

Manual de procedimientos para la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador

Eneida María Quindemil Torrijo, PhD¹ & César Alfredo Plúa Menéndez¹

Resumen

Cada bibliotecario posee su propia personalidad y una estrategia para llevar a cabo su diario accionar. El objetivo del estudio que se presenta es proponer un manual de procedimientos que sirva de guía en todos los procesos que se realizan en una biblioteca universitaria para que el personal que labora tanto en sala de lectura como en las diferentes áreas de la institución, sepa cuál es la política de trabajo a implementarse en cada caso. Se han considerado modelos de procesos a nivel internacional tomando como referente sus propias experiencias. El estudio realizado es de tipo descriptivo. Para la búsqueda de la información documental se empleó el método del análisis documental y el método histórico-lógico en la exposición de las ideas. De la misma manera, se utilizó la técnica de entrevista abierta semiestandarizada a doce bibliotecarios para conocer opiniones en cuanto a su utilidad y uso. Se brindan conclusiones y referencias bibliográficas al final de la disertación.

Palabras Clave: Manual de procedimientos, políticas de trabajo, biblioteca universitaria

Abstract

Each library has its own personality and a strategy to carry out their daily actions. The aim of the study presented is to propose a procedures manual to guide all processes that take place in a university library for staff working in both Reading room and in the different areas of the institution, know what policy work is to be implemented in each case. They have been considered models of processes at international level taking as reference their own experiences. The study is descriptive. Search for documentary information the method of document analysis and the historical and logical method in the exposition of ideas was used. Similarly, the open semi-standardized interview technique was used twelve librarians to know opinions about the irutility and use. Conclusions and references at the end of the dissertation references are provided.

Keywords: Manual de procedimientos, políticas de trabajo, biblioteca universitaria

Introducción

En la literatura consultada se visualiza al manual de procesos y procedimientos como un documento que contiene la descripción de actividades y tareas que deben realizarse de acuerdo con las funciones de una institución en específico. Son considerados un instrumento indispensable para la planificación, organización, dirección y control de los centros de documentación, bibliotecas y todo tipo de entidades de información. (Briceño, 1998; García, 2005; Biblioteca del Docente, 2006; Melnik y Pereira, 2006; Arriola, 2006; Fuentes, 2007)

¹Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Avenida Urbina y Calle Che Guevara. Portoviejo, Manabí. e-mail: equindemil@gmail.com; aplua@yahoo.com; alfplua@gmail.com, Teléfono: (593) 991603511; (593) 958978158

A pesar de la distancia en el tiempo, hay conceptualizaciones que mantienen su vigencia, tal es el caso de la enunciada por Fernández, Lorusso y Rogé (2005) quienes apuntan que en teoría un manual de procedimientos es *“el conjunto de instrucciones y normas, reunidas en un cuerpo orgánico, que explican el desarrollo de los procesos administrativos y/o productivos”*. El caso que nos ocupa es, justamente, la propuesta de un manual de procedimientos para la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí, siendo éste el objetivo del trabajo que se presenta.

Su elaboración es importante para la optimización de la organización interna de esta dependencia dentro de la universidad, para que las actividades realizadas tengan un método previamente establecido. Los procedimientos descritos, documentados y normalizados, constituyen el efecto de los estudios realizados con metodologías consolidadas, coherentes que se confeccionaron con la participación de doce especialistas de la biblioteca enunciada. El establecimiento y estandarización de procedimientos hace factible el autocontrol, pues en ellos quedan señaladas las verificaciones que se deben efectuar para cada una de las actividades que se realicen, garantizando que cada paso esté correcto antes de continuar con el siguiente.

2. Metodología

El estudio es de tipo descriptivo. Para la fundamentación teórica se hizo uso del método del análisis documental y en la disertación se utilizó el método histórico-lógico. Asimismo, se realizó una entrevista abierta semiestandarizada a doce bibliotecarios, quienes brindaron sus criterios en relación a la utilidad y uso de un manual de procedimientos.

3. Desarrollo

3.1.A propósito de la incidencia de la Sociedad de la información en el rol de las bibliotecas universitarias: la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

La entrada en la Sociedad de la información sentó pautas para que las bibliotecas universitarias pasaran de ser sitios prestamistas de libros a Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). En referencia a ello, son varias las disquisiciones que apuntan a opiniones casi homólogas, aseverando que estos centros son pieza clave del desarrollo de los nuevos proyectos educativos, orientados al aprendizaje; donde convergen tecnologías, personas, equipamientos, espacios con diseños acordes para brindar servicios con valor agregado (Martínez, 2004; Domínguez, 2005; Marzal, 2008; Lau, 2010; Sanabria, 2013)

Iberoamérica tiene experiencias que se destacan. Tal es el caso de la Universidad de Granada, España donde Pinto, Sales y Osorio (2008) hacen referencia a:

“(..) la biblioteca ha de innovar y adaptar sus servicios a los nuevos contextos, necesidades y retos del aprendizaje en el marco de convergencia europea, transformándose, como hemos avanzado, en un nuevo modelo de centro de gestión del conocimiento, en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), facilitador de servicios y recursos de calidad y colaborador en los procesos de aprendizaje e investigación”.

En este sentido, también compartimos el criterio de Martín (2008) cuando manifiesta:

“Un CRAI, además de los servicios habituales de biblioteca presencial y digital, dispone de un centro de producción en el que los profesores pueden crear materiales docentes y los estudiantes pueden también preparar sus propias presentaciones con la asistencia de un personal multidisciplinario”.

Con el paso de los años, y el propio fortalecimiento tecnológico a nivel universal, las opiniones en relación a estos centros se ven reforzadas a partir de la propia utilidad que ellos encierran. Al pender de las universidades, no podemos estar de espaldas a los cambios de la educación superior. El papel activo del estudiante y de mediador del docente, busca comunión de éste último con el bibliotecario para asumir el reto de guiar el aprendizaje en la comunidad académica.

El CRAI tiene como rol participar en forma activa en la misión universitaria que espera disponer todos los recursos y servicios a los estudiantes, docentes e investigadores para un desarrollo eficiente y de calidad ante el nuevo proyecto educativo de enseñanza superior. (González, 2012; Romero, 2012).

Al respecto, los autores González y Bicet (2013) apuntan que los respectivos centros cumplen *“(...)con la función de proveer el mayor acceso y colaborar en los procesos de creación de conocimiento en la universidad”*

Al tomar como referencia las experiencias expuestas, la biblioteca de la Universidad Técnica de Manabí ha cambiado su rol tradicionalista a ejercer funciones que la convierten en un CRAI. Los académicos, estudiantes e investigadores tienen un lugar donde cuentan con servicios de valor añadido tales como: asesoría en sus consultas especializadas, ofertándoseles paquetes informativos de acuerdo con las especialidades que ejercen; acceso asistido a bases de datos, en que el bibliotecario le ayuda en la búsqueda informativa a los futuros doctores o maestros en ciencias; capacitaciones en grupos de docentes o personalizadas, según los requerimientos solicitados, entre otros servicios.

La diversidad de servicios que presta, aunado al muy variado universo de usuarios que atiende, han puesto a prueba la infraestructura de la biblioteca, originalmente diseñada para un menor flujo de clientela. Ello ha condicionado que en los últimos años se emprendiera un programa de mejoras, adecuaciones y ampliación de su cobertura de servicio. La adquisición de fondos bibliográficos y documentales, por gestión de la propia institución, ha fomentado el apoyo de los procesos formativos, investigativos y de vinculación con la sociedad. En relación a la estructura interna, se subordina al Vicerrectorado Académico. Consta de un Jefe de Biblioteca, asistente, secretaria y personal de apoyo. Asimismo se destacan tres áreas: Procesos Técnicos, Circulación y Préstamos y Centro de Información Documentaria. Su misión es la de gestionar los recursos de información y llevar a cabo su difusión, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos académicos de la institución y asegurar un servicio de excelencia a la sociedad.

En tanto, la visión está orientada a la prestación de servicios de calidad, con capacidad para poner a disposición de la comunidad universitaria los recursos de información necesarios para la generación y transmisión del conocimiento. La Biblioteca está vinculada a los objetivos de aprendizaje, docencia e investigación de la Universidad en el marco de la Ley de Educación Superior, contribuyendo así a la formación permanente de sus individuos. Entre los objetivos se destacan: ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de información pertinente acorde a los programas académicos e investigativos que ofrece la universidad con niveles de profundización científica, técnica y profesional en las diferentes áreas del conocimiento. Igualmente, proveer servicios de información que se ajusten a las necesidades informativas de todos sus usuarios proporcionando acceso libre y dinámico a la información. En la misma medida, prevé el desarrollo tecnológico de manera integral e innovadora de acuerdo con las tendencias globales para lograr una organización eficiente y eficaz en sus procesos y procedimientos y, de esta manera, garantizar servicios con altos estándares de calidad.

Las funciones que apuntan a su posicionamiento y liderazgo dentro de la unidad académica son las siguientes:

1. Asesorar a la Vicerrectoría Académica y a las Facultades en la formulación de políticas sobre selección, adquisición y actualización de material bibliográfico.
2. Seleccionar, adquirir y organizar sistemáticamente el material bibliográfico para satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria.
3. Actualizar periódicamente la información disponible en los diferentes medios, teniendo en cuenta los requerimientos de los programas académicos.
4. Fomentar el uso de los recursos de información existentes en la Biblioteca, mediante guías, alfabetización informacional, promoción y difusión de los documentos y carteleros informativos, boletín de nuevas adquisiciones, difusión por medios electrónicos, entre otros.
5. Potenciar el desarrollo de hábitos de lectura e investigación en los usuarios, mediante la creación de ambientes que estimulen la vocación de la lectura.
6. Difundir la información y prestar servicios con calidad y excelencia.
7. Realizar planes de mantenimiento, conservación de equipos y elementos, así como actualizar y renovar las colecciones con el fin de garantizar servicios de calidad.
8. Generar informes y estadísticas sobre el uso y consulta del material bibliográfico, adquisición de libros y revistas especializadas, bases de datos y suscripción a publicaciones periódicas por Facultades.
9. Identificar la demanda insatisfecha, producida por la inexistencia de documentos que sean pertinente a estudiantes, docentes e investigadores y proponer estrategias de mejoramiento.
10. Coordinar con las unidades académicas de las Facultades, las estrategias y mecanismos para asegurar la actualización y suficiencia del material bibliográfico que soporta los programas académicos.

11. Llevar registros de los materiales adquiridos por compra, canje y donación.
12. Controlar los préstamos de los distintos materiales bibliográficos y aplicar el reglamento para ello.
13. Difundir los servicios básicos de Biblioteca para egresados, de acuerdo con el reglamento.
14. Facilitar las herramientas y el adecuado entrenamiento para el uso y acceso a la información, contenida en las bases de datos, redes de información nacional e internacional y ejercer control para que su utilización se realice en función de los programas pertinentes.
15. Realizar anualmente los inventarios y presentarlos a las dependencias correspondientes.
16. Informar a los directivos acerca de los avances e innovaciones tecnológicas para el desarrollo apropiado de los servicios bibliotecarios en la Institución.
17. Participar en reuniones de Bibliotecas universitarias, a nivel nacional y local, establecer conexiones y convenios que permitan la vinculación de la universidad a redes y organizaciones que correspondan.
18. Ofrecer a la comunidad universitaria una unidad de información organizada sistemáticamente en una planta física amplia, flexible y armoniosa, que brinde seguridad, funcionalidad y estética y que cumpla con los lineamientos establecidos oficialmente para los procesos de acreditación integral.
19. Realizar la autoevaluación de la biblioteca, identificar debilidades y elaborar el plan de mejoras, según las directrices trazadas por el departamento de evaluación institucional.
20. Proporcionar informes semestrales sobre la ejecución del plan de desarrollo de la biblioteca, señalando los logros en los indicadores de procesos y de resultados, según el caso, en los formatos que para el efecto se expidan.
21. Elaborar el informe anual de actividades y proyectos de la biblioteca para la rendición de cuentas del Rector.
22. Las demás que correspondan a la naturaleza de la dependencia y las que le asigne el Rector.

El posicionamiento que hoy ejerce la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, precisa del fortalecimiento de sus procesos. En relación a ello, el acápite siguiente hace referencia a la utilidad de un manual de procedimientos para encauzar el rol protagónico de la misma.

3.2.- Los manuales de procedimientos, su utilidad y aplicación en las bibliotecas universitarias: el caso de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila, de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

A decir de Briceño (1998) *“(.. .) para que una biblioteca sea realmente funcional y responda en forma eficaz y eficiente a los requerimientos de la comunidad de usuarios a la que sirve, es necesario que esté organizada, tanto en la parte administrativa y de rutinas de trabajo, como en la colección misma y los servicios que con ella se brindan. Para lograr esto, es necesario establecer una serie de procedimientos y políticas, de manera que el bibliotecario o persona encargada pueda tener un respaldo y una guía para realizar su trabajo”.*

En correspondencia, los manuales de procedimientos constituyen una herramienta de trabajo que tiene como propósito fundamental fortalecer la cultura del autocontrol. A partir de la descripción de las instrucciones se facilita la consulta y realización adecuada de las diferentes actividades para contribuir con el cumplimiento de la misión de las instituciones donde se crean. En ellos se describen los procesos a partir de una secuencia ordenada de las principales operaciones o pasos y la manera de realizarlo. Contiene, además, diagramas de flujo, que representan la trayectoria de las distintas operaciones. (Fernández, Lorusso y Rogé, 2005).

Para Melnik y Pereira (2006) *“el manual de procedimientos, manual de personal o manual de tareas es un elemento imprescindible en toda biblioteca de ciertas dimensiones, ya que su uso asegura que las directivas, normas y reglamentaciones de la misma sean conocidas por todas las personas que trabajan en ellas”.*

Los procedimientos escritos establecen una guía para el buen funcionamiento de todo tipo de biblioteca, a la vez que constituyen un modo de protección para su personal. Cada bibliotecario tiene su filosofía y una política bajo la que opera, esté o no escrita. (Biblioteca del Docente, 2006).

La Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia (2008) en su Manual de Procesos y Procedimientos nos indica: *“(.. .) el establecimiento y estandarización de procedimientos hace más viable el autocontrol, puesto que en ellos quedan claramente señaladas las verificaciones que se deben hacer para cada una de las actividades que desarrollamos, y así asegurar que cada paso esté bien hecho antes de continuar con el siguiente”.*

Por su parte, Arosemena (2011) esgrime: "(...) El valor de registrar en el manual todos los procedimientos, es que el personal que se mueve alrededor de la biblioteca, y los nuevos que se incorporan, sepan cuál es la política para cada caso y contribuyan a reforzarla (...)"

Como se puede apreciar los puntos coincidentes de los diferentes autores están en la guía que constituye el manual para todo el personal de la biblioteca, conocimiento de políticas institucionales, conocer hasta qué punto se hace lo correcto siguiendo la normativa expuesta. En nuestra opinión también cuenta que su concepción parte de la propia misión, visión y objetivos que tenga la biblioteca, así como las áreas de conocimiento que atiende. En el acápite siguiente se brindan algunas opiniones de los bibliotecarios entrevistados en relación a ello.

3.2.1 Resultados de la entrevista abierta semiestandarizada aplicada a los doce bibliotecarios.

En intercambio con los bibliotecarios sobre el beneficio de tener un manual de procedimientos se lograron unificar cuatro valiosas respuestas. El 100 % coincide en que es un referente a seguir para realizar las actividades; el 91,66% apunta a la organización de los flujos de información; el 83,33% esgrime que su aplicación redundará en una pronta respuesta al usuario e igual cifra concibe que es fundamental para los servicios bibliotecarios y la gestión de la biblioteca en general. En la tabla 1 se pueden visualizar estos criterios.

Tabla 1. Opiniones de bibliotecarios de la Universidad Técnica de Manabí en relación a la utilidad del manual de procedimientos.

Opiniones que más se repiten	Cantidad	%
Permite organizar el trabajo, es un referente a seguir al realizar las actividades.	12	100
Su utilidad radica en la posibilidad de organizar los flujos de información entre las diferentes áreas de la biblioteca.	11	91,66
La prontitud en la respuesta al usuario es también un resultado de su aplicación.	10	83,33
Los servicios bibliotecarios exigen de un documento de este tipo	10	83,33

Con los criterios expuestos por los especialistas bibliotecarios y considerando, además, las opiniones de autores que constituyen un referente en el tema se decide elaborar el Manual de procedimientos para la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila, de la Universidad Técnica de Manabí. A continuación presentamos un esbozo de sus principales procesos.

3.2.2. Manual de procedimientos para la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila, de la Universidad Técnica de Manabí.

Cuenta con la siguiente estructura:

Objetivo: Proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el acceso a materiales bibliográficos, informativos y documentales para el apoyo de su actividad cultural y académica.

Índice de procesos de la Biblioteca Central

- A. Préstamos externos a domicilio
- B. Préstamos en sala
- C. Préstamos de computadoras personales
- D. Uso de Recursos de Información electrónica
- E. Penalidades
 - ✓ Suspensión del servicio.
 - ✓ Suspensión de los trámites académicos.
 - ✓ Reposición del Libro o documento por pérdida.

A. Préstamo externos a domicilio.

Objetivo: proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el préstamo de publicaciones o materiales bibliográficos diversos a domicilio. El servicio de préstamo a domicilio lo brindan solo las bibliotecas de las extensiones y la Biblioteca Central a los usuarios internos que sean alumnos matriculados, profesores o trabajadores, y es el único servicio que permite al usuario retirar de la biblioteca el material de circulación prestado; en caso de cualquier duda, el funcionario asignado al área correspondiente solicitará otro documento de identificación para verificar la identidad del usuario.

Políticas y lineamientos

No podrá salir en calidad de préstamo a domicilio los siguientes materiales:

- a) Materiales de la sala de referencia
- b) Material bibliográfico único
- c) Publicaciones periódicas
- d) Tesis
- e) Material bibliográfico incunable

Los plazos para los préstamos a domicilio serán los siguientes:

- a) Docentes de la UTM, máximo 4 días
- b) Alumnos de la UTM, máximo 2 días
- c) Trabajadores de la UTM, máximo 2 días

El préstamo a domicilio se renovará hasta dos (2) veces según la disponibilidad del material bibliográfico. El trámite de la renovación es personal.

El número máximo de volúmenes (libros) para préstamos a domicilio será:

- a) Docentes, tres (3) volúmenes
- b) Alumnos, dos (2) volúmenes
- c) Trabajadores, dos (2) volúmenes

Si el material prestado a domicilio es devuelto después del plazo establecido, el usuario se atenderá a la sanción establecida en el presente reglamento. Los usuarios podrán reservar materiales para las diferentes modalidades del servicio. Los materiales en reserva serán consultados por los usuarios de acuerdo a los procedimientos y horarios estipulados por cada biblioteca y serán entregados a los usuarios en estricto orden de pedido.

Tabla 2. Descripción del procedimiento de préstamo externo a domicilio

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Consulta del catálogo y selección del material
2	Usuario	Solicitud del material
3	Usuario	Diligencia ficha de solicitud de préstamo.
4	Usuario	Se identifica y solicita material
5	Usuario	Toma de la estantería el material que va a ser prestado y lo lleva al Asistente de Biblioteca
6	Asistente de Biblioteca	Recepción de documento y solicitud
7	Asistente de Biblioteca	Verificación del estado de usuario en el sistema
8	Usuario	De tener retraso o penalidad se suspende el préstamo
9	Asistente de Biblioteca	Verifica disponibilidad del material
10	Asistente de Biblioteca	Carga y entrega del material al usuario
11	Usuario	Recibe material
12	Usuario	Lleva material a domicilio
13	Usuario	Devuelve material
14	Usuario	Decide renovar o no
15	Asistente de Biblioteca	Descarga del material en el sistema
16	Asistente de Biblioteca	Organiza material en la colección

B. Préstamos en sala.

Objetivo: proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el préstamo de publicaciones o materiales bibliográficos diversos en las salas de consulta de la Biblioteca y del Archivo Histórico.

Políticas y lineamientos

En la Biblioteca Central el préstamo en sala será abierto. El usuario tiene la posibilidad de retirar de la estantería los libros que considere pertinente y permanecer en la sala en el horario que se brindan los servicios haciendo uso de esas colecciones.

Tabla 3. Descripción del procedimiento de préstamo en sala

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Se identifica y solicita el material al auxiliar de biblioteca
2	Auxiliar de Biblioteca/ Archivo	Búsqueda del material (físicamente o por medio del catálogo)
3	Auxiliar de Biblioteca/ Archivo	Entrega el material
4	Auxiliar de biblioteca/ Archivo	Entrega la ficha de registro de consulta en sala
5	Usuario	Llena la ficha de registro de consulta en sala
6	Usuario	Recibe material
7	Usuario	Consulta en sala
8	Usuario	Devuelve material (Lo deja en la mesa)
9	Auxiliar de biblioteca/ Archivo	Retira el material
10	Auxiliar de biblioteca/ Archivo	Ubica el material en las estanterías
11	Auxiliar de biblioteca/ Archivo	Entrega la ficha de registro al Centro de Investigación Documentaria para su procesamiento en la base de datos

C. Préstamos de computadoras personales

Objetivo: proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el préstamo de laptop en las salas de consulta de la Biblioteca para el acceso a los recursos electrónicos.

Políticas y lineamientos

- Los equipos informáticos (laptops) de la Biblioteca están destinados para uso exclusivo de los alumnos de la Universidad Técnica de Manabí, salvo casos excepcionales determinados por la persona responsable de la biblioteca.
- Está prohibido jugar, escuchar música y navegar en páginas que no sean de uso académico, quien sea sorprendido utilizando el servicio incorrectamente, se le realizará la observación pertinente. De ser el caso reincidente, se le retirará el equipo y se suspenderá el uso de este servicio.
- El usuario deberá solicitar en la Sección de Servicios de Referencias y Préstamo de Equipos (en el caso de la Biblioteca Central) el correspondiente equipo informático. En el caso de las extensiones, se solicitará el equipo en el mesón de préstamo
- Cualquier problema técnico con los equipos debe ser reportado a los funcionarios de la Biblioteca.

Tabla 4. Descripción del procedimiento de préstamo de computadoras personales

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Solicita el servicio en el Centro de Información Documentaria
2	Bibliotecario	Verifica el status del usuario en el sistema
3	Usuario	Si no consta en el sistema, firma un comprobante de préstamo
4	Usuario	Entrega su documento de identidad
5	Bibliotecario	Registra el préstamo del equipo en el sistema
6	Bibliotecario	Asigna el equipo
7	Usuario	Retira el equipo
8	Bibliotecario	Coloca el documento de identificación del usuario en el lugar escogido para el efecto
9	Usuario	Realiza la consulta
10	Usuario	Devuelve el equipo
11	Usuario	Reclama el documento de identificación al encargado del servicio
12	Usuario	Cancela el préstamo del equipo en el sistema

D. Uso de recursos de información electrónica

Objetivo: proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el uso de los recursos electrónicos.

Políticas y lineamientos:

- Al utilizar las bases de datos, OPAC y Repositorio Digital, a través de la red computacional de la Universidad Técnica de Manabí, usted acepta y acuerda estar en conocimiento de las Políticas de Uso Aceptable para este tipo de recurso de información
- Si usted no está de acuerdo con las Políticas de Uso, no utilice las bases de datos, OPAC y Repositorio Digital
- La violación de estas políticas puede resultar en la suspensión del acceso lo que ocasionará graves daños a nuestra Universidad. La Universidad Técnica de Manabí se guarda el derecho a realizar las investigaciones pertinentes y tomar las medidas correspondientes
- Con la excepción de los materiales de dominio público, los contenidos de estos recursos de información están protegidos por las leyes nacionales e internacionales sobre la propiedad intelectual

Uso aceptable

1. Se podrá acceder a estos recursos desde cualquier computador conectado a la red de la Universidad Técnica de Manabí
2. El usuario podrá descargar, imprimir, archivar y/o enviar material de información siempre y cuando se considere de uso personal
3. El uso personal significa que las descargas son sólo con fines académicos y de investigación
4. En el caso de las Bases de Datos, podrá registrarse como usuario en cada proveedor que lo permita y podrá usar las herramientas proporcionadas según las condiciones predefinidas por cada proveedor
5. Todo uso que tenga destino comercial no está considerado y constituye un delito
6. Todo material usado en un trabajo final deberá ser citado

Uso indebido

1. La descarga sistemática de grandes cantidades de contenido, como volúmenes enteros o sus equivalentes, no es considerado "uso personal"
2. Descargas con fines comerciales
3. Utilización de software de descarga masiva
4. Plagio del material descargado

Tabla 5. Descripción del procedimiento de uso de recursos de información electrónica

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Solicita la información sobre los recursos electrónicos
2	Bibliotecario	Identifica el tipo de servicio que requiere el usuario y lo orienta para que utilice el servicio adecuado
3	Bibliotecario	Informa al usuario las condiciones para cada servicio
4	Bibliotecario	Define el tipo de servicio y determina el tiempo de búsqueda y entrega de acuerdo al tipo de servicio
5	Bibliotecario	Elabora estrategia de búsqueda; consulta el catálogo OPAC o las bibliotecas virtuales
6	Bibliotecario	Realiza el proceso adecuado para cada servicio
7	Bibliotecario	Entrega y/o envía información en los medios que han sido especificados por el usuario dejando una copia para la biblioteca
8	Bibliotecario	Archiva las copias de las solicitudes hechas por los usuarios, para tener un control y realizar estadísticas

E. Penalidades

Objetivo: Establecer las sanciones a usuarios que incumplan con lo establecido.

Políticas y lineamientos.

Los documentos de identidad son de uso estrictamente personal del titular. A la persona, usuaria o no usuaria, que suplante o intente suplantar la identidad de otro usuario presentando el carné de ésta u otro documento de identidad, se le retendrá el documento presentado; en caso de ser estudiante o docente, se informará el hecho al Decano de la Facultad correspondiente y al Vicerrectorado Académico, para la denuncia correspondiente; de no ser estudiante, se reportará el caso a los guardias de seguridad y posteriormente a la Dirección General de Gestión Administrativa, para la denuncia correspondiente. A los usuarios que incurran en esta falta, se les impedirá el uso de todos los servicios en todas las bibliotecas de la Institución por dos (2) meses.

El usuario que adeude material bibliográfico a cualquiera de las bibliotecas de la Universidad y utilice los servicios de las bibliotecas con otro documento expedido a su nombre, se le retendrá el documento presentado y se le impedirá el uso de todos los servicios en todas las bibliotecas de la Universidad por un lapso de seis (6) meses.

Cuando el usuario extravíe el material prestado para lectura en sala o a domicilio, se le retendrá el documento y no podrá hacer uso de ninguno de los servicios en ninguna de las bibliotecas de la Universidad hasta que reponga el material extraviado en su edición original o, en caso de no ser posible, lo reponga de acuerdo a los términos que la biblioteca determine.

De comprobarse que el material bibliográfico entregado al usuario ha sido mutilado o subrayado, se le retendrá el documento presentado a la biblioteca al usuario y se le suspenderá el acceso a todos los servicios de las bibliotecas de la Universidad hasta que reponga el material mutilado o subrayado en su edición original o, en caso de no ser esto posible, hasta que lo reponga de acuerdo a los términos que la biblioteca determine.

Al usuario que solicite materiales con su documento para que los consulte una tercera persona, o al usuario que sin autorización saque de la biblioteca el material bibliográfico o equipo informático, se le retendrá el documento de identidad y se le suspenderá el acceso a todos los servicios de las bibliotecas de la Universidad por un período de dos (2) meses.

A los usuarios que perturben el normal servicio hablando en voz alta, haciendo ruidos o comportándose bulliciosamente, se le advertirá de no hacerlo, notificándose al personal de circulación para que se tome debida nota de la advertencia y el nombre del usuario advertido; si vuelve a perturbar la tranquilidad y el orden, el encargado del servicio notificará al personal de seguridad para que haga salir al usuario y se le suspenderá el acceso a los servicios en las bibliotecas de la Universidad por siete (7) días.

Para el caso de estudiantes o número de estudiantes que con cualquier motivo acuden a la biblioteca en compañía de un profesor con la intención de realizar consultas o trabajos de investigación, rigen las mismas normas de silencio que para todos los otros usuarios y no pueden usar la sala de lectura como área de reuniones o discusiones. El profesor encargado de estos estudiantes, estará en la obligación de recordarles el apego al silencio en la biblioteca.

Al usuario que se comporte de manera agresiva o que profiera amenazas de violencia o use un lenguaje agresivo o intimidatorio con los demás usuarios o con el personal de biblioteca, se le suspenderá el servicio por quince (15), se notificará a la respectiva Facultad y se pedirá al personal de seguridad que lo haga salir del recinto de la biblioteca.

En caso de reincidir en cualquiera de las infracciones descritas con antelación, se duplicará el período de sanción, de persistir en esta situación, se le suspenderá definitivamente los servicios que brindan las bibliotecas de la Universidad.

El material bibliográfico prestado para consulta externa debe entregarse en la fecha de vencimiento señalada. En caso de atrasos en la devolución el usuario se hará acreedor a las siguientes penalidades:

- 1) Un (1) día de atraso, pérdida de una semana de los servicios de biblioteca
- 2) Dos (2) días de atraso, pérdida de dos semanas de los servicios de la biblioteca
- 3) Tres (3) días de atraso, pérdida de cuatro semanas de los servicios de la biblioteca

Transcurridos treinta (30) días calendario de atraso en la devolución del material bibliográfico y, agotadas las gestiones por parte de la biblioteca (en Facultad, domicilio, vía telefónica) en pro de la recuperación del material prestado, la Biblioteca asumirá como perdido el material en préstamo. En estas circunstancias esta dependencia hará trascendente el caso a Secretaría y Decano de la Facultad correspondiente para aplicar las acciones de prohibición para

todo trámite como: ingreso de notas semestrales, certificaciones y cambios de Escuela, Facultad y demás trámites afines, hasta que el usuario se ponga al día con esta Biblioteca. En el caso de los docentes, esta irregularidad será transmitida al Decanato correspondiente con copia al Vicerrectorado Académico.

Los usuarios que violen o intenten violar los sistemas de seguridad de los equipos de cómputo de las bibliotecas, se les suspenderá el acceso a todos los servicios de circulación de las bibliotecas de la Universidad por el semestre o el próximo semestre académico.

El usuario que al manipular indebidamente los equipos de cómputo causando algún tipo de daño será suspendido de todos los servicios en las bibliotecas de la Universidad hasta la reposición o reparación de los equipos y aplicación de los procesos administrativos correspondientes.

En caso de reincidir en cualquiera de las infracciones descritas anteriormente, se aplicará el debido proceso administrativo ante la autoridad de la Facultad correspondiente.

Los casos contemplados en el presente reglamento serán resueltos a criterio del Jefe o responsable de cada biblioteca tras consulta con el Jefe de la Biblioteca Central.

Tabla 6. Descripción del procedimiento de penalidades

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Presentación de documento alterado o suplantación de identidad
2	Bibliotecario	Detecta anomalía en el documento
3	Bibliotecario	Retención del documento
4	Bibliotecario	Informa al Jefe de Biblioteca
5	Jefe de Biblioteca	De ser estudiante o docente notifica a la Autoridad pertinente
6	Jefe de Biblioteca	Si es persona particular, se reporta al guardia de seguridad y al Director General de Gestión Administrativa

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Presta material bibliográfico
2	Usuario	Excede el tiempo establecido para la entrega
3	Asistente de Biblioteca	Realiza los contactos con el usuario para la devolución del material bibliográfico
4	Usuario	Entrega el material
5	Asistente de Biblioteca	Emite un informe al Jefe de Biblioteca
6	Jefe de Biblioteca	Ejecuta la respectiva penalidad según el reglamento

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Asiste a la biblioteca
2	Usuario	No guarda silencio en la sala
3	Auxiliar	Solicita al usuario o al grupo el respectivo silencio en sala
4	Usuario	No cumple con lo solicitado por el auxiliar
5	Auxiliar	Comunica al Jefe sobre el comportamiento del grupo
6	Jefe de Biblioteca	Solicita conversar con el líder del grupo
7	Jefe de Biblioteca	Se hace conocer las normas para el uso de la biblioteca
8	Usuario	Continúa con su mal comportamiento
9	Jefe de Biblioteca	Solicita abandonar el recinto de la biblioteca al respectivo grupo

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Comportamiento violento

2	Auxiliar	Comunica al Jefe sobre el comportamiento del usuario
3	Jefe de Biblioteca	Solicitará al personal de seguridad el desalojo del usuario
4	Jefe de Biblioteca	Notificará a la Autoridad pertinente sobre la situación
5	Jefe de Biblioteca	Ejecutará una penalidad al usuario según lo estipule el reglamento

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Solicita el equipo en el C.I.D.
2	Usuario	Entrega el documento de identificación
3	Bibliotecario	Recepta el documento del usuario
4	Bibliotecario	Revisa el estado del usuario en el sistema
5	Bibliotecario	Registra el préstamo del equipo
6	Bibliotecario	Entrega el equipo
7	Usuario	Se instala en la sala
8	Auxiliar de Biblioteca	Detecta el uso indebido o daño del equipo
9	Auxiliar de Biblioteca	Informa del particular al Jefe y/o Asistente de Biblioteca
10	Jefe/Asistente de Biblioteca	Retira el equipo
11	Jefe/Asistente de Biblioteca	Entrega el equipo al C.I.D.
12	Bibliotecario	Retiene el documento al usuario
13	Bibliotecario	Entrega el documento del usuario al Jefe
14	Jefe de Biblioteca	Hace cumplir el reglamento
15	Jefe de Biblioteca	Notifica de la sanción a las Autoridades pertinentes

Adquisiciones.

Definición: Es el proceso mediante el cual la Biblioteca Central obtiene el material documental y las bibliotecas virtuales orientadas a la satisfacción de las necesidades informativas de la comunidad académica. Asimismo, se hace énfasis en las adquisiciones de libros como material de consulta y estudio de docentes y estudiantes para las diferentes carreras de la Universidad. Estos documentos se pueden obtener por la vía de donativos y canje, pero en su mayoría se consiguen mediante la compra.

Objetivo: Identificar las colecciones de libros, de revistas científicas y bases de datos que satisfagan los intereses y necesidades de los usuarios, de acuerdo con la política de desarrollo de colecciones que sigue la Biblioteca Central.

Recepción De Libros, Documentos Y Bases De Datos Que Integran La Biblioteca Virtual De La Biblioteca Central

Índice de procesos

Procesamiento Técnico De Material Bibliográfico.

Definición: Conjunto de operaciones analíticas- sintéticas que se realizan sobre los documentos que ingresan en la Biblioteca Central con la finalidad de ponerlo a disposición de los usuarios de la universidad. Consiste, fundamentalmente, en elaborar herramientas que permitan la identificación del documento, su posterior recuperación y el control del mismo cuando esté en circulación.

Objetivo

Analizar y organizar técnica y físicamente el material bibliográfico-documental que se adquiera en la Biblioteca Central.

Descripción del procedimiento

Este proceso comprende:

- Catalogación y Clasificación de las colecciones existentes en la Biblioteca Central, según los lineamientos del CDD (Sistema de Clasificación Dewey).
- Ingreso de los libros al Sistema de Gestión Bibliotecaria.
- Identificación de cada una de las estanterías de manera alfanumérica.

4. Conclusiones

Al tener a disposición una Manual de procedimientos para la Biblioteca Central "Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, se podrá obtener una mejor aplicación a las políticas y normativas de servicio reflejando la satisfacción del usuario interno como externo. Por otra parte, el personal trabajará organizadamente en todas sus áreas y en situaciones que se requiera ubicar personal sustitutivo, éste no tendrá inconvenientes siguiendo lo pautado.

5. Referencias

- Arosemena, Aura de (2011). Manual de Procedimientos de la Biblioteca Rogelio Sinán. Panamá: Universidad Latina de Panamá. Disponible en: http://www.ulat.ac.pa/es/manuales/Manual_de_Procedimientos_de_la_Biblioteca_Rogelio_Sinan_1_6_12.pdf
- Arriola Navarrete, Óscar (2006). Evaluación de bibliotecas. Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios.
- Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia (2008). Manual de Procesos y Procedimientos. Bogotá: Universidad La Gran Colombia. Disponible en: http://www.ugc.edu.co/documentos/universidad/manual_biblioteca.pdf
- Biblioteca del docente (2006). Manual de procedimientos para bibliotecas: guía para su redacción. Buenos Aires: Ministerio de Educación. Disponible en: http://eprints.rclis.org/16825/1/guia_redaccion_manual.pdf (12 de abril de 2016)
- Briceño, María Eugenia (1998). Manual de organización de bibliotecas. San José: Educa
- Domínguez Aroca, María Isabel (2005). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. RED. Revista de Educación a Distancia. 4. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>
- Fernández, Nilda; Lorusso, Silvia Felisa; Rogé, Edit Leonor (2005). Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos para bibliotecas. En Seminario Dilemas de la biblioteca actual: la creatividad frente a la crisis. Buenos Aires. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/7703/> (11 de abril de 2016)
- Fuentes Romero, Juan José (2007). Planificación y organización de centros documentarios. Organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información. Gijón: Ediciones Trea.
- García Martínez, Ana Teresa (2005). Sistemas bibliotecarios. Análisis conceptual y estructural. Gijón: Ediciones Trea.
- Gonzales Santos, Odalys (2012). La dirección estratégica en las bibliotecas universitarias. Situación de Cuba. Ciencias de la Información [En línea] 43(2), 15-20. Disponible en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=5787ad9a-b92a-4556-a280-85b393f3710e%40sessionmgr4002&vid=40&hid=4207> (11 de abril de 2016)
- Gonzales Santos, Odalys; Bicet Álvarez, Edgar (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. Ciencias de la Información [En línea] 4(1). Disponible en: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f5aa951f-44f3-40cf-90df-fdcb2a5cb5b%40sessionmgr198&vid=9&hid=101>
- Lau, Jesús (2010). Evaluación del desempeño del personal bibliotecario. Buenos Aires: Alfagrama.
- Martín Gavilán, César (2008) Temas de Biblioteconomía: Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/14816/>
- Martínez, Dídac. (2004). El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria. Educación y Biblioteca. 144, 98-108. Disponible en: <https://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6202.pdf>
- Marzal, Miguel (2008). La irresistible ascensión del CRAI en Universidad. PontodeAcesso, Salvador. 2(1), 72-97. Disponible en: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2667>

- Melnik, Diana; Pereira, María Elina (2006). Bases para la administración de bibliotecas. Organización y servicios. Buenos Aires: Alfagrama.
- Pinto, María; Sales, Dora; Osorio, Pilar (2008). Biblioteca Universitaria, CRAI y alfabetización informacional. Gijón: Ediciones Trea.
- Romero Ibáñez, Edith Berlinda (2012). El nuevo modelo de Biblioteca Universitaria en Chile y su relación con el modelo anglosajón CRAI. (Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona). Disponible en:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35865/2/EBRI_TESIS.pdf
- Sanabria Barrios, Daniel (2013). Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. Buenos Aires: Alfagrama.