



Código: PGI-DCI-02	Referencia: ISO 9001:2015– 8.6.1 ISO 14001:2015 – 8.1	Revisión: 04	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 la población usuaria del Centro de Información del Instituto Tecnológico de La Laguna.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las personas que laboran en el Centro de Información del Instituto Tecnológico de La Laguna, así como también a su población usuaria (estudiantes, personal docente, personal administrativo del Instituto Tecnológico de La Laguna).

3. POLÍTICAS.

Las políticas para la población usuaria, así como las personas que laboran en el 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).

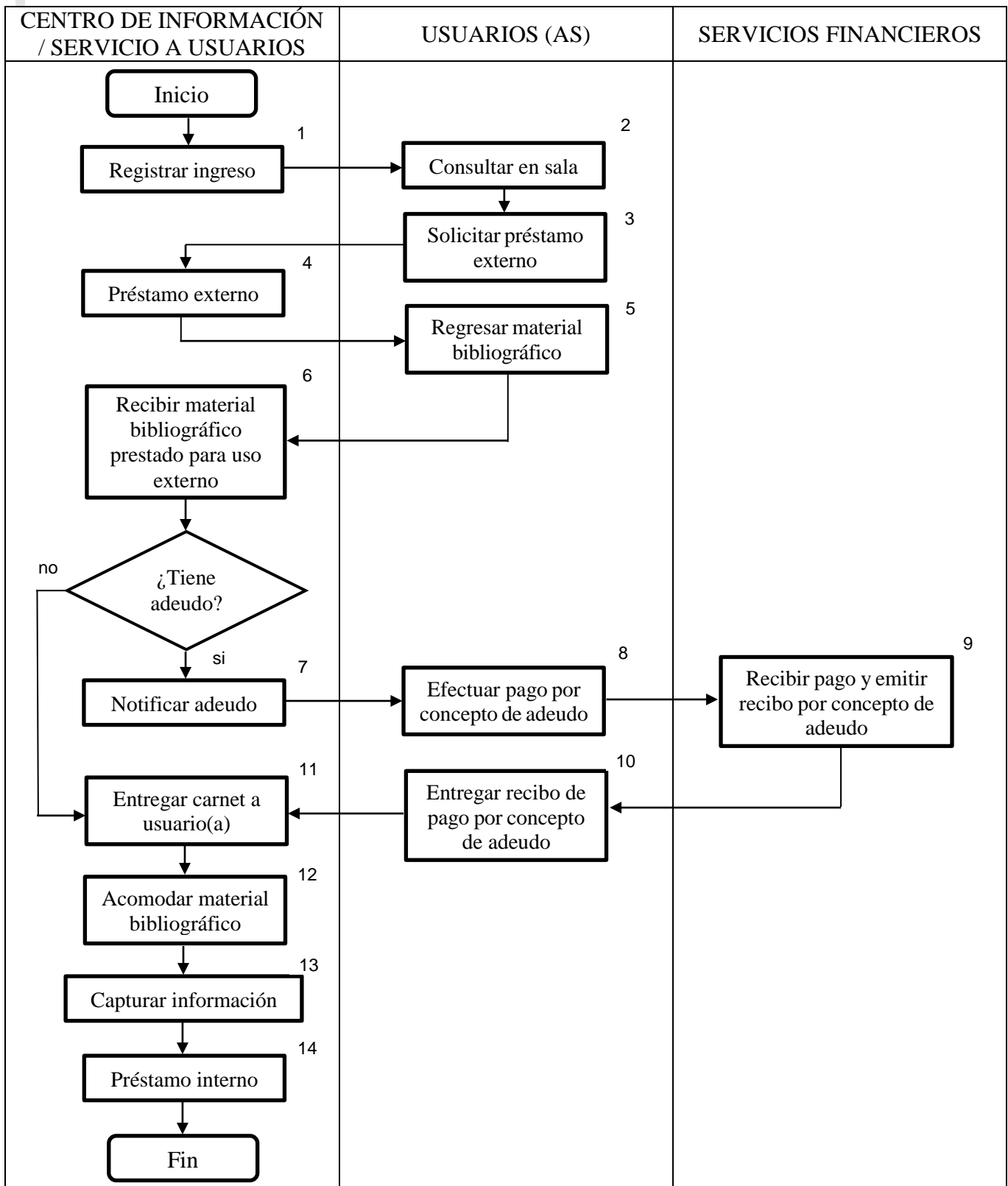
DISPOSICIONES GENERALES:

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.

Actividad	Descripción de la actividad	Responsable
1.- Registrar ingreso	1.1 Registrar a usuarios(as) en el sistema para el ingreso al Centro de Información.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
2.- Consultar en sala	2.1 La población usuaria realiza consulta de material bibliográfico en sala. 2.2 Coloca en el carrito el material bibliográfico consultado que no vaya a solicitar para préstamo externo.	Usuarios(as)
3.- Solicitar préstamo externo	3.1 La población usuaria presenta carnet, solicitan material bibliográfico para préstamo externo, llenan formato de control de préstamo manual RGI-DCI-03 y responde una encuesta de evaluación del Centro de Información en el formato RGI-DCI-02.	Usuarios(as)
4.- Préstamo externo	4.1 Personal de servicio a usuarios realiza el préstamo de material bibliográfico para uso externo.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
5.- Regresar material bibliográfico	5.1 La población usuaria regresa el material bibliográfico solicitado con anterioridad.	Usuarios(as)
6.- Recibir material bibliográfico prestado para uso externo	6.1 Se recibe y revisa el material bibliográfico entregado por la población usuaria si fue entregado en tiempo y forma. 6.2 Se desbloquea el material bibliográfico. 6.3 Si el libro presenta adeudo pasar al punto 7, en caso contrario pasar al punto 11.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
7.- Notificar adeudo	7.1 Se le notifica a la parte usuaria la cantidad a pagar por concepto de adeudo.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
8.- Efectuar pago por concepto de adeudo	8.1 La parte usuaria efectúa pago por concepto de adeudo en Recursos Financieros.	Usuarios(as)
9.- Recibir pago y emitir recibo por concepto de adeudo	9.1 El área de Recursos Financieros recibe pago por parte del usuario(a) y emite recibo por concepto de adeudo al Centro de Información.	Recursos Financieros
10.- Entregar recibo de pago por concepto de adeudo	10.1 La parte usuaria entrega al Centro de Información recibo de pago por concepto de adeudo.	Usuarios(as)
11.- Entregar carnet a usuario(a)	11.1 Personal de servicio a usuarios del Centro de Información, entrega carnet de usuario(a) RGC-CI-06.	Centro de Información / Servicio a Usuarios



12.- Acomodar material bibliográfico	12.1 Personal de servicio a usuarios coloca el material bibliográfico devuelto en el carrito. 12.2 Acomoda dicho material bibliográfico por orden topográfico en el área de estantería.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
13.- Capturar información	13.1 Personal de servicio a usuarios del Centro de Información, archiva recibo de pago y captura la información en la base de datos Control Préstamo de Libros y que está vinculado con el formato RGI-DCI-02.	Centro de Información / Servicio a Usuarios
14.- Préstamo Interno	14.1 Reúne el material bibliográfico de los carritos y mesas depositados por la población usuaria que realizaron consulta interna. 14.2 Llena Registro de Consulta Interna de Libros. 14.3 Acomoda el material bibliográfico por orden topográfico en la estantería correspondiente. 14.4 Realiza mensualmente el Reporte de Préstamo Interno.	Centro de Información / Servicio a Usuarios

7. REFERENCIAS.

- A) Reglamento Interno del Centro de Información.
- B) 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



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 adhiere lenguaje incluyente.
03	04	30/04/2024	Se adecua proceso y lenguaje incluyente.