



| | | | |
|------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| Código: PGI-DCI-02 | Referencia: ISO 9001:2015– 8.6.1 ISO 14001:2015 – 8.1 | Revisión: 03 | Página: 1 de 5 |
|------------------------------|---|------------------------|--------------------------|

SERVICIOS A USUARIOS(AS)

1. OBJETIVO.

Establecer y definir los pasos a seguir para obtener la sistematización en la presentación del servicio a los usuarios y las usuarias del Centro de Información del Instituto Tecnológico de la Laguna.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todo el personal que labora en el Centro de Información del Instituto Tecnológico de la Laguna, así como también a sus usuarios(as) (estudiantes, personal docente, personal administrativo del Instituto Tecnológico de la Laguna).

3. POLÍTICAS.

Las políticas para el personal y los usuarios y las usuarias del Centro de Información están establecidas en el Reglamento Interno del Centro de Información del Instituto Tecnológico de la Laguna.

4. DEFINICIONES.

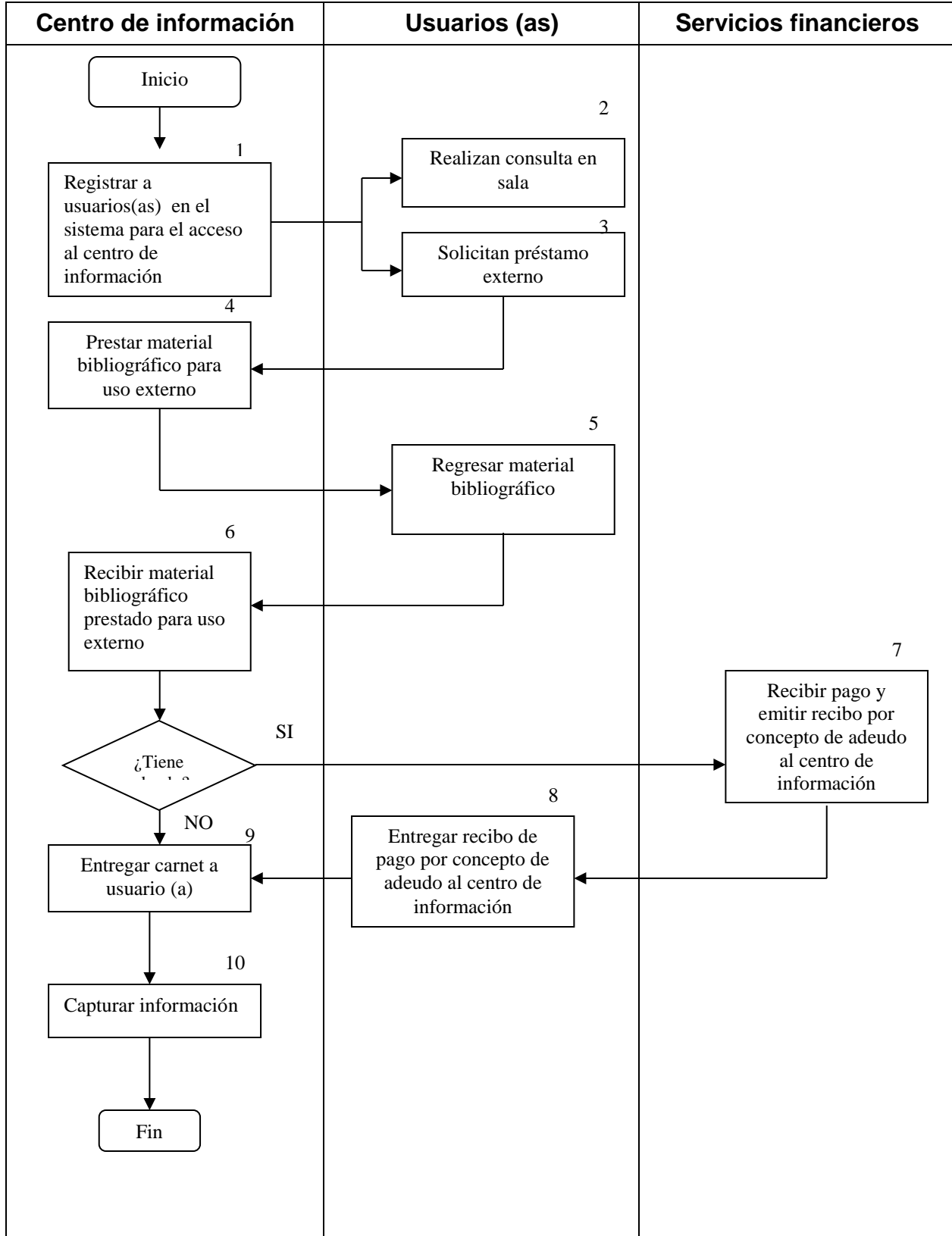
- 4.1. **CI:** Centro de Información.
- 4.2. **ITL:** Instituto Tecnológico de la Laguna.
- 4.3. **SU:** Servicios a Usuarios(as).

DISPOSICIONES GENERALES

En lo correspondiente al cuidado del medio ambiente, y como compromiso institucional, durante las actividades descritas en el presente procedimiento de servicios a usuarios(as), el centro de información vigilará el ahorro de energía, la recuperación de los materiales que sean susceptibles de reciclaje como: papel, cartón, plásticos y cartuchos para impresoras, entre otros.

| | | |
|--------------------------|--|-----------|
| Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Jefatura de Departamento | Subdirección de Planeación y Vinculación | Dirección |

5. PROCESOS



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

| Etapa | Descripción de la actividad | Responsable |
|---|--|-----------------------|
| 1. Registrar a usuarios(as) en el sistema para el acceso al centro de información | 1.1 Registrar a usuarios(as) en el sistema para el ingreso al centro de información | Centro de información |
| 2. Realizan consulta en sala | 1.2 Los (as) usuarios(as) realizan consulta de material bibliográfico en sala | Usuarios(as) |
| 3. Solicitan préstamo externo | 1.3 Los (as) usuarios(as) presentan carnet, solicitan material bibliográfico para préstamo externo y llenan formato de control de préstamo manual RGI-DCI-03 | Usuarios(as) |
| 4. Prestar material bibliográfico para uso externo | 1.4 El personal de atención a usuarios(as) realiza el préstamo de material bibliográfico para uso externo. | Centro de información |
| 5. Regresar material bibliográfico | 1.5 Los (as) usuarios (as) regresan el material bibliográfico solicitado con anterioridad y responde una encuesta de evaluación del centro de información en el formato RGI-DCI-02. | Usuarios(as) |
| 6. Recibir material bibliográfico prestado para uso externo | 1.6 El Personal de atención a usuarios (as) recibe y revisa el material bibliográfico entregado por el (la) usuario (a) si fue entregado en tiempo y forma. 1.7 Si el libro presenta adeudo pasar al punto 7, en caso contrario pasar al punto 9. | Centro de información |
| 7. Recibir pago y emitir recibo por concepto de adeudo al centro de información | 1.8 El área de recursos financieros recibe pago por parte del usuario (a) y emite recibo por concepto de adeudo al centro de información. | Servicios Financieros |
| 8. Entregar recibo de pago por concepto de adeudo al centro de información | 8.1 El usuario (a) entrega al centro de información recibo de pago por concepto de adeudo. | Usuarios (as) |

| | | |
|----------------------------------|---|-----------------------|
| 9. Entregar carnet a usuario (a) | 9.1 Personal de atención a usuarios (as) del centro de información, entrega carnet de usuario (a). | Centro de información |
| 10. Capturar información | 10.1 Personal de atención a usuarios (as) del centro de información, archiva recibo de pago y captura la información en la base de datos de estadísticas semanales formato RGI-DCI-02 | Centro de información |

7. REFERENCIAS.

Reglamento interno del Centro de Información.

Carnet de lector (RGC-CI-06)

8. REGISTROS.

| Registros. | Tiempo de conservación. | Responsable de conservarlo. | Código de registro o identificación única. |
|--|--------------------------------|------------------------------------|---|
| Encuesta de Evaluación del Centro de Información | 6 meses | Centro de Información | RGI-DCI-02 |
| Formato de Control Préstamo Manual | 1 año | Centro de Información | RGI-DCI-03 |
| Base de Datos en Excel "Estadísticas Semanales" | 1 año | Centro de Información | RGI-DCI-10 |

9. HISTORIAL

| Nivel Anterior | Nivel Actual | Fecha de Revisión | Modificación |
|----------------|--------------|-------------------|--|
| 00 | 00 | 04/07/2011 | Elaborado por primera vez |
| 00 | 01 | 17/04/2012 | Objetivo, Alcance, Políticas, Definiciones, Procesos, Descripción de Actividades, Referencias y Registros. |
| 01 | 02 | 12/02/2016 | Se consideraron cláusulas de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 se modifica tiempo de conservación de los registros, se considera lenguaje incluyente y condiciones generales para el cuidado del medio ambiente |
| 02 | 03 | 12/02/2018 | Se incluye lenguaje incluyente. |