



Código: PGI-DCI-02	Referencia: ISO 9001:2015– 8.6.1 ISO 14001:2015 – 8.1	Revisión: 05	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 (CI) del Instituto Tecnológico de La Laguna.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las personas que laboran en el CI 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 CI están establecidas en el Reglamento Interno del CI 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).

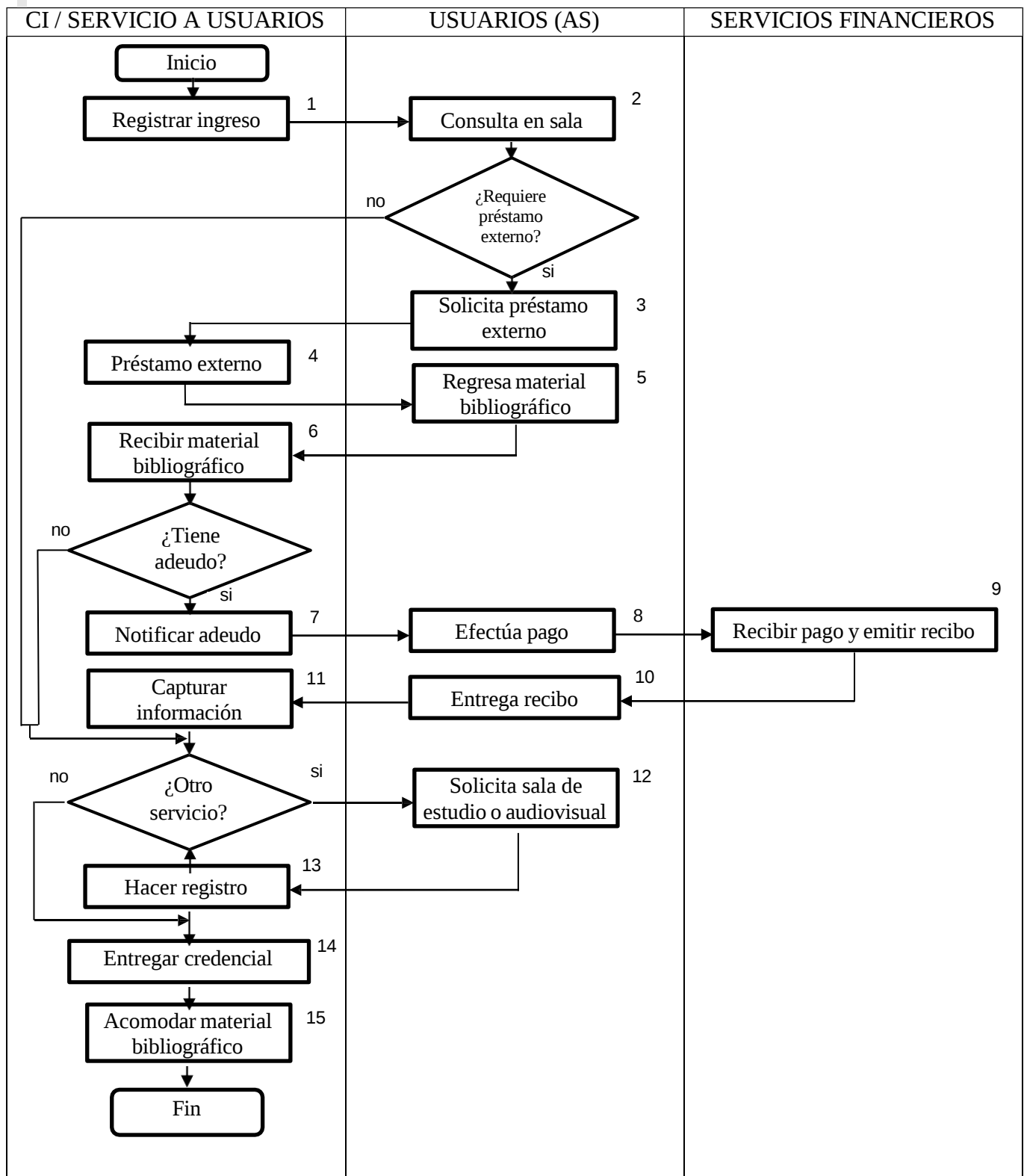
DISPOSICIONES GENERALES:

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 CI 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 CI.	CI / Servicio a Usuarios
2.- Consulta 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. Si deja todos, pasar al punto 12.	Usuarios(as)
3.- Solicita préstamo externo	3.1 La población usuaria presenta credencial vigente del CI, solicita material bibliográfico para préstamo externo, llena formato de control de préstamo manual RGI-DCI-03 y contesta una encuesta de evaluación del servicio en el formato RGI-DCI-02.	Usuarios(as)
4.- Realizar préstamo externo	4.1 Personal de servicio a usuarios realiza el préstamo de material bibliográfico para uso externo.	CI / Servicio a Usuarios
5.- Regresa material bibliográfico	5.1 La población usuaria regresa el material bibliográfico solicitado con anterioridad.	Usuarios(as)
6.- Recibir material bibliográfico	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 12.	CI / Servicio a Usuarios
7.- Notificar adeudo	7.1 Se le notifica a la parte usuaria la cantidad a pagar por concepto de adeudo.	CI / Servicio a Usuarios
8.- Efectúa pago	8.1 La parte usuaria efectúa pago por concepto de adeudo en Recursos Financieros.	Usuarios(as)
9.- Recibir pago y emitir recibo	9.1 El área de Recursos Financieros recibe pago por parte del usuario(a) y emite recibo por concepto de adeudo al CI.	Recursos Financieros
10.- Entrega recibo	10.1 La parte usuaria entrega al CI el recibo de pago por concepto de adeudo.	Usuarios(as)
11.- Capturar información	11.1 Personal de servicio a usuarios del CI, archiva recibo de pago.	CI / Servicio a Usuarios
12.- Solicita sala de estudio o audiovisual	12.1 La parte usuaria solicita el uso de alguna sala de estudio grupal o bien, el uso del audiovisual.	Usuarios(as)



13.- Hacer registro	13.1 En caso de solicitud de una sala de estudio grupal, el personal del CI, hace el registro de los usuarios que solicitan el uso del servicio. 13.2 Presta a los usuarios marcador y borrador. 13.3 Al finalizar el servicio, recibe lo prestado. 13.4 En caso de solicitud del audiovisual, se consulta la disponibilidad del espacio y se agenda según mutuo acuerdo de las partes involucradas. 13.5 Sea que se haya usado una sala de estudio o la sala audiovisual, el usuario contesta una encuesta de evaluación del servicio en el formato RGI-DCI-02.	CI / Servicio a Usuarios
14.- Entregar credencial	14.1 Personal de servicio a usuarios del CI, entrega credencial al usuario(a).	CI / Servicio a Usuarios
15.- Acomodar material bibliográfico	15.1 Si se trata de una consulta interna, los datos del material bibliográfico se capturan en el “Registro de Consulta Interna de Libros” y luego se acomoda en la estantería correspondiente; dicho registro se reporta mensualmente. 15.2 Si se trata de un préstamo externo, los datos del material bibliográfico se capturan en la base de datos “Control Préstamo de Libros”, vinculado con el formato RGI-DCI-02, y luego se acomoda en estantería; esto se reporta mensualmente.	CI / Servicio a Usuarios

7. REFERENCIAS.

- A) Manual de la Biblioteca del Congreso de E. U. A. / Tabla de Cutter.
- B) Manual de Organización del Instituto Tecnológico de diciembre 1992.
- C) Documentos Normativos para los Centros de Información del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.
- D) Reglamento Interno del CI.

8. REGISTROS.

Registros.	Tiempo de conservación.	Responsable de conservarlo.	Código de registro o identificación única.
Encuesta de Evaluación del Usuario	6 meses	CI	RGI-DCI-02
Formato de Control Préstamo Manual	1 año	CI	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.
04	05	17/09/2025	Actualización de acuerdo al funcionamiento real de los servicios.