



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE CIRCULACIÓN
DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD
IZTAPALAPA**

**INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER E TÍTULO DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
P R E S E N T A:**

LUCIO FRÍAS ESCOBAR

**ASESOR
MAESTRO JAIME REYES ROCHA**



MÉXICO, D.F.

2013



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.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mi madre por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mis hijas Diana y Mariana, quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para llegar hasta éste punto. Gracias muñequitas de chocolate.

A mi compañera Lucy por sus palabras de aliento.

A mis maestros y guías que con sus consejos y sugerencias hicieron posible la conclusión de este trabajo.

Tabla de Contenido

Introducción

i

CAPÍTULO 1 EL SERVICIO DE CIRCULACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

| | |
|---------------------------------------------|----|
| 1.1 La Biblioteca Universitaria | 1 |
| 1.1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.1.2 Definición | 4 |
| 1.1.3 Objetivos | 5 |
| 1.1.4 Funciones | 5 |
| 1.1.5 Usuarios | 7 |
| 1.1.6 Servicios | 7 |
| 1.1.7 Colecciones | 9 |
| 1.1.8 Recursos Humanos | 11 |
| 1.1.9 Tecnologías de la Información | 12 |
| 1.2 Área de Circulación | 12 |
| 1.2.1 Definición | 12 |
| 1.2.2 Antecedentes | 14 |
| 1.2.3 Objetivos | 18 |
| 1.2.4 Funciones | 19 |
| 1.2.5 Tipología de servicios y productos | 20 |
| 1.2.6 Sistemas de Préstamo | 23 |
| 1.2.7 Infraestructura y recursos materiales | 25 |
| 1.2.8 Recursos humanos | 26 |
| 1.2.9 Usuarios | 27 |
| 1.2.10 Tecnologías de la Información | 28 |
| Referencias | 30 |

CAPÍTULO 2
EL DEPARTAMENTO DE CIRCULACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 La Universidad Autónoma Metropolitana, | |
| Unidad Iztapalapa | 33 |
| 2.1.1 Antecedentes | 33 |
| 2.1.2 Objetivos | 36 |
| 2.1.3 Organización | 36 |
| 2.1.4 Divisiones Académicas | 38 |
| 2.2 La Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa | 38 |
| 2.2.1 Antecedentes | 38 |
| 2.2.2 Misión | 41 |
| 2.2.3 Visión | 41 |
| 2.2.4 Objetivos | 41 |
| 2.2.5 Valores | 42 |
| 2.2.6 Organización | 42 |
| 2.2.7 Funciones | 43 |
| 2.2.8 Servicios | 44 |
| 2.2.9 Recursos Humanos | 45 |
| 2.2.10 Colecciones | 46 |
| 2.2.11 Usuarios | 47 |
| 2.2.12 Infraestructura | 48 |
| 2.2.13 Tecnologías de la Información | 49 |
| 2.3 La Sección de Biblioteca | 49 |
| 2.3.1 Objetivos | 49 |
| 2.3.2 Organización | 50 |
| 2.3.3 Funciones | 51 |
| 2.3.4 Servicios | 51 |

| | |
|------------------------------|----|
| 2.3.5 Recursos Humanos | 52 |
| 2.3.6 Tecnologías y software | 53 |
| Referencias | 53 |

CAPITULO 3
LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CIRCULACION DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA

| | |
|------------------------------------------|-----|
| 3.1 Antecedentes | 55 |
| 3.2 Metodología | 56 |
| 3.3 Descripción y análisis de resultados | 57 |
| 3.4 Fortalezas y Debilidades | 64 |
| 3.5 Acciones estratégicas | 66 |
| 3.6 Acciones programadas | 69 |
| Conclusiones | 100 |
| Bibliografía | 103 |
| Anexos | 107 |

Figuras y Tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Organigrama de la UAM Iztapalapa | 37 |
| Figura 2 Estructura Orgánica de la Coordinación de Servicios Documentales | 43 |
| Tabla 1 Número de personal y nivel de estudios | 46 |
| Tabla 2 Mobiliario de la CSD | 48 |
| Tabla 3 Equipo de cómputo y software | 49 |
| Tabla 4 Recursos humanos asignados a la sección de Biblioteca | 52 |
| Tabla 5 Tecnología y software para la sección de Biblioteca | 53 |
| Tabla 6 Fortalezas y Debilidades de la Sección de Biblioteca de la UAMI | 64 |

INTRODUCCIÓN

Una de las características que más distinguen a la biblioteca universitaria es indudablemente su naturaleza de servicio, lo cual origina la necesidad de crear un área específica que permita ofrecer la cobertura de necesidades de información mediante los servicios.

En el diseño y tipificación de servicios se aprecia que el préstamo impulsa efectivamente un departamento adscrito a la biblioteca denominado Circulación, mismo que ha estado presente desde la creación de la unidad de información aludida, por lo que el diseño y desarrollo de sus servicios se considera uno de los más antiguos y más extendidos en cualquier tipo de biblioteca, siendo uno de los mecanismos más efectivos de fomento a la lectura (García, 2002).

Se observa que la atención a esta temática, Circulación y servicios, han sido objeto de estudio en investigaciones que intentan explicar no solo su naturaleza sino sus objetivos, funciones, infraestructura, recursos humanos que, entre otros aspectos, lo distinguen y contribuyen a la cobertura de necesidades de información de los usuarios.

Un testimonio que ratifica la atención hacia la Circulación y los servicios, se aprecia en la creación de sistemas de control de préstamo, de los que la American Library Association menciona que durante los últimos ciento cincuenta años, uno de los problemas continuos en la Bibliotecología ha sido encontrar un sistema eficiente que proporcione un control apropiado de la colección (American Library Association, 1980).

A partir de estos hechos, el departamento de Circulación comprende una temática a la que se le ha otorgado una atención significativa, cuyo interés va en el sentido de que la biblioteca universitaria diseñe y aplique un sistema que favorezca la satisfacción de necesidades de sus usuarios pero también permita disponer de

controles adecuados para que el bibliotecario pueda asegurar la gestión de los servicios que presta.

Por esto mismo, el departamento de Circulación establece sistemas manuales o automatizados que le permitan organizar, controlar y evaluar cada una de las actividades que están involucradas en el proceso de préstamo, y con esto se logran visualizar indicadores específicos vinculados a la gestión de la organización técnica, la supervisión de actividades y a la evaluación de las mismas, resaltando así el nivel de importancia que va adquiriendo este departamento.

De las anteriores consideraciones, en la biblioteca de la UAM Iztapalapa, el servicio de Circulación de igual manera tiene un sitio destacado pues es el primer contacto que tienen los usuarios con la biblioteca; no obstante que desde la creación de ésta los servicios tuvieron una prioridad indiscutible, gradualmente fue apareciendo la siguiente problemática:

- Se carecía de una planeación que proporcionara los objetivos y metas para esta sección.
- No existían instrumentos administrativos que documentaran la organización y actividades de los procesos.
- Tampoco se tenía una diferenciación de actividades profesionales y no profesionales que permitiera efficientar cada una de las tareas del departamento de servicios.
- En el mismo sentido las políticas de servicios se encontraban ausentes.
- Los sistemas manuales empleados entorpecían los procesos en el préstamo, generando una atención lenta hacia los usuarios.
- A pesar de que existía una inducción para los alumnos, no resultaba suficiente para conocer los trámites y gestiones que deberían realizar en el departamento de Circulación.
- La elaboración de credenciales presentaban inconsistencias que iban desde la pérdida de datos de los usuarios hasta el extravío de su credencial.

- En cuanto al servicio de reserva, se carecía de una comunicación eficiente con los profesores para indicar los títulos que deberían ser objeto de esta medida.
- La pérdida de libros y credenciales eran constantes ante la falta de controles de seguridad para cada documento y de un sistema eficiente que detectara su salida.
- Por otra parte, no se realizaba una evaluación de las actividades que de forma integral permitieran tomar decisiones para corrección y mejora de los servicios.
- A pesar de existir convenios de colaboración, estos no eran utilizados en forma acertada para beneficio de los usuarios.

Conforme a la problemática descrita, aparece el siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son las acciones, factores e indicadores que orientan una planeación capaz de solucionar la problemática en el departamento de Circulación de manera integral?

El objetivo general que se persigue en la realización de este informe comprende: Establecer las acciones adecuadas para la solución de cada una de las problemáticas identificadas en el área objeto de estudio (Circulación)

Metodológicamente se recurre al análisis inductivo, teniendo como método la observación y se utiliza un instrumento de investigación denominado matriz cruzada. En igual sentido se hace uso de la investigación documental para cubrir los capítulos considerados en este informe. En el presente trabajo se da cobertura a los siguientes aspectos:

- a) Se enfoca al área de circulación.
- b) Se diseña y aplica un estudio de viabilidad (diagnóstico).
- c) Se formulan y aplican las acciones para solucionar la problemática analizada.
- d) Se formula la conclusión.

El informe se estructura en tres capítulos. El primero de ellos describe el marco conceptual que comprende a la biblioteca universitaria y al servicio de Circulación. En el capítulo segundo se da cuenta del marco referencial en donde se sitúa el objeto de estudio y se describe a la institución como a la unidad de información en donde se ubica el área de Circulación. El último capítulo detalla las acciones que, como producto de una planeación, hicieron posible la organización del departamento de Circulación. Finalmente se ofrecen las conclusiones correspondientes.

CAPÍTULO 1

EL SERVICIO DE CIRCULACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

En este apartado se elabora el marco teórico - conceptual relacionado con la biblioteca universitaria y la Circulación, por lo que se da cuenta de las generalidades de los conceptos que conforman y sustentan los aspectos teóricos de la presente investigación y corresponden a los conceptos que encabezan este capítulo.

1.1 La Biblioteca Universitaria

1.1.1 Antecedentes

Las universidades europeas occidentales evolucionaron en la medida que los estudiantes fueron acudiendo a diversos centros donde prestigiosos profesores impartían sus enseñanzas sobre temas de particular interés. En lo que a las colecciones bibliográficas se refiere, éstas eran custodiadas celosamente por autoridades eclesiásticas, aunque muy pocas bibliotecas monásticas superaban los cientos de volúmenes (Dahl, 1991).

El mismo autor destaca que en todas esas universidades existían bibliotecas de muy diversas dimensiones, la mayor parece haber estado adscrita a los colegios de París. Conforme fueron fundándose universidades a lo largo del siglo XIV, en Oxford, Cambridge, Praga y Lovania, fueron apareciendo de igual forma las bibliotecas en estos recintos.

Con la separación de la iglesia, sobre el dominio de los fondos bibliográficos, se establece el control en las universidades por parte del Estado, esto hizo posible el acceso del pueblo a estas instituciones educativas y a los acervos documentales de las que disponían estas universidades.

El papel desempeñado por las universidades tiende a cambiar lentamente con el transcurso de los siglos, aunque es contundente advertir que las bibliotecas universitarias son esencialmente un fenómeno del siglo XX (Thompson, 1990). Es

en el mundo occidental donde sus orígenes se remontan muchos siglos atrás, y sólo han evolucionado en las últimas cinco o seis décadas.

En Latinoamérica la fundación de las universidades corrió a cargo de órdenes religiosas quienes, al igual que la iglesia Europea, se preocuparon por establecer un espacio donde el conocimiento fuera conservado y transmitido, pero, además, estaban preocupados por crear un ambiente social semejante al de España trasladando instituciones que consideraban indispensables como lo fueron las llamadas de alta cultura.

Dentro de las primeras universidades fundadas en nuestro continente, destacan la de Santo Domingo en 1538, la de Lima y México en 1551. En la Conquista del Nuevo Mundo estaba implícita la creación de ciudades como centros culturales, de ahí que a fines del siglo XVI, dichas ciudades poseían colegios universitarios, seminarios y universidades (Fernández, 1976).

En lo que corresponde a América del Norte, las bibliotecas universitarias de los Estados Unidos son creadas en universidades como Harvard, William and Mary Yale, Princeton, Columbia, Pennsylvania, Brown y Darmouth donde las bibliotecas ocuparon un lugar importante dentro de las funciones de la universidad y en la educación de los Estados Unidos (Wilson, 1967).

En México, Colegios como el de Santiago Tlatelolco, representan un antecedente de la universidad, así como el Colegio de San Nicolás de Hidalgo fundado por Don Vasco de Quiroga; este último donó entre sus bienes, su biblioteca particular compuesta por 626 volúmenes, pero ante todo su preocupación era que los libros por él obsequiados estuviesen a disposición de los estudiantes para que en ellos estudiaren (Fernández, 1976).

La universidad contó con una biblioteca propiamente dicha cuando Don Ignacio Beye de Cisneros y Quijano, el 18 de octubre de 1762, la abrió al público con toda solemnidad, aunque en 1865, cuando la universidad fue clausurada, poseía 10,652 volúmenes que se destinaron a la biblioteca nacional (Fernández, 1976).

Ante la clausura de la Universidad, los jesuitas fundaron el Colegio Máximo de San Pedro y San Pablo en 1872, el cual poseía una magnífica biblioteca cuyo catálogo se encuentra en el Archivo General de la Nación, y comprende el índice de todos los libros impresos del Colegio de San Pedro (Fernández, 1976).

En México durante el siglo XIX, pese a la dispersión de información, conviene subrayar que en la Reforma y el Porfiriato se suprimió la enseñanza religiosa y el control de las iglesias en este nivel educativo, imponiendo la filosofía positivista en la enseñanza de las profesiones, pero en los últimos treinta años del siglo XIX imperó el desorden en este sector (Pallan, 1995). Y bajo estas decisiones los acervos de los conventos pasaban a formar parte del Estado aunque también muchos de estos acervos se perdieron.

Cuando se reabre la Universidad Nacional de México, gran parte de sus acervos documentales los ubican en las distintas facultades. A partir de entonces, la creación de bibliotecas en la universidad se vuelve algo común en México.

Para finales de la década de los treinta e inicios de los cuarenta se fomentó la educación superior particular, la cual empezó a desempeñar un papel complementario a la educación pública (Pallan, 1995). Es de suponer que buena parte de sus colecciones pudieron haberse enriquecido a través de fondos obtenidos por donación o incluso adquiriendo colecciones particulares de destacados investigadores y la compra directa de materiales documentales en el mercado.

Pero la conformación de las bibliotecas de estas universidades parecía no tener el apoyo adecuado ya que todavía en 1975 persistían problemas en la adquisición y organización de materiales documentales, frecuentemente asociado a la falta de planeación y a una reforma educativa (Garza, 1976).

1.1.2 Definición

La biblioteca universitaria puede ser definida desde los diversos aspectos que la conforman, aunque desde los servicios que proporciona se considera que la biblioteca universitaria es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales, e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento (Arriola, 2009).

Desde el contexto al que se circunscribe y por los fines que persigue, la biblioteca universitaria se define como una biblioteca, o sistema de ellas, establecida, soportada y administrada por una universidad, a fin de satisfacer las necesidades de información de sus estudiantes, profesores, además de hacerlo para los programas curriculares, de investigación y demás servicios (Merlo, 2011).

A pesar de que resulta difícil estructurar una definición que abarque todos los elementos que intervienen en ésta, podemos comprender que este tipo de biblioteca pertenece a una universidad, que ofrece servicios a los alumnos y que apoya mediante sus recursos al logro de los objetivos de la misma, lo que permite comprender su definición desde los aspectos operativos que distinguen a la biblioteca universitaria.

Pero la Biblioteca Universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y gestión de la universidad en su conjunto. Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar con los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad (Orera, 2005).

1.1.3 Objetivos

Entre los objetivos fundamentales que se plantean para la biblioteca universitaria, destacan los siguientes:

- Construir fondos bibliográficos, que contemplen todas las disciplinas impartidas en los currículos universitarios tomando en cuenta las dimensiones de su población.
- Contar con una organización bibliográfica que permita conocer y acceder, de manera ágil y sencilla, al fondo documental.
- Apoyar académicamente a la comunidad con base en un sistema de información ágil y eficiente, de tal manera que generen un mejor servicio para estudiantes, docentes e investigadores en el desarrollo de sus actividades académicas (Arriola, 2009).

1.1.4 Funciones

Una biblioteca universitaria está enfocada a apoyar los objetivos de docencia, investigación y difusión de la cultura de la universidad a través de las siguientes funciones:

Selección; este proceso implica la decisión acerca de qué tipo de materiales se van a adquirir y se requiere de control de calidad de la información contenida de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.

Adquisición; es una función que puede hacerse a través de la compra, canje o donación de materiales que han de integrarse al acervo.

Organización del material; comprenden el ordenamiento, registro, sellado, etiquetado e identificación de materiales por medio de papeletas de préstamo y catálogos públicos ya sean manuales o automatizados.

Otorgar servicios de consulta; como el préstamo, reproducción y consulta a base de datos.

Circulación; comprende el préstamo de material documental perteneciente a la biblioteca.

Guarda y custodia; contempla el almacenamiento de los materiales bibliográficos así como la salvaguarda patrimonial de los mismos.

Orientación a usuarios; es el servicio que se ofrece para el uso y manejo de los recursos materiales, así como de los servicios que presta la biblioteca.

Descarte de materiales; comprende aquellos que son duplicados, sin vigencia, dañados o que corresponda a otro perfil temático de la biblioteca, si así fuera necesario.

Difusión de sus servicios; mediante esta función se pretende dar a conocer los servicios que ofrece la biblioteca universitaria entre su comunidad usuaria.

Pero además de estas funciones, la biblioteca universitaria debe cumplir con lo siguiente:

- Constituirse en un organismo dinámico que cumpla con la responsabilidad de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso oportuno a recursos informativos.
- Constituirse en apoyo sustantivo para el cumplimiento de la visión institucional.
- Su función real debe consistir en proveer servicios de información, sin limitaciones de tiempo – espacio, con base en las tecnologías de la información y comunicación.
- Asumir su papel de enseñanza de tal manera que procure y aliente a que los usuarios desarrollen habilidades en el manejo de las tecnologías de la información.

- Ofrecer a los profesores un amplio abanico de colecciones junto con servicios atractivos, con base a estrategias claramente definidas que favorezcan las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario.
- Establecer mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los usuarios.
- Promover y permitir el libre acceso a la información como parte de su función social dentro del marco normativo (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, 2005).

1.1.5 Usuarios

La comunidad de usuarios característicos de la biblioteca universitaria comprende una primera distinción por su condición de alumnos de primer, segundo o tercer ciclo, o por ser profesor, investigador así como estudiantes de doctorado (Gómez, 1995).

Se distinguen como usuarios comunes de la biblioteca universitaria a los alumnos matriculados, profesores, investigadores y funcionarios de la universidad, aunque también acuden a ella como usuarios alumnos de otras instituciones educativas a los cuales se les puede considerar usuarios externos; además, ante las modalidades de educación que se imparten en la universidad también puede aparecer otro tipo de usuarios como lo son los usuarios remotos o virtuales.

1.1.6 Servicios

De los servicios más característicos que podemos señalar de una biblioteca universitaria destacan los siguientes:

- **Préstamo en sala.** Préstamo del material documental consultado dentro de las instalaciones de la biblioteca.

- **Préstamo a domicilio.** Préstamo de material fuera de la biblioteca, previa autorización y durante el periodo asignado por las políticas internas de la misma.
- **Préstamo interbibliotecario.** Préstamo de material de otras bibliotecas con las cuales se establece convenio de este tipo de préstamo.
- **Formación de usuarios.** Son cursos que se diseñan y aplican para que los usuarios utilicen y manejen adecuadamente la información existente en la biblioteca.
- **Servicio de consulta.** Ofrece información rápida y oportuna a preguntas específicas de los usuarios de los recursos documentales.
- **Servicio de diseminación selectiva de información.** Consiste en la entrega periódica de referencias actualizadas al usuario en función de un perfil específico de información.
- **Servicio de recursos digitales.** Se brinda información en soportes digitalizados ya sea en base de datos, texto o imágenes.
- **Hemeroteca.** Es un área de servicios en los cuales se prestan publicaciones periódicas dentro de dicha área.
- **Reprografía.** Es la reproducción de material documental impreso para facilitar al usuario la obtención de copias.
- **Reserva.** Disponibilidad de un ejemplar, como mínimo, de aquellos títulos identificados como bibliografía básica en el plan de estudios de la universidad y que se deberá consultar exclusivamente en sala.
- **Acceso a Internet.** Permite a los usuarios la utilización de la Red como complemento a la información, que se ofrece en soportes impresos.
- **Servicio de alerta.** Difunde entre la comunidad los nuevos títulos adquiridos por la biblioteca y que se encuentran disponibles en ésta misma.
- **Bibliografías.** Son las descripciones bibliográficas que pueden ir acompañadas de un resumen descriptivo, informativo o analítico. Se puede considerar un medio de alerta para la comunidad sobre el material acumulado en determinado tiempo y también puede servir para hacer búsquedas retrospectivas.

- **Difusión.** Son todas aquellas acciones capaces de dar a conocer tanto los servicios como los productos que ofrece la biblioteca universitaria hacia la comunidad; dicha difusión puede ser realizada de manera directa o indirecta de acuerdo a los recursos con los que dispone la unidad de información (Orera, 2005).

En función de estos servicios se pueden incrementar o hacer adaptaciones de los mismos; además, el facilitar el acceso a la información a través de los registros necesarios –electrónicos y manuales– es una condición básica para garantizar la utilización de los recursos documentales que se encuentran en la biblioteca universitaria.

1.1.7 Colecciones

El acervo bibliográfico de la biblioteca universitaria se encuentra formado por las siguientes colecciones:

Colección General

- **Monografías.** Integrantes de todo el acervo básico, hasta la fecha son las obras esenciales en las que se sustentan los servicios. Regularmente en relación directa con las temáticas contenidas en la bibliografía básica, complementaria o sugerida por el profesorado, adicionada o complementada con otros títulos de carácter multidisciplinario y de interés general.
- **Tesis.** Trabajos recepcionales que a la terminación de un grado académico deben presentar los egresados de una carrera o posgrado. Por ley debe entregarse al órgano rector de las bibliotecas de una institución, y la biblioteca de la dependencia de donde egresó el autor de la tesis, habrá de conservar un ejemplar como mínimo.

Publicaciones periódicas

- Revistas. Este tipo de publicaciones implican la mayor parte de la inversión hecha en adquisición de material; el costo se justifica porque dichas obras son el medio con el cual el usuario se mantiene al día. Las publicaciones periódicas son la fuente más actualizada de información.

Colección de Consulta

- Referencia. Constituida por las llamadas obras de consulta rápida, cuya característica primordial es responder a un cuestionamiento preciso y puntual; contiene un dato “a la mano” que se requiere conocer de inmediato, se integra básicamente por diccionarios, enciclopedias, almanaques, anuarios, manuales y guías entre otros materiales prácticos.

Colección audiovisual

- Material audiovisual. Contiene información gráfica y/o sonora, la imagen puede ser estática o en movimiento, por ejemplo, videos, diapositivas, casetes, discos compactos, películas en movimiento.

Colección de Mapoteca

- Material cartográfico. Incluye mapas, planos, cartas geográficas, geológicas etc., al igual que atlas y planos arquitectónicos.

Colecciones electrónicas

- Comprenden todas aquellas colecciones cuya información puede ser almacenada, procesada y difundida por medios electrónicos. Este tipo de acervo incluye revistas, libros, tesis, patentes, etc.

Colecciones Especiales

- Son aquellas que por su sentido de procedencia, cobertura temática o característica individuales, deben estar separadas de la colección general.

Su valía o rareza demandan que la política de préstamo implique mayores restricciones para la consulta o reprografía del material.

Documentos y acceso a Internet

- Representan recursos complementarios a las colecciones ya existentes en la biblioteca universitaria, se relacionan con la selección de reservorios de información en los cuales se aprovechan sus ventajas de documentos en texto completo que se ofrecen gratuitamente en la red como el caso de las bases de datos *Open Acces* (Arriola, 2009).

Resulta oportuno señalar que para el desarrollo de las colecciones que se encuentran en las bibliotecas universitarias, es conveniente utilizar normas que para tal efecto existen a nivel nacional (CONPAB) e internacional (A.L.A.), así como la creación de manuales de políticas y criterios para sustentar la elección e incorporación de colecciones al acervo de la biblioteca universitaria sin dejar de lado las necesidades de información de los usuarios.

1.1.8 Recursos humanos

Los recursos humanos de la biblioteca universitaria se caracterizan por ser profesionales de la información con estudios de licenciatura y de formación técnica con la misma especialidad para quienes apoyan las funciones profesionales. De acuerdo a lo anterior se puede establecer una tipología en la cual ubicar los niveles de responsabilidad que pueden presentarse entre los recursos humanos de la biblioteca universitaria, a saber:

- Director o Coordinador. Es quien se encarga de la administración de la unidad de información; bajo su responsabilidad se hallan los recursos humanos y materiales así como el adecuado funcionamiento de los servicios, además de ser intermediario entre las autoridades institucionales, el personal y los usuarios.
- Bibliotecario. Es en quien recae la ejecución de tareas y procesos, tanto

rutinarios (desarrollo de colecciones, organización bibliográfica), como los que competen a una especialización: consulta, formación de usuarios, por mencionar un ejemplo. Asimismo, en esta categoría pueden existir niveles jerárquicos como jefaturas, coordinaciones etc., o también considerar a los técnicos en bibliotecología.

- Auxiliares (personal de apoyo). En esta categoría se encuentra todo el personal que normalmente no tiene formación bibliotecaria, pero posee conocimientos, preparación, habilidades, aptitudes y actitudes diferentes (Arriola, 2009).

1.1.9 Tecnologías de la información

Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo sino que también ha tenido un gran impacto en las bibliotecas universitarias.

La aplicación de estas tecnologías en los procesos de la biblioteca universitaria resultan cotidianos en la actualidad y se toman como una herramienta que agiliza las actividades que se llevan a cabo en este tipo de unidad de información, además permite el diseño, elaboración de servicios y productos de información que se integran a los que ofrece la biblioteca clásica.

1.2 Área de Circulación

1.2.1 Definición

Respecto al significado general de la palabra Circulación, ésta comprende el préstamo de libros, además del número de materiales bibliográficos utilizados en una biblioteca y para un período de tiempo determinado (Harrod, 1971). Sin embargo, esta percepción resulta limitada y ofrece matices estrictamente utilitarios que no alcanzan a proporcionar un sentido amplio del término Circulación.

Por otra parte, también se hace énfasis que por Circulación debe entenderse el préstamo por tiempo determinado y bajo ciertas condiciones de libros u otros materiales bibliográficos a una persona, institución, biblioteca, etc., o el total de libros incluidos en el servicio de préstamo (Martínez, 1993), dando así una definición estricta que poco profundiza en las características y atributos del término de manera concreta.

Aunque la referencia hacia el préstamo se encuentra nuevamente presente, al tratar de aceptar este tipo de definiciones no es posible describir de forma adecuada el significado de Circulación. Por esto mismo, en atención a una definición precisa, se menciona que el término comprende a hacer valer cuanto se ha recogido y organizado, determinando una serie de tareas y proporciona un conjunto de servicios bibliotecarios cuya suma suele estar encomendada en las grandes bibliotecas al servicio de Circulación (Carrión, 1993).

La anterior definición plantea de forma abierta que en el área de Circulación existen actividades con propósitos específicos -que dan origen a la creación de un área- donde el servicio de préstamo forma parte de esta serie de actividades, rebasando de esta manera la visión unívoca centrada en el número de libros prestados hasta comprender la presencia de actividades, procedimientos y recursos integrados en lo que constituye la acepción de Circulación.

Vinculado a esto último, se establece por Circulación a todas las operaciones que permiten el uso de las colecciones (tanto de sus fondos en depósito como de aquellos en libre acceso) por parte del público o de otras bibliotecas, ya con vistas a su utilización dentro del centro como fuera de él mediante el servicio de préstamo bibliotecario (en sus tres vertientes: a domicilio, a grupos o institucional y el interinstitucional) (Magan, 2002).

A partir de lo que afirma este autor podemos entender por Circulación un proceso que contiene actividades, procedimientos, operaciones, recursos, usuarios, los cuales forman parte de una función específica basada principalmente en los

servicios, que dentro de este proceso se formulan igualmente planes, programas y proyectos que se orientan al cumplimiento de objetivos específicos de la biblioteca como la atención de necesidades de información del usuario por medio del préstamo de documentos.

Por esto mismo se establece que el departamento de Circulación comprende un módulo que está pensado para vincular usuarios y libros, con la intención de conseguir un ágil ingreso y egreso de datos y proporcionar información sobre la situación del préstamo a los usuarios (García, 2002), lo que en esencia lo convierte en el espacio operativo de una función en la cual la biblioteca entra en contacto directo con los usuarios de forma permanente.

Es posible advertir que el término Circulación en su expresión más simple se refiere al diseño y aplicación de servicios de préstamo de documentos dirigido a los usuarios de una biblioteca, y en su sentido amplio, comprende una función que conforma un proceso en donde actividades, operaciones, recursos, usuarios, sistemas, reglamento, proyectos y programas dan como resultado el establecimiento de un área que atienda específicamente dicha función en atención a las necesidades de información de una comunidad de usuarios.

Paradójicamente, la mayoría de las investigaciones que se refieren al término Circulación en bibliotecas universitarias dan por hecho que representa una función pero no la explican ni la definen en su acepción amplia, y a partir de esta limitación se genera su falta de comprensión como un proceso en el cual, como ya se ha venido señalando, confluyen una serie de elementos que lo hacen más explícito y comprensible desde una lógica deductiva.

1.2.2 Antecedentes

El servicio de préstamo es uno de los más antiguos y de los más extendidos en cualquier tipo de biblioteca (García, 2002), con este argumento puede advertirse que desde la naturaleza propia de los servicios de la biblioteca universitaria se ha

impulsado el departamento de Circulación como espacio estratégico para diseñar, promover y ampliar sus servicios.

De este modo podemos decir que la atención hacia los servicios en el departamento de Circulación, aparece en el momento mismo en el que se les permite el acceso de los documentos a los usuarios cuando el área de Circulación empieza a tener una presencia insipiente y gradualmente alcanza niveles en donde la apertura a los acervos alcanza un amplio significado.

Si bien es cierto que es en las bibliotecas monásticas donde comienzan a proporcionarse servicios a sus usuarios cautivos, también es cierto que la mayoría de las veces los libros se encontraban encadenados o también existía un préstamo extremadamente restringido y, sin embargo, representan un avance como un sistema primario de Circulación utilizado en este tipo de bibliotecas.

Pero cuando la biblioteca universitaria aparece desvinculada de la dependencia eclesiástica, se logra observar una diferencia de sus áreas y con esto la redefinición de sus objetivos y funciones, resaltando el establecimiento de un área que se dedica exclusivamente a la atención de los servicios.

Otro dato que nos puede llevar a describir el desarrollo histórico de lo que se comprende por Circulación se encuentra en la Enciclopedia de la American Library Association (ALA), donde se menciona que la historia de esta área se vincula con los servicios de Circulación, los cuales desde mediados de mil ochocientos señala que algunas bibliotecas de instituciones eclesiásticas no tenían una circulación abierta de sus materiales bibliográficos a sus alumnos por lo que solo lo hacían en sus facultades.

Para principios de mil novecientos, el sistema Newark revoluciona el desarrollo de mecanismos de los sistemas de circulación, y a partir de lo cual, a pesar de ser un procedimiento manual, empieza a proporcionar beneficios que repercuten en la prestación de servicios y una forma adecuada de atender a usuario.

En función de los sistemas de préstamo se tiene la posibilidad de explicar la serie de actividades que implica Circulación y poder establecer una jerarquización que inicia en una visión clásica, otra moderna y una tercera y actual que pertenece a la globalización de la información en donde los sistemas automatizados son utilizados casi de forma generalizada en infinidad de bibliotecas universitarias en el proceso de Circulación.

Desde una visión clásica debemos entender la preocupación que se tiene por diseñar y aplicar un sistema que permita el control de los préstamos en atención a los libros prestados, los usuarios que los requieren y también los mecanismos que les permiten identificar, tanto a uno como a otro, para fines estadísticos y de rendición de informes.

Lo anterior permite visualizar la creación de un área responsable de esta función dentro de las bibliotecas universitarias donde no solamente se crean los controles sino también se diseñan los servicios, se realizan programas, y se busca proporcionar una atención adecuada.

Las bibliotecas universitarias europeas y las de la Unión Americana fueron pioneras en la creación de esta área de Circulación y se interesaron en diseñar un sistema que resultara universalmente aceptado en las bibliotecas aludidas y así contribuir a los propósitos que tienen para la misma biblioteca.

Para la etapa moderna podemos señalar que abarca desde la década de los cuarenta y hasta los setenta cuando se incorporan sistemas mecánicos de Circulación conforme al sistema Newark. No es raro identificar la popularidad de este sistema de Circulación utilizando efectivamente sistemas mecánicos que favorecen la impresión de credenciales a partir de la utilización de los mismos.

La década de los sesentas destaca porque en ella los sistemas de circulación utilizados en bibliotecas universitarias comienzan a ser comercializados por empresas como: Demco, Bro-Dart y Kodak (American Library Association. 1971).

Desde esta perspectiva el énfasis de los sistemas de control en el área de Circulación resultan evidentes, pero de igual forma nos orienta sobre la preocupación de operar de manera eficiente un sistema de circulación dentro de la biblioteca universitaria, y con ello, la definición precisa de un departamento ex profeso para ello.

La globalización de la información nos permite apreciar la utilización de sistemas automatizados sofisticados en las bibliotecas universitarias y con esto ratificar un nivel de evolución cualitativo y cuantitativo en el área de Circulación, de lo que resulta pertinente nombrar -como precedente- que la automatización de los procesos del Circulación inician en 1940, pero es hasta 1970 cuando un reducido número de bibliotecas instalan estos sistemas.

La utilización de equipos como IBM hacen alusión a la comercialización de estos sistemas en una función tan determinante para la biblioteca universitaria como lo es la de Circulación, donde la esquematización y operatividad del sistema logra distinguir el manejo de las actividades y procedimientos de esta área, en la cual el análisis de sus procesos son retomados para el diseño y elaboración de sistemas automatizados.

De fondo, la evolución histórica de Circulación corre paralela al desarrollo de la biblioteca universitaria, a los objetivos de sus servicios, a las necesidades de préstamo, de sus usuarios y a la manera de controlar cada uno de los procedimientos, servicios y productos que se planifican en el departamento de Circulación, además de que en la actualidad se sigue construyendo una evolución histórica tanto de la biblioteca como de la función de Circulación con la firme intención de cubrir los requerimientos de préstamo de los usuarios a los cuales atiende.

1.2.3 Objetivos

Aunque parezca curioso, los propósitos de Circulación no aparecen claramente explicados en la literatura de nuestra especialidad, esto puede obedecer entre otras razones a que como función generalmente se le asocian con una serie de operaciones y rutinas que realiza el bibliotecario al momento en que los usuarios solicitan el préstamo de materiales. Por ejemplo, se menciona que los objetivos del servicio de Circulación serían los siguientes:

- Permitir la consulta directa de la documentación por parte del usuario
- Mejorar la imagen de la institución respecto a sus usuarios, mediante una correcta relación con el público (Magan, 2002).

No obstante, estos objetivos resultan muy generales y se relacionan más directamente con el préstamo y con la imagen institucional pero omiten otros objetivos que pueden estar presentes y que conviene destacar a continuación, los cuales serían:

- Establecer mecanismos de control sobre los materiales y los usuarios
- Diseñar sistemas que permitan registrar los préstamos a los usuarios que los solicitan
- Aplicar un instrumento normativo que regule los derechos de los usuarios así como la responsabilidad de la biblioteca
- Evitar la sustracción ilegal de los documentos que son propiedad de la Biblioteca
- Facilitar el acceso a la información a través del diseño de servicios en atención al usuario
- Ordenar sistemáticamente las colecciones para su identificación y utilización por parte de los usuarios
- Contribuir con los usuarios en su formación para acceder a los recursos informativos

- Atender las peticiones y demandas de manera inmediata
- Evaluar de manera sistemática las acciones que se toman en el área

Estos serían algunos de los objetivos más representativos, pero igualmente específicos, que logran observarse en lo que respecta a la Circulación como función y como área específica dentro de la biblioteca universitaria, aunque esto no descarta la incorporación de otros objetivos que aparecen conforme al avance de lo que desarrolla esta función en la unidad de información aludida.

1.2.4 Funciones

Para el cumplimiento de los objetivos que se establecen para la Circulación, se consideran las siguientes funciones:

- 1.- Facilitar el acceso de los usuarios a los libros
- 2.- Apoyar con otros recursos cuando los documentos no se encuentran en la biblioteca
- 3.- Instruir a los usuarios en el uso del catálogo y el aprovechamiento de recursos de la biblioteca
- 4.- Ofrecer un servicio con cortesía y eficiencia (Lyle, 1974)

Estas funciones centran su atención específicamente en los servicios que efectivamente son parte esencial de la Circulación, sin embargo, se podrían establecer otras funciones que resulten complementarias a las ya mencionadas, como son:

- Planificar las acciones que se desarrollan en Circulación.
- Promover los servicios que tiene la biblioteca.
- Capacitar al personal y a los usuarios en el uso de los recursos electrónicos.
- Establecer convenios de colaboración con otras bibliotecas.
- Evaluar los programas y proyectos del área.

- Corregir y mejorar las actividades.
- Crear servicios innovadores.
- Custodiar y preservar la colección.

Al igual de lo que sucede en los objetivos, a las funciones de Circulación pueden sumarse otras tantas conforme el desarrollo de cada una de las acciones que en la biblioteca se vayan desplegando en atención a los servicios que en ella se proporcionan a los usuarios, planteando de este modo su naturaleza dinámica y de adaptación al cambio.

1.2.5 Tipología de servicios y productos

Como una función en la cual se diseñan y proporcionan servicios en una unidad de información para beneficio de los usuarios, el departamento de Circulación establece servicios pero también productos con los cuales justificar su presencia dentro de la biblioteca universitaria, entendiendo que precisamente dichos servicios y productos pretenden apoyar de forma adecuada el desarrollo de los objetivos sustantivos de la universidad, y también los requerimientos y necesidades de los propios usuarios (Servicios bibliotecarios, 1997)

Basados en la definición ya expuesta (Magan, 2002) donde se afirma que se entiende por Circulación todas las operaciones que permiten el uso de las colecciones por parte del público o de otras bibliotecas, dentro o fuera del recinto, se identifica inmediatamente la presencia de los servicios y productos que se derivan efectivamente de las actividades implicadas en dicha función, lo que hace reflexionar sobre la forma en cómo los servicios ofrecidos en Circulación han evolucionado.

Si tomamos en cuenta que uno de los principales objetivos del servicio de Circulación es atender la demanda de los usuarios implementando los medios necesarios para satisfacer las mismas, en la creencia de que el valor principal de un libro o cualquier otro documento es el de su uso, se comprende entonces que

en esta área se diseñan y proporcionan los servicios de préstamo a domicilio y en sala (Biblioteca Ricardo Luti, 2012)

De acuerdo a esto, los servicios que se proporcionan en Circulación serían los siguientes:

- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio.
- Préstamo interbibliotecario.
- Formación de usuarios.
- Servicio de consulta.
- Servicio de diseminación selectiva de información.
- Servicio de recursos digitales.
- Hemeroteca.
- Reprografía.
- Reserva. Acceso a Internet.
- Servicio de alerta
- Diseminación selectiva de la información.
- Bibliografías (Servicios bibliotecarios, 1997).

Con relación a los servicios, se establece que el nivel de los mismos dependerá de su organización, de la dotación de recursos y de la preparación del personal. Sin embargo, cualquier biblioteca universitaria deberá ofrecer al menos lo siguiente:

1. Horario
2. Acceso
3. Préstamo
4. Servicios de consulta
5. Facilidades para el estudio
6. Estadísticas (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005)

Los servicios deberán adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas de los usuarios. Los servicios deberán derivarse de las condiciones locales, tipos de programas y campos de investigación. La biblioteca difundirá de forma amplia los servicios bibliotecarios y preparará materiales y publicaciones informativas y promocionales, tales como: guías de las colecciones, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los norman.

Los productos que se derivan de la Circulación y como parte de los servicios que se ofrecen, se encuentran los siguientes:

- Elaboración de credencial para solicitar los servicios.
- Diseñar horarios adecuados para acceder a los recursos.
- Elaboración y entrega de documentos probatorios para el usuario (Carta de no adeudo de material).
- Formatos para solicitar préstamo interbibliotecario.
- Folletos para utilizar adecuadamente los servicios de préstamo.
- Listados de referencias de documentos (impresa y digital).
- Boletines impresos o digitales de bibliografías.
- Reglamento impreso o digital de los servicios.
- Informes impresos o digitalizados de servicios.

Estos representan algunos de los productos más visibles que son elaborados en el departamento de Circulación y con los cuales se intenta dar una cobertura efectiva a las necesidades de información de los usuarios, pero también resulta obvio que estos productos no son en definitiva los únicos y más bien puede entenderse que conforme aparecen necesidades de información distintas y además la incorporación de tecnologías a las actividades del servicio de Circulación, pueden

originar la aparición de otros productos que contribuyan a la cobertura adecuada de necesidades.

1.2.6 Sistemas de Préstamo

Como parte de las herramientas que se encuentran presentes en el departamento de Circulación aparecen los sistemas de préstamo, mismos que se caracterizan por tener antecedentes que datan de finales del siglo diecinueve y principios del siglo veinte, hasta ubicar en el siglo veintiuno la constante utilización de sistemas de préstamo automatizados en las gestiones precisamente de préstamo.

Un rasgo común del servicio de Circulación es el de proporcionar el servicio de préstamo y por esto mismo recurre a la utilización de un sistema de control que le permita conocer e identificar qué documentos salen de la biblioteca y quiénes son los que lo solicitan; de ahí que para el préstamo personal, además del reglamento y del registro de la credencial correspondiente, requiere de un sistema de control que nos permita saber dónde está el material documental, como sistema de préstamo.

Un sistema de préstamo es entendido como el procedimiento seguido por una biblioteca para efectuar el control de los materiales prestados y poder hacer, en su caso, las correspondientes prorrogas o reclamaciones. Puede ser de entrada, basada en un control único de libro prestado y del usuario ordenado por la signatura topográfica (García, 2000). Para esto existen sistemas que pueden tipificarse de la siguiente manera:

1) Sistemas automatizados. Sistema integrado que permite la automatización de distintas tareas y servicios de una biblioteca, como inventario, administración de usuarios, cobranza de cuotas, ejecución de préstamos y estadísticas generales (Melnick, 2005). En esta misma idea, se puede decir que un sistema de automatización, consta de tres componentes básicos: los equipos, los programas

que hacen que el equipo haga funciones específicas y los datos que procesan, almacenan y recuperan.

2) Sistemas mecanizados. Comprenden una forma de control a través de tecnologías y mecanismos mediante los cuales no se alcanzan a realizar procesos electrónicos; ejemplo de este tipo de sistemas son:

- a) Sistema Adressograph
- b) Gaylord Chargin System

3) Sistemas manuales. Comprenden una serie de procedimientos y operaciones que son realizadas tanto por el bibliotecario como por el usuario, y a pesar de la existencia de sistemas automatizados, los sistemas manuales continúan vigentes en algunas bibliotecas públicas de nuestro país. Resalta en este tipo de sistemas la utilización de tarjetas y papeletas de préstamo así como la hoja recordatorio de devolución. De los sistemas manuales más conocidos aparecen los que son integrados por:

- a) Libro de registro
- b) Sistemas de papeleta de préstamo
- c) Sistema Brown
- d) Sistema de fichas perforadas
- e) Sistema Network
- f) Sistema Walip

Los tres sistemas descritos (automatizados, mecánicos y manuales), son empleados en varios tipos de bibliotecas, aunque independientemente de la utilización de alguno de ellos es pertinente valorar los beneficios y limitaciones que puedan ofrecernos, además de tener presente el tipo de necesidades de préstamo a las que se deben dar cobertura en la biblioteca universitaria así como los recursos (humanos, económicos, tecnológicos, etc.) con los que se disponen y

prever que su funcionalidad resulte la más adecuada para beneficio de los usuarios.

1.2.7 Infraestructura y recursos materiales

Como parte de la infraestructura de la biblioteca universitaria, el área destinada para Circulación se le confina un espacio de acuerdo a las condiciones que se presentan físicamente en cada unidad de información, pero esto no significa que los espacios que le sean asignados sean limitados y más si reconocemos que el departamento de Circulación es uno de los que más espacio necesita para el desarrollo de sus funciones y alcanzar de esta manera sus objetivos.

Lo cierto es que tanto la biblioteca universitaria como la misma área de Circulación deben garantizar que sus instalaciones brinden las facilidades para el estudio, tomando en cuenta las diferentes necesidades: estudio individual, estudio en grupo, estudio en voz baja, estudio en silencio, e incluso áreas de descanso (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005).

Además, en atención a la infraestructura, las mismas normas indican que se deberá considerar a la biblioteca como un espacio universitario común que requiere cumplir con las normas de construcción que contemplen el diseño adecuado de espacios como accesos, áreas de servicio al público que comprenden, información, préstamo, consulta, salas de lectura, salas especiales, salas multiusos y áreas administrativas. Instalaciones técnicas que incluyan clima artificial, instalaciones eléctricas, sistemas de seguridad y la infraestructura de cómputo y redes (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005).

En adición a esto de igual manera se requiere disponer del mobiliario y equipo que sean necesarios tanto para los usuarios como para los recursos humanos que atienden el servicio, y este equipamiento debe contemplar las distintas secciones que conforman el área de Circulación, así como la utilización de recursos electrónicos que precisan del tendido de fibra óptica para la conexión a Internet y

poder utilizar esta herramienta en los servicios que se proporcionen a través de este medio.

Pero las condiciones que presentan las bibliotecas universitarias en cuanto a sus posibilidades presupuestales con relación a la infraestructura y el equipamiento de sus áreas generalmente es asimétrico, lo que conduce a considerar que la mayoría de las veces deben adecuarse al presupuesto asignado –a veces limitados– y tratar en lo posible de sacar todas las ventajas que se puedan obtener, sin perder de vista que incluso los resultados favorables de una gestión pueden abrir la oportunidad para que en un futuro mediano la asignación económica para el servicio de Circulación sea susceptible de ser mejorado.

1.2.8 Recursos humanos

Dentro del servicio de Circulación la presencia de los recursos humanos es necesaria a pesar de la incorporación de los sistemas automatizados y de las mismas tecnologías de la información, pues se reconoce que la asistencia del personal de este departamento es el primer punto de contacto que se tiene con los usuarios.

Por esto mismo en el área de Circulación se aprecia una tipificación de personal conforme a las actividades que profesionalmente y de apoyo se requieren en él, de ahí que aparezca, en primera instancia, la figura del bibliotecólogo con estudios de licenciatura en su especialidad cuyo perfil profesional debe permitirle resolver las necesidades de la comunidad académica, desarrollar en ellos habilidades y actitudes en la apropiación, análisis y comunicación de nuevos conocimientos.

Entre sus características destacan el de facilitar el desarrollo de políticas, lineamientos y prácticas que faciliten a los estudiantes las habilidades en el uso de la información (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005), como participante activo en los procesos curriculares garantiza una labor eficaz con los actores de la vida académica, especialmente apoyando a los estudiantes en el acceso, evaluación y uso de la información.

Asimismo, como administrador, el bibliotecólogo posee visión, liderazgo y debe actualizarse en su área de conocimiento así como el manejo de presupuestos, recursos humanos, equipo e infraestructura con base en la planeación, ejecución y evaluación de un programa de calidad fundamentado en una adecuada toma de decisiones (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005).

El mismo Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, recomienda como norma que una institución de educación superior necesitará personal bibliotecario calificado que posea una titulación académica obtenida en un programa acreditado. Se recomienda que en el marco de la administración y normatividad de la institución, los bibliotecarios se organicen como si fueran parte de una unidad académica con nombramiento y sueldo equivalente al de profesor.

La biblioteca contará con un profesional de la información por cada mil alumnos, un técnico por cada dos mil y uno de apoyo por cada quinientos. Se recomienda contar con un programa permanente de capacitación y actualización bibliotecaria para todos y cada uno de los niveles (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2005).

De acuerdo a estos argumentos, se deriva que efectivamente el departamento de Circulación debe tener tanto personal con estudios de licenciatura en Bibliotecología, técnicos en Bibliotecología y personal de apoyo con estudios de nivel bachillerato, para de esta forma asegurar un adecuado funcionamiento y eficacia en cada uno de los servicios y actividades que se realizan en el referido departamento.

1.2.9 Usuarios

Los usuarios a los que van destinados los servicios y productos del departamento de Circulación son principalmente de la comunidad universitaria en la que se encuentra institucionalmente la unidad de información. Destacan el personal docente, investigadores, alumnos inscritos regularmente, los funcionarios de la

universidad, el personal administrativo, usuarios de otras instituciones, y aquellos usuarios que no están o asisten físicamente a la biblioteca y que pueden ser denominados como usuarios remotos o virtuales (Arriola, 2009).

Estos son, pues, los usuarios característicos de cuya tipificación podemos percatarnos que efectivamente pertenecen en su mayoría a la comunidad de la universidad y por lo tanto a ellos son a los que se orientan el diseño y realización de los servicios que se proporcionan como parte de lo que se denomina Circulación y que a su vez es una función propia de la biblioteca universitaria.

1.2.10 Tecnologías de la información

La incorporación de tecnologías de la información en el departamento de Circulación ha sido una constante en las últimas dos décadas en la medida que los software para el manejo y control de las actividades en el área de servicios se utilizan con mayor frecuencia en las bibliotecas universitarias, y es tal vez junto con el área de procesos técnicos donde más penetración y aceptación han tenido los sistemas automatizados.

De hecho, el diseño y aplicación de módulos de préstamo en los distintos sistemas automatizados son claro ejemplo de la incursión de las tecnologías de la información en las operaciones y rutinas llevadas a cabo en el departamento de Circulación, donde tal vez la serie de procedimientos que se realizan en él permiten la asistencia de la automatización y con esto proporcionar una respuesta ágil y con escaso margen de error, pero también se distinguen por otras características como lo son la facilidad de uso, información sobre la situación del documento y la elaboración de estadísticas, por mencionar ejemplos (Magan, 2002).

Además de lo anterior, se recomienda que la biblioteca universitaria se erija como el espacio más importante para orientar las inversiones tecnológicas de las

universidades y convertirse en un lugar donde la diversidad de medios y tecnologías de información facilite al usuario (Sánchez, 2008), entre otros:

- La búsqueda de información en fuentes propias y externas.
- La consulta de fuentes de información en diversos medios y soportes. La consulta en línea de especialistas en información.
- La creación audiovisual.
- La reproducción por diferentes medios.
- El estudio individual.
- El trabajo en equipo
- La formación de usuarios

En este sentido, los distintos módulos de Circulación que se ofrecen comercialmente han analizado y comprendido los procesos implicados en las distintas operaciones que se llevan a cabo precisamente en servicios, como el préstamo a domicilio de la biblioteca universitaria, cuya intención ha sido el mejoramiento continuo de los procesos que se llevan a cabo para obtener un mejor funcionamiento y capacidad de respuesta tanto a los usuarios como a quienes manejan los módulos de Circulación.

Sumado a lo anterior, la posibilidad de incorporar el uso de la computadora y los sistemas de telecomunicación en otros dispositivos como el Ipad, el sistema de radiofrecuencias e Internet, por mencionar otras tecnologías innovadoras para el uso y manejo de la información, también han permitido cubrir las necesidades de información de los usuarios de la comunidad universitaria.

En suma, las tecnologías de la información han representado una valiosa herramienta en los procesos que se realizan en el servicio de Circulación, cuya aplicación en los sistemas automatizados son la mejor muestra en la cual ejemplificar la intervención de estas tecnologías; pero aún más, cotidianamente se van desarrollando y esto permite suponer un panorama positivo donde las ventajas

suelen ser adecuadas a las unidades de información y en particular a las que se ejecutan en el área que se ha venido refiriendo.

Referencias

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. (1980). ALA world encyclopedia of library and information services. Chicago: ALA
- ARRIOLA NAVARRETE, O. (2009). Una caracterización de la biblioteca universitaria actual. En Revista Códice 2, 113 – 131
- BIBLIOTECA RICARDO LUTI. (2012). Recuperado de <http://www.efn.unc.edu.ar>
- CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (2005). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Guadalajara: CONPAB-IES
- DAHL, Sven. (1991). Historia del libro. México: Alianza
- FERNANDEZ DE ZAMORA, R. M. (1976). Apuntes para la historia de las bibliotecas universitarias de México. México: ABIESI
- GARCÍA EJARQUE, L. (2000). Diccionario del Archivero-Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los Centros Documentales. Gijón: Trea
- GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (1995). Servicios de lectura en sala y préstamo. En Manual de biblioteconomía. Luisa Orera coord. Madrid: Síntesis
- GARZA MERCADO, A. (1976). Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación. Consideraciones sobre la planeación nacional de los servicios bibliotecarios. En Plan Nacional Bibliotecario Archivo de Abiesi n.3
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (1995). La biblioteca universitaria. En Manual de

- biblioteconomía (363 – 378). Luisa Orera coord. Madrid: Síntesis
- LÓPEZ ZÁRATE, R., Ó. M. González Cuevas y M.Á. Casillas. (1999). Una historia de la UAM: sus primeros 25 años. México: UAM
- MAGAN WALL, J.A. (2002). Desarrollo, circulación y mantenimiento de las colecciones (451 – 464). En Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Complutense
- MELNICK, D. y PEREIRA, María Elena. (2005). Bases para la administración de Bibliotecas: Organización y servicios. Buenos Aires : Alfagrama
- MERLO, J. Fundamentos de la gestión de bibliotecas universitarias. Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, museólogos y documentalistas. (2011). Recuperado de <http://exlibris.usal.es/merlo>
- ORERA ORERA, L. (2005). La biblioteca universitaria. Madrid: Síntesis
- PALLAN FIGUEROA, C. (1995). La educación superior en México. México: ANUIES
- SÀNCHEZ VAIGNAU, SUSANA. Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy: El valor de las tres I: iniciativa, inventiva e inteligencia. (2012). Recuperado <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. (2012). Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias>
- THOMPSON, J. (1990). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: F.G.R.
- WILSON, L. (1963). La biblioteca universitaria: su organización y funciones. Washington, D.C.: Unión Panamericana

ZANZ DE ORMAZABAL, I. (1992). *De los libros y bibliotecas: sobre biblioteconomía y bibliografía*. España: Victoria-Gasteiz

CAPÍTULO 2

EL DEPARTAMENTO DE CIRCULACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA

2.1 La Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa

2.1.1 Antecedentes

El origen de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) fue producto de una estrategia que buscaba darle solución a los problemas de la matrícula estudiantil en la zona metropolitana, pero también significó la oportunidad de ensayar una política de modernización tan deseada en aquel contexto histórico (López, 1999).

La UAM empezó a gestarse en los primeros años de la década de los setenta, concretamente en 1973, cuando la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) entrega al entonces presidente de la república, Luis Echeverría, un estudio sobre la demanda de nivel medio superior y superior, donde la segunda de once recomendaciones es la creación de la UAM.

Para octubre de 1973, el presidente envía la iniciativa de Ley Orgánica de la Universidad a la Cámara de Senadores, y fue hasta el primero de enero de 1974 cuando esta ley entró en vigor bajo el decreto publicado el 17 de diciembre de 1973 en el Diario Oficial de la Federación (López, 1999).

Se puede decir que la UAM nació como una institución educativa de nivel superior marcada por el impulso de la innovación y para servir de ejemplo hacia la reorientación de la universidad tradicional que, en aquel entonces, mostraba signos de una crisis y que por lo tanto requería de la implementación de otro tipo de estrategias que pudieran solucionar la problemática existente.

El primer rector general designado por recomendación presidencial fue Pedro Ramírez, quien inmediatamente se dio a la tarea de conformar el personal académico que daría origen a los cuadros docentes de la universidad, los primeros

rectores de las respectivas unidades de la UAM fueron para la Unidad Azcapotzalco Juan Casillas, por Iztapalapa Alonso Fernández y en Xochimilco Ramón Villarreal (López, 1999).

El primer examen de admisión se llevó a cabo el domingo 25 de agosto de 1974, y la lista de aceptados apareció en varios periódicos nacionales el domingo 9 de septiembre; de los aspirantes que sustentaron el examen, 3,300 fueron aceptados. El día 30 de septiembre se iniciaron las clases en la unidad Iztapalapa y el 11 de noviembre en Azcapotzalco y Xochimilco (López, 1999).

La UAM Iztapalapa fue la primera en iniciar los trabajos de construcción de edificios e instalaciones, hoy por hoy se considera la unidad más completa, de acuerdo al diseño original de la misma que, a pesar de haberse modificado, ha conseguido adaptarse a las necesidades cambiantes de los nuevos acontecimientos científicos, sociales y culturales.

Para asentar físicamente a esta universidad se eligió un predio de 177, 955 metros cuadrados al oriente del Distrito Federal, en la Delegación Iztapalapa. Este lugar resultaba idóneo por su creciente urbanización y por el establecimiento de pequeñas y medianas empresas ya existentes en el lugar.

El diseño muestra edificios independientes en forma de prismas rectangulares comunicados por medio de andadores y áreas verdes, a diferencia de las unidades de Azcapotzalco y Xochimilco, donde los edificios están comunicados entre sí (Universidad Autónoma Metropolitana, 2012).

Entre los acontecimientos que mayormente sobresalen históricamente en la UAM Iztapalapa, podemos hacer mención de los siguientes:

- El 22 de enero de 1974 se nombra rector de la UAM Iztapalapa al Dr. Alonso Fernández, ex director del Instituto de Física de la UNAM.
- El 30 de septiembre de 1974 se inician actividades docentes.

- El 9 de diciembre de 1974 se instala la primera sesión del Consejo Académico.
- El Dr. Adolfo Rosado García, es Rector de enero de 1980 a enero de 1984.
- En mayo de 1980, se crea la Coordinación de Extensión Universitaria.
- De enero de 1984 a enero de 1988 es rector el Dr. Jorge Martínez Contreras.
- De enero de 1988 a noviembre de 1989 es rector el Dr. Gustavo A. Chapela Castañares.
- De marzo de 1990 a noviembre de 1993 es rector el Dr. Julio Rubio Oca.
- De abril de 1994 a noviembre de 1997 figura como rector el Dr. José Luis Gázquez Mateos.
- De enero de 1998 a abril del 2002 es rector el Dr. Luis Mier y Terán Casanueva.
- De abril del 2002 a noviembre 2005 es rector José Lema Labadie.
- En junio del 2003, se entrega a la UAM Iztapalapa el predio denominado "El Gallito", con lo que la superficie de la unidad se incrementa en 40,000 metros cuadrados.
- El 28 de enero de 2006 la Junta Directiva de la Universidad Autónoma Metropolitana, designa al Dr. Oscar Armando Monroy Hermosillo como Rector de la UAM Iztapalapa para el periodo 2006-2010.
- El 29 de enero de 2010 la Junta Directiva de la Universidad Autónoma Metropolitana, designa al Dr. Javier Velázquez Moctezuma como Rector de la UAM Iztapalapa para el periodo 2010-2014. (Universidad Autónoma Metropolitana, 2012).

2.1.2 Objetivos

De acuerdo a la Ley Orgánica de la UAM, los objetivos de esta institución educativa son los siguientes:

- Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado, y cursos de actualización y especialización, en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad;
- Organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, en atención, primordialmente, a los problemas nacionales y en relación con las condiciones del desenvolvimiento histórico;
- Preservar y difundir la cultura. (Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana, 2012).

2.1.3 Organización

Para cubrir los objetivos planteados y desarrollar adecuadamente sus funciones, La UAM Iztapalapa se estructura orgánicamente de la siguiente manera:

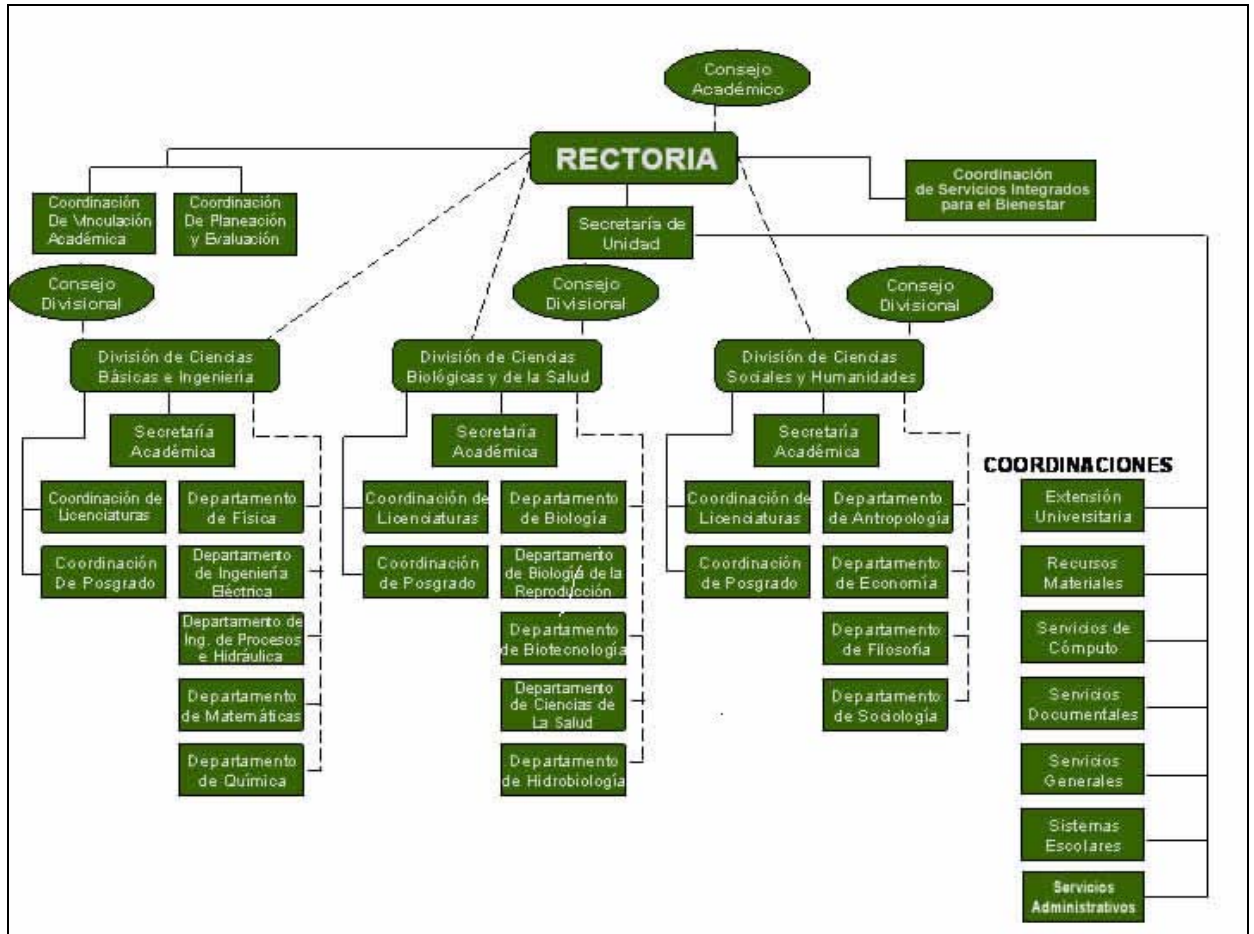


Figura 1. Organigrama Genérico de la UAM Iztapalapa. 2012. Fuente : Universidad Autónoma Metropolitana, 2012.

Esta estructura orgánica le permite funcionar académica y administrativamente sin tener que multiplicar la asignación de recursos, de igual forma se logra la optimización de los medios humanos y económicos con que cuenta la Universidad, llevando a cabo a nivel central las funciones administrativas y académicas de la forma más eficiente. En esta estructura se aprecia que la Coordinación de Servicios Documentales depende directamente de la Secretaría de la Unidad, lo que en buena medida refleja la importancia que mantiene dentro de la Universidad.

2.1.4 Divisiones Académicas

En el campus de la UAM Iztapalapa existen tres divisiones académicas: Ciencias Biológicas e Ingeniería, Ciencias Biológicas y de la Salud y Ciencias Sociales y Humanidades. (Universidad Autónoma Metropolitana).

2.2 La Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa

2.2.1 Antecedentes

Un hecho que resulta significativo es que lamentablemente no se dispone de una historia documentada en forma institucional, donde a través de la misma se dé cuenta del desarrollo histórico que ha tenido la Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa.

A pesar de este detalle, se lograron rescatar datos de algunas fuentes que dan cuenta de los sucesos relevantes que la caracterizan históricamente. Entre los testimonios destacan que, como tal, la Biblioteca fue creada en diciembre de 1974 teniendo como sede el edificio D, ocupando físicamente casi todo este edificio. El tamaño de la colección se integraba por 8,459 libros y, para diciembre de 1975, se esperaba tener entre 17,109 y 20,000 volúmenes (Universidad Autónoma Metropolitana, 1975).

Asimismo, la Coordinación de Servicios Documentales estructuralmente se dividía en dos secciones: procesos técnicos y servicios al público, las cuales estaban coordinadas por los maestros en biblioteconomía Feliciano Acevedo y Cristina Mercader, respectivamente. Paralelamente, disponía de las siguientes colecciones:

- Colección de Consulta
- Colección General
- Colección de Reserva

- Publicaciones periódicas, casi en su totalidad en inglés (Universidad Autónoma Metropolitana, 1975).

Respecto a sus servicios, se menciona que se ofrecían de 8:00 – 22:00 Hrs. ininterrumpidamente de lunes a viernes y los sábados de las 9:00 – 14:00 hrs. Los alumnos hacían uso de los servicios en un promedio de setecientos usuarios en la sala de lectura, además se prestaban aproximadamente unos cien libros a domicilio (ochenta para alumnos y veinte para personal académico), además de otros tantos en la sala de lectura y cincuenta de consulta. Se fotocopiaban aproximadamente sesenta artículos por día. La entrada de libros y publicaciones oscilaba en los trescientos ejemplares (Universidad Autónoma Metropolitana, 1975).

Un servicio característico en aquellos años fue el de extensión a la comunidad, el cual consistía en atender a niños de primaria y secundaria, y también a jóvenes de nivel bachillerato que eran vecinos de la Universidad, quienes recibían servicio en la sala de lectura; de igual forma es característica la presencia de alumnos de la unidad Xochimilco de la misma biblioteca de la UAM Iztapalapa que acudían a consultar el acervo disponible en la incipiente biblioteca de esta unidad (Universidad Autónoma Metropolitana, 1975).

El 17 de mayo de 1977 fue colocada la primera piedra de lo que sería el edificio L donde estaría físicamente ubicado el nuevo edificio de la biblioteca, dentro de la UAM Iztapalapa; pero fue hasta el 28 de noviembre de ese mismo año cuando en solemne ceremonia fue inaugurada formalmente la nueva biblioteca, por el doctor Fernández, Rector en aquel entonces. En su primera etapa, en una construcción cuadrada de 40 metros por lado, solo se construyeron la planta baja y el primer piso, pero para 1979 se levantarían tres pisos más de tal manera que la biblioteca tendría capacidad para 1,250 usuarios, 300,000 libros y 125,000 volúmenes de publicaciones periódicas (Universidad Autónoma Metropolitana, Boletín Informativo, 1975).

No obstante, en su inauguración la biblioteca ya contaba con aproximadamente 50,000 libros. Esta nueva edificación tenía cubículos de estudio común, por lo que se llegó a considerar más funcional que el anterior espacio que ocupaba; contaba además con área de casilleros, salones para mecanografiado, microfilm, fotocopiado y un salón multidisciplinario para seminarios (Universidad Autónoma Metropolitana, 1975).

A medida que fueron creciendo tanto la matrícula como los mismos planes de estudio, las especialidades y los cambios tecnológicos, específicamente a partir de la década de los noventa y hasta la fecha, la biblioteca ha sabido responder a este tipo de retos y ha proporcionado respuestas para beneficio de sus usuarios que acuden a esta unidad de información. En igual sentido ha recurrido al uso de tecnologías y sistemas automatizados para agilizar y eficientar sus servicios, y también incrementa la incorporación de la computadora y medios de telecomunicación para integrarlos a sus servicios.

Un hecho que sitúa a la biblioteca como parte integrante de la globalización de la información es que en 2011 se desarrolló una herramienta para el portal de la Biblioteca Digital de la UAM puesta en marcha permite obtener en forma detallada estadísticas precisas sobre el uso del acervo bibliográfico. Este reporte ayuda a identificar las áreas de necesidad de la comunidad universitaria en la demanda de información para respaldar y complementar los planes y programas de estudio e investigación, mediante una adecuada asignación y distribución de los recursos disponibles (Universidad Autónoma Metropolitana, 2012).

Sin duda, la biblioteca de la UAM Iztapalapa se contextualiza al lado de otras de similar naturaleza y día a día busca ofrecer servicios que le permitan responder a las necesidades de información de sus usuarios, para de esta forma contribuir acertadamente con el apoyo en la cobertura de los objetivos sustantivos de la

Universidad mediante los servicios y recursos que pone a disposición para su comunidad usuaria en sus tres pisos.

2.2.2 Misión

La Coordinación de Servicios Documentales administra, procesa y proporciona información para satisfacer las demandas y necesidades de información de la comunidad universitaria: docencia, investigación y extensión con la mayor rapidez, eficiencia y calidad posible. Promueve la consulta de las publicaciones y la búsqueda documental, como parte del proceso de investigación y, al mismo tiempo, colabora en la formación integral y cultural de los futuros profesionales.

2.2.3 Visión

Ofrecer los mejores y más modernos servicios bibliotecarios, de información, difusión de la cultura y extensión a la comunidad universitaria: licenciatura, posgrado, investigación, personal administrativo de la UAM Iztapalapa y miembros del entorno Iztapalapense.

2.2.4 Objetivos

- Proporcionar servicios documentales de actualidad de manera eficiente, uniforme, oportuna y con calidad
- Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios bibliotecarios y de información para estimular el gusto por el estudio, la lectura y el apoyo incondicional a la investigación
- Desarrollar colecciones en los diversos campos del conocimiento humano, acordes con los planes y programas de docencia, investigación, extensión y difusión

- Acercar a la comunidad a la lectura y difusión de la cultura a través de programas de fomento a la lectura, cursos y/o talleres para el desarrollo de habilidades informativas (Universidad Autónoma Metropolitana, 2009)

2.2.5 Valores

Los valores de la Coordinación de Servicios Documentales van aunados a los valores intrínsecos de la UAM Iztapalapa, que son:

- Excelencia
- Integridad
- Creatividad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Respeto

2.2.6 Organización

Para el adecuado cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de sus funciones, la Coordinación de Servicios Documentales (CSD) se estructura administrativamente de la siguiente manera:

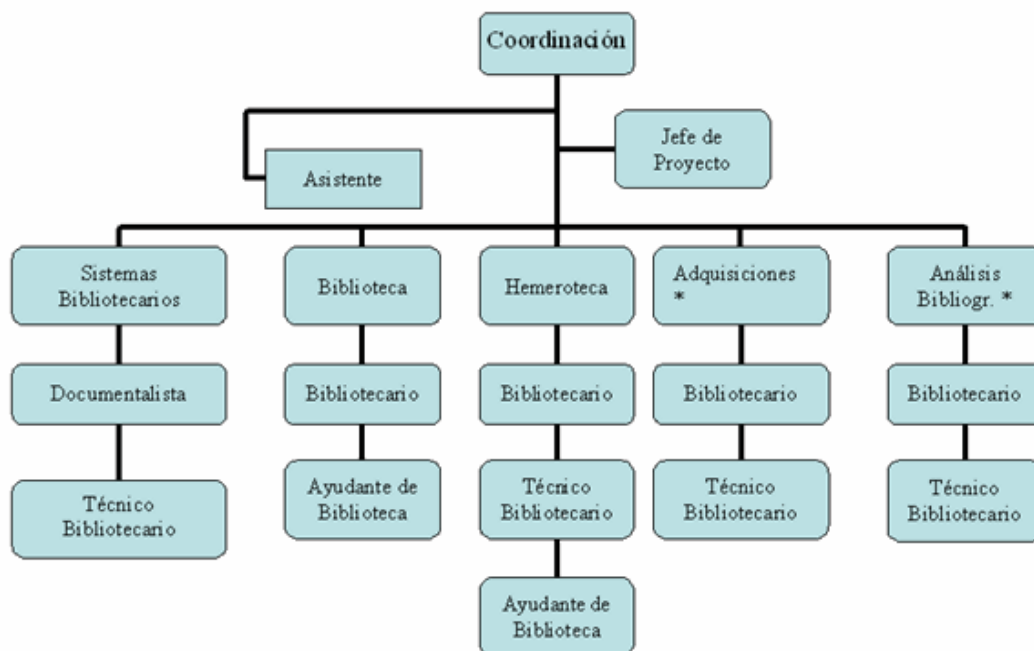


Figura 2
Estructura Orgánica de la Coordinación de Servicios Documentales
Fuente: (Universidad Autónoma Metropolitana, 2012).

2.2.7 Funciones

Entre las funciones que se desarrollan en la CSD, se encuentran la búsqueda de materiales, adquisiciones, catalogación, clasificación, difusión de la información y organización de sus diferentes acervos; estas actividades se realizan a través de sus diferentes Secciones que son:

1. Adquisiciones
2. Análisis Bibliográfico
3. Hemeroteca
4. Sistemas Bibliotecarios
5. Biblioteca

De igual manera para su funcionamiento establece otras funciones como son las siguientes:

- Administra
- Procesa y proporciona
- Promueve la consulta de las publicaciones y la búsqueda documental
- Colabora en la formación integral (holística) y cultural de los futuros profesionales (Universidad Autónoma Metropolitana, 2009)

2.2.8 Servicios

Sobre los servicios que ofrece esta unidad de información, de acuerdo al *Instructivo del funcionamiento interno y operativo* para regular el uso de los servicios e instalaciones de la Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa (Universidad Autónoma Metropolitana, 2009), la Biblioteca proporcionará el servicio de préstamo en las modalidades siguientes:

- El préstamo interno se realizará sobre los materiales que constituyen las colecciones de la Biblioteca.
- El préstamo a domicilio está restringido a los usuarios internos y a los materiales de las colecciones. b) El personal académico podrá tener en préstamo hasta 10 libros simultáneamente; el personal administrativo y los alumnos de posgrado siete, y los alumnos de licenciatura cinco.
- Los libros de la Colección de Reserva se prestarán exclusivamente en fines de semana, a partir de las 18:00 horas del viernes y hasta el lunes siguiente, antes de las 10:00 horas.
- En la Sección de Sistemas Bibliotecarios, los alumnos que participen en proyectos y trabajos de investigación tendrán acceso a los mismos servicios

que el personal académico, siempre que presenten una carta responsiva de su profesor.

- La Coordinación de Servicios Documentales proporcionará el servicio de préstamo interbibliotecario, a través de la sección de Biblioteca, sujetándose a las condiciones establecidas por las bibliotecas e instituciones prestatarias.
- El servicio de fotocopiado del material documental se brinda a todos los usuarios de acuerdo con los trámites y costos que al efecto se establezcan y siempre que el estado físico de los materiales lo permita.
- La Coordinación de Servicios Documentales expedirá, por medio de la Sección de Biblioteca, constancias de no adeudo a los usuarios internos que lo soliciten y cumplan dicha condición.

2.2.9 Recursos Humanos

Los recursos humanos con los que cuenta la Coordinación de Servicios Documentales está jerarquizado de acuerdo al Manual de puestos (Universidad Autónoma Metropolitana, 1984) en Documentalistas, quienes deben tener estudios de formación universitaria en Bibliotecología; Bibliotecario con estudios igualmente de licenciatura en Bibliotecología, Técnico Bibliotecario con estudios de bachillerato o de preparación técnica, los ayudantes de biblioteca y, desde luego, los cargos de Jefatura de Departamento, quienes deben contar con estudios a nivel licenciatura en Bibliotecología. La plantilla de personal se integra de la siguiente manera:

| Puesto | Integrantes | Estudios |
|--------------------------|-------------|---------------------------------|
| Coordinador | 1 | Licenciatura en Bibliotecología |
| Bibliotecario | 13 | Licenciatura en Bibliotecología |
| Documentalista | 4 | Licenciatura en Bibliotecología |
| Técnico Bibliotecario | 11 | Bachillerato Técnico |
| Ayudantes de Biblioteca | 20 | Secundaria |
| Secretaria | 5 | Carrera Comercial |
| Jefe de Sección | 5 | Licenciatura en Bibliotecología |
| Vigilante | 12 | Primaria |
| Asistente Administrativo | 1 | Primaria |
| Auxiliar de Reproducción | 1 | Primaria |

Tabla 1
Número de Personal y nivel de estudios
Fuente: Elaborada por el autor

2.2.10 Colecciones

Para dar cobertura a las necesidades de información de sus usuarios, la Coordinación de Servicios Documentales dispone de las siguientes colecciones:

- La Colección General; contiene todos los materiales que conforman la bibliografía general de los programas académicos y los que no están contemplados en las otras colecciones.
- La Colección de Reserva; se compone de los materiales bibliográficos de la Colección General designados por los profesores como de consulta básica, en relación directa con las Unidad de Enseñanza Aprendizaje que se imparten durante el trimestre lectivo. Éstos pueden ser los libros de texto, antologías y materiales bibliográficos de uso continuo.

- La Colección de Consulta comprende los diccionarios, enciclopedias, directorios y todos los materiales necesarios para consultar un dato específico.
- La Colección de Consulta Especializada integra los materiales que por sus características sirven de consulta técnica especializada, a través de diversas fuentes y medios de información.
- La Colección Hemerográfica está integrada por las publicaciones periódicas, publicaciones oficiales, folletos, almanaques, boletines bibliográficos y materiales similares.
- Las Colecciones Especiales contienen las publicaciones seriadas, los libros, los mapas, los planos, el material audiovisual y las donaciones de materiales hemerográficos y bibliográficos que por convenio con la Universidad así se consideren. Los Centros de Documentación también se consideran colecciones especiales.
- La Colección de Libros Raros contiene los materiales que por su formato, encuadernación, impresión, edición o por su naturaleza así sean considerados (Universidad Autónoma Metropolitana, 2009)

2.2.11 Usuarios

- La comunidad usuaria a la que se destinan las colecciones y servicios de la Coordinación de Servicios Documentales se constituye fundamentalmente por Investigadores, docentes, alumnos, funcionarios de la institución, personal de apoyo y usuarios de otras instituciones. Cabe señalar que con la utilización de Tecnologías de la Información podemos encontrar otro tipo de usuario que hace uso de la información que ofrece la Coordinación de Servicios, a través de medios remotos sin estar físicamente y que de alguna manera también puede estar contemplado dentro de la tipificación que se ha proporcionado (Universidad Autónoma Metropolitana, 2009)

2.2.12 Infraestructura

La Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa dispone de un área física de 1, 600 metros cuadrados, distribuida de la siguiente manera:

- Planta Baja: Acceso, Área de Circulación, Fondo Reservado, Sala de Consulta, Coordinación, Adquisiciones y Análisis Bibliográfico.
- Primer nivel: Salas de Lectura, Acervo Ciencia Básicas y Tecnología, Fotocopiado, Sala de servicio de Internet.
- Segundo nivel: Salas de Lectura, Acervo Ciencias Sociales, Centros de Documentación
- Tercer nivel: Sala de Lectura, Hemeroteca, Archivo Histórico Manuel Sandoval Vallarta, Sistemas Bibliotecarios, Sala de Internet y Mapoteca.

Además cuenta con el siguiente mobiliario:

| Mobiliario | Cantidad |
|--------------------------|-----------------|
| Mesas para seis usuarios | 50 |
| Mesas individuales | 18 |
| Sillas | 736 |
| Mostradores | 1 |
| Estantería | 1968 |
| Carros transporta libros | 75 |
| Monitores | 18 |
| Ventiladores | 10 |
| Extinguidores | 72 |

Tabla 2. Mobiliario de la CSD
Fuente: Elaborada por el autor

2.2.13 Tecnologías de la Información

En respuesta al desarrollo que han tenido las Tecnologías de la Información, la Coordinación de Servicios Documentales cuenta con el siguiente equipamiento:

| Concepto | Cantidad |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Computadoras | 53 |
| Impresoras | 10 |
| Equipos conectados a Internet | 38 |
| Pantallas | 18 |
| Lector óptico | 18 |
| Software para la automatización de los servicios y módulos correspondientes | 1 (Aleph versión 20 ^a .) |

Tabla 3
Equipo de Cómputo y software
Fuente: Elaborada por el autor

De este equipo, treinta y cuatro de ellos están a disposición de los usuarios, excepto las impresoras, el resto es utilizado por el personal de las distintas secciones que tiene la Coordinación.

2.3 La sección de Biblioteca

2.3.1 Objetivos

Los objetivos que se plantean para la sección de Biblioteca de la UAM Iztapalapa, se encuentran implícitos en el Instructivo del Funcionamiento Interno y Operativo para regular el uso de los Servicios e Instalaciones de la de la Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa (Universidad Autónoma Metropolitana, 2012), entre los cuales destacan:

- Proporcionar el servicio de préstamo en las modalidades establecidas a la comunidad usuaria de la universidad
- Establecer los mecanismos de control para la regulación del servicio de préstamo dentro de la biblioteca
- Instruir a los usuarios en la solicitud de los respectivos servicios de préstamo que se proporcionan en la biblioteca
- Organizar físicamente las colecciones con las cuales se soporta el préstamo de documentos hacia la comunidad de usuarios
- Aplicar las sanciones correspondientes a los usuarios que incurran en las faltas indicadas en el reglamento de servicios
- Elaborar los documentos de materiales bibliográficos a solicitud de los usuarios que lo requieran
- Realizar informes sobre el desarrollo de los servicios que se brindan a la comunidad universitaria que asiste a la biblioteca

2.3.2 Organización

Para el adecuado desempeño de sus funciones el área de servicios al público se encuentra organizado estructuralmente por un Jefe de Sección quien lleva a cabo actividades de planeación y organización de las actividades; en un lugar secundario de orden jerárquico, se encuentra el asistente o subjefe que asiste al Jefe de Sección y supervisa a los auxiliares de biblioteca. En un tercer nivel jerárquico aparecen los auxiliares de biblioteca que realiza las actividades relacionadas directamente con el préstamo y la atención de usuarios, con la salvedad de que el personal que proporciona el servicio de consulta tiene el cargo de bibliotecario y no así de personal de apoyo.

2.3.3 Funciones

Las funciones que se llevan a cabo en el departamento de Circulación comprenden fundamentalmente las siguientes:

- Organización. Comprende la distribución física de la colección en la estantería confinada para ello y se realiza en función de un ordenamiento mediante la signatura asignada a cada documento de la colección.
- Custodia. Se vincula con la implementación de medidas de seguridad contra la sustracción ilegal de la colección así como de la utilización adecuada de la infraestructura perteneciente a la biblioteca.
- Préstamo. Da cuenta del ofrecimiento de documentos en préstamo para los usuarios mediante las distintas modalidades existentes para ello.
- Conservación. Está relacionada con la conservación física de las colecciones de la biblioteca y con la preservación a través de programas de encuadernación.
- Depuración. Por medio de políticas específicas se llevan a cabo programas de separación de materiales bibliográficos y documentales que son escasamente utilizadas por la comunidad usuaria.
- Cooperación. Se lleva a cabo con los departamentos de Circulación de unidades de información afines y que se hace manifiesto en servicios como el préstamo interbibliotecario.

2.3.4 Servicios

Los servicios que se proporcionan en la sección de biblioteca comprenden los siguientes:

- Préstamo interno
- Préstamo a domicilio

- Préstamo Interbibliotecario
- Salas de Internet
- Fotocopiado del material documental
- Expedición de Constancias de no adeudo
- Orientación y Consulta

La descripción de cada uno de estos servicios ya fue realizada en el apartado correspondiente a los servicios que proporciona la Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa.

2.3.5 Recursos Humanos

Los recursos humanos asignados a la sección de Biblioteca se conforman de la manera siguiente:

| Puestos | Número de Personal |
|--------------------------|--------------------|
| Jefe de Sección | 1 |
| Jefe de Turno | 1 |
| Bibliotecarios | 2 |
| Ayudantes de Biblioteca | 20 |
| Secretaria | 1 |
| Auxiliar de Reproducción | 1 |
| Vigilantes | 12 |
| Auxiliar de Oficina | 1 |
| Total | 41 |

Tabla 4
Recursos Humanos asignados a la sección de Biblioteca
Fuente: Informe de Labores (2011)

2.3.6 Tecnologías y Software

En cuanto a la utilización de tecnologías de la información que se utilizan en la sección de Biblioteca de Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa, se cuenta con lo siguiente:

| Concepto | Cantidad |
|-----------------------|-------------------|
| Computadora Pentium 3 | 18 |
| Pantallas | 25 |
| Impresoras | 11 |
| Lectores Ópticos | 4 |
| Fotocopiadora | 1 |
| Conexiones a Internet | En los tres pisos |
| Software de préstamo | 1 |

Tabla 5
Tecnología y software para la sección de Biblioteca
Fuente: Elaborada por el autor

Referencias

LEY ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2012).

Recuperada de <http://www.diputados.gob.mx/>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (s.f.). Casa abierta al tiempo.

México: La universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA.

(1975). Departamento de Biblioteca. Boletín Informativo Universidad Autónoma Metropolitana n.6, 8

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA.

(1977). Fue inaugurado el flamante edificio de la nueva biblioteca. Boletín

Informativo Universidad Autónoma Metropolitana n.38, p. 1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (1996). Esto es la UAM.

México: La Universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2012). Informe de actividades de la Universidad Autónoma Metropolitana 2011. México: La Universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. Instructivo del Funcionamiento Interno y Operativo Para Regular el Uso de los Servicios e Instalaciones de la de la Coordinación de Servicios Documentales de la unidad Iztapalapa. (2009). Recuperado de <http://amoxcalli.izt.uam.mx/main.html>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (1984). Manual de puestos.

México: La Universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. Organigrama Genérico de la

UAM Iztapalapa. (2012). Recuperado de <http://www.izt.uam.mx/organizacion/>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2012). Recuperado de <http://www.izt.uam.mx/index.ph>

CAPITULO 3

LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CIRCULACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA

3.1 Antecedentes

Dentro de los servicios que se ofrecen en una biblioteca universitaria se encuentra el de Circulación que la mayoría de las veces se distingue por sus actividades y específicamente como un departamento donde precisamente se realizan tanto la gestión y supervisión de las transacciones de préstamo de libros, y como función se traduce en un proceso donde las actividades, procedimientos y recursos contribuyen al cumplimiento de los objetivos de este departamento.

La importancia que tiene el área de Circulación se traduce precisamente en que representa el acceso a la información de los usuarios y también es el primer punto de contacto que se tiene con la biblioteca y sus servicios, lo que en consecuencia requiere de una atención adecuada bajo principios en los que destacan la planeación, normalización, la gestión, el control y la evaluación del proceso implicado en lo que se conoce como Circulación.

En esta línea, la Biblioteca de la UAM Iztapalapa, desde sus inicios estableció una forma de organizar sus servicios que en su momento tuvo una respuesta aceptable para sus usuarios, pero que también debido al crecimiento de la comunidad universitaria, la expansión de los servicios y la incorporación de las tecnologías de la información, por mencionar algunos factores, fueron detonantes que impulsaron su reorganización para de esta forma disponer de una respuesta acorde a las necesidades de información planteadas por sus usuarios.

La organización del área de circulación debe contemplar una serie de aspectos que van desde la infraestructura física, los recursos humanos disponibles, la creación de programas específicos que visualizaban el reordenamiento de actividades tanto para el personal como en la manera en que los usuarios iban a

proceder para solicitar los servicios en el área aludida, los cuales deberían estar presentes dentro de una planeación integral.

A su vez, la redefinición de los servicios de la Biblioteca traía consigo la congruencia que se requería establecer a nivel institucional, es decir, estar orientada a los propósitos de la universidad y con esto dar oportunidad de que estuviera integrada a los planes internos de la misma, por esto mismo era necesario establecer una comunicación con la rectoría a quien se le pondría a consideración la conceptualización que sobre la organización de dicha área se tenía proyectada.

Así, el presente capítulo proporciona la metodología que se utilizó para organizar esta sección de Biblioteca, planteando la serie de procedimientos que forman parte de la estrategia mediante la cual se llevó a cabo dicha acción y que, a manera de proyecto ejecutivo, describe cada una de las fases que condujeron a este propósito; así mismo, se exponen y explican las actividades que se desarrollaron como parte fundamental en este trabajo.

3.2 Metodología

Para llevar a cabo este informe se diseñó una metodología específica que hizo posible la consecución de los objetivos planteados, y para esto se establecieron fases operativas que a continuación se exponen.

Fase 1

Durante esta etapa se creó el instrumento de investigación (véase anexo) que hizo posible realizar el estudio de viabilidad correspondiente para identificar la situación prevaleciente en el área de circulación bajo unidades de análisis específicas en rubros concretos como son, la infraestructura, la gestión los recursos humanos, el diseño de servicios, las medidas de control, las tecnologías y las formas de evaluación para cada una de las actividades.

El instrumento de investigación utilizada fue la matriz cruzada que contempla 26 reactivos, que comprenden las unidades de análisis ya mencionadas. Así mismo se hizo el pilotaje correspondiente previamente en la misma biblioteca de la UAM Iztapalapa, para que a partir de lo cual se detectaran las inconsistencias del instrumento de investigación y fuera posible su corrección, evitando así los posibles errores al momento de su aplicación final.

Fase 2

Durante esta fase se lleva a cabo la aplicación del instrumento de investigación que permitió diagnosticar la situación existente en el área de circulación, para esto se determinó realizar dicha aplicación en diez días hábiles y efectuar el análisis de la información obtenida a través de dicho instrumento, con el propósito de disponer de los argumentos necesarios para el diseño de las acciones estratégicamente aceptables. Es preciso subrayar que por las características de este instrumento, matriz cruzada, no se hace una entrevista a ningún miembro del personal y solo se hace la observación y el comparativo correspondiente entre los reactivos y la realidad existente en la unidad de información objeto de estudio, y solo en caso extremo se solicita información a los responsables de alguna área.

Fase 3

En esta última etapa se describen las acciones seleccionadas que impulsan el programa adecuado para la organización del área de circulación, pormenorizando en su argumentación las medidas que se determinaron en dicha organización, de igual manera, durante esta etapa, se elaboraron las conclusiones correspondientes.

3.3 Descripción y análisis de resultados

I. Datos Generales

La Coordinación de Servicios Documentales de la UAM Iztapalapa, se encuentra ubicada en Avenida San Rafael Atlixco No. 186, Colonia Vicentina en la

Delegación Iztapalapa (C.P. 09340). Dentro del campus universitario ocupa casi en su totalidad el edificio L situado frente a las oficinas de Rectoría. La Coordinación de Servicios está adscrita, desde luego, a una institución de educación superior y es de naturaleza pública; ofrece sus servicios de 8:00 – 21:45 hrs.

II. Gestión

Reactivo 1. La Coordinación de Servicios Documentales cuenta con un Coordinador que tiene la responsabilidad de planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las funciones que se desarrollan en la biblioteca, así como también es el vínculo entre ésta y el resto de funcionarios de la universidad. Se puede subrayar que si bien concentra su atención en el área de servicios, también tiene una relación muy estrecha con otras áreas como procesos técnicos y adquisiciones.

Reactivo 2. La biblioteca, que es la responsable de proporcionar el servicio de circulación elabora anualmente un plan de actividades en el cual se asientan las acciones que se llevarán a cabo en esta área, asimismo, si existiera la formulación de proyectos específicos estos son sometidos a consideración del Coordinador y si son aprobados pasan a formar parte de programas específicos para su inminente aplicación y desarrollo.

Reactivo 3. La biblioteca no cuenta con otro instrumento administrativo que el Catálogo de Puestos, y es mediante éste en donde se sustentan las actividades que realiza tanto el personal de apoyo asignado al área de circulación como el que realiza actividades profesionales. Otros instrumentos, como los Manuales de procedimientos, no son elaborados aun.

Reactivo 4. Como parte de las actividades que se llevan a cabo en el área de Circulación, la elaboración de formatos de control son una tarea básica para el desempeño de las mismas; y, en efecto, estos formatos son diseñados para el

control de personal (asistencia y reportes de tiempo extra), además de tener una base de datos de los usuarios como parte del control de préstamo.

Reactivo 5. Las funciones que se realizan en el área de Circulación, explícitamente no responden a una normatividad específica que haya sido seleccionada, analizada y aplicada de manera formal por el responsable de la biblioteca y aceptadas institucionalmente, más bien, todo indica que para el desarrollo de las funciones se optó por recuperar las experiencias de unidades de información similares pero sin recurrir a norma alguna.

Reactivo 6. Los planes y programas que se diseñan y aplican en la Biblioteca y por ende en el área de circulación, encuentran sustento en la Ley Orgánica de la Universidad, y es mediante este recurso jurídico con el cual amparan cada una de las acciones que programan como parte de su quehacer laboral cotidiano.

III. Infraestructura

Reactivo 7. Al igual que sucede con las funciones, la distribución de espacios físicos de la biblioteca no se sustentan en normativa alguna, y probablemente se fundamentan en experiencias de otras bibliotecas donde tal vez si recurrieron a la utilización de normas para la distribución de espacios, pero no se tiene la certeza total sobre esto.

Reactivo 8. Apriorísticamente, sin la utilización de alguna norma, tanto la iluminación, ventilación y sistemas de seguridad resultan aceptables, aunque no se descarta la utilización de alguna normativa cuya confrontación con la situación existente en los aspectos señalados permita validar si efectivamente cumple de forma adecuada los parámetros que se establecen en los estándares.

IV. Recursos Humanos

Reactivo 9. El Coordinador de Servicios Documentales –que coordina también el resto de departamentos de la biblioteca– cuenta con estudios de licenciatura en

Bibliotecología, además de que sus dos asistentes también tienen estudios similares al responsable ya referido, lo que en buena medida demuestra la garantía de una experiencia teórico – práctica en el campo profesional de la Bibliotecología, lo que a la postre redundaría en el adecuado funcionamiento de la unidad de información.

Reactivo 10. En el área de servicios de la sección de biblioteca existe un Catálogo de Puestos en el cual se establecen las actividades y requisitos del personal que está adscrito a ella, y en él se señala la presencia de personal bibliotecario –con estudios de licenciatura en Bibliotecología– y de personal de apoyo que requiere únicamente estudios técnicos o de bachillerato para desempeñar sus funciones. Esto explica la existencia de una diferenciación de actividades a partir del perfil del personal y de las actividades que realiza. Empero, no existe el reconocimiento de personal académico para el bibliotecario con estudios de licenciatura y es catalogado como personal administrativo.

Reactivo 11. Tanto el personal con estudios de licenciatura en Bibliotecología como el personal de apoyo son objeto de una capacitación, aunque no siempre reciben cursos de capacitación que se relacione directamente con sus actividades laborales ya que a nivel institucional se imparten cursos de otro tipo, los cuales contractualmente son convenidos entre directivos de la Universidad y representantes sindicales.

V. Tecnologías de la información

Reactivo 12. Como parte de la modernización de la que fue objeto la biblioteca de la Universidad, se gestionó la adquisición de un sistema de automatización integral en áreas específicas como lo son procesos técnicos y Circulación; por lo mismo, el módulo de Circulación fue uno de los primeros sistemas automatizados que se instalaron en la biblioteca de la Universidad dadas las ventajas que este ofrecía así como las exigencias planteadas en los servicios por los usuarios. El sistema que se tiene es Aleph versión vigésima.

Reactivo 13. Vinculado con la adquisición e incorporación del sistema automatizado en Circulación, se tuvo la necesidad de adquirir equipo de cómputo para operar actividades relacionadas con el préstamo externo, sanciones, etc., con la finalidad no solamente de modernizar sino de realizar de forma ágil y segura cada una de las operaciones implicadas. En función de este hecho, se amplió el uso de equipo de cómputo como una necesidad planteada por el mismo sistema automatizado.

Reactivo 14. Dadas las funciones y ventajas que ofrece el sistema automatizado es posible realizar gestiones remotas como la renovación y la reserva de materiales bibliográficos, además de utilizar el teléfono para llevar a cabo estas mismas actividades. Sin embargo, hasta el momento no ha sido posible su incorporación al servicio de préstamo en la sección de biblioteca.

Reactivo 15. La elaboración de credenciales como parte de los medios de identificación y control para el préstamo de materiales bibliográficos, tuvo en la sección de biblioteca a una de las primeras instancias que pondero la utilización de una credencial única para ser utilizada no solo para fines de préstamo sino para el resto de servicios en donde existe la necesidad de presentar una identificación. En vista de esto, la credencial que se utiliza hoy día para obtener el servicio de préstamo externo es elaborada de manera electrónica aunque esta actividad es realizada por otro departamento y no propiamente por la sección de biblioteca, pero cabe subrayar que este hecho no entorpece en absoluto el registro de identidad de los usuarios en la biblioteca.

VI. Factibilidad Técnica

Reactivo 16. En la prestación de sus servicios, la sección de biblioteca cuenta con un Instructivo que a nivel institucional hace las veces de lo que es un Reglamento para otras unidades de información. Hasta el momento este medio regulador expone los derechos y obligaciones de los usuarios y también los servicios que se

ofrecen en la sección referida. Hasta hoy responde a las expectativas para el que fue creado.

Reactivo 17. No se tienen elementos para asegurar que los servicios que se diseñaron y establecieron en la sección de biblioteca hayan sido producto de investigaciones realizadas específicamente para ello. Por lo que esto hace suponer una vez más que se recuperaron las experiencias de otras unidades de información similares para diseñar y realizar cada uno de los servicios que en la actualidad se tienen.

Reactivo 18. Los medios que principalmente se utilizan para motivar la asistencia de usuarios y utilizar los servicios de Circulación, son los programas semestrales de inducción a la biblioteca y a través de medios electrónicos como lo es la página de la Universidad en donde existe un icono asignado a la biblioteca. Hasta el momento resultan ser medios adecuados para promover la asistencia a la biblioteca y utilizar sus servicios.

Reactivo 19. La elaboración de credenciales se realiza bajo principios de identidad de los usuarios para asegurar esencialmente los datos personales de los usuarios y disponer de esta manera de una medida de seguridad con respecto a los materiales bibliográficos de los cuales se hace responsable al momento de solicitarlos en préstamo; no obstante, se desconoce si el resto de datos tengan propósitos específicos como el de realizar investigaciones que den cuenta sobre determinados aspectos que motiven el mejoramiento de los servicios que se ofrecen. Por lo tanto, los datos personales establecidos en las credenciales solo cumplen funciones de control y seguridad.

Reactivo 20. El área de Circulación no es objeto, hasta el momento de realizar esta investigación, de determinado programa de calidad, por lo que los distintos formatos que diseña y utiliza solo son parte de las actividades que se realizan en este departamento pero desvinculado de estándares de calidad.

Reactivo 21. En la adquisición del módulo de Circulación del sistema automatizado para el préstamo no se tuvo en consideración la elaboración de criterios como el costo, expansión, cobertura de necesidades, requerimientos de equipo, estándares de calidad, capacitación y formas de actualización del sistema, por lo que su adquisición se fundamentó en experiencias heredadas por otras unidades de información que ya tenían este sistema y por las recomendaciones que emitía el proveedor. Esto representa un desconocimiento del sistema y con ello la mayor obtención de sus ventajas y beneficios tanto para los usuarios como para el personal que lo utiliza.

Reactivo 22. La Biblioteca no ha realizado hasta el momento estudios de usuarios relacionados con el área de Circulación y particularmente con el uso de materiales y asistencia de los mismos; las razones que han impedido este tipo de estudios se fundamentan en las cargas de trabajo existentes y las limitaciones de personal que se tienen. Sin embargo, se tiene un buzón de quejas y sugerencias de manera física y también por medios electrónicos mediante los cuales se recuperan las opiniones de la comunidad de usuarios para ser atendidas.

Reactivo 23. Con respecto al número de ejemplares que se proporcionan en préstamo a los usuarios se puede decir que este tipo de disposiciones se diseñaron y establecieron a partir de la experiencia de otras bibliotecas similares pero también de la experiencia del personal que atiende el servicio en el departamento de Circulación, fundamentados de igual forma en la observación y en el tamaño de la colección.

Reactivo 24. De alguna manera ya se había mencionado que el área de Circulación no ha realizado hasta el momento investigaciones vinculadas a los usuarios que atiende, aunque si lleva controles estadísticos de asistencia y número de ejemplares utilizados en las distintas modalidades de préstamo que ofrece; asimismo, brinda respuesta a los informes estadísticos que son solicitados por la Secretaría de Educación Pública de manera anual. Pero no está descartada

la posibilidad de que en un futuro mediano puedan llevarse a cabo estudios vinculados con el número de ejemplares que utiliza individualmente sus usuarios.

VII. Evaluación

Reactivo 25. Los medios a través de los cuales se realiza comúnmente la evaluación de las acciones en la sección de biblioteca son el plan anual de actividades y la entrega de informes periódicos. Ambas formas de valoración han resultado adecuadas para obtener datos sobre los resultados que se alcanzan y tomar decisiones para la corrección y mejora de las acciones efectuadas. La presencia de un plan anual de actividades refleja que este instrumento de gestión es un referente para valorar lo que se realiza anualmente y por lo mismo da cobertura a los propósitos de valoración exigidos institucionalmente.

VIII. Cooperación

Reactivo 26. La sección de biblioteca solo establece convenios de colaboración con otras unidades de información relacionados directamente con el préstamo interbibliotecario pero no así con otro tipo de actividades en donde, por ejemplo, se comparta información o se colabore en la utilización de recursos; salvo la utilización compartida de BIDI – UAM que se efectúa con las bibliotecas pares de la misma Universidad. Sin embargo, sí ofrece donaciones de libros que descarta como parte de formas de colaboración con otras bibliotecas, aunque las donaciones se realizan concretamente con bibliotecas de nivel bachillerato

3.4 Fortalezas y Debilidades

Derivado del anterior diagnóstico, a continuación se muestran las fortalezas y debilidades detectadas.

| Indicador | Fortalezas |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión | Cuenta con una estructura orgánica bien definida |
| | Existe un catálogo de puestos que identifica con claridad las funciones y actividades del personal |
| | Existen formatos de control para el personal y los |

| | |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | servicios que brinda la biblioteca |
| | Cuenta con un soporte legal para el desarrollo de sus acciones (Ley orgánica) |
| | Existencia de un reglamento que regula la relaciones entre los usuarios y la biblioteca |
| Infraestructura | Infraestructura apropiada para el desarrollo de sus actividades |
| | Aire acondicionado |
| Recursos Humanos | Personal suficiente para proporcionar los servicios que la comunidad demanda |
| Tecnologías de Información | Servicio automatizado del préstamo a domicilio con la versión 20 de Aleph |
| | Cuenta con 18 estaciones de cómputo que hacen las funciones de catálogo automatizado (OPAC) |
| | Digitalización de documentos |
| | Sala de Internet para apoyo a la comunidad estudiantil en la elaboración de sus trabajos |
| Factibilidad técnica | Creación de una credencia única para servicios |
| | Colecciones bien organizadas que sirven de apoyo a las funciones sustantivas de la Universidad |
| | Recopilación de estadísticas |
| Cooperación | Convenios de colaboración con más de 200 instituciones públicas y privadas, principalmente del ámbito académico |
| Indicador | Debilidades |
| Gestión | No se cuenta con instrumentos administrativos como Manuales de procedimientos, Políticas, etc. |
| | La planeación está definida por la Secretaria Académica limitando la iniciativa de la Coordinación de Servicios Documentales |
| Infraestructura | Falta de mantenimiento constante al aire acondicionado |

| | |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Falta de cubículos estudio grupales |
| Recursos Humanos | Ausencia de un programa de capacitación para el personal profesional y no profesional respecto a las actividades bibliotecológicas |
| | No se reconoce la labor del profesional en bibliotecología, de ahí que su nombramiento no sea académico sino administrativo |
| Tecnologías de Información | Necesidad de mayor cantidad de equipo de cómputo moderno y en buenas condiciones para la sala de Internet |
| Factibilidad Técnica | No hay un programa integral de inducción y capacitación en el uso del catálogo automatizado y los servicios que brinda la biblioteca |
| | Ausencia de un programa integral de difusión |
| | Falta de un Sistema de Gestión de Calidad |
| | Se carece de Estudios de usuarios |
| | Pérdida de recursos bibliográficos por robo, mutilación y descuido del personal durante el proceso de préstamo a domicilio |
| Cooperación | No hay participación en asociaciones profesionales del ámbito bibliotecológico para el intercambio de experiencias profesionales |

Tabla 6. Fortalezas y Debilidades de la Sección de Biblioteca de la UAMI
Fuente: Elaborada por el autor

3.5 Acciones Estratégicas

Conforme a lo considerado en los datos que se obtuvieron en el diagnóstico realizado en el departamento de Circulación se formularon las siguientes acciones:

- Establecimiento de un plan integral de actividades para el departamento analizado

- Gestión para la creación de instrumentos administrativos que fortalezcan la adecuada realización de funciones
- Gestión para la elaboración de un manual de políticas de servicios
- Reformulación de la reglamentación para la utilización de los servicios
- Utilización de normas para el servicio bibliotecario vinculadas con la distribución física de las áreas y condiciones ambientales del departamento de Circulación
- Fortalecimiento del proceso de credencialización para los servicios de Circulación
- Maximización del uso y ventajas del sistema de préstamo automatizado
- Revisión y fortalecimiento de los servicios proporcionados hasta el momento
- Motivación para la realización de investigaciones orientadas hacia los usuarios
- Fortalecimiento de los cursos de formación de usuarios entre la comunidad universitaria
- Establecimiento de convenios institucionales vinculados a Circulación
- Capacitación del personal de apoyo y profesional para la prestación de servicios en el área
- Realización del inventario para conocer el crecimiento y las pérdidas de la colección
- Redistribución física de la colección
- Análisis de uso de la colección y su capacidad de respuesta
- Mejoramiento de los mecanismo de evaluación para el departamento

- Formulación de programas relacionados con la conservación física de la colección
- Complementación de los servicios clásicos de Circulación con los servicios proporcionados por medios electrónicos
- Gestionar la digitalización de la colección de mayor uso por parte de los usuarios.
- Colocación de código de barras y dispositivos de seguridad.
- Gestión para la adquisición de un sistema de radio frecuencia.
- Gestión para el autoservicio de fotocopiado.
- Gestión para la adquisición de impresoras de etiquetas de código de barras.
- Gestión para la adquisición de un circuito cerrado de monitoreo (audio y video).
- Adquisición de estantería móvil para el fondo antiguo de la biblioteca.
- Adquisición de monitores planos para la consulta de OPAC
- Instalación de red inalámbrica en las instalaciones de la Biblioteca.
- Implementación de un programa para la erradicación de fauna (aves) al exterior del edificio de Biblioteca.
- Implementación de un Sistema de Contenidos en las áreas de servicios
- Establecimiento de canales de comunicación con el resto de departamentos que se relacionan con el de Circulación
- Impulso a la utilización de tecnologías de la información -como los Pad- para la consulta de documentos

3.6 Acciones Programadas

3.6.1 Elaboración de un programa integral para el área de Circulación

Objetivo. Elaborar un programa de actividades que integre cada una de las acciones a realizar en las áreas de Circulación.

Temporalidad: 10 días.

Estrategia. En la elaboración del programa de actividades se recurrió a la forma cómo viene haciéndose de manera institucional, es decir, la misma Universidad planteo que se siguiera el formato establecido para la programación de actividades. De este modo se retomó esta recomendación y se procedió de la forma siguiente.

En primera instancia se realizó una introducción que permitía proporcionar de forma general una visión de la problemática que se pretendía solucionar dentro del departamento objeto de este estudio, por lo que dicha introducción visualizaba la magnitud global de la situación existente y hacía referencia principalmente a la problemática de Circulación. Posterior a la realización de la introducción se formularon los objetivos considerados para la programación de actividades y fueron los siguientes:

Objetivo General: Establecer y describir las acciones adecuadas para la solución de cada una de las problemáticas identificadas en el área objeto de estudio.

Objetivos Específicos:

- Diseñar la metodología que permita diagnosticar la situación prevaleciente en el departamento de Circulación.
- Formular las acciones que estratégicamente constituyan el programa de actividades.
- Enunciar los productos y/o servicios que se derivan de cada actividad considerada.

Enseguida se procedió a diseñar un instrumento de investigación para metodológicamente aplicar el diagnóstico y recuperar los datos que condujeran a reconocer las deficiencias y limitaciones que se presentaban en el departamento de Circulación. Para esto, se elaboró una matriz cruzada con 26 reactivos que pueden verse en la parte de anexos de este trabajo. Con el instrumento de investigación se logró reunir la información necesaria para disponer de sustentos y establecer las acciones que permitieran superar la problemática.

En una siguiente fase se establecieron las acciones estratégicamente, las cuales sumaban treinta y uno, a partir de las mismas se seleccionaron aquellas cuya atención era inmediata, por ello se jerarquizaron y se determinó elegir solo diecisiete de las mismas, esto permitió avanzar en el desarrollo y cumplimiento efectivo de cada una de ellas, empezando por las de orden de gestión, enseguida las de recursos y acciones técnicas hasta llegar a la evaluación.

Resulta pertinente señalar que conforme se eligieron las acciones para proceder a su realización, previamente fue presentado el programa general de actividades a los funcionarios de la Universidad quienes una vez que revisaron dicho documento consideraron adecuada su aplicación. En el mismo sentido, algunas de las acciones incluidas requerían la incorporación de recursos materiales y económicos, mismos que fueron asignados por los funcionarios de la Universidad como parte del programa institucional de actividades.

Vinculado a esta programación, los funcionarios de la UAM Iztapalapa, determinaron que se definiera el lapso de tiempo para la cobertura del programa, y para esto se fijó que fuera de un año en una primera instancia y que posterior a su revisión, una vez pasado el año considerado, se formulara una segunda etapa incluyendo aquellas acciones que no se habían podido realizar por cualquier circunstancia y también, de ser posible, incorporar otras que pudieran surgir conforme el desarrollo de cada actividad.

En la gestión de la aplicación, dirección, seguimiento y valoración del programa de actividades la presencia del jefe de Biblioteca era necesaria, además de que también intervenían en la supervisión del mismo, los subjefes adscritos a esta sección para así garantizar el adecuado desarrollo del mismo. Es conveniente señalar que los informes de avances que se entregaban mensualmente formaban parte de la gestión y control del programa aludido.

En suma, el diseño y aplicación de un programa de actividades en la biblioteca significó una actividad necesaria e inmediata para planear de forma acertada las actividades desarrolladas en el área de Circulación, y aún más, es un referente con el cual confrontar los resultados obtenidos y tomar sobre este respecto las decisiones a mediano o corto plazos en relación a la corrección y/o mejoramiento de las acciones llevadas a cabo.

Producto Final. El resultado de esta acción contempló la elaboración de un documento en el cual se integraba formalmente el programa de actividades.

3.6.2 Gestionar la elaboración de instrumentos administrativos para el Departamento de Circulación.

Objetivo: Solicitar ante los funcionarios la necesidad de crear los manuales administrativos que orienten las actividades de los procesos implicados en el departamento de Circulación.

Temporalidad: Contempla una cobertura de tiempo de cinco días.

Estrategia. Para la elaboración de instrumentos administrativos que permitan orientar, consultar y valorar cada una de las acciones que se llevan a cabo en el departamento de Circulación, fue necesario identificar en primera instancia la forma cómo los responsables de la Universidad, encargados de elaborar manuales para las distintas áreas, disponían de procedimientos y formatos creados por ellos que deberían seguirse en caso de requerir la elaboración de manuales.

No obstante, hasta el momento la institución no dispone de documentos formales en los cuales fundamentar la petición y elaboración de instrumentos administrativos para varios de sus departamentos, pero esto no significa que no estén interesados sobre este respecto. Antes bien, de acuerdo a su percepción, la Universidad está investigando cuáles serían las normas que resulten ser adecuadas para los propósitos que ellos persiguen y para lo cual se están realizando estudios comparativos a través de los cuales decidir sobre las normas a emplear.

Como antecedente, en el año de 1998 se tuvo un primer intento para elaborar este tipo de instrumentos administrativos pero no se llegó a buen término ya que ni los funcionarios ni los representantes sindicales lograron ponerse de acuerdo en la manera cómo se diseñarían, la forma de aplicarse y las acciones valorativas que deberían de seguirse.

Lo cierto es que, aun y cuando el departamento de Circulación elaborara el diseño y los procedimientos de manera particular, de poco servirían ya que se requiere de formatos e instructivos que señalen formalmente la manera en que deben estar diseñados los distintos procedimientos y políticas pero formalmente fundamentados en alguna Norma aceptada por la Rectoría de la UAM, pues el desarrollo de lo establecido por cada manual debe llevar el visto bueno de aprobación de los funcionarios.

También la misma institución, para la elaboración de los instrumentos administrativos, debe formar un equipo de colaboradores que instruyan sobre la manera en que se deben realizarse los manuales e incluso ofrecer la capacitación correspondiente para su adecuada elaboración, razones estas que impiden que los responsables del departamento avancen en esta acción.

Por otra parte, una tarea que podría llevarse a cabo en el departamento de Circulación sería avanzar en la descripción de actividades en cada área de este departamento, a la par tratar de ir documentando los formatos que emplean y también, tentativamente, realizar los diagramas de flujo. Pero no se podría

continuar hasta disponer de la aceptación de la normativa que la Universidad determine. De ahí que solo se gestione la solicitud ante los funcionarios.

Producto final. Entrega formal de un documento.

3.6.3 Sustentar la distribución de áreas, mobiliario y equipo en función de una normativa.

Objetivo. Determinar una normatividad que sustente la distribución de espacios y mobiliario en el área de servicios.

Temporalidad: Se continúa en ella.

Estrategia. Relacionado con la adopción de Normas, la distribución de espacios es otra actividad que requiere la utilización de estándares para proporcionar una mejor atención a los usuarios que acuden a las áreas de Circulación. Por esto mismo resulta necesaria el retomar alguna norma que sustente la distribución del mobiliario en los espacios físicos que tiene la biblioteca confinados en el departamento de Circulación,

Si bien es cierto que en determinado momento la biblioteca, desde su inauguración en 1977 –dentro del edificio actual (L)– en cierta forma se tiene idea de la utilización de las normas de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación (ABIESI) para la distribución del mobiliario y sus espacios físicos, resulta evidente que con el crecimiento de la matrícula de alumnos, el aumento de la colección, la diversificación de servicios e incluso la incorporación de tecnologías, es necesario volver a revisar si la aplicación de estas normas sigue siendo efectiva o por el contrario entorpece la distribución de espacios.

Por esto mismo, la elección de determinada norma que se ajuste a las condiciones prevalecientes en el departamento de Circulación, y convencidos de que es una decisión que debe ser tomada por el responsable de la biblioteca, se requiere ante todo el análisis previo de las normas existentes y mediante su estudio poder seleccionar la que mejor convenga al departamento de Circulación.

Sin embargo, apelando a la honestidad, el análisis de las normas aun prosigue debido también a que se ha establecido un equipo de trabajo para ello, conformado por los distintos jefes de departamento y el coordinador de la biblioteca que también supervisa estas jefaturas. Hasta el cierre de esta investigación se llevaban investigadas dos normas, pues ante la falta de tiempo de los integrantes del equipo de trabajo no ha sido posible avanzar de forma acelerada.

No obstante, esta acción mantiene una continuidad que a corto plazo espera obtener los resultados satisfactorios y prácticos para poder asumir la utilización de la norma que se elija y proceder a distribuir el mobiliario y equipo en los espacios físicos asignados al departamento de Circulación y poder de esta manera darle cobertura y también satisfacer con esto las necesidades de información de la comunidad usuaria.

Producto Final. Un documento de formalización con la adopción de la norma.

3.6.4 Maximizar las ventajas que ofrece el módulo de Circulación del sistema automatizado Aleph 20.

Objetivo. Utilizar al máximo las ventajas que ofrece el sistema automatizado de Circulación.

Temporalidad: Dos meses para su ejecución.

Estrategia. Como se había señalado en el diagnóstico de este trabajo, la adquisición del sistema automatizado para el préstamo no estuvo fundamentada en criterios previamente elaborados a partir de un análisis correspondiente, por lo mismo no se utilizaban al máximo las ventajas que este sistema ofrece en el área de Circulación. De ahí que fue necesario, además de la asesoría brindada por el proveedor, investigar el funcionamiento del sistema y visualizar aquellas posibles actividades que eran desconocidas para el personal.

A manera de procedimiento, se pidió a quienes utilizaban este sistema que emitieran sus experiencias sobre la utilización del mismo y pudieran no solo señalar las posibles fallas que este presentaba sino que de igual manera, como parte de su experiencia en el uso del sistema, pudieran explicar y compartir aquellas operaciones que el módulo de Circulación tenía pero no habían sido detectado por el resto del equipo de trabajo.

Para esto, se hicieron grupos de trabajo en ambos turnos y se trabajó en la modalidad de taller en un lapso de veinte días en los cuales se tuvo reuniones por separado con cada equipo y se obtuvo como resultado que por ejemplo todos comprendieran funciones como obtención de reportes de préstamo, elaboración de códigos de barras, multas, descargos, operaciones que si bien fueron explicados en su momento mediante la capacitación brindada por el proveedor, no fueron del todo aprovechadas ante las ausencias frecuentes del personal asignado al departamento de Circulación.

Así, se tuvo la habilidad para elaborar reportes, implementar el enlace de las multas por retraso de entrega de libros en préstamo donde los mismos usuarios lo hacían a través de la credencial de servicios, se vinculara el sistema con el uso de la credencial única de servicios para todas las áreas donde era necesario mostrar identificación, se realizaran mensualmente los reportes de préstamo externo, se incorporara el código de barras y también se incorporaran los códigos personales de los usuarios al momento de registrar su préstamo de libros.

Es preciso indicar que este tipo de taller fue sugerido e impartido por el Coordinador de la biblioteca y el personal que lo asiste una vez que ellos también, como equipo, se prepararon por medio de los manuales que tiene el sistema. Como resultado, se tuvo un mejor conocimiento del funcionamiento de las operaciones y los resultados que ofrecían.

Esta primera acción enfocada a obtener los beneficios del sistema de préstamo automatizado continúa ofreciéndose entre el personal de apoyo de nuevo ingreso y con esto se pretende que el personal de apoyo que utiliza el sistema de

préstamo automatizado conozcan a fondo el funcionamiento de este para de esta forma advertir que efectivamente la maximización del sistema esta efectivamente siendo cubierto.

Producto Final. Desarrollo de habilidades para el uso y manejo adecuado del sistema automatizado de préstamo.

3.6.5 Gestión para la realización de inventario de la colección,

Objetivo. Gestionar la realización de inventarios anuales de las colecciones que conforman el acervo de la biblioteca.

Temporalidad: Un mes.

Estrategia. Debido a que hasta el momento no se ha realizado inventario alguno de las colecciones con que cuenta la biblioteca, se consideró necesario gestionar ante las autoridades su aprobación para realizar esta actividad y disponer así de los argumentos para poder llevarla a cabo. Pareciera que una primera duda que sale al momento de describir esta acción es pensar que la realización del inventario es una actividad obligada para toda biblioteca y por tal motivo no es necesario solicitar la anuencia de los funcionarios para llevarlo a cabo.

Pero se sigue este procedimiento ya que por acuerdos realizados en gestiones anteriores a la actual, entre representantes del sindicato y los funcionarios de la Universidad, se convino que para llevar a cabo un inventario era necesario que el personal fuera objeto de recibir tiempo extra para poder realizarlo, en caso de no ser así, el personal de apoyo no estaría dispuesto a realizar esta actividad.

En virtud de esto, la gestión que se hizo vislumbraba la determinación de saber si los funcionarios de la Universidad disponían del presupuesto necesario se estaría en condiciones de poder realizar dicho inventario, o en su defecto, esperar el momento en que se notificara la disposición de un fondo económico que cubriera lo acordado. En función de este procedimiento solo se envió un documento en el

cual, de inicio, permitiría saber si se disponía o no de recursos para su realización o esperar las disposiciones que al respecto emitieran los funcionarios de la Universidad.

Producto final. Documento que aprueba la realización del inventario.

3.6.6 Redistribución física de la colección.

Objetivo. Reorganizar físicamente la colección en la estantería disponible al final de cada trimestre.

Temporalidad. Tres semanas al final de cada trimestre.

Estrategia. Como parte de las actividades que se deben llevar a cabo al final de cada trimestre está contemplado realizar una reorganización de la colección para mantenerla ordenada al momento que inicia el siguiente trimestre lectivo. Al igual que con el inventario, esta actividad requiere del mayor número de bibliotecarios de apoyo para poder realizarlo.

Las evidencias reflejan la necesidad de llevar a cabo esta actividad por el alto porcentaje de consulta que hacen los alumnos de las colecciones y por lo mismo se requiere que al final de cada trimestre los libros sean reordenados de acuerdo a su clasificación para que al inicio del siguiente puedan ser consultados adecuadamente por los usuarios.

Es preciso indicar que la reordenación del acervo dejó de hacerse en poco más de un año lo que trajo como consecuencia un desorden físico principalmente en la colección general. Frente a esto se decidió establecer una división del acervo de acuerdo al número de personal de apoyo que se tiene y de esta manera garantizar de forma efectiva dicha reordenación.

Conforme a esta decisión, se hizo la distribución correspondiente en donde se contempló a catorce recursos humanos que tienen el puesto de personal de apoyo en los diferentes pisos donde se disponen físicamente las colecciones, por lo que

se asignaron dos recursos humanos en la planta baja donde se encuentra la colección de consulta.

Posteriormente, de los diez restantes, seis se encargaron de la colección general físicamente distribuida en el primer piso y otros seis más en el segundo piso donde se ubica parte de la colección general. En situaciones cuando el personal llega a faltar se recurre a los recursos humanos que están como emergentes (2) y se les paga con días pero no así con dinero, esta medida ha resultado positiva que garantiza la continuidad del trabajo de reordenación física de la colección.

En este mismo orden, se designan dos supervisores, uno por cada turno, quienes se responsabilizan de revisar la ordenación de materiales bibliográficos que físicamente se viene realizando, puntualizando en las divisiones de las colecciones y evitar de esta forma confusiones o duplicación en la misma reorganización física. Hasta ahora, esta dinámica de trabajo ha dado muy buenos resultados y, sin embargo, mediante informes y la experiencia del personal asignado a esta actividad se está tratando de mejorarla constantemente.

Producto final. Reorganización física de las colecciones.

3.6.7 Desarrollo de programas de conservación física de la colección

Objetivo. Establecer un programa que garantice la conservación física de la colección.

Temporalidad: Permanente.

Estrategia. Otra de las acciones que se realizaron en el departamento de Circulación se refiere específicamente a un programa de encuadernación y fumigación orientado hacia aquellas colecciones que se distinguen por ser utilizadas frecuentemente y por lo mismo deben ser objeto de cuidados físicos adecuados.

Para llevar a cabo esta acción fue necesario determinar los siguientes procedimientos. Inicialmente se recurrió a los datos que se proporcionaban en el área de préstamo y a partir de los cuales se obtuvo la información para detectar los libros que deberían formar parte del reporte en el cual se concentraban los títulos de dichos libros.

De igual forma, se acudió a revisar los libros que aparecían en la bibliografía básica de las licenciaturas e incluso se tuvieron en consideración aquellos libros de nuevo ingreso que, de acuerdo a la decisión de algunos profesores, serían ampliamente consultados por sus alumnos.

Asimismo, se consideraron aquellos libros que conforme a su uso en el préstamo interno deberían de igual forma ser objeto de su correspondiente encuadernación. Para esta actividad se recurrió al punto de vista del personal de apoyo quienes mediante su percepción, en cuanto a la cantidad de veces que fueron colocados los libros, tuvieron los argumentos suficientes para sugerir cuáles cubrían este criterio de uso.

Como se puede apreciar, la puesta en marcha del programa de encuadernación no se originaba exclusivamente en un criterio fundamentado en la mera experiencia personal o de naturaleza subjetiva por parte del coordinador o del personal de apoyo, sino más bien se tuvo la intención de que dicho programa partiera de criterios y procedimientos mediante los cuales se tomaran las decisiones y disponer de sustentos adecuados para realizarlo.

En relación a los proveedores de la encuadernación, se crearon los términos de referencia correspondientes para que fueran considerados al momento de licitar la propuesta y hacerse acreedores de este proyecto, por lo que se establecieron términos puntuales como fueron el costo, calidad de la encuadernación, experiencia de los proveedores, tiempo de entrega y la recomendación de otras instituciones, entre algunos de los términos bajo los cuales se puso mayor atención.

De esta forma, el programa de conservación enfocado hacia la encuadernación, adquirió la formalidad necesaria y por lo mismo dejó de ser una mera rutina que no disponía de criterios o términos específicos y se basaba únicamente en experiencias personales que no siempre aseguraban resultados adecuados careciendo de un plan concreto, lo que traía como consecuencia aplicar un gasto para cubrir el presupuesto, únicamente.

Conviene señalar que el programa aseguraba además el manejo eficiente de los recursos económicos destinados para la encuadernación pero también se vinculaba con la fumigación de las colecciones para de esta forma conservar acertadamente la colección. En relación con la fumigación, se determinó que se hiciera una fumigación anual en todas las colecciones mediante el método de gasificación y, paralelamente, se llevara a cabo otra cada mes pero dirigida principalmente a cada área de la biblioteca para evitar de este modo la propagación de plagas de insectos en dichos espacios.

La fumigación de las colecciones debería realizarse anualmente para así evitar daños en los libros, pero también en periodos vacacionales para no tener problemas de intoxicación tanto para el personal como a los usuarios. Así, para llevar a cabo la fumigación también fue necesario recurrir a un concurso de licitación mediante términos de referencia específicos donde el costo, la experiencia del proveedor, el método utilizado, el tiempo de aplicación y los resultados eran determinantes.

En suma, la visión integral del programa permitió vincular ambas acciones y en igual sentido aprovechar al máximo los recursos económicos asignados, aunque en esencia se pretende asegurar la calidad tanto en la encuadernación como en la misma fumigación para beneficio de los usuarios y en la consolidación de los objetivos de la biblioteca.

Producto final. Elaboración de un documento impreso (inventario) en el cual se establece la necesidad de encuadernar para su conservación aquellos documentos que mayormente son solicitados en préstamo.

3.6.8 Gestión para la digitalización de la colección de mayor uso y adquisición de libros electrónicos.

Objetivo. Gestionar la digitalización de los libros de mayor utilización en préstamo y disponer de libros electrónicos como apoyo para su consulta.

Temporalidad. Permanente.

Estrategia. Como una forma de contribuir tanto al préstamo de libros hacia los usuarios como a la conservación de los mismos, se formuló el programa de digitalización de aquellos libros de mayor uso, siempre y cuando se paguen los derechos correspondientes y no se violen los derechos de autor respectivos, y paralelamente escanear los documentos pertenecientes a la UAM. Para esto se seleccionaron aproximadamente veinte títulos que correspondían a la editorial UAM, pero también se eligieron aquellos que por su uso, eran objeto de su posible digitalización.

Dentro de la gestión que se presentó a los funcionarios de la Universidad, se agregaba a su vez la solicitud para adquirir libros electrónicos que conforme a los títulos sugeridos por los profesores e investigadores fueran sujetos de adquirirse y ponerlos a disposición de los usuarios para así complementar con estos recursos electrónicos a la colección impresa.

Ambas propuestas destacaban en primera instancia el brindar los recursos de información electrónica como una forma complementaria a los recursos que se ofrecen de manera impresa sin incidir en que, por ejemplo, los primeros tengan mayor importancia que los recursos impresos; más bien lo que se intenta es que en el uso y manejo de la información de la biblioteca convivan ambos recursos y a partir de este planteamiento disponer de más y mejores recursos a los usuarios para satisfacer de este modo sus necesidades de información.

Como una primera respuesta que se obtuvo en relación a esta gestión fue que los funcionarios de la UAM Iztapalapa ofrecieran la adquisición de un escáner con las siguientes características:

- El Scan Robot 2.0 MDS está diseñado para la digitalización de documentos encuadernados en alto volumen, garantizando así un alto rendimiento y la reducción de costos.
- Búsqueda automática de hasta 2,500 páginas por hora.
- Exploración semiautomática para la digitalización.
- Unidad mecánica con sesenta grados de ángulo de apertura.
- Placas de vidrio para aplanar páginas.
- Unidad central de captura con distancia igual a la página del libro de izquierda a derecha.
- Iluminación constante sobre la página por digitalizar.
- Alta resolución en las páginas digitalizadas 75, 100, 150, 240, 300, 400, 600 y 1200.
- Profundidad de color de imagen y tipos de 30 bits, color, escala de grises.
- Sin distorsiones de perspectivas.
- Sin efectos de curvatura.
- Formato de página (área de exploración) mínimo 5x5 cm., máximo 32x32 cm.
- Detección de alimentación múltiple con tecnología ultrasónica.
- Dimensiones.78x.78x1.90 m.
- Procesador Pentium. (SCAN ROBOT 2.0 MDS, 2013)

Este tipo de adquisición resultó sumamente favorable y sentó el precedente para iniciar la digitalización de libros de mayor demanda por parte de los usuarios. Pero a pesar de que se tiene el equipo requerido y por recomendación de las instancias jurídicas correspondientes, por el momento está detenida la operación de escaneo de documentos que en un principio se tenían contemplados hasta que no se llegue

a un acuerdo con los editores. No obstante, los documentos producidos por la editorial UAM se continúan escaneando.

En lo que se refiere a los libros electrónicos, la gestión tenía en consideración el realizar un sondeo en el mercado de este tipo de recursos para poder de esta manera conocer los costos y saber si en función del presupuesto disponible por la Universidad era posible adquirirlos. De entrada, el presupuesto disponible por parte de la Universidad era compatible con el que solicitaban los proveedores, lo cual hacía factible la operación.

De acuerdo a esta gestión, fue posible adquirir treinta mil libros electrónicos con el proveedor, rebasando con esto la mera petición hasta poder tener este tipo de recursos como parte del acervo de la biblioteca y proporcionar a los usuarios este tipo de recursos que, sumados a los que se ofrecen en Biduam, los usuarios disponen ahora de fuentes de información en otro formato distinto al impreso y con esto un mejor acceso a la información.

Producto final. Base de datos de libros digitalizados y adquisición de libros electrónicos.

3.6.9 Revisión de los dispositivos de seguridad en los materiales documentales.

Objetivo. Fortalecer los mecanismos de seguridad de los materiales documentales de las colecciones que se ofrecen en préstamo.

Temporalidad. Permanente.

Estrategia. Una medida de seguridad que corresponde al departamento de Circulación es garantizar que cada uno de los documentos pertenecientes a sus distintas colecciones no sean sustraídos ilegalmente y, por lo mismo, el acervo se vean debilitado; para esto es común disponer de sistemas de control mediante los cuales evitar este tipo de sustracción.

Una de las primeras medidas que se tomó fue buscar en el mercado diferentes proveedores que proporcionan este tipo de servicios cuyos servicios y propuesta económica estuvieran al nivel del presupuesto que disponía la UAM Iztapalapa. Es pertinente señalar que uno de los primeros sistemas de seguridad que se tuvo en la biblioteca para el control de los materiales bibliográficos fue el denominado chek poing, el cual dejó de ser funcional debido al crecimiento de la colección y también porque la generalidad de la veces los sensores que tenían los libros no alcanzaban a ser detectados al momento de pasar por el arco de salida.

Frente a esto, se buscó un sistema de control cuyos atributos pudieran garantizar la detección de los documentos al salir de la biblioteca y poder de este modo evitar su robo. Para este propósito se presentaron diversas propuestas de proveedores de este tipo de sistemas, algunos de los cuales reunían los requisitos que se deseaban cubrir pero su oferta económica rebasaba lo estimado en un primer momento, razón por la cual, bajo este criterio, dejaron de ser considerados.

Respecto a las especificaciones del Arco de Salida que se adquirió, se enlistan las siguientes:

Permite disponer del sistema anti hurtó con las propias etiquetas RFID. El equipo está formado por:

Dos pórticos

Un lector de RFID

Cuatro antenas RFID (dos en cada lado)

Alarma acústica

Alarma visual

Sensor de movimiento

La etiqueta RFID se compone de un chip, un transductor de radio y una antena, todo ello laminado en un soporte que puede acoplarse a la superficie del ejemplar de forma adhesiva. El chip almacena los datos sobre el objeto, el transductor los emite o recibe vía radiofrecuencia y la antena hace posible la comunicación con un lector RFID o transceptor. En estos chips se guarda la información sobre el

número de ejemplar, un prefijo personalizado, un código de grabación y otro de eliminación. Aunque la información del chip se puede leer desde otros sistemas, no podrá ser eliminado.

El funcionamiento es sencillo, cuando el sensor detecta movimiento, las cuatro antenas se ponen a leer la información de los chips que tengan en su área de influencia, si no ha sido prestado se ponen en marcha las señales acústica y visual. El espacio entre ambos pórticos puede ser de más de 1,30 metros. Se pueden combinar con la tecnología de electromagnetismo, pero la distancia entre los pórticos estará más limitada. Como realmente el lector es un ordenador, se pueden programar diversas acciones como vídeo-grabación, sanción automática o SMS.

Igualmente como parte de los sistemas de seguridad para la biblioteca y su acercamiento fue posible adquirir el sistema de Circuito Cerrado de Videovigilancia, cuya tecnología está diseñada para supervisar y controlar una diversidad de ambientes y actividades.

Esta herramienta ayuda al control y supervisión de los usuarios que concurren a las instalaciones de la Biblioteca, que asisten en un promedio de 4,500 usuarios por día. El sistema se compone por 40 cámaras que se encuentran controladas remotamente desde una sala de monitoreo, donde se puede configurar su panorámica, enfoque, inclinación y zoom.

Las imágenes capturadas son enviadas a un servidor de almacenamiento de video el cual permite obtener las imágenes en red a cualquier punto de edificio. En cuanto su costo, este resultó accesible al presupuesto disponible, por lo que a partir del precio, mecanismos de control, asistencia técnica y funciones que ofrece resultó ser el más adecuado para los propósitos de la biblioteca y en especial para los fines del departamento de Circulación.

Hasta el momento, la adquisición de este sistema ha venido a garantizar la cobertura de los objetivos vinculados con la sustracción ilegal de materiales

documentales y bibliográficos en la biblioteca, y cuya capacidad de respuesta y asistencia técnica han sido adecuados; asimismo, el proveedor tiene a disposición formas de actualizar el sistema y que puede realizarse bajo un costo razonable, lo que también ofrece la certeza de que esta firma empresarial se encuentra al tanto de las necesidades de sus clientes.

Producto final. Disponer de un sistema de seguridad compuesto de cuarenta cámaras para cada libro de la colección y cambiar el arco que detecta la salida de documentos de las colecciones.

3.6.10 Adquisición de impresoras de código de barras.

Objetivo. Disponer del equipo necesario para la atención del proceso físico de los materiales bibliográficos de la biblioteca.

Temporalidad. Permanente.

Estrategia. Como parte del proceso de modernización que se propuso para el departamento de Circulación en relación con la asignación de códigos de barras a los materiales bibliográficos y la elaboración de etiquetas para la signatura bibliográfica, se contempló la adquisición de los equipos correspondientes que llevaran a cabo la elaboración de este tipo de etiquetas.

Sabedores que tanto la signatura bibliográfica como el código de barras en la actualidad forman son medios de control para el préstamo y que también facilitan la realización de inventarios, fue posible justificar la gestión de la adquisición de los equipos que electrónicamente generan las etiquetas para cada libro.

De igual manera como se procedió en la adquisición de otro tipo de mobiliario y equipo dentro del departamento de Circulación, se realizó la búsqueda de proveedores en el mercado que ofrecen este tipo de productos y de nueva cuenta se puso especial énfasis en el costo, los atributos y funciones de los equipos, así

como la garantía ya asistencia técnica que ofrecen los proveedores, teniendo presente el obtener el mayor número de ventajas de los productos que venden.

La respuesta de los proveedores fue amplia, pero se tuvo cuidado de elegir aquel con reconocida experiencia en bibliotecas similares que incorporaron a sus procesos físicos este tipo de equipo y que les ha proporcionado resultados positivos que en buena medida han eficientado sus procesos, los ha agilizado y ha garantizado que las etiquetas tanto del código de barras como de la signatura topográfica sean más duraderas debido al material que utilizan.

La decisión que se tomó a partir de comparar las propuestas fue la adquisición de la Impresora de Etiquetas de Transferencia Térmica. Este tipo de tecnología fue adquirida para rotular los lomos y las guardas de los materiales bibliográficos de nuestra biblioteca ya que soportan el uso rudo a que son sometidos por los usuarios dentro de nuestras instalaciones como en el trayecto de a el domicilio de estos. Las características del equipo son las siguientes:

Marca: Toshiba

Modelo: bsx4t

Imprime 25 cm. Por segundo; resolución 8 puntos /mm; ancho máximo 10 cm.; largo máximo 1 m. Cuenta con dos puertos seriales y uno paralelo y tarjeta de red. Peso de la impresora 16 Kg. Capacidad de desarrollo de software para imprimir. Usa papel ribbon (cinta de transferencia térmica hecha a base de resinas). Las etiquetas en que se imprime son de nylon para mayor seguridad y resistencia.

La adquisición de este tipo de equipos, como ya se ha venido advirtiendo, ha favorecido igualmente la eficiencia del proceso físico, fortalece el control de los materiales bibliográficos y asegura la realización ágil y correcta de los inventarios, lo que a mediano y largo plazos repercute en una medida positiva e integral para el departamento de Circulación, por lo que los beneficios que se derivan de este tipo de adquisiciones resultan de ventaja para el departamento aludido.

Producto final. Obtener los equipos para la generación de códigos de barras y elaboración de etiquetas.

3.6.11 Adquisición de un circuito cerrado de monitoreo (audio y video).

Objetivo. Disponer de sistemas de vigilancia que se complementen con los utilizados físicamente hasta el momento para garantizar la seguridad en las instalaciones de la biblioteca.

Temporalidad. Tres semanas.

Estrategia. Adicionalmente al sistema de seguridad existente y que es realizada por personal adscrito al área de vigilancia de la Universidad, se creyó pertinente adquirir un sistema de seguridad por medio de monitores, más conocido comúnmente como circuito cerrado, para de esta forma ampliar la cobertura de vigilancia en aquellas zonas que en cierta manera habían estado descuidadas ante la falta de personal.

Como parte del sustento que se presentó a los funcionarios de la Universidad, se expuso que en el edificio que ocupa la biblioteca dentro del campus existen zonas que difícilmente permiten la visibilidad tanto de los usuarios como de los materiales que utilizan, específicamente en el primero y segundo pisos, donde además la presencia de vigilantes –debido al bajo número de ellos- no hace posible tener una observación amplia de esos lugares.

Bajo esta argumentación y teniendo presente que la seguridad de los materiales bibliográficos son parte del patrimonio de esta Universidad y por lo tanto deben ser objeto de una atención especial, se hizo la gestión ante los funcionarios para que dieran el visto bueno hacia esta iniciativa y poder así obtener los recursos económicos correspondientes para poder adquirir este sistema de circuito cerrado.

Se puede decir en términos generales que la propuesta formulada ante los funcionarios no obtuvo inicialmente una respuesta del todo positiva pues

argumentaban que no era necesario este tipo de sistema ya que se disponía de un número de vigilantes suficientes para que lo hicieran, además, de acuerdo a su percepción, si ya existía un arco de salida y los libros contaban con alarma necesaria que detecta su salida, el sistema de monitoreo ya no se requería.

No obstante, se recurrió al argumento de que la comunidad estudiantil había crecido y que este hecho no se estaba considerando para fundamentar que por lo mismo el número de alumnos que acudían a hacer uso de los servicios de la biblioteca rebasaba la capacidad de medidas de seguridad en los espacios y colecciones de la unidad de información, y que en horas pico el cuerpo de vigilantes mostraba inconsistencias para controlar el sistema de seguridad personalizado que venían realizando.

Este hecho represento el fundamento principal que cambio la decisión de los funcionarios para que accedieran e hicieran posible la adquisición del circuito cerrado de monitoreo, Esta herramienta ayuda al control y supervisión de los usuarios que concurren a las instalaciones de la Biblioteca, que asisten en un promedio de 4,500 usuarios por día. El sistema está compuesto por 40 cámaras que se encuentran controladas remotamente desde una sala de monitoreo, donde se puede configurar su panorámica, enfoque, inclinación y zoom.

Las imágenes capturadas son enviadas a un servidor de almacenamiento de video el cual permite obtener las imágenes en red a cualquier punto de edificio. En cuanto su costo, este resultó accesible al presupuesto disponible, por lo que a partir del precio, mecanismos de control, asistencia técnica y funciones que ofrece resultó ser el más adecuado para los propósitos de la biblioteca y en especial para los fines del departamento de Circulación.

Actualmente este sistema ofrece cobertura y distribución en los cuatro pisos de la biblioteca y ha resultado de ayuda efectiva para evitar no solo la sustracción ilegal de materiales de las colecciones sino también previene la mutilación de los mismos e incluso el robo de pertenencias que son propiedad de los usuarios.

Producto final. Instalación de un circuito cerrado de monitoreo en las distintas áreas de la biblioteca.

3.6.12 Gestión para la adquisición de estantería móvil en el fondo antiguo de la biblioteca.

Objetivo. Realizar la gestión necesaria para adquirir la estantería requerida en el fondo antiguo.

Temporalidad. Un mes.

Estrategia. Un patrimonio que resulta determinante dentro de las colecciones con las que cuenta la biblioteca es el fondo antiguo, el cual se caracteriza por la riqueza documental que histórica, educativa y culturalmente posee; razón por la cual su tratamiento y conservación merece una atención especial pues se trata de una colección de enorme valor para la Universidad y por lo tanto requiere de un tipo de mobiliario que haga posible su preservación para de esta forma hacer accesible su información a los usuarios.

En principio este tipo de acervo fue objeto de un tratamiento poco cuidadoso mediante el cual la mayoría de sus documentos estaban distribuidos en estantería como la que se utiliza en el resto de los acervos y se dejaba de lado con esto la posibilidad de proporcionarle medidas de conservación distintas, minimizando así el valor que encierra este tipo de fondo quedando expuesto a los agentes físicos del ambiente, poniendo en riesgo su conservación.

Por lo mismo, se decidió formular otro tipo de estrategia distinta a la que se venía realizando y se propuso que para una mejor conservación se dispusiera de una estructura de estantería móvil que no solo ahorraría espacio sino que también brindara protección a los documentos para su conservación y pudieran de esta forma ofrecer mayor seguridad y conservación a los materiales documentales de dicho fondo.

Es conveniente destacar que este fondo no había sido objeto de atención desde que fue adquirido, por lo que esta desatención figuro como elemento determinante para fundamentar en la gestión de solicitud los recursos económicos que se requerían para poder adquirir la estantería móvil proyectada para esta colección y asegurar con esto una inversión que a largo plazo resultaba, además, la utilización de este fondo por parte de los profesores e investigadores de la Universidad fue otra causa en la cual sustentar la propuesta.

La respuesta de los funcionarios en comparación con otro tipo de gestiones que se habían venido realizando con los responsables de la biblioteca fue inmediata, pues estaban conscientes de que este tipo de fondos dan prestigio a nivel institucional y que también forman parte de la serie de recursos que pueden ser compartidos con otras unidades de información relacionadas con los fondos antiguos; razones por las cuales no dudaron en asignar un presupuesto específico para poder adquirir estantería especial.

En consecuencia, se buscaron proveedores en el mercado dedicados a este tipo de estantería y se les solicitaron sus respectivas propuestas económicas en función del tipo de mobiliario que se deseaba adquirir, siendo precisos en el tipo de material de la estantería, garantía ofrecida, durabilidad, instalación, soporte de peso y desde luego su costo como criterios más inmediatos que se formularon al respecto.

Posterior a la serie de propuestas que se recibieron, fue posible seleccionar el Sistema de Archivo de Alta densidad mecánico que es un sistema inteligente de almacenamiento, ideal para optimizar espacio destinado para áreas de archivo. Los pasillos de acceso se crean sólo donde y cuando se necesiten. Con esta estantería de alta densidad se puede ordenar, clasificar y facilitar la localización de los materiales bibliográficos.

Al ser un sistema modular se puede adoptar a las necesidades de guarda y espacio. Entre sus beneficios se cuentan el ahorro del 50% del espacio, comparado con otras estanterías convencionales; acceso fácil y rápido, aumenta

la capacidad de almacenamiento, seguridad en el resguardo de los materiales, seguridad de operación, capacidad de carga y mínimo esfuerzo en el desplazamiento.

A partir de la adquisición de este tipo de estantería, fue posible dar cobertura a los propósitos de conservación de los materiales documentales de este fondo, y hacer factible una inversión que a largo plazo favorece el máximo aprovechamiento de los materiales por parte de los usuarios y una mejor utilización del espacio disponible; también, esto ha generado una revalorización sobre la importancia que tiene este fondo en cuanto patrimonio universitario al concederle medidas de conservación más eficientes.

Producto final. Disponer de baterías de un sistema modelar que almacenen los materiales documentales pertenecientes al fondo antiguo.

3.6.13 Adquisición de monitores planos para la consulta de OPAC

Objetivo. Gestionar la adquisición de monitores para la consulta del OPAC por parte de los usuarios.

Temporalidad. 30 días.

Estrategia. La consulta del OPAC de la biblioteca requiere de la utilización permanente de equipo de cómputo que haga posible actividades relacionadas con la búsqueda e identificación de información requerida por los usuarios dentro del departamento de Circulación, razón por la cual la presencia y uso de teclados y monitores son imprescindibles.

Conforme a este hecho, anteriormente se venían utilizando monitores Gateway 610 para la consulta del OPAC cuyo tamaño no siempre resultaba lo más acertado físicamente tanto para los usuarios como para fines de espacio en las áreas de Circulación, lo que traía como consecuencia, en ocasiones, que los usuarios no utilizaran este tipo de equipos, y con ello, no accedieran a la información del catálogo.

En un inicio se llegó a suponer que los monitores que se venían utilizando soportarían la carga de trabajo de las que eran objeto por parte de los usuarios, sin embargo, gran parte de este equipo era objeto frecuentemente de desperfectos debido principalmente a las descargas de energía eléctrica que se dan en la zona y como resultado muchos de ellos no alcanzaban a tener reparación alguna,

Este tipo de antecedentes aparecían de forma determinante para gestionar la solicitud de monitores de pantalla plana para que fueran colocados en sustitución de los ya existentes, y sin embargo, era necesaria la recomendación de personal de informática que junto con los responsables de la biblioteca formularan las especificación de los monitores que se deseaban adquirir.

La aprobación de los funcionarios de la Universidad ante la solicitud para la adquisición de los monitores planos fue positiva y de respuesta casi inmediata, con la salvedad de que se tuviera la plena certeza sobre la garantía en el equipo, resistencia y uso del mismo, adaptación al resto de la infraestructura tecnológica y por supuesto al costo; factores, estos últimos, que fueron avalados por los responsables del departamento de informática como de los de Circulación.

Producto final. Adquirir dieciocho monitores planos para el departamento de Circulación.

3.6.14 Instalación de red inalámbrica en las instalaciones de la Biblioteca.

Objetivo. Instalar la red inalámbrica en la biblioteca.

Temporalidad. Treinta días.

Estrategia. Como una forma de integrarse a los beneficios de las redes inalámbrica, se solicitó a la Rectoría de la Universidad la instalación de la red en los distintos pisos de la biblioteca para con esto beneficiar tanto a los usuarios como al mismo personal y puedan utilizar los servicios que se desprenden de esta red. Inicialmente la respuesta tardó en proporcionarse debido a que la infraestructura física en cierta medida entorpecía el tendido y distribución del

cableado, pero paulatinamente se fueron realizando las adecuaciones necesarias y fue posible la instalación de la referida red inalámbrica.

Es oportuno destacar que la red se distribuye actualmente en todo el campus universitario, principalmente en la zona central del mismo y que es donde se sitúa la biblioteca. Por otra parte, se instalaron dos routeadores en cada uno de los tres pisos, y estos dispositivos permiten el acceso a la red para su consulta en cualquier área; además, en los tres pisos se han acondicionado lugares con conexiones eléctricas para que los usuarios ingresen a la red.

A su vez, se dispone adicionalmente de una red Infinitum de Telmex para que los usuarios puedan utilizarla con cualquier dispositivo móvil y realizar su consulta con su clave de usuario que la Universidad les asigna desde su ingreso a la institución. Mediante este tipo de acciones es cómo fue posible la utilización de la red como parte complementaria a la información que se encuentra en formato impreso, impulsando de esta forma la posibilidad de que los usuarios se integren a la globalización de la información.

Producto final. Instalación de la red en el edificio de la biblioteca.

3.6.15 Implementación de un programa para la erradicación de fauna (aves).

Objetivo. Diseñar y aplicar acciones que impidan el ingreso de aves al interior de la biblioteca.

Temporalidad. 30 días.

Estrategia. Uno de los problemas frecuentes que se presentaba en la biblioteca de la UAM, era el ingreso de palomas al interior de la misma que provocaba la creación y expansión de insectos propios de estas aves (corucos, piojos, etc.) llegando afectar no solo a los usuarios y al personal de la biblioteca sino incluso a los mismos materiales bibliográficos de las distintas colecciones.

Esta problemática se venía presentando desde la inauguración de la biblioteca en el edificio actual y la atención al mismo solo se daba mediante especie de

paliativos que consistían en tratar de atrapar las palomas que ingresaban a la biblioteca sin tratar de investigar lo que en realidad estaba sucediendo; incluso se llegó a pensar en la instalación de veneno para de esta manera ahuyentar a las palomas pero esta medida no solucionaba el problema y si provocaba otro.

Ante este panorama, se decidió gestionar una solicitud al departamento de mantenimiento de la Universidad para que revisara y ofreciera solución al ingreso de aves. La respuesta que se recibió de este departamento fue inmediata pero reportaron en una primera revisión expresaron que debido al tipo de construcción no se podrían colocar rejillas u otro tipo de materiales ya que esto generaría problemas a la proyección original y además los lugares por donde ingresaban las aves era inaccesible para los trabajadores.

Así, basados en los argumentos técnicos del responsable del departamento de mantenimiento, se elaboró un segundo oficio dirigido al rector para que una vez realizado el dictamen del departamento ya referido se realizaran entonces las gestiones necesarias ante rectoría general para que la constructora original pudiera intervenir y solucionara el problema. La respuesta a esta petición demoro más allá del tiempo estimado (90 días) y de nueva cuenta el departamento de mantenimiento volvió a intervenir pero ahora si con el objetivo de darle solución al problema.

Bajo estos términos, los responsables de ese departamento hicieron una revisión general del edificio y lograron detectar que efectivamente existían una especie de ventanillas de aproximadamente veinte centímetros que no fueron selladas por quienes construyeron la obra y que se encontraban en los costados sur y oriente del tercer piso del edificio, pero además se suponía que esas tres ventanillas se habían dejado así para que el edificio tuviera una especie de ingreso de aire.

No obstante, respetando el objetivo inicial que era el permitir el ingreso del aire, se optó por realizar una protección con malla de asbesto con la cual se permitiría la entrada de aire pero no así de aves al interior de la biblioteca. La instalación de estas mallas fue realizada en una semana y también se aprovechó para colocar en

el quicio de dichas ventanillas una especie de polvo químico que inhibía la presencia de aves. A partir de este tipo de medidas se logró obtener la solución de una problemática que, como se había indicado, prevalecía desde la inauguración del nuevo edificio de la biblioteca.

Producto final. Colocación de mallas protectoras que impiden el ingreso de aves a la biblioteca.

3.6.16 Implementación de un Sistema de Contenidos en las áreas de servicios.

Objetivo. Adquirir e instalar la infraestructura necesaria para el funcionamiento del Sistema de Contenidos en la biblioteca.

Temporalidad. Sesenta días.

Estrategia. Como parte de un sistema de comunicación y de difusión dentro de la biblioteca que no formaba parte de los planes de la biblioteca, se gestionó ante los funcionarios de la Universidad la adquisición del denominado Sistema de Contenidos, el cual incluye tres monitores de LCD de treinta y dos pulgadas conectados a un servidor central.

Este Sistema es alimentado con programas de sistemas y se ingresa información en varias fuentes como videos, power point, cuenta con salida de audio y video. Para esto, el Coordinador sugiere que tipo de información se ingresa pero principalmente se presenta información relacionada con el préstamo y el resto de servicios que se ofrecen en la biblioteca.

También se difunde el Reglamento de la Biblioteca y en una primera etapa se colocó este sistema en el vestíbulo de la planta baja y se espera que a mediano plazo se extienda este tipo de sistemas en los pisos restantes para disponer así de un sistema de comunicación y difusión con el propósito de que los usuarios se enteren de las actividades y servicios que les ofrece la biblioteca.

Hasta el momento la instalación de este Sistema es favorable y ha permitido mantener mayormente informados a los usuarios, pero más aún, los mismos

usuarios han comenzado a sugerir la incorporación de contenidos que se vinculen también con la biblioteca y su relación con el resto de las licenciaturas como una opción de colaboración entre la biblioteca y cada una de las carreras con aportaciones que difundan los las investigaciones y sus resultados, donde si bien la Universidad tienen otros medios para hacerlo, el Sistema de Contenidos es una opción que no deja de ser complementaria a estos.

Producto final. Instalación de monitores de Plasma para el Sistema de Contenidos.

3.6.17 Establecimiento de Convenios con unidades de información afines.

Objetivo. Crear convenios de colaboración con unidades de información afines.

Temporalidad. Permanente.

Estrategia. Una de las inquietudes que mayormente llamaba la atención dentro del departamento de Circulación, se refería a la forma en que la biblioteca, desde este departamento y el resto que conforman su estructura, establecieran lazos de colaboración con unidades de información afines para obtener ventajas dignas de utilizar para beneficios de sus usuarios y a su vez favorecer en igual sentido a las bibliotecas que establecieran dichos convenios.

Más allá de los clásicos convenios de préstamo interbibliotecario que resultan adecuados en atención a la obtención de materiales bibliográficos que en cortesía ofrecen otras bibliotecas a la nuestra, era necesario buscar más formas de colaboración mediante el uso de tecnologías y desde los mismos servicios clásicos que se proporcionan en la biblioteca de la UAMI, por esto mismo se consideró pertinente crear un grupo de trabajo que, junto con el coordinador de la biblioteca, pudieran formular alternativas al respecto.

Así, la creación del grupo de trabajo significó el punto de partida para deliberar y formular acciones capaces de permitir la obtención de formas de colaboración, por lo que en lo concerniente al departamento de Circulación se propuso revisar la serie de convenios que se tenía en préstamo interbibliotecario con otras instituciones, para buscar y sugerir otras instituciones que pudieran contribuir con

la información de sus acervos al complemento de lo que tiene la biblioteca de la UAMI.

El resultado, una vez que se buscó en las instituciones correspondientes, fue que se amplió el número de bibliotecas, el cual creció de cuarenta y cinco a ciento cuarenta convenios, lo que permitió extender a un mayor número de bibliotecas este servicio mediante convenios anuales e incluso se llegó a considerar que a futuro se pudiera establecer este servicio con instituciones a nivel internacional a través de documentos digitalizados que son de uso restringido.

También se planteó establecer un convenio de colaboración con las unidades de información de la misma UAM en relación a la retención de aquellos documentos que con los sellos de la Universidad pudieran ser objetos de una sustracción indebida y mediante este convenio ser reintegrados a las unidades de información correspondientes, deteniendo así la pérdida de materiales bibliográficos y fortaleciendo las medidas de seguridad hacia el patrimonio documental de la Universidad Autónoma Metropolitana. Hasta la finalización de este informe solo se venían realizando acuerdos verbales sin un documento formalmente firmado.

Igualmente se tiene contemplado crear un convenio de colaboración con respecto a la utilización de equipo electrónico en aquellos casos en los que, ante la presencia de una urgencia o desperfecto, llegará a presentarse la posibilidad de proporcionar en préstamo dicho equipo pero solo a nivel interinstitucional de la UAM para de este modo sacar adelante las actividades en alguna de las bibliotecas que así lo requirieran. Hasta ahora continua en términos de posibilidad sin llegar a firmarse acuerdo alguno.

Otro convenio que se llevó a cabo y que fue digno de aceptación por las autoridades de la demarcación de Iztapalapa, fue el acuerdo de donación de materiales bibliográficos que se estableció entre la biblioteca de esta Universidad y la Delegación en que se ubica esta institución educativa, donde a partir de la separación de libros que ya no eran utilizados por los usuarios de la biblioteca se conformó un inventario de descarte que fue cedido por la biblioteca de la

Universidad para que estos materiales fueran utilizados en las bibliotecas de nivel medio superior y superior que pertenecen a la delegación. Este convenio sigue vigente.

Mediante la utilización de las tecnologías de la información se pretende crear un convenio en donde los usuarios puedan utilizar los recursos electrónicos de otras instituciones y dispongan de los medios adecuados que les permitan obtener en préstamo –a través de sus teléfonos celulares u otros dispositivos-. Este tipo de convenio, permitiría a los usuarios de la biblioteca ampliar el acceso a la información para satisfacer adecuadamente sus necesidades. No obstante, el establecimiento de este convenio continúa pendiente.

A pesar de la iniciativa por crear convenios de colaboración, no siempre resulta fácil el establecimiento y formalización de los mismos debido a la serie de normatividades existentes en la Universidad, las cuales en ocasiones llegan a entorpecer las gestiones y formas de colaboración, y a lo cual se suman además las regulaciones que operan en otras instituciones, las cuales en determinado momento suelen no coincidir con el de otras instituciones, obstaculizando el desarrollo de los acuerdos. Por ello resulta pertinente tener en cuenta este hecho y buscar medidas que lo superen.

Producto final. Documentos impresos formalmente firmados.

Conclusiones

Una función inherente a la biblioteca universitaria es la de Circulación, pero con frecuencia se da como un hecho la comprensión de su definición aunque en la literatura de la especialidad no siempre se abunda sobre lo mismo y solo se le menciona como parte de un servicio, dejando de lado la serie de atributos y características implicadas bajo este término.

Por esto mismo, en el presente informe se dio cuenta que el término Circulación efectivamente es contemplado como una función que como tal se contextualiza al lado de otras funciones que distinguen a la biblioteca universitaria, pero también, en cuanto a su operatividad, puede entenderse como un proceso que está constituido por actividades, procedimientos y recursos que tienen como objetivo final proporcionar acertadamente un servicio al usuario.

Al ser visualizado como proceso y por la importancia que mantiene dentro de la estructura de la biblioteca, se crea un departamento específico en el cual se llevan a cabo tanto las actividades, procedimientos, operaciones que van a permitir el diseño y desarrollo de servicios hacia la comunidad usuaria utilizando recursos bibliográficos y electrónicos para ponerlos al alcance de esta última.

Es pertinente advertir que el área de Circulación ha tenido un desarrollo histórico que la ha consolidado con el paso del tiempo y en ella se han creado sistemas de préstamo y de control que permiten por un lado diseñar y proporcionar servicios, y por el otro, mediante el uso de tecnologías de la información, crear sistemas automatizados que agilizan las actividades realizadas en dicho departamento.

La importancia que asume la Circulación en la biblioteca universitaria es trascendental ya que como departamento es el primer punto de contacto que tiene el usuario con la biblioteca, y por tal motivo los servicios que se ofrecen en Circulación deben estar lo adecuadamente diseñados para que los usuarios se lleven no solo una imagen agradable de la biblioteca sino una respuesta positiva de la unidad de información en general una vez que han hecho uso de los mismos.

De ahí pues que se busque de forma permanente la corrección y mejoramiento de los servicios que esta ofrece utilizando las tecnologías disponibles y creando incluso a partir de ellas servicios innovadores que satisfagan las necesidades de información de los usuarios. En este entendido, centrar la atención en esta función y en un departamento ex profeso en donde se materializan sus procesos, conduce al análisis y a la propuesta de impulsar acciones que efectivamente den cobertura a los objetivos de Circulación, pero de igual manera no pierdan de vista la vocación de servicio hacia sus usuarios.

En el caso concreto de la Circulación en la biblioteca de la UAM, unidad Iztapalapa, esta función y el departamento que realiza el proceso de la misma igualmente es objeto de la prevención y corrección constante, para de este modo ofrecer servicio adecuados a los usuarios que acuden a esta unidad de información, pero también teniendo presente el mejoramiento y la innovación que posicionen a sus servicios de otras bibliotecas similares con prestigio reconocido.

Como se observó en el diagnóstico elaborado para este informe, el departamento de Circulación reflejaba limitaciones que le impedían ofrecer un servicio adecuado que estuviera de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios, y en consecuencia fue necesario establecer objetivos concretos cuyo cumplimiento favoreciera la formulación de acciones capaces de brindar soluciones acertadas, las cuales contribuyeron al mejoramiento del Departamento de Circulación y bajo lo cual de igual manera se cumplieron los objetivos planteados para este informe.

Asimismo, la serie de acciones establecidas como parte de la estrategia de mejoramiento en el Departamento de Circulación favorecieron de igual forma un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en dicho Departamento, y paralelamente abrió la posibilidad de que se otorgara una partida presupuestal mayor toda vez que se disponía de un plan en el cual sustentar la aplicación de montos económicos que anteriormente se escatimaban.

Por lo planteado en este informe se logra visualizar que la organización del Departamento de Circulación no reside exclusivamente en la incorporación de

tecnologías de la información sino en igual forma acciones que estratégicamente se complementan a estas últimas para de esta forma asegurar la prestación adecuada de servicios y proporcionar cobertura eficiente a las necesidades de información de los usuarios que asisten a solicitar los servicios, pero que también favorece a los recursos humanos de la biblioteca en la realización de actividades propias del departamento de Circulación.

Por lo mismo, a manera de recomendación, es preciso darle continuidad a este tipo de plan de actividades para de esta forma fortalecer el Departamento de Circulación y aprovechar mejor los recursos disponibles, sin dejar de lado la revisión y evaluación de cada una de las acciones contempladas y tener la posibilidad de incorporar otras tantas que sean necesarias en dicho Departamento.

En esta planeación, la intervención del Bibliotecólogo resulta determinante ya que su participación difícilmente puede verse marginada pues su formación y experiencia profesional resultan sustantivas no solo para planear sino para aplicar y evaluar cada una de las acciones que se integren como parte de la planeación formulada para el departamento de Circulación, de ahí la trascendencia que tienen aquellas materias curriculares orientadas hacia este tipo de procesos.

Por último, es necesario que se abunde en investigaciones que se relacionan con la planeación de acciones que atiendan la organización del departamento de Circulación, para así disponer de experiencias que contribuyan al mejoramiento continuo de las actividades y servicios que se realizan en esta área y se reflejen en una prestación de servicios que satisfaga adecuadamente las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca universitaria.

Bibliografía

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. (1980). ALA world encyclopedia of library and information services. Chicago: ALA

ARRIOLA NAVARRETE, O. (2009). Una caracterización de la biblioteca universitaria actual. En Revista Códice 2, 113 – 131

CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (2005). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. Guadalajara: CONPAB-IES

DAHL, Sven. (1991). Historia del libro. México: Alianza

FERNANDEZ DE ZAMORA, R. M. (1976). Apuntes para la historia de las bibliotecas universitarias de México. México: ABIESI

GARCÍA EJARQUE, L. (2000). Diccionario del Archivero-Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los Centros Documentales. Gijón: Trea

GARCÍA RODRÍGUEZ, A. (1995). Servicios de lectura en sala y préstamo. En Manual de biblioteconomía. Luisa Orera coord. Madrid: Síntesis

GARZA MERCADO, A. (1976). Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación. Consideraciones sobre la planeación nacional de los servicios bibliotecarios. En Plan Nacional Bibliotecario Archivo de Abiesi n.3

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (1995). La biblioteca universitaria. En Manual de biblioteconomía (363 – 378). Luisa Orera coord. Madrid: Síntesis

LÓPEZ ZÁRATE, R., Ó. M. González Cuevas y M.Á. Casillas. (1999). Una historia de la UAM: sus primeros 25 años. México: UAM

MAGAN WALL, J.A. (2002). Desarrollo, circulación y mantenimiento de las

colecciones (451 – 464). En Tratado básico de biblioteconomía. Madrid:
Complutense

MELNICK, D. y PEREIRA, María Elena. (2005). Bases para la administración de Bibliotecas: Organización y servicios. Buenos Aires : Alfagrama

ORERA ORERA, L. (2005). La biblioteca universitaria. Madrid: Síntesis

PALLAN FIGUEROA, C. (1995). La educación superior en México. México:
ANUIES

SCAN ROBOT 2.0 MDS : Mass Digitalization System. (2013) Viena : Treventus
Mecatronics

THOMPSON, J. (1990). La biblioteca universitaria: introducción a su gestión.
Madrid: F.G.R.

UNIVERSIDAD AUTÓMA METROPOLITANA. (s.f.). Casa abierta al tiempo.
México: La universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA.
(1975). Departamento de Biblioteca. Boletín Informativo Universidad
Autónoma Metropolitana n.6, 8

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA.
(1977). Fue inaugurado el flamante edificio de la nueva biblioteca. Boletín
Informativo Universidad Autónoma Metropolitana n.38, p. 1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (1996). Esto es la UAM.
México: La Universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2012). Informe de actividades
de la Universidad Autónoma Metropolitana 2011. México: La Universidad

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (1984). Manual de puestos.
México: La Universidad

WILSON, L. (1963). La biblioteca universitaria: su organización y
funciones. Washington, D.C.: Unión Panamericana

ZANZ DE ORMAZABAL, I. (1992). *De los libros y bibliotecas: sobre biblioteconomía y bibliografía*. España: Victoria-Gasteiz

FUENTES ELECTRÓNICAS

BIBLIOTECA RICARDO LUTI. (2012). Recuperado de

<http://www.efn.unc.edu.ar/otros/bibliocentro/ci>

LEY ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA.

(2012). Recuperado de

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/157.pdf>

MERLO, J. Fundamentos de la gestión de bibliotecas universitarias. Boletín de la Asociación Española de Archiveros, bibliotecarios, museólogos y documentalistas. (2011). Recuperado de

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>

SÀNCHEZ VAIGNAU, SUSANA. Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy: El valor de las tres I: iniciativa, inventiva e inteligencia. (2012). Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800007

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. (2012). Recuperado de

<http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2009). Instructivo del Funcionamiento interno y Operativo Para Regular el Uso de los Servicios e Instalaciones de la de la Coordinación de Servicios Documentales de la unidad Iztapalapa. (2012). Recuperado de

<http://amoxcalli.izt.uam.mx/main.html>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2012). Recuperado de

<http://www.izt.uam.mx/index.ph>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. Organigrama Genérico de la

UAM Iztapalapa. (2012). Recuperado de

http://www.izt.uam.mx/organizacion_academica/uami_org_generico.htm

A N E X O S

Matriz Cruzada

I. Datos Generales

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.

Naturaleza: Pública () Privada ()

Tipo de Institución: Educativa

Nombre de la Biblioteca

Ubicación

Horario de atención:

II. Gestión

1.- La biblioteca cuenta con un coordinador responsable de las actividades que se realizan en el área objeto de estudio:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

2.- La Biblioteca dispone de planes y programas específicos para cada una de las áreas que conforman el Departamento de Circulación:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

3.- El área de circulación elabora y utiliza los siguientes instrumentos administrativos para el desarrollo de sus acciones:

Manuales de organización de procedimientos y políticas ()

Catálogo de puestos ()

No utiliza ninguno ()

Se desconoce ()

4.- En el área de Circulación se diseñan formatos de control para las actividades que ahí se realizan:

Para el personal y para los usuarios ()

Exclusivamente para el personal ()

Para el personal y los usuarios ()

No se dispone de formatos de control ()

5.- Las funciones del área de Circulación responden a una normatividad específica:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

6.- Para la formulación de planes y programas de trabajo el área de Circulación se fundamentan en disposiciones legales:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

III. Infraestructura

7.- La distribución de espacios físicos para el área de circulación obedece a normas bibliotecarias específicas:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

8.- El área de Circulación cuenta con adecuada iluminación, ventilación y sistemas de seguridad:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

IV. Recursos Humanos

9.- El personal que diseña, planea, coordina y evalúa las actividades del área de Circulación cuenta con los siguientes estudios:

Estudios técnicos distintos de la Bibliotecología ()

Estudios técnicos en Bibliotecología ()

Estudios de licenciatura en Bibliotecología ()

Estudios de maestría en bibliotecología ()

Otros ()

10.- El personal asignado en el área de circulación realiza:

Únicamente actividades no profesionales de apoyo ()

Actividades profesionales ()

Ambas ()

Existe una división de actividades profesionales y no profesionales ()

11.- El personal profesional y no profesional recibe capacitación para el desarrollo de sus actividades:

Recibe una capacitación formal para el desarrollo de sus actividades ()

Recibe capacitación distinta a la que desarrolla en su puesto ()

No recibe capacitación ()

Se desconoce ()

V. Tecnologías de la información

12.- El área de circulación utiliza un sistema automatizado en el ejercicio de sus actividades:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

13.- El área de circulación utiliza equipos de cómputo como parte de la tecnología disponible para sus actividades:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

14.- Para realizar gestiones remotas (renovación de préstamos, reserva de documentos, etc.) el área de Circulación utiliza:

- Red interna ()
- Servicios en línea ()
- Teléfono ()
- Otros dispositivos ()
- Se desconoce ()

15.- La elaboración de una identificación para el préstamo de documentos en el área de circulación se diseña mediante dispositivos electrónicos:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

VI. Factibilidad Técnica

16.- Existe un reglamento de servicios que explique los derechos y obligaciones que tienen los usuarios en el área de circulación:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

17.- El diseño de los servicios responde a las necesidades de los usuarios obtenidas mediante investigaciones previas planeadas y aplicadas en consecuencia:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

18.- A través de qué medios se estimula el acceso de los usuarios a los servicios que se diseñan en el Departamento de Circulación:

- A través de medios impresos ()
- Mediante programas semestrales ()
- Por medios electrónicos ()
- Por todos medios antes señalados ()
- No se realiza por medio alguno ()

19.- La elaboración de credenciales se establece conforme a una serie de elementos que, además de la identidad del usuario, contempla otros indicadores que favorecen la realización de futuras investigaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios de Circulación:

- Es producto de un análisis de datos que contribuyen al mejoramiento del servicio ()
- Solo fueron establecidos conforme a prácticas de otras unidades de información similares ()
- Se establecieron a petición de los funcionarios de la universidad ()
- Se desconoce ()

20.-La elaboración de los distintos formatos (digitales e impresos) empleados en la prestación de servicios responde a un programa específico de calidad:

- Si ()
- No ()
- Se desconoce ()

21.- El sistema de préstamo automatizado se fundamentó en las siguientes consideraciones:

- En la aprobación de criterios elaborados para la elección del software ()
- En la recomendación de proveedores fundamentada en experiencias de otras bibliotecas ()
- En ambas consideraciones ()
- (Se desconoce ()

22.- El departamento de Circulación lleva a cabo estudios de usuarios conforme a la frecuencia de uso de materiales y asistencias de los mismos:

- Permanentemente ()
- Esporádicamente ()
- Escasamente ()
- No se realizan estudios ()
- Se desconoce ()

23.- El número de ejemplares proporcionado en préstamo se sustenta en criterios:

- Formulados a partir de investigaciones ()
- En experiencias y prácticas de bibliotecas similares ()
- En decisiones tomadas por funcionarios de la universidad ()
- En Normas de servicios nacionales e internacionales ()

Se desconoce ()

24.- Existen estudios que permitan identificar el número de ejemplares per capita de los usuarios que acuden a utilizar los servicios de préstamo:

Si ()

No ()

Se desconoce ()

VII. Evaluación

25.- Cuáles son los mecanismos de evaluación que se diseñan y aplican en el área de Circulación:

Se establece un plan anual de actividades y se revisa su cumplimiento ()

Se realizan informes de actividades parciales e integrales ()

Se realiza por medio de un plan anual y con informes periódicos ()

No se tienen mecanismos de evaluación de actividades ()

VIII. Cooperación

26.- El área de Circulación establece convenios de colaboración con otras instituciones para fortalecer sus servicios:

Únicamente a través del préstamo interbibliotecario ()

Lo establece tanto para el préstamo interbibliotecario como para compartir recursos digitales ()

No establece convenio alguno de colaboración ()

Se desconoce ()