



ACTOPAN
GOBIERNO DE LA GENTE
2016 - 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN	4
I.I MARCO JURÍDICO.....	4
I.II MISIÓN	5
I.III VISIÓN.....	5
I.IV VALORES.....	5
I.VI ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	7
I.VI.I ORGANIGRAMA DEL ÁREA	7
I.VII FUNCIONES	7
I.VIII PERFILES DE PUESTOS	8
ENCARGADA DE BIBLIOTECAS.....	8
ENCARGADA DE RECEPCIÓN	9
ENCARGADA DE SALA DE BRAILE.....	9
ENCARGADA DEL ÁREA DE SERVICIOS DIGITALES.....	10
ENCARGADA DE HEMEROTECA Y ÁREA GENERAL.....	11
ENCARGADA DEL ÁREA INFANTIL Y BEBETECA.....	12
BIBLIOTECARIA DE CHICAVASCO.....	13
II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	14
II.I DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS	14
III. DIRECTORIO	27
IV. VALIDACIÓN.....	27

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Pública del Municipio de Actopan, Hidalgo es el centro local de información, que tiene entre sus funciones el poner a disposición de sus usuarios, documentos que aporten información en diversas materias, ciencias y áreas de conocimiento, a través de formatos digitales y físicos, principalmente.

Los servicios que otorga la Biblioteca son públicos, gratuitos y se brindan atendiendo a la igualdad y no discriminación a las personas, permitiendo el acceso, auxilio y consulta a toda la población que así lo requiera. Se proporcionan los servicios de préstamo de ejemplares de forma interna y a domicilio, facilitando la búsqueda de información y obtención de documentos.

Además de proporcionar los servicios básicos de información y referencia, también se da orientación a los usuarios, logrando que por su cuenta realicen búsquedas y aprendan a seleccionar la información que más se aproxime a lo que están buscando, y la utilicen adecuadamente.

Al final, se busca que los usuarios de los servicios de biblioteca municipal, acudan a ellos como una herramienta eficaz para el logro de sus fines académicos, profesionales e incluso personales, por lo que se busca contar con un gran acervo literario y cultural a través de distintos formatos.

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

I.I MARCO JURÍDICO

Leyes Federales y de aplicación General

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (publicada en el DOF el 5 de febrero de 1917)
- **Ley General de Bibliotecas** (publicada en el DOF el 21 de enero de 1988)
- **Ley General de Responsabilidades Administrativas** (publicada en el DOF el 18 de julio de 2016)
- **Ley General de Archivos** (publicada en el DOF el 15 de junio de 2018)
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** (publicada en el DOF el 4 de mayo de 2015)

Leyes Estatales

- **Constitución Política del Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 1º de octubre de 1920)
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH, el viernes 8 de junio de 1984)
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 4 de mayo de 2016)
- **Ley de Archivos del Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el lunes 7 de mayo de 2007)
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 09 de agosto de 2010)
- **Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios** (SEVILLA EDITORES, S.A. DE C.V. en el mes de marzo de 2005.)
- **Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Actopan, Hidalgo**



I.II MISIÓN

Facilitar al público en general, los recursos y servicios informativos con los que se cuenta en la Unidad Administrativa, de una manera eficiente, oportuna, confiable y de calidad, garantizando el fácil y libre acceso a los usuarios.

I.III VISIÓN

Contar con una biblioteca municipal que cuente con los recursos públicos, que a su vez, le permitan facilitar a los usuarios los recursos y servicios informativos con los que cuenta, de manera eficiente, con oportunismo, calidad y confiabilidad; asimismo, ser una Unidad Administrativa que fomente una cultura de gestión de la información a la población de Actopan y propicie aprendizaje y nuevos conocimientos a sus usuarios de forma actualizada.

I.IV VALORES

- I. Interés Público;
- II. Respeto;
- III. Respeto a los Derechos Humanos;
- IV. Igualdad y no discriminación;
- V. Equidad de género;
- VI. Entorno Cultural y Ecológico;
- VII. Cooperación;
- VIII. Liderazgo;
- IX. Integridad;
- X. Compromiso;
- XI. Responsabilidad;
- XII. Honestidad; y
- XIII. Bien común.



I.V OBJETIVO

Fortalecer y consolidar el sistema de bibliotecas públicas que permitan incentivar y orientar a la población a un ambiente de cultura e información en distintos ámbitos del conocimiento, mediante la disposición y uso eficiente de la infraestructura y tecnología con que se cuenta; permitir el acceso y consulta de materiales y documentos especializados; así como contar con procesos ágiles que permitan llevar a cabo la realización de préstamos documentales. Esto, a través de la planeación, coordinación, organización y ejecución de las normas, políticas y procedimientos establecidos en los planes y programas establecidos por los órganos rectores.

Para el logro de su objetivo, la biblioteca municipal proporciona gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios, con el objetivo primordial de garantizar el acceso a la lectura, mediante los distintos medios y fuentes con que se cuenta, respetando la diversidad étnica y cultural de la población de Actopan, así como cualquier otra diferencia.



I.VI ESTRUCTURA ORGÁNICA

I.VI.I ORGANIGRAMA DEL ÁREA



I.VII FUNCIONES

La Coordinación de la Biblioteca Municipal tiene entre sus principales funciones, el ofrecer de forma indistinta a toda la población, el acceso libre e indiscriminado a los diferentes servicios que se ofrecen, respetando y garantizando los derechos de los usuarios durante su estancia en las instalaciones de la biblioteca.

Además, tiene como función realizar planeaciones y programas que incentiven a la población en general, a tener un acercamiento real al ámbito cultural y literario, mediante consultas de libros impresos y digitales, materiales y otros servicios culturales complementarios que se ofrecen por la Coordinación.



I.VIII PERFILES DE PUESTOS

ENCARGADA DE BIBLIOTECAS

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DE BIBLIOTECAS
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO MUNICIPAL
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	ENCARGADA DE RECEPCIÓN
ESCOLARIDAD: Licenciatura en Ciencias Sociales, literatura y/o letras.	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Iniciativa • Atención al público • Trabajo en equipo • Relaciones humanas • Paciencia • Servicio social • Administración del tiempo libre • Habilidad de organización	
EXPERIENCIA: 1 año en la Administración Pública y conocimiento en el puesto solicitado.	

OBJETIVO DEL PUESTO:

Programar y ejecutar planes y proyectos concernientes a promover el fomento a la lectura a toda la población de actopan, incluyendo las comunidades.

FUNCIONES:

- Garantizar que los servicios que preste la Coordinación de Bibliotecas sean apegados a las políticas y lineamientos que se emitan en la materia.
- Coadyuvar en un ambiente de cultura hacia la población de Actopan.
- Elaborar el plan anual de trabajo de la Biblioteca, en concordancia al reglamento establecido por la Dirección General de Bibliotecas.
- Dirigir los planes y proyectos de la Coordinación a través del personal bibliotecario.
- Llevar a cabo el registro y control del avance de las tareas bibliotecarias.
- Informar a sus superiores respecto de los avances y necesidades de la biblioteca municipal.



ENCARGADA DE RECEPCIÓN

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DE RECEPCIÓN
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Técnico superior o bachillerato general	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Debe contar con un certificado de curso básico de administración bibliotecaria. • Manejo de las tecnologías de información y comunicación. • Buen trato hacia los usuarios.	
EXPERIENCIA: 6 meses en la administración pública o similar al puesto requerido	

OBJETIVO DEL PUESTO:

Vigilar y facilitar el acceso y tránsito de los usuarios a la biblioteca.

FUNCIONES:

- Proporcionar gratuitamente los diversos servicios bibliotecarios con los que se cuenta.
- Ejecutar los planes y programas adecuadamente para garantizar el acceso a la lectura, a través de los distintos medios y fuentes.
- Comunicar a su superior respecto de las condiciones que advierta y requieran de atención especial.
- Las que le designe su superior inmediato.

ENCARGADA DE SALA DE BRAILE

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DE SALA DE BRAILE
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Licenciatura	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Lectura en braille. • Uso de las TIC'S	



- Atención al público
- Tratar en forma cortés a usuarios del servicio
- Relaciones humanas
- Manejo de grupos
- Administración del tiempo libre.

EXPERIENCIA:

6 meses en puesto o similar al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Garantizar un espacio adecuado y el acceso a los servicios que imparte la biblioteca, a las personas con discapacidad visual, mediante el uso de libros braille y el apoyo de nuevas tecnologías.

FUNCIONES:

- Auxiliarse y ofrecer materiales que permitan el acceso a la lectura por parte de discapacitados visuales, a través de libros hablados, círculos de lectura, material en braille, equipo de cómputo parlante, programas digitales, entre otros instrumentos.
- Garantizar un servicio adecuado a las personas con discapacidad visual.
- Informar a su superior de los avances y necesidades que se tengan en el área, a efecto de que se realicen las acciones pertinentes.

ENCARGADA DEL ÁREA DE SERVICIOS DIGITALES

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DEL ÁREA DE SERVICIOS DIGITALES
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Ingeniero en Tecnologías de la Información y Comunicación	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Uso de las TIC'S • Atención al público • Relaciones humanas • Asesoramiento y asistencia • Manejo de grupos • Administración del tiempo libre	
EXPERIENCIA:	



6 meses en puesto o similar al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Ofrecer a los usuarios de la biblioteca de forma gratuita, la orientación y auxilio en el uso de las computadoras que la biblioteca presta para la realización de tareas, trabajos e investigaciones.

FUNCIONES:

- Orientar y auxiliar a los usuarios de los servicios de consulta informáticos que acuden a la Biblioteca.
- Realizar distintas actividades referente al área a cargo, tales como cursos y asesoría a los usuarios que permanezcan en el área de cómputo.
- Llevar a cabo la supervisión del buen uso del equipo de cómputo.

ENCARGADA DE HEMEROTECA Y ÁREA GENERAL

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DE HEMEROTECA Y ÁREA GENERAL
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA

ESCOLARIDAD:

Ingeniero o técnico superior en Tecnologías de la Información y Comunicación

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

- Uso de las TIC'S
- Contar con un curso básico bibliotecario.
- Atención al público
- Tratar en forma cortés a usuarios del servicio
- Paciencia
- Asesoramiento y asistencia
- Manejo de grupos
- Administración del tiempo libre.

EXPERIENCIA:

6 meses en puesto o similar al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Brindar el servicio a la ciudadanía en general para un acercamiento con la cultura, así mismo asesoría en la consulta de información en cuanto a sus necesidades requeridas.



FUNCIONES:

- Orientar al usuario en el conocimiento y desarrollo de habilidades de búsqueda de información de (periódicos, diarios y revistas).
- Organización y coordinación de círculos de lectura
- Promoción de los círculos de lectura

ENCARGADA DEL ÁREA INFANTIL Y BEBETECA

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADA DEL ÁREA INFANTIL Y BEBETECA
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA

ESCOLARIDAD:

Ingeniero en Tecnologías de la Información y Comunicación

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

- Tener conocimiento de cuidado de infantes
- Atención al público
- Tolerancia
- Paciencia
- Toma de decisiones
- Relaciones humanas
- Trabajo en equipo
- Administración del tiempo libre

EXPERIENCIA:

6 meses en puesto o similar al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Ofrecer un espacio cálido para padres y bebés en donde no sólo se fomente el vínculo afectivo a través de una serie de dinámicas y actividades, sino que haya un acercamiento a la lectura.

FUNCIONES:

- Brindar ayuda personal y directa al usuario para que encuentre la información que necesita.
- Proporcionar orientación al usuario para que se desenvuelva con confianza y seguridad dentro de la biblioteca.
- Cuidar y limpiar el área de bebeteca.
- Realizar actividades de fomento a la lectura.



- Contar con un espacio cálido, cómodo y sin riesgos, que puede diseñarse de cualquier forma, y como prioridad garantizar la seguridad de los bebés.
- Compartir con bebés y adultos del proyecto concientizar que el proceso se genera con biblioteca, adultos y bebés, seleccionar buen material bibliográfico para papás y niños.
- Registrar diariamente los libros utilizados en sala y actividades de fomento.

BIBLIOTECARIA DE CHICAVASCO

NOMBRE DEL PUESTO:	BIBLIOTECARIA DE CHICAVASCO
PUESTO AL QUE REPORTA:	COORDINADORA DE BIBLIOTECA
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA

ESCOLARIDAD:

Licenciatura en Ciencias Sociales, literatura y/o letras.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

- Tener conocimiento en organización bibliotecaria
- Atención al público
- Relaciones humanas
- Trabajo en equipo
- Tolerancia
- Paciencia
- Administración del tiempo libre

EXPERIENCIA:

7 meses en puesto o similar al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Formar y actualizar una colección bibliográfica que satisfaga las necesidades de información de los usuarios con base en los planes y programas de docencia, investigación, difusión de la cultura y condiciones.

FUNCIONES:

- Orientar a la comunidad en el uso de las fuentes de información y demás materiales disponibles, promover el uso de los materiales que se incorporen.
- Realizar el préstamo a los usuarios.
- Mantener y registrar los datos estadísticos del servicio bibliotecario.
- Realizar las labores operativas que impliquen la correcta organización de



la biblioteca y el servicio a los usuarios.

- Preparar físicamente los materiales bibliográficos: sellar, rotular, etc. Manejar los aparatos y equipos audiovisuales, realizar y controlar el préstamo de los mismos.
- Fomentar y supervisar el buen uso y conservación de la colección, mobiliario y equipo.
- Procesar técnicamente el material bibliográfico y ponerlo a disposición de los usuarios lo más rápido y oportunamente posible.
- Supervisar el buen uso de los libros, mobiliario e inmobiliario.
- Registrar diariamente los libros utilizados en sala y actividades de fomento.
- Lograr que el material bibliográfico a pesar de su constante uso, se encuentre en adecuadas condiciones.

II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

II.I DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

Una vez que el usuario se encuentra debidamente registrado y acreditado ante la biblioteca podrá solicitar libros en préstamo a domicilio; para ello deberá presentarse en el escritorio o mostrador destinado para este servicio con: Los libros que desea obtener en préstamo. Con su credencial de préstamo a domicilio. Se verifica: Que la credencial de préstamo a domicilio aún esté vigente; en caso contrario se hace la renovación. Que los materiales requeridos pertenezcan a las colecciones que pueden prestarse a domicilio: libros de la colección general y de la colección infantil. Es importante también verificar que las condiciones físicas de los libros sean las adecuadas para prestarlos, indicando la fecha de vencimiento del préstamo.



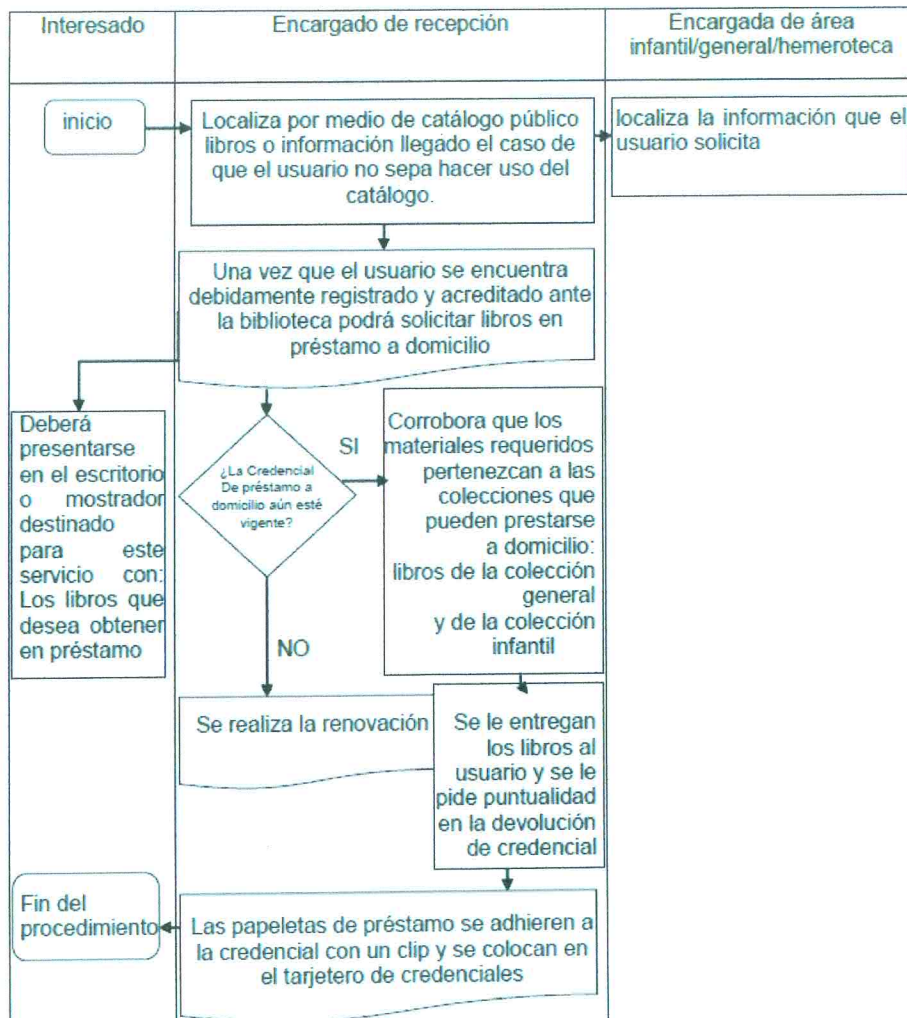
ACTOPAN
GOBIERNO DE LA GENTE
2016 - 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargada de recepción	Realiza préstamos a domicilio en un horario de 8:30 a 19:00 hrs. de lunes a viernes. Sábados de 9:00 a 13:00hrs.
2	Encargada de recepción	Localiza por medio de catálogo público libros o información llegado el caso de que el usuario no sepa hacer uso del catálogo.
3	Encargada de área general/infantil	Encargada de localizar la información que el usuario solicita
4	Encargada de recepción	Una vez que el usuario se encuentra debidamente registrado y acreditado ante la biblioteca podrá solicitar libros en préstamo a domicilio
5	Encargada de recepción	deberá presentarse en el escritorio o mostrador destinado para este servicio con: Los libros que desea obtener en préstamo
6	Encargada de recepción	Se verifica: Que la credencial de préstamo a domicilio aún esté vigente
7	Encargada de recepción	Se corrobora que los materiales requeridos pertenezcan a las colecciones que pueden prestarse a domicilio: libros de la colección general y de la colección infantil
8	Encargada de recepción	Es importante también verificar que las condiciones físicas de los libros sean las adecuadas para prestarlos.
9	Encargada de recepción	Se le entregan los libros al usuario y se le pide puntualidad en la devolución
10	Encargada de recepción	Las papeletas de préstamo se adhieren a la credencial con un clip y se colocan en el tarjetero de credenciales
11	Encargada de recepción	Fin del procedimiento





Procedimiento de expedición de credenciales

Código	Área	Puesto
	Biblioteca Pública Regional	Coordinadora de Bibliotecas
	Biblioteca Pública Regional	Encargada de recepción

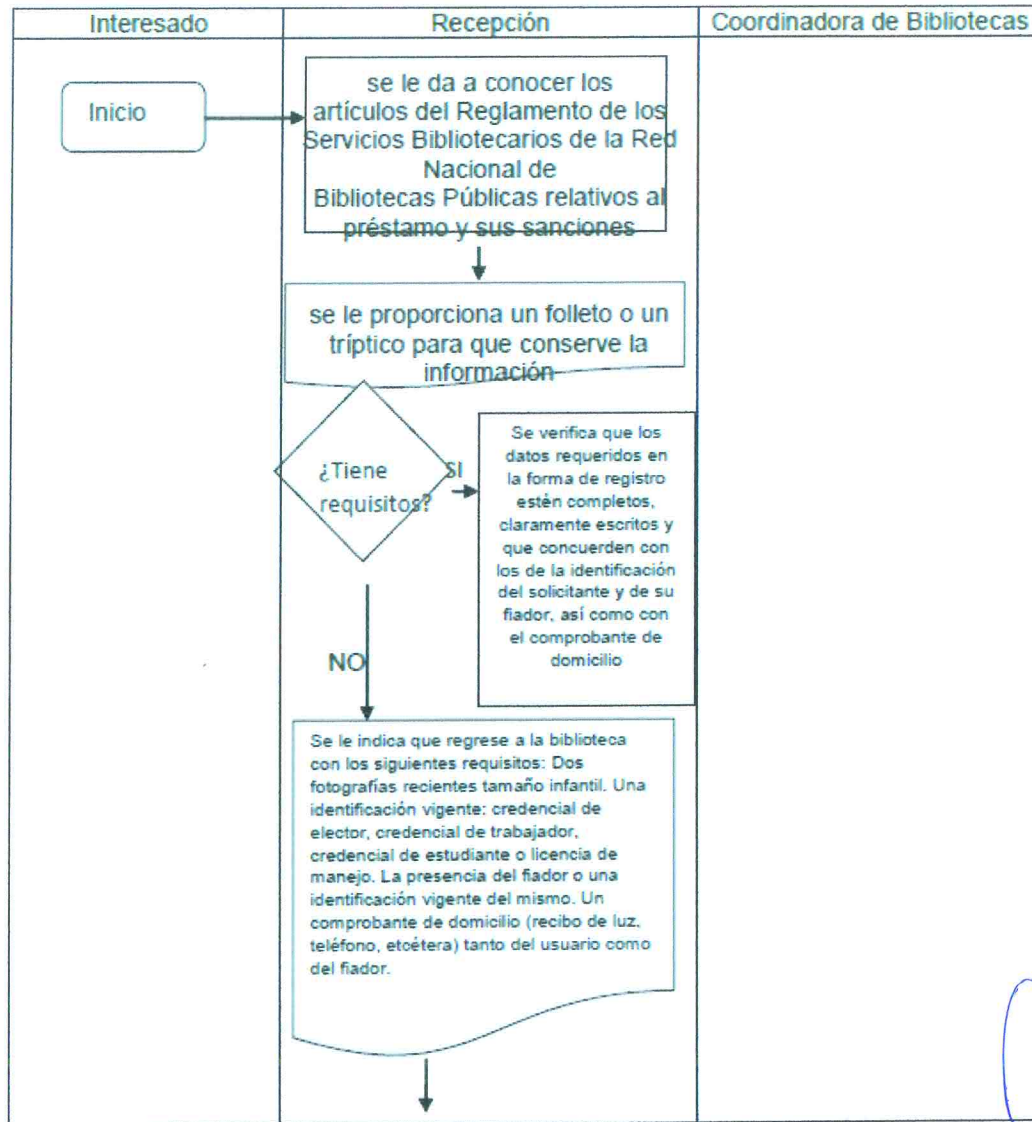
1. Objetivo: llevar el control de los préstamos y como trámite poder proporcionar el préstamo de los materiales bibliográficos, para el apoyo de su actividad cultural y académica.
2. Alcance: encargada de recepción
3. Responsabilidades: encargada de recepción
 - 3.1. Llevar a cabo el procedimiento para realizar la elaboración de la credencial para préstamo externo a usuarios.
 - 3.1.1. Recopilar los requisitos solicitados para dicho trámite.
 - 3.2. Coordinadora de Bibliotecas
 - 3.2.1. Firma y autoriza la entrega de la credencial
4. Formatos utilizados
 - 4.1. Credencial de préstamo a domicilio: documento en el cual quedan asentados los datos del solicitante.
 - 4.2. Tarjeta de fiador: documento en el cual quedaran escritos los datos del fiador

Descripción de actividades

Es un trámite realizado con la finalidad de llevar un control sobre los libros prestados, para llegar a un proceso sencillo y rápido del préstamo a domicilio.



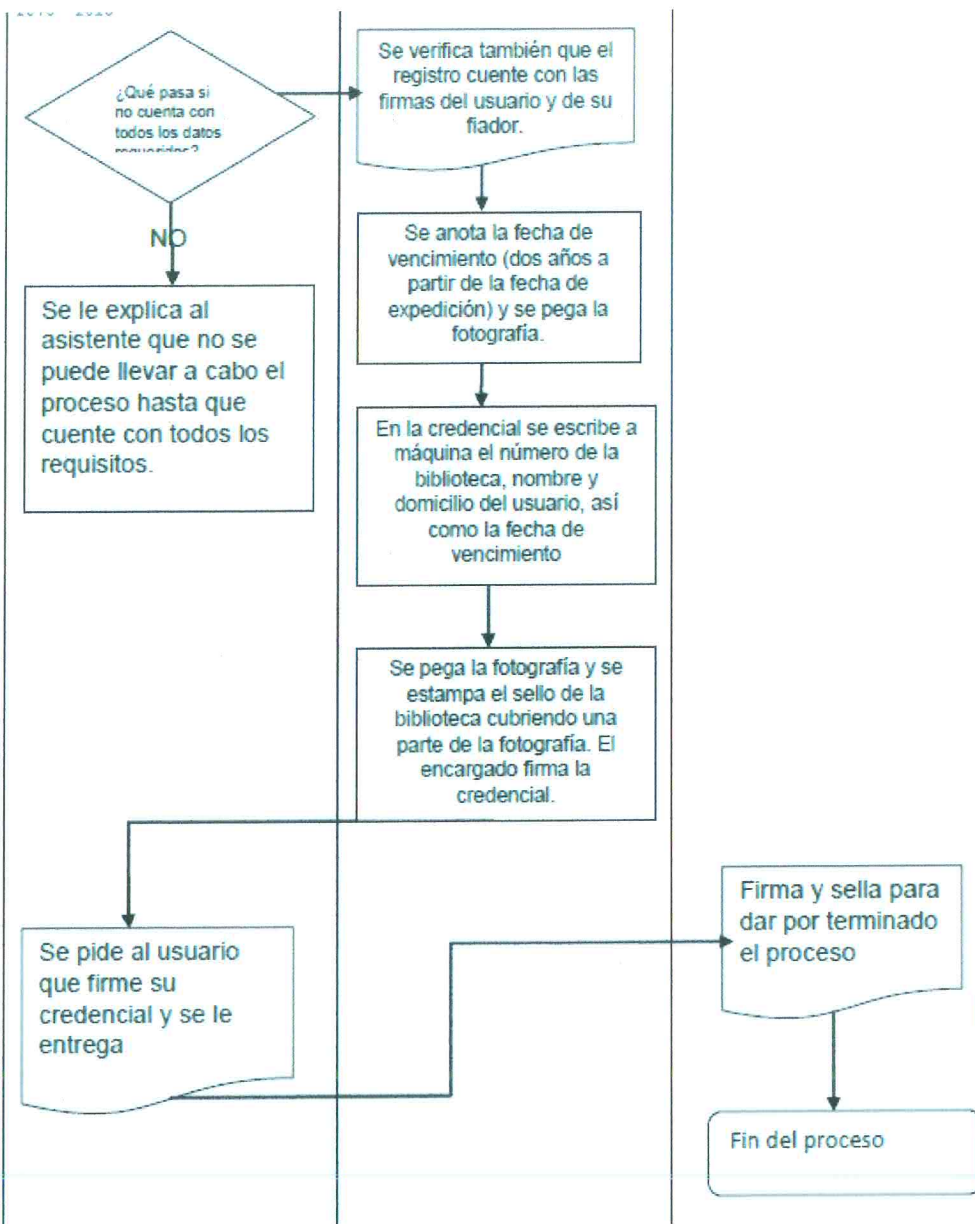
Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargada de recepción	se le da a conocer los artículos del Reglamento de los Servicios Bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas relativos al préstamo y sus sanciones
2	Encargada de recepción	Si es posible, se le proporciona un folleto o un tríptico para que conserve la información
3	Encargada de recepción	Si el solicitante está de acuerdo en cumplir con lo estipulado en el Reglamento, se le da la forma de registro para que la llene por ambos lados, con los datos de él y de su fiador (persona solvente no menor de 18 años)
4	Encargada de recepción	Se le indica que regrese a la biblioteca con los siguientes requisitos: Dos fotografías recientes tamaño infantil. Una identificación vigente: credencial de elector, credencial de trabajador, credencial de estudiante o licencia de manejo. La presencia del fiador o una identificación vigente del mismo. Un comprobante de domicilio (recibo de luz, teléfono, etcétera) tanto del usuario como del fiador.
5	Encargada de recepción	Se verifica que los datos requeridos en la forma de registro estén completos, claramente escritos y que concuerden con los de la identificación del solicitante y de su fiador, así como con el comprobante de domicilio
6	Encargada de recepción	Se verifica también que el registro cuente con las firmas del usuario y de su fiador.
	Encargada de recepción	Se anota la fecha de vencimiento (dos años a partir de la fecha de expedición) y se pega la fotografía.
7	Encargada de recepción	En la credencial se escribe a máquina el número de la biblioteca, nombre y domicilio del usuario, así como la fecha de vencimiento
8	Encargada de recepción	Se pega la fotografía y se estampa el sello de la biblioteca cubriendo una parte de la fotografía. El encargado firma la credencial.
9	Encargada de recepción	Se pide al usuario que firme su credencial y se le entrega
10	Coordinadora de bibliotecas	Firma y sella para dar por terminado el proceso
11		Fin del procedimiento



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





Procedimiento de una visita guiada

Código	área	Puesto
PMA-BPR-A/001	Biblioteca Pública Regional	Coordinadora de Bibliotecas
PMA-BPR-A/002	Biblioteca Pública Regional	Encargada de recepción
PMA-BPR-A/003	Biblioteca Pública Regional	Encargada de área braille
PMA-BPR-A/004	Biblioteca Pública Regional	Encargada de área de servicios digitales
PMA-BPR-A/005	Biblioteca Pública Regional	Encargada de área general-hemeroteca
	Biblioteca Pública Regional	Encargada de área infantil-bebeteca

1. Objetivo: facilitar a sus visitantes el uso de la biblioteca pública y sus servicios. A través de ella se da a conocer al público usuario, cómo localizar la información que requiere y los mejores procedimientos para consultarla. El principal objetivo de la visita guiada es atraer a más usuarios mostrando las ventajas que tiene el uso habitual de la biblioteca, despertar en ellos el interés por los libros y la lectura destacando su utilidad para el estudio, la recreación y la solución de problemas cotidianos. Es importante lograr que los visitantes tengan una experiencia agradable y motivante en la biblioteca pública que genere el deseo de regresar y hacer uso del acervo, de los servicios y de las actividades que ofrece.
2. Alcance: recepción, coordinadora de Biblioteca.
3. Responsabilidades
 - 3.1. Coordinadora de bibliotecas
 - 3.1.1. Revisar y autorizar los servicios que deban proporcionar previa solicitud.
 - 3.2. Recepción
 - 3.2.1. Recibir los oficios de las solicitudes de servicios
 - 3.2.2. Capturar en el sistema de control de servicios
4. Formatos utilizados
 - 4.1. Formato de control de oficios: documento en el cual se registra la fecha de recepción.

Descripción de actividades

La visita guiada consiste en conducir a un grupo de personas por todas las áreas de servicio de la Biblioteca pública, explicando de manera sencilla y amena qué es lo que hay en ella. En esta visita se describen además todos los servicios que se ofrecen, sus características y los requisitos que se solicitan para su uso; se especifica el reglamento de la biblioteca pública y su horario de servicio, y se complementa la información con la respuesta a las dudas acerca de su funcionamiento. Es una invitación a los visitantes a que concurran asiduamente a la biblioteca pública, se integren a sus actividades culturales y recreativas, y se unan a las acciones de fomento a la lectura que se realizan de manera constante.



Paso	responsable	Descripción de la actividad
1	Recepción	Recibe los oficios en un horario de 8:30 a 20:00 hrs. de lunes a viernes. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. Sella y firma el oficio de contra recibo.
2	Recepción	Captura en el sistema de control de oficios, registrando fecha de recepción, dependencia que lo envía, fecha y hora que el solicitante expide para la visita.
3	Coordinadora de Bibliotecas	Revisa y autoriza la solicitud
4	Recepción	define las fechas y horarios más convenientes para programar las visitas guiadas, cuidando de no interferir en la hora de mayor concentración de usuarios o de las actividades de fomento a la lectura
5	Encargada de área general/hemeroteca/infantil/braille/servicios digitales	se elaborará una estrategia de visita, la cual consiste en la definición de los temas y áreas de manera ordenada y jerarquizada que se abordarán en la visita guiada
6	Encargada de área general	En la entrada se saluda al grupo se hace referencia al concepto de biblioteca pública; se especifican las reglas de la biblioteca; se destaca la importancia de los señalamientos de ubicación, carteles de instrucción y letreros de comportamiento; se explica la utilización de la libreta de registro del guardarropa.
7	Encargada de área general	Se visita el resto de las áreas: sala infantil o general, área de publicaciones periódicas, consulta, y se explican los servicios adicionales que existen en la biblioteca: Internet, sala audiovisual, videoteca, fotocopiado, etcétera, explicando brevemente quién los utiliza (niños o adultos), las características de sus materiales y los requisitos para hacer uso de ellos.
8	Encargada de área infantil	Explicaciones sencillas. Se enfatiza la lectura recreativa (cuentos ilustrados, historias cortas) como medio de conocimiento
9	Encargada de área infantil/general	Se realiza un ejercicio para demostrar lo divertida, útil e interesante que puede ser la lectura. Su aplicación hace más ameno el recorrido
10	Encargada de área infantil/general	Finaliza la visita con una manualidad dependiendo las habilidades de los asistentes
11	recepción	Se le proporciona al encargado de los asistentes el libro de registro de visitas guiadas donde va a plasmar su opinión referente al servicio brindado.
12		Finaliza el proceso

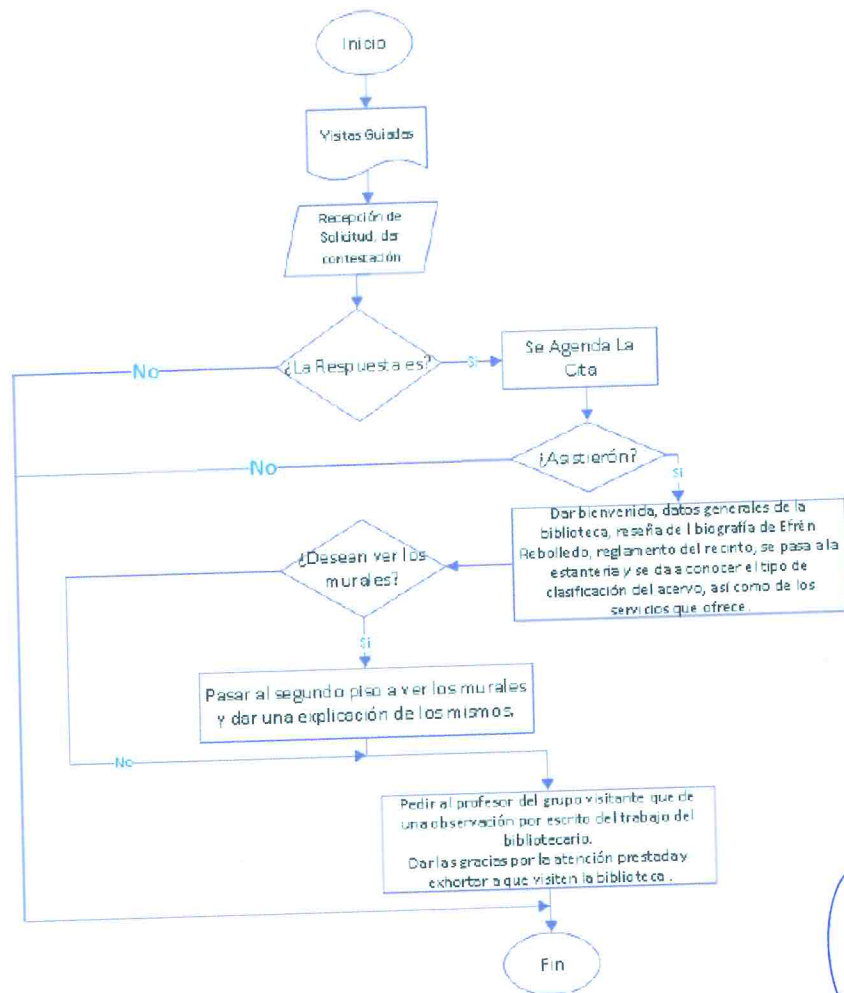


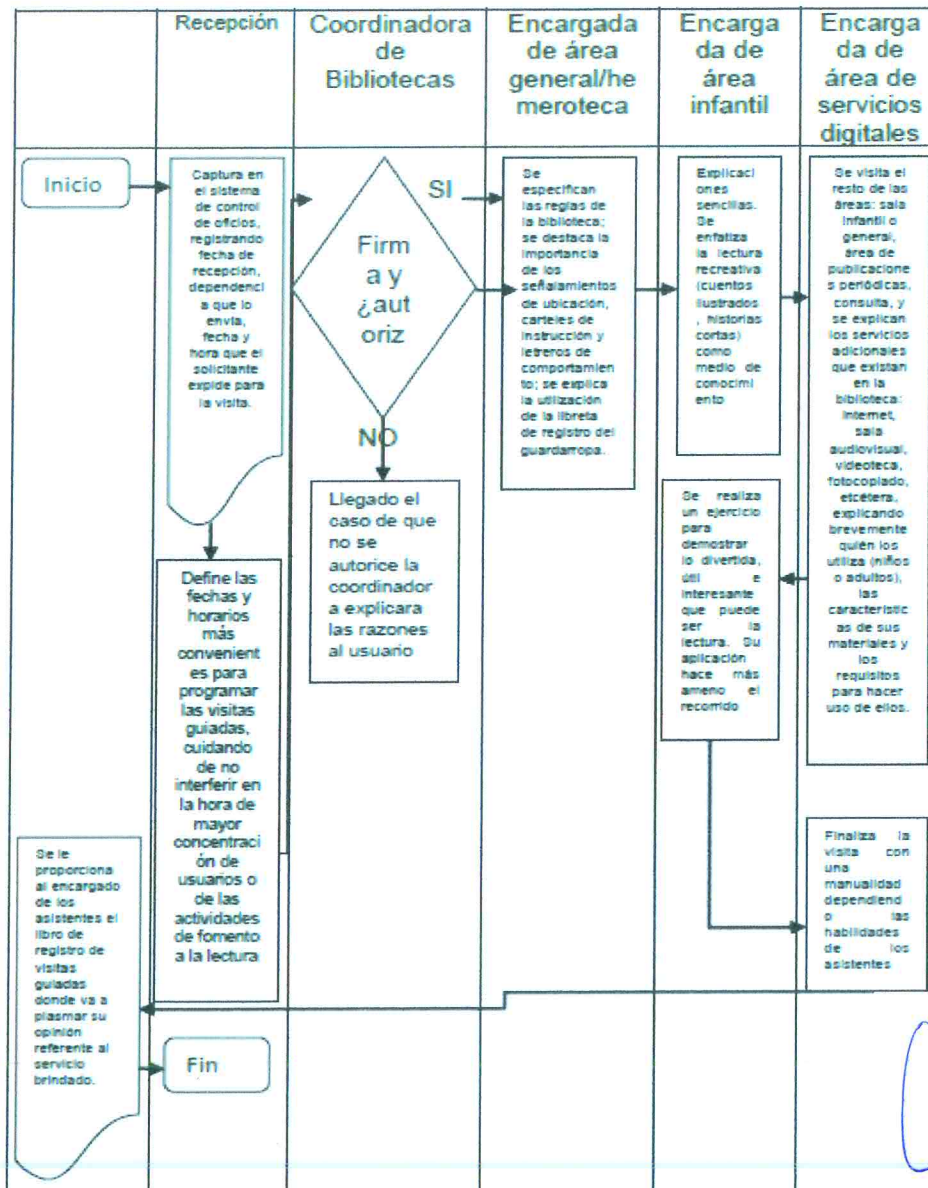
ACTOPAN
GOBIERNO DE LA GENTE
2016 - 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA



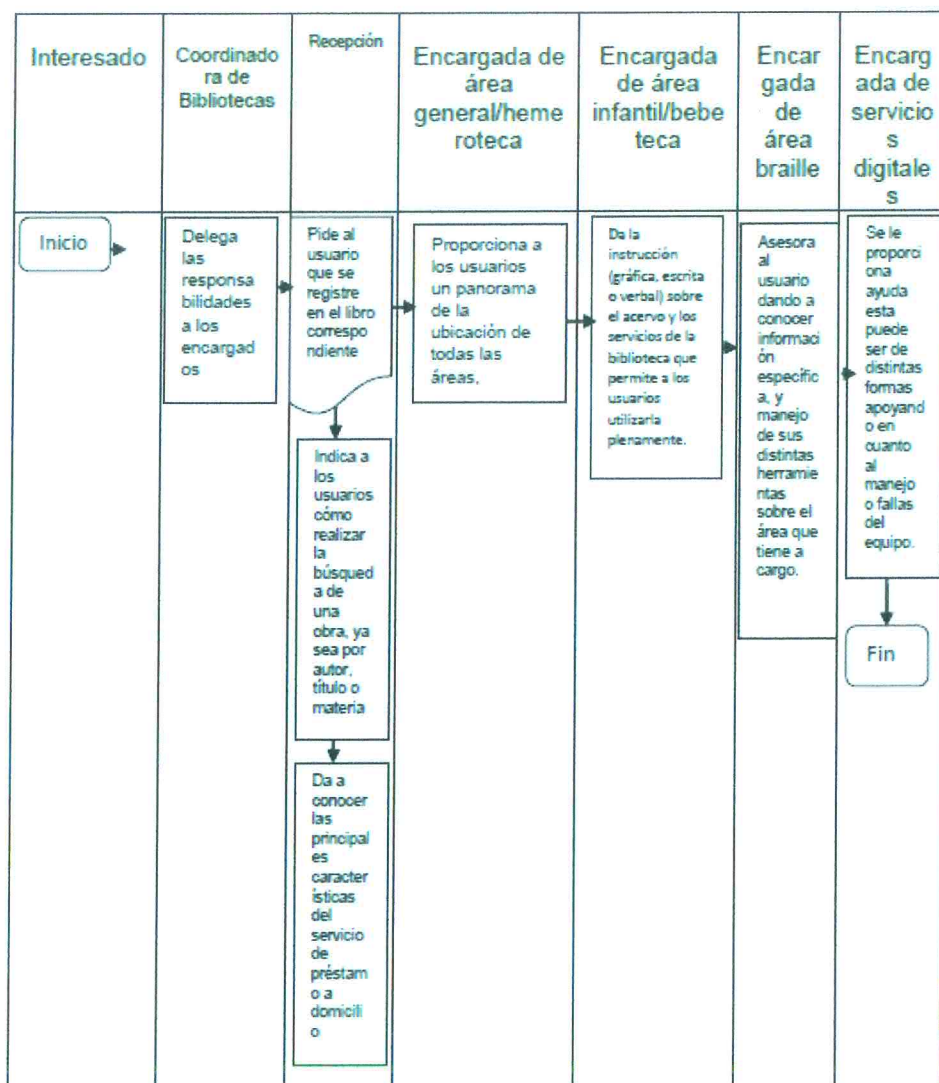




SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El servicio de orientación a los usuarios, al que en primera instancia se le puede considerar como la "Bienvenida a la Biblioteca Pública", ya que permite que la biblioteca se vuelva familiar para el nuevo usuario y le posibilita desenvolverse con facilidad en ella.

Paso	responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinadora de Bibliotecas	Delega las responsabilidades a los encargados
2	Encargada de recepción	Pide al usuario que se registre en el libro correspondiente
3	Encargada de recepción	Indica a los usuarios cómo realizar la búsqueda de una obra, ya sea por autor, título o materia. Es conveniente que este cartel explique de la manera más sencilla posible el procedimiento de búsqueda, con apoyo de elementos gráficos atractivos.
4	Encargada de recepción	Da a conocer las principales características del servicio de préstamo a domicilio e indica al usuario cómo hacer uso de él, especificando los requisitos básicos para obtener la credencial de préstamo a domicilio.
5	Encargada de área general	Atiende las necesidades del usuario, destaca la amabilidad del bibliotecario, su conocimiento de la biblioteca, del acervo y de los servicios, así como la disponibilidad que tenga para entender
6	Encargada de área infantil	Da la instrucción (gráfica, escrita o verbal) sobre el acervo y los servicios de la biblioteca que permite a los usuarios utilizarla plenamente.
7	Encargada de área general	Proporciona a los usuarios un panorama de la ubicación de todas las áreas, colecciones y servicios de la biblioteca, mediante señalamientos que indiquen cómo está organizada físicamente. Para que los señalamientos y en general los letreros y carteles de la biblioteca cumplan su función de orientación, es indispensable que sean claros, breves, visibles, atractivos, sencillos y adecuados al mensaje que se desea transmitir.
8	Encargada de servicios digitales	Se le proporciona ayuda esta puede ser de distintas formas apoyando en cuanto al manejo o fallas del equipo.
9	Encargada de área braille	Asesora al usuario dando a conocer información específica, y manejo de sus distintas herramientas sobre el área que tiene a cargo.
10		Finaliza el proceso



[Handwritten signature]

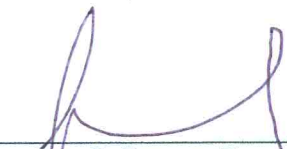
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

III. DIRECTORIO

NOMBRE	CARGO	CORREO	TELÉFONO
Ángela Tapia González	Encargada de Biblioteca	anyi_tapia59@hotmail.com	772 72 7 0004
Alicia Segovia Sánchez	Bibliotecaria	alicsegsan@hotmail.com	772 72 7 0004
Olivia Vargas Ángeles	Bibliotecaria	olivia.vargas.angeles@gmail.com	772 72 7 0004

IV. VALIDACIÓN


Prof. Cesar Roa Caballero
 Director General de Desarrollo Municipal




C. Ángela Tapia González
 Coordinadora de Biblioteca


Lic. Fernando Roig Langarica
 Contralor Municipal