



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA



Manual de procedimientos para servicios al público: una propuesta para la Biblioteca

Dr. Ignacio Aguilar Álvarez

de la Facultad de Odontología de la

Universidad Nacional Autónoma de México



Informe académico que para obtener el título de
Licenciado en Bibliotecología

P r e s e n t a:

FERNANDO XOCHITEOTZIN PEÑA

Asesor: Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara

México, D.F.

2008





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A Martha, porque nuestro camino sea cada día más feliz.

A ustedes, Tania y Fernanda con amor, amor y más amor.

A la memoria de mi padre con gratitud, a ti mami, gracias por todo tu amor, tu tiempo, tu ejemplo...

A Eugenia, Pepe, Lalo, Magda, Beto, Norma, Miguel Daniel, Fabián, Nayeli, Rodrigo, Abril, Alexia, Gabita, Barbarita y Sofía.

A la familia Reyes Jiménez, agradezco enormemente todo su apoyo.

Agradecimientos:

A la Universidad Nacional Autónoma de México como nuestro gran proyecto social que genera y difunde conocimiento para tod@s.

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara por su asesoría y por toda su enseñanza.

A la Mtra. Brenda Cabral Vargas, Lic. Blanca Estela Sánchez Luna, Lic. Verónica Méndez Ortiz y Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez por su apoyo en la realización del presente trabajo.

A tod@s l@s maestr@s del Colegio de Bibliotecología, especialmente a la Mtra. Margarita Almada de Ascencio por toda su ayuda.

A tod@s mis compañer@s de la carrera.

Índice

Introducción	7
Capítulo 1 La biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez de la Facultad de Odontología como parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México	
1.1 Antecedentes	9
1.2 Organigrama	12
1.3 Misión y objetivo general	13
1.4 Colecciones	13
1.5 Servicios	14
1.6 Personal	15
1.7 Situación actual de la biblioteca	16
1.8 Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México	16
1.8.1 Definición	16
1.8.2 Conformación	17
1.8.3 Objetivos	17
Referencias bibliográficas del capítulo 1	21
Capítulo 2 Los manuales administrativos y el manual de procedimientos	
2.1 Antecedentes y definición del manual administrativo	22
2.1.1 Objetivos de los manuales administrativos	23
2.2 Los manuales como medio de comunicación	23
2.3 Clasificación de los manuales	24

2.3.1	Por su ámbito de aplicación	24
2.3.1.1	General	25
2.3.1.2	Específico	25
2.3.2	Por su contenido	26
2.3.3	Por su función específica	27
2.4	Alcances y limitaciones de los manuales administrativos	27
2.4.1	Alcances	28
2.4.2	Limitaciones	28
2.5	El manual de procedimientos	29
2.5.1	Objetivos	29
2.5.2	Función e Importancia	30
2.5.3	Revisión y actualización	30
	Referencias bibliográficas del capítulo 2	32

Capítulo 3 Sistema de Gestión de Calidad dentro de las bibliotecas

3.1	Antecedentes y definición de calidad	32
3.2	Qué es un Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca	35
3.3	Principios del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000	36
3.4	Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Autónoma de México	37
3.5	Gestión de Calidad en las bibliotecas desde la perspectiva de las normas ISO	39
3.5.1	Etapas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca	40
3.5.2	El Manual de procedimientos en la clasificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	43
3.6	ISO (Organización Internacional para la Normalización)	45
3.6.1	IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación)	46
	Referencias bibliográficas del capítulo 3	48

Capítulo 4 Propuesta del manual de procedimientos para servicios al público de la biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de México

Introducción	53
Propósito	55
Alcance	55
Objetivos	55
1.- Préstamo de libros a domicilio	56
Propósito	57
Alcance	57
Objetivos	57
Descripción de actividades	58
Diagrama de flujo	59
Anexos	60
2.- Refrendo de préstamo de libros a domicilio	64
Propósito	65
Alcance	65
Objetivos	65
Descripción de actividades	66
Diagrama de flujo	67
Anexos	68
3.- Devolución de libros en préstamo a domicilio	72
Propósito	73
Alcance	73
Objetivos	73
Descripción de actividades	74
Diagrama de flujo	75
Anexos	76
4.- Préstamo interbibliotecario solicitado por la biblioteca	81
Propósito	82
Alcance	82

Objetivos	82
Descripción de actividades	83
Diagrama de flujo	84
Anexos	85
5.- Préstamo interbibliotecario solicitado a la biblioteca	86
Propósito	87
Alcance	87
Objetivos	87
Descripción de actividades	88
Diagrama de flujo	89
6.- Registro de usuarios	90
Propósito	91
Alcance	91
Objetivos	91
Descripción de actividades	92
Diagrama de flujo	93
Anexos	94
7.- Renovación de registro de usuario	96
Propósito	97
Alcance	97
Objetivos	97
Descripción de actividades	98
Diagrama de flujo	99
Anexos	100
Conclusiones	103
Obras consultadas	104

Introducción

La gestión de calidad es un concepto cada vez más recurrente en entornos sociales como el comercial o el educativo, en este sentido, el presente trabajo responde a una inquietud por contribuir con nuestra gran Universidad Nacional Autónoma de México, aportando un primer paso hacia lo que en el futuro puede ser un Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez de la Facultad de Odontología, es decir, el manual es una aportación a lo que sin duda debe ser un esfuerzo de mucha gente dispuesta a trabajar con visión de largo plazo y comprometida con una biblioteca que responda a las necesidades de los usuarios en cada momento. Orienté la temática hacia la gestión de calidad con base en las normas ISO en la búsqueda de ser congruente con la política de calidad que existe en la Universidad y que arroja como resultado la certificación de varios laboratorios y en general de varios procesos que se llevan a cabo en ella. Es importante señalar que el presente manual se desprende de una visión personal encaminada por la convicción de que todas las bibliotecas deben ser verdaderas coadyuvantes en la generación de conocimiento que trascienda en la sociedad, y más en una Institución educativa de carácter público. Para ello, las bibliotecas y los bibliotecarios debemos orientar nuestra gestión hacia la calidad, es decir, fungir como puentes entre nuestros usuarios y todo el conocimiento contenido en nuestras bibliotecas en función de las propias necesidades de ellos mismos, nuestros usuarios.

La elaboración del presente manual de procedimientos tiene como base una investigación documental, pero también tiene la experiencia de los bibliotecarios que a través de sus observaciones integraron su conocimiento y habilidad en los procedimientos. El manual documenta 7 procedimientos de servicios al público y se compone de cuatro capítulos, en el primero expongo los antecedentes de la Facultad y la biblioteca como parte del Sistema Bibliotecario, así como su misión, objetivos, personal, colecciones, etc. En el segundo se desarrolla el tema de los manuales administrativos, en lo que se refiere a sus antecedentes históricos, definiciones, objetivos y clasificación destacando el tema de los manuales como

medios de comunicación formal dentro de las organizaciones y enfatizando la importancia del manual de procedimientos. En el tercer capítulo se aborda el tema de la gestión de calidad dentro de las bibliotecas en el marco de las normas ISO y alude a la política de calidad que actualmente existe en la UNAM. En el cuarto y último capítulo se presenta el manual de procedimientos.

Capítulo 1

La biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez de la Facultad de Odontología como parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México

1.1 Antecedentes

Los antecedentes históricos de la Facultad de Odontología se remontan a 1896, cuando se forma la Sociedad Dental Mexicana, integrada por un grupo de doctores interesados en crear la Escuela para Cirujanos Dentistas, dicha Sociedad logra crear en 1904 el Consultorio Nacional de Enseñanza Dental anexo a la Escuela Nacional de Medicina. Por decreto presidencial y después de arduas gestiones, el Consultorio Nacional de Enseñanza Dental se vuelve autónomo el 16 de Diciembre de 1911, dejando de ser un anexo de la Escuela Nacional de Medicina y elevando su rango a Escuela Nacional de Enseñanza Dental, pero la Escuela dejó de pertenecer a la Universidad Nacional de México. En 1913 por anuencia del Ministerio de Instrucción Pública cambia el título de Escuela Nacional de Enseñanza Dental a Escuela Odontológica Nacional. Con el antecedente de la solicitud que en su momento formuló la sociedad de alumnos de la entonces Escuela Nacional de Enseñanza Dental pidiendo la reintegración de la Escuela a la Universidad, a través de un oficio de fecha 9 de Mayo de 1914, la Universidad Nacional de México hace del conocimiento de la Escuela Odontológica Nacional que, por disposición del artículo 2° de la ley expedida por la Universidad, la Escuela Odontológica Nacional ya formaba parte nuevamente de la misma Universidad. El 17 de Enero de 1916, es expedido el decreto por el que la Escuela Odontológica Nacional cambia su denominación por el de Facultad Odontológica, estableciendo el plan de estudios para la carrera de Cirujano Dentista, además de los planes de estudio de tres especialidades. Después de lograda la autonomía de la Universidad en 1929, en 1930 la Facultad Odontológica cambia de nombre a Facultad de Odontología, cambiando también su plan de estudios. En 1945 al

promulgarse la Ley Orgánica de la UNAM, se confirma el nombre de Escuela Nacional de Odontología como título oficial.

El 15 de Marzo de 1958, la Escuela Nacional de Odontología ocupa definitivamente sus instalaciones dentro de Ciudad Universitaria. El 11 de Junio de 1975 la Escuela Nacional de Odontología se convierte en la primera Facultad de Odontología de nuestro país tras la aprobación de su plan de doctorado por parte del H. Consejo Universitario, previo dictamen del órgano universitario denominado División de Estudios Superiores.

Las bibliotecas de la Facultad tienen como antecedente "un salón adaptado en el edificio anexo a la Escuela de Medicina, en San Ildefonso, en el centro de la Ciudad de México. Posteriormente se hizo una adaptación en el Palacio de la Odontología, ubicado en la calle de Lic. Verdad, también en el centro de la ciudad" (Nuevos edificios para las bibliotecas universitarias, 1996, p. 55).

En la Guía de la Facultad de Odontología (1993, p.p. 9 – 35) la cronología sobre la historia de la facultad en lo que se refiere a la biblioteca señala lo siguiente:

1982 Febrero La Dirección General de Obras inicia las tareas de remodelación y ampliación del local de la biblioteca de nuestra facultad.

1982 Agosto En la Gaceta Facultad de Odontología, órgano informativo de la misma, se anuncia que en próximas fechas se contará con servicio de fotocopiado en la Biblioteca.

1982 Agosto La reapertura de la Biblioteca se complementa con una exposición de acuarelas denominada "Paisaje Mexicano".

1990 Noviembre El Rector de la UNAM, Dr. José Sarukhán, coloca la primera piedra de la futura biblioteca de nuestra facultad.

1991 Julio El Rector de la UNAM, Dr. José Sarukhán, inaugura un nuevo recinto en la FO, la Biblioteca "Ignacio Aguilar Álvarez", una de las más avanzadas del país en su tipo.

En la Facultad de Odontología (Ciudad Universitaria) la biblioteca ocupó una sala acondicionada en el primer piso del edificio principal dando servicio con modalidad de estantería cerrada, la biblioteca en este sitio aún no estaba automatizada, tenía algunos cubículos, sala de lectura y su acervo estaba integrado por colección de consulta y colección general, esta biblioteca (como mencione anteriormente), fue remodelada durante el año 1982.

La biblioteca se traslada al sitio que actualmente ocupa, parte del edificio F planta baja, e inicia sus actividades en Junio de 1991, cuando éste edificio fue destinado para la biblioteca aún no estaba terminado e inicialmente no fue construido para tal fin, por lo tanto hubo una adaptación arquitectónica que estuvo a cargo de la Dirección General de Obras y de la Dirección General de Bibliotecas. A partir de Junio de 1991 en que la biblioteca se abre al público, ha tenido algunos cambios en la búsqueda de acondicionarse mejor a las necesidades propias de cada momento. Por ejemplo, con el permanente desarrollo de la colección general, hubo necesidad de aumentar la estantería significativamente y modificar su posición dentro de la biblioteca, de tal modo que cupieran más estantes. El servicio de fotocopiado paso de la planta baja al primer piso debido a que en la planta baja la fila que los usuarios hacían para hacer uso de este servicio obstaculizaba la salida de los usuarios de la biblioteca en las horas pico. El centro de cómputo para alumnos se instaló en lo que anteriormente era una aula junto a la biblioteca, y se abrió una puerta en la planta baja de la parte de atrás para que el acceso al centro de cómputo para alumnos fuera a través de la biblioteca.

1.2 Organigrama

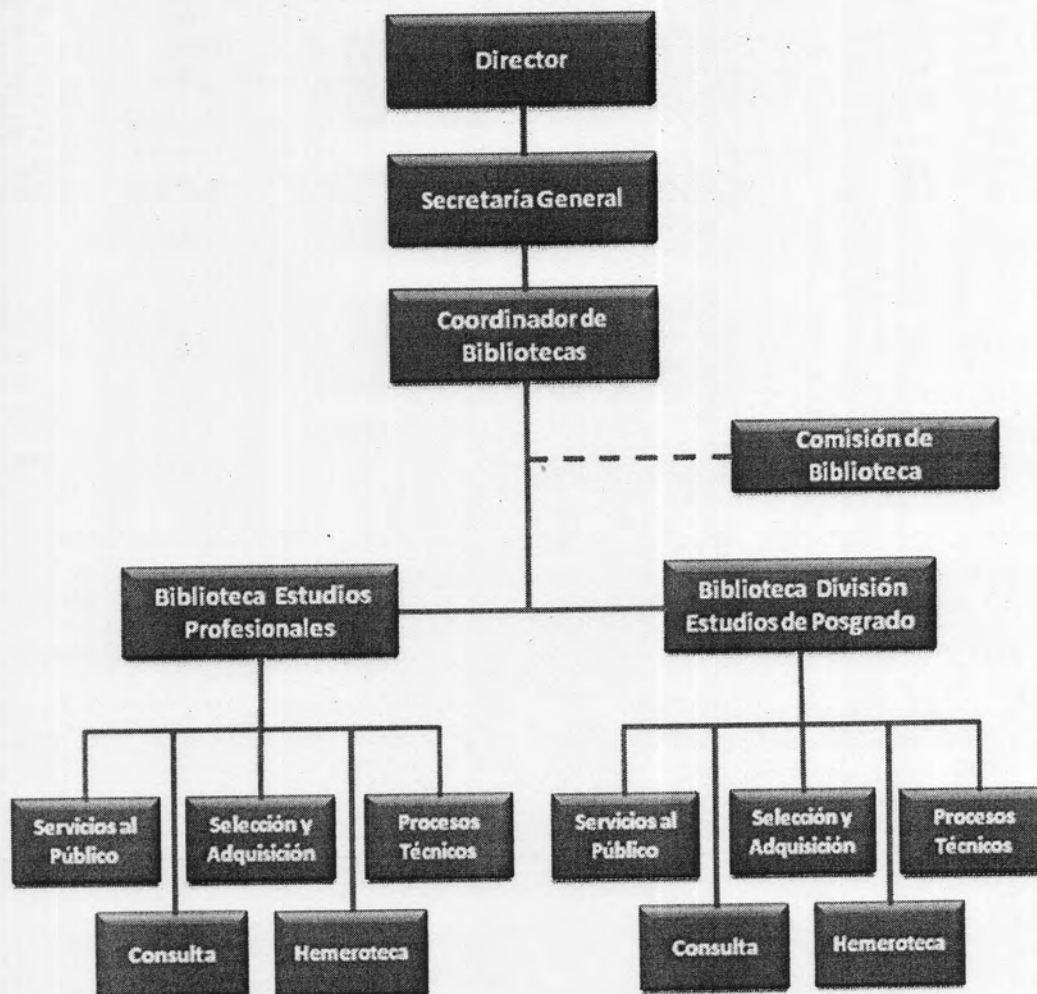


Figura 1. Organigrama de las bibliotecas de la Facultad de Odontología.

Fuente: De la estructura [Organigrama] [n.d.]. Facultad de Odontología UNAM.
Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/Las%20bibliotecas.htm>
Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

La misión de las bibliotecas de la Facultad de Odontología es: proporcionar los recursos documentales y de información de manera eficiente y oportuna que permitan apoyar las tareas sustantivas de la Dependencia.

Las bibliotecas de la Facultad de Odontología tienen como objetivo principal: integrar colecciones acordes con los Planes y Programas de Estudio y de Investigación, que provean y satisfagan la demanda de información que su comunidad requiere.

1.4 Colecciones

Actualmente las colecciones con las que cuenta la biblioteca son:

Colección general: compuesta por libros generalmente monográficos, incluidos en la bibliografía básica y complementaria.

Colección de reserva: integrada por parte proporcional del total de la colección general y fusionada con ésta dentro de la estantería, se identifica del resto de la colección mediante sellos, y sólo se presta para consulta interna y fotocopias.

Colección de consulta: compuesta por obras con información concisa y de consulta rápida, por ejemplo enciclopedias o diccionarios.

Colección de publicaciones periódicas: formada por revistas comúnmente científicas que contienen información muy reciente y publicadas frecuentemente con una periodicidad fija.

El desarrollo de las colecciones (ver Cuadro 1) alcanzó en 2006 los 5161 títulos de libros, y 334 de Revistas.

Títulos de Libros	5161
Volúmenes de Libros	47343
Títulos de Publicaciones Periódicas	334
Fascículos Publicaciones Periódicas	6438
Títulos de Tesis	667
Volúmenes de Tesis	667
Nota	Fuente: Censo Automatizado del Sistema Bibliotecario de la UNAM 2006

Cuadro 1. Datos cuantitativos de las colecciones de la Facultad de Odontología. División de Estudios Profesionales.

Fuente: Directorio del Sistema Bibliotecario de la UNAM [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas. Disponible en:

<http://132.248.9.25/cgi-bin/Bibliotecas/busqueda.pl>

Fecha de consulta: 09 de Noviembre de 2007.

Anteriormente la biblioteca contaba con una colección de materiales especiales que esencialmente contenía videos y diapositivas. Esta colección es la que originalmente integró la videoteca de la Facultad, que desde sus inicios fue independiente a la biblioteca.

1.5 Servicios

Actualmente los servicios bibliotecarios y de información que ofrece la biblioteca son: Préstamo a domicilio, Préstamo interbibliotecario, Fotocopiado, Búsquedas Electrónicas de Información y Página electrónica cuya dirección es <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/> a través de la cual se ofrece (entre otras cosas) acceso al texto completo (ver Figura 2) de la mayoría de las revistas electrónicas especializadas en Odontología que se encuentran en suscripción, tanto en Licenciatura, como en Posgrado.

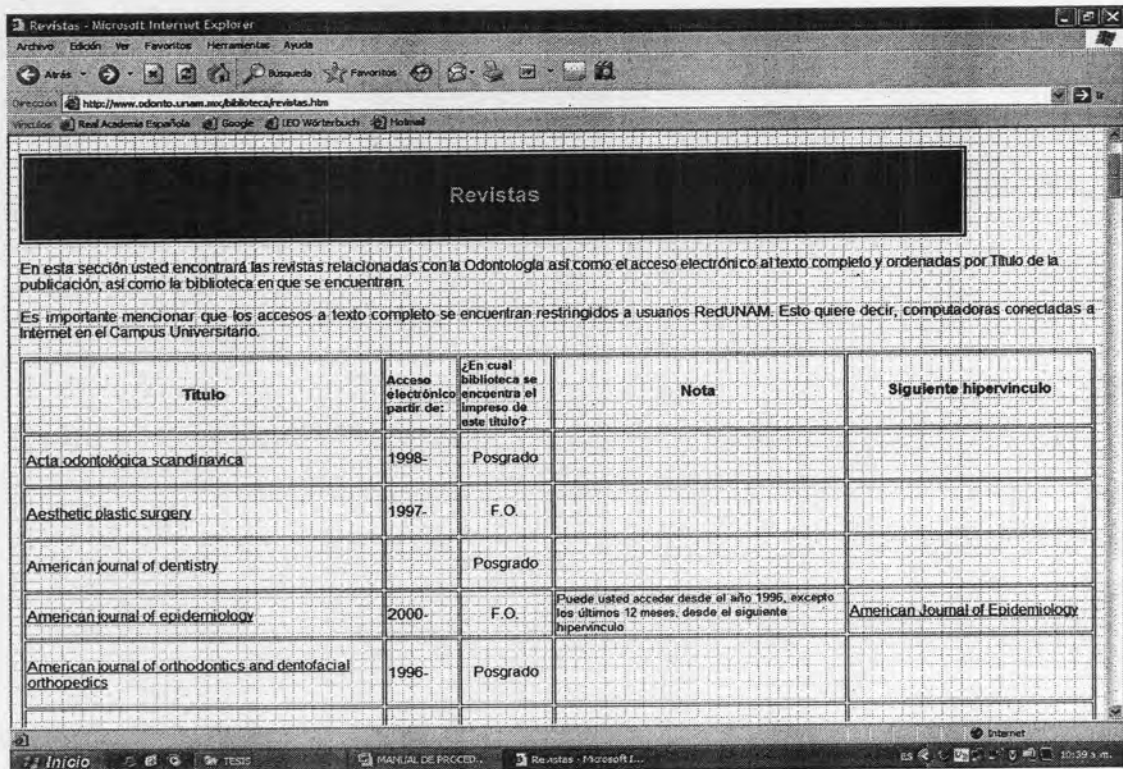


Figura 2. Acceso al texto completo de las Publicaciones Periódicas.

Fuente: Revistas [n.d.]. Facultad de Odontología UNAM.

Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/revistas.htm>

Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

1.6 Personal

El personal de la biblioteca se divide en turnos matutino y vespertino. En el turno matutino trabajan como personal administrativo: una secretaria, un jefe de biblioteca y 6 bibliotecarios (con estudios de bachillerato). Como personal de confianza se encuentra un secretario.

En el turno vespertino se encuentran como personal administrativo: un vigilante, una secretaria, un jefe de biblioteca y tres bibliotecarios (dos de ellos con estudios de bachillerato y uno con estudios de licenciatura).

El coordinador de la biblioteca labora en ambos turnos y es personal de confianza.

1.7 Situación actual de la biblioteca

En el presente apartado manifestaré la situación en la que actualmente se encuentra la biblioteca, pero no con fines de diagnóstico, sino con la finalidad de registrar el proyecto que se venía gestando desde hacía varios años de la ampliación y remodelación de la biblioteca y que ahora es ya toda una realidad. En Mayo – Junio de 2007 empezó la remodelación y ampliación de la biblioteca, por tal motivo se improvisó una pequeña biblioteca en el vestíbulo de la entrada principal de la Facultad que cuenta únicamente con una pequeña selección de libros de la colección general en su mayoría de la bibliografía básica. Se proporcionan los servicios de préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario, y cuando los usuarios registrados en la biblioteca requieren copias, se les prestan los libros para que se dirijan a sacar las copias afuera. El presente Manual de procedimientos busca ser una pequeña aportación a un esfuerzo que ineludiblemente debe ser colectivo en la búsqueda por insertar a la nueva biblioteca en el contexto de la gestión de calidad.

1.8 Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México

La organización del Sistema Bibliotecario de la UNAM se rige con el Reglamento General de Bibliotecas, documento que establece los objetivos, estructura y operación del Sistema.

“El 19 de julio de este año el H. Consejo Universitario aprobó la modificación del Estatuto General, al adicionar el artículo 11 con un inciso Bis en el que se establece que la UNAM debe contar con un sistema bibliotecario para apoyar sus funciones, el cual estará estructurado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM” (Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas, 1990, p. [1]). Es a partir de esta fecha que la UNAM cuenta con un Sistema Bibliotecario estructurado por el Reglamento general del Sistema Bibliotecario de la UNAM (1990), del cual retomo los siguientes apartados:

1.8.1 Definición

El capítulo I, artículo 2 del reglamento define que:

El Sistema Bibliotecario Universitario es el conjunto funcional constituido por las unidades que proporcionan servicios bibliotecarios en las diferentes dependencias de la UNAM y por los organismos que coordinan y apoyan la gestión de dichas unidades, a los que hace referencia el artículo 6o.

1.8.2 Conformación

El capítulo II, artículo 6 del reglamento establece que:

El Sistema Bibliotecario Universitario estará integrado por:

- I. El Consejo del Sistema Bibliotecario;
- II. El Comité Asesor del Consejo del Sistema Bibliotecario;
- III. La Dirección General de Bibliotecas;
- IV. Las bibliotecas de la UNAM, y
- V. Las comisiones de biblioteca.

1.8.3 Objetivos

El capítulo II, artículo 5 del reglamento establece que:

Con la finalidad de vincularse a las funciones sustantivas de la UNAM, el Sistema Bibliotecario tendrá como objetivos:

- I. Aplicar criterios académicos en la planificación y en la prestación de los servicios bibliotecarios, en todo tiempo y para cualquier efecto;
- II. Proporcionar servicios bibliotecarios en toda la Universidad y garantizar que los mismos se brinden a los usuarios de manera eficiente, oportuna, uniforme y

suficiente;

III. Adecuar los servicios bibliotecarios a los avances de la ciencia y la tecnología;

IV. Introducir servicios de informática y computarizados, y toda tecnología apropiada para el manejo de información en las unidades del Sistema;

V. Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios bibliotecarios, de tal forma que se estimulen el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria;

VI. Constituir acervos equilibrados representativos de los diversos contenidos del saber humano y acordes con los planes y programas de estudio, de investigación, de difusión de la cultura y de extensión universitaria;

VII. Elevar la calidad del desempeño del personal que presta sus servicios en las bibliotecas, por medio de un plan permanente de capacitación, formación y desarrollo profesional;

VIII. Extender los servicios bibliotecarios a los usuarios con impedimentos físicos;

IX. Informar a la comunidad y difundir entre la misma los servicios bibliotecarios disponibles;

X. Obtener o mejorar los espacios para las bibliotecas universitarias.

El Sistema Bibliotecario está compuesto por 5 subsistemas (ver Cuadro 2) que son: Bachillerato, Licenciatura y Posgrado, Investigación Científica, Investigación en Humanidades y Extensión y Administración Universitarias. El número de bibliotecas que integran el Sistema Bibliotecario es de 142, divididas por subsistema de la siguiente forma:

Subsistema	Número de bibliotecas por subsistema	Porcentaje de bibliotecas por subsistema
Bachillerato	16	11%
Licenciatura y Posgrado	50	35%
Investigación científica	32	23%
Investigación en humanidades	20	14 %
Extensión y Administración Universitaria	24	17%

Cuadro 2. Subsistemas del Sistema Bibliotecario de la UNAM.

Fuente: Estadísticas del sistema 2007 [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas.
 Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>
 Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

Como Universidad Nacional, la Institución tiene presencia en gran parte del territorio nacional llevando sus objetivos de docencia, investigación y difusión de la cultura a cada uno de los lugares en donde encontramos alguna extensión de sus instalaciones (ver Cuadro 3).

Ubicación de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM	Número de bibliotecas
Ciudad Universitaria	76
Zona Metropolitana	40
Otros Estados de la Republica	24
Canadá y Estados Unidos	2

Cuadro 3. Distribución geográfica de las bibliotecas de la UNAM.

Fuente: Estadísticas del sistema 2007 [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas.
 Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>
 Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

El proceso de selección de materiales en las distintas unidades de información se realiza de forma descentralizada, para ello, la Dirección General de Bibliotecas ofrece enlaces a páginas Web de editoriales, librerías y organismos internacionales como herramientas de apoyo para bibliotecarios, investigadores o profesores encargados, o involucrados en dicho proceso.

A partir de 1997 la UNAM llevó a cabo la descentralización administrativa en la compra de materiales bibliográficos, desde entonces la Dirección General de Bibliotecas estableció la normatividad para comprar libros, la cual todas las bibliotecas del Sistema deben acatar. En cuanto a la catalogación y clasificación del acervo, el artículo 14 fracción IX del Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM, establece que la Dirección General de Bibliotecas es la encargada de realizar los procesos técnicos de los materiales adquiridos por las bibliotecas, de tal forma que toda la catalogación y clasificación del Sistema Bibliotecario se realiza en la Dirección General de Bibliotecas.

Referencias bibliográficas del capítulo 1

Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas (1990). Vol. 5, No.3.

De la estructura [Organigrama] [n.d.]. Facultad de Odontología UNAM.
Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/Las%20bibliotecas.htm>
Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

Directorio del Sistema Bibliotecario de la UNAM [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas. Disponible en: <http://132.248.9.25/cgi-bin/Bibliotecas/busqueda.pl>
Fecha de consulta: 09 de Noviembre de 2007.

Estadísticas del sistema 2007 [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas.
Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>
Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

Guía de la Facultad de Odontología (1993). México: Facultad de Odontología, UNAM.

Nuevos edificios para las bibliotecas universitarias (1996). México: Dirección General de Bibliotecas, UNAM.

Reglamento general del Sistema Bibliotecario de la UNAM (1990). Dirección General de Bibliotecas. Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>
Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

Revistas [n.d.]. Facultad de Odontología UNAM.
Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/revistas.htm>
Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

Capítulo 2

Los manuales administrativos y el manual de procedimientos

2.1 Antecedentes y definición del manual administrativo

Los antecedentes históricos de los manuales administrativos se remontan a la Segunda Guerra Mundial, la necesidad de contar con personal capacitado dio lugar a la elaboración de manuales detallados, aunque ya se tenían otros instrumentos como: la circular, el memorándum o las instrucciones internas. Con los manuales administrativos se controló al personal, las políticas, los procedimientos y en general la estructura funcional de las organizaciones de forma directa, sencilla, uniforme y autorizada.

Podemos encontrar diversas definiciones dentro de la literatura existente, pero para fines del presente trabajo retomo las siguientes:

“Un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera, pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas” (Rodríguez Valencia, 2002, p. 55).

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, organización, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” (Franklin Fincowsky, 1997, p. 8).

“Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa” (Münch Galindo, 1990, p. 135).

En lo personal, defino a los manuales administrativos como una vía de comunicación formal en las organizaciones que genera conocimiento en el personal y coadyuva a mejorar el desempeño.

2.1.1 Objetivos de los manuales administrativos

Instruir al factor humano de toda organización sobre aspectos como políticas, normas, funciones, relaciones, procedimientos, etc.

Precisar las funciones e interrelaciones de cada una de las unidades administrativas para definir sus actividades y responsabilidades, evitar la duplicidad de esfuerzos, así como identificar negligencias.

Coadyuvar a la correcta ejecución de las actividades a través de la uniformidad en el trabajo.

Establecer claramente el nivel de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que conforman la organización.

Facilitar la integración y orientación del personal nuevo.

Agilizar el estudio de la organización.

Sistematizar la aprobación y publicación de reformas necesarias en la organización.

2.2 Los manuales como medio de comunicación

El concepto de comunicación organizacional tiene varias acepciones, una de ellas la define como el conjunto de técnicas y actividades que buscan facilitar los flujos de información entre los miembros de una organización, o de la organización y su entorno. En este sentido, también busca persuadir a los públicos internos o externos de la propia organización sobre sus opiniones,

conductas o actitudes con el fin de que coadyuven de la mejor forma con el logro de los objetivos de la organización. Desde este enfoque, la comunicación organizacional, se puede dividir en comunicación interna y comunicación externa. La comunicación externa se refiere al conjunto de mensajes que emite la organización en la búsqueda de mejorar su imagen, promover sus servicios, o establecer comunicación con el público externo, mientras que la comunicación interna "...es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales" (Rodríguez de San Miguel, 1991, p. 32).

Los manuales administrativos son un medio de comunicación de las decisiones que ha tomado el nivel estratégico de una organización concerniente a las políticas, relaciones, procedimientos, planes, delegación de responsabilidades, funciones, etcétera, que le permite al personal saber por si mismo lo que debe hacer, como lo debe hacer, cuando lo debe hacer, lo que se espera de eso que hace, por que se espera eso, etcétera. Actualmente en una biblioteca grande o pequeña como en cualquier organización, los manuales se manifiestan como una vía de comunicación formal, aportando calidad al funcionamiento de la organización.

2.3 Clasificación de los manuales

No hay una clasificación única de los manuales administrativos, en la literatura al respecto se encuentran varias opiniones sobre su clasificación de las cuales retomo la propuesta por Rodríguez Valencia (2002, p. 59):

2.3.1 Por su ámbito de aplicación

En este sentido, los manuales pueden atender necesidades específicas, que surgen en las empresas o en las bibliotecas, de ahí, que los manuales puedan abarcar según su ámbito de aplicación muchas o pocas actividades

dividiéndose en generales o específicos dentro de los cuales podemos encontrar los siguientes:

2.3.1.1 General

Por su ámbito de aplicación general, podemos identificar al manual general de organización, manual general de políticas o manual general de procedimientos.

Manual general de organización: su objetivo es definir la estructura funcional y describir la organización formal, abarcando toda la organización.

Manual general de políticas: el objetivo de este manual es el de establecer las políticas generales de la organización manifestadas por la alta dirección, estableciendo el marco general de actuación por el que se debe regir todo el personal.

Manual general de procedimientos: su objetivo es el establecimiento de los procedimientos para todas las unidades orgánicas de la organización con la finalidad de normalizar la forma de trabajar.

2.3.1.2 Específico

Por su ámbito de aplicación específico, identificamos al manual de políticas de personal, manual de reclutamiento y selección o manual de procedimientos de tesorería.

Manual de políticas de personal: como su nombre lo indica, su finalidad es definir políticas, al igual que establecer las pautas sobre todo lo relativo a los aspectos de contrataciones, permisos, promociones, etc.

Manual de reclutamiento y selección: este manual pronuncia las instrucciones a seguir para la selección y el reclutamiento del personal, en la organización.

Manual de procedimientos de tesorería: indica los pasos a seguir en la tesorería estableciendo la secuencia del trabajo.

2.3.2 Por su contenido

Dentro de esta clasificación, encontramos la siguiente división:

Manual de historia de la organización, manual de procedimientos, manual de contenido múltiple, manual de organización, o manual de políticas.

Manual de historia de la organización: la finalidad de este manual es proporcionar información histórica de la organización, inicios, logros, posición actual, etc., proporcionándole a los empleados una visión reflexiva y filosófica de la organización.

Manual de procedimientos: Expresa en forma analítica los procedimientos administrativos propios de la actividad operativa de la organización, o en nuestro caso de la biblioteca específicamente en el área de los servicios al público. De igual forma, este manual es como una guía que le explica al personal la forma correcta de realizar las actividades, en este sentido es de gran utilidad para que los trabajadores de nuevo ingreso se orienten e involucren más rápidamente con información fiable.

Manual de contenido múltiple: este manual combina dos o más categorías que en la práctica administrativa se interrelacionan dentro de la organización, por ejemplo, las categorías de procedimientos y políticas.

Manual de organización: este manual detalla la estructura organizacional formal, describiendo las responsabilidades, objetivos, funciones, relaciones o autoridad en los distintos puestos de la organización.

Manual de políticas: detalla los lineamientos a seguir en la toma de decisiones, descentralizando el suministro de lineamientos en niveles intermedios de la organización, facilitando y agilizando la misma toma de decisiones.

2.3.3 Por su función específica

En este sentido, los manuales se pueden elaborar con la finalidad de atender las funciones operativas de la organización.

Aquí encontramos al manual de ventas, manual de compras, manual de producción o manual de personal.

Manual de ventas: señala todos los aspectos necesarios para efectuar dicha actividad, guiando al personal sobre los aspectos de políticas de ventas, procedimientos etc.

Manual de compras: en este manual se definen las acciones que se deben seguir para realizar las compras dentro de la organización, por tanto, está enfocado al personal que se encarga de dicha actividad auxiliándolo para tal efecto.

Manual de producción: dicta las instrucciones que coordinan el proceso de fabricación, es decir, coordina y controla el proceso de producción.

Manual de personal: comunica los aspectos como administración de personal, lineamientos para la resolución de conflictos, especifica lo relativo al uso de servicios, capacitación, etc.

2.4 Alcances y limitaciones de los manuales administrativos

Los manuales son una gran herramienta de control sobre las actividades en las organizaciones, pero también presentan limitaciones que es preciso considerar para dimensionar correctamente su efectividad, Rodríguez Valencia (2002, p. 58) indica los alcances y limitaciones.

2.4.1 Alcances

Los manuales dan la posibilidad de institucionalizar y establecer los objetivos, las normas, las funciones, los procedimientos etc.

Coadyuvan a minimizar los malos entendidos en las operaciones de la organización.

Representan una fuente oficial y totalmente fiable de información sobre el trabajo a realizar.

Dan coherencia y aseguran continuidad en los procedimientos y en las normas a través del tiempo.

Permiten delegar funciones de forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas se facilita el seguimiento de los procesos por parte del supervisor, incrementando el control.

2.4.2 Limitaciones

Pierden efectividad al no actualizarlos periódicamente.

Si se abunda en detalles pueden volverse muy complicados.

Se limitan a los aspectos formales de las organizaciones, dejando de lado los aspectos informales que también pueden ser importantes.

Las limitaciones de los manuales deben ser consideradas en todo momento para neutralizar sus efectos en los procesos de elaboración, implementación y seguimiento.

2.5 El manual de procedimientos

Forma parte de todo un cuerpo de trabajo que orienta la gestión de la biblioteca hacia la calidad en tanto que:

“Recoge los procesos necesarios para asegurar la calidad de la empresa u organismo; define las actividades que se llevan a cabo, las responsabilidades sobre las mismas (**quién** debe llevarlas a cabo) y **cómo** se deben ejecutar.

El manual de procedimientos de una biblioteca o servicio de documentación recogerá los procedimientos concernientes a todas las actividades que se lleven a cabo en las mismas: procedimiento de proceso técnico, procedimiento de adquisiciones, procedimiento de préstamo, procedimiento del servicio de atención telefónica, etc.” (Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación, 1998, p. 40).

2.5.1 Objetivos

Dentro de los objetivos de los manuales de procedimientos quiero enfatizar los siguientes:

Exponer una visión formal e integral, del modo en que opera la organización o biblioteca.

Propiciar la integración y fungir como medio de orientación para el personal que recién se integre a la organización o biblioteca.

Precisar la secuencia lógica, correcta y aceptada de cada uno de los pasos que componen los procedimientos.

Describir gráficamente los flujos de las operaciones de la organización, haciendo más fácil su comprensión.

Identificar la responsabilidad operativa del personal para cada área de trabajo dentro de la biblioteca u organización.

2.5.2 Función e importancia

La función del manual de procedimientos es “reglamentar las tareas y dejar constancia escrita de todas las órdenes, disposiciones, modificaciones y cambios que se producen” (Melnik y Pereira, 2005, p. 114). Considero que la importancia del manual de procedimientos radica en dos características: la primera por ser un medio de comunicación formal dentro de la biblioteca al ser una constancia escrita que provee información al personal y genera conocimiento para su mejor desempeño, y la segunda es su característica como medio de normalización de actividades, en este sentido, una norma es “el registro escrito de todos los aspectos que han de respetarse en la producción de un bien o en el suministro de un servicio” (Montaudon Tomas, 2004, p.244).

2.5.3 Revisión y actualización

Es indispensable recordar que la utilidad del manual radica en la veracidad de la información que contiene, por ello, es ineludible su actualización permanente a través de revisiones periódicas. En este sentido Franklin Fincowsky (1997, p. 39) en su libro “Manuales administrativos: guía para su elaboración”, señala que es conveniente:

Evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.

Establecer un calendario para la actualización del manual.

Designar un responsable para la atención de esta actividad.

Por tanto, puedo concluir que debemos adoptar las revisiones y actualizaciones periódicas, pero también es importante que el manual se mantenga al día en todo momento, independientemente del calendario creado para ese fin.

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín (1997). Manuales administrativos: guía para su elaboración. México: Facultad de Contaduría y administración, UNAM.

Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación (1998). España: Sociedad Española de Documentación e Información Científica.

Melnik, Diana y Pereira, María Elina (2005). Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios. Buenos Aires: Alfagrama.

Montaudon Tomas, Cynthia (2004). Historia de la calidad mundial: la evolución de las ideas en la gestión de calidad. México: Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

Münch Galindo, Lourdes (1990). Fundamentos de administración. México: Trillas.

Rodríguez de San Miguel, Horacio Andrade (1991). Hacia una definición de la comunicación organizacional. En Fernández Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.

Rodríguez Valencia, Joaquín (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México: Thomson Learning.

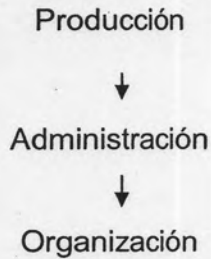
Capítulo 3

Sistema de Gestión de Calidad dentro de las bibliotecas

3.1 Antecedentes y definición de calidad

Desde tiempos remotos, los seres humanos primitivos encaminaron sus acciones a satisfacer las necesidades como alimentación, protección o refugio, el origen de la calidad se puede remontar a la selección, uso y elaboración de herramientas para la caza o la recolección que los seres humanos primitivos realizaron, ya que demuestra que el ser humano primitivo se ocupó de encontrar mejores formas para llevar a cabo sus actividades cotidianas, es decir, la selección de objetos (como piedras filosas para fines de caza) que existían a su alrededor y que mejor respondían a sus necesidades (conscientes o inconscientes), ayudó a resolver sus carencias para poder vivir y trascender, por tanto, la calidad es el resultado de la búsqueda permanente del ser humano por encontrar mejores condiciones de vida. En este sentido, la calidad no tiene un momento histórico de origen, sino que se trata más bien de un elemento básico del comportamiento humano a través del tiempo. Actualmente consideramos que la Administración tuvo un papel muy relevante en el proceso evolutivo del ser humano. En la época primitiva, "los miembros de la tribu trabajaban en actividades de caza, pesca o recolección...al trabajar el hombre en grupo, surgió de manera incipiente la administración, como una asociación de fuerzas para lograr un fin determinado que requiere de la participación de varias personas" (Münch Galindo, 1990, p.17). Es decir, desde nuestro origen asumimos la necesidad de ser eficientes en todas nuestras actividades, en este sentido, "...la acción humana administrativa se encuentra en aquellas actividades relacionadas con la dirección y gestión de organizaciones y de procesos empresariales que comprenden, fijación de objetivos, planeación de actividades, organización de las relaciones interpersonales y asignación de tareas a los individuos y a los grupos, dirección de las diferentes fases del trabajo, control de fases y procesos y evaluación de resultados" (Ramírez Cardona, 2002, p. 46).

Desde el punto de vista de las organizaciones, el concepto de calidad ha evolucionado paralelamente con las propias organizaciones (ver Cuadro 4), esta evolución se ha dado alrededor de tres aspectos:



“Así, en términos generales, se pueden identificar tres etapas de la calidad. La primera relacionada directamente con el proceso de producción que parte de la década de los veinte..., que se expresa a través del control de la calidad mediante la inspección y del control estadístico de la calidad; la segunda, cuando la calidad se integra como objetivo de la administración a partir de la mitad de la década de los cuarenta con el aseguramiento de la calidad; la tercera etapa que se inicia en la década de los setenta y que implica la interpretación de la calidad como un problema estratégico para alcanzar la competitividad y como un símbolo organizacional que trasciende sus fronteras a través de la propuesta de la calidad total” (Barba Álvarez, 2004, p. 454).

CALIDAD Y PRODUCCIÓN	<u>ETAPA 1</u>	Concepto de calidad
Inspección	Alrededor de 1920 la producción en masa obliga a la sistematización de procesos	Producción sin defectos
Control estadístico de calidad	Alrededor de 1930 los grandes volúmenes de producción reducen la eficacia de la inspección	Control estadístico

DE CALIDAD Y PRODUCCIÓN A ADMINISTRACIÓN	<u>ETAPA 2</u>	Concepto de calidad
Aseguramiento de la calidad	En 1945 la Administración incorpora a la calidad. El problema de la calidad es asumido por la Administración	Evitar productos defectuosos y capacitación
Calidad como estrategia competitiva	En 1975 la calidad se establece como estratégica para la competitividad	Productos de calidad y competitivos

CALIDAD TOTAL COMO CONCEPTO ORGANIZACIONAL	<u>ETAPA 3</u>	Concepto de calidad
Calidad total	En 1980 la calidad total se asume como un cambio de actitud en todas las actividades y niveles de la organización	Satisfacción del cliente/usuario

Cuadro 4. Etapas en la evolución del concepto de calidad.

La visión de la calidad total tiene su fundamento en el marco de la globalización, parte del principio básico de que la competencia en los mercados locales e internacionales desarrolla las exigencias del consumidor, por eso es que el punto focal de atención es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, por ello el concepto de calidad se fundamenta entre cliente y productos/servicios competitivos.

Definición de calidad:

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Diccionario de la lengua española, 2002).

“La calidad en general puede definirse como la característica intrínseca de un producto o de un servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidor” (Ramírez Cardona, 2002, p. 63).

satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de sus clientes” (Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación, 1998, p. 19).

En el Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2000, se define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con las necesidades o expectativas establecidas generalmente implícitas u obligatorias.

La perspectiva de calidad para fines del presente trabajo se refiere al comportamiento de los bibliotecarios y a sus actividades dentro de la biblioteca que aseguran que la prestación de los servicios se realice sistemática y metódicamente con base en normas y procedimientos explícitos previamente acordados con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios y cumpliendo con sus expectativas en torno a los servicios bibliotecarios.

3.2 Qué es un Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca

Dentro de la biblioteca, como en cualquier otro tipo de organización, el Sistema de Gestión de Calidad es la forma de trabajo orientado a identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios a través de un trabajo sistemático y planificado que por obligación debe ser medido y evaluado constantemente bajo la directriz de mejorar continuamente logrando obtener ventajas competitivas. En el Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2000, de define al Sistema de Gestión de Calidad como el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política, los objetivos y para lograr dichos objetivos en la dirección y control de una organización con respecto a la calidad.

En lo que se refiere más específicamente a los servicios que ofrecen las bibliotecas, “Los requisitos de un servicio necesitan estar claramente definidos

en términos de características que sean observables y sometidas a la evaluación del cliente. Por consiguiente, lo cualitativo debe transformarse en cuantitativo. Es necesario encontrar criterios simples de cuantificación adaptados a los objetivos específicos de la unidad de información que se gestiona. Una de las premisas básicas de la calidad es precisamente esta: su capacidad de medición, pues tan sólo mediante cifras podremos obtener acciones de mejora” (Pinto Molina, 1998, p. 174).

3.3 Principios del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

El Sistema de Gestión de Calidad se basa en ocho principios de la calidad para la mejora del desempeño:

1. ENFOQUE AL CLIENTE

En la biblioteca nuestros “clientes” más importantes son los usuarios (aunque debo advertir que dentro de un Sistema de Gestión de Calidad existen usuarios internos y externos). Debemos identificar sus necesidades y expectativas para que el trabajo de la biblioteca esté orientado no sólo a resolver esas necesidades, sino a superarlas logrando su satisfacción.

2. LIDERAZGO

La alta autoridad de la biblioteca debe ser el impulsor y líder de la organización bibliotecaria que impulse y mantenga un clima organizacional apropiado, logrando que bajo convicción todos los integrantes de la organización bibliotecaria logren los objetivos preestablecidos.

3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

La gente es la esencia de cualquier organización, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad requiere del compromiso del personal para el logro de los objetivos, para ello, debe haber un trabajo muy importante de sensibilización hacia la calidad.

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Este enfoque de trabajo identifica las interrelaciones que se presentan en un proceso visualizando su ciclo y estableciendo un principio y un fin (que sería el principio de otro proceso). En la gestión de recursos bajo este enfoque se alcanzan mejores resultados.

5. ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN

Este enfoque identifica los procesos que intervienen en la práctica de un servicio, relacionándolos como un sistema, logrando la obtención de objetivos de forma eficaz y eficiente.

6. MEJORA CONTINUA

Se requiere de una evaluación permanente en la biblioteca para poder identificar los cambios que exigen nuestros propios usuarios en torno a sus necesidades sobre calidad y tomar decisiones orientadas en ese sentido.

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

Tomar decisiones en la gestión de calidad no puede realizarse con base en ocurrencias, las decisiones se deben tomar haciendo un análisis de información (obtenida metódica y sistemáticamente) que refleje fielmente lo que queremos saber de la biblioteca.

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENÉFICAS CON LOS PROVEDORES

La interdependencia entre la biblioteca y sus proveedores requiere de una relación mutuamente benéfica, pero los dividendos positivos no son solamente para estas dos figuras, otra figura favorecida con esta relación de interdependencia es nuestro usuario.

3.4 Gestión de Calidad en la Universidad Nacional Autónoma de México

En la búsqueda de renovar su organización inserta en la tendencia global hacia la calidad, la Universidad Nacional Autónoma de México se propuso implementar el proyecto de "Certificación Administrativa", con la finalidad de certificar un Sistema de Gestión de Calidad, el cual culminó con la certificación

de los procesos administrativos en materia de presupuesto, personal, bienes y suministros y servicios generales en 132 Secretarías y Unidades Administrativas de dependencias y entidades universitarias de conformidad con lo establecido en su Plan de Desarrollo Institucional 2004 – 2007. El proyecto fue elaborado por la Secretaría Administrativa a través de la Dirección General de Servicios Administrativos y aprobado en Agosto de 2004 por el Rector Dr. Juan Ramón de la Fuente. Como resultado del citado proyecto, la Universidad Nacional Autónoma de México recibió la certificación internacional de calidad ISO 9001:2000 que otorgó el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación con fecha 2005 / 12 / 12, con una vigencia de 3 años.

Por su parte, algunas Dependencias universitarias han desarrollado proyectos de certificación; ejemplo de ello es la División de Estudios de Posgrado e Investigación de la Facultad de Odontología que en Junio de 2006 recibió un certificado de calidad por sus laboratorios de Bioquímica, Genética Molecular y Materiales Dentales de conformidad con la norma ISO 9001:2000 (Sistemas de Gestión de Calidad –Requisitos) por parte del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Como parte de la política institucional de calidad, la Universidad tiene a bien apoyar los esfuerzos particulares de sus dependencias en la búsqueda de calidad, por ello, la Coordinación de Gestión de Sistemas de Calidad adscrita a la Coordinación de Investigación Científica, tiene a su cargo “Llevar a cabo las visitas de seguimiento semestral requeridas por el IMNC para mantener vigente la certificación ISO 9001: 2000 hasta 2007 en los 33 laboratorios e instancias de servicios de las 8 entidades académicas de la UNAM que la obtuvieron de 2004 a 2005, con especial énfasis en la evaluación de la realización de los procesos certificados” (Coordinación de Gestión de Sistemas de Calidad, 2007).

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza campus I,... “cuenta con la PRIMERA BIBLIOTECA CERTIFICADA DE LA UNAM. En el país existen 7 bibliotecas reconocidas bajo la norma ISO 9001:2000 y entre ellas la del campus I de nuestra Facultad, primera en la UNAM, y en el Distrito Federal en contar con un título de calidad de este tipo. El alcance de la certificación fue: Servicios al público y procesos técnicos de la Biblioteca del campus I de la FESZ” (Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 2007). Para ello, inició su certificación a partir de un programa de calidad emanado de la Rectoría de la

Universidad a través de la Coordinación de Investigación Científica, y contó con la asesoría de la empresa Quality Group Systems.

3.5 Gestión de Calidad en las bibliotecas desde la perspectiva de las normas ISO

En el contexto de la educación de calidad, las bibliotecas universitarias "...como generadores de actividad intelectual que reúnen, organizan, diseminan y administran un universo de información, previamente seleccionado y adquirido para satisfacer las necesidades de información científica de un determinado colectivo, participan activamente en la transformación evolutiva de la sociedad. También deben transformarse organizativamente, evaluando sus actividades, diagnosticando deficiencias y estableciendo Programas de Calidad que permitan modificaciones en la estructura administrativa, cambio de imagen, desarrollo de nuevos servicios y, sobre todo, el compromiso del factor humano para satisfacer las necesidades de sus clientes/usuarios..." (Pinto Molina, 1998, p.180). Es importante recordar que la familia de las normas ISO 9000, son de carácter general, por lo que su aplicación es viable en cualquier tipo de organización cuyo objetivo sea la satisfacción del cliente, o en nuestro caso de los usuarios, ya que la norma (ISO 9001: 2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente.

En la gestión de calidad es necesario que existan políticas, planes, metas y objetivos claramente establecidos de forma escrita, ya que de lo contrario la gestión estaría sujeta a la actuación personalista en la que los bibliotecarios actúan sólo por experiencia o intuición llevando a que la gestión de la biblioteca se paralice o dependa totalmente de ciertas personas.

Algunas acciones que orientan la gestión de la biblioteca hacia la calidad son:

Planeación con una visión a largo plazo

Normalizar y documentar todos los procesos de trabajo.

Delegar decisiones pertinentes al personal.

Orientar la gestión hacia el usuario.

Establecer los canales de comunicación necesarios para que todo el personal de la biblioteca esté involucrado en la gestión de calidad.

Que exista liderazgo en la dirección de la biblioteca.

Evaluar sistemáticamente los resultados de la planeación.

Particularmente la evaluación de la biblioteca resulta importante, ya que de ser positiva, demostraría el valor que tiene en términos de su repercusión sobre la docencia, la investigación y su trascendencia en la cultura, además de justificar su propia existencia y la necesidad que existe de ella misma. Más concretamente, podemos establecer que, "Realizar la autoevaluación hace posible que la biblioteca examine sus procesos y haga los ajustes necesarios para cumplir a cabalidad con su misión de ser la difusora del conocimiento socialmente válido y el eje fundamental en la formación de un profesional capaz de responder a las necesidades científicas, culturales y productivas del país. Además, ofrece la oportunidad de constatar la calidad de sus ejecuciones, de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de potenciar sus recursos, planificar acciones y estrategias concretas para el desarrollo de servicios de información más eficaces y eficientes" (Arriola Navarrete, 2006, p.38).

3.5.1 Etapas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca.

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000 se basa en cuatro actividades representadas con el Círculo de Deming (Figura 3), o en las cuatro fases del proceso de la administración:

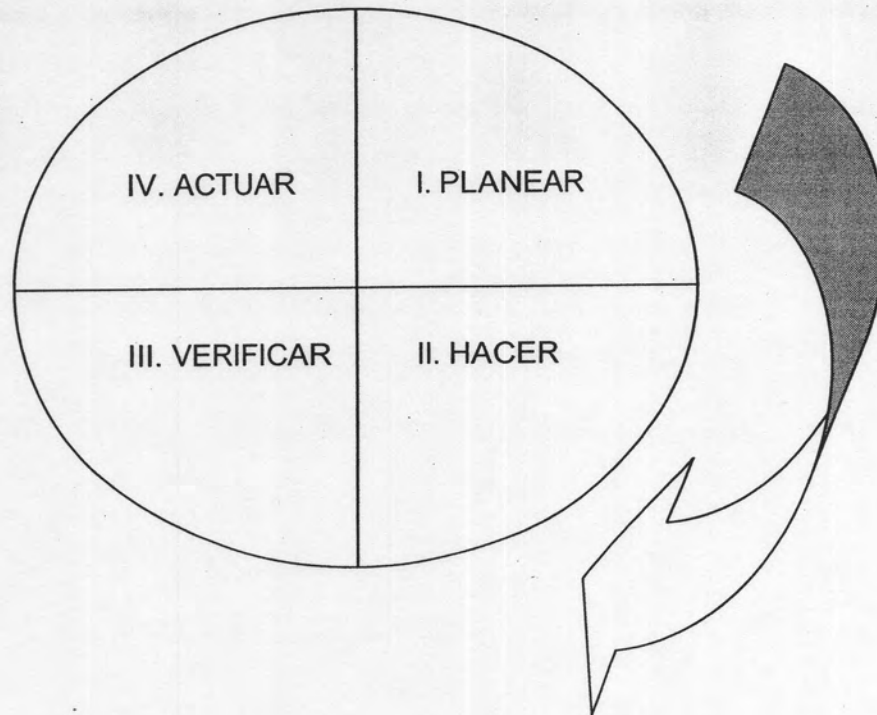


Figura 3. Círculo de Deming

- I. Todas las actividades deben estar sujetas a planeación. Aquí se contesta a la pregunta de ¿Qué queremos hacer?, determinando políticas, procedimientos, metas, etc.
- II. Después se debe hacer lo planeado, para ello se debe capacitar al personal para que actúe conforme a lo planeado de forma confiable.
- III. Posteriormente se confirma que en realidad se esté haciendo bien lo que se planeó, o se identifican los errores, la evaluación es la herramienta fundamental.
- IV. Se corrigen los errores y se evita que vuelvan a presentarse tomando decisiones con base en lo evaluado, es decir, con base en los hechos (datos objetivos) identificados durante la evaluación.

calidad, de acuerdo con los previamente establecidos por la propia institución a la que pertenece.

3. Identificar los procesos que intervienen en la ejecución de los servicios y las responsabilidades propias para cumplir con los objetivos de calidad previamente establecidos
4. Determinar y proporcionar todos los recursos tanto financieros, de tiempo, materiales y tecnológicos, como de factor humano necesarios.
5. Establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
6. Aplicar estos métodos de medición para cuantificar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
7. Determinar los medios para prevenir inconformidades y eliminar sus causas.
8. Establecer y aplicar un método para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Estas ocho fases se observan en el ciclo que un Sistema de Gestión de Calidad (Figura 4) realiza, que bajo la directriz de mejora continua, permanentemente se orienta a satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.



Figura 4. Ciclo del Sistema de Gestión de Calidad

3.5.2 El Manual de procedimientos en la clasificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

La norma ISO 9001: 2000 marca seis procedimientos obligatorios de forma documentada:

1. Procedimiento de control de documentos
2. Procedimiento de control de registros
3. Procedimiento para producto no conforme
4. Procedimiento de acciones correctivas
5. Procedimiento de acciones preventivas y
6. Procedimiento de auditorias.

En el mismo libro de Daniel Moreno (2005, p. 19) citado anteriormente, el autor clasifica los documentos de la siguiente forma:



Figura 5. Clasificación de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad

Y hace la siguiente tipología de documentos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad (basándose en la norma ISO 9000: 2000 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario):

1. Documentos que proporcionan información coherente como el Manual de calidad.
2. Documentos que describen como se aplica el Sistema de Gestión de Calidad a un servicio o proceso, tales documentos se denominan Planes de calidad.
3. Documentos que establecen requisitos; se denominan especificaciones y pueden ser instrucciones de trabajo, políticas, manuales, reglamentos, etc.
4. Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias: se denominan guías.
5. Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades, pueden incluir procedimientos documentados y planos.
6. Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, que son conocidos como registros.

El manual de procedimientos para servicios al público se inserta en el aspecto cinco, documentos que proporcionan información sobre como efectuar actividades.

García-Morales (1995, p.13) identifica las ventajas que la documentación aporta en la Gestión de Calidad:

- Actuar con unas líneas directrices claras y fácilmente consultables por cualquiera de las personas que participan en la actividad.
- Tener unas herramientas a las que acudir en caso de dudas sobre la ejecución de determinadas tareas.
- Eliminar el concepto de imprescindibilidad de las personas, basado en la posesión de conocimientos sobre determinados procesos que se ocultan cuidadosamente al resto de la organización.
- Difundir el conocimiento sobre la actividad global y los objetivos del servicio.
- Trabajar con planteamientos de largo plazo, menos sujetos a los cambios de directivos en la organización.
- Tener unos elementos sobre los que efectuar los análisis de los procesos de trabajo cuando los sistemas de control y medición indican que se están produciendo alteraciones en la calidad del servicio prestado.

3.6 ISO (Organización Internacional para la Normalización)

La ISO (Organización Internacional para la Normalización) es una organización no gubernamental con sede en Ginebra (Suiza), fundada en 1947 que agrupa voluntariamente a las organizaciones de normalización más importantes de cada país que actualmente son 130, en el caso de México tenemos el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. Tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926

– 1939). En Octubre de 1946 representantes de veinticinco países acordaron el nombre de International Organization for Standardization. Su finalidad principal es promover el desarrollo de la normalización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

La ISO publica acuerdos internacionales bajo el nombre de "normas" mundialmente reconocidas, "Para llevar a cabo toda esta diversa y compleja actividad normalizadora, la ISO dispone de más de 200 comités técnicos (CT) especializados cada uno en un tema o área específica. Cada CT tiene subcomités (SC) que, a su vez, se dividen en grupos de trabajo (WG) en los que están representados todos los países miembros. El Comité Técnico ISO 176 (ISO / TC176), fue formado en 1979 precisamente para armonizar el incremento de la actividad internacional en materia de gestión de la calidad y aseguramiento de estándares de calidad. El resultado de su trabajo es la serie de normas publicadas con la codificación ISO 9000, unas de las más conocidas internacionalmente, que describen la manera de construir el SGC y la Mejora Continua de una organización" (Cidad Maestro, 2004, p.p. 660 – 661).

3.6.1 IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación)

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación es un organismo nacional privado de certificación avalado por el Gobierno de México a través de la Secretaría de Economía, específicamente a través de su Dirección General de Normas en los términos que establece la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Su consejo directivo está conformado por miembros como la UNAM y la CONCAMIN entre otros. Como asociación civil multisectorial, favorece la productividad y competitividad de las organizaciones mexicanas participando en el desarrollo de normas internacionales como por ejemplo la familia de las normas ISO 9000.

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación nace el 10 de Agosto de 1993, atrás de su nacimiento están la Confederación de Cámaras de Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN), la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio (CONCANACO), y el Consejo Nacional Agropecuario (CNA), cuando estos sectores decidieron crear un órgano capaz de fortalecer el sistema de normalización, metrología y evaluación de la

conformidad en nuestro país. El IMNC ha creado más de 22 normas de sistemas de gestión de calidad y tiene facultades para elaborar, revisar, corregir, publicar y cancelar normas mexicanas identificadas con las siglas (NMX).

De esta forma, el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación vigoriza la competitividad y el desarrollo productivo multisectorial del país dentro del entorno global de calidad.

Referencias bibliográficas del capítulo 3

Arriola Navarrete, Oscar (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios.

Barba Álvarez, Antonio (2004). Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos. En Los estudios organizacionales en México: cambio, poder, conocimiento e identidad. México: Universidad Autónoma Metropolitana.

Cidad Maestro, Emilio (2004). La gestión de la calidad en las organizaciones de educación superior. Aportación del enfoque de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En Revista Complutense de Educación Vol. 15, No. 2.

Coordinación de Gestión de Sistemas de Calidad (2007). Actividades a desarrollar [en línea]. Consultado el: 08 de Mayo de 2007. Disponible en: <http://www.sid.unam.mx/ccsc.html>

Diccionario de la lengua española (2001). España: Real Academia Española, Espasa.

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (2007). Bienvenidos [en línea]. Consultado el 08 de Mayo de 2007. Disponible en: http://www.zaragoza.unam.mx/certificacion_iso

García-Morales Huidobro, Elisa (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. En Revista Española de Documentación Científica Vol. 18, No. 1.

Moreno Jiménez, Daniel (2005). Interpretación de la norma ISO 9001: 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, Universidad del Valle de México, Library Outsourcing Service.

Münch Galindo, Lourdes (1990). Fundamentos de administración. México: Trillas.

Pinto Molina, María (1998). Gestión de calidad en documentación. En Anales de Documentación No.1.

Ramírez Cardona, Carlos (2002). Fundamentos de administración. Bogota: Ecoe.

Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2000 México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2000.



BIBLIOTECA
"DR. IGNACIO AGUILAR ÁLVAREZ"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIOS AL
PÚBLICO

Elaboró Fernando Xochiteotzin Peña <u>Jefe de biblioteca</u>	Aprobó <u>Coordinador de biblioteca</u>	Autorizó <u>Director de Facultad</u>
-----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------

Introducción.....

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Préstamo a domicilio

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Descripción de actividades.....

Diagrama de flujo.....

Anexos.....

Refrendo de préstamo a domicilio

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Descripción de actividades.....

Diagrama de flujo.....

Anexos.....

Devolución de libro en préstamo a domicilio

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Descripción de actividades.....

Diagrama de flujo.....

Anexos.....

Préstamo interbibliotecario solicitado por la biblioteca

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Descripción de actividades.....

Diagrama de flujo.....

Anexos.....

Préstamo interbibliotecario solicitado a la biblioteca

Propósito.....

Alcance.....

Objetivos.....

Descripción de actividades.....
Diagrama de flujo.....

Registro de usuarios

Propósito.....
Alcance.....
Objetivos.....
Descripción de actividades.....
Diagrama de flujo.....
Anexos.....

Renovación de registro de usuario

Propósito.....
Alcance.....
Objetivos.....
Descripción de actividades.....
Diagrama de flujo.....
Anexos.....



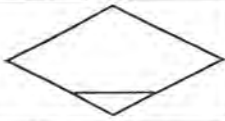


Introducción

La documentación de procedimientos es una actividad inherente en las organizaciones orientadas hacia la gestión de calidad. El presente Manual de procedimientos tiene como propósito documentar siete procedimientos del área de servicios al público, con los objetivos de precisar su ejecución correcta e implementar su uniformidad. Para la elaboración del presente manual se adoptaron algunos elementos propios de las normas ISO a través de los siguientes dos documentos:


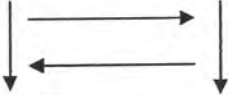
Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2000. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2000.

Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad ISO/TR 10013:2001. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2003.

La presente versión no cuenta con la “clave de documento” correspondiente al apartado “descripción de actividades” de cada uno de los procedimientos, ya que se espera que ésta sea asignada formalmente cuando el manual sea implementado, en su lugar, se presenta el nombre del documento. La simbología utilizada para la elaboración de los diagramas de flujo que a continuación se presenta, corresponde a la del American National Standard Institute (ANSI):

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Representa el inicio o término de un procedimiento
	Actividad	Representa la realización de una tarea.
	Decisión	Representa una toma de decisión.
	Conector	Representa el envío de una actividad a otra separada físicamente en el diagrama de flujo indicando la tarea con la que se debe continuar en el procedimiento.
	Archivo Temporal	Indica la acción de archivar un documento, producto o insumo temporalmente.



Símbolo	Nombre	Descripción
	Documento	Representa cualquier escrito (formato o documento) que se recibe, envía o elabora.
	Líneas de Dirección	Conecta los símbolos indicando la secuencia del procedimiento.

Propósito

Documentar los procedimientos.

Alcance

Aplicable a todos los procedimientos contenidos en el presente manual ofrecidos por la biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez.

Objetivos

Precisar la ejecución correcta de los procedimientos y establecer su uniformidad.



**PROCEDIMIENTO
PRÉSTAMO DE LIBROS A DOMICILIO**



PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO DE LIBROS A DOMICILIO

Propósito


Facilitar a los usuarios registrados de la biblioteca los libros disponibles para préstamo que requieran para su consulta en el exterior de la biblioteca.

Alcance


Aplicable a todos los usuarios con credencial de biblioteca.

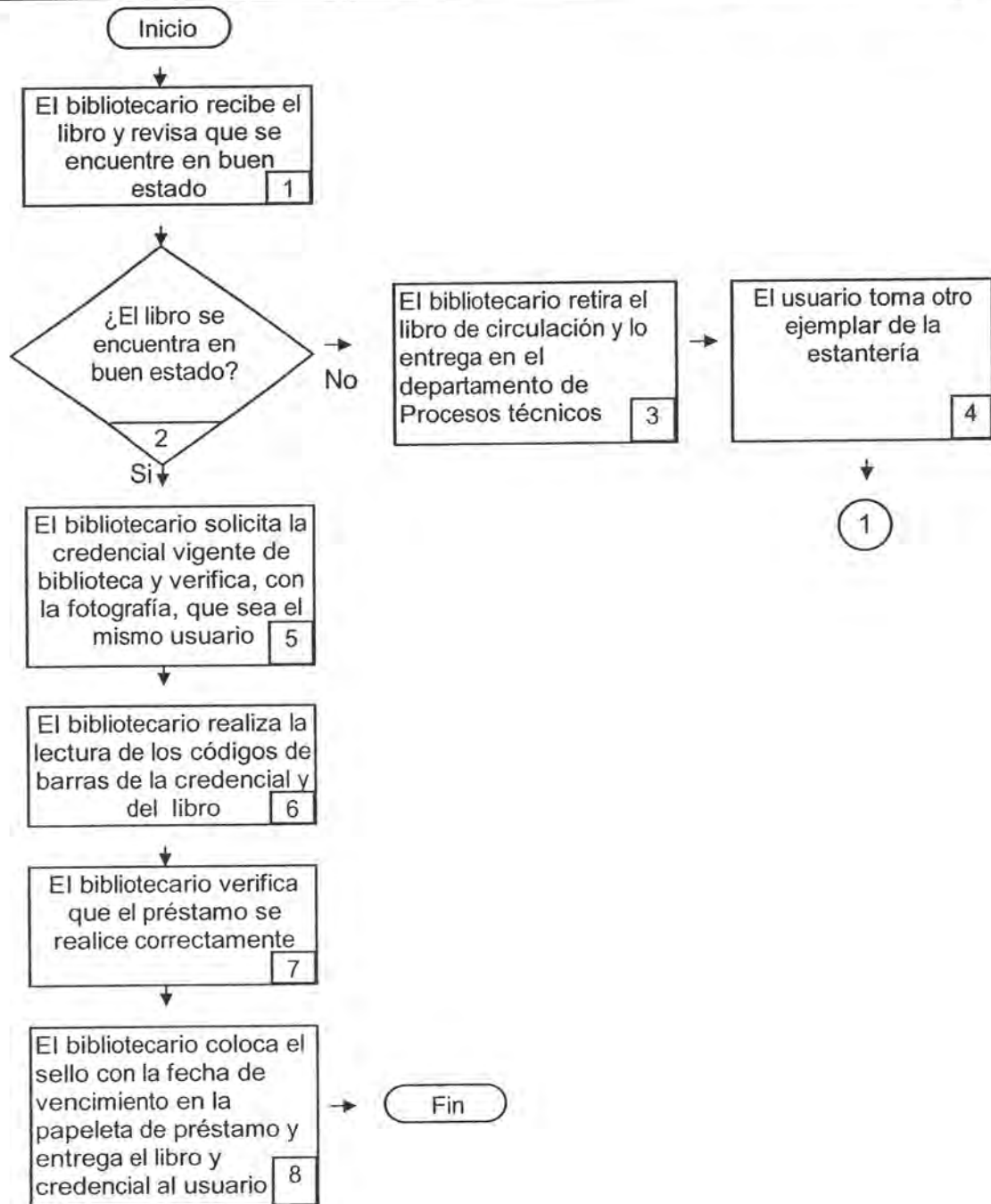
Objetivos


Ofrecer a los usuarios la consulta de libros al exterior de la biblioteca como apoyo a sus necesidades académicas.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

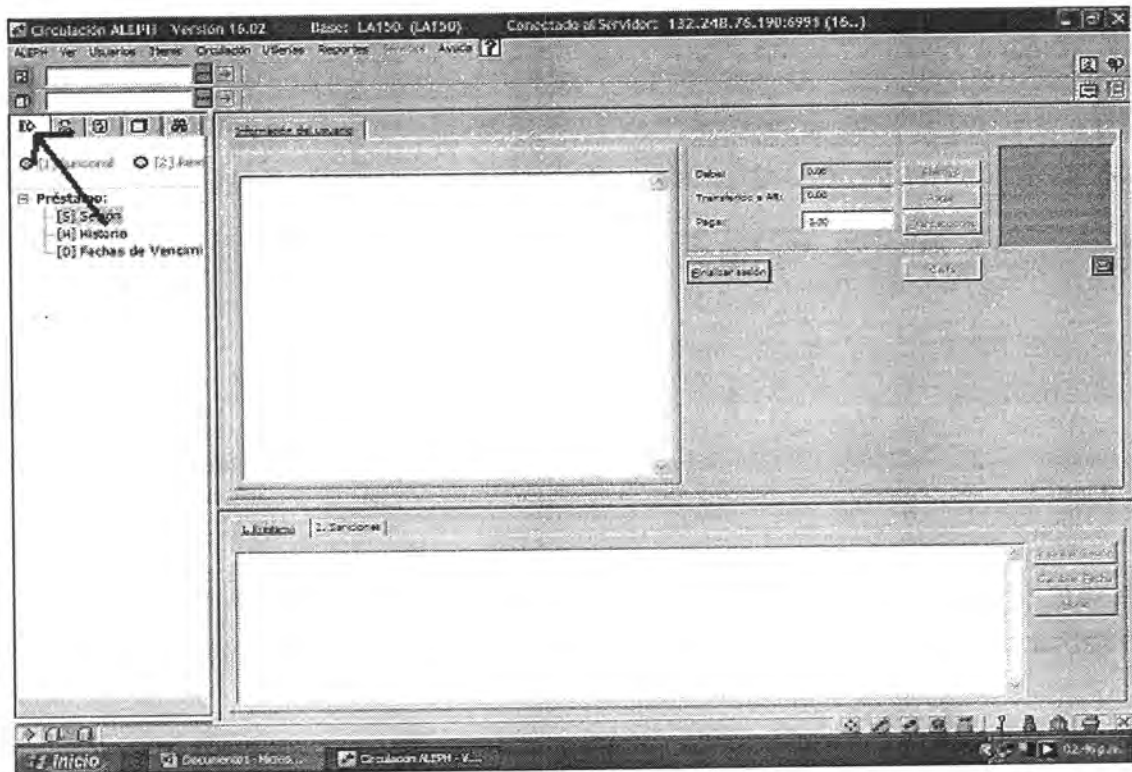
Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Bibliotecario	Recibe el libro y verifica que se encuentre en buen estado, es decir, que no esté mojado, roto, con hojas sueltas, etc.	
2	Bibliotecario	En caso de que el libro se encuentre en buen estado ir al paso 5. En caso contrario ir al paso 3.	
3	Bibliotecario	Retira el libro de circulación y lo entrega en el departamento de Procesos técnicos.	
4	Usuario	Toma otro ejemplar de estantería. Ir al paso 1.	
5	Bibliotecario	Solicita la credencial vigente de biblioteca y verifica, con la fotografía, que sea el mismo usuario.	
6	Bibliotecario	El bibliotecario realiza la lectura de los códigos de barras de la credencial y del libro.	
7	Bibliotecario	Verifica que el préstamo se realice correctamente.	
8	Bibliotecario	El bibliotecario coloca el sello con la fecha de vencimiento en la papeleta de préstamo y entrega el libro y credencial al usuario.	


	DIAGRAMA DE FLUJO		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de



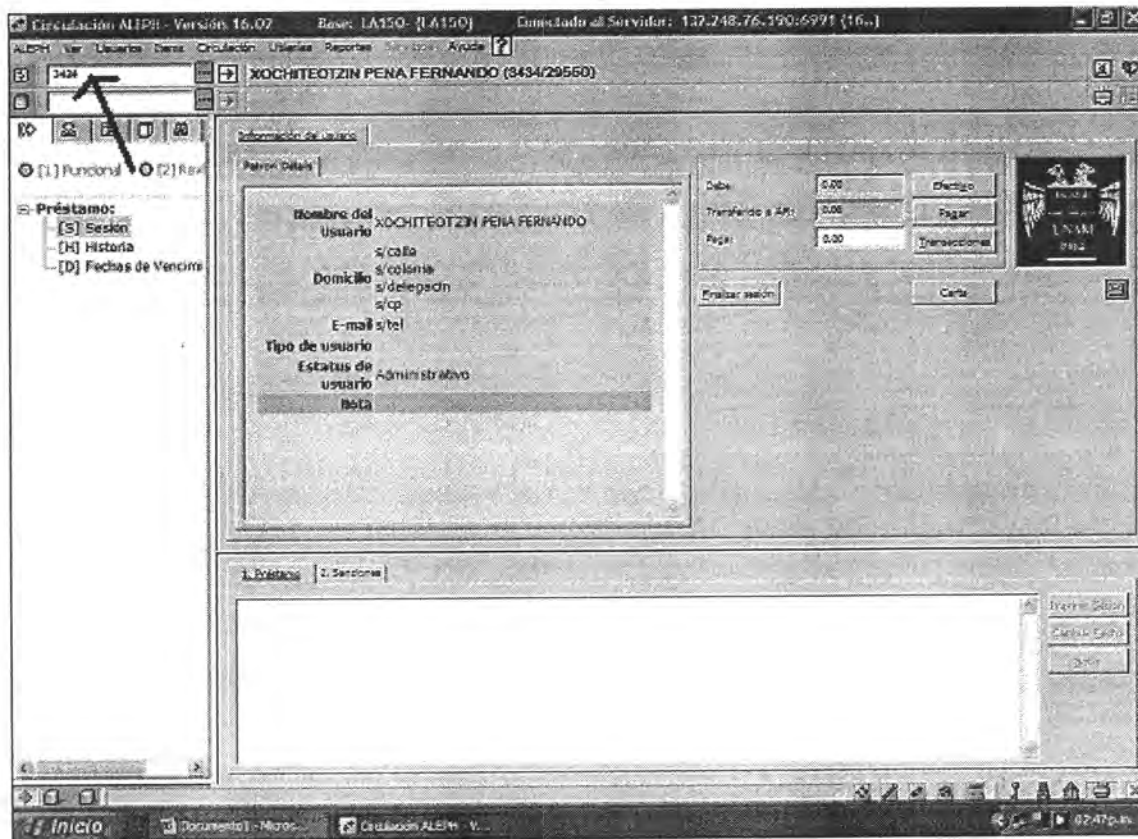
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de


Entrar al módulo de préstamo utilizando el ratón, o usando la (función rápida) tecla F5.



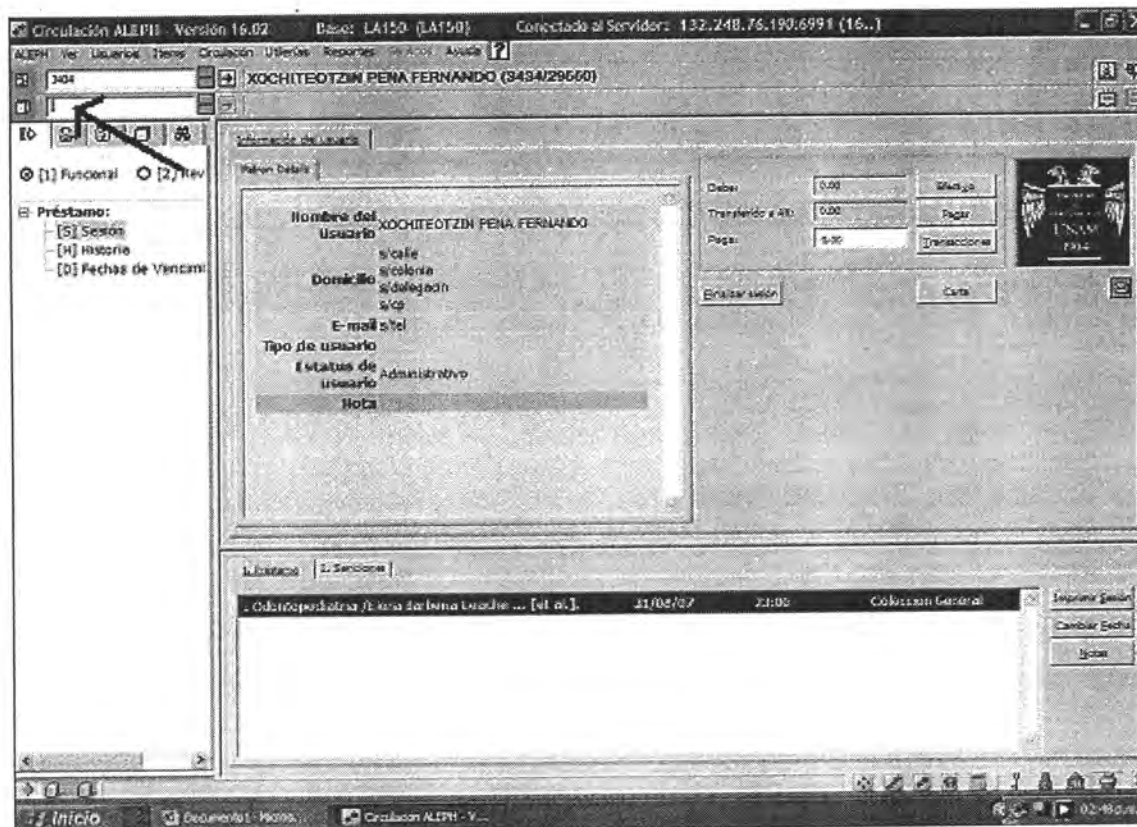
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de


Insertar el registro de usuario, es importante recordar que se debe utilizar el lector de código de barras.



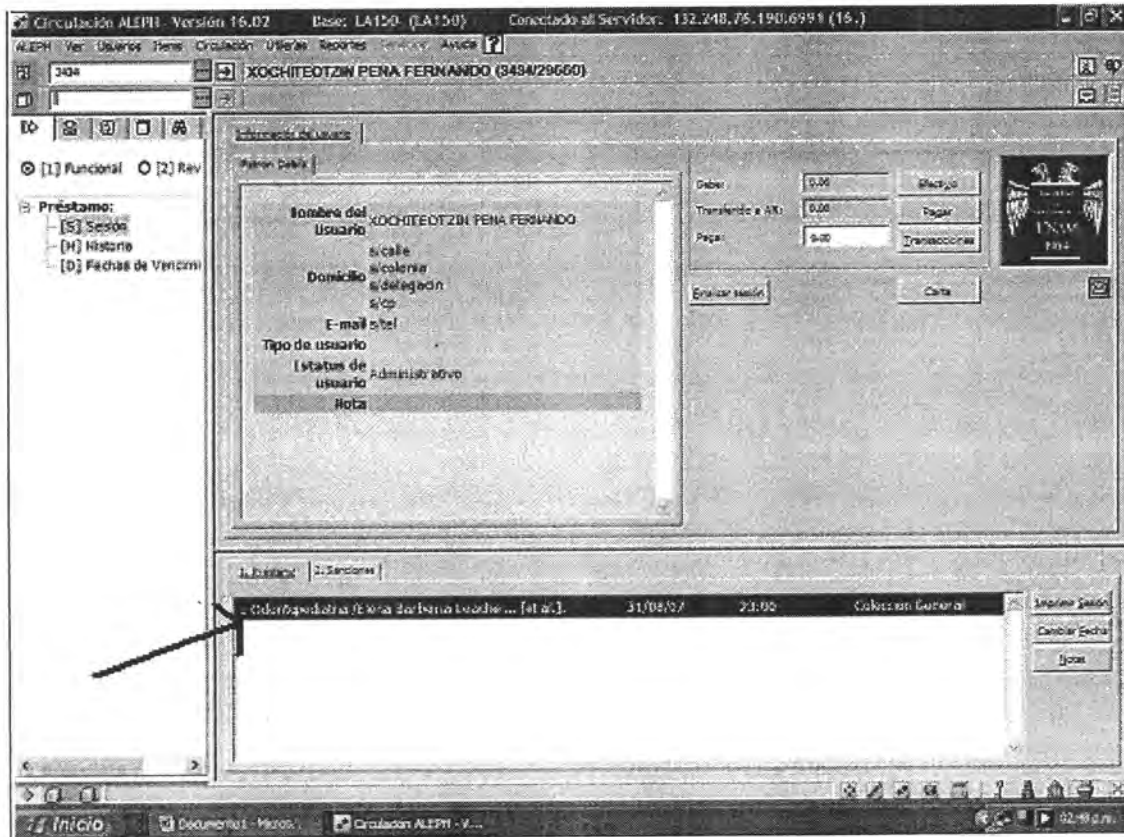
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Insertar el número de adquisición.



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Verificar que el préstamo se efectúe correctamente.





**PROCEDIMIENTO
REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO**



PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO

Propósito


Ampliar el tiempo de uso de los libro en préstamo a domicilio.

Alcance


Aplicable a todos los ejemplares disponibles para préstamo a domicilio.

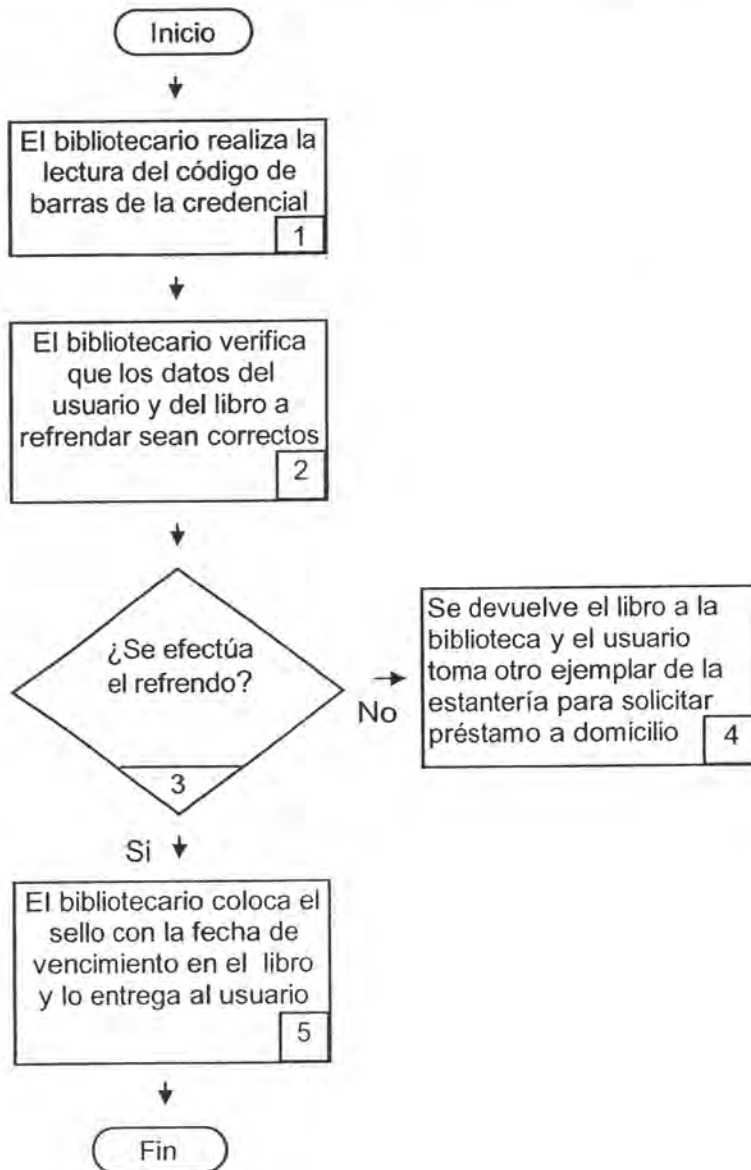
Objetivos


Renovar el préstamo a domicilio de acuerdo a los tiempos establecidos para dicho servicio.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

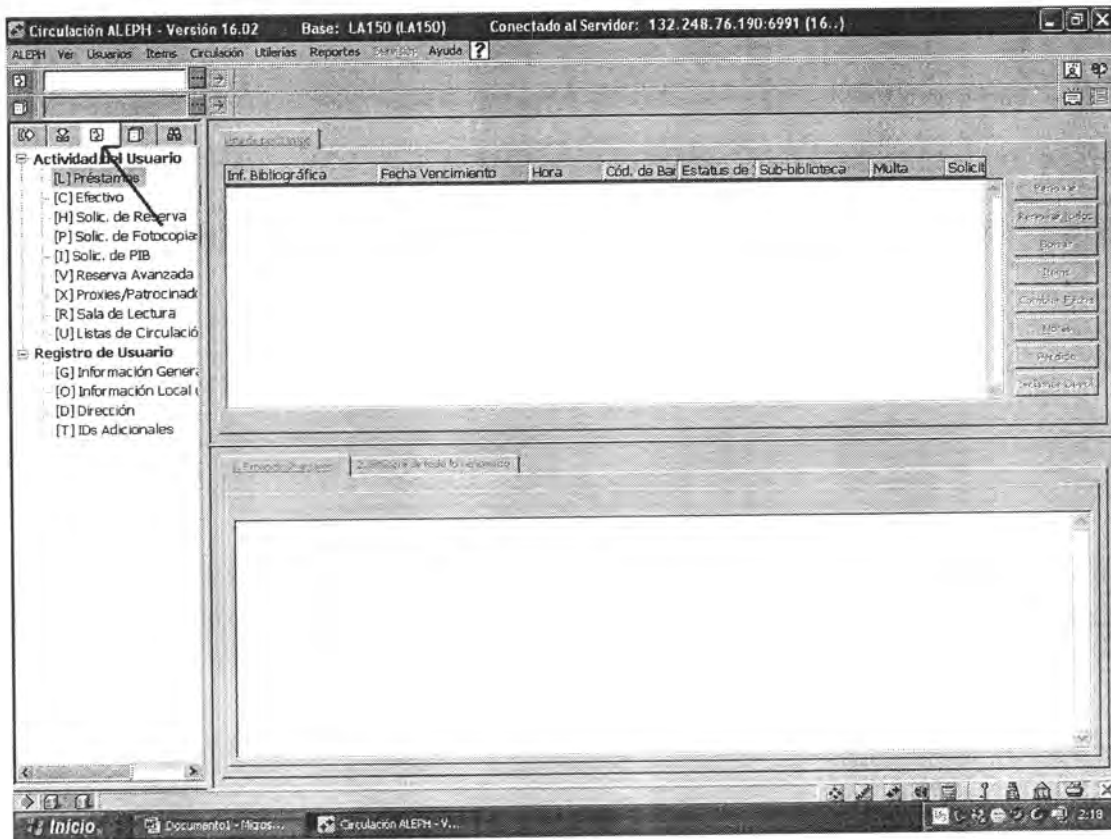
Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Bibliotecario	Realiza la lectura del código de barras de la credencial.	
2	Bibliotecario	Verifica que los datos del usuario y del libro a refrendar sean correctos.	
3	Bibliotecario	En caso de que el refrendo se efectúe, ir al paso 6. En caso contrario ir al paso 4.	
4	Bibliotecario	Devuelve el libro a la biblioteca.	
5	Usuario	Toma otro ejemplar de la estantería y solicita préstamo a domicilio.	
6	Bibliotecario	Coloca el sello con la fecha de vencimiento en el libro y lo entrega al usuario.	


	DIAGRAMA DE FLUJO	
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	
	No. de Control:	
	Revisión:	Anexo:
	Página:	de



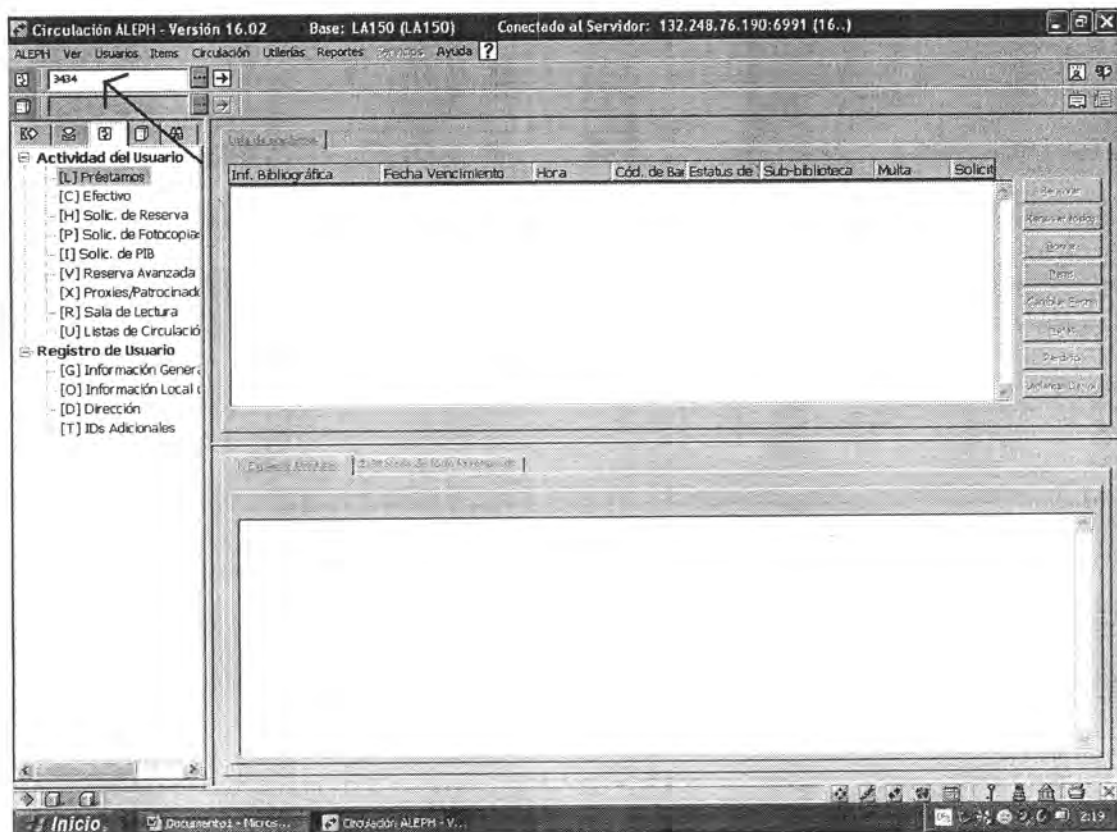
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de


Entrar al módulo de usuario usando el ratón, o usando la (función rápida) tecla F 7.



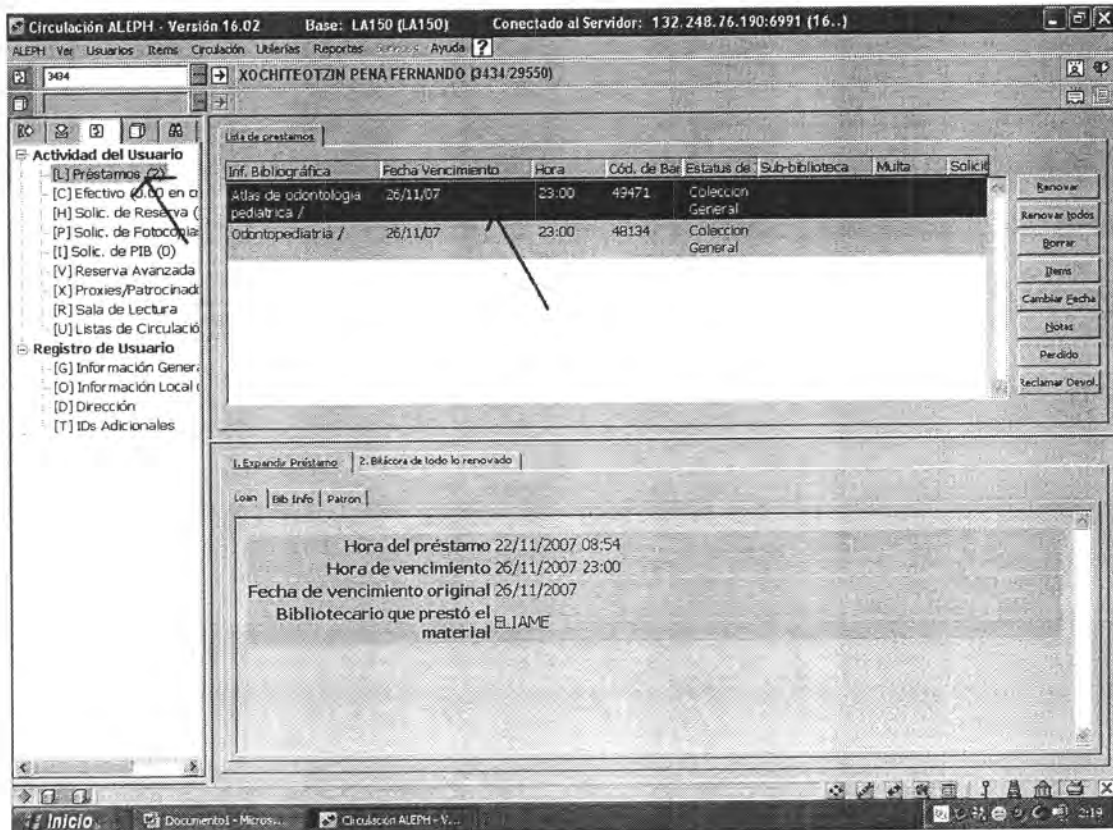
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Insertar el registro de usuario, es importante recordar que se debe utilizar el lector de código de barras.



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Ir a la opción de préstamos y seleccionar el libro a refrendar.




The screenshot shows the ALEPH software interface. At the top, it displays 'Circulación ALEPH - Versión 16.02', 'Base: LA150 (LA150)', and 'Conectado al Servidor: 132.248.76.190:6991 (16..)'. The user is logged in as 'XOCHITEOTZIN PEÑA FERNANDO (434.29550)'. The main window shows a 'Lista de préstamos' (List of loans) table with the following data:

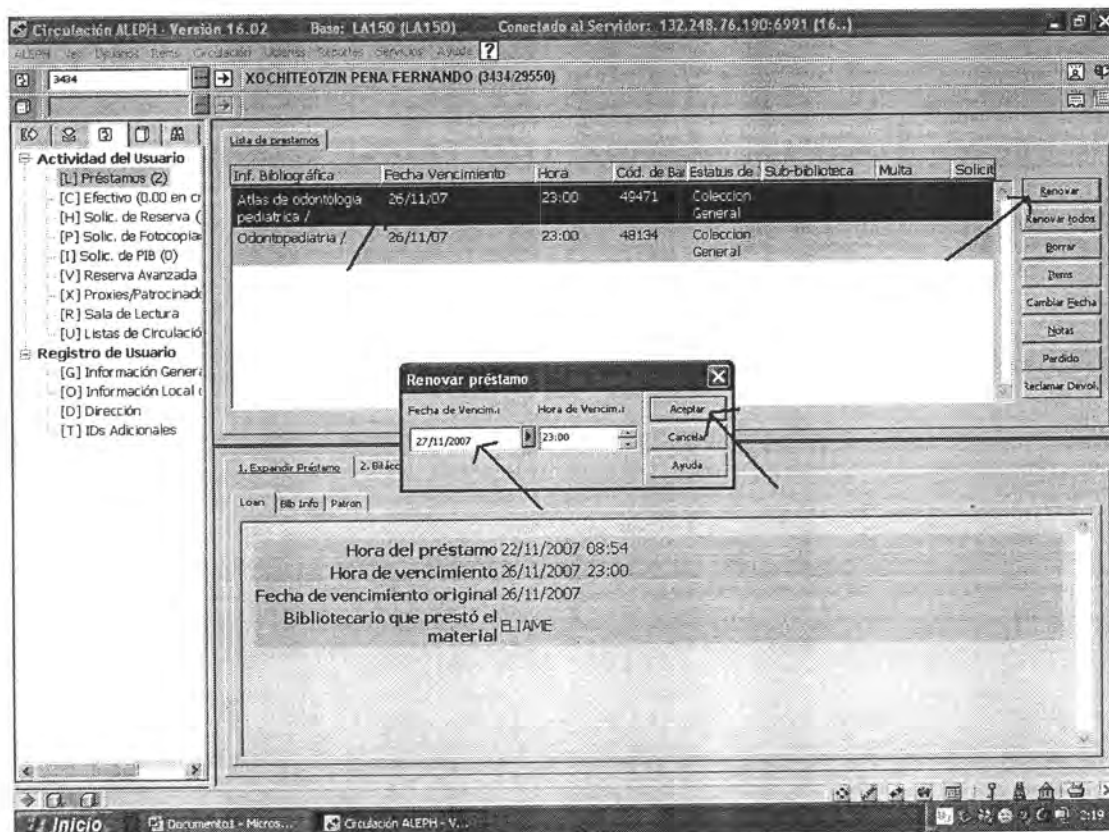
Inf. Bibliográfica	Fecha Vencimiento	Hora	Cód. de Bar	Estatus de	Sub-biblioteca	Multa	Solicit
Atlas de odontología pediátrica /	26/11/07	23:00	49471	Colección General			
Odontopediatría /	26/11/07	23:00	48134	Colección General			

Below the table, there is a detailed view of a loan with the following information:

- Expandir Préstamo | 2. Biblioteca de todo lo renovado
- Loan | Bib Info | Patron
- Hora del préstamo 22/11/2007 08:54
- Hora de vencimiento 26/11/2007 23:00
- Fecha de vencimiento original 26/11/2007
- Bibliotecario que prestó el material ELIAME

	ANEXO	No. de Control:		
	PROCEDIMIENTO REFRENDO DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

Ir a la opción de renovar.
Una vez que aparece el recuadro, insertar la fecha de devolución y aceptar.
Verificar que la fecha de vencimiento sea la correcta.



The screenshot shows the ALEPH library system interface. At the top, it displays 'Circulación ALEPH - Versión 16.02' and 'Base: LA150 (LA150)'. The user is logged in as 'XOCHITEOTZIN PENA FERNANDO (343429550)'. The main window shows a 'Lista de préstamos' table with the following data:

Inf. Bibliográfica	Fecha Vencimiento	Hora	Cód. de Bal	Estatus de	Sub-biblioteca	Multa	Solicit
Atlas de odontología pediátrica /	26/11/07	23:00	49471	Colección General			
Odontopediatría /	26/11/07	23:00	48134	Colección General			

A 'Renovar préstamo' dialog box is open, showing the following fields and options:

- Fecha de Vencim.: 27/11/2007
- Hora de Vencim.: 23:00
- Buttons: Aceptar, Cancelar, Ayuda

Below the dialog box, a summary of the loan is displayed:

1. Expandir Préstamo 2. Búsqueda

Loan | Bib Info | Patron

Hora del préstamo 22/11/2007 08:54
 Hora de vencimiento 26/11/2007 23:00
 Fecha de vencimiento original 26/11/2007
 Bibliotecario que prestó el material ELIAME



**PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO**



PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO

Propósito


La devolución de los libros facilitados por la biblioteca.

Alcance


Aplicable a todo libro propiedad de la biblioteca.

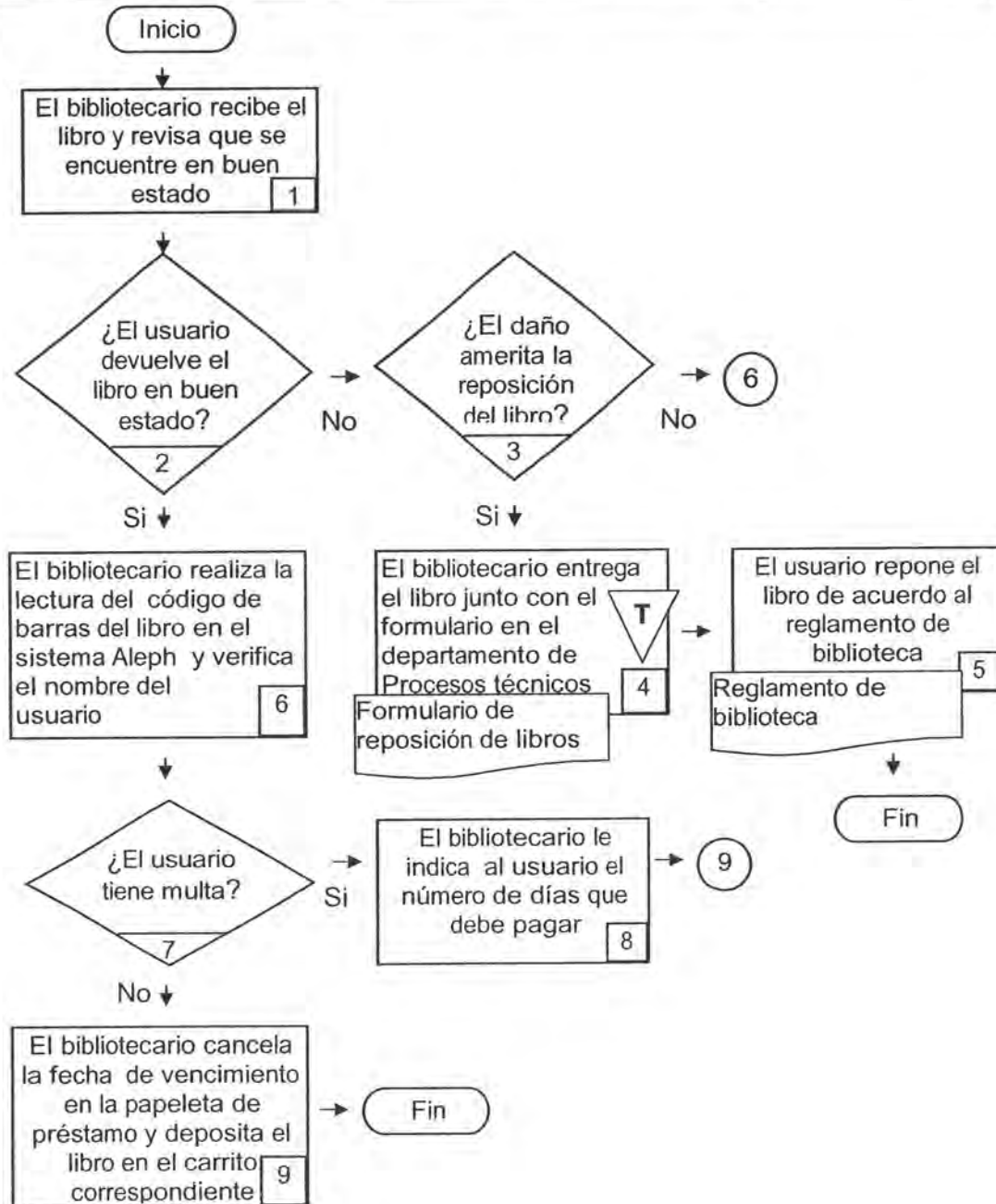
Objetivo


Recibir los libros que fueron prestados y reintegrarlos al acervo.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Bibliotecario	Recibe el libro y revisa sus condiciones físicas.	
2	Bibliotecario	Identifica en buenas condiciones al libro, ir al paso 6. Identifica en malas condiciones al libro, ir al paso 3.	
3	Bibliotecario	Determina si el usuario debe reponer el ejemplar, en ese caso, ir al paso 4 (en caso de que el usuario no deba reponer el ejemplar, ir al paso 6 y al final de procedimiento lo sacará de circulación y lo entregará en el departamento de Procesos técnicos).	
4	Bibliotecario	Llena el Formulario de reposición de libros y lo entrega junto con el libro en el departamento de Procesos técnicos.	Formulario de reposición de libros
5	Usuario	Repone el libro de acuerdo al Reglamento de biblioteca.	Reglamento de biblioteca
6	Bibliotecario	Realiza la lectura del código de barras del libro en el sistema Aleph y verifica el nombre del usuario	
7	Bibliotecario	En caso de que el usuario tenga multa, le indica el número de días a pagar	
8	Bibliotecario	Cancela la fecha de vencimiento en la papeleta de préstamo y deposita el libro en el carrito correspondiente.	

	DIAGRAMA DE FLUJO	No. de Control:		
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO		Revisión:	Anexo:
			Página:	de



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de



Facultad de Odontología

Biblioteca
Dr. Ignacio Aguilar Álvarez

Formulario de reposición de libros

Fecha:

Datos del usuario

Nombre:

Grado escolar:

Número de registro de biblioteca:

Datos del libro a reponer

Autor:

Título:


Clasificación:

Número de adquisición:

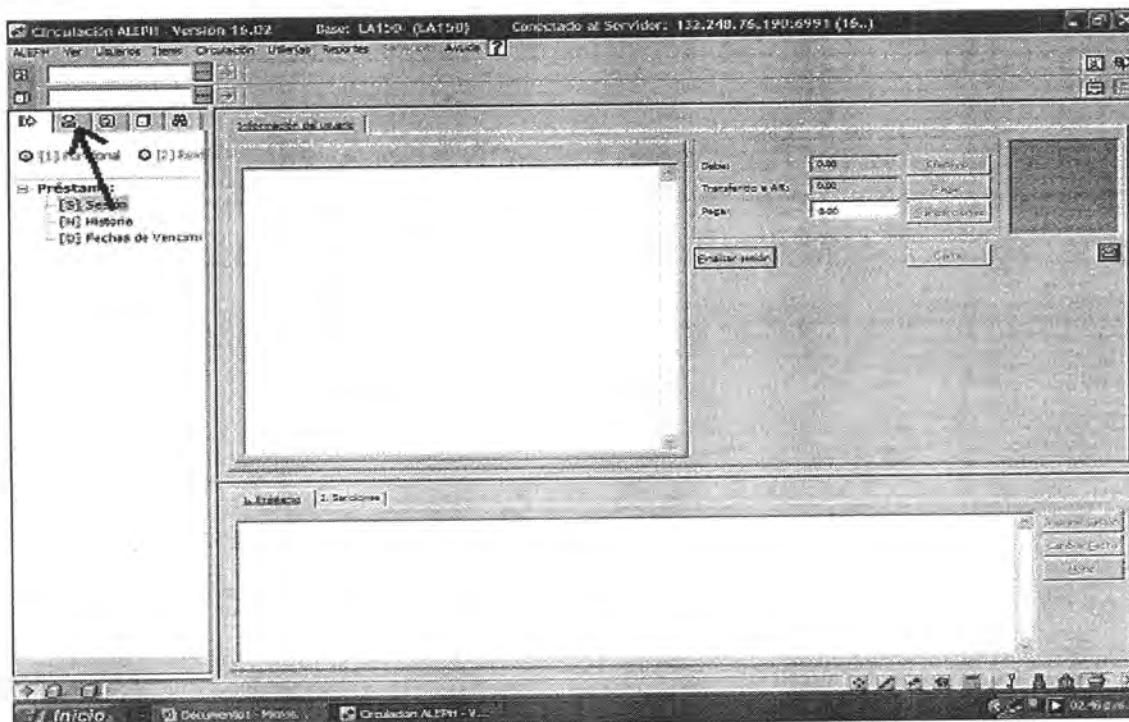
Año de edición:


ISSN:

Causa de la reposición:

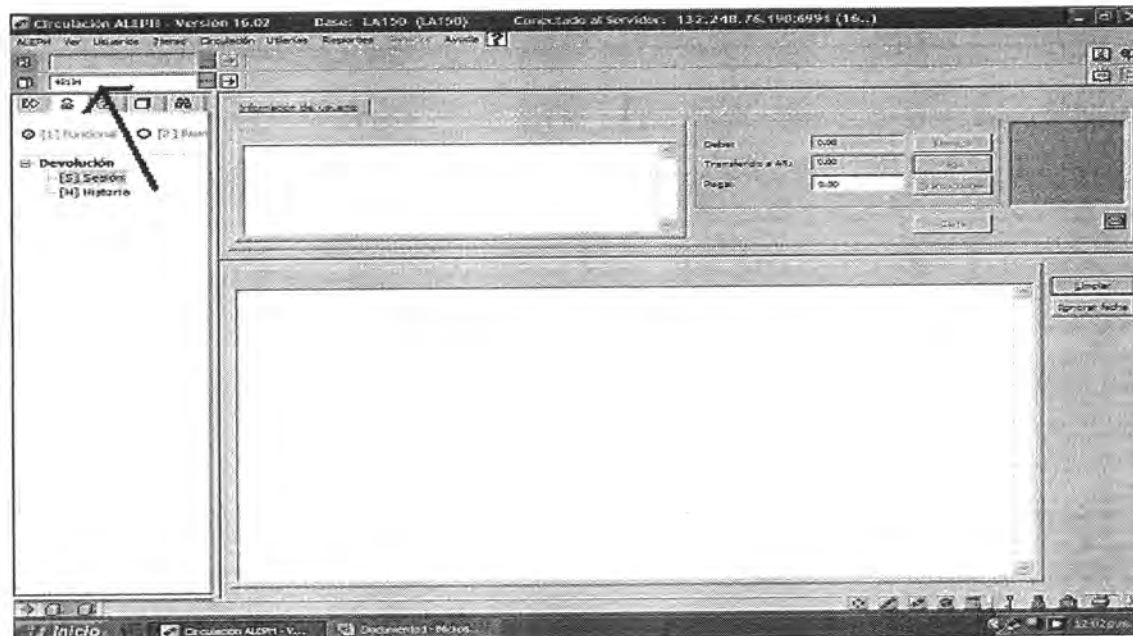
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Elegir la función “devolución” o usar la tecla F6.



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Insertar el número de adquisición usando el lector de código de barras o tecleando el número, en el primer caso, la devolución se efectuara automáticamente, en el segundo caso se tendrá que oprimir la tecla Enter. Es importante recordar que se debe usar el lector de código de barras.

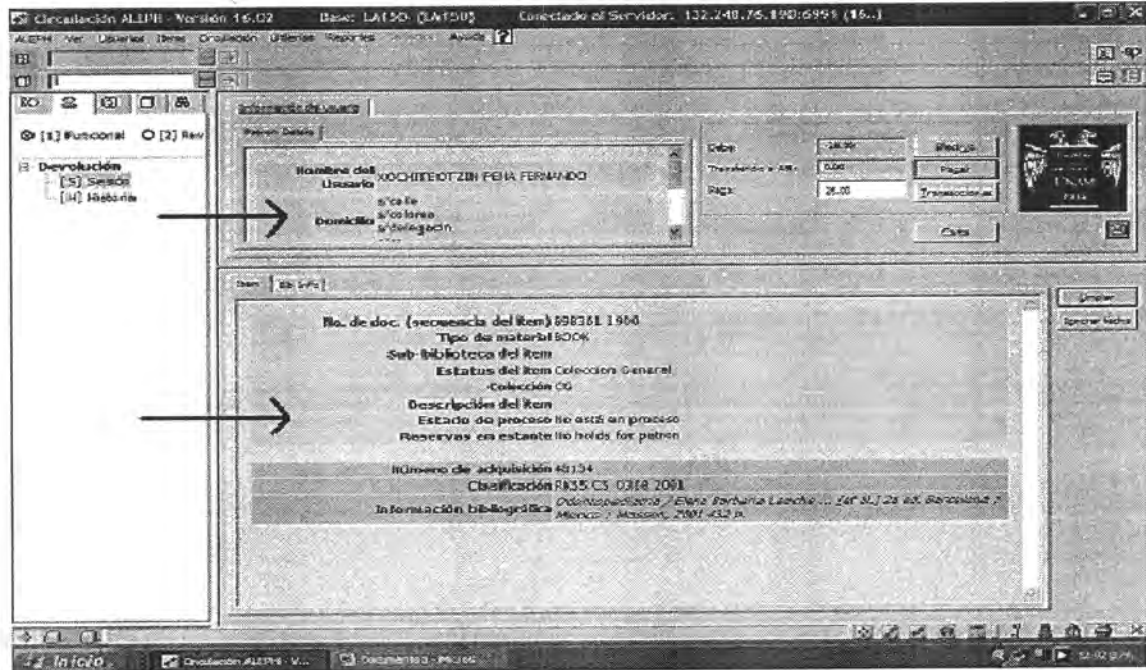





PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO

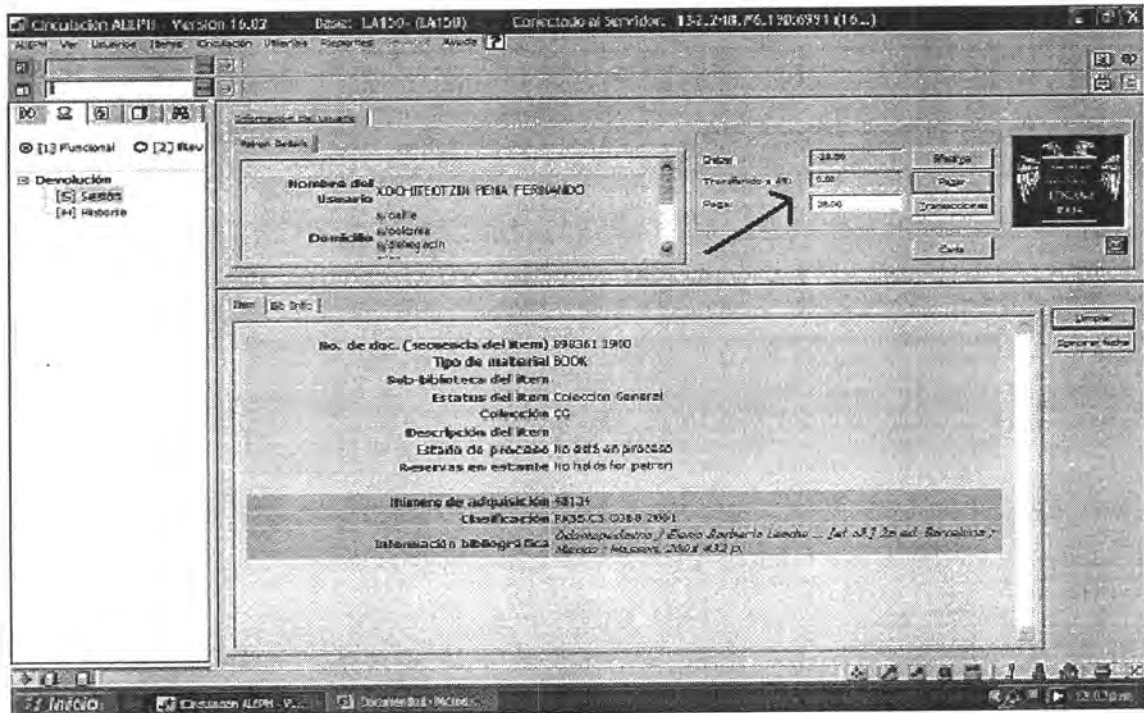
Revisión:	Anexo:
Página:	de

Verificar que la devolución se efectúe correctamente.



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LIBROS EN PRÉSTAMO A DOMICILIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

En caso de que el usuario tenga multa, el bibliotecario le indicará el número de días a pagar.





**PROCEDIMIENTO
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO POR LA BIBLIOTECA**



PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO POR LA BIBLIOTECA

Propósito


Facilitar a los usuarios de la biblioteca el acceso a libros de otras bibliotecas con las que se establezca el convenio de préstamo interbibliotecario.

Alcance


Aplicable a todos los usuarios registrados de la biblioteca que soliciten el servicio.

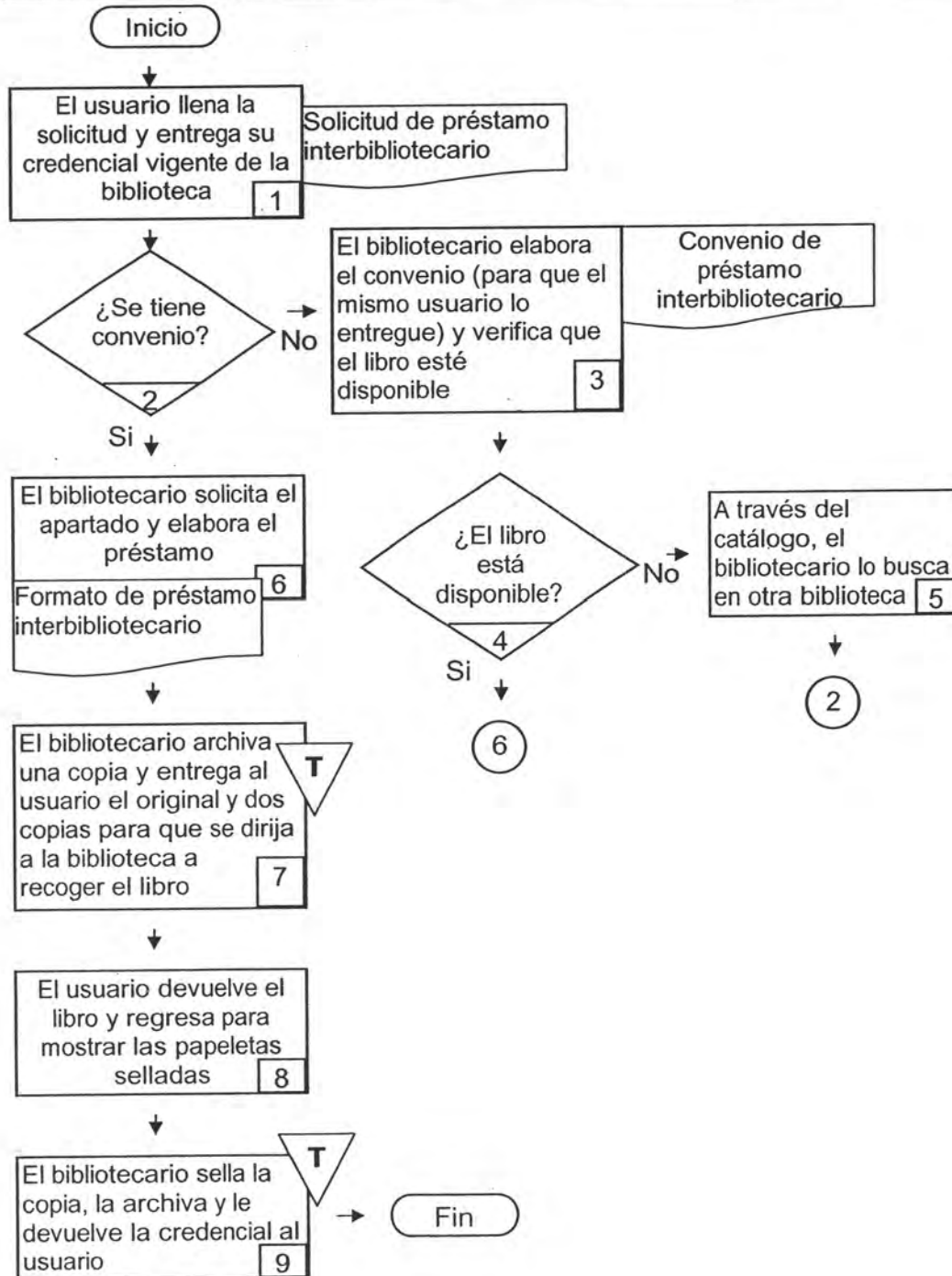
Objetivo


Proveer de libros que se encuentran en otras bibliotecas a nuestros usuarios registrados.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO POR LA BIBLIOTECA		Revisión: Anexo:
			Página: de

Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Usuario	Llena la solicitud y entrega credencial de biblioteca vigente.	Solicitud de préstamo interbibliotecario
2	Bibliotecario	Verifica que se tenga convenio. En caso de que sí exista convenio vigente, ir al paso 6. En caso contrario ir al paso 3.	
3	Bibliotecario	Elabora el convenio (para que el mismo usuario lo entregue o en su caso lo envíe posteriormente) y verifica que el libro se encuentre disponible.	
4	Bibliotecario	En caso de que sí se localice, ir al paso 6. En caso contrario ir al paso 5.	
5	Bibliotecario	Busca a través del catálogo otra biblioteca que sí tenga el libro y en su caso regresar al paso 2.	
6	Bibliotecario	Solicita el apartado del libro y elabora el préstamo.	Formato de préstamo interbibliotecario
7	Bibliotecario	Archiva una copia y entrega al usuario el original y dos copias (en su caso, también entrega el convenio) para que se dirija a la biblioteca a recoger el libro.	Convenio de préstamo interbibliotecario
8	Usuario	Devuelve el libro y regresa a la biblioteca para mostrar las papeletas selladas.	Formato de préstamo interbibliotecario
9	Bibliotecario	Coloca el sello devuelto en la copia archivada, nuevamente la archiva y le devuelve la credencial al usuario.	

	DIAGRAMA DE FLUJO		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO POR LA BIBLIOTECA			
	Revisión:	Anexo:		
Página:		de		



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO POR LA BIBLIOTECA	Revisión:	Anexo:
		Página:	de



Facultad de Odontología

Biblioteca
Dr. Ignacio Aguilar Álvarez

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Fecha:

Datos del usuario

Nombre:

Grado escolar:

Número de registro de biblioteca:

Datos del libro

Autor:

Título:

Clasificación:

Año de edición:

Libro que se encuentra en la biblioteca:



**PROCEDIMIENTO
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO A LA BIBLIOTECA**



PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO A LA BIBLIOTECA

Propósito


Facilitar libros en préstamo a domicilio a usuarios de otras bibliotecas con las que se establezcan convenios de préstamo interbibliotecario.

Alcance


Aplicable a los usuarios que pertenecen a otras Escuelas o Facultades de la UNAM, u otras Instituciones educativas con las que se establezcan los convenios de préstamo interbibliotecario.

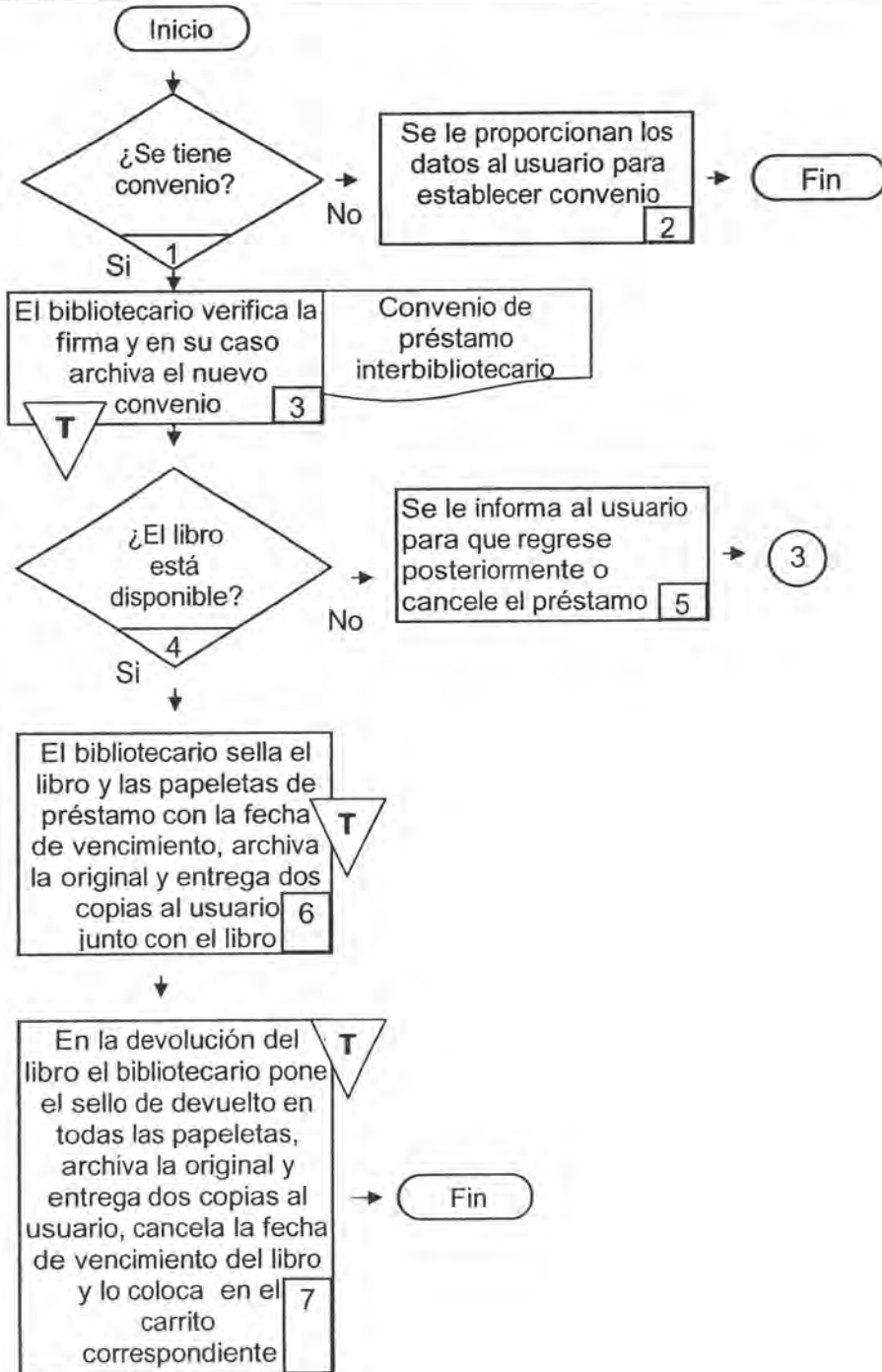
Objetivo

Facilitar libros en préstamo a domicilio a usuarios de otras Instituciones educativas.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO A LA BIBLIOTECA		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Bibliotecario	Verifica que se tenga convenio con la biblioteca solicitante. En caso de no tener convenio, ir al paso 2. En caso de si tener convenio, ir al paso 3.	Convenio de préstamo interbibliotecario
2	Bibliotecario	Le proporciona los datos al usuario para establecer el convenio.	
3	Bibliotecario	Verifica que la firma en las papeletas de préstamo corresponda con alguna de las firmas autorizadas en el convenio. En caso de que el usuario presente el convenio, lo archiva.	Convenio de préstamo interbibliotecario
4	Bibliotecario	En caso de que el libro esté disponible ir al paso 6. En caso de que el libro no esté disponible se le informa al usuario. Ir al paso 5.	
5	Usuario	Regresa posteriormente o cancela el préstamo.	
6	Bibliotecario	Sella el libro y las papeletas de préstamo con la fecha de vencimiento, archiva la original y entrega dos copias al usuario junto con el libro.	Papeletas de préstamo interbibliotecario
7	Usuario	Devuelve el libro junto con las dos copias del préstamo.	
8	Bibliotecario	Pone el sello de devuelto en todas las papeletas, archiva la original y entrega dos copias al usuario, cancela la fecha de vencimiento del libro y lo coloca en el carrito correspondiente.	Papeletas de préstamo interbibliotecario

	DIAGRAMA DE FLUJO	No. de Control:		
	PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO SOLICITADO A LA BIBLIOTECA			Revisión: Anexo:
			Página: de	





**PROCEDIMIENTO
REGISTRO DE USUARIOS**



PROCEDIMIENTO REGISTRO DE USUARIOS

Propósito

Proporcionar a los alumnos de la Facultad la credencial para acceder a los servicios de la biblioteca.


Alcance

Aplicable a los usuarios de la biblioteca inscritos de la Facultad de Odontología.


Objetivos

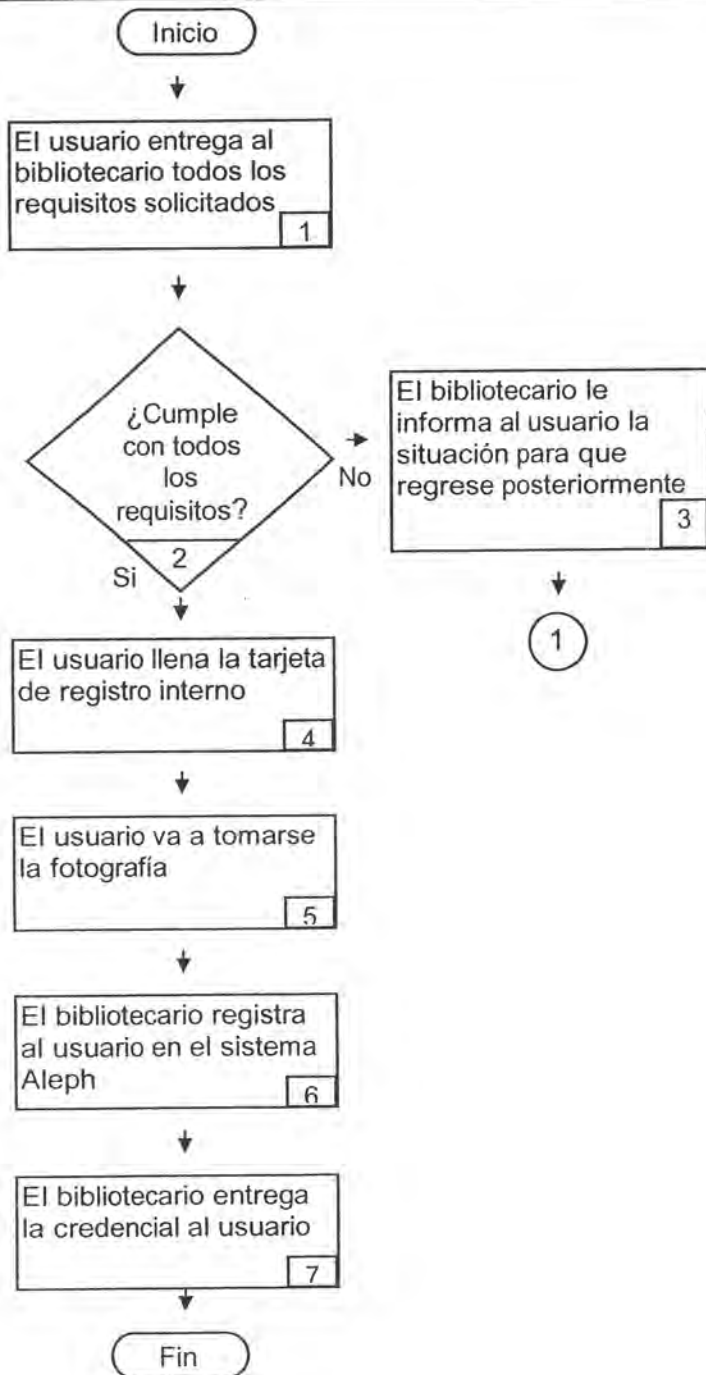
Registrar a los usuarios con datos verídicos.


Contar con un registro interno de usuarios que funja como respaldo de la información contenida en el Sistema Aleph.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE USUARIOS		Revisión:	Anexo:
			Página:	de

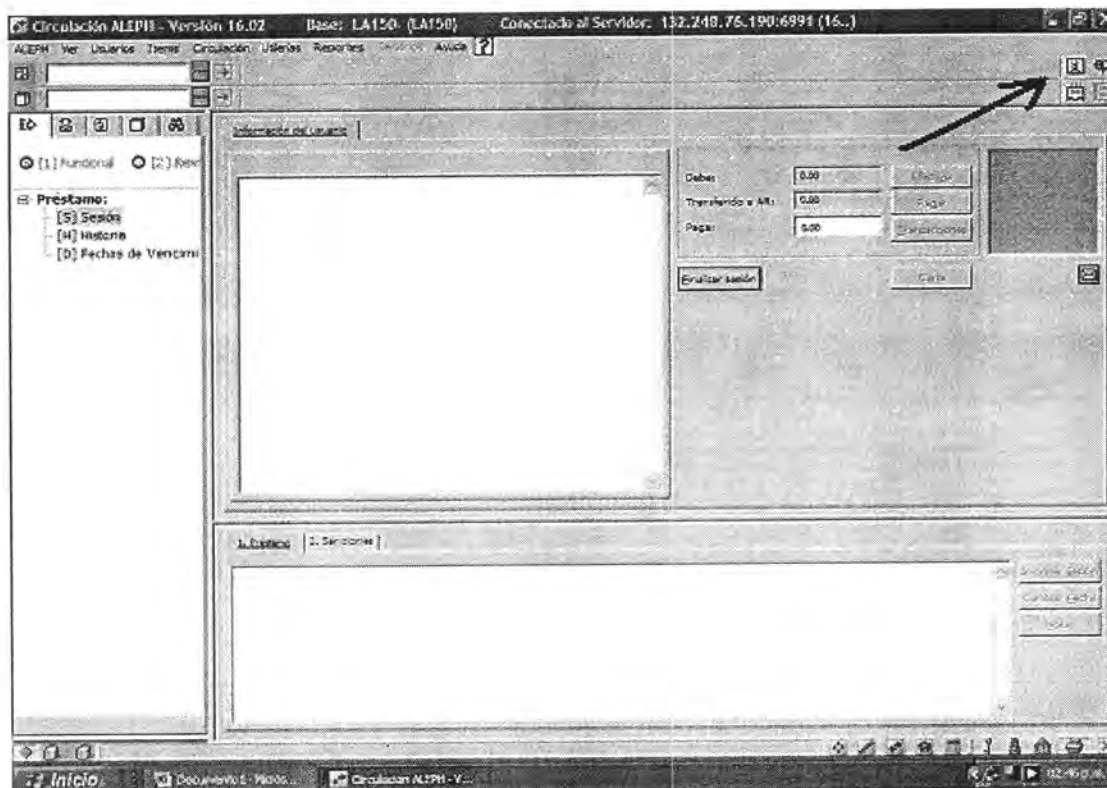
Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Usuario	Entrega todos los requisitos solicitados.	
2	Bibliotecario	En caso de que el usuario cumpla con todos los requisitos (tira de materias, una fotografía tamaño infantil, comprobantes de pago), ir al paso 4. En caso contrario, ir al paso 3.	
3	Bibliotecario	Informa la situación al usuario para que regrese posteriormente.	
4	Usuario	Llena la tarjeta de registro interno.	
5	Usuario	Va a tomarse la fotografía.	
6	Bibliotecario	Registra al usuario en el sistema Aleph.	
7	Bibliotecario	Entrega la credencial al usuario.	


	DIAGRAMA DE FLUJO		No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE USUARIOS		Revisión:	Anexo:
			Página:	de



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE USUARIOS	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

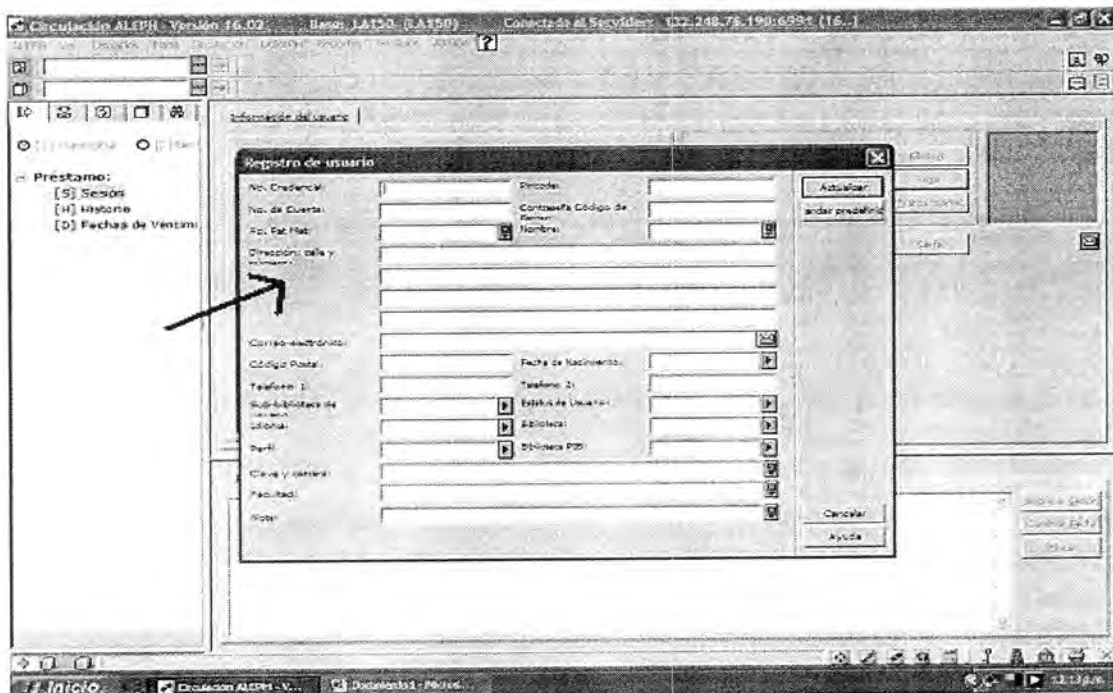
Dar click en el icono de “nuevo usuario”.



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE USUARIOS	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Llenar el registro con los siguientes datos:

- Número de credencial
- Número de cuenta
- Apellidos
- Nombre
- Dirección
- Correo electrónico
- Código Postal
- Fecha de nacimiento
- Teléfono
- Sub-biblioteca
- Estatus del usuario
- Idioma
- Carrera
- Facultad



The screenshot shows a software window titled 'Circulación ALEPH - Versión 16.02'. Inside, a 'Registro de usuario' dialog box is open. The form has the following fields:

- No. Credencial
- No. de Cuenta
- No. Est. Mat.
- Dirección de la y...
- Correo electrónico
- Código Postal
- Teléfono 1
- Sub-biblioteca de...
- Carrera
- Facultad
- Nota
- Primer Nombre
- Apellido
- Apellido Pat.
- Apellido Mat.
- Fecha de Nacimiento
- Teléfono 2
- Estatus de Usuario
- Idioma
- Dirección POB

Buttons include 'Actualizar', 'Cancelar', and 'Ayuda'. A black arrow points to the 'Dirección de la y...' field.

Al finalizar dar click en actualizar.



**PROCEDIMIENTO
RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO**



PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIOS

Propósito

Renovar la vigencia del usuario en la biblioteca para que pueda hacer uso de los servicios.

Alcance

Aplicable a los usuarios con credencial y reinscritos en la Facultad de Odontología.

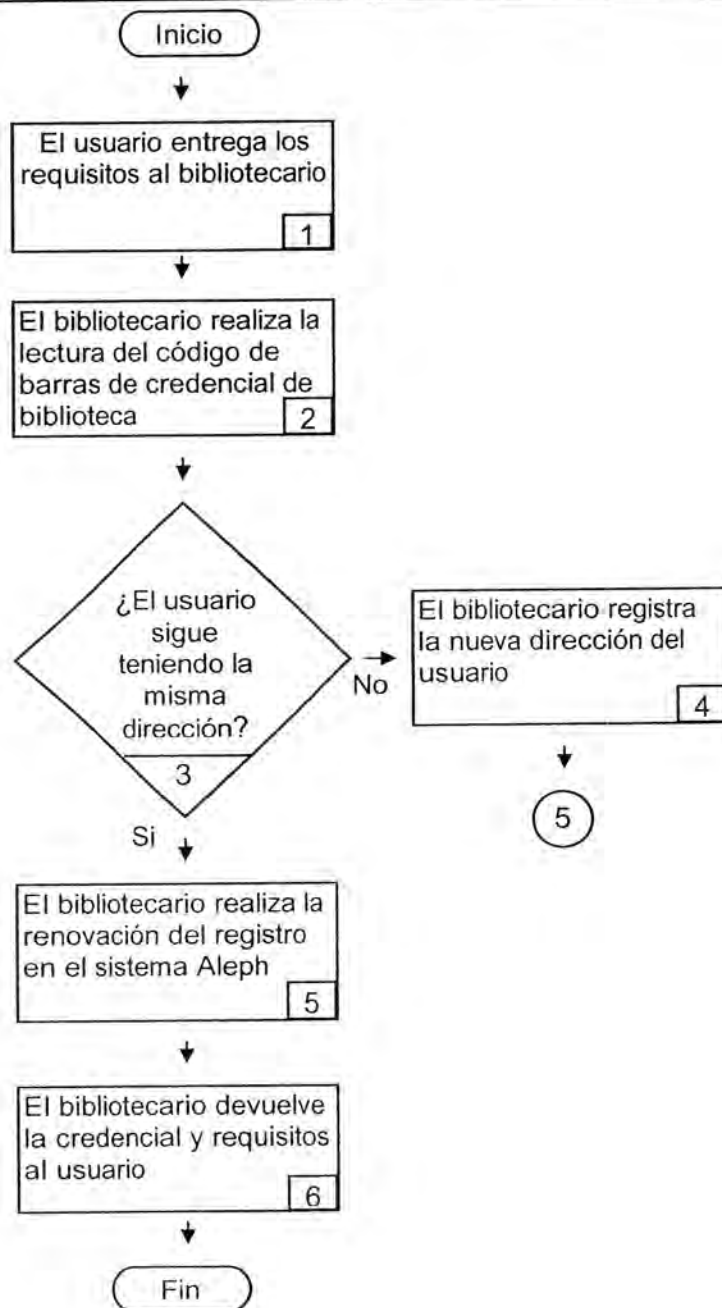
Objetivo


Conservar actualizados los registros de los usuarios inscritos en cada inicio del ciclo escolar.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

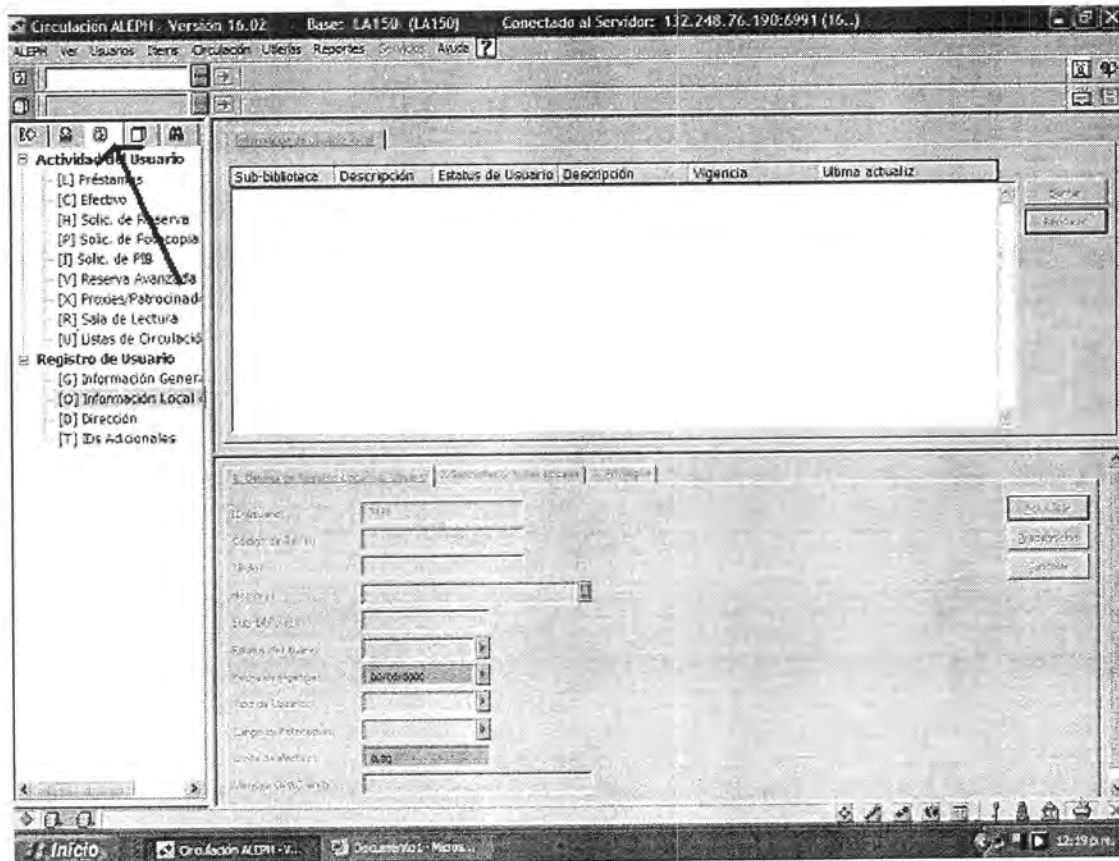
Paso	Responsable	Actividad	Clave de documento
1	Usuario	Entrega los requisitos al bibliotecario (credencial de biblioteca, tira de materias vigente y comprobante de domicilio).	
2	Bibliotecario	Realiza la lectura del código de barras de credencial de biblioteca.	
3	Bibliotecario	Verifica que la dirección de usuario sea la misma que presenta el comprobante de domicilio, en ese caso ir al paso 5. De lo contrario ir al paso 4.	
4	Bibliotecario	Registra la nueva dirección.	
5	Bibliotecario	Realiza la renovación del registro en el sistema Aleph.	
6	Bibliotecario	Devuelve la credencial y requisitos al usuario.	


	DIAGRAMA DE FLUJO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de



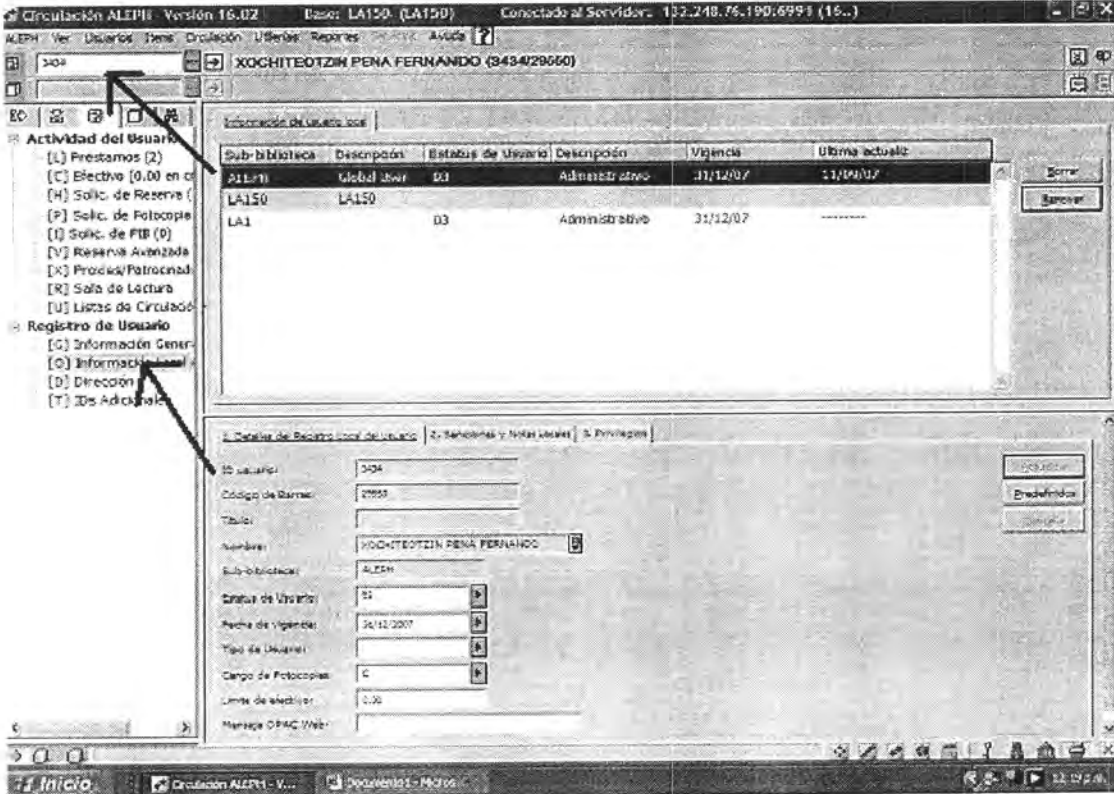
	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Elegir la función "usuario", o usar la tecla F7



	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Insertar el número de credencial utilizando el lector de código de barras y seleccionar "información local del usuario"




The screenshot shows the ALEPH library system interface. The title bar indicates 'Circulación ALEPH - Versión 16.02' and 'Base: LA150 (LA150)'. The main window displays 'Información de Usuario Local' with a table of user data. Below the table, there is a section for 'Datos de Registro Local de Usuario' with various fields filled out for user 'XOCHITEOTZIN PENA FERNANDO'.

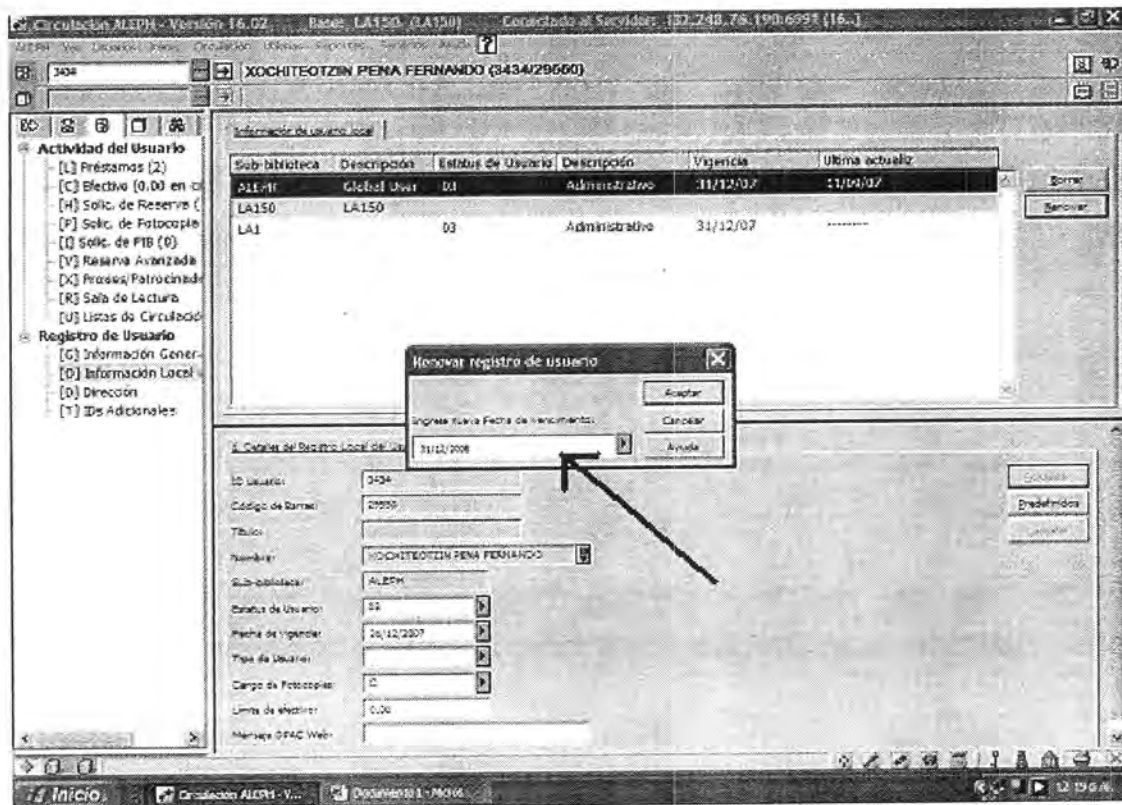
Sub-biblioteca	Descripción	Estatus de Usuario	Descripción	Vigencia	Última actualiz.
ALEPH	Global User	03	Administrativo	31/12/07	11/04/07
LA150	LA150				
LA1		03	Administrativo	31/12/07	-----

Datos de Registro Local de Usuario

ID Usuario: 304
 Código de Barras: 2955
 Título:
 Nombre: XOCHITEOTZIN PENA FERNANDO
 Sub-biblioteca: ALEPH
 Estatus de Usuario: 03
 Fecha de vigencia: 31/12/2007
 Tipo de Usuario:
 Cargo de Fotocopias: C
 Límite de ejemplar: 0.00
 Mensaje OPAC Web:

	ANEXO	No. de Control:	
	PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO	Revisión:	Anexo:
		Página:	de

Una vez abierta la ventana, cambiar la fecha de vigencia y dar click en "Actualizar".



Conclusiones

La biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez de la Facultad de Odontología como parte del Sistema Bibliotecario de la UNAM no puede estar ajena a la política de calidad que la Universidad Nacional Autónoma de México ha logrado proyectar, y que finalmente es un derecho que la sociedad le demanda a Instituciones educativas, especialmente al tratarse de una Institución pública. Si bien no hay una definición única de lo que son los manuales administrativos, sí existe consenso sobre su importancia para las organizaciones que buscan orientar su gestión hacia la calidad. Los manuales de procedimientos son herramientas que están prácticamente al alcance de cualquier organización que esté interesada en mejorar sus procedimientos, en este sentido, es importante considerar que la elaboración de los manuales de procedimientos en las bibliotecas (poniendo énfasis en las áreas de servicios al público y procesos técnicos) debe ser realizada por profesionales de la Bibliotecología que deberán mantener los procedimientos vigentes en todo momento para que los manuales no pierdan efectividad. Podemos decir que la calidad es el resultado de la búsqueda permanente del ser humano por encontrar mejores condiciones de vida, por lo tanto, es también un elemento básico del comportamiento humano a través del tiempo, en este sentido, al ser una vía de comunicación formal, el manual de procedimientos generará los conocimientos necesarios en el personal con lo que se espera modifique su conducta en el ámbito de los servicios bibliotecarios.

La documentación de procedimientos, al igual que la planeación, la evaluación, la toma de decisiones basadas en hechos y no en suposiciones, etc., son elementos que conforman el trabajo metódico y sistemático que bajo la premisa del esfuerzo colectivo toda organización debe realizar si es que quiere situar su gestión en contexto con la calidad. Finalmente, el presente manual de procedimientos representa una pequeña aportación a la Universidad Nacional Autónoma de México y especialmente a la biblioteca Dr. Ignacio Aguilar Álvarez con la misión de mejorar sus servicios bibliotecarios, pero también busca plantear la necesidad y obligación que tenemos en la biblioteca de insertar su quehacer cotidiano en el ámbito de la gestión de calidad.

OBRAS CONSULTADAS

Arriola Navarrete, Oscar (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios.

Barba Álvarez, Antonio (2004). Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos. En Los estudios organizacionales en México: cambio, poder, conocimiento e identidad. México: Universidad Autónoma Metropolitana.

Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas (1990). Vol.5 No.3.

Cidad Maestro, Emilio (2004). La gestión de la calidad en las organizaciones de educación superior. Aportación del enfoque de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En Revista Complutense de Educación Vol. 15 No. 2.

Coordinación de Gestión de Sistemas de Calidad (2007). Actividades a desarrollar [en línea]. Disponible en: <http://www.sid.unam.mx/ccsc.html>
Fecha de consulta: 08 de Mayo de 2007.

De la estructura [Organigrama] [n.d.]. Facultad de Odontología UNAM.
Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/Las%20bibliotecas.htm>
Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

Diccionario de la lengua española (2001). España: Real Academia Española; Espasa.

Directorio del Sistema Bibliotecario de la UNAM [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas. Disponible en: <http://132.248.9.25/cgi-bin/Bibliotecas/busqueda.pl>
Fecha de consulta: 09 de Noviembre de 2007.

Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad ISO/TR 10013:2001. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2003.

Estadísticas del sistema 2007 [n.d.]. Dirección General de Bibliotecas.

Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>

Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (2007). Bienvenidos [en línea].

Disponible en: http://www.zaragoza.unam.mx/certificacion_iso

Fecha de consulta: 08 de Mayo de 2007.

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín (1997). Manuales administrativos: guía para su elaboración. México: UNAM, Facultad de Contaduría y administración.

García-Morales Huidobro, Elisa (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. En Revista Española de Documentación Científica Vol. 18 No. 1.

Guía de la Facultad de Odontología (1993). México: UNAM, Facultad de Odontología.

Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación (1998). España: Sociedad Española de Documentación e Información Científica.

Melnik, Diana y Pereira, María Elina (2005). Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios. Buenos Aires: Alfagrama.

Montaudon Tomas, Cynthia (2004). Historia de la calidad mundial: la evolución de las ideas en la gestión de calidad México: Universidad Iberoamericana: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

Moreno Jiménez, Daniel (2005). Interpretación de la norma ISO 9001: 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Universidad del Valle de México: Library Outsourcing Service.

Münch Galindo, Lourdes (2005). Fundamentos de administración. México: Trillas.

Nuevos edificios para las bibliotecas universitarias (1996). México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Pérez Fernández de Velasco, José Antonio (1994). Gestión de la calidad empresarial, Madrid: ESIC.

Pinto Molina, María (1998). Gestión de calidad en documentación. En Anales de Documentación No.1.

Prieto Herrera, Jorge Eliécer (2003). La gestión estratégica organizacional: una guía practica para el diagnóstico empresarial Bogota: Ecoe.

Ramírez Cardona, Carlos (2002). Fundamentos de administración. Bogota: Ecoe.

Reglamento general del Sistema Bibliotecario de la UNAM (1990). Dirección General de Bibliotecas. Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>
Fecha de consulta: Noviembre de 2007.

Revista científica, técnica y cultural "F.O." (1977). Vol. IV No. 19 Marzo – Abril.

Revistas [n.d.], Facultad de Odontología UNAM.
Disponible en: <http://www.odonto.unam.mx/biblioteca/revistas.htm>
Fecha de consulta: 08 de Noviembre de 2007.

comunicación organizacional. En Fernández Collado, Carlos La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.

Rodríguez Valencia, Joaquín (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos México: Thomson Learning.

Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2000 (2000). México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.

Torre Valdovinos, Luis (1975). Apuntes históricos sobre la Facultad de Odontología de la UNAM En: Revista científica, técnica y cultural "F.O." Vol.2 No. II Julio – Agosto.