	<b>Nombre del Documento: Instructivo de trabajo para la Oficina de Servicios a Usuarios.</b>	<b>Código: ITA-AC-IT-005</b>
	<b>Referencia al punto de la norma ISO 9001:2015 7.5.</b>	<b>Revisión: 1</b> <b>Página 1 de 3</b>

## Instructivo de trabajo Servicios a Usuarios

1. En el área de servicios a usuarios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Acapulco se ofrecen los servicios de: Préstamo externo e interno de libros, orientación a usuarios y cubículos.

1.1.-El préstamo a domicilio de material bibliográfico, se otorgará únicamente a los alumnos que tengan **CREDECIAL VIGENTE** así como a docentes y personal administrativo de la Institución.

1.2.-Los estudiantes y personal de otras instituciones sólo tendrán derecho a consulta de material de información dentro de las instalaciones del Centro de Información.

1.3.-El acervo bibliográfico es proporcionado al usuario de acuerdo a su estatus y puede solicitar la cantidad de libros de acuerdo al periodo correspondiente, como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1. Tipo de usuario**

<b>Tipos de Usuario</b>	<b>Número de Libros</b>	<b>Período(días)</b>
Alumno Inscrito	2	5
Alumno Maestría	2	5
Profesor	2	5
Personal Administrativo	2	5

1.4.-Es responsabilidad de los usuarios respetar el Reglamento del Centro de Información.

1.5.-El préstamo a domicilio podrá ser hasta por dos libros por usuario, siempre y cuando exista 1 libro igual en el centro de información como mínimo.

1.6.-Los préstamos no son transferibles. El usuario que solicitó el préstamo, se hace responsable de regresar los libros a tiempo y en buen estado.


2. Para dar el servicio de préstamo externo por primera vez, el usuario proporcionará sus datos personales al responsable en turno, el cual deberá de registrarlo en el SIABUC.

3. El servicio de préstamo externo de material bibliográfico se realiza de la siguiente manera:

3.1. Recibir al usuario en el módulo donde se realiza el préstamo, se revisa si el material cumple con lo siguiente:

- a) No pertenece a la Colección de Consulta, o Reserva.
- b) No está visiblemente dañado.
- c) Si cumple con los requisitos del Proceso Físico, ejemplo: (Etiquetado, sellado, etc.)

<b>CONTROL DE EMISION</b>		
<b>ELABORO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZO</b>
<b>M. A. Salomón Santana López</b> Jefe Del Centro De Información.	<b>M. I. Orlando Morales Bonilla</b> Subdirector De Planeación Y Vinculación.	<b>Ing. Eliot Joffre Vázquez</b> Director
Firma:	Firma:	Firma:
18 de Febrero de 2019	19 de Febrero de 2019	20 de Febrero de 2019

	<b>Nombre del Documento: Instructivo de trabajo para la Oficina de Servicios a Usuarios.</b>	<b>Código: ITA-AC-IT-005</b>
	<b>Referencia al punto de la norma ISO 9001:2015 7.5.</b>	<b>Revisión: 1</b>
		<b>Página 2 de 3</b>

3.2 Verificar que el usuario cumpla con las siguientes especificaciones:

- a) Estar registrado en el módulo de préstamo.
- b) No ser deudor, o tener una sanción.
- c) No rebasar el número máximo de libros que se pueden prestar. (Consultar reglamento)
- d) Ser usuario vigente.

3.3 En caso de no cumplir con alguna de estas especificaciones, indicar al usuario los requerimientos para cumplirla y tener derecho al préstamo.

Si cumple con todas las especificaciones se procede al préstamo externo:

3.4. Registrar en el módulo de préstamo de SIABUC, el No. de Control con la credencial del usuario y número de adquisición del material, cotejando que los datos sean los correctos y se procede al préstamo registrándose en el formato ITA-AC-IT-005-01.

3.5. El Jefe de Centro de información elabora el reporte de préstamo externo por semestre en el formato (ITA-AC-IT-005-02) con los registros de SIABUC.

#### 4. Devolución de material bibliográfico

4.1 Revisar al momento de la devolución, que el libro se encuentre en buenas condiciones y la fecha establecida para el préstamo.

4.2 Si esto es correcto, se registra en el sistema la devolución.

4.3 Si el libro es devuelto en una fecha posterior, al registrarlo en el sistema, generará una multa y la persona encargada del módulo bloquea al usuario, la multa queda como pendiente, para pagarse posteriormente. La multa se paga en la cuenta bancaria del Instituto, se canjea por recibo oficial en el departamento de Recursos Financieros y este canjeado en el Módulo de servicios a usuarios, el encargado registra el pago, el movimiento queda cerrado y el usuario vuelve a solicitar el servicio.

#### 5. Renovación de préstamo externo.


5.1 Verificar al momento de la solicitud de renovación del préstamo por un libro del mismo autor y título pero con diferente folio, si el usuario no tiene adeudos, en caso contrario, no realizar la renovación:

#### 6.-Servicio de préstamo interno de material bibliográfico y complementario

6.1 Entra el usuario al Centro de Información, si conoce la ubicación del material bibliográfico y complementario se dirige a la estantería para su consulta. Si el usuario desconoce la localización del material a consultar, dispone del catálogo electrónico. (o solicita orientación al bibliotecario).

6.2 Al desocupar el material, el usuario los deja en la mesa de depósito de libros. El personal de servicios a usuarios, los acomoda en los estantes y los registra diariamente en un formato llamado Estadística de material intercalado.

6.3 El jefe del Centro de información, elabora el reporte de préstamo interno con la información que proporciona los encargados de servicios a usuarios, al final del semestre (ITA-AC-PO-005-03)

	<b>Nombre del Documento: Instructivo de trabajo para la Oficina de Servicios a Usuarios.</b>	<b>Código: ITA-AC-IT-005</b>
	<b>Referencia al punto de la norma ISO 9001:2015 7.5.</b>	<b>Revisión: 1</b>
		<b>Página 3 de 3</b>

7. Los cubículos de estudio son áreas cerradas destinadas para el trabajo en equipo, se prestan para un mínimo de 5 y un máximo de 10 usuarios:

7.1. El usuario lo solicita en el módulo de préstamo con el encargado de servicios a usuarios, deja su credencial por el tiempo requerido.

7.2. Devolución de Cubículos. El responsable del préstamo, le regresa la credencial una vez desocupado el cubículo

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de registro</b>
Formato de préstamo externo	3 años	Jefe del Centro de Información	ITA-AC-PO-005-01
Reporte de Préstamo Externo	3 años	Jefe del Centro de Información	ITA-AC-PO-005-02
Reporte de Préstamo Interno	3 años	Jefe del Centro de Información	ITA-AC-PO-005-03
Reglamento del Centro de Información	Hasta nueva actualización	Jefe del Centro de Información	NA