



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Bibliotecas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Jefatura de Bibliotecas

Elaboró	Aprobó	Validó
<hr/> <p>Perla Gabriela Rocha Veloz Auxiliar Administrativo</p>	<hr/> <p>Mtra. Concepción Ocádiz García Jefa de Bibliotecas</p>	<hr/> <p>Mtra. Eréndira Balderas Castro Secretario de Cultura, Educación, Deporte y Juventud</p>



Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450

Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud

Jefatura de Bibliotecas

Octubre de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento
Se autorizará siempre y cuando se dé el crédito
Correspondiente a la fuente.

Contenido

I. Introducción	5
II. Objetivos del manual	6
III. Procedimiento “1”	7
“Consulta en Bibliotecas”	7
1. Desarrollo de procedimientos	8
1. Descripción de actividades	14
2. Modelado de procesos	15
IV. Procedimiento “2”	16
“Fomento a la lectura”	16
1. Desarrollo de procedimientos	17
2. Descripción de actividades	24
3. Modelado de procesos	25
V. Procedimiento “3”	26
“Expedición de credenciales”	26
1. Desarrollo de procedimientos	27
2. Descripción de actividades	34
3. Modelado de procesos	36
V. Procedimiento “4”	37
“Préstamo a domicilio”	37
1. Desarrollo de procedimientos	38
2. Descripción de actividades	47
3. Modelado de procesos	49
VII. Procedimiento “5”	50
“Extensión bibliotecaria”	50
1. Desarrollo de procedimientos	51
2. Descripción de actividades	61
Modelado de procesos	62

I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo el L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual de procedimientos tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita eficientar los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminado a sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

II. Objetivos del manual

El presente manual es una herramienta para describir los procedimientos que se realizan, en las diferentes actividades que ofertan las bibliotecas para eficientar los servicios en beneficio de los usuarios que asisten cotidianamente en busca de información, con la finalidad de garantizar la oportuna respuesta a las solicitudes de quien lo requiera.

Dignificar y ejecutar con eficiencia las funciones y facultades de la Jefatura de Bibliotecas, cuyo actuar sea con apego y con conocimiento de la normatividad que emana de los órganos rectores que supervisan y determinan la función de las Bibliotecas.

III. Procedimiento “1”

“Consulta en Bibliotecas”

PR-JB-01

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Proporcionar ayuda directa y personalizada a los usuarios para localizar la información que necesitan, con el fin de responder a preguntas específicas, utilizando los materiales y recursos existentes dentro de la biblioteca.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general, instituciones educativas de todos los niveles y agrupaciones de Tulancingo.

1.3 Referencias

- Ley General de Bibliotecas
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Hidalgo
- Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

1.4 Responsabilidades

- **Titular de la Jefatura de Bibliotecas**
- **Auxiliar Bibliotecario**
- **Usuario**

a) Titular de la Jefatura de Bibliotecas

- Planificar, supervisar y difundir los servicios de las bibliotecas a su cargo.
- Promover y evaluar los servicios bibliotecarios.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo para asegurar la eficiencia de los servicios.
- Supervisar que todas las solicitudes realizadas a través de cualquier medio reciban la respuesta y el seguimiento de manera oportuna.

- Vigilar y garantizar la guarda y conservación de los recursos de la biblioteca, a través de los auxiliares bibliotecarios responsables de cada una de las bibliotecas.
- Verificar constantemente los inventarios de los acervos bibliográficos con los que cuentan las bibliotecas.
- Atender los asuntos que le sean planteados o turnados, registrando constancia por escrito de tal atención.
- Garantizar una atención eficiente, en un ambiente de cordialidad, respetuoso y con servicios de orientación de calidad.

b) Auxiliar Bibliotecario (a)

- Tener pleno conocimiento de los acervos y colecciones que se encuentran en las Bibliotecas.
- Brindar ayuda personal y directa al usuario para que encuentre la información que necesita.
- Contar con facilidad de palabra para proporcionar al usuario la orientación e información que necesita.
- Proporcionar orientación al usuario para que se desenvuelva con confianza y seguridad dentro de la biblioteca, con el apoyo de carteles, letreros y señalamientos.
- Dar respuesta y seguimiento oportuno a todas las solicitudes de los usuarios a través de cualquiera de los medios de contacto con la Jefatura de Bibliotecas.
- Deberá ubicar nuevamente en la estantería los materiales ya utilizados por los usuarios.
- Tratar a los usuarios con profesionalismo, respeto y empatía.

c) Usuario (a)

- Deberá registrarse a la entrada de la biblioteca.
- Deberá depositar sus bolsas, portafolios y paquetes en el área correspondiente, antes de hacer uso de los servicios de la biblioteca.
- Después de utilizar los materiales de la biblioteca, deberá colocarlos en los lugares destinados para ello.
- Deberán hacer uso correcto de las instalaciones, acervo, servicios, mobiliario y equipo de la biblioteca.

1.5 Definiciones

Acervo: Colección bibliohemerográfica de una biblioteca determinada, que puede estar compuesta por libros, revistas y diarios, material digital y tridimensional, entre otros.

Biblioteca Pública: Es todo aquel establecimiento que contenga un acervo de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados, y que se encuentre destinado a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables.

Titular de la Jefatura de Bibliotecas: Es la persona que ha sido nombrada por el órgano competente como director, jefe, responsable o encargado.

Bibliotecario: Es la persona responsable de mantener en orden los materiales de la biblioteca y ofrecer servicios con eficiencia y calidad.

Usuario: Es la persona que hace uso de los materiales o instalaciones de la biblioteca.

Servicio de Consulta: es el asesoramiento o ayuda tendiente a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés.

Estantería: Estructura metálica en la que se encuentran acomodados los libros.

DGB: Dirección General de Bibliotecas

Clasificación: Lista o relación ordenada de cosas o personas con arreglo a un criterio determinado.

Colección: es el conjunto de materiales bibliográficos a los cuales tiene acceso la comunidad educativa para sus diversos objetivos de lectura, consulta e investigación.

Signatura topográfica: Conjunto de números y letras que se encuentra en la parte inferior del lomo de un libro clasificado; su función es indicar el lugar que ocupa la obra en la estantería.

1.6 Políticas y lineamientos

- a) Atender puntualmente dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas; cada uno de los servicios de consulta que sean solicitados por los usuarios.
- b) Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- c) Los usuarios deberán depositar en la recepción (guardarropa) sus artículos personales: bolsas, portafolios y paquetes antes de hacer uso de los servicios de la biblioteca. Sólo se ingresan los materiales de apoyo para la consulta (lápiz, libreta, laptop).
- d) El acervo se consultará en el área designada por el personal a cargo.
- e) Los usuarios deberán abstenerse de fumar dentro de la biblioteca, así como de introducir en ella bebidas o alimentos.
- f) El usuario deberá conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.
- g) Los usuarios deberán abstenerse de realizar actos que alteren el orden, dañen el prestigio de la biblioteca o lesionen los derechos de terceras personas.
- h) Después de utilizar los materiales de la biblioteca, los usuarios deberán colocarlos en los lugares destinados para ello (carro transporta libros, mesa o escritorio) y no en el estante del que fueron tomados.
- i) El personal bibliotecario deberá controlar que los libros, el local, el mobiliario y el equipo se utilicen exclusivamente para los fines de la biblioteca pública.
- j) El personal bibliotecario deberá mantener al día el acervo y bienes de la biblioteca.
- k) El personal bibliotecario deberá ubicar nuevamente en la estantería los materiales ya utilizados por los usuarios.
- l) El personal bibliotecario realizará los registros estadísticos diarios.

Registro de libros

Clave JB-02-RL

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	INFANTIL											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	GENERAL											
	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	JUVENIL	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN HG											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN SEP / CENTENARIA											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

Instrucciones de llenado

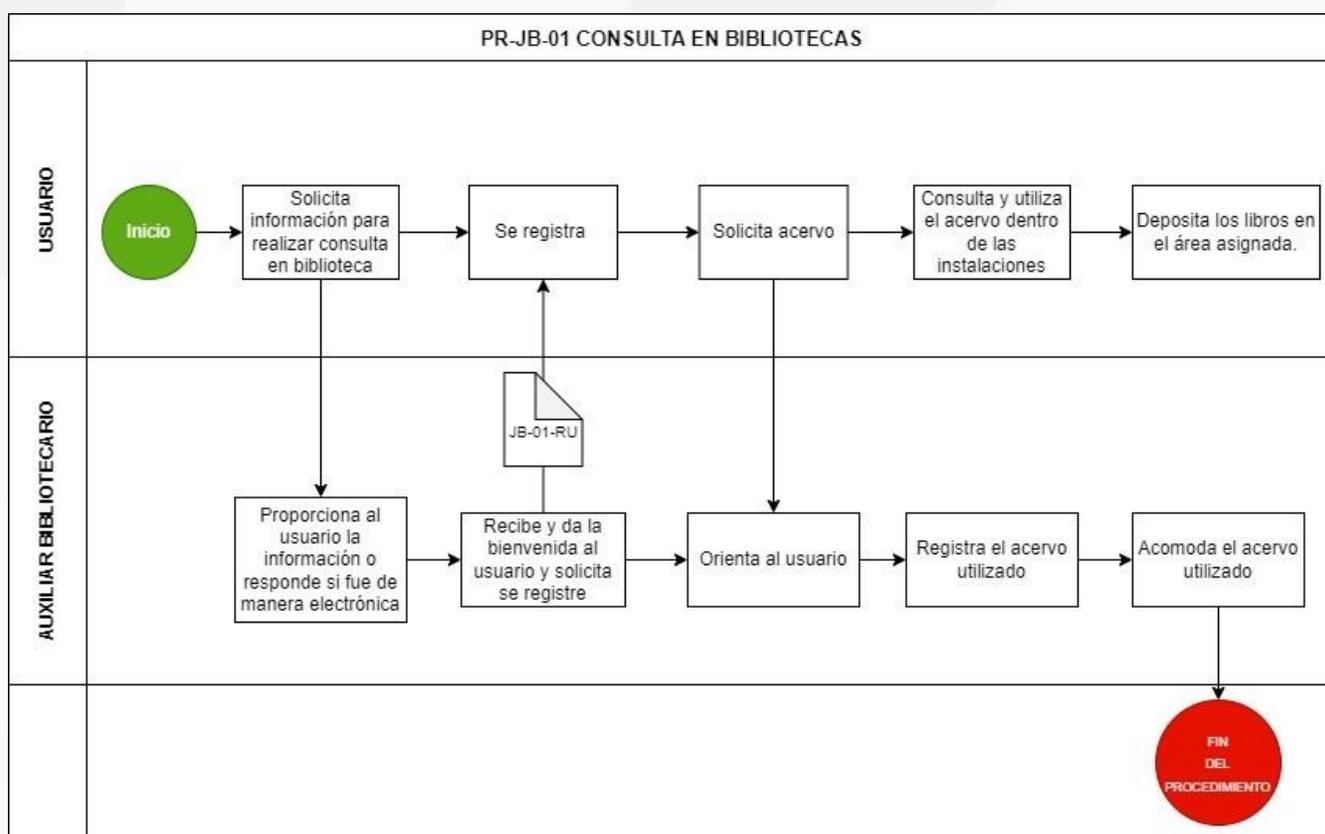
- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Fecha.
- c) Número de Colección
- d) Total

1. Descripción de actividades

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento		PR-JB-01	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Consulta en bibliotecas		Fecha:	
			Versión:	
			Página:01	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Usuario	Solicita información sobre la consulta en biblioteca, puede ser de manera presencial, llamada telefónica o medio digital.	N/A	
2	Auxiliar Bibliotecario	Proporciona la información al usuario si se acerca de manera presencial, o atiende su solicitud si fue realizada vía telefónica o medio digital.	N/A	
3	Auxiliar Biblioteca	Recibe y da la bienvenida a él/los usuarios y solicita se anoten en el registro de usuarios.	JB-01-RU	
4	Usuario	Se anota en el formato de registro que se encuentra en la entrada de la Biblioteca.	JB-01-RU	
5	Usuario	Solicita al bibliotecario acervo que contenga la información deseada.	N/A	
6	Auxiliar Bibliotecario	Orienta al usuario en que estantería puede localizar el acervo que necesita consultar.	N/A	
7	Usuario	Consulta y utiliza el acervo dentro de las instalaciones.	N/A	
8	Usuario	Al finalizar la consulta deposita los libros en la mesa que corresponde o carro transportador.	N/A	
9	Auxiliar Bibliotecario	Registra el acervo consultado para llenado de estadísticas mensuales.	JB-02-RL	
10	Auxiliar Bibliotecario	Ubica nuevamente en la estantería los materiales utilizados por los usuarios	N/A	
11		Fin del procedimiento	N/A	

2. Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-JB-01	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Consulta en bibliotecas	Fecha:	
		Versión:	
		Página: 01	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas	
Diagrama de flujo.			



IV. Procedimiento “2”

“Fomento a la lectura”

PR-JB-02

1. Desarrollo de procedimientos

2.1 Propósito del Procedimiento

Realizar actividades y talleres dirigidos a niños, niñas, jóvenes, adultos y personas con diversidad funcional para propiciar el acceso y acercamiento de los usuarios de la biblioteca y de la comunidad en general a los libros y otros materiales que integran la biblioteca, y al uso de otras fuentes de información y de los servicios bibliotecarios que en ella se ofrecen.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general, instituciones educativas de todos los niveles y agrupaciones de Tulancingo.

2.3 Referencias

- Ley General de Bibliotecas
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Hidalgo
- Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

2.4 Responsabilidades

- **Titular de la Jefatura de Bibliotecas**
- **Auxiliar Bibliotecario**
- **Usuario**

a) Titular de la Jefatura de Bibliotecas

- Planificar, supervisar y difundir los servicios de las bibliotecas a su cargo.
- Supervisar y evaluar los servicios bibliotecarios.

- Vigilar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo para asegurar la eficiencia de los servicios.
- Supervisar que todas las solicitudes realizadas a través de cualquier medio reciban la respuesta y el seguimiento de manera oportuna.
- Promover la capacitación del personal, para fortalecer las habilidades de fomento a la lectura.
- Gestionar y proveer el material necesario para que el personal pueda realizar actividades que refuercen el fomento a la lectura.
- Elaborar, supervisar y coadyuvar al personal en la elaboración de las actividades de fomento a la lectura.
- Gestionar ante las instancias correspondientes las reparaciones necesarias para que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones y puedan proporcionar a la ciudadanía un recorrido, en un espacio seguro, cómodo y accesible.
- Promoción y difusión en medios electrónicos de las actividades de fomento a la lectura que se realizan en las bibliotecas.
- Vigilar y garantizar la guarda y conservación de los recursos de la biblioteca.
- Verificar constantemente los calendarios de actividades de fomento a la lectura programados por los bibliotecarios.
- Atender los asuntos que le sean planteados o turnados, registrando constancia por escrito de tal atención.
- Garantizar una atención eficiente, en un ambiente de cordialidad, respetuoso y con servicios de orientación de calidad.

b) Auxiliar Bibliotecario (a)

- Tener gusto por la lectura.
- Tener pleno conocimiento de los acervos y colecciones que se encuentran en las Bibliotecas.

- Realizar actividades de fomento a la lectura para niños, niñas, jóvenes, adultos y personas con diversidad funcional dentro y fuera de la biblioteca.
- Promover la lectura como una experiencia gozosa y disfrutable.
- Asistir a los talleres, capacitaciones y cursos que se le proporcionen para mejorar sus habilidades de fomento a la lectura.
- Tener creatividad y facilidad de palabra para interactuar con los usuarios.
- Programar y calendarizar (día y hora) las actividades de fomento a la lectura que se realizarán en la biblioteca.
- Preparar material que refuerce las actividades de fomento a la lectura.
- Planificar de manera organizada y puntual las actividades.
- Dar respuesta y seguimiento oportuno a todas las solicitudes de los usuarios a través de cualquiera de los medios de contacto con la Jefatura de Bibliotecas.
- Tratar a los usuarios con profesionalismo, respeto y empatía.

c) Usuario (a)

- Deberá registrarse a la entrada de la biblioteca.
- Deberá depositar sus bolsas, portafolios y paquetes en el área correspondiente, antes de hacer uso de los servicios de la biblioteca.
- Después de utilizar los materiales de la biblioteca, deberá colocarlos en los lugares destinados para ello.
- Deberán hacer uso correcto de las instalaciones, acervo, servicios, mobiliario y equipo de la biblioteca.

2.5 Definiciones

Círculo de Lectura: Es una estructura cooperativa que consiste en la lectura del mismo libro por parte de un pequeño grupo, de manera individual y también conjunta, siguiendo una serie de pasos que aseguren la comprensión y el disfrute.

Hora del cuento: Lectura en voz alta de un cuento.

Muestra Bibliográfica: Promoción de acervo bibliográfico a través de libros seleccionados, con tarjetas que contengan pequeñas reseñas, datos curiosos o fragmentos que estimulen el interés del usuario por leer el libro, colocados en un lugar accesible para los usuarios: una mesa, un revistero, un estante o cualquier otro objeto que sirva de apoyo.

Tertulia: Es un círculo de lectura fundamentado en una charla, donde se promueve la participación del grupo en torno a un tema.

Teatro en Atril: Es un círculo de lectura basado en un guion de teatro o texto corto que contiene diálogos.

Cineclub: actividades derivadas de la proyección de un video, cortometraje, matiné infantil.

Teatro en Atril: Es un círculo de lectura basado en un guion de teatro o texto corto que contiene diálogos.

Atención inclusiva: Son aquellas actividades que permiten atender a la población minoritaria. Personas con diversidad funcional o minorías étnicas y que sensibilizan a la población sobre el tema.

2.6 Políticas y lineamientos

- a) Atender puntualmente dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas.
- b) Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.

- c) Programar actividades de fomento a la lectura para realizar dentro de la biblioteca.
- d) Realizar promoción y difusión de las actividades de fomento a la lectura.
- e) El auxiliar bibliotecario realizará de manera puntual las actividades de fomento a la lectura programadas.
- f) Los usuarios deberán depositar en la recepción (guardarropa) sus artículos personales: bolsas, portafolios y paquetes antes de hacer uso de los servicios de la biblioteca. Sólo se ingresan los materiales de apoyo para la consulta (lápiz, libreta, laptop).
- g) Los usuarios deberán abstenerse de fumar dentro de la biblioteca, así como de introducir en ella bebidas o alimentos.
- h) El usuario deberá conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.
- i) Los usuarios deberán abstenerse de realizar actos que alteren el orden, dañen el prestigio de la biblioteca o lesionen los derechos de terceras personas.
- j) El personal bibliotecario deberá hacer uso y promoción del acervo bibliográfico con el que se cuenta en las bibliotecas.
- k) El personal bibliotecario deberá controlar que los libros, el local, el mobiliario y el equipo se utilicen exclusivamente para los fines de la biblioteca pública.
- l) El personal bibliotecario deberá mantener al día el acervo y bienes de la biblioteca.
- m) El personal bibliotecario deberá ubicar nuevamente en la estantería los materiales utilizados en las actividades.
- n) El personal bibliotecario realizará los registros estadísticos diarios.

Registro de libros

Clave JB-02-RL

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	INFANTIL											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	GENERAL											
	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	JUVENIL	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN HG											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN SEP / CENTENARIA											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

Instrucciones de llenado

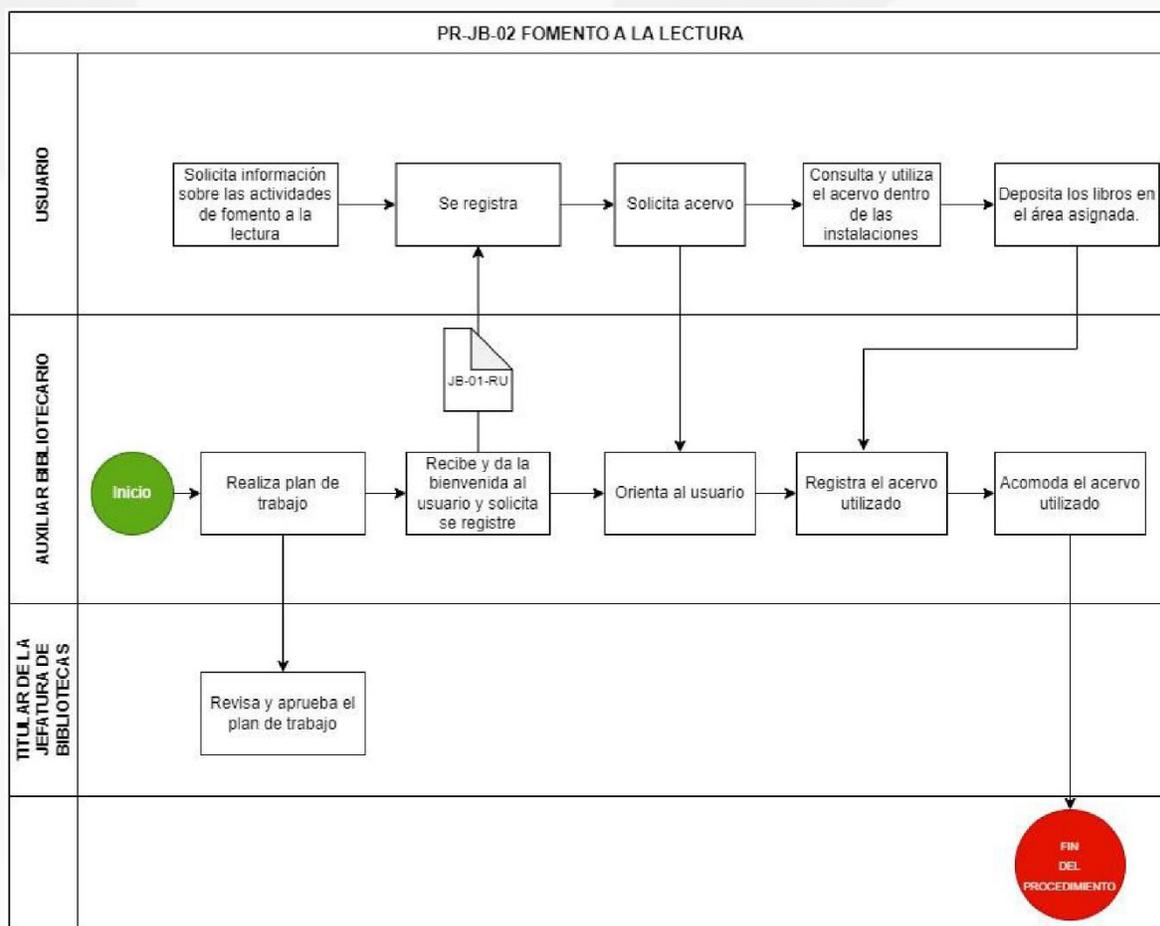
- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Fecha.
- c) Número de Colección
- d) Total

2. Descripción de actividades

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2000-2024</p>	Procedimiento		PR-JB-02	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Fomento a la lectura		Fecha:	
			Versión:	
			Página:02	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Auxiliar Bibliotecario	Realiza el plan de las actividades y talleres de interés para los usuarios a los que se les ofrece el servicio	N/A	
2	Jefa de Bibliotecas	Revisa y aprueba el plan de actividades y talleres elaborado por el personal bibliotecario	N/A	
3	Usuario	Solicita información sobre las actividades de fomento a la lectura, puede ser de manera presencial, llamada telefónica o medio digital.	N/A	
4	Auxiliar Bibliotecario	Proporciona la información al usuario si se acerca de manera presencial, o atiende su solicitud si fue realizada vía telefónica o medio digital.	N/A	
5	Auxiliar Bibliotecario	Recibe y da la bienvenida a él/los usuarios y solicita se anoten en el registro de usuarios.	JB-01-RU	
6	Usuario	Se anota en el registro de usuarios que se encuentra a la entrada de la biblioteca	JB-01-RU	
7	Auxiliar Bibliotecario	Le da al usuario las indicaciones para participar en la actividad	N/A	
8	Usuario	Participa en la actividad.	N/A	
9	Auxiliar Bibliotecario	Le agradece al usuario su participación y le informa sobre los servicios que se ofrecen en las bibliotecas.	N/A	
10	Usuario	Se retira	N/A	
11	Auxiliar Bibliotecario	Llena su registro de libros utilizados	JB-02-RL	
12		Fin del procedimiento		

3. Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-JB-02	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Fomento a la lectura	Fecha:	
		Versión:	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Página: 02	Área responsable: Jefatura de Bibliotecas
Diagrama de flujo.			



V. Procedimiento “3”

“Expedición de credenciales”

PR-JB-03

1. Desarrollo de procedimientos

3.1 Propósito del Procedimiento

Acreditar al usuario para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio.

3.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general, instituciones educativas de todos los niveles y agrupaciones de Tulancingo que decidan tramitar su credencial para préstamo a domicilio y que cumplan con los requisitos solicitados para dicho trámite.

3.3 Referencias

- Ley General de Bibliotecas
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Hidalgo
- Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

3.4 Responsabilidades

- **Titular de la Jefatura de Bibliotecas**
- **Auxiliar Bibliotecario**
- **Usuario**

a) Titular de la Jefatura de Bibliotecas

- Supervisar y difundir los servicios de las bibliotecas a su cargo.
- Promover y evaluar los servicios bibliotecarios.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo para asegurar la eficiencia de los servicios.
- Supervisar que todas las solicitudes realizadas a través de cualquier medio reciban la respuesta y el seguimiento de manera oportuna.

- Vigilar y garantizar la guarda y conservación de los recursos de la biblioteca, a través de los auxiliares bibliotecarios responsables de cada una de las bibliotecas.
- Verificar constantemente los inventarios de los acervos bibliográficos con los que cuentan las bibliotecas.
- Gestionar ante la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas las formas de papelería impresa establecidas.
- Atender los asuntos que le sean planteados o turnados, registrando constancia por escrito de tal atención.
- Garantizar una atención eficiente, en un ambiente de cordialidad, respetuoso y con servicios de orientación de calidad.

b) Auxiliar Bibliotecario (a)

- Tener pleno conocimiento del Reglamento de los Servicios Bibliotecarios relativos al préstamo a domicilio y sus sanciones.
- Proporcionar la información necesaria a los usuarios que quieran tramitar su credencial para préstamo a domicilio.
- Ante la solicitud de los usuarios, efectuar los procedimientos de registro o renovación conforme al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.
- Verificar que la documentación entregada por el usuario sea la correcta.
- Verificar que los datos de las formas de registro estén completos y concuerden con los del solicitante y su fiador.
- Mantener los tarjeteros en orden.
- Vigilar la ubicación y el estado de los señalamientos, letreros y carteles correspondientes al servicio de préstamo a domicilio y, en su caso reponer y colocar el que haga falta.

- Verificar que haya en existencia el material necesario para otorgar el servicio de préstamo a domicilio (formas de papelería impresa, material de oficina, sello y fechador o solicitarlo en caso de ser necesario).
- Detectar los libros que requieran reparación y ejecutar las acciones que procedan.
- Contar con facilidad de palabra para proporcionar al usuario la orientación e información que necesita.
- Dar respuesta y seguimiento oportuno a todas las solicitudes de los usuarios a través de cualquiera de los medios de contacto con la Jefatura de Bibliotecas.
- Tratar a los usuarios con profesionalismo, respeto y empatía.

c) Usuario (a)

- Deberá registrarse a la entrada de la biblioteca.
- Solicitar su credencial de préstamo a domicilio.
- Presentar la documentación necesaria para poder hacer el trámite
- Mantenerla vigente y en buenas condiciones.
- Presentarla junto con los libros que desea obtener en préstamo.
- Llenar con su nombre la tarjeta y papeleta de préstamo.

3.5 Definiciones

Forma de Registro: Es la que contiene la información que se requiere sobre el usuario y su fiador.

Credencial de préstamo a domicilio: Es que acredita al usuario para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio.

Tarjeta de préstamo: Incluye los datos básicos de la obra, el nombre del lector y la fecha de devolución.

Papeleta de devolución: Se encuentra pegada en la guarda inferior de la obra, y en ella se indica al usuario la fecha de devolución del libro.

Papeleta de préstamo: En esta se anota la colocación del libro, el nombre del lector y la fecha de devolución se conserva junto con la credencial cuando el libro sale de la biblioteca.

Tarjetero de préstamo: En este tarjetero se colocan las tarjetas de los libros prestados a domicilio, se ordenan por fecha de vencimiento.

Tarjetero de credenciales: En este tarjetero se integran las credenciales de los usuarios, a las que se les han adherido las papeletas de préstamo, se ordenan alfabéticamente empezando por el apellido.

Tarjetero de usuarios: En este tarjetero se ingresan las formas de registro que ha llenado el usuario al solicitar su credencial.

Fiador: Persona que responde por otra en el caso de que esta no cumpla la obligación de pago que contrajo.

Renovación: Acción y resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiera.

Vencimiento: Cumplimiento del plazo o fin de un período fijado

3.6 Políticas y lineamientos

- a) El personal bibliotecario deberá atender puntualmente dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas.
- b) El personal bibliotecario deberá efectuar los procedimientos de registro o renovación conforme al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.
- c) El personal bibliotecario únicamente deberá utilizar las formas de papelería impresas ya establecidas.
- d) El usuario deberá solicitar su credencial para préstamo a domicilio.
- e) El usuario deberá presentar la documentación necesaria para obtener su credencial de préstamo a domicilio.
- f) El usuario deberá conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.

Instrucciones de llenado

- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Fecha.
- c) Nombre del usuario que solicita la consulta.
- d) Rango de edades
- e) Nivel académico.
- f) Ocupación
- g) Número telefónico del usuario.

Forma de registro

Clave JB-09-FR

m)	Nombre: _____	Fecha de vencimiento: _____ a)
	A. Paterno b) A. Materno Nombre (s) Edad: _____ c)	
	Domicilio: _____ d)	C.P. _____ Teléfono: _____ e)
	Ocupación: _____ f)	
	Escuela o trabajo: _____ g)	Teléfono: _____ i)
	Dirección _____ h)	Fecha de expedición _____ j)
_____ k)	_____ l)	
Firma del lector	Firma del encargado de la biblioteca	

Nombre: _____ n)												
Domicilio: _____ e)												
C.P. _____ Teléfono: _____ p)												
Ocupación: _____ q)												
Nombre y dirección del trabajo: _____ r)												
Teléfono: _____ s)												
Me responsabilizo de cumplir con las obligaciones que establece el Reglamento de Préstamo a Domicilio cuando el lector no lo haga.												
_____ t)												
Firma del Fiador												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 33%;">RETRASO</td> <td style="text-align: center; width: 33%;">SUSPENSIÓN</td> <td style="text-align: center; width: 33%;">FIADOR</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table>	RETRASO	SUSPENSIÓN	FIADOR	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
RETRASO	SUSPENSIÓN	FIADOR										
_____	_____	_____										
_____	_____	_____										
_____	_____	_____										
AVISO												

Instrucciones de llenado

- a) Fecha de vencimiento de la credencial (2 años duración)
- b) Nombre
- c) Edad
- d) Domicilio
- e) Teléfono
- f) Ocupación
- g) Escuela o trabajo
- h) Dirección de la escuela o trabajo
- i) Teléfono
- j) Fecha de expedición

- k) Firma del lector
- l) Firma del encargado de biblioteca y sello de la biblioteca
- m) Fotografía del usuario
- n) Nombre del fiador
- o) Domicilio
- p) Teléfono
- q) Ocupación
- r) Nombre y dirección del trabajo
- s) Teléfono del trabajo
- t) Firma del fiador

Credencial de préstamo a domicilio

Clave JB-05-CPD

Biblioteca No. <u> a) </u>	
 e)	Lector <u> b) </u>
	A. Paterno A. Materno Nombre (s)
	Domicilio <u> c) </u>
	Fecha de vencimiento <u> d) </u>

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.

f) **g)**

Instrucciones de llenado

- a) No. de la biblioteca
- b) Nombre del lector comenzando por apellido paterno
- c) Domicilio
- d) Fecha de Vencimiento
- e) Fotografía
- f) Firma del lector
- g) Firma del encargado de biblioteca y sello de la biblioteca

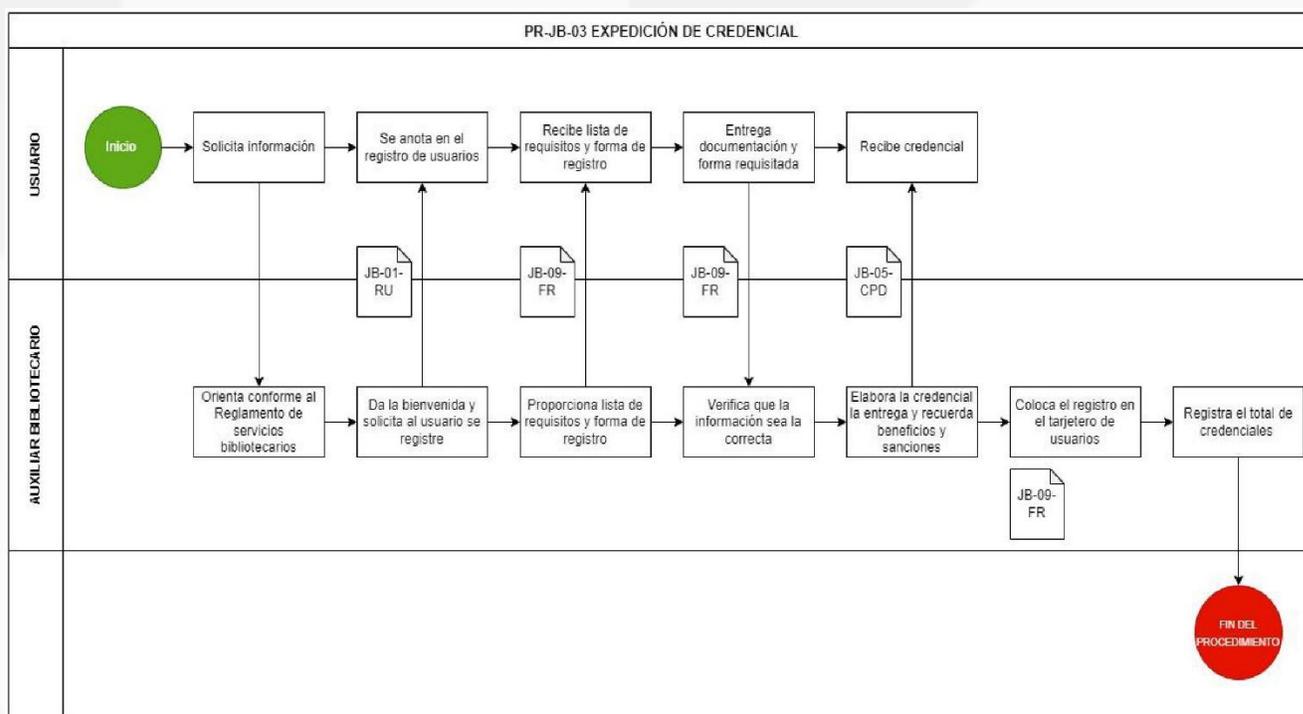
2. Descripción de actividades

	Procedimiento		PR-JB-03	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Expedición de credencial		Fecha:	
			Versión:	
		Página:03		
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud			Área responsable: Jefatura de Bibliotecas	
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Usuario (U)	Solicita información para tramitar la credencial de préstamo a domicilio, puede ser de manera presencial, llamada telefónica o medio digital.	N/A	
2	Auxiliar Bibliotecario (AB)	Orienta y proporciona al usuario la información conforme al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios relativo al préstamo y sus sanciones.	N/A	
3	Auxiliar Bibliotecario	Recibe, da la bienvenida al usuario y solicita se anote en el registro de usuarios.	JB-01-RU	
4	Usuario	Se anota en el registro de usuarios que se encuentra en la entrada de la biblioteca.	JB-01-RU	
5	Auxiliar Bibliotecario	Proporciona al usuario la lista de requisitos y la forma de registro	JB-09-FR	
6	Usuario	Recibe la lista de documentos que deberá entregar y la forma de registro.	JB-09-FR	
7	Usuario	Llena la forma de registro y la entrega al bibliotecario con la documentación solicitada	JB-09-FR	
8	Auxiliar Bibliotecario	Verifica que la forma de registro esté bien requisitada y que los datos correspondan a la información y documentación entregada por el usuario	JB-09-FR	
9	Auxiliar Bibliotecario	Elabora la credencial	JB-05-CPD	
10	Auxiliar Bibliotecario	Entrega la credencial y le recuerda al usuario los beneficios y sanciones	JB-05-CPC	
11	Usuario	Recibe su credencial		
12	Auxiliar Bibliotecario	Coloca el registro en el tarjetero de usuarios	JB-09-FR	

13	Auxiliar Bibliotecario	Registra el total de credenciales entregadas por día para el llenado de la estadística mensual.	N/A
14		Fin del procedimiento	

3. Modelado de procesos

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2000-2024</p>	Procedimiento	PR-JB-03	<p>RESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Expedición de credenciales	Fecha:	
		Versión:	
		Página: 03	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas	
Diagrama de flujo.			



V. Procedimiento “4”

“Préstamo a domicilio”

PR-JB-04

1. Desarrollo de procedimientos

4.1 Propósito del Procedimiento

Otorgar a los usuarios la posibilidad de llevar fuera de la biblioteca los libros de su interés de manera gratuita, permitiendo a diversos sectores de la población hacer uso de los recursos bibliográficos con que se cuenta en las bibliotecas.

4.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general, instituciones educativas de todos los niveles y agrupaciones de Tulancingo que cuenten con su credencial expedida por la biblioteca.

4.3 Referencias

- Ley General de Bibliotecas
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Hidalgo
- Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

4.4 Responsabilidades

- **Titular de la Jefatura de Bibliotecas**
- **Auxiliar Bibliotecario**
- **Usuario**

a) Titular de la Jefatura de Bibliotecas

- Supervisar y difundir los servicios de las bibliotecas a su cargo.
- Promover y evaluar los servicios bibliotecarios.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo para asegurar la eficiencia de los servicios.

- Supervisar que todas las solicitudes realizadas a través de cualquier medio reciban la respuesta y el seguimiento de manera oportuna.
- Vigilar y garantizar la guarda y conservación de los recursos de la biblioteca, a través de los auxiliares bibliotecarios responsables de cada una de las bibliotecas.
- Verificar constantemente los inventarios de los acervos bibliográficos con los que cuentan las bibliotecas.
- Gestionar ante la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas las formas de papelería impresa establecidas.
- Atender los asuntos que le sean planteados o turnados, registrando constancia por escrito de tal atención.
- Garantizar una atención eficiente, en un ambiente de cordialidad, respetuoso y con servicios de orientación de calidad.

b) Auxiliar Bibliotecario (a)

- Tener pleno conocimiento del Reglamento de los Servicios Bibliotecarios relativos al préstamo a domicilio y sus sanciones.
- Proporcionar la información necesaria a los usuarios que quieran hacer uso del préstamo a domicilio.
- Ante la solicitud de los usuarios, efectuar los procedimientos de registro, préstamo, devolución, renovación y apartado conforme al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.
- Llevar a cabo el procedimiento para recuperar los préstamos vencidos.
- Mantener los tarjeteros en orden.
- Vigilar la ubicación y el estado de los señalamientos, letreros y carteles correspondientes al servicio de préstamo a domicilio y, en su caso reponer y colocar el que haga falta.

- Verificar que haya en existencia el material necesario para otorgar el servicio de préstamo a domicilio (formas de papelería impresa, material de oficina, sello y fechador o solicitarlo en caso de ser necesario).
- Detectar los libros que requieran reparación y ejecutar las acciones que procedan.
- Contar con facilidad de palabra para proporcionar al usuario la orientación e información que necesita.
- Dar respuesta y seguimiento oportuno a todas las solicitudes de los usuarios a través de cualquiera de los medios de contacto con la Jefatura de Bibliotecas.
- Tratar a los usuarios con profesionalismo, respeto y empatía.

c) Usuario (a)

- Deberá registrarse a la entrada de la biblioteca.
- Solicitar su credencial de préstamo a domicilio.
- Mantenerla vigente y en buenas condiciones.
- Presentarla junto con los libros que desea obtener en préstamo.
- Llenar con su nombre la tarjeta y papeleta de préstamo

4.5 Definiciones

Forma de Registro: Es la que contiene la información que se requiere sobre el usuario y su fiador.

Credencial de préstamo a domicilio: Es que acredita al usuario para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio.

Tarjeta de préstamo: Incluye los datos básicos de la obra, el nombre del lector y la fecha de devolución.

Papeleta de devolución: Se encuentra pegada en la guarda inferior de la obra, y en ella se indica al usuario la fecha de devolución del libro.

Papeleta de préstamo: En esta se anota la colocación del libro, el nombre del lector y la fecha de devolución se conserva junto con la credencial cuando el libro sale de la biblioteca.

Tarjetero de préstamo: En este tarjetero se colocan las tarjetas de los libros prestados a domicilio, se ordenan por fecha de vencimiento.

Tarjetero de credenciales: En este tarjetero se integran las credenciales de los usuarios, a las que se les han adherido las papeletas de préstamo, se ordenan alfabéticamente empezando por el apellido.

Fiador: Persona que responde por otra en el caso de que esta no cumpla la obligación de pago que contrajo.

Renovación: Acción y resultado de adquirir una persona o una cosa un aspecto que la haga parecer nueva, o de hacer que una cosa la adquiriera.

Vencimiento: Cumplimiento del plazo o fin de un período fijado

4.6 Políticas y lineamientos

- k) El personal bibliotecario deberá atender puntualmente dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas.
- l) El personal bibliotecario deberá efectuar los procedimientos de registro, préstamo, devolución, renovación y apartado conforme al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.
- m) El personal bibliotecario únicamente deberá utilizar las formas de papelería impresas ya establecidas.
- n) El usuario deberá solicitar su credencial para préstamo a domicilio.
- o) El usuario deberá presentar la documentación necesaria para obtener su credencial de préstamo a domicilio.
- p) El usuario deberá conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.

- q) El personal bibliotecario deberá mantener al día el acervo y bienes de la biblioteca.
- r) El personal bibliotecario deberá detectar los libros que requieran reparación y ejecutar las acciones que procedan.
- s) El usuario deberá devolver los libros en la fecha indicada y en buenas condiciones.
- t) Si los libros presentan algún deterioro atribuible al usuario, éste deberá pagar el costo de su restauración, de acuerdo con el artículo 45 o reponerlo a la biblioteca de acuerdo con el artículo 44 del Reglamento de los Servicios Bibliotecarios.

4.7 Formatos e instructivo

Registro de usuarios

Clave JB-01-RU

PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO, QUERÉTARO		BIBLIOTECA PÚBLICA: a) JEFATURA DE BIBLIOTECAS										FECHA: b)					
REGISTRO DE USUARIOS																	
NOMBRE	USUARIOS ATENDIDOS			NIVEL ACADÉMICO							OCUPACIÓN				TELÉFONO		
	MA Y O R E S	DE S A O R O S	DZ E N O V I E R A	PR E S B I D I A R I A	PR I M A R I A	SEC UN D A R I A	BT A C H I L L E R A	LA C O N C E N T R O A P T E	PO S G R A D O	HO G A R	ES T U D I A N T E	ET N O P A L A A J O D O R	OC U P A C I O N				
	H	M	H	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
c)																	
d)																	
e)																	
f)																	
g)																	

Instrucciones de llenado

- Nombre de la Biblioteca.
- Fecha.
- Nombre del usuario que solicita la consulta.
- Rango de edades
- Nivel académico.
- Ocupación
- Número telefónico del usuario.

Credencial de préstamo a domicilio

Clave JB-05-CPD

Biblioteca No. <u>a)</u>	
	Lector <u>b)</u>
	A. Paterno A. Materno Nombre (s)
	Domicilio <u>c)</u>
	Fecha de vencimiento <u>d)</u>

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.

f) g)

Instrucciones de llenado

- No. de la biblioteca
- Nombre del lector comenzando por apellido paterno
- Domicilio
- Fecha de Vencimiento
- Fotografía
- Firma del lector
- Firma del encargado de biblioteca y sello de la biblioteca

Tarjeta de préstamo

Clave JB-06-TP

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	
Signatura topog. a) b) Ejemplar _____ Adquisición c) Autor _____ d) e) Título _____	
Fecha de devolución	Nombre del lector
f)	g)

Instrucciones de llenado

Instrucciones de llenado

- a) Signatura topográfica.
- b) Ejemplar
- c) Adquisición
- d) Autor
- e) Título
- f) Fecha de devolución
- g) Nombre del lector

Papeleta de préstamo

Clave JB-07-PP

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS PRÉSTAMO A DOMICILIO	
Colocación	Fecha de Devolución
a)	b)
Lector: c)	

Instrucciones de llenado

- a) Colocación
- b) Fecha de devolución
- c) Nombre del lector

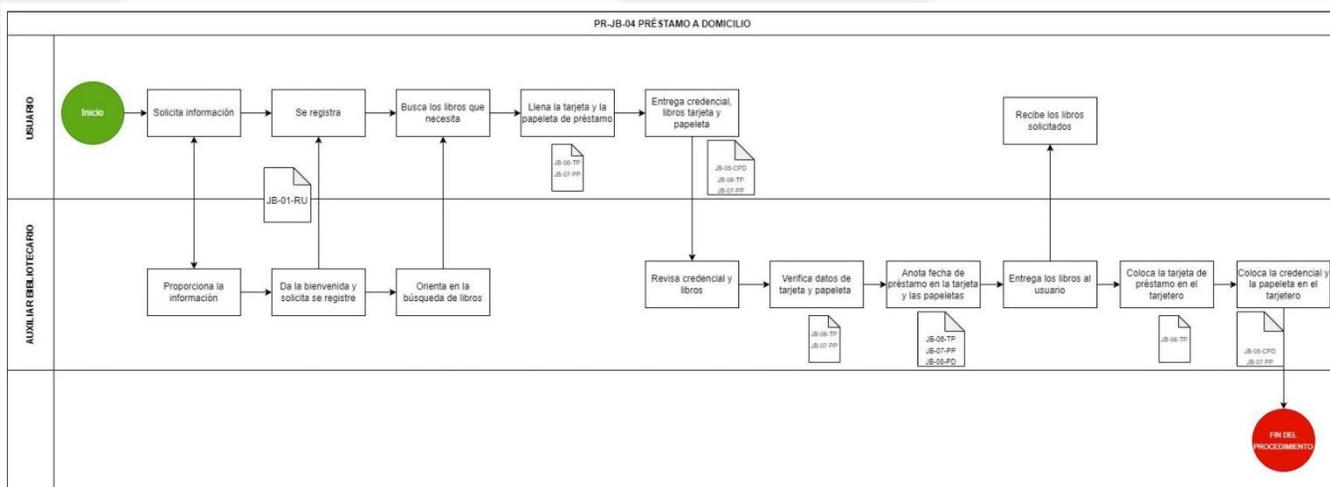
2. Descripción de actividades

		Procedimiento	PR-JB-04	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
		Préstamo a domicilio	Fecha: Versión: Página:04	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Usuario (U)	Solicita información sobre el préstamo a domicilio, puede ser de manera presencial, llamada telefónica o medio digital.	N/A	
2	Auxiliar Bibliotecario (AB)	Proporciona la información al usuario si se acerca de manera presencial, o atiende su solicitud si fue realizada vía telefónica o medio digital.		
3	Auxiliar Bibliotecario	Recibe, da la bienvenida al usuario y solicita se anote en el registro de usuarios.	JB-01-RU	
4	Usuario	Se anota en el registro de usuarios que se encuentra en la entrada de la biblioteca.	JB-01-RU	
5	Auxiliar Bibliotecario	Orienta y apoya al usuario en la búsqueda de los libros que necesita	N/A	
6	Usuario	Busca y ubica los libros que necesita	N/A	
7	Usuario	Llena la tarjeta y la papeleta de préstamo con su nombre y la colocación del libro.	JB-06-TP JB-07-PP	
8	Usuario	Entrega al bibliotecario su credencial, los libros que desea solicitar en préstamo a domicilio, la tarjeta y la papeleta de préstamo debidamente requisitada	JB-05-CPD JB-06-TP JB-07-PP	
9	Auxiliar Bibliotecario	Revisa que la credencial esté vigente y que los libros pertenezcan a las colecciones que pueden prestarse a domicilio.	JB-05-CPD	
10	Auxiliar Bibliotecario	Verifica que los datos escritos por el usuario en la tarjeta y la papeleta de préstamo correspondan a los libros que solicita	JB-06TP JB-07-PP	
11	Auxiliar Bibliotecario	Verifica que las condiciones físicas de los libros sean las adecuadas para prestarlos.		
12	Auxiliar Bibliotecario	Sella o anota en la tarjeta, la papeleta de préstamo y la papeleta de devolución la fecha de vencimiento	JB-06-TP JB-07-PP	

			JB-08-PD
13	Auxiliar Bibliotecario	Entrega los libros al usuario y se le pide puntualidad en la devolución.	N/A
14	Usuario	Recibe los libros solicitados	N/A
15	Auxiliar Bibliotecario	Coloca las tarjetas de préstamo en el tarjetero de préstamo en la fecha de devolución correspondiente.	JB-06-TP
16	Auxiliar Bibliotecario	Adjunta la papeleta de préstamo y la credencial con un clip y las coloca en el tarjetero de credenciales	JB-05-CPD JB-07-PP
17		Fin del procedimiento	

3. Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-JB-04	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Préstamo a domicilio	Fecha:	
		Versión:	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Página: 04	Área responsable: Jefatura de Bibliotecas
Diagrama de flujo.			



VII. Procedimiento “5”

“Extensión bibliotecaria”

PR-JB-05

1. Desarrollo de procedimientos

5.1 Propósito del Procedimiento

Salir al encuentro de lectores poco habituales y de llegar a usuarios que tienen dificultades para acceder a los servicios, realizando actividades y talleres dirigidos a niños, niñas, jóvenes, adultos y personas con diversidad funcional para propiciar el acceso y acercamiento a la biblioteca y a los servicios bibliotecarios que en ella se ofrecen.

5.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general, instituciones educativas de todos los niveles y agrupaciones de Tulancingo.

5.3 Referencias

- Ley General de Bibliotecas
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Hidalgo
- Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

5.4 Responsabilidades

- **Titular de la Jefatura de Bibliotecas**
- **Auxiliar Bibliotecario**
- **Usuario**

a) Titular de la Jefatura de Bibliotecas

- Planificar, supervisar y difundir los servicios de las bibliotecas a su cargo.
- Promover y evaluar los servicios bibliotecarios.

- Vigilar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo para asegurar la eficiencia de los servicios.
- Supervisar que todas las solicitudes realizadas a través de cualquier medio reciban la respuesta y el seguimiento de manera oportuna.
- Promover la capacitación del personal, para fortalecer las habilidades de fomento a la lectura.
- Reforzar los vínculos de colaboración que realicen los bibliotecarios con las instituciones educativas de todos los niveles, institutos y agrupaciones de Tulancingo.
- Proveer el material necesario para que el personal pueda realizar actividades que refuercen el fomento a la lectura.
- Elaborar, supervisar y coadyuvar al personal en la elaboración de las actividades de fomento a la lectura.
- Promoción y difusión en medios electrónicos de las actividades de fomento a la lectura que se realizan en las bibliotecas.
- Vigilar y garantizar la guarda y conservación de los recursos de la biblioteca, a través de los auxiliares bibliotecarios responsables de cada una de las bibliotecas.
- Verificar constantemente los calendarios de actividades de fomento a la lectura programados por los bibliotecarios.
- Atender los asuntos que le sean planteados o turnados, registrando constancia por escrito de tal atención.
- Garantizar una atención eficiente, en un ambiente de cordialidad, respetuoso y con servicios de orientación de calidad.

b) Auxiliar Bibliotecario (a)

- Tener gusto por la lectura.
- Tener pleno conocimiento de los acervos y colecciones que se encuentran en las Bibliotecas.

- Realizar actividades de fomento a la lectura para niños, niñas, jóvenes, adultos y personas con diversidad funcional fuera de la biblioteca.
- Promover la lectura como una experiencia gozosa y disfrutable.
- Asistir a los talleres, capacitaciones y cursos que se le proporcionen para mejorar sus habilidades de fomento a la lectura.
- Tener creatividad y facilidad de palabra para interactuar con los usuarios.
- Conocer y tener una relación de las escuelas que hay cerca de la biblioteca (¿cuántas y de qué niveles?).
- Realizar vínculos de colaboración con instituciones educativas de todos los niveles, institutos y agrupaciones de Tulancingo.
- Programar y calendarizar (día y hora) las visitas a las instituciones educativas institutos y agrupaciones que hayan sido acordadas con los directivos o encargados de estas.
- Preparar material que refuerce las actividades de fomento a la lectura.
- Planificar de manera organizada y puntual las actividades.
- Dar respuesta y seguimiento oportuno a todas las solicitudes de los usuarios a través de cualquiera de los medios de contacto con la Jefatura de Bibliotecas.
- Tratar a los usuarios con profesionalismo, respeto y empatía.

c) Usuario (a)

- Deberá registrarse a la entrada de la biblioteca.
- Realizar solicitud de colaboración de personal bibliotecario para actividades de fomento a la lectura con alguna escuela, institución u organización, dirigida al Titular de la Jefatura de Bibliotecas.

- Respetar las fechas y horarios programados de común acuerdo para realizar la actividad de fomento a la lectura.
- Tratar a los bibliotecarios con profesionalismo, respeto y empatía.
- Deberán hacer uso correcto del, acervo, servicios y equipo de la biblioteca.

5.5 Definiciones

Círculo de Lectura: Es una estructura cooperativa que consiste en la lectura del mismo libro por parte de un pequeño grupo, de manera individual y también conjunta, siguiendo una serie de pasos que aseguren la comprensión y el disfrute.

Hora del cuento: Lectura en voz alta de un cuento.

Muestra Bibliográfica: Promoción de acervo bibliográfico a través de libros seleccionados, con tarjetas que contengan pequeñas reseñas, datos curiosos o fragmentos que estimulen el interés del usuario por leer el libro, colocados en un lugar accesible para los usuarios: una mesa, un revistero, un estante o cualquier otro objeto que sirva de apoyo.

Tertulia: Es un círculo de lectura fundamentado en una charla, donde se promueve la participación del grupo en torno a un tema.

Teatro en Atril: Es un círculo de lectura basado en un guion de teatro o texto corto que contiene diálogos.

Cineclub: actividades derivadas de la proyección de un video, cortometraje, matiné infantil.

Teatro en Atril: Es un círculo de lectura basado en un guion de teatro o texto corto que contiene diálogos.

Extensión bibliotecaria: es una de las formas que tiene la Biblioteca de salir al encuentro de lectores poco habituales y de llegar a usuarios que tienen dificultades para acceder a sus servicios

Atención inclusiva: Son aquellas actividades que permiten atender a la población minoritaria. Personas con diversidad funcional o minorías étnicas y que sensibilizan a la población sobre el tema.

5.6 Políticas y lineamientos

- a) Atender puntualmente dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:30 horas a 16:00 horas.
- b) Generar planes de trabajo para fortalecer los vínculos de colaboración entre las bibliotecas y las escuelas, instituciones u organizaciones.
- c) Los usuarios deberán registrarse en la entrada de la biblioteca.
- d) Programar actividades de fomento a la lectura para realizar fuera de la biblioteca.
- e) Realizar promoción y difusión de las actividades de fomento a la lectura.
- f) Generar una relación de las escuelas que hay cerca de la biblioteca (cuantas y de que niveles, dirección, teléfono y nombre del director (a) o responsable), para tener una base de datos.
- g) Realizar visitas para generar vínculos de colaboración con instituciones educativas de todos los niveles, institutos y agrupaciones de Tulancingo.
- h) El bibliotecario atenderá de manera puntual las citas agendadas con escuelas, instituciones u organizaciones para realizar actividades de fomento a la lectura extramuros.
- i) En actividades extramuros, los maestros o responsables del grupo deberán permanecer en los alones para trabajar de manera coordinada y colaborativa con los bibliotecarios.
- j) El usuario deberá conservar en buen estado los materiales que usen, evitando hacer marcas o anotaciones en ellos y mutilarlos.
- k) Los usuarios deberán abstenerse de realizar actos que alteren el orden, dañen el prestigio de la biblioteca o lesionen los derechos de terceras personas.

- l) El personal bibliotecario deberá hacer uso y promoción del acervo bibliográfico con el que se cuenta en las bibliotecas.
- m) El personal bibliotecario deberá hacer buen uso de las instalaciones externas que le sean facilitadas para la realización de actividades de fomento a la lectura.
- n) El personal bibliotecario deberá mantener al día el acervo y bienes de la biblioteca.
- o) El personal bibliotecario deberá ubicar nuevamente en la estantería los materiales utilizados en las actividades.
- p) El personal bibliotecario realizará los registros estadísticos diarios.

5.7 Formatos e instructivos

Registro de usuarios

Clave JB-01-RU

NOMBRE		USUARIOS ATENDIDOS								NIVEL ACADÉMICO								OCUPACIÓN				TELÉFONO
		CAPACIDADES DIFERENTES	MADUREZ	ADULTOS	DESAFOS	D2E9	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	1A80	
BIBLIOTECA PÚBLICA: a)		JEFATURA DE BIBLIOTECAS								FECHA: b)				TULANCINGO Avanza								
REGISTRO DE USUARIOS																						
c)		d)								e)								f)				g)

Instrucciones de llenado

- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Fecha.
- c) Nombre del usuario que solicita la consulta.
- d) Rango de edades
- e) Nivel académico.
- f) Ocupación
- g) Número telefónico del usuario.

Registro de libros

Clave JB-02-RL

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	INFANTIL											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	GENERAL											
	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	JUVENIL	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN HG											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

REGISTRO DE LIBROS

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: _____ a)

MES: _____ b) AÑO: _____

FECHA	COLECCIÓN SEP / CENTENARIA											
	C	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	TOTAL
						c)						d)
TOTAL												

Instrucciones de llenado

- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Fecha.
- c) Número de Colección
- d) Total

Formato de directorio de escuelas instituciones u organizaciones.

Clave JB-03-DEluO

 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAHMO HOD.</p>		NOMBRE DE LA BIBLIOTECA: a)		 <p>TULANCINGO Avanza</p>	
DIRECTORIO DE ESCUELAS, INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES.					
Nombre de la escuela, institución u organización	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico	Nombre del Director (a) o Responsable	
b)	c)	d)	e)	f)	

Instrucciones de llenado

- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Nombre de la escuela, institución u organización.
- c) Dirección de la escuela, institución u organización.
- d) Teléfono de la escuela, institución u organización
- e) Correo electrónico de la escuela, institución u organización.
- f) Nombre del director (a) o responsable.

Formato calendario de extensiones bibliotecarias.

Clave JB-04-CEB

		NOMBRE DE LA BIBLIOTECA:		a)		
CALENDARIO DE EXTENSIONES BIBLIOTECARIAS						
Nombre de la escuela, institución u organización	Fecha	Horario	Rango de edades	Nombre de la actividad (tertulia, círculo de lectura, teatro en atril, hora del cuento, muestra bibliográfica, cineclub)	Nombre del Director (a) o Responsable	
b)	c)	d)	e)	f)	g)	

Instrucciones de llenado

- a) Nombre de la Biblioteca.
- b) Nombre de la escuela, institución u organización.
- c) Fecha de la actividad programada
- d) Horario de la actividad programada
- e) Rango de edades
- f) Nombre de la actividad (tertulia, círculo de lectura, teatro en atril, hora del cuento, muestra bibliográfica, cineclub)
- g) Nombre del director (a) o responsable.

2. Descripción de actividades

		Procedimiento	PR-JB-05	
		Extensión bibliotecaria	Fecha:	
Versión:				
Página:05				
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud		Área responsable: Jefatura de Bibliotecas		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Auxiliar Bibliotecario (AB)	Realiza el plan de las actividades y talleres de interés para los usuarios a los que se les ofrece el servicio	N/A	
2	Jefa de Bibliotecas (JB)	Revisa y aprueba el plan de actividades y talleres elaborado por el personal bibliotecario	N/A	
3	Auxiliar Bibliotecario	Realiza visitas para generar vínculos de colaboración con escuelas, instituciones u organizaciones y entrega plan de trabajo.	JB-03-DEluO	
4	Usuario (U)	Recibe al AB y establecen fechas y horarios para realizar actividades de fomento a la lectura.	N/A	
5	Auxiliar Bibliotecario	Realiza calendario de actividades programadas con las escuelas, instituciones u organizaciones.	JB-04-CEB	
6	Auxiliar Bibliotecario	Acude de manera puntual el día y hora acordados para realizar las actividades de fomento a la lectura.	N/A	
7	Auxiliar Bibliotecario	Toma evidencia fotográfica de su asistencia y actividad.	N/A	
8	Auxiliar Bibliotecario	Llena su registro de usuarios	JB-01-RU	
9	Auxiliar Bibliotecario	Realiza promoción de las diferentes actividades que se realizan en la biblioteca y agradece la participación	N/A	
10	Auxiliar Bibliotecario	Agradece al director (a) o encargado las facilidades y confirma su siguiente visita.	N/A	
11	Usuario	Agradece la asistencia y confirma fecha y hora de la siguiente visita del bibliotecario.	N/A	
12	Auxiliar Bibliotecario	Llena su registro de libros utilizados	JB-02-RL	
13		Fin del procedimiento		

Modelado de procesos

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2010-2018</p>	Procedimiento	PR-JB-05	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Extensión bibliotecaria	Fecha:	
		Versión:	
Unidad Administrativa: Secretaría de Cultura, Educación, Deporte y Juventud.		Página: 05	Área responsable: Jefatura de Bibliotecas
Diagrama de flujo			

