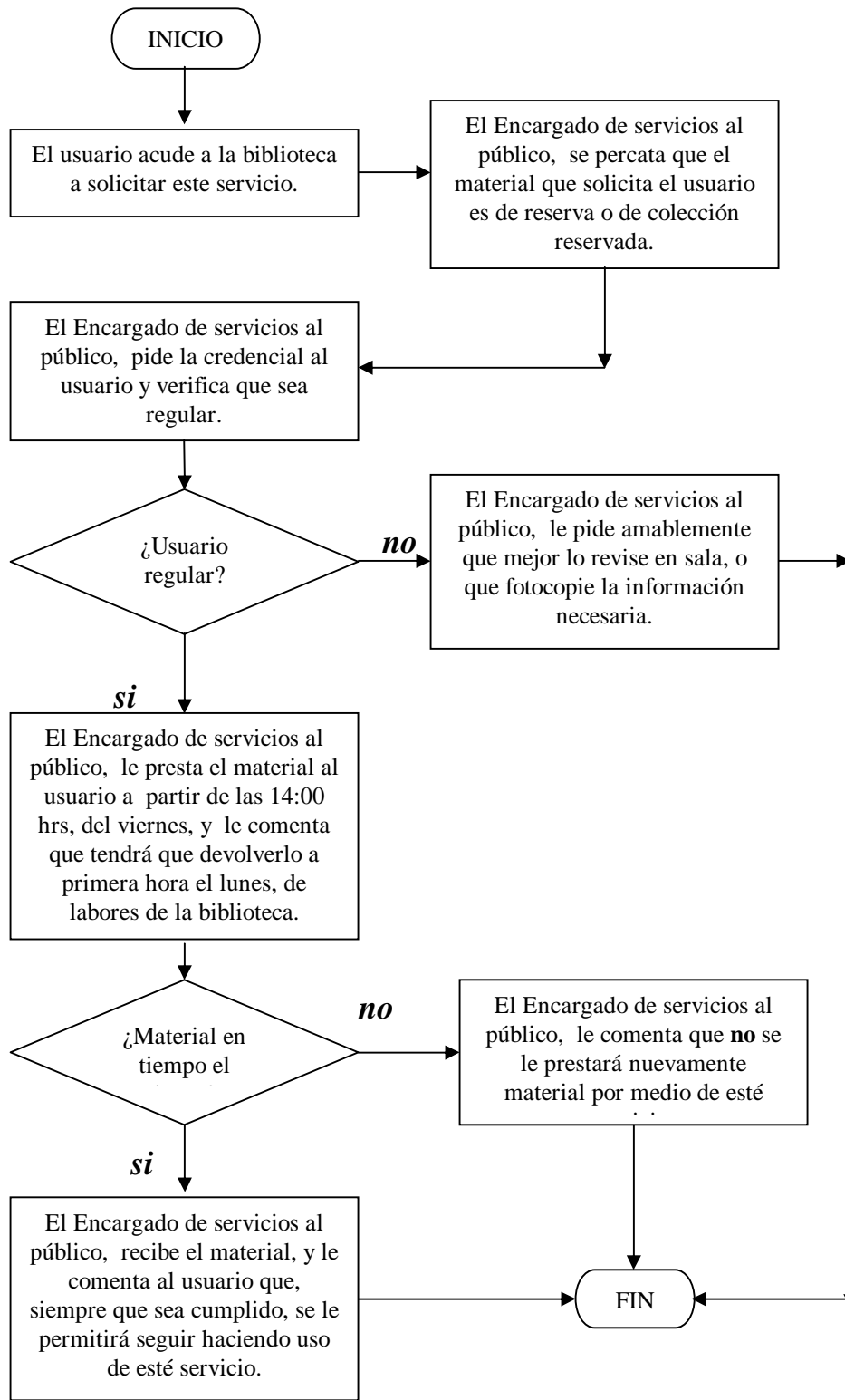
Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Usuario	Acude a la biblioteca y solicita este servicio.
2)	Encargado de serv.	Se percata que el material que el usuario solicita como préstamo domiciliario es de reserva o de la colección reservada.*
3)	Encargado de serv.	Le pide la credencial al usuario y verifica que sea regular.
4)	Encargado de serv.	¿El usuario es regular?
5)	Encargado de serv.	Como el usuario no es regular, se le pide amablemente que mejor lo revise en sala, o fotocopie la información necesaria.
6)	Encargado de serv.	El usuario si es regular, por lo que se le comenta que se le prestara el material el fin de semana, a partir del viernes después de las 14:00 hrs., y tendrá que devolverlo el lunes a primera hora de labores de la biblioteca.
7)	Encargado de serv.	¿El material lo devuelve el usuario a tiempo el lunes?
8)	Encargado de serv.	Si el usuario no lo regresó a tiempo, se le comenta que no se le volverá a prestar el material por medio de este servicio.
9)	Encargado de serv.	El usuario si regresó el material en tiempo, por lo que se le comenta que la próxima vez que necesite el material y sea cumplido, se le permitirá seguir haciendo uso de este servicio.

***NOTA: El material de colección reservada, es una parte del acervo, recién adquirido y con un solo ejemplar**

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 48

3.9.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS SERVICIOS DE PRÉSTAMO DOMICILIARIO (especial sólo para los fines de semana)





UNIVERSIDAD LATINA

3.10 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO ESPECIAL

(exclusivo para docentes, investigadores, directivos y administrativos de la UNILA).

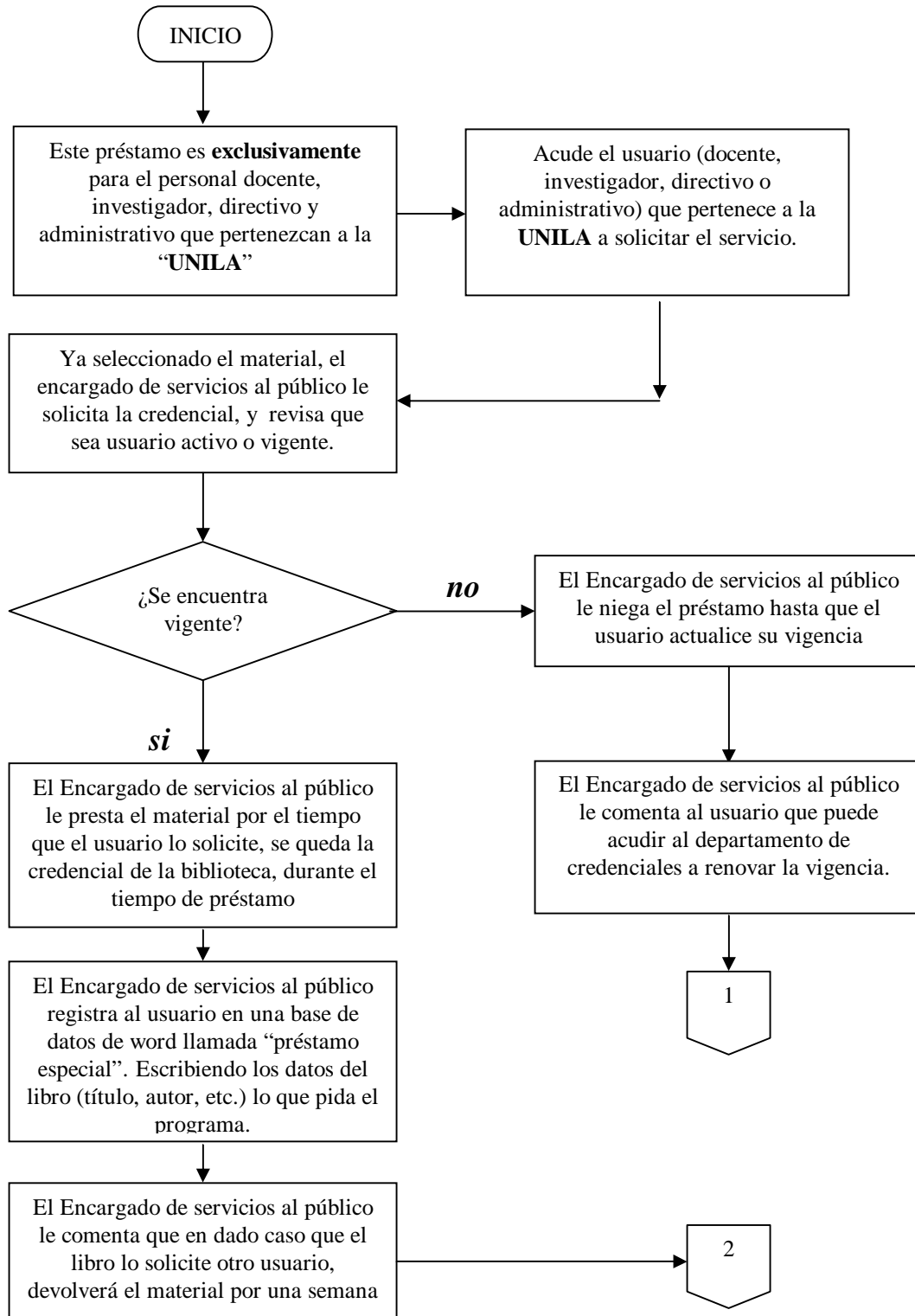
Objetivo: Ayudar a la comunidad docente, investigadora, directiva y administrativa de la universidad para que puedan utilizar el material durante el tiempo que sea necesario. Para cubrir su necesidad.

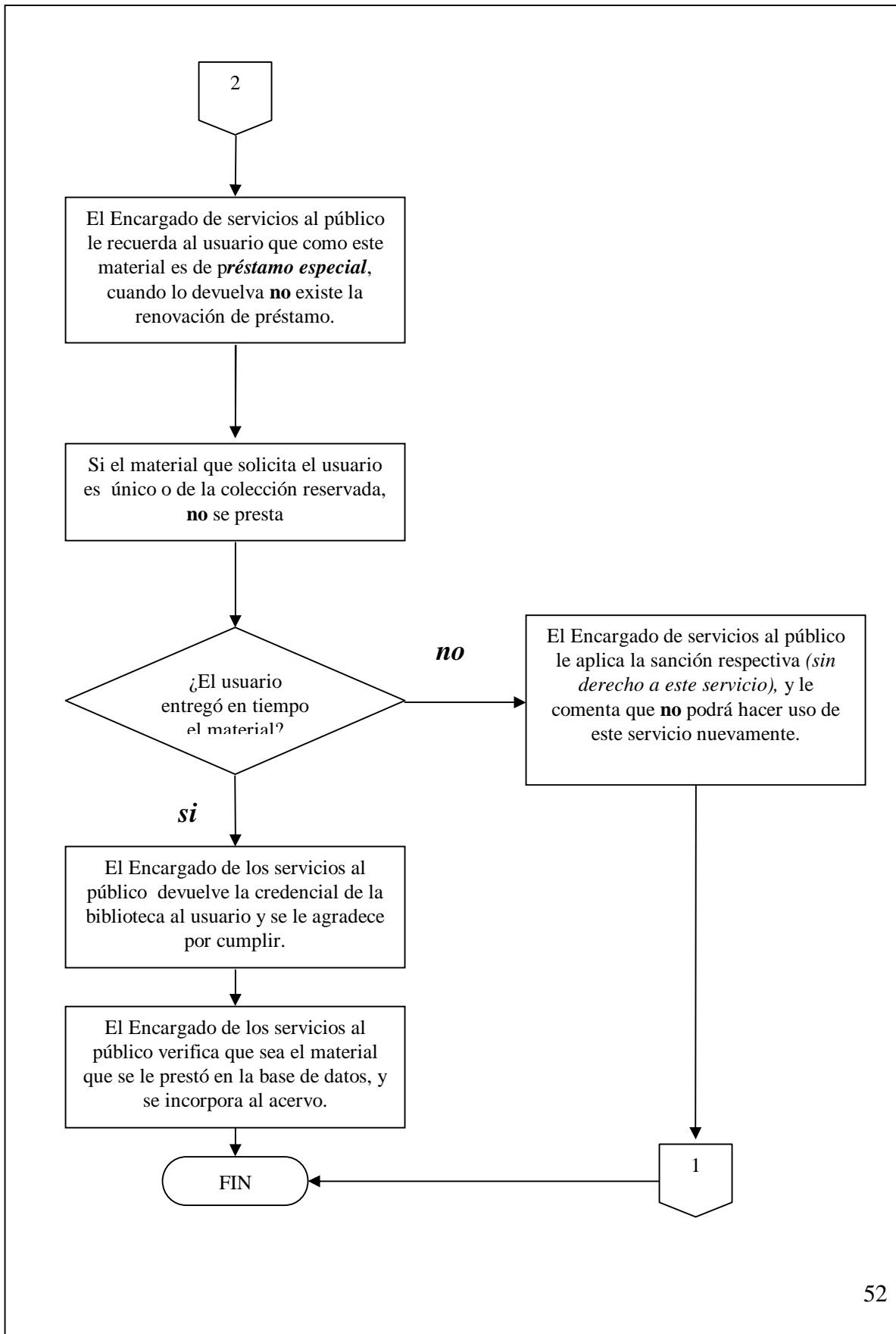
Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Encargado de serv.	Debe recordar que este préstamo es " exclusivo ", para el personal docente, investigador, directivo y administrativo de la UNILA .
2)	Usuario	Sea docente, investigador, directivo o administrativo acude a la biblioteca a solicitar este servicio.
3)	Encargado de serv.	Ya seleccionado el material, se verifica la credencial del usuario que sea activo o vigente.
4)	Encargado de serv.	¿Está vigente la credencial?
5)	Encargado de serv.	Si el usuario no acredita que tiene vigencia en su credencial de la universidad, no se le podrá dar este servicio, hasta que así lo haga.
6)	Encargado de serv.	Le comenta al usuario que puede acudir al depto. de credenciales a renovar la vigencia.
7)	Encargado de serv.	Sí el usuario acreditó la vigencia de la credencial, se le presta el material por el tiempo que lo solicite, se queda la credencial de la biblioteca mientras dure el préstamo.
8)	Encargado de serv.	Registra al usuario en una base localizada en word llamada " <i>préstamo especial</i> ". Escribiendo los datos del libro (título, autor, etc.) lo que pida el programa.
9)	Encargado de serv.	Le comenta que en dado caso que el libro lo solicite otro usuario, devolverá el material por una semana.
10)	Encargado de serv.	Le comenta al usuario que en el caso de este material por ser de préstamo especial no existe la renovación del préstamo.
11)	Encargado de serv.	Si el material que se quiere llevar el usuario es de la colección reservada, no se podrá prestar.
12)	Encargado de serv.	¿El usuario lo devolvió a tiempo?.
13)	Encargado de serv.	El usuario no lo devolvió a tiempo por lo que se le aplica la sanción respectiva(<i>sin derecho a este servicio</i>), y se le comenta que no tendrá derecho a hacer uso de este servicio nuevamente.
14)	Encargado de serv.	El usuario sí cumplió con la devolución en la fecha correspondiente, se le devuelve la credencial de la biblioteca y se le agradece por cumplir.
15)	Encargado de serv.	Verifica en la base de datos que sea el material que se presto, y se incorpora al acervo.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 50

3.10.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE PRESTAMO ESPECIAL (exclusivo para docentes, investigadores, directivos y administrativos de la UNILA)





4. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCIÓN

Es de suma importancia conocer de qué manera funciona el servicio de quejas y sugerencias, porque el usuario debe tener toda nuestra atención. Lo primero es reconocer que es diferente la queja que la sugerencia.

Para este servicio se debe tener un acercamiento profundo con el usuario, por el hecho de que si se trata de una queja puede sentirse agredido por alguna acción del bibliotecario (encargado). Si se trata de una sugerencia, generalmente se debe a que el usuario consideró que un servicio no cumplió con sus expectativas. En estos casos es importante tratar de resolver el problema.

En el caso de una sugerencia el bibliotecario debe considerar ponerle toda la atención al usuario, para que éste a su vez sepa que es interesante mejorar la biblioteca en sus diferentes funciones o servicios.

En conclusión: El bibliotecario deberá poner atención y llevar una estadística de la cantidad de quejas y sugerencias que ingresen al buzón que está colocado a la entrada de la biblioteca para revisar los problemas y posteriormente darle una solución.

La misión de la biblioteca es ayudar al desarrollo de la investigación y la formación de buenos profesionistas mediante servicios que satisfagan las exigencias de los usuarios.

La comunidad UNILA, tiene el derecho a presentar quejas, en el caso de que existan inconformidades sobre la atención recibida, información no proporcionada o cualquier anomalía detectada en el funcionamiento de la biblioteca o deseen plantear sugerencias relativas a la modificación, creación, ampliación o mejora de los servicios y actividades realizadas por la biblioteca de la UNILA.

OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es darle curso y responder a las quejas y sugerencias, por parte de la comunidad UNILA respecto a los servicios y actividades realizadas por la biblioteca.

El alcance es darle una aplicación **obligatoria** a estas quejas y sugerencias dándole un seguimiento importante para que la biblioteca responda ante la comunidad UNILA.

El lugar donde pueden ser depositadas las quejas y sugerencias es en el buzón, que se encuentra en la entrada principal de la biblioteca. Como sugerencia podría el usuario entregarla personalmente en la coordinación de la biblioteca, o enviarla al correo electrónico de la jefatura. *jesusglmx@yahoo.com*

DEFINICIONES

A la queja se le conoce como al clamor, descontento, protesta. Disgusto por el trato recibido o por el comportamiento de alguien. Formar queja de algo o alguien (**Moliner, 1986: 904, 905**).

Y a la sugerencia (De *sugerir*.) insinuación o inspiración de una idea (**Iguíniz, 1987: 277**).

POLÍTICAS

- a) El presente procedimiento reglamentará, el seguimiento de las respuestas a las quejas y/o sugerencias que pueda presentar algún miembro de la comunidad UNILA. Se dividen en: Personal, material bibliográfico, espacio físico y otros.
- b) Contestar en el menor tiempo posible.
- c) Darle al usuario una solución a su queja o sugerencia.
- d) La revisión del buzón es el día viernes y el correo electrónico diario.



4.1 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

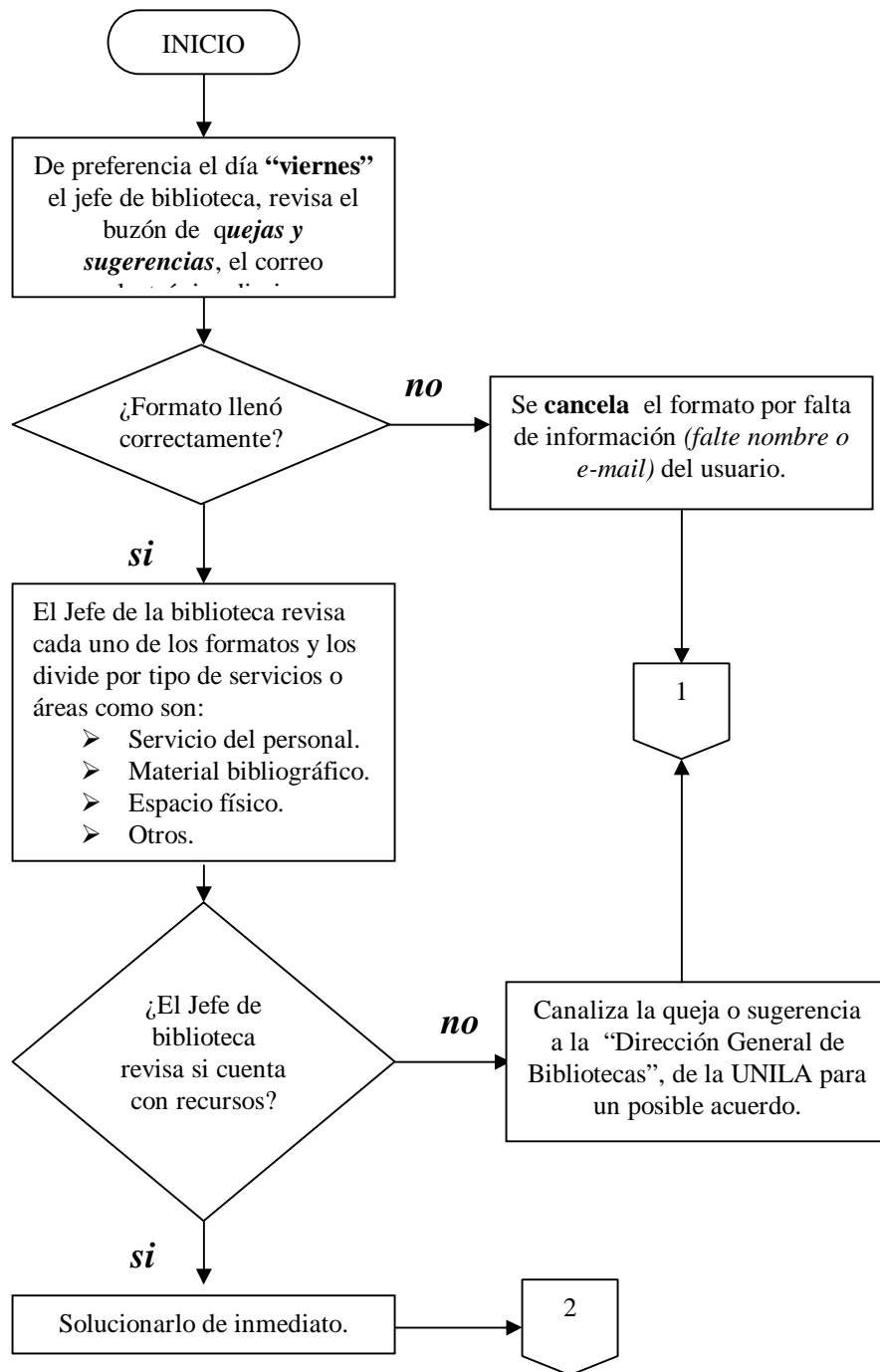
Objetivo: Escuchar a la comunidad universitaria que acude a la biblioteca respecto a sus comentarios, ya sean buenos o malos.

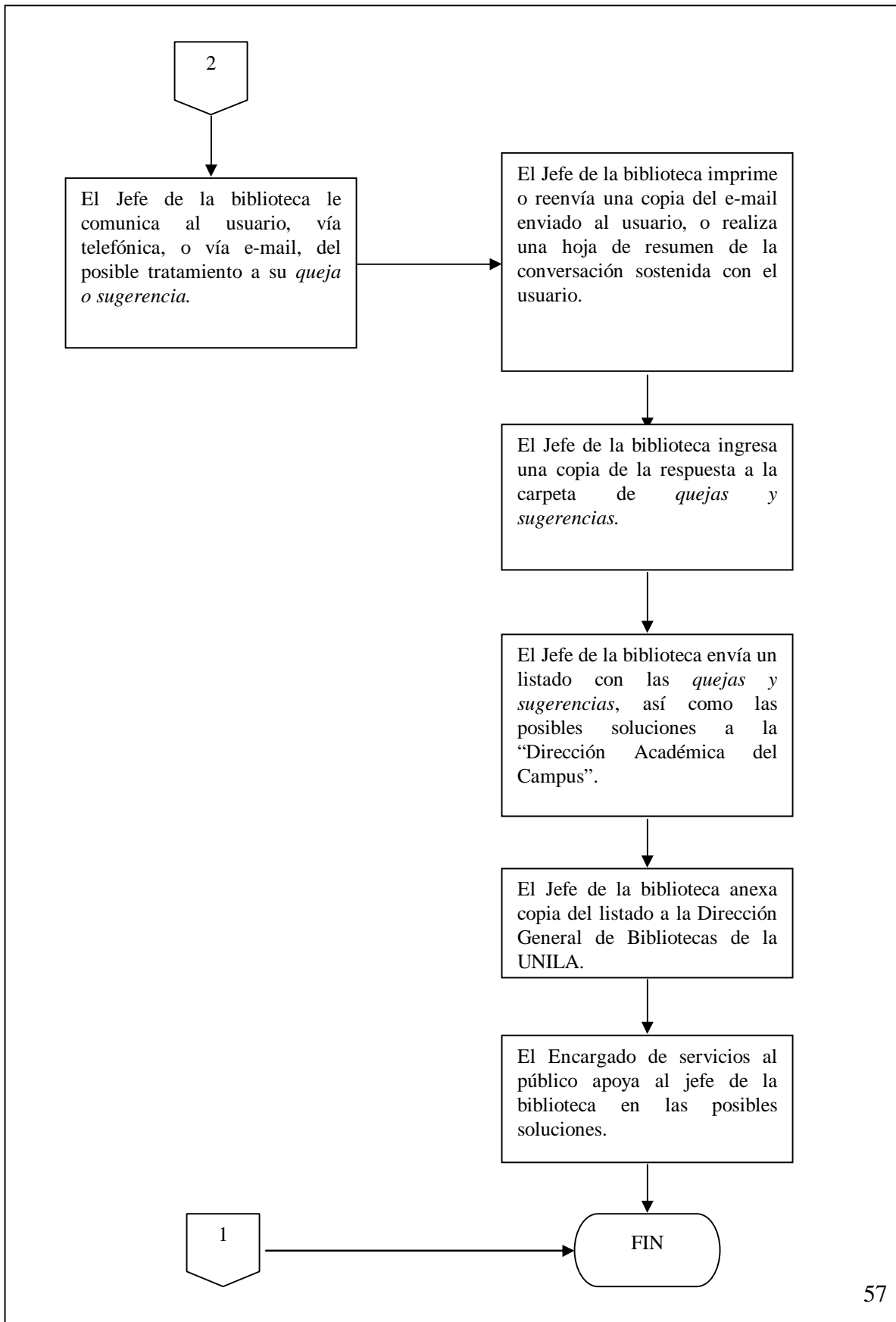
Descripción Narrativa

	Responsable	Actividad
1)	Jefe de biblioteca	De preferencia el día "viernes" revisa el buzón de quejas y sugerencias , el correo electrónico diario.
2)	Jefe de biblioteca	Revisa si el usuario llenó correctamente (<i>tenga todos los datos</i>). el formato de quejas y sugerencias .
3)	Jefe de biblioteca	Como no se llenó correctamente el formato, se cancela . (<i>falte nombre o e-mail</i>), del usuario.
4)	Jefe de biblioteca	Como sí llenó correctamente el usuario el formato, lo divide en 4 partes: servicio del personal, material bibliográfico, espacio físico y otros.
5)	Jefe de biblioteca	Revisa sí cuenta con recursos para solucionar el problema en ese momento.
6)	Jefe de biblioteca	Como no cuenta en ese momento con recursos canaliza la queja o sugerencia a la DGB de la UNILA, para un posible acuerdo.
7)	Jefe de biblioteca	Como sí cuenta con recursos al momento, hay que solucionarlo de inmediato.
8)	Jefe de biblioteca	Le comunica al usuario, vía telefónica o e-mail, del posible tratamiento de su queja o sugerencia .
9)	Jefe de biblioteca	Imprime o reenvía una copia del e-mail enviado al usuario informándole de la situación, o realiza un informe de la conversación sostenida con el usuario.
10)	Jefe de biblioteca	Ingresa una copia a la carpeta de quejas y sugerencias .
11)	Jefe de biblioteca	Envía un listado con las quejas y sugerencias , así como las posibles soluciones a la "Dirección Académica del Campus".
12)	Jefe de biblioteca	Anexa copia del listado a la DGB de la UNILA.
13)	Encargado de serv.	Apoya al jefe de la biblioteca en las posibles soluciones.

Elaboró	Fecha de elaboración	Autorizó 55

4.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS





CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Los manuales de procedimientos son de suma importancia porque contienen información que ayuda al bibliotecario a resolver algunas dudas y le permiten ver qué actividad es la que se puede realizar más fácilmente y en el menor tiempo, además de ayudarlo a reafirmar lo que ya antes realizaba, en forma empírica.

El análisis de los conceptos presentados por cuatro autores que seleccioné como base para el marco teórico de este trabajo, me dio la pauta para entender qué son los manuales de procedimientos y cuáles son las diferencias con otro tipo de manuales.

Considero que mi corta permanencia durante el tiempo que laboré en la biblioteca de la UNILA como encargado de servicios al público, me sirvió para ver la importancia que tiene el contar con un “Manual de Procedimientos”, porque las bibliotecas universitarias de otras instituciones pueden coincidir o diferir en algunos de los procedimientos que realizan, con esto quiero decir que aunque laboremos en diversas bibliotecas universitarias y sean diferentes sus políticas y formas de trabajo, este Manual de Procedimientos puede ser de utilidad a los bibliotecarios de nuevo ingreso y al personal en general de la biblioteca, es decir, puede ser una guía para preparar el manual respectivo de cada área de la biblioteca.

En la segunda parte de este trabajo expuse la importancia de la UNILA como una de las universidades que se encuentran incorporadas a la UNAM. Describí su filosofía, sus metas, sus intereses y planteé los esfuerzos que realiza para atender a una población escolar que poco a poco crece y que conforma a los profesionistas del futuro.

En la tercera parte del documento desarrolle el Manual de Procedimientos, relativo a algunos de los servicios con que cuenta esta biblioteca y revisando las actividades que se llevan a cabo en especial en el Campus Sur, de la Universidad Latina.

El manual que se presenta en este informe (en formato de borrador y sin diagramas de flujo), fue de utilidad en el caso de la UNILA Campus Sur ya que no se tenía jefe de la biblioteca, por lo que en algunas ocasiones la Directora General de Bibliotecas de la UNILA, y quien esto escribe, realizábamos las labores que le correspondían a ese jefe, bajo la guía de las experiencias que tuvimos en otras bibliotecas.

Con el Manual ya completo se pueden realizar los procedimientos adecuados, por lo que confío que será utilizado en el presente y el futuro.

El tener organizadas las actividades o funciones que se llevan a cabo en la biblioteca de la UNILA nos dará como resultado un mejor funcionamiento de la propia biblioteca, lo que a su vez aumentará la satisfacción de los usuarios para quienes se hace todo este trabajo.

Como recomendación sería interesante que hicieran alguna revisión al formato de quejas y sugerencias, así mismo es importante considerar que la base de datos de la UNAM, es una de las más completas, para catalogar los materiales recién adquiridos y no tener que pasar por varios catálogos de otras universidades antes de llegar a este último. Además de que algunos de estos catálogos han cubierto su información con LIBRUNAM.

Finalmente, considero que contribuir con un trabajo de esta naturaleza, será útil para que futuras generaciones de bibliotecarios de la UNILA no tengan mayor dificultad al realizar sus actividades o procedimientos. A la vez, este es uno más de los trabajos recepcionales que se han presentado en el Colegio de Bibliotecología, que con su enfoque diferente a otros contribuye a que todos juntos ofrezcan a los estudiantes actuales y a las futuras generaciones información de utilidad sobre el tema.

ANEXO

EMPRESAS PRIVADAS Y PUBLICAS CON LAS QUE SE TIENEN ACUERDOS.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ✚ Academia Moderna | ✚ Colegio Franco Español |
| ✚ Bachillerato Alexander Brain | ✚ Colegio Irlandes O'Farril. |
| ✚ Bachillerato de la Reyna de M. | ✚ Colegio La Paz. |
| ✚ Banamex | ✚ Colegio La Salle del Pedregal. |
| ✚ Banca Serfin | ✚ Colegio Madrid. |
| ✚ Bancomer | ✚ Colegio Mahatma Gandhi. |
| ✚ Centro Escolar Hnos. Revueltas. | ✚ Colegio Manuel Acataño. |
| ✚ Campestre Coyoacán. | ✚ Colegio México. |
| ✚ Cementos Mexicanos. | ✚ Colegio Olverio Cromwell. |
| ✚ Centro Universitario del Valle | ✚ Colegio Olof Palme |
| ✚ Centros de Integración Juvenil. | ✚ Colegio Real Inglés. |
| ✚ Colegio Agustín García Conde. | ✚ Colegio Reims |
| ✚ Colegio Atenea | ✚ Colegio San John |
| ✚ Colegio Bachilleres N° 15 | ✚ Colegio Subiaco |
| ✚ Colegio Belmont American's | ✚ Colegio Universitario CUMCH |
| ✚ Colegio Británico. | ✚ Comunicaciones y Transportes. |
| ✚ Colegio Campestre Coyoacán | ✚ Desarrollo Cultural y del Bienestar Social (DECUBIS) |
| ✚ Colegio Coyoacán | ✚ Dirección General de Bachilleres |
| ✚ Colegio Erasmo de Róterdam | ✚ Escuela y Universidad Internacional. |

- ✚ Federación Nacional de Sindicatos Bancarios
- ✚ Instituto Francisco Possenti
- ✚ Instituto Mexicano de la Juventud (CAUSA JOVEN).
- ✚ Instituto Nueva Inglaterra.
- ✚ Instituto Simón Bolívar.
- ✚ Instituto Vasco de Quiroga.
- ✚ Instituto Cultural.
- ✚ Instituto Québec.
- ✚ Instituto San Ángel del Sur
- ✚ Instituto Tlalpan.
- ✚ Inverlat.
- ✚ Liceo Albert Einstein
- ✚ Luz y Fuerza.
- ✚ Metro.
- ✚ Mexicana de Aviación.
- ✚ Núñez Fragoso.
- ✚ Petróleos Mexicanos.
- ✚ Preparatoria Cuicuilco.
- ✚ Preparatoria Monte Alban.
- ✚ SAT
- ✚ Secretaría de Gobernación.
- ✚ Secretaria de Salud.
- ✚ Seguridad Pública.
- ✚ Seguro Social.
- ✚ Six Flags.
- ✚ Tribunal Superior.
- ✚ Universidad Americana (PAU).
- ✚ H. Cámara de Diputados.
- ✚ I.S.S.S.T.E.
- ✚ Universidad Iberoamericana.
- ✚ Universidad La Salle A.C.
- ✚ Villanueva Montaña.

FORMATO

FORMATO F01: FORMATO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS



**QUEJAS Y SUGERENCIAS
HACERCA DEL SERVICIO Y
DEL ACERVO**

QUEJA
MARCA CON UNA X

SUGERENCIA
MARCA CON UNA X

Fecha: _____ Nivel de estudio: _____
Nombre: _____
E-mail: _____
Comentario: _____

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Torres, Martín G. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México : Panorama, 1996. – 143 p.
- Angulo Marcial, Noel. Manual de tecnología y recursos de la información – México: IPN, 1996. – 262 p.
- Arriola Navarrete, Oscar. Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México : Colegio Nacional de Bibliotecarios – Library Outsourcing Service – Buenos Aires, Alfagrama, 2006. – 128 p.
- Arguinzoniz, María de la Luz. Guía de bibliotecas: Funciones y actividades. México : Trillas, 1980. – 104 p.
- Bounocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. – Buenos Aires: Marymar, 1976. – 452 p.
- Duhalt Krauss, Miguel Ángel. Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. – México : UNAM, 1977. – 236 p.
- García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero bibliotecario. Gijón, Asturias: Ediciones Trea, 2000. – 446 p.
- Guía para elaborar manuales de procedimientos. México : Universidad Nacional Autónoma de México – DGB, 1993. – 9 p.
- Iguíniz, Juan Bautista. Léxico bibliográfico. México: UNAM, 1987. – 306 p.
- Martínez de Souza, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Fundación German Sánchez Ruiperez, 1993. – 851 p.
- Moliner, María. Diccionario del uso del español. Madrid: España, 1986. – 1585 p.
- Moreno Jiménez, Daniel. Interpretación de la norma ISO 9001 : 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas. México : Universidad del Valle de México – Colegio Nacional de Bibliotecarios – Library Outsourcing Service, 2005. – 158 p.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. México : ECASA, 1992. – 165 p.

- Terry George, Robert. Administración y control de oficinas: El manejo administrativo de la información. – México : Continental, 1987. – 872 p.
- Yoc Smith, Amelia. Importancia de las citas textuales y la bibliografía en la investigación universitaria: sistema Clásico francés, Lancaster, Apa y Harvard. Guatemala : Universidad de San Carlos, 2008. – 71 p.

TESIS

- Avila Robles, Ismael (2004). Manual de procedimientos, para el área de Servicios al Público de la Biblioteca conjunta “Dr. Enzo Levi”, del Instituto de Ingeniería y la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 178p. (Tesis para Licenciatura)
- Guzmán Vera, Rosa María (2003). Propuesta de un manual de procedimientos para el Departamento de Servicios al Público, en la Biblioteca “Ricardo Monges López” de la Facultad de Ciencias. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 198p. (Tesis para Licenciatura)
- Hernández Sánchez Gloria (2000). Elaboración del Manual de Procedimientos en el Proceso de Automatización de la Sección de Procesos Técnicos de la Biblioteca de la UAM – Xochimilco. URL: <http://www.tesis@unam.mx> México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 158p. (Tesis para Licenciatura)
- Macías Lerin, Adriana (2003). Elaboración de un manual de procedimientos en el área de procesos técnicos de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia “Dr. Eusebio Dávalos Hurtado”. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 112p. (Tesis para Licenciatura)
- Márquez Rangel Sergio (2005). Propuesta para reorganización y desarrollo de los manuales de procedimientos para el departamento de revistas electrónicas de la Subdirección de Servicios Especializados, de la DGB – UNAM. URL: <http://www.tesis@unam.mx> México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 73p. (Tesis para Licenciatura)
- Martínez Paulino, Germán Margarito. Manual de Procedimientos para el Departamento de Organización Documental de la Biblioteca México “José Vasconcelos”. URL: <http://www.tesis@unam.mx> México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 95p. (Tesis para Licenciatura)

- Morales Monroy, Rosa Atzimba (2005) *Propuesta de un manual de procedimientos para el área de procesos técnicos del Sistema Bibliotecario de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, División de Estudios Profesionales.* México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 89p. (Tesis para Licenciatura)
- Ortega Martínez, María del Refugio (2003). *Propuesta del manual de procedimientos, del Departamento de análisis documental del centro de documentación del TRIFE.* México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 118p. (Tesis para Licenciatura)
- Serrano Cruz, Aurora (2001). *Manual de procedimientos del Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México: Una propuesta.* México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 69p. (Tesis para Licenciatura)
- Soto García Alberto (2000). *Políticas y procedimientos de Selección y Adquisición bibliográfica en la Biblioteca Central de la UNAM.* URL: <http://www.tesis@unam.mx> México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 109p. (Tesis para Licenciatura)
- Villaseñor González, Raúl (2002). *Propuesta de un manual de procedimientos para el Departamento de Procesos Técnicos de la Biblioteca “Ricardo Monges López” de la Facultad de Ciencias de la UNAM.* México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 282p. (Tesis para Licenciatura)
- Zapata Guerrero, Margarita Micaela (2003). *Manual de procedimientos de procesos técnicos de la Biblioteca FES – Cuautitlan.* México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. 81p. (Tesis para Licenciatura)

WEB

- ABIESI Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación. – [En línea]. – [Consultado el 23 de febrero de 2008]. – Disponible en:
http://dzibanche.biblos.ugroo.mx/normas_abiesi.htm
- CINVESTAV Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional. – [En línea]. – [Consultado el 20 de Mayo de 2008]. – Disponible en:
<http://biblioteca.ie.cinvestav.mx/reglamento.html>
- UNAM-DGB Dirección General de Bibliotecas – Universidad Nacional Autónoma de México. – [En línea]. – [Consultado el 20 de Mayo de 2008]. – Disponible en:
<http://www.dgbiblio.unam.mx/>

- UNAM-DGIRE Dirección General de Incorporación y Revalidación. -- [En línea] – [Consultado el 11 de Febrero de 2008]. – Disponible en: <http://www.dgire.unam.mx/contenido/home.htm>
- ITESM Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. -- [En línea] – [Consultado el 7 de Mayo de 2007]. – Disponible en: http://biblioteca.itesm.mx/nav/buscar_catalogo.php
- UAMXOCH Universidad Autónoma Metropolitana – Plantel Xochimilco. -- [En línea] – [Consultado el 7 de Mayo de 2007]. – Disponible en: <http://biblioteca.xoc.uam.mx/ALEPH>
- UANAHUAC Universidad Anáhuac. -- [En línea] – [Consultado el 7 de Mayo de 2007]. – Disponible en: http://200.79.27.105:8991/F/?func=find-b-0&local_base=uas01
- UNILA Universidad Latina . -- [En línea] – [Consultado el 7 de Mayo de 2007]. – Disponible en: <http://www.unila.edu.mx>
- UVM Universidad del Valle de México. – [En línea] – [Consultado el 7 de Mayo de 2007]. – Disponible en http://biblioteca.uvmnet.edu/ALEPH/&server_opac/start/uvm01

REVISTA

- Nájera Mancilla, Lizbeth (2003). Los manuales de procedimientos en las bibliotecas. En: *Hemera: Revista de Ciencias Bibliotecológicas y de la Información*; año.1, vol.1, n°2, jul – dic, p. 58 – 67.

BOLETINES

- Boletín, “Bienvenidos” de la Universidad Latina, S. C.”. *Visión Académica sin Fronteras*, 2008. 8 p.