



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## **BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL “ING. MANUEL ALONSO**

**Septiembre 2019**

**© H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TONANITLA, ESTADO DE MÉXICO  
2019-2021**

**BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL “ING. MANUEL ALONSO”**

**Calle 22 de diciembre s/n Col. Centro, Santa María Tonanitla**

**Teléfono: 59320768**

**Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso”**

**Septiembre de 2019**

**Impreso y hecho en Tonanitla, México**

**La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.**

**Elaborado por: Lic. Brenda Karen Arenas Figueroa**

## Índice

Índice .....	3
INTRODUCCIÓN:.....	6
I. ANTECEDENTES .....	7
II. BASE LEGAL .....	8
III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS .....	9
<b>1.- PRÉSTAMO INTERNO CON ESTANTERÍA ABIERTA .....</b>	<b>9</b>
OBJETIVO.....	9
ALCANCE.....	9
REFERENCIAS.....	9
RESPONSABILIDADES .....	10
DEFINICIONES.....	10
INSUMOS.....	10
RESULTADOS .....	10
POLITICAS.....	10
DESARROLLO .....	11
DIAGRAMACIÓN .....	11
<i>MEDICIÓN</i> .....	12
FORMATOS E INSTRUCTIVOS .....	12
<i>INSTRUCTIVO DE LLENADO</i> .....	12
<b>2.- CREDENCIALIZACIÓN Y PRÉSTAMO A DOMICILIO .....</b>	<b>13</b>
OBJETIVO.....	13
ALCANCE.....	13
REFERENCIAS.....	13
RESPONSABILIDADES .....	13
DEFINICIONES.....	13
INSUMOS.....	14
RESULTADOS .....	14
POLÍTICAS.....	14
DESARROLLO .....	15
DIAGRAMACIÓN .....	16
<i>MEDICIÓN</i> .....	17
<i>FORMATOS E INSTRUCTIVOS</i> .....	17

INSTRUCTIVO DE LLENADO.....	17
<b>3.- PROPORCIONAR CONSULTA EN SALA .....</b>	<b>18</b>
OBJETIVO.....	18
ALCANCE.....	18
REFERENCIAS.....	18
RESPONSABILIDADES .....	18
DEFINICIONES.....	19
INSUMOS.....	19
RESULTADOS .....	19
POLITICAS.....	19
DESARROLLO.....	19
DIAGRAMACIÓN .....	20
MEDICIÓN.....	21
FORMATOS E INSTRUCTIVOS .....	21
INSTRUCTIVO DE LLENADO.....	21
<b>4.- ORIENTACIÓN A USUARIOS.....</b>	<b>22</b>
OBJETIVO.....	22
ALCANCE.....	22
REFERENCIAS.....	22
RESPONSABILIDADES .....	22
DEFINICIONES.....	23
INSUMOS.....	23
RESULTADOS .....	23
POLITICAS.....	23
DESARROLLO.....	23
DIAGRAMACIÓN .....	24
MEDICIÓN.....	24
FORMATOS E INSTRUCTIVOS .....	25
INSTRUCTIVO DE LLENADO.....	25
<b>5. SERVICIOS DIGITALES.....</b>	<b>26</b>
OBJETIVO.....	26
ALCANCE.....	26
REFERENCIAS.....	26

RESPONSABILIDADES .....	26
DEFINICIONES.....	26
INSUMOS.....	27
RESULTADOS .....	27
POLÍTICAS.....	27
DESARROLLO.....	27
DIAGRAMACIÓN .....	28
MEDICIÓN.....	28
<i>FORMATOS E INSTRUCTIVOS</i> .....	29
<i>INSTRUCTIVO DE LLENADO</i> .....	29
SIMBOLOGÍA.....	30
<b>ACTIVIDADES DE FOMENTO A LA LECTURA PARA NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS</b> .....	31
OBJETIVO.....	31
ALCANCE.....	31
REFERENCIAS.....	31
RESPONSABILIDADES .....	31
DEFINICIONES.....	32
INSUMOS.....	32
RESULTADOS .....	32
POLITICAS.....	32
DESARROLLO.....	32
DIAGRAMACIÓN .....	33
MEDICIÓN.....	33
<i>FORMATOS E INSTRUCTIVOS</i> .....	34
<i>INSTRUCTIVO DE LLENADO</i> .....	34
IV.- SIMBOLOGÍA .....	35
<b>V. REGISTRO DE EDICIÓN</b> .....	36
<b>VI.- DISTRIBUCIÓN</b> .....	37
<b>VII. VALIDACIÓN</b> .....	38
<b>VIII. DIRECTORIO</b> .....	39

## INTRODUCCIÓN:

El manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso” se elaboró con el fin de que la misma institución contara con un documento que diera a conocer de manera puntual los procedimientos que se realizan delimitando actividades por servidor público y evitando duplicidad de funciones dentro de la misma dependencia.

Dicho manual tiene como propósito dar a conocer las distintas responsabilidades en cada una de las áreas que conforma esta institución, este documento es de carácter informativo y consulta. Fue realizado considerando los objetivos y funciones de cada una de las áreas de dicha institución.

## I. ANTECEDENTES

Las primeras bibliotecas rudimentarias son las tablillas de arcilla de Mesopotamia y Egipto, antes incluso de la antigüedad helénica. Las más antiguas son las de Asiria y Babilonia del milenio IV a.C., escritas en cuneiforme. La Biblioteca más antigua que se conoce es la de Ebla. En el mundo helenístico aparecen las primeras bibliotecas conocidas hasta el siglo IV a. de C., eran colecciones particulares de escritores y filósofos convertidas en bibliotecas públicas.

La sociedad en la que nos ha tocado vivir, la llamada sociedad de la información, ha dejado atrás el siglo XX en el que se han visto cambios sociales, económicos, políticos, artísticos, etc. de tal forma que el libro tiene también una dimensión socializadora. Nuestra comunidad de Tonanitla es el municipio 125 del Estado de México siendo el más joven ya que fue creado en 2003. Es un orgullo saber que en nuestro municipio ahora se cuenta con una biblioteca única del Estado de México que tiene su propio edificio destinado solo como centro de documentación. A lo largo de los años la preocupación se hizo notar y fue por ello que La Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso” fue inaugurada en diciembre del 2012, dotada de un gran material bibliográfico como son libros, revistas, material didáctico, enciclopedias, etc. Creada con el fin de conjuntar conocimientos con las tecnologías de comunicación e información disponibles en cualquier momento para el beneficio de las comunidades de su entorno.

Contiene un gran número de libros actualizados, apoyo educativo, musical y artístico literario, con espacios para niños y adultos, su acervo está clasificado con el sistema de clasificación decimal Dewey.

Hoy en día la biblioteca cuenta con más de 2500 ejemplares de libros, internet gratuito y áreas de estudio accesibles para todo el público en general. Cuenta con estantería abierta lo cual significa que el usuario puede estar más en contacto con la información que requiera.

## II. BASE LEGAL

- LEY GENERAL DE BIBLIOTECAS
- BANDO MUNICIPAL VIGENTE
- LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO
- LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
- LEY DE ADQUISICIONES DE BIENES MUEBLES Y SERVICIOS DEL ESTADO DE MÉXICO
- LEY PARA LA MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
- LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO Y MUNICIPIOS
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Así mismo es destacarse que los actos administrativos también se apegan a lo establecido por:

- LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
- LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



### III. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

#### 1.- PRÉSTAMO INTERNO CON ESTANTERÍA ABIERTA

##### OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios el libre acceso a los materiales de la biblioteca y una mayor selectividad así como facilitar al lector interesado en un asunto determinado, la utilización de diversos documentos, o de una temática particular. Así como dirigir al usuario para que pueda consultar cualquier libro de la biblioteca y el personal debe proporcionar la ayuda necesaria en la búsqueda de información con el fin de responder las necesidades de cada usuario.

##### ALCANCE

Aplica al auxiliar de biblioteca “A” que es el responsable del préstamo interno con estantería abierta satisfacer las necesidades informativas a través del libre acceso a los servicios bibliográficos con que cuenta la biblioteca.

##### REFERENCIAS

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel

Alonso

## RESPONSABILIDADES

La directora es la encargada de vigilar que El servicio de préstamo interno con estantería abierta, se lleve adecuadamente por el auxiliar “A” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

## DEFINICIONES

- ✚ **PRÉSTAMO INTERNO:** Es la utilización de los materiales por los usuarios, exclusivamente en la sala de lectura de la biblioteca, por lo que el material no sale de la biblioteca o de la institución.
- ✚ **ESTANTERÍA ABIERTA:** el usuario puede tener acceso directo con los materiales bibliográficos que se encuentran en el acervo.
- ✚ **USUARIO:** persona que usa un servicio prestado por la biblioteca.

## INSUMOS

El usuario.

Papelería.

Estantería abierta.

## RESULTADOS

El usuario obtendrá información con el servicio que recibió al ingresar a la biblioteca en estantería abierta.

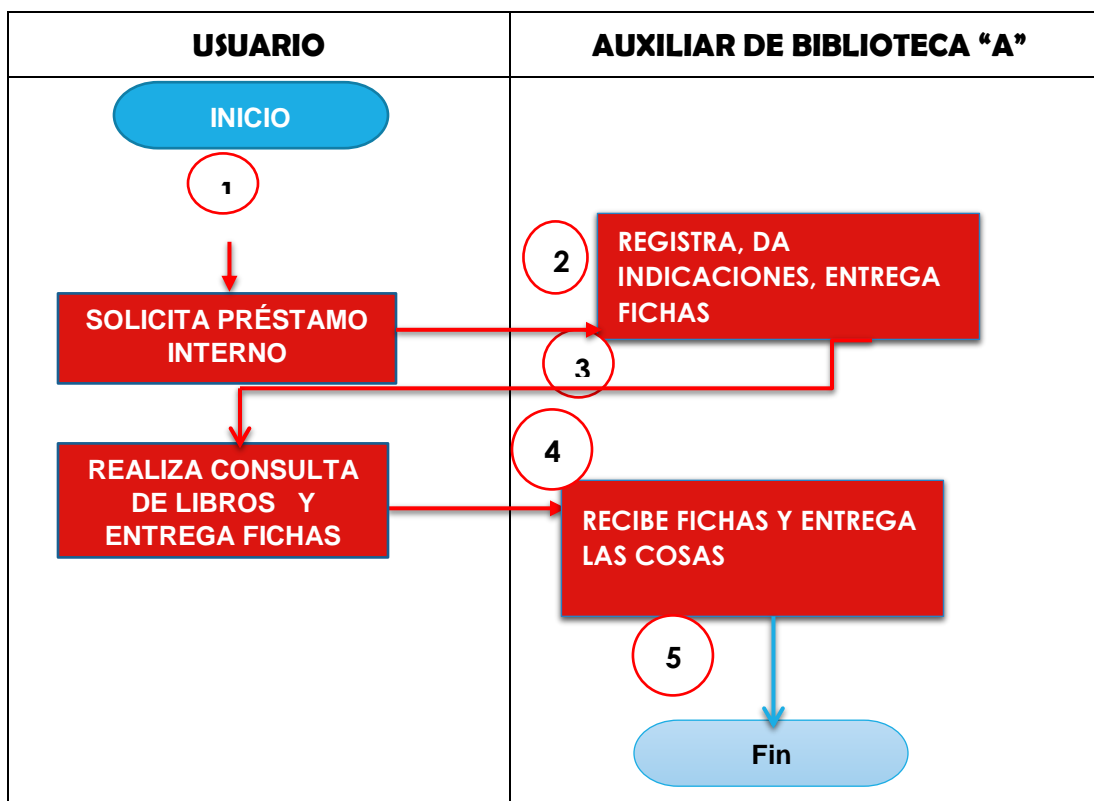
## POLITICAS

- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca y respetar la normatividad interna.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios.

## DESARROLLO

PRÉSTAMO INTERNO CON ESTANTERÍA ABIERTA		
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acuden a la biblioteca a solicitar algún libro
2	Auxiliar de biblioteca A	Solicita al usuario que se registre y bien si trae cosas las tiene que dejar en la paquetería
3	Usuario	Se dirige al acervo bibliográfico a la consulta y una vez que termina de hacer uso deposita el libro en el carrito trasportador.
4	Auxiliar de biblioteca A	Le pide al usuario su ficha y le devuelve sus cosas de paquetería.

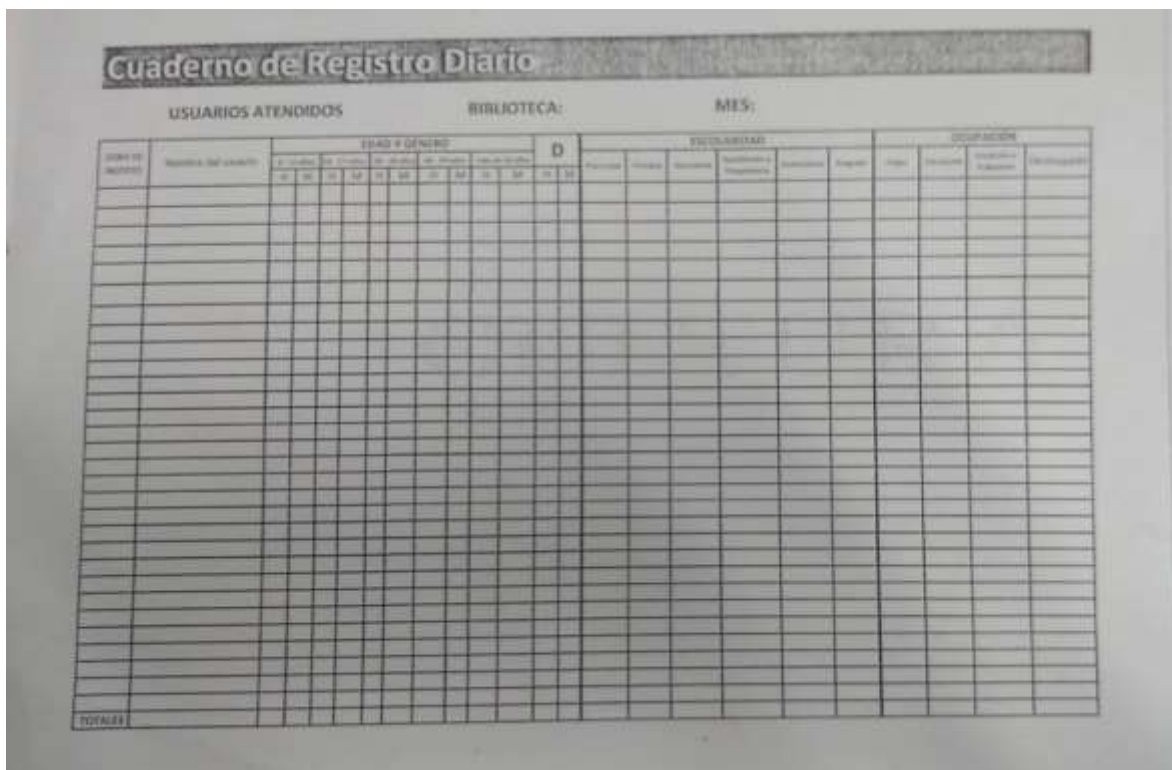
## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son  $1800/3000 = 0.6 \times 100 = 60\%$  de la población a la que se le brindó el servicio de préstamo interno.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS



The image shows a 'Cuaderno de Registro Diario' (Daily Record Book) form. At the top, it has a title bar and three input fields: 'USUARIOS ATENDIDOS', 'BIBLIOTECA:', and 'MES:'. Below this is a large grid table. The table has several columns: 'FECHA DE REGISTRO', 'NOMBRE DEL USUARIO', 'EDAD Y GÉNERO' (with sub-columns for age groups and gender), 'D' (day of the week), 'ESCOLARIDAD' (with sub-columns for different levels of education), and 'OCUPACION' (with sub-columns for different types of occupations). The grid is mostly empty, with a 'TOTAL' row at the bottom left.

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. El usuario solicitará al administrativo "A" de manera respetuosa el formato de registro para poder ingresar (el registro se hace en un florete)
2. El usuario con ayuda del personal A deberá llenar cuidadosamente los datos requeridos (Hora de entrada, nombre, edad, género. Escolaridad, ocupación y área de visita)
3. Deberá dejar sus cosas en paquetería
4. El personal a deberá entregar la ficha de paquetería.

## 2.- CREDENCIALIZACIÓN Y PRÉSTAMO A DOMICILIO

### OBJETIVO

Otorgar al usuario la autorización para poder llevar a casa los materiales que requiera siempre y cuando cumpla con los requisitos.

Dirigir al usuario para que pueda consultar cualquier libro de la biblioteca y el personal debe proporcionar la ayuda necesaria en la búsqueda de información con el fin de responder las necesidades de cada usuario.

### ALCANCE

El auxiliar de biblioteca “D”, es el responsable del préstamo a domicilio para satisfacer las demandas informativas a través de diversos servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca. Así como realizar las gestiones correspondientes para poder equipar el acervo bibliográfico.

### REFERENCIAS

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso

### RESPONSABILIDADES

- ✚ La directora es la encargada de vigilar que El servicio de préstamo interno con estantería abierta, se lleve adecuadamente por el auxiliar “D” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

### DEFINICIONES

- ✚ **USUARIO:** persona que usa un servicio habitualmente

## INSUMOS

El usuario, entregara la documentación para el tramite: Original y copia del INE para cotejo, 2 fotografías, comprobante de domicilio en original y copia para su cotejo, un fiador con 1 fotografía, comprobante de domicilio e INE.

Credencial de préstamo a domicilio del usuario.

Papelería.

Estantería abierta.

## RESULTADOS

Préstamo de libros para consulta en su domicilio.

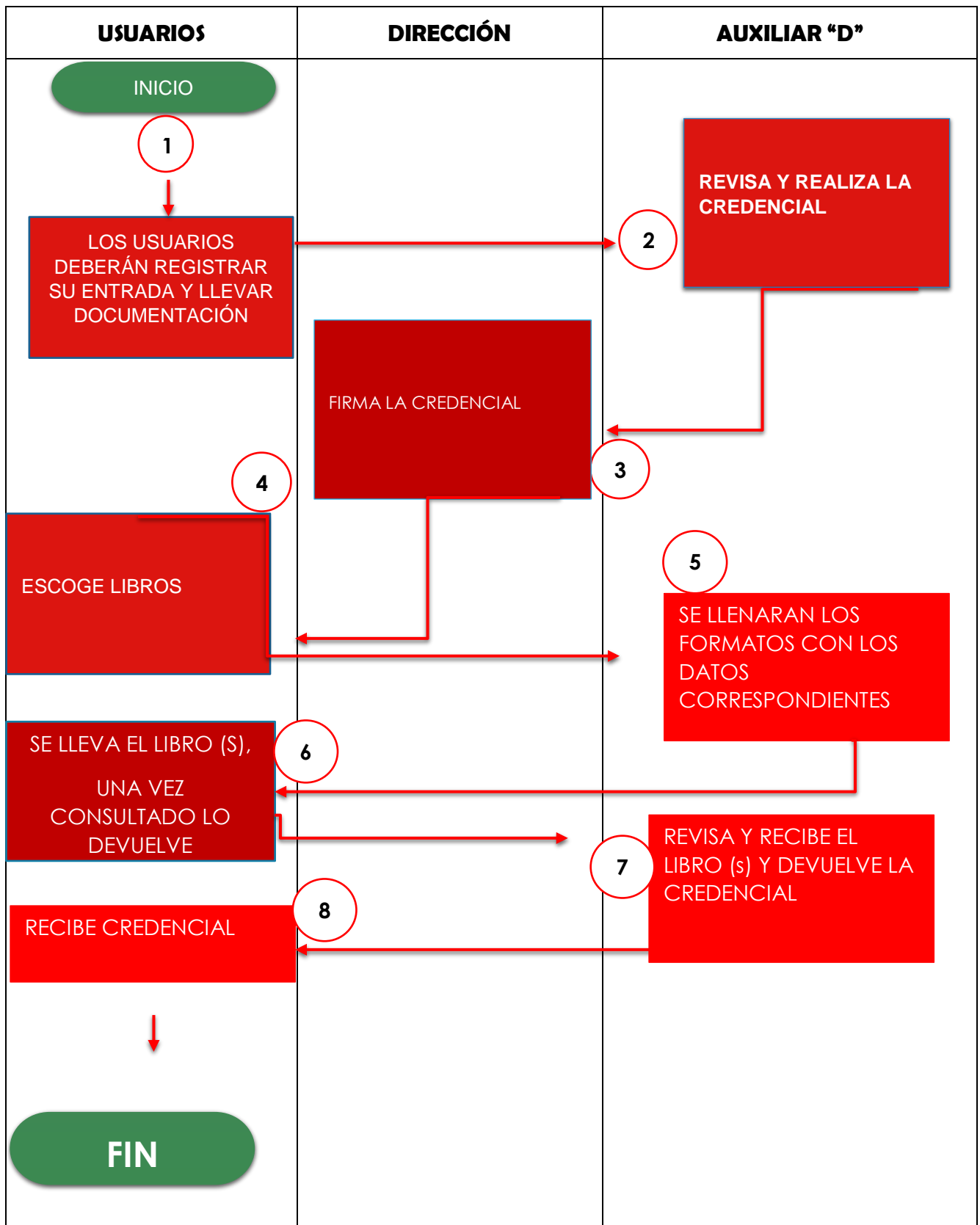
## POLÍTICAS

- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios y paquetes antes de hacer uso del servicio de credencialización.

## DESARROLLO

<b>PRÉSTAMO A DOMICILIO</b>		
<b>NUM. PROG.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Usuario	Acuden a la biblioteca a solicitar informes del trámite de credencialización
2	Auxiliar de biblioteca D	Pregunta al usuario si ya se registro
3	Usuario	Se dirige solicitando los requisitos para el trámite, sin embargo si ya trae los documentos los debe entregar
4	Auxiliar de biblioteca D	Le pide al usuario entregue los documentos para la revisión y si están bien llena los formatos.
5	Usuario	Tiene que revisar que los datos estén correctos
6	Directora	Una vez que todo esté bien la directora firma las credenciales para la validación.
7	Usuario	Escoge el libro que va a consultar en su domicilio
8	Auxiliar de biblioteca D	Realiza el registro del libro, anotando su clasificación y datos del usuario. Asimismo informa el día en que tiene que ser devuelto
9	Usuario	Devuelve el libro o libros en buenas condiciones.
10	Auxiliar de biblioteca D	Revisa y recibe el libro y entrega al usuario la credencial.
11	Usuario	Recibe la credencial

# DIAGRAMACIÓN





## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son de credenciales expedidas  $13/20=0.65 \times 100= 65\%$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formulario de credencial de usuario de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Incluye campos para: Fecha de vencimiento, Nombre, Edad, Domicilio, C.P., Teléfono, Correo electrónico, Ocupación, Escuela o trabajo, Teléfono, Fecha de expedición, Firma del lector y Firma del encargado de la biblioteca.

Formulario de lector de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Incluye campos para: Nombre, Apellido, Sexo, Domicilio, C.P., Teléfono, Correo electrónico, Ocupación, Teléfono, y una tabla para registrar el préstamo de libros.

Fecha del libro			
Nombre	Suspensión	Uso	Fecha
1 2 3	---	---	---
1 2 3	---	---	---
1 2 3	---	---	---

Formulario de servicio de préstamo a domicilio de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Incluye campos para: Biblioteca No., Lector, Domicilio, Fecha de vencimiento, Firma del lector y Firma del encargado de la biblioteca.

Se acredita al lector para:

- Obtener en préstamo a domicilio hasta tres libros simultáneamente durante una semana.
- Renovar el préstamo siempre que otra persona no lo haya solicitado.
- Apartar libros que se encuentren prestados.

El lector se obliga a:

- Conservar en buen estado los materiales de la biblioteca.
- Devolver los libros prestados a domicilio en la fecha indicada.

Firma del lector                      Firma del encargado de la biblioteca

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. El usuario entrega sus documentos.
2. El auxiliar D revisa que todos los requisitos los cumpla y procede al llenado de las papeletas, escribiendo los datos que solicita el formato.
3. El usuario debe firmar así como la directora.

### **3.- PROPORCIONAR CONSULTA EN SALA**

#### **OBJETIVO**

Proporcionar a los usuarios el libre acceso a los materiales de la biblioteca y una mayor selectividad así como facilitar al lector interesado en un asunto determinado, la utilización de diversos documentos, o de una temática particular.

Dirigir al usuario para que pueda consultar cualquier libro de la biblioteca y el personal debe proporcionar la ayuda necesaria en la búsqueda de información con el fin de responder las necesidades de cada usuario.

#### **ALCANCE**

El auxiliar de biblioteca **B** es el responsable del servicio consulta en sala para satisfacer las demandas informativas a través de diversos servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca.

#### **REFERENCIAS**

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso

#### **RESPONSABILIDADES**

- ✚ La directora es la encargada de vigilar que El servicio de consulta en sala, se lleve adecuadamente por el auxiliar “**B**” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

## DEFINICIONES

- ✚ **USUARIO:** persona que usa un servicio prestado por la biblioteca.
- ✚ **CONSULTA EN SALA:** el usuarios tiene el libre acceso a los materiales bibliográficos

## INSUMOS

El usuario, que solicite la consulta.

Papelería.

Libros para consulta.

## RESULTADOS

Recibe información por la consulta bibliográfica realizada en la biblioteca y tenga la satisfacción con los materiales bibliográficos.

## POLITICAS

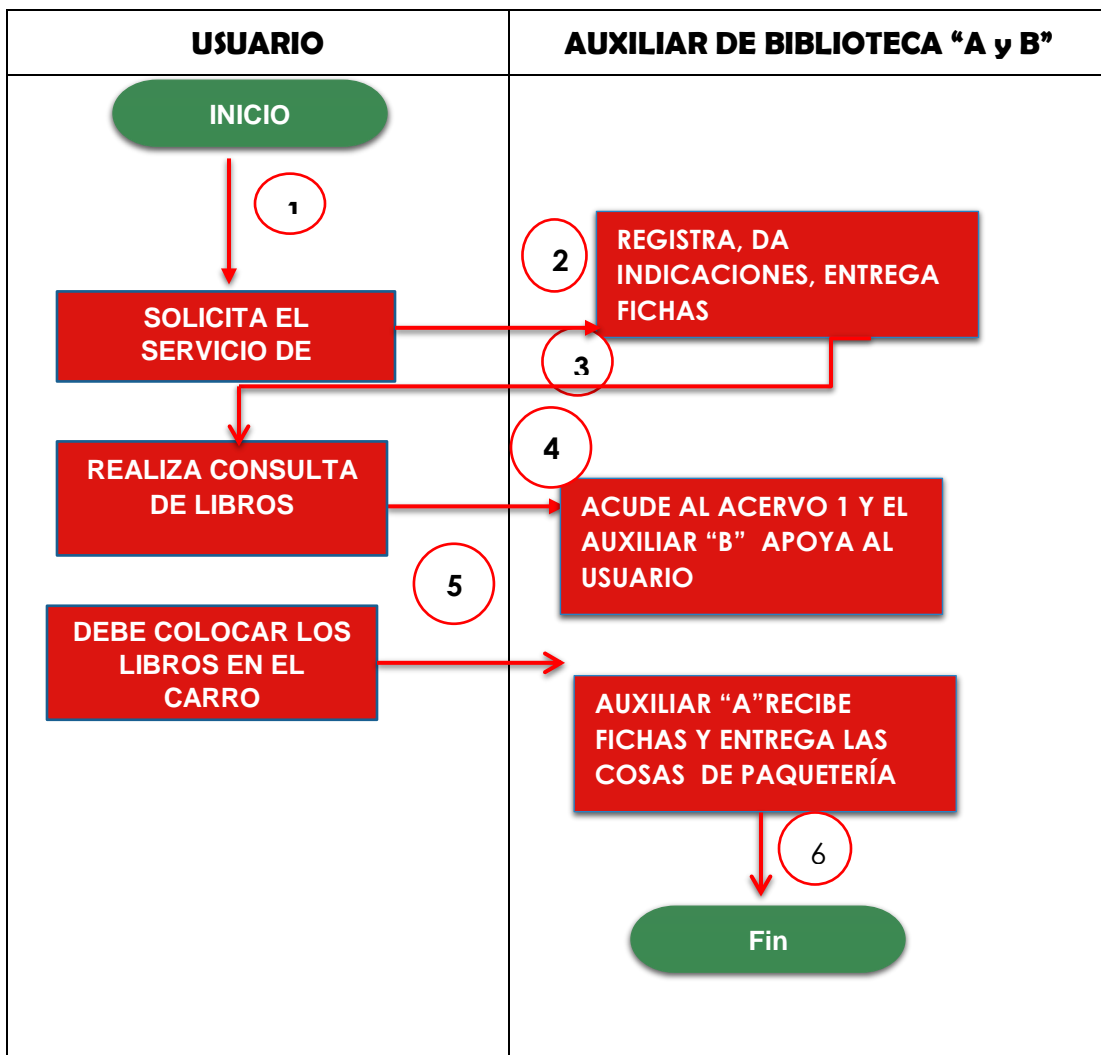
- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios.

## DESARROLLO

CONSULTA EN SALA		
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acuden a la biblioteca a solicitar algún libro
2	Auxiliar de biblioteca A	Solicita al usuario que se registre y bien si trae cosas las tiene que dejar en la paquetería
3	Usuario	Se dirige al acervo bibliográfico a la consulta y una vez que termina de hacer uso deposita el libro en el carrito trasportador.
4	Auxiliar de biblioteca B	Le pregunta al usuario cuáles son

		sus necesidades informativas y lo dirige al acervo
5	Usuario	Hace uso de los materiales si están los que requiere los consulta y posteriormente los deja en la carros transportador
6	Auxiliar de biblioteca A	Le pide al usuario su ficha y le devuelve sus cosas de paquetería.

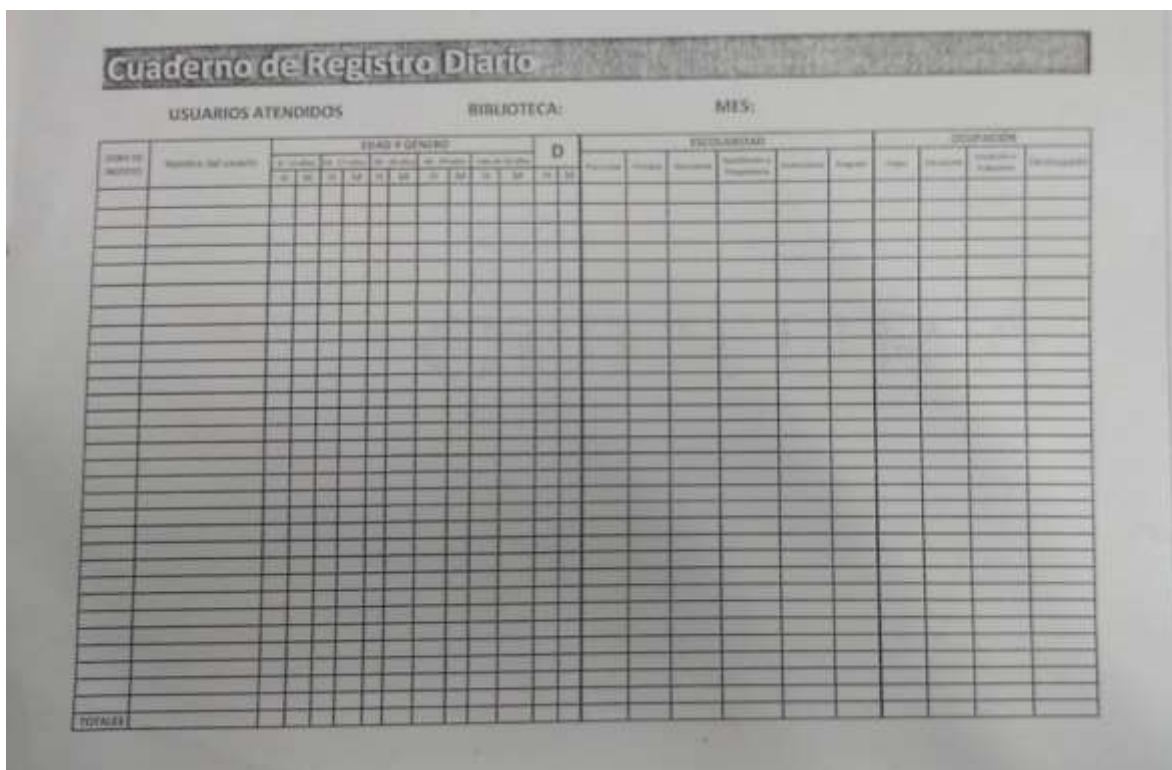
## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son  $1500/3000= 0.5 \times 100= 50\%$  de la población se brindó el servicio de consulta en sala

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS



The image shows a 'Cuaderno de Registro Diario' (Daily Record Book) form. At the top, there are fields for 'USUARIOS ATENDIDOS' (Users Served), 'BIBLIOTECA:' (Library), and 'MES:' (Month). Below these is a large grid for recording data. The grid is divided into several columns: 'DIA DE REGISTRO' (Date of Record), 'NOMBRE DEL USUARIO' (User Name), 'EDAD Y GENERO' (Age and Gender), 'D' (Day), 'ESCOLARIDAD' (Education), and 'OCUPACION' (Occupation). The 'ESCOLARIDAD' column is further subdivided into 'Primaria', 'Secundaria', 'Tercera', 'Quinta', 'Sexta', 'Preparatoria', 'Bachillerato', 'Licenciatura', 'Maestría', 'Doctorado', and 'Otro'. The 'OCUPACION' column is subdivided into 'Ocupación', 'Estudiante', 'Desempleado', 'Otro', 'Retirado', 'Trabajador', 'Otro', 'Ocupación', 'Estudiante', 'Desempleado', and 'Otro'. The grid has 24 rows and 15 columns. A 'TOTAL' row is at the bottom left.

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. El usuario deberá solicitar al administrativo "A" de manera respetuosa el formato de registro para poder ingresar (el registro se hace en un florete)
2. El usuario con ayuda del personal A deberá llenar cuidadosamente los datos requeridos (Hora de entrada, nombre, edad, genero. Escolaridad, ocupación y área de visita)
3. Deberá dejar sus cosas en paquetería
4. El personal a deberá entregar la ficha de paquetería

## 4.- ORIENTACIÓN A USUARIOS

### OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios información sobre las áreas, colecciones y servicios que ofrece, cómo están distribuidos, organizados y cómo hacer uso de ellos, con el fin de que pueda utilizar hábilmente la biblioteca.

Dirigir al usuario para que pueda consultar cualquier libro de la biblioteca y el personal debe proporcionar la ayuda necesaria en la búsqueda de información con el fin de responder las necesidades de cada usuario.

### ALCANCE

El auxiliar de biblioteca **A** es el responsable del servicio orientación a usuarios para satisfacer las demandas informativas a través de diversos servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca.

### REFERENCIAS

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso

### RESPONSABILIDADES

- ✚ La directora es la encargada de vigilar que el servicio de orientación a usuarios se lleve adecuadamente por el auxiliar “**A y B**” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

## DEFINICIONES

 **USUARIO:** persona que usa un servicio proporcionado en la biblioteca.

## INSUMOS

El usuario.

Papelería.

## RESULTADOS

El usuario recibe la orientación correspondiente.

## POLITICAS

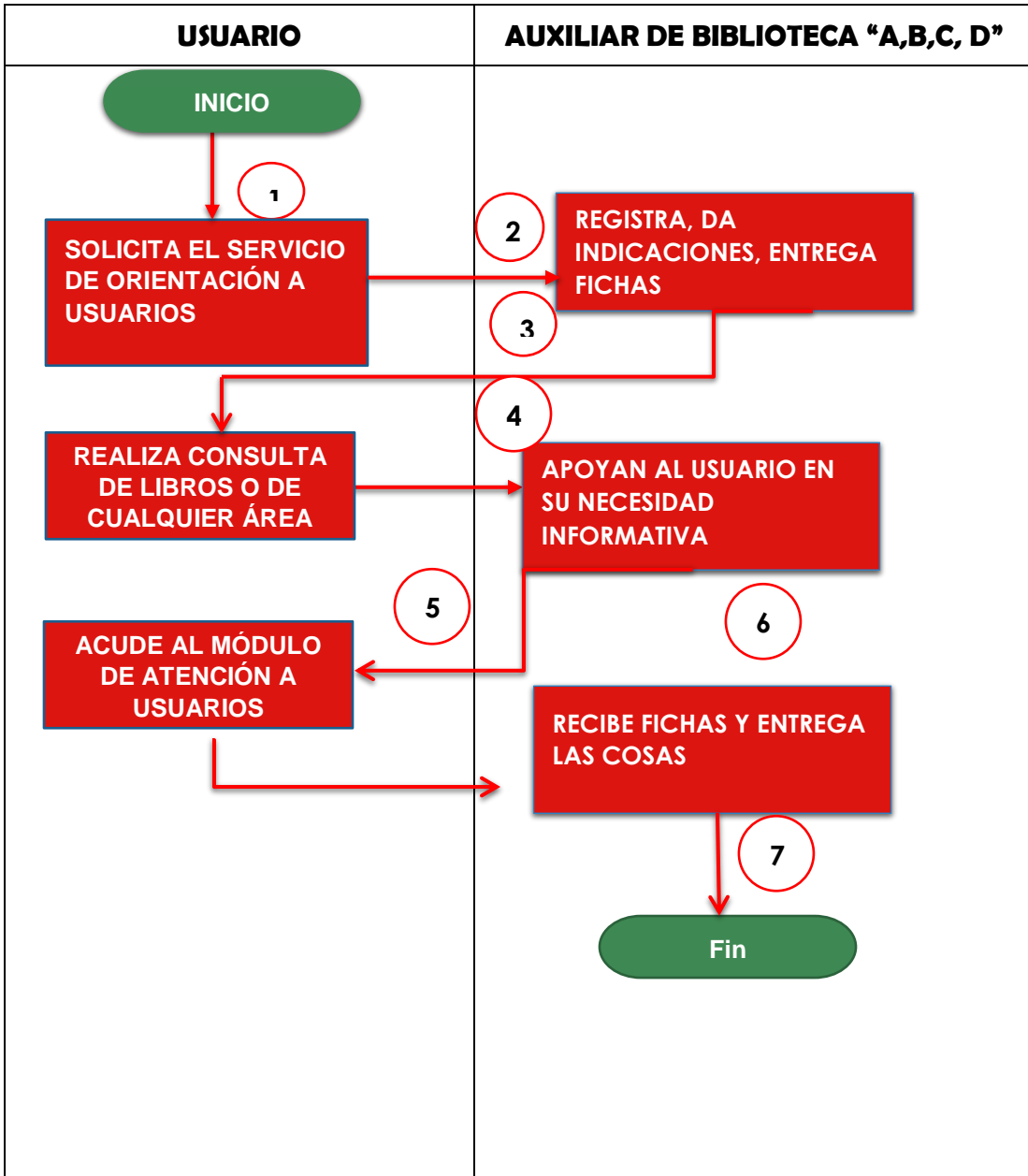
- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios, etc.

## DESARROLLO

ORIENTACIÓN A USUARIOS		
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acuden a la biblioteca a solicitar algún libro, revista, ver las áreas con las que cuenta la biblioteca.
2	Auxiliar de biblioteca A	Solicita al usuario que se registre y bien si trae cosas las tiene que dejar en la paquetería
3	Usuario	Se dirige al acervo bibliográfico a la consulta o bien a cualquier área
4	Auxiliar de biblioteca A	Dirige al usuario con cualquier auxiliar de biblioteca el cual lo pueda asesorar dependiendo su necesidad
5	Usuario	Hace uso de los materiales y/o de las áreas. Y terminando se dirige al módulo de atención a usuarios

6	Auxiliar de biblioteca A	Le pide al usuario su ficha y le devuelve sus cosas de paquetería.
---	--------------------------	--

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son  $1500/3000 = 0.5 \times 100 = 50\%$  de la población se brindó el servicio de orientación a usuarios.





## 5. SERVICIOS DIGITALES

### OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios el libre acceso a las tecnologías de información y comunicación, a las computadoras e internet para sus investigaciones y poder facilitar sus trabajos y tareas.

### ALCANCE

El auxiliar de biblioteca **B** es el responsable del servicio orientación a usuarios para satisfacer las demandas informativas a través de diversos servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca.

### REFERENCIAS

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México.
- ✚ Manual de organización de la Biblioteca Pública Municipal “Ing. Manuel Alonso

### RESPONSABILIDADES

- ✚ La directora es la encargada de vigilar que El servicio de servicios digitales se lleve adecuadamente por el auxiliar “**B**” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

### DEFINICIONES

- ✚ **USUARIO:** persona que usa un servicio habitualmente

## INSUMOS

El usuario.

Papelería.

Equipos de cómputo.

Servicio de internet.

## RESULTADOS

El usuario obtiene información a través del uso de fuentes informativas a través del uso de equipo de cómputo con el servicio de internet.

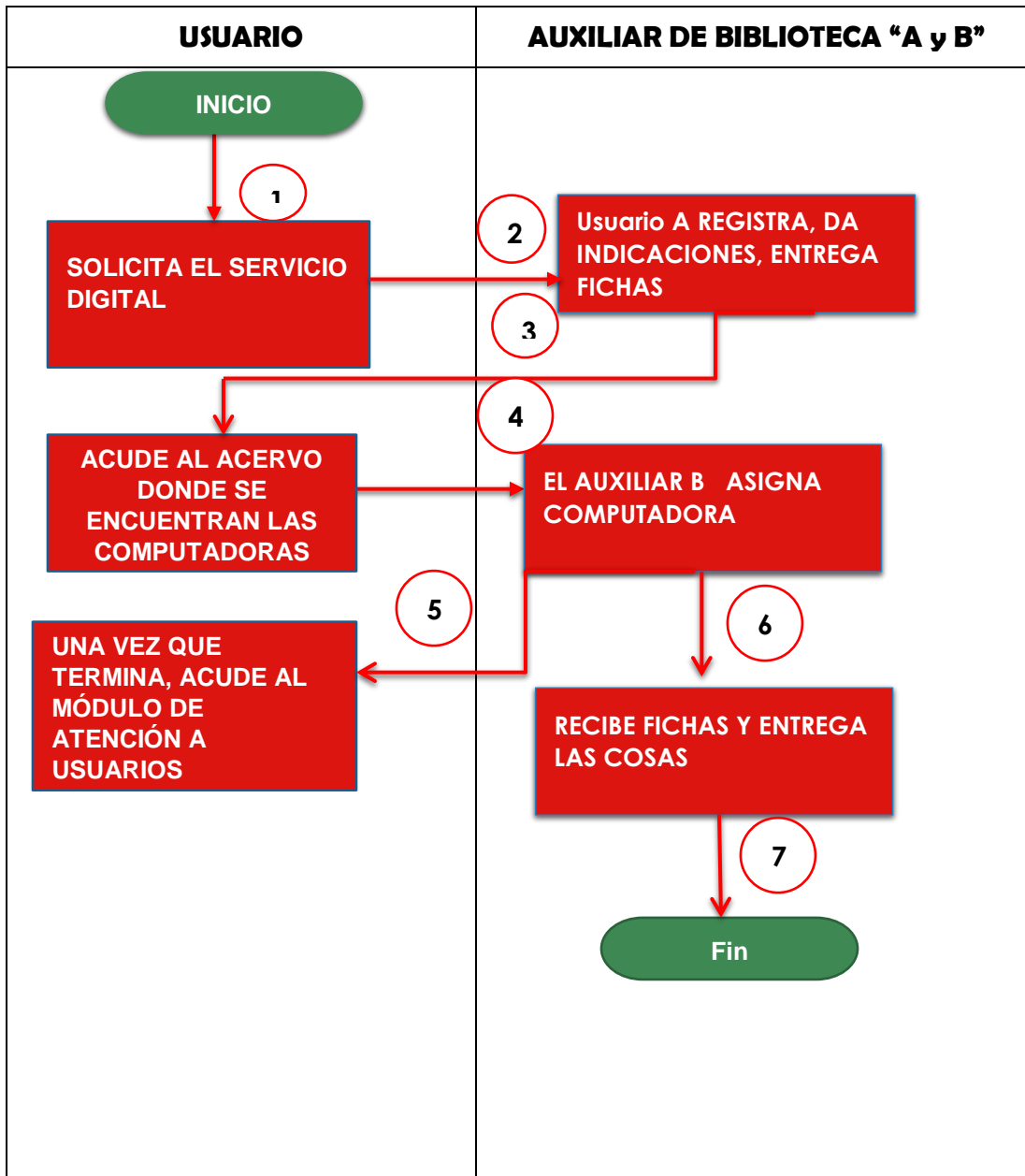
## POLÍTICAS

- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios, etc.

## DESARROLLO

SERVICIOS DIGITALES		
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acuden a la biblioteca a solicitar algún equipo de computo
2	Auxiliar de biblioteca <b>A</b>	Solicita al usuario que se registre y bien si trae cosas las tiene que dejar en la paquetería
3	Usuario	Se dirige al acervo bibliográfico donde se encuentran las computadoras
4	Auxiliar de biblioteca <b>B</b>	Dirige al usuario y asigna el equipo adecuado
5	Usuario	Hace uso de la computadora tendiendo acceso a internet, una vez terminado del equipo se dirige al auxiliar A
6	Auxiliar de biblioteca <b>A</b>	Le pide al usuario su ficha y le devuelve sus cosas de paquetería.

## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son  $1800/3000 = 0.6 \times 100 = 60\%$  de la población se brindó el servicio digital



## SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Da inicio al procedimiento
	Número de actividad
	Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica el sentido de flujo
	Decisión
	Fin del procedimiento

# **ACTIVIDADES DE FOMENTO A LA LECTURA PARA NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS**

## **OBJETIVO**

Proporcionar a la comunidad diversas actividades encaminadas a promover su acercamiento a la lectura y a fortalecer su vida cultural.

## **ALCANCE**

El auxiliar de biblioteca **C** es el responsable del servicio ACTIVIDADES DE FOMENTO A LA LECTURA PARA NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS para satisfacer las demandas informativas a través de las actividades impartidas para el fortaleciendo de la lectura y la creatividad de los usuarios.



## **REFERENCIAS**

- ✚ Ley General de Bibliotecas
- ✚ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- ✚ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
- ✚ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México Y Municipios
- ✚ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado Y Municipios
- ✚ Bando Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Reglamento Interno de La Contraloría Interna Municipal del Ayuntamiento de Tonanitla, Estado de México
- ✚ Manual de organización

## **RESPONSABILIDADES**

- ✚ La directora es la encargada de vigilar que El servicio de servicios digitales se lleve adecuadamente por el auxiliar “**C**” y que cumpla con las funciones del procedimiento.

## DEFINICIONES

-  **USUARIO:** persona que usa un servicio habitualmente
-  **FOMENTO:**

## INSUMOS

El usuario deberá llenar el registro de asistencia que se encuentra en el módulo de atención a usuarios.

## RESULTADOS

El usuario este satisfecho con el servicio que recibió al ingresar a la biblioteca.

## POLITICAS

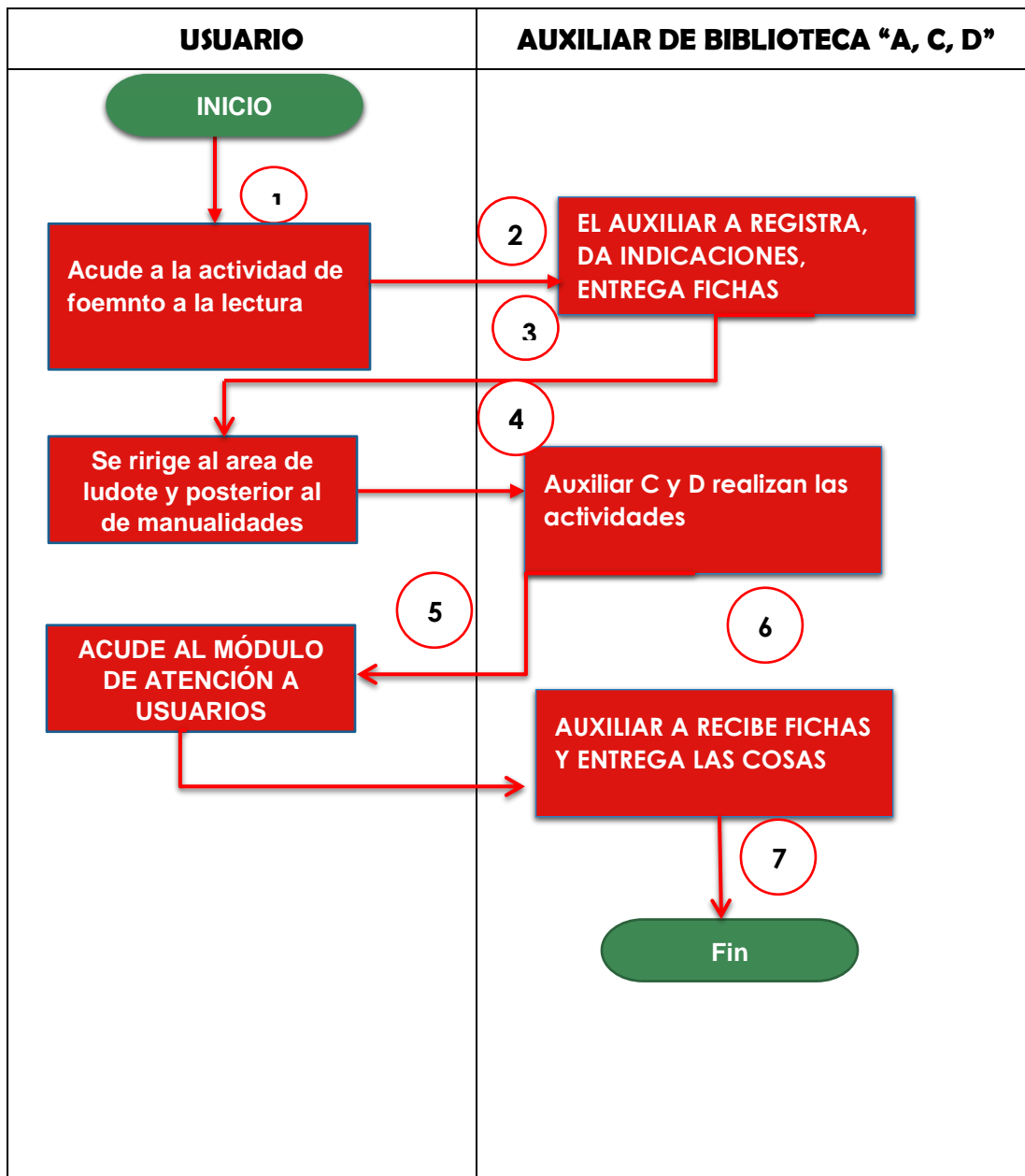
- El horario de biblioteca es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
- Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
- Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- En caso de que la biblioteca cuente con una sección de guardarropa, los usuarios deberán depositar ahí sus bolsas, portafolios y paquetes antes de hacer uso del servicio de credencialización.

## DESARROLLO

SERVICIOS DIGITALES		
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a la biblioteca para las actividades
2	Auxiliar de biblioteca <b>A</b>	Solicita al usuario que se registre y bien si trae cosas las tiene que dejar en la paquetería
3	Usuario	Se dirige al área de ludoteca y manualidades
4	Auxiliar de biblioteca <b>C</b>	Realiza la lectura del día
5	Usuario	Termina de hacer la lectura y después se dirige al área de manualidad
6	Auxiliar de biblioteca <b>D</b>	Realiza la manualidad programada.
7	Usuario	Terminando la manualidad se dirige al módulo de atención a usuarios
8	Auxiliar de biblioteca <b>A</b>	Recibe la ficha y hace la devolución de las cosas del usuario.



## DIAGRAMACIÓN



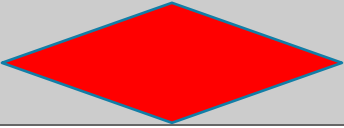



## MEDICIÓN

El total de usuarios atendidos hasta el momento son  $1000/2000 = 0.5 \times 100 = 50\%$  de la población ha realizado actividades.



## IV.- SIMBOLOGÍA

<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	Da inicio al procedimiento
	Número de actividad
	Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Indica el sentido de flujo
	Decisión
	Fin del procedimiento

## V. REGISTRO DE EDICIÓN

Primera edición Septiembre del año 2019. Biblioteca Pública  
Municipal Ing. Manuel Alonso

## **VI.- DISTRIBUCIÓN**

El presente manual se deberá de imprimir y distribuir a las áreas requeridas:

- **Presidencia Municipal:** C Tomas Primo Negrete Chavarría
- **Secretario del Ayuntamiento:** Lic. Carlos Hernández Rodríguez
- **Contraloría:** Mtra. en D. María de los Ángeles Ramírez Martínez
- **Coordinación de Mejora Regulatoria:** Lic. María de los Ángeles Gonzales Hernández
- **UIIPE:** Lic. Pedro Jesús Martínez Reyes

## **VII. VALIDACIÓN**

---

**C. TOMAS PRIMO NEGRETE CHAVARRÍA**  
PRESIDENTE MUNICIPAL DE TONANITLA

---

**LIC. CARLOS HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE TONANITLA

---

**LIC. BRENDA KAREN ARENAS FIGUEROA**  
DIR. DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL ING. MANUEL ALONSO

## **VIII. DIRECTORIO**

**Lic. Brenda Karen Arenas Figueroa**

**Cargo: Directora de la Biblioteca Pública Municipal.**

**Grado de estudios: Licenciada en biblioteconomía.**

**Dirección: Calle 22 de diciembre sin número, Colonia Centro, Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México.**

**Tel: 59320768**

**C. María Isabel Linares Reyes**

**Cargo: Auxiliar de Biblioteca “D”**

**Dirección: Calle 22 de diciembre sin número, Colonia Centro, Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México.**

**Tel: 59320768**

**C. Erika Martínez Rodríguez**

**Cargo: Auxiliar de Biblioteca “C”**

**Dirección: Calle 22 de diciembre sin número, Colonia Centro, Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México.**

**Tel: 59320768**

**C. Julio Iriarte Gutiérrez**

**Cargo: Auxiliar de Biblioteca “B”**

**Dirección: Calle 22 de diciembre sin número, Colonia Centro, Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México.**

**Tel: 53920768**

**C. Sonia Martínez Rodríguez**

**Cargo: Auxiliar de Biblioteca “A”**

**Dirección: Calle 22 de diciembre sin número, Colonia Centro, Santa María Tonanitla, Tonanitla, Estado de México.**

**Tel: 59320768**