



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

Manual de procedimientos para el área de
referencia en la biblioteca de la Universidad del
Claustro de Sor Juana: una propuesta.

TESINA
QUE PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE
LA INFORMACIÓN

PRESENTA

JOSE FABIAN MURILLO NARVAEZ

ASESOR: MTRA. MARISA RICO BOCANEGRA

MÉXICO. D.F. 2016





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

Agradezco profundamente a la Mtra. Marisa Rico Bocanegra, gracias por guiar, apoyar y escuchar las ideas vertidas en éste trabajo.

Gracias a los revisores por las observaciones vertidas en mi trabajo, por hacer de mi tesina un mejor documento.

Dr. César Augusto Ramírez

Dr. Hugo Figueroa Alcántara

Lic. Verónica Méndez

Dr. Federico Hernández

Agradezco de igual manera a todos y cada uno de los maestros que participaron en mi formación.

Pertenecer a la UNAM es igual de importante que ser mexicano.

Dedicatorias

*Trato de ser mejor cada día Minerva, por ti y para mí. Ámote hija. Hasta muy pronto...
Sigues siendo el mejor de los ejemplos Alberto Murillo Islas (Papá). Gracias por todo tu
apoyo Lenchito.*

*Para mi abuela Gloria, eres sin duda, la mujer que más admiro en éste mundo.
Magda compañera, cómplice y amiga. Va pa vos.
Alberto mi abuelo, por tantas historias contadas. Hasta siempre...
A mis hermanos Alberto y Edgar. Mi madre Hilda por ser una excelente amiga.
Para toda mi familia MURILLO y NARVÁEZ, los quiero.*

*Hasta aquí, llevo 31 años de viaje y sigo sin aprender muchas cosas. La vida los puso en
mi historia, sé que con ustedes siempre contaré y sepan que seré cómplice lo que me queda
de camino, va pa ustedes:*

*Carlos Castañeda, Diego Zavala y David Plata (Primaria y secundaria). César, Gus,
Pelucas yTheGus (CrewCCH). Paco, Javo, Víctor y Lety (A todo mi grupo de generación).
Lore, Luz y Martha (Compañeras queridas, les doy todo mi agradecimiento).Fonotecarios
(Todos). Gabo.Tony. Jaqui Chan. Martín. Vero. Eulises (Furria). Lili Castro.*

Para los que se fueron, por los que están y a los que vendrán...

Para mí.

Índice

Capítulo 1. Biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana

1.1 Convento de San Jerónimo	3
1.2 Etapas de la Universidad del Claustro de Sor Juana	5
1.3 La Universidad del Claustro de Sor Juana	12
1.4 Biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana	15
1.4.1 Colecciones	16
1.4.2 Servicios	18
1.4.3 Personal	21
1.4.4 Tipos de usuarios	24
Bibliografía	25

Capítulo 2. Manual de procedimientos

2.1 Antecedentes de manual	27
2.2 ¿Qué es un manual?	29
2.3 Tipos de manual	32
2.4 Ventajas y desventajas	36
2.5 Manual de procedimientos para bibliotecas	38
2.5.1 Objetivo	40
2.5.2 ¿Para qué sirven?	41
2.5.3 Contenido de los manuales de procedimientos	42
2.6 Proceso de elaboración de un manual	46
2.7 Diagrama de flujo	48
2.7.1 Utilidad de los diagramas de flujo	49
2.7.2 Simbología	49
2.8 Manuales que debe tener una organización	51
Bibliografía	56

Capítulo 3. Manual de procedimientos para el área de referencia en la biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana

3.1 La biblioteca universitaria	61
3.2 Servicio de referencia	64
3.2.1 Funciones principales de referencia	65
3.2.2 Diferencia entre servicio de referencia y consulta	67
3.3 Propuesta del manual de procedimientos	69
3.3.1 Justificación	69
3.3.2 Objetivo	69
3.3.3 Importancia	70
3.3.4 Metodología	70
3.3.5 Manual de procedimientos para el área de referencia en la biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana	71
Bibliografía	94
Conclusiones	97
Referencias	100
Índice de cuadros	101
Anexos	102

Introducción

Con el paso del tiempo las bibliotecas se han ido adaptando al contexto que las rodea. Así mismo su objetivo primordial no ha variado. Por tanto, también los formatos que se ocupan cambian día a día, ya que la información se genera en cantidades difíciles de cuantificar y procesar, debido a esto el organizar todos esos datos seguirá siendo una meta en la bibliotecología.

Existe una constante evolución en los formatos, por lo tanto sus consultas y las necesidades de información resultan cada vez más específicas, en este sentido, es necesario proponer nuevos servicios o mejorar los que ya existen para hacer más corta la distancia entre los usuarios y las bibliotecas.

La comunidad de la Universidad del Claustro de Sor Juana (de aquí en adelante UCSJ) en general tiene necesidades muy específicas que poco a poco ha querido satisfacer por medio de internet, bases de datos, repositorios, investigaciones, material bibliográfico actualizado, etc., que se encuentra en la biblioteca.

Para poder asegurar el manejo adecuado de las herramientas de información con que se cuenta en las áreas de una biblioteca, existen políticas y manuales de procedimientos, las que permiten tener una referencia de las actividades básicas, así como innovación en los procedimientos y actividades a realizar en cada puesto en la unidad de información.

Los manuales de procedimientos sirven de guía indispensable para poder asegurar que las actividades a realizar, en un determinado proceso, sean las adecuadas y agilicen el manejo de las distintas herramientas.

Este manual sigue los lineamientos y políticas que en la UCSJ rigen y están vigentes, por lo tanto se elabora con la intención de proporcionar apoyo a la persona que se desenvuelva en el área de referencia en la Biblioteca de la UCSJ, ya sea profesional en el área o no.

En el capítulo uno se contextualizan cronológicamente las etapas, historia y desarrollo de la biblioteca dentro de la UCSJ, abarca la creación del convento de San Jerónimo, la expropiación, el rescate de dicho edificio, hasta llegar, propiamente, a la fundación y establecimiento de la UCSJ, tal y como se conoce actualmente.

En el segundo capítulo se describe qué es un manual, cuántos tipos existen, cuáles son sus funciones, por qué resulta importante dentro de una biblioteca universitaria, cómo se elabora y cuáles son los objetivos que pretende alcanzar. Por otro lado se hace referencia a la norma ISO 9001 como directriz para llevar a cabo la elaboración de los manuales de procedimientos.

El tercer capítulo contiene la propuesta del manual de procedimientos para el área de referencia, se muestran los servicios que presta la biblioteca y los procesos para realizar cada uno, tomando como base estructural la guía ofrecida por la UCSJ.

Dentro de una biblioteca, en el módulo de referencia se realiza el enlace directo entre el usuario y los documentos, de esta forma se concibe la comunicación entre biblioteca y usuario.

Por lo tanto, un manual de procedimientos nos permite tener una guía estructurada para que el personal conozca las distintas actividades que se realizan día a día en el área. Posibilita, además, mejorar de forma continua los servicios otorgados, así mismo permite, modificar y adecuar los procedimientos, siempre que sea necesario, para mejorar en toda la biblioteca.

Capítulo 1. Biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana

1.1 Convento de San Jerónimo

El ex convento de San Jerónimo hoy en día representa una parte importante histórica, actual y pasada. En estos emblemáticos edificios han sucedido cambios arquitectónicos e históricos significativos para el primer cuadrante de la Ciudad de México.

En algún momento de su historia este edificio alojó vecindades, un cine, un salón de baile, un hotel, casas particulares, una iglesia, albergues campesinos, etc., pero sin duda, el haber sido hogar de Sor Juana Inés de la Cruz, es la referencia más fuerte y el primer recuerdo que viene a la mente del colectivo de la sociedad mexicana.

Es en este predio la Décima Musa tuvo su etapa más creativa y productiva, generó más obras que en otro lugar. Es aquí también, donde murió el 17 de abril de 1695, es por ésta razón que el ex convento es conocido por mexicanos y extranjeros.

La historia de esta construcción se remonta al siglo XVI cuando Isabel de Barrios prima de Catalina Xuárez Marçayda primera esposa de Hernán Cortes enviuda en 1580 de Diego de Guevara, de este matrimonio nacieron dos hijos, Joán e Isabel de Guevara, ésta última considerada la fundadora del convento¹.

Posteriormente Isabel de Barrios, antes de volverse a casar con Rodrigo de Guzmán, propuso a Fray Juan de Zumárraga y a las autoridades eclesiásticas de la Nueva España crear un lugar donde educar a la población femenina desde niñas, así, ayudarlas a recibir formación cristiana de acuerdo a los programas evangelizadores, para después ayudar en la difusión y formación de los indios².

De igual forma, Isabel de Barrios había pensado en la posibilidad de crear un lugar donde pasar sus últimos años de vida. Ellos habitaban el predio ubicado en el

¹ Fernández del Castillo, Francisco. *Doña Catalina Xuárez Marçayda: primera esposa de Hernán Cortés y su familia*. México: Ed. Cosmos, 1980, P. 72.

² Richard, Robert. *The Spiritual conquest of Mexico*. University of California Press, Berkeley, L.A., E.U.A.:1974, P. 20.

actual ex convento ubicado en la zona llamada “casitas”, casi en la esquina de San Jerónimo y 5 de febrero. Para este tiempo Isabel de Guevara tenía la intención, al igual que su madre, de crear un convento que le permitiera ordenarse de monja, por lo que su madre y padrastro Rodrigo de Guzmán logran emprender el proyecto, decidieron comprar poco a poco los predios aledaños a su casa.

Así en 1584 los hermanos Isabel y Joán de Guevara adquieren propiedades de Alonso Ortiz, un comerciante que tenía predios junto al hogar de sus padres. Para poder realizar esta negociación presentaron como fiadores a Isabel de Barrios y Rodrigo de Guzmán, en el documento se asentaba la intención de comprar el predio para fundar un convento de la advocación de Nuestra Señora Santa Paula de la orden de San Jerónimo³.

Al inicio del proyecto, la evangelización de niñas se realizó con las hijas de amigos y vecinos que habitaban en lugares cercanos. No contaban con un espacio adecuado, por tanto, el hogar de Isabel de Barrios se ocupó transitoriamente en lo que se obtenía las licencias necesarias, además de realizarse las adecuaciones en el edificio. Muy pronto la demanda de educación religiosa sobrepasó las posibilidades con que contaba la familia, adicionalmente por aquellos días, adquirieron propiedades vecinas para poder ampliar el espacio, así que, el proyecto se concretó por fin para el mes de septiembre de 1585 como lo señala Fernández del Castillo⁴. Se obtuvo la licencia del arzobispo Don Pedro Moya de Contreras el 26 de septiembre, entrando las monjas el 29 del mismo mes del año 1585⁵.

De esta forma Isabel de Barrios con la ayuda de su hija Isabel de Guevara, y Fray Juan de Zumárraga solicitaron apoyo de monjas agustinas concepcionistas⁶, al mismo tiempo que compraban a un comerciante vecino llamado Alfonso Ortiz sus propiedades, ubicadas actualmente en el sur del ex convento⁷.

³ López -Portillo, Margarita. *Estampas de Juana Inés de la Cruz*. México: Editorial Bruguera, 1979, PP. 199 – 202.

⁴ Fernández del Castillo, Francisco. *Op.cit.* P. 72.

⁵ Rivera Cambas, Manuel. *México pintoresco, artístico y monumental*, 3 vols. México: Fondo de Cultura Económica, 1972, P. 221.

⁶ Orden en honor de su Inmaculada Concepción, fundada por Santa Beatriz de Silva hacia 1454, las concepcionistas son monjas de estricta clausura (clausura papal), dedicadas a la oración contemplativa. Su hábito consta de una túnica y escapulario blancos, toca, medallón en el pecho con la imagen de la Madre de Dios comúnmente, velo negro y capa azul.

⁷ Fernández del Castillo, Francisco. *Op.cit.* P. 71.

En el momento de la fundación, el nombre establecido para éste fue el de Convento de Santa Paula, en honor a la primera abadesa, ya que Isabel de Barrios, por ser una de las fundadoras, tenía el derecho de designar a la primera religiosa a cargo del nuevo convento, así que, nombró a su sobrina Sor Paula de San Jerónimo⁸, tiempo después el nombre original perdió fuerza, en otras palabras, se transformó por el de Convento de San Jerónimo, debido al nombre de la calle en que se encuentra.

De esta manera el convento de San Jerónimo quedó ubicado en, calle de los odores, ahora Isabel la Católica; San Jerónimo, antes calle de la buena muerte; 5 de febrero, antes calle de las rejas y calle del Doctor Puga, ahora Jesús María Izazaga⁹ en la colonia Centro, en el corazón de la Ciudad de México¹⁰, contemplando el paso del tiempo y sobreviviendo a los cambios que el país ha tenido en casi 425 años que lleva de existir.

1.2 Etapas de la Universidad del Claustro de Sor Juana

El edificio, como se mencionó anteriormente, ha tenido usos diversos. Por esta razón que me permito resumir sus etapas, divididas en 5 como lo describe Juárez Cossío¹¹, tomando como base histórica, arqueológica y social los reportes mecano escritos que realizó este antropólogo en el rescate del ex convento, en la década de los 70, apoyado por Francisco de la Maza y las autoridades a cargo del proyecto.

⁸ Muriel, Josefina. *Conventos de Monjas en la Nueva España*. México: Editorial Santiago, 1946, P. 252.

⁹ González Obregón, Luis. *Las Calles de México*. México: Editorial Patria, 1987, PP. 159 – 164.

¹⁰ Marroquí, José María. *La Ciudad de México*, 3 vols. México: Jesús Medina Editor, 1979, PP. 121 – 122.

¹¹ Juárez Cossío, Daniel. *Informe técnico sobre los trabajos de exploración arqueológica realizados entre octubre y diciembre de 1978 en la plaza deprimida del Ex convento de San Jerónimo, Informe mecano escrito*. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1979, P.

Informe preliminar sobre los trabajos de exploración arqueológica realizados de noviembre de 1978 a mayo de 1979, en el sector de Isabel la Católica del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1979, P.

Informe de los trabajos llevados a cabo de mayo a julio de 1979 en el sector "Hotel" (ante-coro) del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1980, P.

Informe de los trabajos arqueológicos llevados a cabo de julio a octubre de 1979 en el sector "Casas Curales" del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1980, P.

La primera y segunda etapa se encuentran comprendidas entre los años 1585 y 1690, caracterizadas por un importante crecimiento en la población del convento que provoca la construcción y adaptación de algunas áreas sin una planeación arquitectónica y mucho menos estética, como lo mencionó Muriel¹².

“la distribución de los espacios no responde a ningún orden, se da permiso de construir celdas a las monjas de acuerdo a sus posibilidades económicas, haciendo un laberinto y una mezcla de materiales. Las monjas podían construir, rentar, heredar, comprar o se les asignaban cuartos libres, dependiendo de sus posibilidades económicas e intelectuales se les daba prioridad...”

Dichas construcciones, serán el antecedente más cercano a los llamados “laberintos” que llegaron a conformar el convento hasta mediados del siglo XVIII. En 1623 se iniciaba la construcción del nuevo templo ubicado en la parte central del predio con entradas por la calle de San Jerónimo. Contaba con cinco confesionarios pequeños de apenas metro y medio cuadrado, puestos en el muro interno del templo, sobre el pasillo principal que comunicaba con el laberinto de habitaciones y el patio principal¹³.

Durante la segunda etapa en la segunda mitad del siglo XVII, se edificó la torre o campanario del templo, tal y como se conoce actualmente, para ser más precisos, el maestro Cristóbal de Medina y Vargas la terminó en 1665¹⁴. La casa cural estaba compuesta por tres habitaciones localizadas en la parte sur del templo, el piso era de madera y los muros se encontraban bellamente decorados con pintura mural y dibujos geométricos realizados por las monjas del convento.

En el costado oriente del templo pegado al sector de casas De 5 de febrero, se localizaba el antecoro, éste lugar era reconocido por ser el panteón, allí, se enterraban los miembros del convento que fallecían, tal y como se pudo comprobar con los hallazgos realizados durante las excavaciones.

¹² Muriel, Josefina. *Op.cit.* P. 249.

¹³ *Templos y Conventos de México, 1645-1647*, Vol. 158. Ex. 77; fs. 846-859.

¹⁴ Fernández García, Martha Raquel. *Maestros mayores de arquitectura de la Ciudad de México en el siglo XVI (estudio documental)*, Tesis de post-grado. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 1981, P. 158.

El sitio llamado casas de 5 de febrero parecía corresponder a un área de carácter administrativo, ya que sobre su fachada oriente además de estar los locutorios¹⁵ se encontraba la portería de ingreso al convento. Durante la segunda mitad del siglo XVII fueron construidos dos patios, los cuales se utilizaron prácticamente hasta la desaparición del convento. Es la zona que menos transformaciones tiene. Durante la fundación del convento y primera etapa de construcción, en esta parte se encontraba la casa habitación de la fundadora Isabel de Barrios. En el área del estacionamiento y ruinas se encontraba un espacio abierto permitiendo el acceso de la calle, en este lugar había una fuente octagonal que proporcionaba el abasto de agua a todo este conjunto.

En la zona llamada albergues campesinos se establecieron construcciones de carácter provisional, posiblemente con el objeto de integrar las casas habitacionales del siglo XVI al templo, hay que recordar que dicha área se encontraba entre el templo y el gran claustro.

Las primeras modificaciones se produjeron en el gran claustro, se colocaron muros, que ayudaron a separar los aposentos pertenecientes a las estructuras del siglo XVI de las actuales.

La tercera etapa se ubica entre los años 1690 y 1774, marca la época de mayor auge en las construcciones dentro del convento. Debido al creciente interés de la gente para pertenecer al convento, se salió de control la planeación al momento de construir habitaciones. Algunos de los cambios más significativos se pudieron notar en la casa cural, aquí, se añadió una habitación más a las 3 ya existentes.

El antecoro se dividió en dos secciones, distribuyendo mejor el espacio. Respecto a las casas de 5 de febrero, el primer patio permaneció sin cambios, no obstante, en el segundo, debido al hundimiento de los cimientos en la zona, se vieron obligados a derribar los pilares, por consiguiente, fue sustituido el gran patio por otro

¹⁵ Es una sala de un convento o monasterio donde los monjes o monjas pueden recibir visitas y hablar entre ellos pero generalmente están separados por una reja o similar. A veces se habla de "locutorio externo" y también existe esta dependencia en las cárceles.

más reducido y limitado por columnas, según Juárez Cossío¹⁶ considera que, en ésta parte del convento se hospedaban los visitantes del alto clero y el gobierno virreinal.

Cuarta etapa, abarca los periodos de 1774 a 1867, este ciclo representa para el convento nuevas transformaciones. Hacia 1863, el convento se verá afectado por la primera exclaustración motivado por el decreto de la ley Lerdo, expedida el 25 de junio de 1856, ésta ley, es una acción jurídica que hace posible la venta de bienes pertenecientes a manos muertas o entidades que no las pueden vender, por ejemplo la iglesia, la corona y la nobleza, por lo tanto, la desamortización de los bienes eclesiásticos ordena desalojar el predio inmediatamente, pero, al poco tiempo de haber dejado el convento y con la entrada del nuevo imperio, las religiosas retornan para salir de él definitivamente en 1867. Las leyes de Reforma establecidas por el gobierno, motivaron la salida de las personas a cargo. Dejó de utilizarse como sede religiosa y fue abandonada por años.

En la parte del convento llamada estacionamiento y ruinas, la fuente octagonal fue sustituida por una circular de mayor tamaño. El gran claustro se vio invadido, no sólo en los pasillos y corredores, casi todo el patio central fue ocupado por unidades habitacionales provisionales, dichas casas eran principalmente habitadas por personas del interior de la república. Además de construirse dos fuentes más para abastecer de agua a todos los habitantes.

De esta manera, los cambios que sufrió el convento quedaron de la siguiente forma, las casas de 5 de febrero, el estacionamiento y ruinas, no fueron afectadas de manera sustancial, ligeras modificaciones, apenas notorias sin mayor trascendencia.

En lo concerniente a los albergues campesinos y el gran claustro, la situación fue otra. Dentro de las transformaciones más significativas se puede mencionar la demolición, prácticamente, de todas las construcciones para dar paso al nuevo conjunto, en ambos casos, las edificaciones se distribuyen alrededor de grandes patios, segundos pisos y pilares toscanos, conservados hasta el día de hoy.

¹⁶ Juárez Cossío, Daniel. *Op.cit.* P. 163.

Es justo en este periodo donde parte de las instalaciones, como el gran claustro, estacionamiento y ruinas, son utilizadas para albergar un hospital y servir como campamento provisional del ejército mexicano que se encuentra en la batalla.

Finalmente al llegar a la quinta etapa, los edificios inician la degradación más drástica, debido a la exclaustación sufre los cambios más evidentes y sustanciales, casi la totalidad del predio es fraccionado para ser vendido a particulares, siendo estos los encargados de acondicionar las propiedades para instalar viviendas, fábricas y locales comerciales.

Es en el año de 1932 cuando se declara monumento de interés histórico sólo la parte correspondiente al templo, debido a la iniciativa adoptada por el Estado de resaltar los elementos importantes de nuestra historia, desde el punto de vista ideológico, de la identidad y reafirmación de la cultura nacional. Este hecho quedo determinado en gran medida y como afirma Octavio Paz¹⁷, a la revaloración de Sor Juana, como escritora y producto social de su época.

Sin embargo, ya que la declaratoria sólo como monumento de interés histórico incluía, como lo mencionamos anteriormente, la zona del templo, las demás áreas se continuaron demoliendo, o en el caso del gran claustro, que desde el año 1930 hasta 1957 se le conocía como un famoso salón de baile llamado Cabaret Smyrna Dancing Club.

En 1945 la cabecera de manzana de San Jerónimo y 5 de febrero se tiró para construir un edificio comercial con la licencia para trabajar como hotel, de bajo de dicha construcción se destruyó restos arqueológicos del subsuelo y alteró sensiblemente la apariencia arquitectónica que se apreciaba del resto de las edificaciones que componían el conjunto. Anteriormente se mencionó que las construcciones hechas por las monjas dentro del convento no habían sido para nada planificadas, lo cual ocasiono que dentro del convento se creará un laberinto que sirviera de escondite para la delincuencia.

¹⁷ Paz, Octavio. *La vida conventual femenina en la Nueva España*. Serie Cuadernos No. 23, Instituto de Estudios y Documentos Históricos A.C. México: Claustro de Sor Juana Inés de la Cruz, 1982, P. 11.

Durante la primera mitad del siglo XX el deterioro del ex convento, o de lo que quedaba de él, se aceleró. Todas las partes que lo conformaban, interiores y exteriores, pasillos, escaleras, jardines, fuentes, y demás sitios, cada rincón fue ocupado. Trabajadores de comerciantes y de las fábricas de la colonia Obrera instalaron viviendas para ellos y sus familias, en otros espacios se instalaron talleres, bodegas, estacionamientos e incluso un centro de vicio y prostitución¹⁸.

Además de la degradación material y arquitectónica del inmueble, que amenazaba con resolverse únicamente con su demolición, la historia y los recuerdos del predio estaban siendo olvidados. El ex convento empezaba a ser referencia de un lugar poco agradable, cuna de vicios y personas de bajos recursos económicos y morales¹⁹.

Ya en la segunda mitad del siglo, en 1964, durante el mandato presidencial de Adolfo López Mateos, se da a nivel nacional énfasis a la cultura. El nacionalismo mexicano renace desde el periodo de Lázaro Cárdenas, esta corriente se expresa con la construcción de múltiples museos y espacios dedicados a la historia y cultura mexicana. De la Maza²⁰ califica este momento como el “sexenio de los museos”, esto motiva a un grupo de maestros normalistas a solicitar al Secretario de Educación Pública, Jaime Torres Bodet, la autorización para instalar en el templo del ex convento de San Jerónimo un museo dedicado a resaltar los valores de la mujer mexicana en sus diferentes facetas, aprovechando el renovado interés que por ese tiempo existía en la obra de Sor Juana.

Los esfuerzos para rescatar el ex convento de San Jerónimo de la ruina empezaron el 11 de octubre de 1964, cuando el historiador Francisco de la Maza logró que el gobierno detuviera la invasión del predio, además consiguió quedar al frente del proyecto de rescate. Una vez a cargo, De la Maza se fijó como principales objetivos los siguientes dos aspectos, primero, el rescate arquitectónico y arqueológico del edificio, para conocer los cambios que sucedieron en él durante casi cuatro siglos y, segundo,

¹⁸ López-Portillo de Tovar, Carmen Beatriz,... [Et Al]. *Universidad del Claustro de Sor Juana*. México: UCSJ, 1994, P. 19.

¹⁹ *Ibid.* P. 20.

²⁰ Maza Cuadra, Francisco de la. *La ruta de Sor Juana : de Nepantla a San Jerónimo (2a. ed.)*. México: Instituto Mexiquense de Cultura, 1995, P. 97.

hacer un recinto sepulcral de Sor Juan Inés de la Cruz, ya que no se conocía con exactitud el lugar y cuáles eran los restos de la Décima Musa²¹.

Posteriormente en 1971, a instancias de Margarita López-Portillo, se emitió por orden presidencial de Luis Echeverría el decreto expropiatorio, dicha disposición oficial afectó a todos los predios de la manzana, no sólo los que ocupará el ex convento de San Jerónimo. Posteriormente, el 12 de mayo de 1976 se iniciaron las labores de reconstrucción.

Recapitulando un poco, a partir del rescate en 1964, el predio que ocupaba el ex convento se expropio por decreto presidencial, con el propósito de recuperar y restaurar las construcciones, trabajo que realizó Francisco de la Maza en el aspecto arqueológico y arquitectónico. Después inicio la reconstrucción de la manzana completa en el año 1976, para encaminar los trabajos a reintegrar los edificios y recuperar buena parte de la apariencia que tuvo en el siglo XVIII. En este proyecto participaron arquitectos, restauradores, arqueólogos y antropólogos del Instituto Nacional de Antropología e Historia²².

Además el ex convento de San Jerónimo es un inmueble propiedad de la nación y es el único caso en México de rescate conventual para ser convertido en universidad privada. La institución se hace cargo de las actividades de restauración y mantenimiento de los predios que conforman el actual ex convento, esta zona se delimita en calles de la siguiente forma, de norte a sur va desde la calle de San Jerónimo a José María Izazaga, mientras que, de este a oeste ocupa desde la calle 5 de febrero hasta Isabel la Católica. Hay que mencionar que la UCSJ cuenta también con instalaciones en la calle de Regina, dichas instalaciones son conocidas como la celda de la Marquesa de Selva Nevada, también con una historia larga y antiquísima.

²¹ Maza Cuadra, Francisco de la. *Op.cit.* P. 93.

²² *Ibid.* P. 98.

1.3 La Universidad del Claustro de Sor Juana

La UCSJ es una asociación civil, fundada en 1975, por decreto presidencial le es otorgado en 1979 el privilegio de ocupar el ex convento de San Jerónimo, espacio que durante 27 años habitó Sor Juana Inés de la Cruz²³.

En mayo de 1979, la SEP dio validez a los estudios de Licenciatura en Ciencias Humanas, impartidos en el centro universitario establecido en el Claustro de Sor Juana. Esta licenciatura se propuso conjuntar, en una visión general, el esfuerzo de comprensión y realización de lo humano, de ciencias y quehaceres privilegiados del hombre: filosofía, historia, arte, literatura y metodología. En dicha licenciatura se pretende alcanzar dos objetivos: formar profesionales capaces de solucionar incógnitas en un futuro próximo y condensar los conocimientos de las aptitudes que mueven al ser humano.

En 1991 la universidad contaba con dos licenciaturas, diez años después ya se impartían diez licenciaturas y tres maestrías, todas con RVOE²⁴ y autenticación de la SEP. En todos los planes que conforman las licenciaturas de la UCSJ se puede notar el interés por buscar y alcanzar un equilibrio entre la teoría y la práctica, el énfasis en una perspectiva contemporánea interdisciplinaria que resalta el diálogo con corrientes históricas y actuales del conocimiento²⁵.

En 2001 se adquirió un espacio adicional para la universidad, el campus Regina, con una superficie de cerca de 4000 m² que se comunica con el ex convento a través del callejón de San Jerónimo. En agosto de 2003 fue inaugurada la nueva sede de la UCSJ en la calle de Regina, que cuenta con instalaciones de punta para la enseñanza de la licenciatura en gastronomía. En marzo de 2010 se inauguró ahí mismo el restaurante Escuela Zéfiro, espacio de más de 1100m² acondicionado en lo que fuera la celda de la Marquesa de Selva Nevada, inmueble construido por Manuel Tolsá.

²³ *Historia de la Universidad del Claustro de Sor Juana*. Disponible en línea: <http://elclauastro.edu.mx/index.php/news/historia/historia-de-la-universidad-del-claustro-de-sor-juana> Consultado el 5 de enero 2016.

²⁴ Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.

²⁵ López-Portillo de Tovar, Carmen Beatriz, ... [Et Al]. *Op.cit.* PP. 5 – 23.

El éxito alcanzado por la licenciatura en gastronomía es de tal envergadura que a nivel nacional la institución es reconocida por sobre todas las cosas como la mejor opción para formar profesionales culinarios con capacidades y conocimientos de competencia a nivel internacional. Se realiza dentro de las instalaciones un festival gastronómico internacional, con participación de más de 20 países.

En 2002, después de un esfuerzo de análisis institucional, la FIMPES²⁶ acreditó a la casa de estudios al cumplir con los 166 indicadores de calidad. En 2004 la UCSJ fue la cuarta institución de educación superior del país, en aquel entonces de un total de más de 1800 instituciones privadas, en ingresar en el padrón de excelencia de la SEP. En la actualidad dicho padrón está constituido solamente por 40 universidades.

Con los reconocimientos que ha logrado alcanzar la institución, se posiciona en el ranking de las mejores universidades privadas a nivel nacional e internacional. Existen convenios e intercambio estudiantil con escuelas de América Latina y Europa.

Por consiguiente, la universidad tiene como visión crear un fuerte vínculo de compromiso social y humanístico, hacer conciencia en los alumnos de las desigualdades y las brechas sociales, económicas y tecnológicas, derrotarlas y disminuirlas paulatinamente es parte de las actividades encaminadas a formar en la esencia de los alumnos, por lo tanto las licenciaturas que se imparten actualmente son:

- Licenciatura en Estudios e Historia de las Artes
- Licenciatura en Comunicación Audiovisual
- Licenciatura en Derecho
- Licenciatura en Derechos Humanos y Gestión de Paz
- Licenciatura Escritura Creativa y Literatura
- Licenciatura en Estudios y Gestión de la Cultura
- Licenciatura en Filosofía
- Licenciatura en Gastronomía
- Licenciatura en Psicología
- Profesional Asociado en Producción de Espectáculos

²⁶ Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior.

Maestrías:

- Maestría en Cultura Virreinal
- Maestría en Estudios en Psicoanálisis
- Maestría en Planificación y Gestión de Negocios de Alimentos y Bebidas

Educación continua:

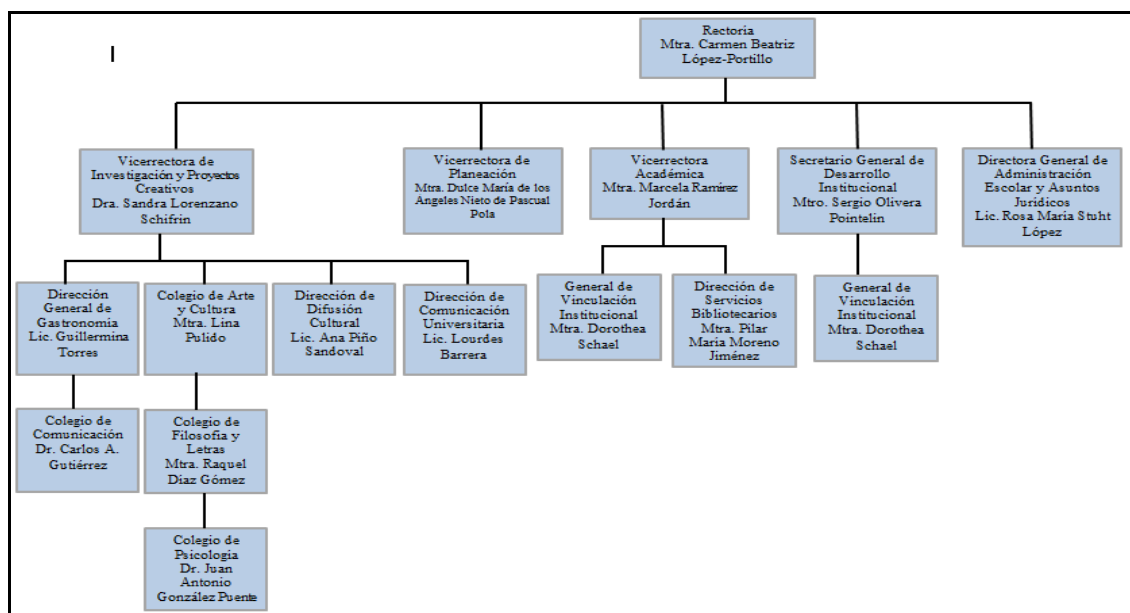
Durante todo el año se organizan distintos cursos y talleres para mantener actualizados a los egresados de la UCSJ y también permitir a la comunidad en general probar y conocer los espacios y las instalaciones, la disciplina pedagógica, etc., las ofertas educativas al respecto pueden ser por ejemplo como:

- Diplomado en panadería
- Cocina árabe
- Curso, el despertar de los Arcanos
- Taller de pintura de caballete

Como se muestra, la UCSJ tiene una oferta educativa de relevancia para el desarrollo humano, la plantilla de profesores son elegidos con rigurosidad tomando en cuenta la formación, objetivos y líneas de investigación que siguen, además de los logros y carpeta de historial.

Así mismo, la UCSJ es dirigida de la siguiente manera, por áreas ordenadas jerárquicamente:

Figura 1. Organigrama institucional



Realizado por Fabián Murillo.

1.4 Biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana.

La biblioteca ha tenido distintas ubicaciones dentro de las instalaciones, debido principalmente al crecimiento y evolución de la UCSJ respecto de los espacios, se han tenido que adaptar áreas y zonas conforme han surgido necesidades en la institución, el reacondicionado ha sido sinónimo de crecimiento.

Desde la inauguración de la escuela hasta 1995 la biblioteca se encontraba dentro de la sección denominada gran claustro, en lo que anteriormente eran las cocinas. Según la descripción de los trabajadores que participaron en el traslado, la principal razón fue la humedad que había en esa parte del edificio. Provocaba que los materiales necesitaran mantenimiento extra. La segunda motivación para este cambio, fue el crecimiento que la biblioteca comenzó a tener por donaciones y adquisiciones importantes, la comunidad de la UCSJ ayudó mucho a incrementar la colección.

Actualmente y desde 1995 la biblioteca se encuentra ubicada en la zona denominada casas 5 de febrero, con un espacio aproximado de 1,200 m², con las mejores condiciones climáticas y de espacio, las áreas principales son: colecciones especiales, oficinas, salas de lectura y acervo general.

1.4.1 Colecciones

Cuenta con una colección aproximada de 65 mil ítems, en distintos formatos como: libros, revistas, dvd's, cassettes, videocasetes, discos de vinil, cd's, diapositivas y tesis, también tiene un repositorio institucional en la plataforma de DSpace, bases de datos conforme a las líneas de investigación que ejerce la institución, adquiridas a la empresa EBSCO²⁷, que enriquece la colección y facilita el acceso a los documentos a distancia.

Las instalaciones de la biblioteca fueron adaptadas para tener todos los servicios de telecomunicaciones, abastecimiento de electricidad para los usuarios, excelente iluminación natural y artificial, internet, fotocopiado, catálogos digitales y en línea, todo esto en un edificio arquitectónicamente pensado del siglo XVI. Adornado con vestigios arquitectónicos de otras épocas, pertenecientes al mismo ex convento, cuenta también con obras artísticas que el INAH recuperó en el rescate y están a cargo de la universidad tanto de su restauración como el mantenimiento, pinturas, esculturas, libros, archivos, muebles, y demás objetos de valor.

Las colecciones se mantienen en muy buen estado, dos veces al año se fumiga contra las plagas, se realiza también inventario cada 6 meses, la estantería se limpia semanalmente etc. En general las instalaciones, los servicios y la colección están en excelente disposición para la comunidad del claustro y usuarios en general.

Por lo tanto, la colección está dividida de la siguiente forma, en la parte baja, se encuentra el acervo general de estantería abierta, la ludoteca se puede ubicar en el módulo de circulación.

En la parte de arriba o primer piso se localizan los materiales de consulta, DVD's, Discos de vinil, diapositivas, videocasetes, CD's y publicaciones periódicas, también en la parte superior podemos ver las tesis que la universidad genera en sus distintas disciplinas, además de las colecciones de Carmen Romano, Francisco de la

²⁷ Elton Bryson Stephens Company. Es una corporación privada ampliamente diversificada y la mayor agencia mundial de suscripciones bibliográficas con sede en Birmingham, Alabama, EUA.

Maza y Sor Juana Inés de la Cruz, cada una en espacios restringidos con cuidados especiales.

Dichos acervos han sido en su mayoría donaciones, realizadas a la biblioteca. En el caso de las dos primeras colecciones, han pertenecido a personajes de gran relevancia para la universidad, Carmen Romano era la madre de la actual rectora Carmen Beatriz López-Portillo Romano, al morir, sus libros y discos, además de otros accesorios pasaron a formar parte de la institución. En el caso de la colección Francisco de la Maza debemos recordar que dicho historiador estuvo a cargo del rescate del ex convento, no sólo encabezó el proyecto, sino que además, revalorizó el personaje de Sor Juana y realizó las investigaciones necesarias para conocer la historia arqueológica y social del convento de San Jerónimo antes de convertirse en escuela privada, al morir este personaje, bajo testamento heredó su colección a la biblioteca, con la intención de difundir sus actividades como historiador.

En el caso de la colección Sor Juana, se encuentra constituida por materiales adquiridos por compra, la universidad se ha preocupado por adquirir todos aquellos materiales que son de Sor Juana o hablan de ella, así, se ha logrado concentrar una cantidad impresionante de materiales inspirados en la Décima Musa.

Materiales y formatos que tiene en su acervo la Biblioteca:

- Libros (acervo general) - Planta baja
- Publicaciones periódicas (revistas, folletos) - Planta alta
- Tesis - Planta alta
- Audiovisuales (VHS, diapositivas, etc.) – Planta alta
- Electrónicos (CD's, DVD's) – Planta alta
- Material de consulta (diccionarios, enciclopedias) – Planta alta
- Fondo reservado (colección Sor Juana, Carmen Romano, Francisco Maza) – Planta alta

Los planes de estudio de las licenciaturas cumplen con la bibliografía básica requerida por la SEP, cada libro se encuentra perfectamente identificado con un punto

verde que indica que pertenece a la bibliografía básica. Los materiales se clasifican con el sistema LC, creado por la Library of Congress el cual permite abarcar las variadas temáticas tratadas en la universidad en campos específicos.

En cuanto a la descripción temática de las colecciones, se realiza conforme a las RCAA²⁸ en un segundo nivel. Cada tema se puede identificar dentro de la colección mediante letreros auxiliares. El sistema automatizado que se utiliza en la biblioteca es ALEPH²⁹, cabe mencionar que, dichos registros son nutridos con encabezamientos de materia basados en las listas de Gloria Escamilla.

1.4.2 Servicios

En el año 2012 debido al crecimiento del acervo, la biblioteca, decidió adquirir el sistema de automatización de bibliotecas ALEPH, el cual, permite el soporte de un mayor número de registros, también posibilita el crecimiento constante, además, proporciona diversas herramientas que agilizan los servicios ofrecidos por la biblioteca; tales como:

- Préstamo y devolución de los materiales, en sala o domicilio
- Registro y control de los usuarios de la biblioteca
- Control financiero de las multas y sanciones
- Realización de inventarios periódicos
- Obtención de estadísticas de uso y préstamo
- Generar bibliografías, entre otras

Todo esto, se ve reflejado en los servicios, ya que, dichas funciones de automatización permite tener un manejo de los registros mucho más pertinente al momento de realizar las investigaciones.

²⁸ Reglas de Catalogación Anglo Americanas.

²⁹ ALEPH es un sistema de gestión completo e integrado que maneja todos los aspectos de los servicios bibliotecarios, tanto para el personal como para los usuarios.

Dentro de la biblioteca también se encuentran espacios de recreación, por lo regular, son usados por alumnos para consultar materiales de formatos no tradicionales, por tanto, se puede hacer uso de:

- Sala audiovisual
- Televisiones con reproductor de DVD
- Reproductores de discos de vinil

Así mismo, los usuarios pueden solicitar, con su credencial, espacios para tener pláticas con escritores y conferencias de todas las disciplinas, en este sentido la biblioteca propone ser un espacio también de reflexión y dialogo con su comunidad, organizando eventos de este tipo o prestando sus instalaciones para que la comunidad organice, administre y convoque.

La versatilidad de espacios, mobiliario y equipos de la biblioteca permite ofrecer a sus usuarios un servicio personal y especializado, los servicios que ofrece la biblioteca son:

- **Préstamo en sala:** Permite la consulta de materiales en las salas de lectura de la biblioteca, el usuario puede ser miembro de la comunidad universitaria o externo. Se pueden consultar todos los materiales que se necesiten, en lotes de 4, en el caso de los materiales raros y antiguos es necesario justificar la investigación por escrito justificando su consulta, además de tomar las respectivas medidas y cuidados que requieran los materiales.
- **Préstamo a domicilio:** Ofrece al usuario el préstamo y consulta de 3 materiales bibliográficos fuera de la biblioteca por un periodo determinado de 7 días naturales o 5 hábiles, con oportunidad para renovar dos veces, es decir, el usuario puede tener un libro por un periodo de 21 días. Este servicio es únicamente para usuarios que cuenten con la membresía correspondiente. La biblioteca tiene restringido el préstamo para los materiales que sólo tienen un ejemplar.

- **Préstamo interbibliotecario:** Consiste en obtener bajo préstamo materiales de otras instituciones con las que la biblioteca haya suscrito los convenios correspondientes, así mismo, nuestra institución ofrecerá de manera recíproca dicho servicio, tal y como lo indican las políticas del servicio.
- **Difusión selectiva de la información:** A través de listas de distribución especializadas en temas que la universidad investiga se envía información de actualidad vía correo electrónico, mediante un registro y a solicitud de los usuarios. Exhibir las portadas de las obras adquiridas en una mampara también es parte de dicha actividad, para poner al tanto a la comunidad de los materiales recién adquiridos.
- **Orientación al usuario:** Ofrece ayuda directa y personal a los usuarios en la búsqueda de información con el acervo de la biblioteca o de otras bibliotecas, así como en recursos electrónicos, incluyendo las bases de datos y los recursos en línea que se puedan recuperar en búsquedas, proporcionando así, si el usuario lo requiere el enlace o el documento completo.
- **Bases de datos:** Contienen información académica en texto completo de libros y artículos en los temas de interés de la universidad.
- **Repositorio digital:** En dicho repositorio de la UCSJ podemos encontrar los documentos que se generan en todas las áreas de investigación, tesis, trabajos escolares y material de apoyo con el que los profesores quieran apoyarse en sus actividades, además de todos aquellos documentos que los autores donen y estén libres de derechos.
- **Cursos para el desarrollo de las habilidades informativas:** Brindan formación a los usuarios para que puedan hacer mejor uso de las colecciones y servicios que la biblioteca ofrece, con la intención de aprovechar en su totalidad y al máximo los recursos con los que la biblioteca cuenta.

- **Salas de lectura, audiovisuales y digital:** Además de contar con la salas de consulta general, la biblioteca ofrece diversos espacios, para que el usuario se sienta cómodo al realizar lecturas o trabajos académicos.
- **Sala audiovisual:** Está ubicada al fondo de la biblioteca en la planta alta y tiene una capacidad de 15 a 20 personas, televisor y equipo reproductor de VHS y DVD.

Además la biblioteca cuenta con espacios adecuados para efectuar lecturas individuales o grupales, lockers para guardar los objetos personales de los usuarios. Conexión eléctrica, reprografía, computadoras con acceso a la web puesta a disposición para los usuarios, sala para exposiciones, pizarrón de corchos para colocar información de todo tipo y siempre apoyada por un bibliotecario profesional para auxiliar en todas sus dudas.

1.4.3 Personal

Actualmente el equipo de trabajo está conformado por profesionales de la información, todos bibliotecólogos y/o bibliotecónomos conscientes de las necesidades de información de la comunidad, responsables y participantes acérrimos de la evolución de las disciplinas impartidas, el personal a cargo consta de³⁰:

Mtra. Pilar María Moreno Jiménez

Directora de Servicios Bibliotecarios

Lic. Isabel Flores

Coordinadora de Servicios Bibliotecarios

Lic. Lorena Flores

Responsable de Procesos Técnicos

Raúl Rodríguez

³⁰ Información tomada en el 2014.

Responsable de Desarrollo de Colecciones

Lic. Martha Quintana

Responsable de Membrecías y Convenios Interbibliotecarios

Fabián Murillo

Referencista

Es de suma importancia que las personas a cargo coadyuven a la universidad a conseguir la misión y visión establecida, así, para generar dichos propósitos, se debe resaltar lo particular, la manera en que la biblioteca ayuda para cumplir dichas intenciones generales de la institución, por tanto la misión y visión consiste en:

Misión: “Apoyar las labores de docencia, investigación, difusión de la cultura y responsabilidad social de la UCSJ, mediante la satisfacción de las necesidades de información documental de la comunidad universitaria, el desarrollo de las habilidades informativas de sus miembros, y el mantenimiento de espacios físicos y virtuales que provean las condiciones, recursos y servicios óptimos para el aprendizaje y la investigación”.

Visión: La biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz aspira a ser el centro de la vida universitaria de la UCSJ y líder en el ámbito de las bibliotecas universitarias del país, por la variedad, innovación y calidad de sus espacios, colecciones, tecnologías, personal y servicios incluyentes, así como por sus excelentes resultados en la formación de usuarios de la información, su participación en redes de cooperación bibliotecaria y la apertura de sus servicios a la comunidad externa.

Ideario de la universidad: Con ideales bien definidos a través de su lema “Saber para valorar, valorar para elegir” la UCSJ tiene como objetivos fundamentales la formación de universitarios capaces de reflexionar, desarrollar y transmitir conocimientos con una actitud crítica y un profundo compromiso social y ético.

La institución tiene la peculiaridad de no tener más compromiso que el de construir día con día una universidad auténtica, sin ataduras ideológicas o económicas,

sin compromisos con el gobierno, alguna iglesia, partido político o empresa privada. Los beneficios de esta autonomía, de esta independencia, reeditúan en el quehacer desinteresado desempeñado cotidianamente.

La biblioteca "Sor Juana Inés de la Cruz" de la UCSJ se encuentra ubicada en Izazaga 92, Centro Histórico C.P. 06080 México, D.F., ofrece sus servicios de lunes a viernes de 8 hrs. a 18 hrs.

En la biblioteca de la UCSJ la docencia, la investigación, la difusión y promoción de la cultura y los programas de apoyo comunitario, se llevan a cabo bajo el signo principal del humanismo, el amor a la patria y a la cultura, y el compromiso radical con la excelencia académica.

Lo que inspira la filosofía de la institución es el pensamiento de Sor Juana, la defensa de la libertad, la certeza de que sólo en libertad la vida humana se cumple, sólo en libertad el ser humano se vincula con el otro; sólo en libertad tienen las palabras sentido y la vocación humana se posibilita como deseo incesante.

Por esta razón, para la comunidad, ser universitario, no significa nada más pertenecer a una institución, facultad o escuela. Para la biblioteca de la UCSJ ser un universitario bien formado implica una manera de ser que no corresponde únicamente a títulos o grados y que se muestra por igual en conocimientos y actos a toda la sociedad mexicana en principios y convicciones. El universitario, desde la más plena convicción humanista, se ayuda de la ciencia, pero también de la sapiencia; sabe de técnica y tecnología, y desarrolla un sentido ético del trabajo, entendido éste como expresión del ser propio.

1.4.4 Tipos de usuarios

Dentro de la UCSJ se pueden tener usuarios de varios tipos, es importante distinguirlos, ya que sus características nos permitirán conocer sus necesidades y por tanto los servicios que se pueden sugerir, así, los tipos de usuarios que frecuentan la biblioteca son:

- **Usuario:** Es aquella persona que utiliza los servicios o materiales de una biblioteca.
- **Usuario Interno:** En esta categoría se suscriben los estudiantes inscritos en al semestre en curso, los egresados autorizados por la dirección correspondiente, o bien los pasantes que hayan realizado su depósito de garantía en caja. También las autoridades, académicos y administrativos que tengan contrato vigente con UCSJ.³¹
- **Usuario Externo:** Son aquellos usuarios que no pertenecen a la UCSJ y aquí se incluyen exalumnos y usuarios de préstamos interbibliotecarios.

Como podemos ver, la biblioteca de la UCSJ cuenta con las instalaciones y el personal adecuados para ofrecer servicios de calidad. Es necesario entonces, generar herramientas que ayuden en este propósito, a continuación se presenta el desarrollo y contenido de los manuales de procedimientos, que permitan desarrollar dicha herramienta para la biblioteca.

³¹ Una vez titulados, los pasantes podrán solicitar la devolución de su depósito mediante un formato que se le proporcionará en el módulo de circulación.

Bibliografía:

Fernández del Castillo, Francisco. *Doña Catalina Xuárez Marçayda: primera esposa de Hernán Cortés y su familia*. México: Ed. Cosmos, 1980, P. 194.

Fernández García, Martha Raquel. *Maestros mayores de arquitectura de la Ciudad de México en el siglo XVI (estudio documental)*. Tesis de post-grado. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 1981, P. 214.

González Obregón, Luis. *Las Calles de México*. México: Editorial Patria, 1987, P. 117.

Juárez Cossío, Daniel. *Informe técnico sobre los trabajos de exploración arqueológica realizados entre octubre y diciembre de 1978 en la plaza deprimida del Ex convento de San Jerónimo, Informe mecano escrito*. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1979, P. 245.

-- *Informe preliminar sobre los trabajos de exploración arqueológica realizados de noviembre de 1978 a mayo de 1979, en el sector de Isabel la Católica del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito*. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1979, P. 213.

-- *Informe de los trabajos llevados a cabo de mayo a julio de 1979 en el sector "Hotel" (ante-coro) del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito*. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1980, P. 211.

-- *Informe de los trabajos arqueológicos llevados a cabo de julio a octubre de 1979 en el sector "Casas Curales" del Ex convento de San Jerónimo, informe mecano escrito*. México: Archivo de la Dirección de Monumentos Prehispánicos, INAH, 1980, P. 221.

López -Portillo, Margarita. *Estampas de Juana Inés de la Cruz*. México: Editorial Bruquera, 1979, P. 331.

López-Portillo de Tovar, Carmen Beatriz, ... [Et Al]. *Universidad del Claustro de Sor Juana*. México: UCSJ, 1994, P. 53.

Maza Cuadra, Francisco de la. *La ruta de Sor Juana : de Nepantla a San Jerónimo (2a. ed.)*. México: Instituto Mexiquense de Cultura, 1995, P. 99.

Marroquí, José María. *La Ciudad de México, 3 vols*. México: Jesús Medina Editor, 1979, P.

Muriel, Josefina. *Conventos de Monjas en la Nueva España*. México: Editorial Santiago, 1946, P. 590.

Paz, Octavio. *La vida conventual femenina en la Nueva España, Serie Cuadernos No. 23*. Instituto de Estudios y Documentos Históricos A.C. México: Claustro de Sor Juana Inés de la Cruz, 1982, P. 14.

Ricard, Robert. *The Spiritual conquest of Mexico*. E.U.A.: University of California Press, Berkeley, 1974, P. 423.

Rivera Cambas, Manuel. *México pintoresco, artístico y monumental, 3 vols.* México: Fondo de Cultura Económica, 1972, P. 148.

Templos y Conventos de México, 1645-1647, Vol. 158. Ex. 77; fs. 846-859.

Capítulo 2. Manual de procedimientos

2.1 Antecedentes de manual

El conocimiento se ha generado siempre, desde las más antiguas civilizaciones, debido a esto, se hizo necesario crear una institución para organizar, conservar y difundir dicho conocimiento, este organismo es lo que ahora se conoce como biblioteca o centro de información. Al inicio, las actividades bibliotecarias se realizaban de manera empírica, sin una planeación y sólo por la aplicación de la experiencia. No existían documentos que indicaran la manera de realizar el trabajo, todo era transmitido de palabra del bibliotecario en turno al sucesor.

Con el paso del tiempo y conforme se incrementa la cantidad de los materiales publicados, se hace necesario tener un mayor control sobre estos, surgiendo así, los catálogos, esquemas de clasificación y reglas para la catalogación, que permitan agrupar y organizar el conocimiento de una manera más óptima.

No obstante lo anterior, en el siglo XX las bibliotecas requieren de un documento que incluya instrucciones y procedimientos que les ayude al mejor desempeño del trabajo dentro de las mismas.

En la actualidad para que las bibliotecas puedan llevar a cabo la organización, conservación y difusión del conocimiento, es de suma importancia tomar como inicio, la planeación, ya que es pieza trascendental de las teorías administrativas modernas. Cabe mencionar que, es a principios del siglo XX cuando se desarrollan formalmente los primeros trabajos sobre administración. Por un lado Frederick Winslow Taylor publica en 1909 el libro “Principles of Scientific Management”, y por otro, Henri Fayol en 1916, con su libro “Administration Industrielle et Generale”.

Las técnicas de administración comenzaron a aplicarse hasta mediados de la década de 1950, cuando la biblioteca empezó a ser considerada como un recurso

comunitario³². A continuación se mencionan tres periodos de administración por los que pasaron las bibliotecas:

- **Antes de 1937:** Se dedicó poco interés a la administración, sólo había una formación mínima denominada economía de bibliotecas, consistía en establecer normas de orden y limpieza. Las decisiones de operatividad eran las utilizadas y transmitidas por el bibliotecario más antiguo.
- **El científico (1937-1955):** La administración cobró mayor interés, ya que aparecen estudios de análisis de costos, servicios técnicos, catalogación y tarjetas de señalización alfabética.
- **Relaciones humanas (1955-):** Crece la necesidad de una teoría unificadora de administración y hay una participación en la toma de decisiones por parte de todas las áreas que integran una biblioteca³³.

Tomando en cuenta lo anterior, la existencia de recursos federales para la operación de las bibliotecas da como resultado un interés mayor. La mayoría de los bibliotecarios eran instruidos solamente en humanidades y entendían mucho más de libros y autores que de administración y manejo, les faltaba formación para dar información sobre costos, evaluaciones de funcionamiento y planes.

Los planes de una biblioteca son semejantes a los de cualquier organización dedicada a los servicios, con el paso del tiempo se han incorporado las diferentes técnicas de la administración, entre otras, los manuales administrativos con sus diferentes funciones y aplicaciones, para satisfacer las necesidades de organización bibliotecaria.

La biblioteca como una organización dedicada específicamente al suministro de servicios y la administración de los recursos de información, utiliza estos auxiliares para lograr que las diferentes actividades o rutinas cumplan con el objetivo de la misma optimizando así los recursos financieros, humanos, de información.

³² Evans, Edward G. *Técnicas de administración para bibliotecas*. México: UNAM, 1988, PP. 13 – 14.

³³ Evans, Edward G. *Ibid*. PP. 47 – 51.

Duhalt³⁴ y Rodríguez³⁵ afirman que “los manuales como instrumento administrativo datan de la Segunda Guerra Mundial, los cuales sirvieron para capacitar al personal cuando estaban al frente de la batalla”.

A pesar de que el uso de las técnicas administrativas en las bibliotecas es hoy en día una necesidad para el funcionamiento y desarrollo de las diferentes actividades que realizan, son pocas las bibliotecas que cuentan con manuales debidamente estructurados que respalden el buen desempeño de sus operaciones.

Así mismo, un manual de procedimientos aprueba conocer la operación de un departamento, describe la secuencia lógica y cronológica de las actividades, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, o sea, se agrupan los procedimientos, de manera sistemática, en un documento.

2.2 ¿Qué es un manual?

El concepto de manual, es similar en todas las definiciones, lo que varía es el área en el que se usa o a la que se enfoca. En el diccionario de la RAE³⁶ describe el significado de manual como:

“Libro en el que se comprendía lo más sustancial de una materia” y/o “Libro que contiene los ritos con que deben administrarse los sacramentos”.

De tal modo, se interpreta que el significado de manual no tiene que ver con un área específica y se puede desenvolver en cualquier materia o disciplina del conocimiento.

En el diccionario del español moderno³⁷ el significado no es muy distinto: “Libro en que se van anotando provisionalmente y como en borrador las partes de cargo

³⁴ Duhalt Klaus, Miguel F. *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas (2a ed)*. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1977, P. 21.

³⁵ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos (3a ed)*. México: Ecafsa, Thompson Learning, 2002, P. 179.

³⁶ *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 21 Ed*. España: Espasa Calpe, 2001.

³⁷ *Diccionario del Español Moderno*. Madrid, España: Martín Alonso, 1979.

o data.” y/o “Cuaderno para hacer apuntamientos descriptivos”, una vez más queda reiterada la polivalencia del término.

Autores especializados en bibliología y administración principalmente definen el significado de manual de la siguiente manera:

El diccionario de bibliología³⁸, explica que “El manual es un tipo de libro pequeño y de fácil manejo con información de una materia, fácil de asimilar por una persona que empieza a aprender un tema o una actividad, que sólo conoce una introducción a ella”.

Este autor refleja lo fundamental de los manuales, la simplicidad, lo práctico que debe ser un manual.

Franklin³⁹ lo describe así: “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 y procedimientos, así como, las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.”

En comparación con el anterior concepto Franklin define de manera fundamental el contenido que debe tener un manual.

Por su parte Duhalt⁴⁰ lo define como: “Un documento que tiene en forma ordenada y sistemática información, y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas, procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.”

³⁸ *Diccionario coordinado por Martínez de Souza: Es bibliólogo, tipógrafo, ortógrafo, ortotipógrafo, y lexicógrafo español.* 1993.

³⁹ Franklin Fincowky, Enrique B. *Organización de empresas: Análisis, diseño y estructura.* México: Mc Graw Hill, 1997, P. 341.

⁴⁰ Duhalt, Miguel. *Aportes.* Disponible en línea: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Aportes-De-Miguel-Duhalt-Krauss-a/6764282.html>. Consultado el 23 de marzo 2015. Graduado en Administración pública por parte de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, de ahí, su interés por escribir sobre los manuales de procedimiento de las oficinas públicas, así como técnicas para su elaboración y diagramas para los manuales de procedimientos.

Duhalt por su parte define de manera puntual la estructura que debe seguir además de mencionar conceptos para contextualizar.

Terry⁴¹ define manual así: “Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser consultados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.”

Rodríguez Valencia⁴² lo menciona como: “Un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.”

Estas dos últimas definiciones coinciden en describir a los manuales como un texto simple organizado para orientar en alguna actividad.

A partir de estos conceptos y enunciaciones podemos concluir que hay semejanzas en las definiciones, también son complementarias unas de otras, algunas coincidencias en las características son:

- Claridad en cuanto a lo que se quiere comunicar
- Es un medio de comunicación
- Fácil manejo y comprensión
- Están organizados sistemáticamente
- Describen las instrucciones y lineamientos necesarios para el desempeño de tareas

En conclusión, un manual de procedimientos es:

Un documento que permite comunicar de manera escrita y/o mediante diagramas de flujo las actividades a realizar en un área específica. Ayuda para guiar en el desarrollo de acciones, tiene la cualidad de manejarse fácilmente, además de tener una

⁴¹ Terry, George Robert. *Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa*. México: Continental, 1978. Profesor inglés, especialista en Administración.

⁴² Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 169.

clara comprensión, con el objetivo de realizar un procedimiento de manera adecuada y tan simple como se pueda.

2.3 Tipos de manual

Son diferentes las clasificaciones que se les da a los manuales, por ejemplo Duhalt⁴³ los clasifica en dos tipos, por su contenido y el segundo por área de actividad; Rodríguez Valencia⁴⁴ y Nájera⁴⁵ los clasifican en 3 tipos: de contenido, función y ámbito de aplicación. Por lo tanto son cuatro los tipos de manuales, que los autores presentan.

Los tipos de manuales están divididos de acuerdo a su naturaleza según Franklin⁴⁶, por su contenido Folgar⁴⁷ y Terry⁴⁸, ámbito Franklin⁴⁹, y función Rodríguez Valencia⁵⁰, depende de la perspectiva con que el autor los defina o utilice, como se mencionó anteriormente, los autores pertenecen a distintas disciplinas y con base en esto conforman sus divisiones y clasificación de los manuales.

En el caso de Franklin, los manuales de naturaleza se refieren al tamaño de la organización donde se hayan creado, por lo tanto, depende de la descripción del organismo se clasificaran por:

Naturaleza:

- Macro administrativos que se refieren a dos o más organizaciones
- Meso administrativos, esto son los que involucran a todo un grupo o sector, por último;

⁴³ Duhalt Klaus, Miguel F. *Op. cit.* PP. 20 – 25.

⁴⁴ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 60.

⁴⁵ Nájera Mancilla, Lizbeth. *Los manuales de procedimientos en las bibliotecas.* En Hemera: revista de ciencias de la bibliotecología y de la información. Año I, Vol. 1, Núm. 2 (jul./dic.2003), P. 69.

⁴⁶ Franklin Fincowky, Enrique Benjamín. *Op.cit.* P. 341.

⁴⁷ Folgar, Oscar. *Los procedimientos, cursogramas y formularios.* Buenos Aires: Macchi, 1982, P. 11.

⁴⁸ Terry, George Robert. *Op.cit.*

⁴⁹ Franklin Fincowky, Enrique Benjamín. *Ibid.* PP. 9-12.

⁵⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.*

- Micro administrativos, son aquellos que corresponden a una sola organización y, se pueden referir a ella en forma general o circunscribirse a una de sus áreas de forma específica

Los de contenido según Folgar y Terry, son aquellos que por medio de un sustantivo reflejan lo que hay dentro del manual, es decir, son puramente nominativos, ayudan a conocer el panorama de una situación y las opciones que hay para ejecutar.

Contenido:

- **De procedimientos:** Instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
- **De organización:** Expone en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones.
- **De historia de la organización:** Proporciona información histórica sobre el organismo.
- **De políticas:** Describe los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- **De contenido múltiple:** Combinan dos o más tipos de manuales que se interrelacionan en la práctica administrativa, por ejemplo, un manual de políticas y procedimientos.
- **De puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa las funciones, actividades y operaciones asignadas a un puesto en particular y cómo ejecutarlas.

- **De personal:** Identificados también como los de relaciones industriales, de reglas, del empleado o de empleo, estos manuales incluyen información sobre prestaciones, servicios y condiciones de trabajo.

Dentro de las normas ISO 9001⁵¹, aparece un manual que se menciona en la obra de Méndez⁵² es:

- “**El manual de calidad:** debe referirse a procedimientos documentados del sistema de calidad, destinados a planificar y gestionar el conjunto de actividades que afectan la calidad dentro de una organización. Este manual, debe, igualmente cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad requerida para una organización.”

Rodríguez menciona que los de función están dirigidos a realizar acciones que en el manual se ha establecido, es decir, contienen instrucciones a seguir de manera sistemática para poder realizar una tarea.

Función:

- **De técnicas:** Manual que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.
- **De ventas:** Integra información específica para apoyar la función de ventas.
- **Manual de compras:** Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una fuente útil de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común.

⁵¹ NORMA ISO 9000:2005 su equivalencia mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

NORMA ISO 9001:2008 su equivalencia mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NORMA ISO 9004:2009 su equivalencia mexicana NMX-CC-9004-IMNC-2009 Sistemas de Gestión de la Calidad. Un enfoque basado en la gestión de calidad.

⁵² Méndez, José Claudio Cenobio. *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productos*. México: Instituto Politécnico Nacional, 2006, P. 78.

- **Manual de contabilidad:** su propósito es señalar los principios y sus técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad.
- **De producción:** Sirven para direccionar y coordinar procesos de producción en todas sus fases, fungen como auxiliares para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- **De finanzas:** Respaldan el manejo de los bienes de una organización en todos sus niveles.
- **De operación:** Utilizados básicamente para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento, muy específico, como es el de la maniobra de equipos.
- **De sistemas:** Contiene las bases para el funcionamiento de sistemas operativos (de cómputo y administrativos), proporcionando una óptica global de su operación y actuación interna y externa.

Franklin, también define que los manuales también se pueden dividir dependiendo su ámbito, es decir, dependiendo del alcance que tengan en su contenido, habla de varios temas y sólo de uno a profundidad.

Y por su ámbito se dividen en:

- **Generales:** Contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.
- **Específicos:** Están referidos a un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos.

Como se puede ver los tipos de manuales cumplen diferentes objetivos, son de varias índoles. Obedecen a las necesidades que tenga cada organización, dentro del área, tienen como único objetivo transmitir información al mismo tiempo que ayudan a

mejorar y desarrollar su trabajo o actividades, sin duda en algún momento todos los manuales interactúan entre sí en beneficio de la organización.

2.4 Ventajas y desventajas

Las operaciones que se realizan dentro de las bibliotecas son por lo regular procedimientos establecidos, de esta forma la elaboración de un manual de procedimientos puede tener, como lo menciona Gómez Ceja⁵³ las siguientes ventajas.

Ventajas:

- En general, hay una reducción de gastos, al hacer una revisión de los procedimientos, se eliminan los pasos innecesarios, esperando incrementar la eficiencia y como resultado ahorrar costos.
- Es una forma de controlar las actividades, ya que establece las personas a cargo de realizarlas y explica el cómo proceder.
- Ayuda a mejorar la realización de las actividades, obliga a hacer una revisión, por lo tanto, mejorando las tareas.
- Sistematizan las actividades, es decir, permiten uniformar las tareas que se llevan a cabo, ya que las actividades aparecen descritas paso a paso y las personas de una misma área pueden ejecutarlas de la misma forma, ya que tienen acceso al manual.
- Proporciona datos necesarios sobre las tareas que se realizan y quienes las llevan a cabo, permitiendo tener información de las actividades.
- Son herramientas de gran ayuda para introducir al personal de nuevo ingreso, ofreciendo un panorama completo sobre las actividades que se realizan en la organización o área determinada, sirviendo como un medio de capacitación.

⁵³ Gómez Ceja, Guillermo. *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. México: Mc Graw Hill, 1994, P.

- Favorecen la revisión de las políticas y procedimientos, mediante la actualización constante.
- En las auditorias, hay un mayor control administrativo, pues son considerados valiosos auxiliares ya que permiten un mayor control de las actividades y facilitan el trabajo a los auditores.
- Evitan malos entendidos sobre las operaciones.

Desventajas:

- Una de las desventajas más consideradas es el costo de dinero y de tiempo que requiere la elaboración, ya que puede ser considerado para muchas organizaciones una pérdida de recursos.
- Pierden vigencia rápidamente, necesitan de una constante actualización, lo cual involucra invertir de nuevo recursos materiales y humanos.
- En caso de elaborarlo mal, provoca inconvenientes, si el manual es muy confuso o no esta hecho de una forma clara y entendible, sistemático, causa más problemas que beneficios, (ni muy sintético, ni muy detallado) debe ser sencillo.

Los manuales tienen desventajas claras, pero las ventajas siguen y seguirán sobrepasando en cantidad y en beneficios. Por lo tanto, la elaboración de estas herramientas debe seguir en uso.

2.5 Manual de procedimientos para bibliotecas

Después de ver los tipos de manuales, las ventajas y desventajas, corresponde hablar particularmente del manual de procedimientos para bibliotecas, Zavala Alonso⁵⁴ menciona:

“De toda la gama de manuales, se dividen dos grupos, el primero, está dirigido a actividades que se realizan en instituciones públicas y educativas; en ésta es a donde pertenecen las bibliotecas. El segundo grupo están más enfocados a organizaciones y empresas de negocios, industriales, etc., con ciertos enfoques de actividades más lucrativas y que generan ganancias económicas para la compañía”.

Con esto queda establecido que la mayoría de las bibliotecas tienen como finalidad atender a su comunidad como clientes, pero los beneficios no se notan de manera económica, sino en servicios y satisfacción, esa pudiera ser la diferencia con el segundo grupo.

Al definir el grupo al que corresponde el manual de procedimientos de bibliotecas, se presenta a profundidad las distintas acepciones que se tienen de dicho documento.

Duhalt⁵⁵ sostiene que “Pueden llamarse también, manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas y de métodos de trabajo, en todos ellos se señala el procedimiento a seguir para poder lograr el trabajo del personal o cualquier grupo de trabajo.”

El nombre que se le asigne al documento puede variar, depende también en el tipo de organización donde sea creado, pero en esencia la función que tiene es lo importante.

⁵⁴ Zavala Alonso, Rafael. *Factores bibliotecológicos que intervienen en la elaboración de los manuales de procedimientos en las bibliotecas universitarias*. [Tesis de Maestría]. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2009, P. 48.

⁵⁵ Duhalt Klaus, Miguel F. *Op. cit.* P. 21.

Hernández Juárez⁵⁶ define manual de procedimientos como “Un documento que tiene información relacionada con el conjunto de operaciones que deben seguirse para la realización de actividades, nos permite conocer el funcionamiento interno de las diferentes dependencias administrativas, principalmente en cuanto a la descripción de tareas, ubicación sus requerimientos y puestos responsables de su ejecución”.

Esta definición muestra que dicha herramienta está enfocada más a la administración, a conocer las funciones más generales.

Por otra parte, Rodríguez Valencia⁵⁷ menciona “Son los instrumentos de información en los que se consignan en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.”

En esta definición se puede observar que Rodríguez empieza a delimitarlo un poco más, ya no abarca toda la institución sino un área.

Hay dos definiciones específicas en el ambiente bibliotecario, la primera es la que se define en el diccionario de bibliotecología Bounocore⁵⁸ “es una guía de instrucciones para uso del personal de una biblioteca determinada, contiene las reglas de procedimiento para orientar el trabajo de rutina que deben cumplir los distintos departamentos.”

La segunda es la que establece la ALA⁵⁹ en su glosario “es como la colección de los planes de actualización de una de sus unidades administrativas se utiliza como libro de consulta para preparación de personal.”

⁵⁶ Hernández Juárez, Jorge M. *Manuales administrativos*. 2001. Disponible en línea: <http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/AdEmpresas/Administraci%F3n%20IV/HernandezJuarezJorge.html> Consultado en diciembre 20013.

⁵⁷ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 100.

⁵⁸ Bounocore, Domingo. *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipología y materias afines*. Buenos Aires: Marymar, 1976, P. 276.

⁵⁹ *Glosario ALA de Bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos. 1988, PP. 211-212.

Se puede ver que en estas dos últimas definiciones más enfocadas a los quehaceres bibliotecológicos, resalta la parte de orientar, guiar para realizar una actividad dentro de un área específica.

Estas son las definiciones que los autores tienen acerca de manual de procedimientos para bibliotecas, la conclusión a la que podemos llegar es:

Los manuales de procedimientos para bibliotecas son documentos que permiten la comunicación entre personas, donde se describen las instrucciones y lineamientos necesarios para desempeñar tareas, organizado de manera lógica, clara y sistemática, de fácil manejo y comprensión, con el objetivo de hacer y/o mejorar las actividades de un área.

2.5.1 Objetivo

El manual de procedimientos para la biblioteca tiene un objetivo general. Servir como herramienta de apoyo en la administración de la institución, en este sentido, un manual de este tipo puede ser de gran ayuda siempre y cuando se utilice de manera adecuada.

Rodríguez Valencia⁶⁰ menciona que además de este objetivo general, los manuales de procedimientos tienen objetivos específicos, como son:

- Proporcionar una visión integral de la forma en que opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Especificar la responsabilidad operativa del personal de cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a su unidad orgánica.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

⁶⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 57

2.5.2 ¿Para qué sirven?

Los manuales de procedimientos son principalmente una fuente de información, para todos los empleados de un área o de la empresa donde laboran. Son una base para el mejoramiento de los procesos y lo cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto una de las funciones de los manuales de procedimientos es la de comunicar, informar a las personas de un área u organización.

Melnik⁶¹ establece que, “La función de los manuales de procedimientos es reglamentar las tareas y dejar constancia escrita de todas las órdenes, disposiciones, modificaciones y cambios que se producen.”

Cuenca y Pliego⁶² resumen en cuatro las funciones principales de un manual de procedimientos:

- Instrumentar al interior de las organizaciones métodos y criterios de trabajo uniformes.
- Evitar errores y retrasar la operación, así como repeticiones o reflujos innecesarios en la operación cotidiana de las organizaciones.
- Eliminar discrecionalidad por parte de los responsables del cumplimiento de las funciones y/o de la realización de las actividades recomendadas.
- Favorecer eficacia y oportunidad en el desarrollo de las actividades, así como eficiencia en los resultados.

Al realizar una retrospectiva de los servicios y perfiles de los profesionales que laboran dentro de las bibliotecas, se podría percibir la necesidad de contar con profesionales mejor preparados. Las grandes inversiones que se realizan en cuanto a recursos humanos, materiales y tecnológicos, necesariamente exigen una capacitación y actualización de los profesionales que laboran, de acuerdo con esto, los manuales pueden servir como herramienta para capacitar al personal.

⁶¹ Melnik, Diana. *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires: Alfaomega, 2005, P. 114.

⁶² Cuenca Dardón, Rafael Arturo y José Luis Pliego Garduño. *Norma técnica para la formulación, instrumentación y dictaminación de manuales de procedimientos*. México: Panorama, 2001, P. 24.

Con esto, los manuales de procedimientos para bibliotecas sirven para conocer la organización y el funcionamiento de la institución, asimismo, permite tener un panorama amplio de la evolución. Permite, además, sopesar la forma de trabajo y realizar un análisis entre lo aplicado.

2.5.3 Contenido de los manuales de procedimientos

Así como hay tipos de manuales, también hay variantes en los contenidos de estos, por lo regular obedecen a las necesidades de la organización, de tal manera, la institución es la encargada de proponer la temática del documento, hay una estructura recomendada pero predominara la que mejor se adapte a los objetivos que se pretendan alcanzar.

De manera básica como lo menciona Zavala Alonso⁶³ todos los manuales están conformados por tres partes fundamentales, estas partes son:

- **Descripción:** Detalla el procedimiento, enumera las operaciones que lo integran en orden cronológico, tiene puntos precisos en qué consiste cada actividad y quién es el responsable de ejecutarla, cómo debe hacerlo, cuándo, dónde y para qué.
- **Diagramas:** Son los modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento mediante el uso de símbolos ANSI⁶⁴.
- **Formas:** Son los formatos que permiten captar, registrar y proporcionar la información que lleva o dirige la actividad a la realización o ejecución de las operaciones del servicio requerido.

Dicha opinión es similar a la expuesta por Espinosa, ya que las dos proponen puntos clave, en ambas se permite dividir y separar los contenidos como sea necesario.

⁶³ Zavala Alonso, Rafael. *Op.cit.* P. 54.

⁶⁴ American National Standard Institute.

Espinosa Consejo⁶⁵ menciona “no existen formatos generalizados para los manuales de procedimientos, sin embargo, si hay puntos indispensables que deben tener” todos los manuales deben tener:

- Un orden lógico en cuanto a la secuencia de la información.
- Se empleará un lenguaje inteligible para todos y no solamente para aquellos que dominen determinadas materias, excepto cuando el manual requiera ser muy técnico en sus elementos para un uso específico y exclusivo.
- Cada apartado se encontrara separado, se recomienda que cada hoja tenga una ceja con el nombre del apartado y esté de manera escalonada.
- No se mezclarán disposiciones de diferente orden de asunto en cada apartado.
- Todo manual tendrá que pasar por la aprobación del jefe de la entidad y de las autoridades correspondientes de las cuales dependa directamente para su aprobación.
- Se debe llevar un control para la revisión y la actualización del manual. Cada reajuste debe ser registrado para cumplimiento del propósito fundamental de la utilidad de un manual.

De acuerdo con Rodríguez Valencia⁶⁶ “el manual de procedimientos debe contener los elementos necesarios para el logro de los objetivos previstos y para el mantenimiento de los controles indispensables...” con éste argumento propone el siguiente contenido para los manuales de procedimientos:

⁶⁵ Espinosa Consejo, Elena Guillermina. *Manual de procedimientos para servicios al público: el caso de la Biblioteca “Miguel Othón de Mendizabal”, de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), del Instituto Nacional de Antropología e Historia*. Tesis (Licenciado en bibliotecología). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2006, P. 11.

⁶⁶ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 104.

- **Índice:** Es un catálogo o lista de los títulos en un manual. Es decir en un esquema al que se le puede introducir números o letras del alfabeto como referencia.
- **Introducción:** Es una explicación breve de lo que es el documento y lo que se pretende hacer con él, su alcance, cómo usar el manual, etc.
- **Objetivo:** Debe incluir la intención, el propósito que va a cumplir el manual.
- **Alcance:** Es una definición concisa de hasta donde se piensa llegar con el manual de procedimientos.
- **Cómo usar el manual:** Este apartado es el seguimiento más significativo de la presentación y enseñanza al usuario de todo cuanto tiene que saber para utilizar el manual.
- **Revisiones y actualizaciones:** Aquí se debe asignar a la persona que se encargara de acudir para indicar los cambios o correcciones que se realizaran en el manual de procedimientos.
- **Organigramas:** En esta parte se incorpora gráficamente la estructura orgánica, es aquí donde se indican los siguientes aspectos:
 - Sistemas de organización.
 - Método de departamentalización.
 - Tipo de centralización y descentralización.
 - Relaciones entre personal con autoridad en línea y asesoría.
- **Texto (descripción narrativa):** Realizar por escrito, de modo narrativo y continuo, cada uno de los pasos que hay que hacer dentro de un procedimiento explicando en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo, se realizaran las actividades.

- **Gráficas (diagramas de flujo):** Explicar gráficamente los procedimientos, mediante diagramas, siguiendo la secuencia y señalización indicada en la guía.
- **Formas:** Son instrumentos que ayudan en la recopilación, de manera sistemática y coordinada, de datos e información. Se puede decir que una forma existe si al mismo tiempo hay un procedimiento que prevea su uso. Un buen diseño de forma debe seguir la siguiente secuencia de datos:
 - Identificación: Un espacio donde se consigne el título, número de la forma y en ocasiones el serial.
 - Instrucciones: Es la explicación de cómo se llena la forma, la ruta de ésta y sus copias.
 - Introducción: Es la información que prepara la acción inmediata que se va a tomar.
 - Cuerpo: Constituye la acción que tiene lugar y es la parte principal y más amplia de la forma.

Los modelos o las pautas propuestas por Zavala y Espinosa anteriormente, están de manera claramente formuladas en la propuesta que hace Rodríguez en cuanto al contenido que debe tener un manual de procedimientos.

Por otro lado, para realizar la siguiente propuesta de manual de procedimientos para el área de referencia de la biblioteca de la UCSJ, es necesario seguir la guía proporcionada por la institución, en dicho documento, se propone el siguiente contenido:

- **Portada**
- **Índice**
- **Procedimientos**
- **Objetivo del procedimiento**
- **Políticas y/o normas del procedimiento**
- **Descripción narrativa**
- **Diagramas de flujo**
- **Anexos**

Como se puede observar, es un contenido bastante claro, conciso y eficiente, tal y como se mencionó anteriormente, las necesidades de la institución imponen el tipo de manual y por lo tanto el contenido, en este caso la UCSJ, cubre sus necesidades de informar con este esquema, y será el ocupado para dicha propuesta de manual.

2.6 Proceso de elaboración de un manual

Es importante resaltar que la planeación es la primera fase de la administración y de todo proceso, requiere tiempo, atención y dedicación suficiente para establecer los resultados que se esperan y la forma en qué se pretende lograrlos, la cual está constituida por diversos tipos de planes que se clasifican según sus características y aplicación en objetivos, reglas, procedimientos, programas y presupuesto⁶⁷.

Para elaborar un manual de procedimientos, es necesario tener información del área o de las tareas a describir, para esto se recomienda las siguientes actividades, en algunos casos puede existir un manual anteriormente implementado. En otras situaciones, la realización de este documento debe empezar de cero. Es una clara ventaja conocer el área a describir, utilizar la observación y entrevistas como fuente de información es de vital importancia.

Al momento de generar un documento de este tipo, se sugiere lo siguiente⁶⁸:

- 1) **Recolección de la información:** Consiste en utilizar una o más de las siguientes formas para recolectar información.
 - **Investigación documental:** Se recomienda tratar de conseguir toda la información escrita relacionada a los procedimientos que se pretende estudiar. Ésta puede ser a través de oficios, memorándums, informes, etc. Con el objeto de tener un mayor conocimiento del lugar y de las rutinas que se siguen.

⁶⁷ Barajas Medina, J. *Curso introductorio a la administración*. México: Trillas, 1994, PP. 71 – 72.

⁶⁸ Serrano Cruz, Aurora. *Manual de procedimientos del Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México: una propuesta*. México: Informe académico de licenciatura en Bibliotecología, UNAM, FFYL, 2001, PP. 18 – 23.

- **Observación directa:** se recomienda hacer una visita al lugar donde se llevan a cabo las tareas o actividades y observar los pasos de un procedimiento desde que se inicia hasta el final.
- **Cuestionario:** previamente elaborado para saber la forma en la que el personal realiza las tareas.
- **Entrevista:** es la forma de obtener la información de manera más directa, puesto que al estar presentes con el personal, ya sea de manera individual o en grupos nos permite además de tener una respuesta, observar sus actitudes.

Es comúnmente recomendable combinar los puntos anteriores para obtener mejor y más variada información, para plasmar en el manual.

2) **Esquema y redacción del manual:** una vez que se tiene lista la información el siguiente paso consiste en la presentación por escrito de los procedimientos, para lo cual se necesita diseñar un esquema que reúna los siguientes elementos.

- **Identificación (portada)**
- **Introducción**
- **Objetivos**
- **Descripción de los procedimientos**
- **Diagramas**
- **Formas**

Hay que considerar dentro de este punto dos cuestiones. Ambas se mencionan en la guía para elaborar manuales de procedimientos⁶⁹. Primero, si hay un manual antes usado, analizarlo y considerar si se pueden retomar algunas cosas, lo segundo, es lo concerniente a las políticas, considerar la vigencia en el contexto actual, para saber si pueden seguirse aplicando.

⁶⁹ *Guía para elaborar manuales de procedimientos*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1993, P. 13.

- 3) **Revisión y aprobación:** Cuando se tiene listo el manual es conveniente someterlo a una revisión general para verificar la información que se proporciona y detectar posibles omisiones o fallas. Una vez revisado, es necesario entregar el manual a las autoridades responsables para su aprobación.

- 4) **Impresión y distribución:** para poder realizar el siguiente paso es necesario graficar. En este proceso se espera obtener un análisis, sopesar si los procesos son entendibles y posteriormente hacer la impresión, para lo cual se hace necesario numerar, elegir tipografía, seleccionar formato, etc. Es recomendable también no encuadernar, sino, meterlo en carpetas, sólo proporcionar una copia al personal que intervenga en dichos procedimientos.

- 5) **Actualización:** Es necesario supervisar periódicamente los procedimientos, con el objeto de mantenerlos vigentes. Se puede decir que es una tarea continua, ya que una vez implementado el manual, la primera revisión es al ponerlo en práctica.

Es importante mencionar que todos los puntos mencionados se pueden hacer de manera individual o conjunta, con las opiniones y observaciones de todo un equipo de trabajo.

2.7 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo, es la representación mediante símbolos de los procedimientos que conforman un área. Autores como Rodríguez Valencia⁷⁰ lo define como, “la representación esquemática de un fenómeno del universo, es decir, es un modelo grafico que muestra de manera simplificada un fenómeno administrativo.”

Cuenca y Pliego⁷¹ define diagrama de flujo como “la representación gráfica de una sucesión de actividades u operaciones de una misma naturaleza o referentes a una misma materia y en la que participan una o más unidades administrativas.”

⁷⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. *Op.cit.* P. 80.

⁷¹ Cuenca Dardón, Rafael Arturo y José Luis Pliego Garduño. *Op.cit.* P. 33.

Por lo tanto, un diagrama de flujo es la manera de representar los procedimientos y pasos a seguir para realizar una tarea o actividad mediante símbolos y, complementar las instrucciones ofreciendo una parte escrita y la otra icónica.

2.7.1 Utilidad de los diagramas de flujo

La utilidad de los diagramas de flujo es principalmente la de ayudar al personal que labora en un área o puesto, de acuerdo con Álvarez Torres⁷² la utilidad de los diagramas es:

- Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- Diseñar nuevos procesos.
- Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- Hacer presentaciones directivas.

2.7.2 Simbología

La simbología debe ser clara y estar bien definida, también, debe establecerse de manera institucional, es decir, adoptar los mismos íconos para toda la organización, así, conseguir uniformidad al momento de plasmar los procedimientos en todos los manuales.

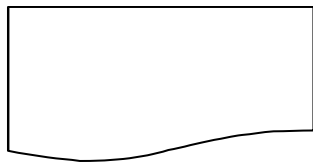
Por lo tanto el uso homogenizado de la simbología permite tener una guía ocular del proceso, identificar la señalización y asimilarla de igual forma sin importar el área.

⁷² Álvarez Torres, Martín G. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama, 2003, P. 40.

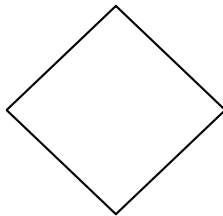
Anteriormente se mencionó que existen normas o reglas internacionales que se pueden utilizar, como es el caso de la ANSI. Dicho instituto establece la simbología que se puede utilizar, con la intención de que exista una estandarización a nivel mundial.

La simbología que se utilizará en esta propuesta de manual de procedimientos es la establecida en la guía que proporciona la UCSJ, donde se establece lo siguiente:

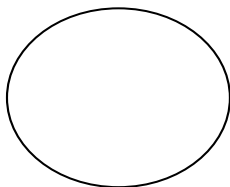
Figura 2 Simbología



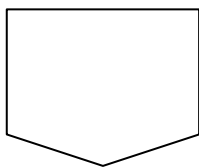
Documento. Representa cualquier tipo de documento que se genere en los procedimientos.



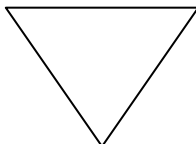
Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



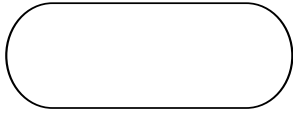
Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



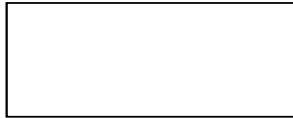
Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa.



Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto en un almacén.



Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo.



Operación. Representa la realización de una operación o actividad. (Es el único símbolo que se numera).

Fuente: Guía para realizar un manual de procedimientos.

Reglas generales:

- La diagramación se iniciara de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo
- Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño
- La redacción del contenido del símbolo de operación debe ser mediante frases breves y sencillas
- El diagrama de flujo deberá tener un símbolo de inicio y uno de terminación
- La unión entre símbolos deberá representarse mediante líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas
- Evitar utilizar en un símbolo varias entradas y salidas

2.8 Manuales que debe tener una organización

Dentro de una biblioteca pueden ser necesarios varios tipos de manual. Existen distintas áreas y en cada una de ellas se pueden ocupar estas herramientas guía, no sólo de procedimientos.

Ahora bien, con la planeación se determina hacia dónde va una institución y se coordinan las actividades encaminadas para alcanzar objetivos perfectamente definidos.

La manera en que se establecen los procedimientos dentro de las bibliotecas requiere la planeación de ciertas etapas y operaciones para su correcto desempeño. Por consiguiente, las bibliotecas deben contar con un organigrama, además de tener bien

claro los servicios a prestar, tal documento ayuda a definir mejor el tipo o tipos de manuales a desarrollar.

Álvarez Torres⁷³ menciona que una organización debe elaborar principalmente los siguientes tipos de manuales:

- Manual de calidad
- Manual de políticas y procedimientos
- Manual de organización
- Manuales de métodos, así como: otros manuales requeridos por el particular tipo de negocio

Y detalla cada uno de estos:

Manual de calidad: Contiene las directrices generales acerca del funcionamiento del sistema de calidad de la organización. Se puede desarrollar con base en la norma ISO 10013⁷⁴ o en algún otro procedimiento funcional. Es conveniente que el manual de calidad lo tengan todas las áreas autorizadas y los departamentos de los primeros tres niveles jerárquicos de la organización. El responsable de la edición, revisión y actualización del manual de calidad es generalmente el director, gerente del área de aseguramiento de calidad.

Manual de políticas y procedimientos: Estos documentan las actividades y procesos que desarrolla cada una de las áreas de la organización. Es conveniente que cada área autorizada tenga su propio manual de políticas y procedimientos. El responsable de la edición, revisión y actualización de este tipo de manual generalmente es el director, gerente o responsable de cada área emisora.

Manual de organización: Documenta la cultura y estructura de la organización. Se utiliza principalmente para hacer la inducción del personal de nuevo ingreso. Éste

⁷³ Álvarez Torres, Martín G. *Op.cit.* PP. 49 – 52.

⁷⁴ La familia de las normas COVENIN-ISO 9000 incluye requisitos para los sistemas de calidad que se puedan utilizar para lograr la interpretación común, el desarrollo, la implementación y la aplicación de la gestión y el aseguramiento de la calidad; además exigen el desarrollo y la implementación de un sistema de la calidad documentado, que incluya la elaboración de manuales de la calidad.

podría desarrollarse con base en procedimientos especialmente diseñados para ello y que incluyan principalmente los pasos para elaborar y actualizar descripciones de puesto. Es conveniente que cada área actualizada tenga su propio manual de organización. El responsable de la edición, revisión, actualización y difusión de este manual es el director, gerente o responsable del área de recursos humanos.

Manuales de métodos: Son manuales especializados que desarrollan y utilizan principalmente las áreas técnicas de la organización: ventas, producción, ingeniería, diseño, control de calidad, investigación y desarrollo, informática, sistemas y mantenimiento entre otras áreas. Se pueden desarrollar a partir de un procedimiento que muestre cómo elaborar, revisar y controlar métodos, debido a la tecnología especializada que los manuales contienen es conveniente que cada uno de ellos permanezca solamente en el área que lo haya generado. El responsable de la edición, revisión y actualización de los manuales de métodos, es el responsable del área emisora correspondiente (porque es allí donde se está utilizando el manual).

Otros manuales: Se pueden desarrollar en función de las necesidades específicas, para documentar la información relacionada con un tema en particular. Los manuales que se generen deben estar solamente en manos de personas que directamente los vayan a utilizar. Por mencionar algunos: manual de planeación estratégica, manual para el desarrollo de proveedores, manual del corporativo, manual de maquinaria y equipo, etc.

Por otra parte las bibliotecas suelen dividirse en dos grandes áreas o departamentos:

1. Servicios al público: Es aquí donde los materiales están a disposición de los usuarios, ya sea para préstamo o consulta. De los servicios que comúnmente se encuentran en las bibliotecas, son:

- Catálogos
- Prestamos en sala, a domicilio y/o interbibliotecario
- Consulta
- Hemeroteca

- Sala de lectura

2. Procesos técnicos: Este se divide en dos secciones en donde se llevan a cabo diferentes funciones.

La primera: Selección y adquisición. Sus principales actividades son seleccionar y adquirir los materiales bibliográficos que conforman las colecciones de la biblioteca.

La segunda: Procesos técnicos. Tiene como fin organizar los materiales documentales y hacerlos accesibles al público.

Los manuales de procedimientos nos permiten ofrecer a la comunidad universitaria un servicio de información completo. Al seguir la normatividad de carácter nacional, se cumple mayormente con los requerimientos que se especifican en las normas de la ABIESI⁷⁵ para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación, las cuales son las únicas que se quedaron establecidas para guiar el funcionamiento de las unidades de información.

- Tener un horario continuo de mínimo 12 horas diarias de lunes a viernes y 6 horas el sábado
- Contar con servicio de información y consulta
- Servicio de préstamo interno y externo para alumnos, académicos y personal
- Administrativo
- Acceso a los recursos de la biblioteca, con las restricciones que sean necesarias
- Orientación sobre el uso de bibliotecas, principalmente para alumnos de primer ingreso
- Adiestramiento a los lectores sobre el uso de la biblioteca y sus recursos
- Cubículos para pasantes, profesores e investigadores
- Préstamo interbibliotecarios y fotocopiado de documentos
- Servicio abierto a estudiantes universitarios externos, con la única restricción de préstamo externo

⁷⁵ Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación, ABIESI. *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación*. México: ABIESI, 1975, P. 39.

- Contar con programas de adquisición cooperativa con otras bibliotecas

Cuando una biblioteca cumpla con la mayoría de las especificaciones que dictamina la norma, se puede considerar que tiene establecidos los servicios bibliotecarios indispensables para cubrir con las necesidades de información del usuario. También es necesario actualizar constantemente los recursos, de forma sistemática. Hay que involucrar al personal profesional de la biblioteca, ya que ellos mismos son los actores que deben elaborar, difundir y aplicar las políticas y procedimientos para el desarrollo de los recursos bibliotecarios.

Allí es donde radica lo medular, para considerar la implementación del manual de procedimientos en cada una de las áreas de servicios, ya que, como se ha dicho es un documento guía que permitirá al personal unificar las formas de trabajo, pero, sobre todo garantizar la consistencia de las actividades que ahí se realizan, por lo tanto el impacto que lleguen a tener estas acciones con el usuario deben ser completamente transmitidas de la mejor manera posible del personal que lo atendió y de los servicios de información que le proporcionó.

Ahora, después de exponer lo referente a los manuales de procedimientos, hay que plasmar todo lo vertido en este capítulo en la propuesta que se presenta a continuación en el capítulo 3.

Bibliografía

Álvarez Torres, Martín G. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama, 2003, P. 141.

Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación, ABIESI. *Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación*. México: ABIESI, 1975, P. 30.

Barajas Medina, J. *Curso introductorio a la administración*. México: Trillas, 1994, P. 197.

Bounocore, Domingo. *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipología y materias afines*. Buenos Aires: Marymar, 1976, P. 453.

Cuenca Dardón, Rafael Arturo y José Luis Pliego Garduño. *Norma técnica para la formulación, instrumentación y dictaminación de manuales de procedimientos*. México: Panorama, 2001, P. 48.

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 21 Ed. España: Espasa Calpe, 2001, P.

Duhalt Klauss, Miguel F. *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas (2a ed.)*. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1977, P. 235.

Disponible en línea:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Aportes-De-Miguel-Duhalt-Krauss-a/6764282.html> Consultado en diciembre 2014.

Espinosa Consejo, Elena Guillermina. *Manual de procedimientos para servicios al público: el caso de la Biblioteca "Miguel Othón de Mendizabal", de la Dirección de Etnología y Antropología Social (DEAS), del Instituto Nacional de Antropología e Historia*. (Tesis de Licenciatura en Bibliotecología). México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2006, P. 125.

Evans, Edward G. *Técnicas de administración para bibliotecas*. México: UNAM, 1988, P. 232.

Folgar, Oscar. *Los procedimientos, cursogramas y formularios*. Buenos Aires: Macchi, 1982, P. 160.

Franklin Fincowky, Enrique Benjamín. *Organización de empresas: Análisis, diseño y estructura*. México: Mc Graw Hill, 1997, P. 341.

Disponible en línea:
<http://noticias.universia.net.mx/vida-universitaria/noticia/2007/03/05/44661/obtiene-profesor-unam.html> Consultado en diciembre 2014.

Glosario ALA de Bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988, P. 473.

Gómez Ceja, Guillermo. *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. México: Mc Graw Hill, 1994, P. 290.

González Fernández Villavicencio, Nieves. *El bibliotecario referencista*. 2007. Disponible en línea: <http://www.nievesglez.com/2007/03/el-bibliotecario-referencista.html> Consultado el 12 de marzo 2015.

Guía para elaborar manuales de procedimientos. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1993, P. 25.

Hernández Juárez, Jorge M. *Manuales administrativos*. 2001. Disponible en línea: <http://www.universidadabierta.edu.mx/SerEst/AdEmpresas/Administraci%F3n%20IV/HernandezJuarezJorge.html> Consultado en marzo 2015.

Koontz, Harold y Heinz Weihrich. *Administración: una perspectiva global (11a ed.)*. México: Mc Graw Hill, 1998, P. 796.

Martínez Souza, José. *Diccionario de bibliología (2a ed.)*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, P. 992.

Melnik, Diana. *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires: Alfaomega, 2005, P. 205.

Méndez, José Claudio Cenobio. *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productos*. México: Instituto Politécnico Nacional, 2006, P. 235.

Nájera Mancilla, Lizbeth. *Los manuales de procedimientos en las bibliotecas*. En Hemera: revista de ciencias de la bibliotecología y de la información. Año I, Vol. 1, Núm. 2 (jul./dic.2003), PP. 58 - 67.

Norma ISO 9000:2005 su equivalencia mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2008 su equivalencia mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Norma ISO 9004:2009 su equivalencia mexicana NMX-CC-9004-IMNC-2009 Sistemas de Gestión de la Calidad. Un enfoque basado en la gestión de calidad.

Rodríguez Valencia, Joaquín. *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos (2a ed.)*. México: Ecafsa, Thompson Learning, 2002, P. 179.

Disponible en línea:
http://www.cengage.com.mx/Book_detail.php?ISBN=9786074816344#.UvO002Kek24
Consultado en diciembre 2014.

Serrano Cruz, Aurora. *Manual de procedimientos del Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México: una propuesta* (Informe académico de licenciatura en Bibliotecología). México: UNAM, FFYL, 2001, P. 69.

Terry, George Robert. *Administración y control de oficinas: las acciones de la dirección administrativa*. México: Continental, 1978, P. 912.

Disponible en línea:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/George-Robert-Terry/831110.html> Consultado en diciembre 2014.

Zavala Alonso, Rafael. *Factores bibliotecológicos que intervienen en la elaboración de los manuales de procedimientos en las bibliotecas universitarias*. [Tesis de Maestría]. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2009, P. 119.

Capítulo 3. Propuesta de manual de procedimientos para el área de referencia en la biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana

Durante la escuela, en la licenciatura de Bibliotecología y estudios de información enseñan muchas de las cosas que se necesitan saber, en general las herramientas que se utilizan, todas tienen una finalidad. Pero qué sucede cuando hay un espacio nuevo, en el que se deben usar ciertos programas o tal metodología establecida por políticas de la institución, para hacer que las cosas funcionen lo mejor posible. En este caso, los manuales de procedimientos son herramientas indispensables de gran ayuda para adaptarse mucho más rápido al entorno de trabajo nuevo.

Por ejemplo, al comprar una computadora nueva, obviamente traerá un manual para conseguir el funcionamiento adecuado del nuevo aparato. En este documento se describe la manera de prenderla, las actividades a realizar para que los resultados sean gratos y satisfactorios. Son instrucciones que nos ayudan sin duda a realizar de mejor manera y segura dichas acciones. Se describen con detalle y exactitud los pasos a seguir. Previa a la compra, existe conocimiento para manipular la computadora, asimismo es en el manual donde se conjuntan las herramientas, los objetivos y el conocimiento para usarlas. Todo cuadra y se ve reflejado en los productos finales, si no se obtiene el resultado deseado, siempre se puede poner atención en los procedimientos para cambiarlos y mejorar los resultados.

De esta manera, se trata de explicar la función de los manuales de procedimientos. Si hay un documento de este tipo en una biblioteca es buen inicio. Puede ayudar a resolver las cuestiones que en lo cotidiano se afronta en las actividades. Deroga además a los involucrados en un proceso, impide situaciones de confusión, por tanto, aclara cualquier idea no lúcida.

3.1 La biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias (BU) en México suelen tener una valorización bastante subjetiva, en el caso de la UNAM la biblioteca central es un referente clave a nivel internacional. En los murales se describe parte de la historia, sucesos importantes. Dentro de los muros, la universidad se ha encargado de crear una de las colecciones más importantes de documentos. Personas de todos lados asisten para encontrar información que les permita realizar las investigaciones de todas las áreas. Por tal motivo, Thompson y Carr mencionan al respecto, se debe “considerar a la biblioteca como el corazón de la universidad, ocupa un lugar central y sirve a todas las funciones de la Universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y transmisión a la posteridad de la cultura y la ciencia del presente⁷⁶”.

Por lo tanto, la universidad tradicional y en particular los profesores universitarios, tienen la función de transmitir experiencias, enseñar a grupos de individuos mediante la transferencia de su conocimiento; sin embargo, los sistemas de enseñanza actuales deben estimular la participación del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se profundice en los contenidos básicos, se desarrollen capacidades de autoaprendizaje, se enseñe a pensar, a resolver problemas, a buscar, utilizar y analizar información con el fin de desarrollar procesos de generación/conversión de conocimiento.

Sin embargo, dichas actividades se han vuelto complejas, debido a la diversidad que ha alcanzado actualmente el conocimiento científico y la velocidad con la que este crece. Los investigadores confundidos por tal situación enlistan una serie de requerimientos que recaen en las BU, mencionan⁷⁷:

- Actualizarse e insertarse en los circuitos internacionales de producción y difusión del conocimiento, como parte del proceso de globalización.

⁷⁶ Thompson, James y Carr, Reg. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1995. P. 341.

⁷⁷ Artiles, S. *Las redes del conocimiento como producto de la gerencia de información en ambientes académicos*. 2002. Disponible en línea: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_del_Conocimiento/Las_redes_del_conocimiento_como_producto_de_la_gerencia_de_informaci%C3%B3n_en_ambientes_acad%C3%A9micos/1409CBC6982F9F3041256BD4003C2692!opendocument 2002 [Consultado: 19 de febrero. 2016].

- Seleccionar y sintetizar la enorme cantidad y variedad de datos, información y conocimientos que circulan por estos circuitos.

Se plantea entonces la necesidad de describir, comprender e interpretar el contexto, interacciones, actitudes, competencias y creencias sobre la cultura digital o cibercultura, no sólo de los usuarios de la información sino del personal bibliotecario, en tanto que: proveen el soporte informacional a las actividades docentes e investigativas, promueven el flujo del conocimiento y constituyen la estructura básica en la conformación de las redes de conocimiento en la dinámica de la universidad contemporánea, entendida como centro productor de conocimiento y de innovación vinculado estrechamente con los procesos de desarrollo en el ámbito regional⁷⁸.

Asimismo, es conveniente agregar a la misión de la universidad, la función de conservar y transmitir el saber, pero también, la de ser motor de la investigación y creadoras de servicios de extensión cultural. La evolución de las BU ha ido paralela a la de las instituciones que las acogían, por lo tanto ha sufrido transformaciones el mundo bibliotecario.

Se puede definir la BU como la colección de documentos que se aglutina para satisfacer las necesidades académicas y de investigación de las personas que integran la institución universitaria. Tiene un fondo general y un usuario especial (alumnos, profesores, investigadores). La BU cumple dos funciones:

- Función técnica: constitución, organización y conservación de la colección y su accesibilidad para estudiantes, profesores e investigadores.
- Función educativa: facilitar la formación de la enseñanza superior, facilitar materiales para la investigación científica y facilitar fondos que permitan la sistematización de la cultura superior

Para Manuel Carrión, la BU debe “reunir, organizar y difundir la documentación precisa para tareas docentes, discentes e investigadoras de la comunidad universitaria,

⁷⁸ Lopera L. *Los estudios de la cibercultura en la Biblioteca Universitaria desde la perspectiva de las ciencias de la discusión*. Disponible en: http://biblioteca.udea.edu.co/~hlopera/cibercultura_biblioteca_universitaria.html 2005. [Consultado: 19 de febrero de 2016].

ofreciendo unos servicios que proporcionen la cobertura documental indispensable a todo trabajo de investigación”⁷⁹.

La IFLA define las funciones principales así: proveer textos y fuentes relacionados con los programas impartidos, proveer los medios básicos para la investigación, formar a los usuarios para la investigación, difusión de la catalogación y proporcionar acceso a las fuentes externas como repositorios, bases de datos, catálogos de otras bibliotecas. Y las enlista de la siguiente manera.

- La biblioteca debe ser accesible y debe estar convenientemente señalizada fuera y dentro del recinto.
- Debe existir un catálogo único que integre todo el fondo. Dicho catálogo será accesible mediante terminales ubicados en la biblioteca y también de forma remota.
- El servicio de préstamo debe quedar plasmado en la normativa de préstamo.
- El servicio de información y referencia tiene que contar con un bibliotecario de referencia disponible para atender las consultas de este tipo.
- La formación de usuarios debe reflejarse como mínimo en folletos impresos, gráficos o electrónicos, así como en visitas guiadas.
- El servicio denominado facilidades para el estudio enfoca a la biblioteca como un aula de autoformación⁸⁰.

Por lo tanto, el profesional de la información debe ser un formador de usuarios, un facilitador y administrador de recursos, un gestor del capital intelectual no sólo de la organización a la que pertenece sino también de la comunidad usuaria a la que sirve, definitivamente debe ser un gestor de conocimientos y una herramienta de apoyo a la formación, educación e investigación.

Como se puede observar hoy día, el reto de las BU lo constituyen de manera conjunta: la integración de tecnologías, servicios de información y recursos para el

⁷⁹ Carrión Gútiérrez, Manuel. *Manual de bibliotecas*. EUA: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1997. P. 760.

⁸⁰ IFLA (International Federation of Library Associations) Disponible en línea : <http://www.ifla.org/> [Consultado el 20 de febrero de 2016]

aprendizaje y la investigación; la calidad de los servicios y procesos que se desarrollan en estas instituciones para la búsqueda de la excelencia; la preparación y desarrollo de competencias distintivas en los profesionales de información, llamados a ser agentes de cambio.

3.2 Servicio de referencia

El servicio de consulta se origina a mediados del siglo XIX, con el nacimiento de las universidades y la educación escolarizada en forma⁸¹. Los alumnos asistían a las bibliotecas a revisar los materiales. Posteriormente el referencista aparece debido a la necesidad los usuarios. Las opciones de información, así como, encontrar más rápidamente los datos, motivaron la necesidad de requerir apoyo al buscar información sobre temas muy especializados⁸².

En todos estos casos, el factor común era uno, los usuarios no sabían usar todos los servicios que la biblioteca ofrecía. Debido a estas necesidades, a finales del siglo, se hace indispensable contar con personal de tiempo completo que ofreciera el servicio de referencia. La implementación de dicho servicio no sólo ayuda a los usuarios en sus actividades, además potencializa la imagen de la biblioteca ante la sociedad, como un ente de suma importancia y bienestar.

La actividad de referencia, en un inicio se conocía como “asistencia a los usuarios” o “trabajo de consulta”. En Estados Unidos se impartían cursos y capacitación para esta actividad, hasta que la escuela de bibliotecología, la Universidad de Columbia en 1887 comenzó a incluir en su formación dicha actividad⁸³.

Uno de los servicios de mayor relevancia en las bibliotecas, es el de consulta y referencia. En 1891, William Shild definió la actividad de consulta y referencia como “la asistencia dada por un bibliotecario a los lectores para ponerlos en conocimiento de

⁸¹ Bunge, Charles A. *The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries*. En: Reference service: a perspective. Ann Arbor: The Pierian Press, 1983, PP. 1 – 16.

⁸² Boop, Richard E. *Historia y variedades de los servicios de consulta*. En: Introducción general al servicio de consulta. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000, PP. 3 – 12.

⁸³ Rodríguez Vidal, Patricia Lucía. *Formación de Referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas*. UNAM: Maestría en Bibliotecología, 2005, P. 204.

las dificultades del catálogo, responder preguntas y en menor medida, para hacer cualquier cosa y todo lo que esté en sus manos para facilitar el acceso a las fuentes de la biblioteca a su cargo⁸⁴.”

Como se puede ver el área y/o servicio de referencia nacen del servicio de consulta, ambos tienen contacto directo con los usuarios. Se complementan entre sí. En la obra “La tarea de referencia” publicada en 1930 por la ALA⁸⁵, aparece la definición que aún se encuentra vigente para el servicio de referencia. Esta fue dada por Wyer, quien define el servicio como: “ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar las colecciones de la biblioteca con fines de estudio e investigación⁸⁶.”

Por lo tanto, bibliotecario referencista es: “profesional de la información que ayuda, instruye y asesora a los usuarios para acceder al conocimiento solicitado. Brinda una asistencia completa para satisfacer las necesidades de información de un usuario en la búsqueda de información, para conseguir esto, debe conocer el perfil del usuario, edad formación, idiomas. Tiene que estar informado de los cambios de la realidad del mundo que lo rodea y que contiene su colección; debe actualizarse sistemáticamente a través de las fuentes existentes del conocimiento, internas y externas⁸⁷”.

3.2.1 Funciones principales de referencia

Funciones principales de referencia:

Supervisión: Supervisa el salón, selecciona los materiales útiles y se encarga de mantenerlos en orden y actualizados.

Información: Ofrecerá al lector toda la información que este necesite, ayudándolo en su necesidad informativa.

⁸⁴ American Library Association. Guidelines for Information Services. [On line] Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.html> Consultado el 20 de febrero 2015.

⁸⁵ American Library Association, *Ibid.*

⁸⁶ Shmolling R. *Las bibliotecas virtuales en Alemania: conexiones entre el saber, la información y la técnica*. An Doc, 2001, PP. 22 - 42.

⁸⁷ Nieves González, Fernández Villavicencio. *El bibliotecario referencista*. 2007. En línea: <http://www.nievesglez.com/2007/03/el-bibliotecario-referencista.html> Consultado el 12 de marzo 2015).

Guía: Orienta al lector en el manejo de las obras de consulta, en cómo utilizar el catálogo y en el sistema de la biblioteca en general.

Instrucción: Instruye sobre el tipo de lectura más conveniente para el usuario, de acuerdo con las necesidades planteadas.

Bibliografía: Debe leer y revisar bibliografías con el objetivo de mantener al día la colección, así como confeccionarlas cuando estas sean solicitadas por algún lector.

Apreciación: Saber apreciar el valor del libro, si este ofrece la información que los lectores necesitan, así como apreciar el valor de materiales y artículos de otras publicaciones para organizarlos de manera que sean útiles.

Educación: Realiza un trabajo educativo con la comunidad de usuarios en su formación para el buen uso y manejo de los catálogos⁸⁸.

Se puede apreciar claramente el papel del bibliotecario referencista, consiste en brindar ayuda e información a la comunidad. En formatos tradicionales y de igual manera, en los poco convencionales, como digitales o el internet, para ello, es importante especificar las políticas tanto del servicio como del flujo del proceso, como por ejemplo, el tiempo, formato y contenido de la respuesta, o la asignación del referencista adecuado, ya que algunos pueden estar especializados en ciertas áreas temáticas y otros tendrán más experiencia en cuanto a la búsqueda de fuentes y recursos en línea⁸⁹.

Por lo tanto dentro de una biblioteca, empresa, institución, dependencia o unidad administrativa es necesario conocer qué actividades se realizan en cada área y cuáles son sus procedimientos.

De esta manera el manual de procedimientos ayuda para definir el perfil y cualidades que debe tener una persona. Un nuevo empleado necesita también del manual de procedimientos como orientación.

⁸⁸ *Bibliotecario referencista*. 2015 En línea: http://www.ecured.cu/index.php/Bibliotecario_referencista Consultado el 12 de marzo de 2015.

⁸⁹ Sánchez Avillaneda, María del Rocío. *El modelo de Series de Tiempo como alternativa metodológica para determinar prospectivas del servicio de referencia digital*. UNAM, Maestría en Bibliotecología y estudios de la información, 2008, P. 5.

Un procedimiento aislado, no permite evaluar ni mejorar las tareas de operación en una organización o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un sólo documento, denominado “manual de procedimientos.”

Los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional, están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la dependencia.

Es igual de importante que los trabajadores que laboran en otras áreas de la biblioteca soliciten información acerca de la institución, por lo tanto, es común pedir el manual de procedimientos de algún compañero, para unificar criterios, conocer las actividades del compañero o estandarizar la dinámica dentro del equipo de trabajo.

Es necesario contar con este manual, para hacer el trabajo más fácil actualizar los procedimientos y ofrecer mejor calidad, es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información o las instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

3.2.2 Diferencia entre referencia y consulta

Merlo Vega⁹⁰ señala que las demandas de información se pueden dividir en:

Información general:

- Cuestiones acerca de la biblioteca, de organización (horarios, secciones, condiciones, etc.)

⁹⁰ Merlo Vega, J.A. *El servicio bibliotecario de referencia*. Anales de Documentación, 2000, n.3, PP. 93 – 126.

Información de respuesta rápida:

- Temas ajenos a la biblioteca
- Se solicitan datos concretos
- Pueden ofrecerse de inmediato consultando una fuente de información

Información bibliográfica:

- Por motivos académicos o profesionales
- Asesoramiento a la hora de seleccionar documentos entre la colección de la biblioteca

A partir de dichas conclusiones, las definiciones vertidas acerca de los tipos de información, se puede concluir que, la principal diferencia entre el servicio de consulta y el servicio de referencia, consiste principalmente en resolver el tipo de necesidades de información de los usuarios.

La información general puede ser resuelta por el responsable del área de consulta y/o referencia, por tratarse de información correspondiente a la biblioteca, se puede resolver de inmediato.

Mientras tanto, la información de respuesta rápida requiere una solución con datos concretos y rápidos, sin profundizar en una entrevista, se le proporciona al usuario los datos solicitados y/o materiales de consulta que subsanen la necesidad de información.

Por tanto, la información bibliográfica requiere una comunicación mucho más profunda, se debe utilizar términos profesionales, lenguaje establecido que permita poder realizar búsquedas con mayor exactitud y proponer una gama de posibilidades que el usuario deberá descartar con base en su necesidad informativa.

De tal manera que la diferencia sustancial radica según sea el tipo de necesidad de información que tenga el usuario, ya que dicha necesidad determinará el tipo de

tratamiento que requiere, el área a la cual se necesita dirigir el usuario para satisfacer sus necesidades de información.

3.3 Propuesta de manual de procedimientos

3.3.1 Justificación

Es necesario desarrollar este manual de procedimientos ya que permite establecer las pautas para implementar orden en el servicio de referencia y consulta, asimismo, posibilita un seguimiento a largo plazo, ya que, establece un documento que sirve como punto de comparación en el futuro para el área de referencia. Además, la sistematización de las actividades debe evolucionar conforme a las necesidades de información que tiene una comunidad.

Es necesario desarrollar herramientas por escrito que permitan evaluar las actividades de todos los departamentos, por consiguiente, posibilita mejorar y fortalecer los puntos débiles que se localicen en el trayecto.

Por lo tanto, la ausencia de dicho documento imposibilita un antecedente documental de éste tipo en el área de referencia y en la biblioteca, lo que obligaba a generar el manual de procedimientos que se utilice como herramienta para la biblioteca, la Universidad y/o como mejor convenga a los interesados.

El servicio de referencia es considerado como el reflejo de comunicación entre los usuarios y el centro de documentación. Todas las actividades se ven reflejados en la referencia, por lo tanto es de suma importancia tener un servicio excelente en esta área.

3.3.2 Objetivo

Generar una propuesta de manual de procedimientos en el área de referencia de la biblioteca de la UCSJ, que sirva como antecedente y punto de partida para establecer los objetivos generales y políticas de cada servicio.

Ayudar a desarrollar las actividades que se realizan en el área de referencia y generar un documento que sirva como antecedente para monitorear y enriquecer las actividades mediante la autoevaluación en las actividades.

3.3.3 Importancia

Al contar con un manual de procedimientos en el área de referencia en la biblioteca, permite tener un panorama de las actividades que se desarrollan en el área. Generar una herramienta que permite evaluar y mejorar el servicio, detectar errores y resolverlos. En este mismo sentido, se designan las actividades que le corresponden a cada persona ahorrando recursos humanos y materiales, al tener una mejor designación de actividades se ahorra tiempo y recursos que pueden ser empleados en otras áreas o actividades, ayudando a mejorar la coordinación entre el personal de la biblioteca.

3.3.4 Metodología

- Se identificaron los servicios que se ofrecen en esta área
- Se realizó investigación documental en materia de manuales de procedimientos, basado en los requerimientos de la institución
- Basado en la investigación realizada y necesidades de la biblioteca, se delimitaron actividades y servicios que se deben desarrollar en el área de referencia
- Mediante la observación y las necesidades institucionales se observaron los procesos que se requieren para realizar dichas actividades
- Se registraron y describieron las actividades paso a paso, los puntos a cubrir para realizar un proceso. Delimitando las personas involucradas y sus responsabilidades durante el desarrollo de la actividad
- Se realizó el manual de procedimientos de acuerdo a los requerimientos de formato establecidos por la UCSJ

3.3.5 Manual de procedimientos para el área de referencia en la biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana



**UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA**

**Manual de procedimientos para el área de referencia en la biblioteca de la
Universidad del Claustro de Sor Juana**

Dirección de Servicios Bibliotecarios



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA
Biblioteca

Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana

Clave:
Revisión:
Fecha:

Hoja 2 de 21

Índice.

Introducción	3
Objetivo	3
Alcance	4
Desarrollo y diagramas de flujo:	
Referencia	5
Búsqueda en catálogo	8
Referencia a distancia	12
Consulta de bases de datos	15
Diseminación selectiva de la información	18



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA
Biblioteca

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

**Clave:
Revisión:
Fecha:
Hoja 3 de 21**

Introducción

El área de referencia se lleva a cabo actividades como facilitar información, asesorar en materia bibliográfica, en información especializada, manejo de bases de datos, desarrollar los instrumentos que sean necesarios para satisfacer las necesidades de información.

El referencista fundamentalmente es el enlace con el usuario y la información de manera presencial o virtualmente.

Es de suma importancia que la Biblioteca “Sor Juana Inés de la Cruz” de la Universidad del Claustro de Sor Juana (UCSJ) cuente con un manual procedimientos para el área de referencia, ya que en él se describen las actividades a realizar por el personal adscrito a dicho módulo. Según las necesidades y/o cambios de la institución, se harán las adecuaciones requeridas con el fin de seguir proporcionando servicios de calidad a la comunidad.

Objetivo

Permitir al bibliotecario aplicar los procesos que se realizan en el área de referencia, de esta forma, todos los bibliotecarios adscritos a la biblioteca, pueden llevar a cabo las funciones descritas en el manual.

Implementar una herramienta que permita la evaluación de manera autónoma por parte del encargado de dicha área.



UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA
Biblioteca

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

**Clave:
Revisión:
Fecha:**

Hoja 4 de 21

Alcance

El presente manual de procedimientos afectará de manera directa al encargado del área de referencia de la biblioteca, plaza que puede ser desocupada por una persona que no esté tan relacionada con las actividades.

Las áreas que conforman la biblioteca conocerán las actividades que se desarrollan en aquí y, sabrán de qué manera afecta sus actividades, se relacionan.

Nombre del procedimiento: **Referencia**

- **REFERENCIA**

Objetivo general

El principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Tiene la de misión garantizar a cualquier usuario, ya sea de forma presencial o remota mediante las redes de comunicación, el acceso a la información que precise, independientemente de dónde ésta pueda localizarse.

Para alcanzar este objetivo se debe contar con espacios, infraestructuras, fondos adecuados y personal, al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

Políticas y/o normas de operación

- Mostrar en todo momento disponibilidad y accesibilidad
- El referencista debe asistir de manera personalizada cualquier todas las solicitudes, ya sean generales o específicas
- Incluir en la búsqueda de información a los usuarios
- De ser necesario remitir a otras instituciones

Nombre y firma del titular de área

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

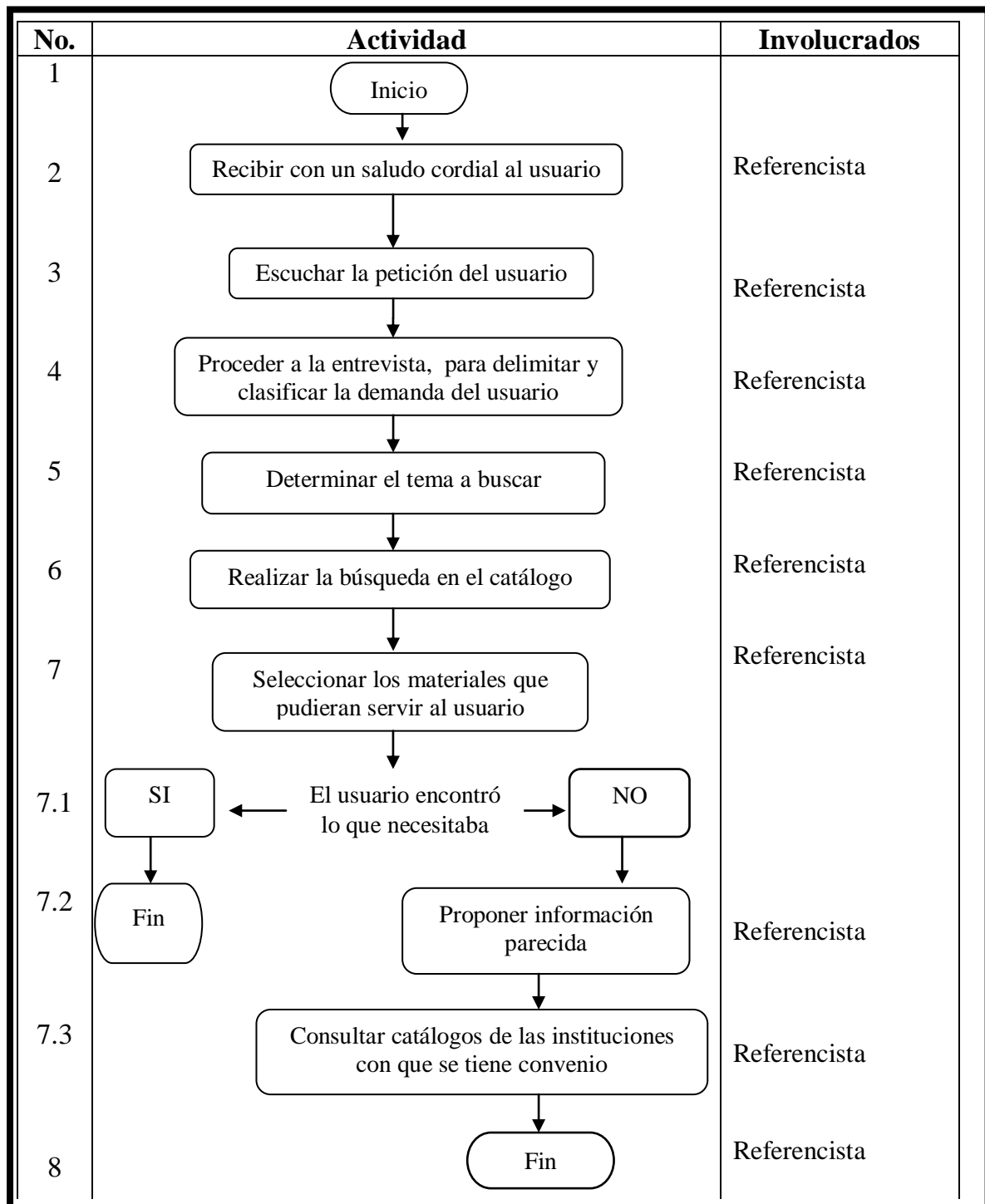
Pág. 6

De 21

Nombre del procedimiento: **Referencia**

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Recibir con un saludo cordial al usuario
Referencista	3	Escuchar la petición del usuario
Referencista	4	Proceder a la entrevista, para delimitar y clasificar la demanda del usuario
Referencista	5	Determinar el tema a buscar
Referencista	6	Realizar la búsqueda en el catálogo
Referencista	7	Seleccionar los materiales que pudieran servir al usuario
	7.1	Si. Fin del procedimiento
Referencista	7.2	No. Proponer información parecida
Referencista	7.3	Consultar catálogos de las instituciones con que se tiene convenio
Referencista	8	Fin

Nombre del procedimiento: **Referencia**



Nombre del procedimiento: **Búsqueda en catálogo**

• BÚSQUEDA EN EL CATÁLOGO

Objetivo general

Cumplirá con uno de los objetivos principales del área de referencia, convertirse en el enlace entre el usuario y los materiales a consultar por medio de la base de datos ALEPH y demás herramientas tecnológicas y análogas, para ahorrar tiempo y recursos.

Políticas y/o normas de operación

- El referencista ayudara a buscar los materiales
- Esta ayuda se otorgará preferentemente después de que el usuario buscó en el OPAC
- Regularmente los usuarios no están tan familiarizados con el catálogo, las herramientas y opciones con que éste cuenta, apoyar lo más posible
- El referencista buscará en ALEPH directamente

Nombre y firma del titular de área

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

Pág. 9

De 21

Nombre del procedimiento: **Búsqueda en catálogo**

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Ubicarse en el módulo de búsqueda
Referencista	3	Elegir la opción [F]
Referencista	4	Buscar por palabras clave
Referencista	5	En el primer campo escribir el término a buscar
	6	Elegir el campo de búsqueda: Título, autor, tema, ISBN
Referencista	7	En la parte de abajo aparecerá la palabra buscada y los resultados encontrados sombreados en azul. Para ver los resultados, dar doble clic en el término seleccionado
Referencista	8	Los resultados que se muestran son: No. De registro, clasificación, autor, título y año
Referencia	9	Si. Apuntar No. De clasificación
	9.1	No. Repetir esta acción en varias opciones de búsqueda
Referencia	9.2	Se sugiere buscar por materia
Referencia	9.3	Recomendar un material parecido
Referencia	10	Fin

Nombre del procedimiento: **Búsqueda en catálogo**

No.	Actividad	Involucrados
1	Inicio	
2	Ubicarse en el módulo de búsqueda	Referencista
3	Elegir la opción [F]	Referencista
4	Buscar por palabras clave	Referencista
5	En el primer campo, escribir el término a buscar	Referencista
6	Elegir el campo de búsqueda	Referencista
7	Para ver los resultados, dar doble clic en el término seleccionado	Referencista

Nombre del procedimiento: **Búsqueda en catálogo**

No.	Actividad	Involucrados
8	<p>Los resultados que se muestran son: No. De registro, clasificación, autor, título y año</p> <p>↓</p> <p>Encontraste lo que buscabas</p>	Referencista
9	<p>NO</p> <p>SI</p>	Referencista
9.1	<p>Repetir esta acción en varias opciones de búsqueda</p>	Referencista
9.2	<p>Se sugiere buscar por materia</p>	Referencista
9.3	<p>Recomendar un material parecido</p>	Referencista
10	<p>Fin</p>	Referencista

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

Pág. 12

De 21

Nombre del procedimiento: **Referencia a distancia**

• **REFERENCIA A DISTANCIA**

Objetivo general

Con esta herramienta se pueden obtener servicios de manera no presencial, profesional, objetiva y pertinente, facilitando los recursos con los que la biblioteca cuente.

Cumple con el servicio de referencia a distancia, una manera mucho más cómoda y practica para la comunidad, con la finalidad de apoyar a los profesores y alumnos a obtener referencia bibliográfica de temas muy específicos para elaborar sus trabajos, investigaciones o preparación de clases, ofreciéndoles, enlaces, referencias, recursos electrónicos, trámites y resellos de material entre otros, en disciplinas relacionadas con las licenciaturas impartidas en la Institución.

Políticas y/o normas de operación

- El referencista tiene su propio usuario y contraseña
- Revisar dos veces al día
- Mediante la página principal de la UCSJ se puede acceder al servicio de bibliotecario en línea, es una herramienta y, nos ayuda a complementar la atención que recibe nuestra comunidad
- Se brinda el servicio a usuarios de la biblioteca únicamente

Nombre y firma del titular de área

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

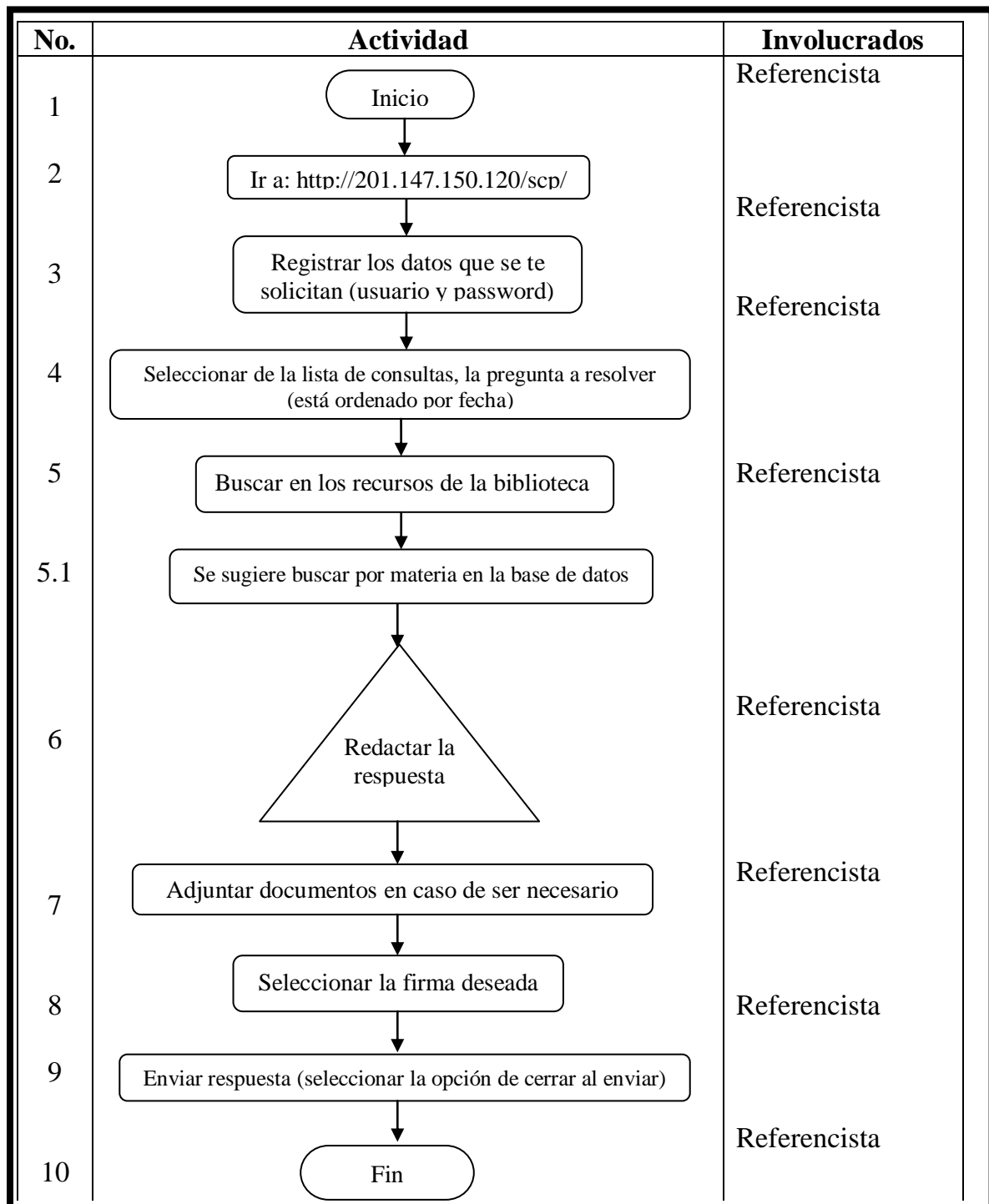
Pág. 13

De 21

Nombre del procedimiento: **Referencia a distancia**

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Ingresar a la siguiente dirección electrónica: http://201.147.150.120/scp/
Referencista	3	Registrar los datos que se te solicitan (usuario y password)
Referencista	4	Seleccionar de la lista de consultas, la pregunta a resolver (está ordenado por fecha)
Referencista	5	Buscar en los recursos de la biblioteca
	5.1	Se sugiere buscar por materia en la base de datos
	6	Redactar la respuesta en el espacio asignado
Referencista	7	Adjuntar documentos en caso de ser necesario
Referencista	8	Seleccionar la firma deseada (puedes firmar a nombre de la biblioteca, del departamento o propia)
Referencista	9	Enviar respuesta (seleccionar la opción de cerrar al enviar)
Referencista	10	Fin

Nombre del procedimiento: **Referencia a distancia**



Nombre del procedimiento: **Consulta de bases de datos**

- **CONSULTA DE BASES DE DATOS**

Objetivo general

Ofrecer un servicio capaz de estar disponible las 24 horas todos los días del año y, se puedan encontrar documentos completos que sirvan para subsanar necesidades de información de manera cómoda, desde casa.

Encontrar información actualizada y confiable.

Políticas y/o normas de operación

- Pertenecer a la comunidad del Claustro
- Asistir a la plática informativa para obtener el usuario y password, para poder acceder
- Asesoría impartida por referencista
- Ayudar a encontrar los documentos es labor del referencista

Nombre y firma del titular de área

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

Pág. 16

De 21

Nombre del procedimiento: **Consulta de bases de datos**

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Ingresar a la siguiente dirección: https://search.ebscohost.com
Referencista	3	Poner usuario y password
Referencista	4	Selecciona las bases de datos que quieras ocupar. La biblioteca contrató 13, que abarcan las disciplinas que se imparten en la Universidad
Referencista	5	Oprime continuar
Referencista	6	Poner palabra o término en la pestaña solicitada
Referencista	7	Selecciona el campo en el que quieras buscar: Título, autor, tema, palabra clave
Referencista	7.1	Refinar resultados. Ocupar las herramientas disponibles del lado izquierdo.
	7.2	Revisa el tutorial de las herramientas ubicado en la parte de abajo junto a los créditos.
Referencista	8	Ver los resultados y seleccionar los que ayuden
Referencista	9	Descargar o consultar el documento seleccionado
Referencista	10	Fin

Nombre del procedimiento: **Consulta de bases de datos**

No.	Actividad	Involucrados
1	Inicio	Referencista
2	Ir a: https://search.ebscohost.com	Referencista
3	Poner usuario y password	Referencista
4	Selecciona las bases de datos que quieras ocupar	Referencista
5	Oprime continuar	Referencista
6	Poner palabra o término en la pestaña solicitada	Referencista
7	Selecciona el campo en el que quieras buscar	Referencista
7.1	Refinar resultados	Referencista
8	Ver los resultados y seleccionar	Referencista Referencista
7.2	Revisa el tutorial	Referencista
9	Descargar o consultar el documento seleccionado	Referencista
10	Fin	Referencista

**Propuesta de manual de
procedimientos para el área
de referencia en la biblioteca
de la Universidad del
Claustro de Sor Juana**

Elaboración

Pág. 18

De 21

Nombre del procedimiento: **Diseminación selectiva de la información**

• **DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA INFORMACIÓN**

Objetivo general

Conocer a los usuarios que frecuentan la biblioteca, mediante preguntas y conocimiento de sus intereses saber los temas que necesitan. Dar conocer las novedades bibliográficas y adquisiciones recientes de la biblioteca. Promocionar los recursos que tiene la biblioteca. Ofrecer material a grupos con interés en común, área o disciplina. Mantener a la comunidad actualizada, por lo tanto, mejorar como institución manteniendo a la vanguardia a su comunidad.

Políticas y/o normas de operación

- Generar bibliografías bajo perfiles previamente establecidos por el referencista
- Hacer estudios de usuarios por el referencista
- Servicio continuó y periódico proporcionado por el referencista
- Abarcar todas las disciplinas
- Bibliografías hechas y distribuidas por el referencista

Nombre y firma del titular de área

Nombre del procedimiento: **Diseminación selectiva de la información**

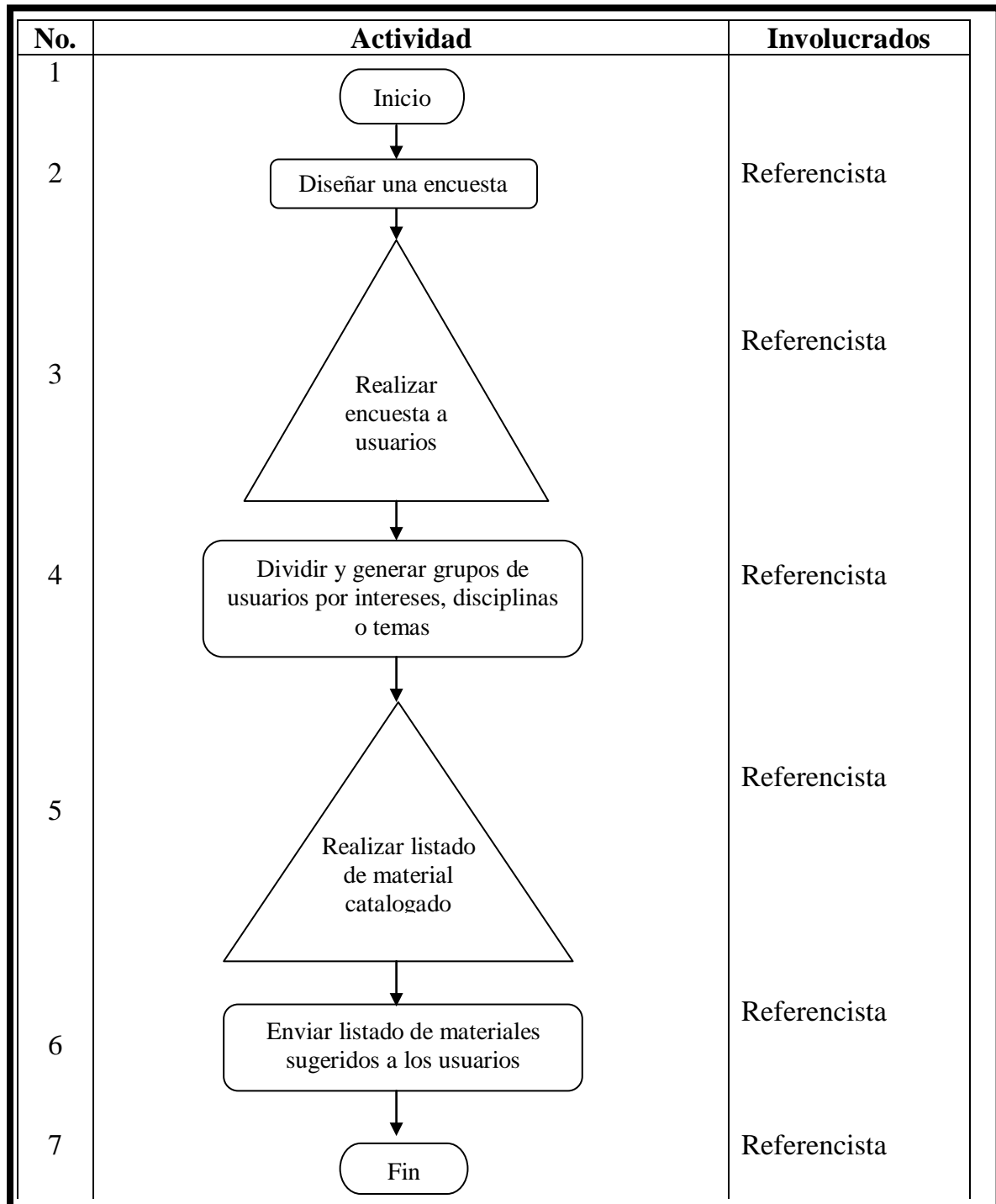
Opción 1

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Diseñar una encuesta que permita saber los intereses de los usuarios
Referencista	3	Aplicar encuesta a los usuarios
Referencista	4	Dividir y generar grupos de usuarios por intereses, disciplinas o temas
Referencista	5	Realizar listado del material recién catalogado, ingresado en la biblioteca
Referencista	6	Enviar lista de materiales que se sugieren a los usuarios
Referencista	7	Fin

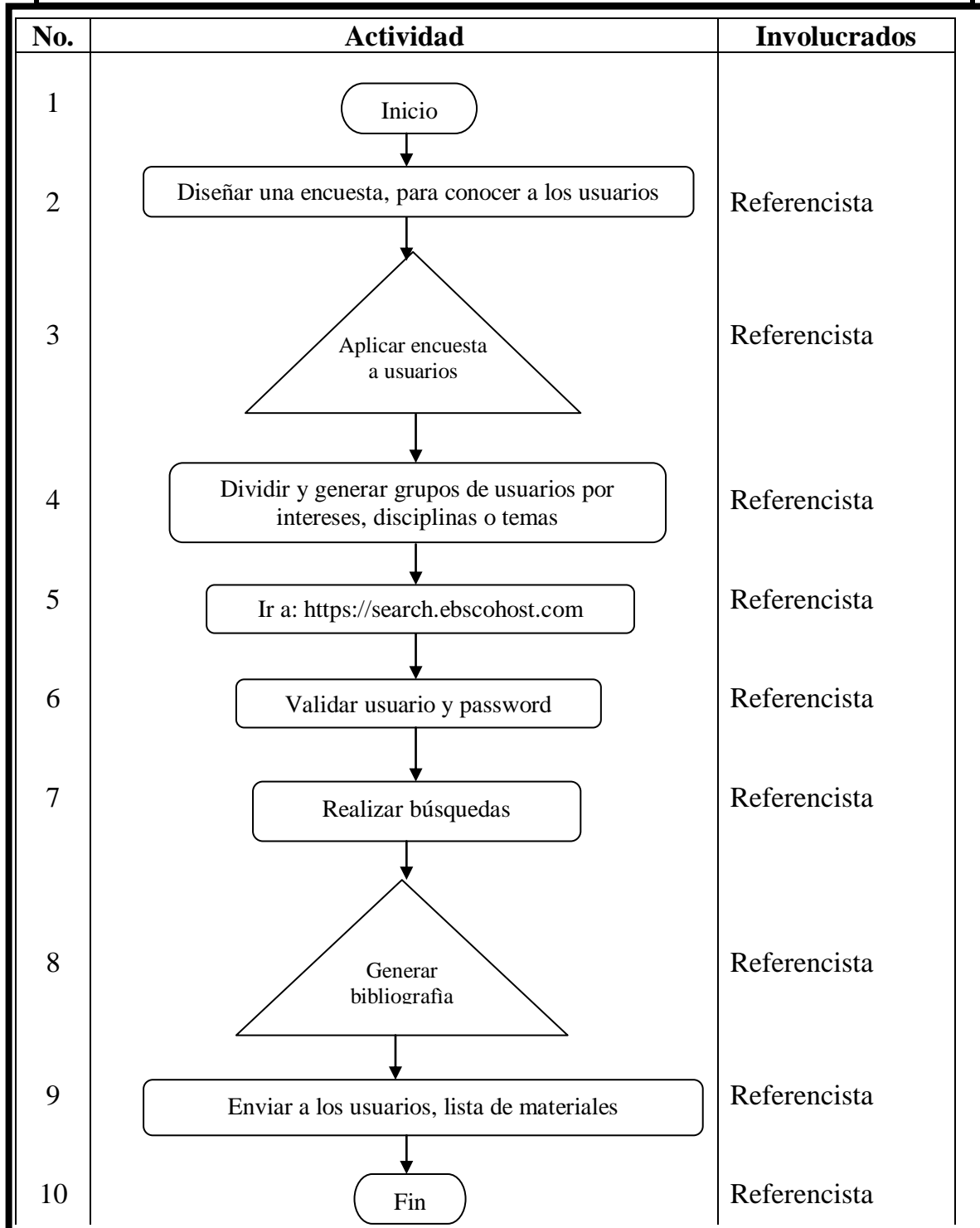
Opción 2

Responsable	No.	Actividades
Referencista	1	Inicio
Referencista	2	Diseñar una encuesta que permita saber los intereses de los usuarios
Referencista	3	Aplicar encuesta a los usuarios
Referencista	4	Dividir y generar grupos de usuarios por intereses, disciplinas o temas
Referencista	5	Ingresar a la siguiente dirección: https://search.ebscohost.com
Referencista	6	Validar usuario y password
Referencista	7	Realizar búsquedas por materia o temas de interés para un grupo
Referencista	8	Generar una bibliografía
Referencista	9	Enviar a los usuarios
Referencista	10	Fin

Nombre del procedimiento: **Diseminación selectiva de la información Opción 1**



Nombre del procedimiento: **Diseminación selectiva de la información Opción 2**



Como se puede observar el manual está elaborado para facilitar el servicio de referencia, es de vital importancia seguir los pasos indicados para guiar en las actividades que se pretende realizar. El manual propuesto está pensado para ofrecer servicios en el área de referencia de la UCSJ, delimita las actividades, así como, los involucrados y las políticas.

Es importante mencionar que, en dicha propuesta el servicio de Referencia se describe también como un procedimiento más, con la intención de reafirmar el propósito del área, satisfacer las necesidades de información del usuario, por tanto, se puede observar que el procedimiento como tal llega a su fin cuando el usuario satisface su necesidad.

El manual incluye la descripción del procedimiento de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) pieza importante del área, cuyo objetivo reside en fomentar los materiales recién adquiridos. Asimismo cabe agregar que dicho servicio se puede llevar a cabo de manera digital, por lo tanto, el alcance que puede tener es mucho más amplio.

Por otra parte, la búsqueda en bases de datos depende en gran medida de los recursos con que cuente la biblioteca, es recomendable, recurrir a los recursos en línea de libre accesos para complementar dicho servicio.

Bibliografía

American Library Association. *Guidelines for Information Services*. [On line] Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesinformation.html> Consultado el 20 de febrero 2015.

Artiles, S. *Las redes del conocimiento como producto de la gerencia de información en ambientes académicos*. Disponible en línea: http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_del_Conocimiento/Las_redes_del_conocimiento_como_producto_de_la_gerencia_de_informaci%C3%B3n_en_ambientes_acad%C3%A9micos/1409CBC6982F9F3041256BD4003C2692!opendocument 2002 [Consultado: 19 de febrero. 2016].

Biblioteca Universidad de Cantabria España. *Manual de procedimientos de circulación*. Disponible en línea: <http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/manualcirculacion.pdf> Consultado el 13 de Septiembre 2014.

Bibliotecario referencista. 2015 En línea: http://www.ecured.cu/index.php/Bibliotecario_referencista Consultado el 12 de marzo de 2015.

Boop, Richard E. *Historia y variedades de los servicios de consulta*. En: Introducción general al servicio de consulta. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000, PP. 3- 12.

Bunge, Charles A. *The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries*. En: Reference service: a perspective. Ann Arbor: The Pierian Press, 1983, PP. 1-16.

Carrión Gútiez, Manuel. *Manual de bibliotecas*. EUA: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1997. P. 760.

Circulación de los Documentos. Sistema de Gestión de Bibliotecas (SIGB). Disponible en línea: http://www.sigb.net/doc/es_ES/html-user/ch05.html Consultado el 11 de Septiembre 2014.

Derechos y Obligaciones Biblioteca "Don Rafael María Urrecheaga de la Torre". Universidad Valle del Momboy Venezuela. Disponible en línea: http://www.uvm.edu.ve/reglamentos/biblioteca_obli.pdf Consultado el 8 de Septiembre 2014.

Dirección General de Asuntos del Personal Académico. *Servicios Bibliotecarios*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de filosofía y Letras, 2002, P. *Glosario de términos bibliotecológicos*. Ministerio de España. Instituto de Tecnologías Educativas. Disponible en línea: <http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=198#s> Consultado el 13 de septiembre de 2014.

Lopera L. *Los estudios de la cibercultura en la Biblioteca Universitaria desde la perspectiva de las ciencias de la discusión*. Disponible en: http://biblioteca.udea.edu.co/~hlopera /cibercultura_biblioteca_universitaria.html 2005. [Consultado: 19 de febrero de 2016].

Merlo Vega, J.A. *El servicio bibliotecario de referencia*. Anales de Documentación, 2000, P. 93 – 126.

Nieves González, Fernández Villavicencio. *El bibliotecario referencista*. 2007. En línea: <http://www.nievesglez.com/2007/03/el-bibliotecario-referencista.html> Consultado el 12 de marzo 2015).

Rodríguez Vidal, Patricia Lucía. *Formación de Referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas*. Maestría en Bibliotecología. México: UNAM, 2005, P. 204.

Sánchez Avillaneda, María del Rocío. *El modelo de series de tiempo como alternativa metodológica para determinar prospectivas del servicio de referencia digital*. (Tesis de Maestría en Bibliotecología). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, 2008, P. 136.

Shmolling, R. *Las bibliotecas virtuales en Alemania: conexiones entre el saber, la información y la técnica*. An Doc, 2001, PP. 220 - 42.

Thompson, James y Carr, Reg. *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1995. P. 341.

Universidad del Claustro de Sor Juana A.C. *Guía para documentar procesos*. México: UCSJ, 2009, P. 23.

Universidad de la República Uruguay. *Reglamento de bibliotecas de la Facultad de Ciencias*. Disponible en línea: http://www.fcien.edu.uy/menu1/reglabedelia/reglamento_biblioteca.pdf Consultado el 07 de Septiembre 2014.

Conclusión

El objetivo de este trabajo es generar un documento que sirva como antecedente. Adaptarlo según sea necesario, es responsabilidad del encargado del área de referencia. La finalidad es conservar herramientas confiables, conocerlas y por tanto mejorar el rendimiento, mediante el aprovechamiento en toda la extensión de dicho utensilio.

Otorga además, la visión de implementar herramientas que ayuden a mejorar la función del área de referencia. Motiva y valida la innovación mediante la actualización constante de la persona a cargo, derrota el miedo y propone soluciones nuevas a problemas viejos o, simplemente impulsa el uso de soluciones alternativas a necesidades de los usuarios mediante la implementación de servicios y/o herramientas, como se ha visto desde siempre en la disciplina de la bibliotecología.

El personal que llegue y desempeñe las actividades de referencia, encuentra en el manual de procedimientos un punto de partida, un referente para comparar y diseñar los procedimientos para ofrecer los servicios que permitan satisfacer las necesidades de información, de tal manera, ayudar a mejorar el nivel educativo e informativo de los usuarios.

Por consiguiente se genera en el referencista una cultura de autocontrol, que le permita unificar los procedimientos a seguir, para realizar sus actividades como mejor convenga y parezca a la biblioteca. Cabe recordar que todos los centros de información funcionan como un organismo. Sí en alguna de sus partes no funciona adecuadamente se verá reflejado de inmediato, por consiguiente conviene controlar cada área, sino no funciona de manera conveniente para otras partes de la biblioteca. Además, se obtiene la cualidad de autoevaluarse, mediante la lectura lógica de los procedimientos que se encuentra por escrito en el manual, se puede comparar y conocer la manera establecida de realizar las actividades. Cabe agregar que, como se ha mencionado en el contenido y desarrollo de la investigación, siempre se puede hacer mejoras o cambios al manual, proponer nuevos procedimientos o eliminar, siempre y cuando se consiga el objetivo de desarrollar las actividades de la mejor manera posible.

Así mismo, el presente manual de procedimientos ayuda significativamente a mejorar la comunicación de los miembros que conforman el equipo de trabajo de la biblioteca en todas sus áreas. Delimitar responsabilidades, contribuye para obtener mejor desempeño y mejorar en el servicio. Designar y establecer actividades con políticas y/o normas aprobadas, optimiza los recursos de la biblioteca, evitando duplicar esfuerzos y materiales al momento de desarrollar las actividades.

Apoyar la misión y visión que tiene la biblioteca, es también, el valor que se le otorga al presente manual de procedimientos. Mejorar en todos los sentidos, partiendo del área de referencia. Contribuir a los usuarios, ya que, pueden notar las mejoras realizadas. Motiva a los compañeros de trabajo, dentro y fuera la biblioteca a elaborar una herramienta como ésta, para desempeñar mejor sus actividades y mejorar como Institución.

Los objetivos que derivan de cada servicio son establecidos según la visión y misión de un cierto período de tiempo o administración, también, como con los procedimientos pueden cambiarse y mutar, o mezclarse con nuevos, por tanto, se recomienda establecer los objetivos conforme lo requieran las necesidades de los usuarios.

Se recomienda además que, la elaboración de los manuales de procedimientos deban ser, en su mayoría o preferiblemente, realizados por los responsables de las áreas, pero sobre todo se recomienda, la lectura del documento por todos los integrantes del equipo de trabajo. Obtener comentarios de los compañeros siempre será considerado como retroalimentación. Los procedimientos a dichas actividades deben ser revisadas y aprobadas por los jefes de departamento y responsable de la biblioteca, además servirá para estos últimos, definir el perfil que se debe cumplir para posteriores contrataciones en el área.

Además, se creó un documento que sirve de antecedente no sólo para la biblioteca y la institución, sino también, para los profesionales de la disciplina que estén interesados en generar una investigación similar de otras áreas o en específico del referencista.

La certificación a cargo de la COPAES⁹¹ consiste, entre otras actividades, en realizar una evaluación por pares, lo que representa e implica sin duda una comparación o tomar referencia de una institución similar.

En este sentido hay que agregar que las bibliotecas universitarias pueden ser distintas en varios aspectos, las disciplinas, los usuarios, sus necesidades y las instalaciones determinaran en esencia un centro de información.

La biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana es conocida por su valor histórico, los materiales que se conservan en sus colecciones y, las instalaciones que sirven de sede para la Universidad, son de suma importancia para el país.

Por tanto, generar el manual de procedimientos del área de referencia ayuda, para cubrir los requisitos y tener las herramientas para obtener la certificación de la Institución.

⁹¹ Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. <http://www.copaes.org/>

Referencias

Diamond, Susan Z. *Cómo preparar manuales administrativos*. México: Interamericana, 1983, P. 137.

Guzmán Vera, Rosa María. *Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de servicios al público en la biblioteca "Ricardo Monges López de la Facultad de Ciencias*. [Tesis de licenciatura]. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2003, P. 198.

Funciones Principales del Referencista. Disponible en línea: http://www.ecured.cu/index.php/Bibliotecario_referencista Consultado el 12 de marzo de 2015.

Gómez Ceja, Guillermo. *Planeación y organización de empresas (8a ed.)*. México: Mc Graw Hill, 1994, P. 218.

Paz, Octavio. *Sor Juana Inés de la Cruz o las trampas de la fe*. México: Fondo de Cultura Económica, 1982, P. 658.

Winslow Taylor, Frederick y Fayol, Henry. *Principles of Scientific Management: Administration Industrielle et Generale : Principios de la administración científica: Administración industrial y general* ; [versión al español de: Ramón Palazón]. Herrero Hermanos, 1963, P. 268.

Índice de cuadros

Figura1. Organigrama institucional_____15

Figura2. Simbología_____50

Anexo 1

Guía de la universidad del Claustro de Sor Juana para la realización de manuales de procedimientos



**UNIVERSIDAD DEL
CLAUSTRO DE SOR JUANA**

GUÍA TÉCNICA

**PARA LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

FEBRERO 2011

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
PRESENTACIÓN	2
1. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	3
2. CONCEPTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	3
3. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	3
3.1 ELABORACIÓN	3
3.2 PRESENTACIÓN	3
3.3 CONTENIDO Y SIMBOLOGÍA	4
4. REGISTRO, OBSERVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	11
4.1 REGISTRO	11
4.2 OBSERVANCIA Y ACTUALIZACIÓN	11
5. EJEMPLOS	12
5.1 PORTADA	12
5.2 DE OBJETIVO, POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN	13
5.3 DE DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE PROCEDIMIENTOS	14
5.4 DE DIAGRAMAS DE FLUJO	15

PRESENTACIÓN

Con los continuos cambios que se presentan en el diario acontecer derivados de las nuevas necesidades en la innovación tecnológica y elevar los estándares en el desarrollo académico, la Universidad del Claustro de Sor Juana, A. C. decidió llevar a cabo el Proyecto "SÚMATE", por lo que adquirió los servicios de SunGard Higher Education, con la finalidad cumplir cabalmente con este propósito, una de las primeras actividades a desarrollar en conjunto es recabar la información de cómo están constituidas actualmente nuestras actividades.

La herramienta idónea que servirá para cumplir con nuestro cometido es la elaboración del Manual de Procedimientos, lo que facilitará comprender la situación actual que guarda el ámbito administrativo y académico en la realización de las tareas que se les han encomendado.

Esto nos servirá de base para el desarrollo de las funciones como planear, organizar, dirigir y controlar, de una manera más eficaz en la toma de decisiones.

Por lo anterior, se ha dado a la tarea de elaborar una Guía Técnica para la Elaboración del Manual de Procedimientos, que tiene como propósito el constituirse como un instrumento dinámico y accesible para iniciar la implementación de dicho Proyecto.

La presente Guía integra cinco apartados, en su primer apartado presenta el marco jurídico-administrativo base para la elaboración de la misma, donde se incluyen los ordenamientos normativos para fundamentar su creación, aplicación y desarrollo; en el segundo apartado se describe el concepto para efectos de esta Guía, en el tercer apartado se establecen los criterios generales para su elaboración, las características y requisitos para su presentación, así como su contenido; el cuarto apartado señala la manera de registro, observancia y actualización para las áreas administrativas y académicas y el quinto apartado que describe ejemplos de los formatos que deberán de utilizarse para generar la información.

1. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Estatuto General de la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C. aprobado en sesión del Consejo Directivo el día 28 de junio del 2007 y entrado en vigor un día después de su registro y autorización ante la Secretaría de Educación Pública.

Estructura Organizacional de la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C. publicada en septiembre del 2007.

2. CONCEPTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es el documento en que se consignan las operaciones o actividades que deben seguirse para la realización de las funciones sustantivas, de conformidad con sus atribuciones.

3. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1. Elaboración

a) Elaboración de los Manuales de Procedimientos.

Para su elaboración, se tomará como base la última estructura organizacional registrada por la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C.

El Manual de Procedimientos será elaborado por los responsables de las áreas administrativas o académicas, según sea el caso. Asimismo, deberán contemplar únicamente aquellos que sean sustantivos y prioritarios en sus áreas de trabajo.

3.2. Presentación

Para efecto de proceder al análisis, por parte de la Dirección General de Administración Escolar y Asuntos Jurídicos, cada responsable en la elaboración de su Manual de Procedimientos, deberá enviar un tanto de cada uno de ellos en hojas recicladas; posteriormente, esta Dirección General les remitirá las observaciones y/o recomendaciones para ser subsanadas por las áreas responsables y estas a su vez, remitirán para su registro la versión final en un CD.

- a) **Uniformidad.**
Los **Manuales** deberán ser sistematizados para efecto de uniformidad y presentación; se deberá utilizar el Procesador de Textos Word para Windows, con tipo de letra Arial de 12 puntos. Los Diagramas de Flujo se sugiere presentarlos en Power Point.
- b) **Márgenes.**
Los márgenes que deben observarse son los siguientes:
Superior: 5 cm, a partir del borde.
Inferior: 2 cm, a partir del borde.
Izquierdo: 3 cm, a partir del borde.
Derecho: 2 cm, a partir del borde.
Se recomienda utilizar sangrías y tabuladores de 1 cm.
- c) **Texto.**
Se utilizarán hojas tamaño carta en forma vertical.
Se recomienda utilizar mayúsculas y minúsculas de acuerdo a reglas gramaticales.
- d) **Títulos.**
Los **títulos** de los **capítulos** se anotarán con letra mayúscula y los demás apartados se anotarán con mayúscula la letra inicial y minúsculas las demás.
- e) **Paginación.**
La paginación del Manual de Procedimientos, este se deberá paginar por procedimiento.
- f) **Encabezados.**
Cuadro superior central: Nombre del Manual.
Cuadro inferior central: Nombre del Área.
Cuadro superior derecho: Día, Mes y Año de elaboración.
Cuadro inferior derecho: Secuencia de paginación.
- g) **Formalización del Procedimiento**
En cada uno de los procedimientos desde el apartado objetivo general hasta los diagramas de flujo deberán firmarse por el área administrativa o académica responsable, según sea el caso.

3.3. Contenido y Simbología

En el siguiente cuadro se señalan los contenidos que deberán contemplar el Manual de Procedimientos.

Concepto	Manual de Procedimientos
Portada	X
Índice	X
Procedimientos	X
Objetivo del Procedimiento	X
Políticas o Normas del Procedimiento	X
Descripción Narrativa	X
Diagrama de Flujo	X

a) **Portada.**

Se antepondrá al **Índice**, una hoja blanca tamaño carta que deberá contener los siguientes datos:

En la parte superior izquierda llevará el logotipo oficial de la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C.

En la parte central de la hoja se anotará el **Nombre del Manual** correspondiente, con tamaño de letra arial 24; y enseguida se anotará el **Nombre del Área** correspondiente, con tamaño de letra arial 18.

En la parte inferior central de la hoja se anotará la fecha (mes y año) de la elaboración del documento, con tamaño de letra arial 14.

b) **Índice.**

Este se deberá detallar por número de procedimiento y de acuerdo al área de origen y responsable. Ejemplo:

INDICE DE PROCEDIMIENTOS.

Coordinación de Desarrollo de Informática

Administración de Red

1.- Solicitud de Instalación de Software

2.- Reposición de Material de Informática

Administración de Servicios

3.- Mantenimiento preventivo de computadoras

4.- Suministro de insumos para cómputo

c) Procedimientos

Para efecto de integrar el Manual de Procedimientos se sugiere identificar e incluir procedimientos que, en forma breve y clara, muestren secuencial y ordenadamente la forma de realizar un trabajo que sea ejecutado por las áreas administrativas o académicas.

Para la identificación y selección de los procedimientos, se deberá observar lo siguiente:

- Que sean procedimientos sustantivos a través de los cuales se cumplan las atribuciones contenidas en el Estatuto General y el Reglamento de Organización Institucional de la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C. y que propicie la adecuada distribución de funciones de las áreas.
- Que sean un medio por el cual plasmen los derechos o se cumplan con sus obligaciones.
- Que tengan relación con otras áreas o departamentos de la Universidad del Claustro de Sor Juana, A.C.
- Que su origen, control y seguimiento sea propio del área, es decir no hacer procedimientos de gestión o actividades adjetivas, en el cual el procedimiento este normado por otras áreas.

Cada Procedimiento deberá contener la siguiente información:

- Objetivo General.
 - Políticas y/o Normas de Operación.
 - Descripción Narrativa.
 - Diagrama de Flujo.
-
- **Objetivo General.**
Se iniciará con un verbo en infinitivo y describirá el propósito y la finalidad que se pretende alcanzar durante el desarrollo de las actividades, operaciones y/o tareas que son parte del procedimiento, es decir, el "qué" y "para qué". Deberá evitarse el uso de adjetivos calificativos, gerundios y abreviaturas.
 - **Políticas y/o Normas de Operación.**
Las **Políticas** son lineamientos de carácter general que orientan la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar las áreas administrativas o académicas.
-

- **Diagrama de Flujo.**

Deberá representar en forma gráfica la secuencia en que se realizan las actividades de un determinado procedimiento y/o el itinerario de las personas, formas y materiales utilizados; así mismo mostrar en cada columna, según el orden de aparición, de las áreas administrativas o académicas que intervienen en la ejecución del procedimiento.

La diagramación se iniciará en la primera columna de la izquierda, de arriba hacia abajo o en progresión horizontal, cruzando las diferentes columnas asignadas a las áreas administrativas o académicas que intervienen en el procedimiento.

Deberá identificarse en los diagramas de flujo cada una de las actividades con su respectivo número colocado en el ángulo superior derecho, de acuerdo con la descripción narrativa.

Para efectos de presentación, es conveniente que los símbolos mantengan uniformidad de tamaño.

La unión entre símbolos deberá representarse mediante líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce. (No se debe confundir el cruce de las líneas de los símbolos con el de las columnas).

Se evitará utilizar en un mismo lado del símbolo varias líneas de entrada y salida.

La descripción de cada actividad deberá especificarse dentro del símbolo de "Operación", mediante enunciados breves y sencillos, iniciando con un verbo presente.

Cuando una actividad se origine en un documento, deberá diagramarse en primer lugar el símbolo de "Operación" y enseguida el símbolo de "Documento", el cual deberá contener el nombre o clave de la forma o reporte en cuestión.

Cuando se presentan varios tantos de un Documento, el original se indicará con la letra "O" y las copias mediante dígitos 1,2,3,...n, esta indicación se anotará en el extremo superior derecho del símbolo.

Todos los símbolos deberán aparecer conectados; ninguno quedará aislado, excepto en caso de que el procedimiento involucre un archivo o un área externa.

El símbolo de "Archivo" puede colocarse en la parte inferior o superior del documento que será archivado, según sea el caso.




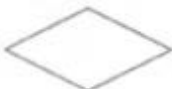


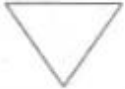
Cuando la descripción del procedimiento indica la conexión de dos operaciones no secuenciales, se deberán utilizar dos símbolos "Conectores de Operación", el primero junto al símbolo de la operación donde se origina, y el segundo junto al símbolo de la operación destinataria. La numeración de los conectores se hará de forma secuencial.

Cuando un Diagrama de Flujo requiera la utilización de varias páginas, ya sea por el volumen de operaciones y/o la cantidad de áreas responsables, se deberán utilizar "Conectores de Página", indicados en forma alfabética y progresiva.

Cuando la descripción del procedimiento indica la conexión de dos operaciones no secuenciales, y que estén en páginas diferentes, se deberán utilizar dos símbolos "Conectores de Página", el primero junto al símbolo de la operación donde se origina, y el segundo junto al símbolo de la operación destinataria. En el primero se anotará la letra de la página y el número de la operación destinataria, y en el segundo la letra de la página y el número de la operación donde se originó la conexión.

El tamaño de las hojas para la diagramación deberá ser carta, y deberán utilizarse la cantidad necesaria de hojas que requiera la diagramación total del procedimiento.

SIMBOLOGÍA

	→	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo.
	→	Operación. Representa la realización de una operación o actividad. (Es el único símbolo que se numera).
	→	Documento. Representa. Cualquier tipo de documento que se genere en los procedimientos.
	→	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	→	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	→	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el
	→	Almacenamiento Permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto en un almacén.

REGLAS GENERALES

- ◆ La diagramación se iniciará de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
- ◆ Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño.
- ◆ La redacción del contenido del símbolo de operación debe ser mediante frases breves y sencillas.
- ◆ El diagrama de flujo deberá tener un símbolo de inicio y uno de terminación.
- ◆ La unión entre símbolos deberá representarse mediante líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas.
- ◆ Evitar utilizar en un símbolo varias entradas y salidas.

4. REGISTRO, OBSERVANCIA Y ACTUALIZACIÓN

4.1 Registro

La Dirección General de Administración Escolar y Asuntos Jurídicos, será responsable de revisar, analizar, proponer las modificaciones necesarias en su caso, y proceder a su registro, notificando de ello a las áreas administrativas o académicas.

4.2 Observancia y Actualización

Las áreas administrativas y académicas son los responsables de la observancia y actualización del **Manual de Procedimientos** en sus áreas de trabajo.