	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.	PAGINA 1 DE 7

1. Propósito

1.1 Establecer las actividades y especificaciones necesarias, para proporcionar el servicio a los usuarios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Acapulco.

2. Alcance

2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios que soliciten los servicios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Acapulco.

3. Política de operación

3.1 Aplica para todos los estudiantes, podrán hacer uso de todos los servicios que ofrece el Centro de Información, los estudiantes inscritos oficialmente en el período escolar y el personal de la institución que cuente con credencial vigente.

3.2 Los estudiantes y personal de otras instituciones, solo tendrán derecho a consulta del material de información dentro de las instalaciones del Centro de Información.


3.3 Es responsabilidad del personal del Centro de Información brindar un servicio de calidad al usuario.

3.4 Es responsabilidad de los usuarios respetar el reglamento del Centro de Información.

3.5 El personal del Centro de Información es responsable de vigilar y hacer cumplir el reglamento del Centro de Información.

3.6 El control del acceso al Centro de Información se realiza de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Centro de Información.

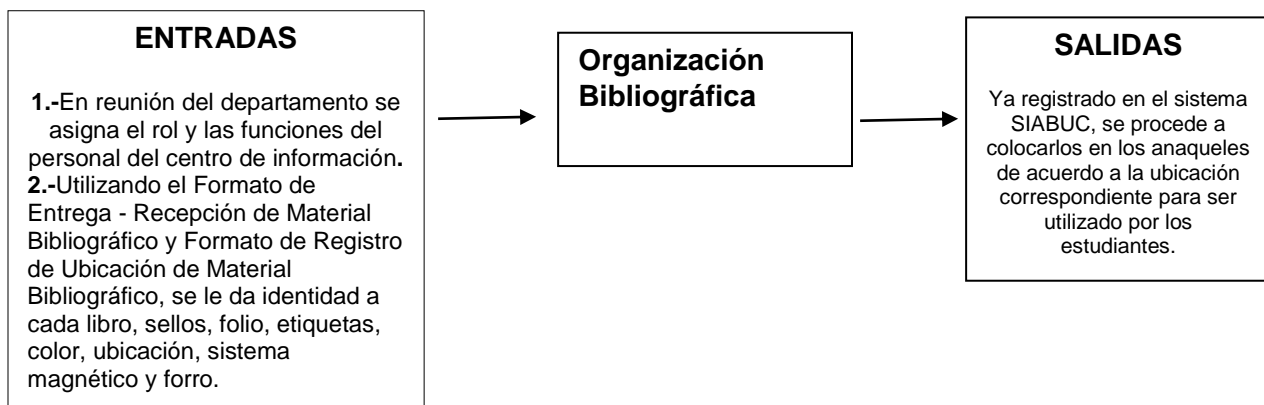
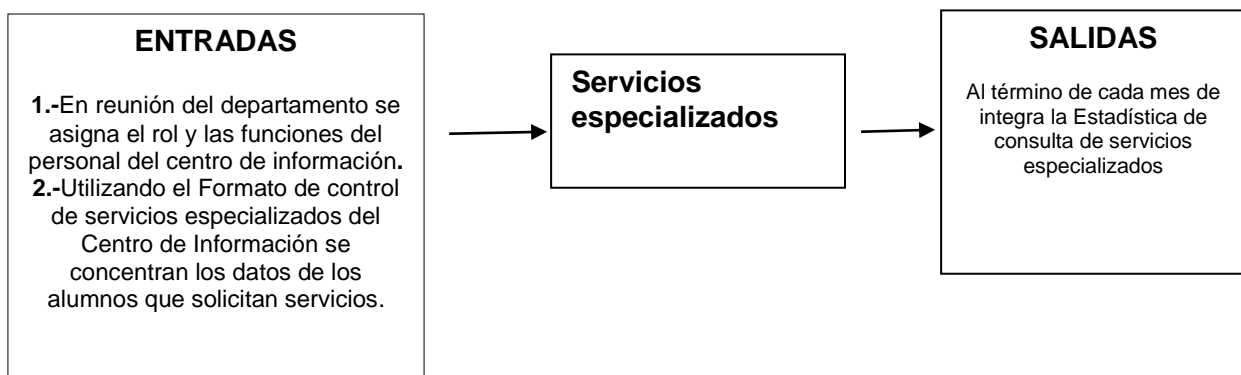
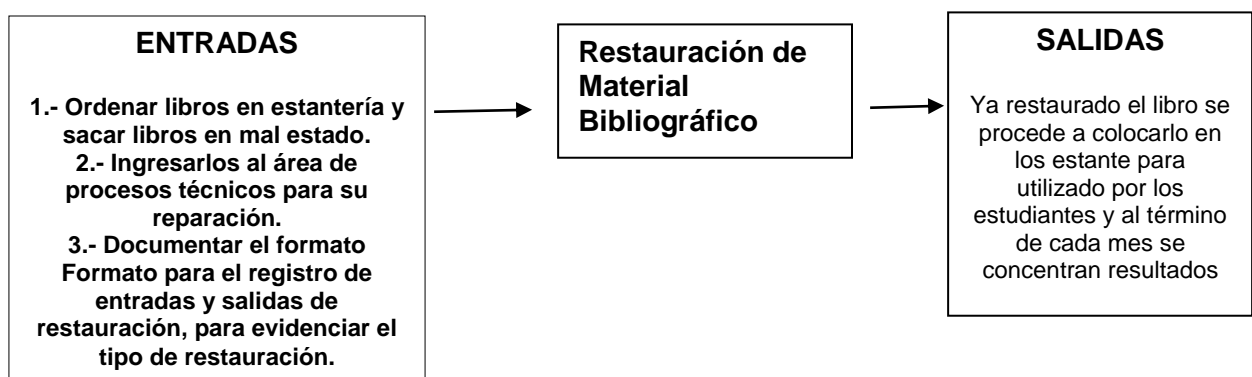
CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
M. A. Salomón Santana López Jefe Del Centro De Información.	M. I. Orlando Morales Bonilla Subdirector De Planeación Y Vinculación.	Ing. Eliot Joffre VÁZQUEZ Director
Firma:	Firma:	Firma:
18 de Febrero de 2018	16 de Febrero de 2018	19 de Febrero de 2018


	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.5.	PAGINA 4 de 6

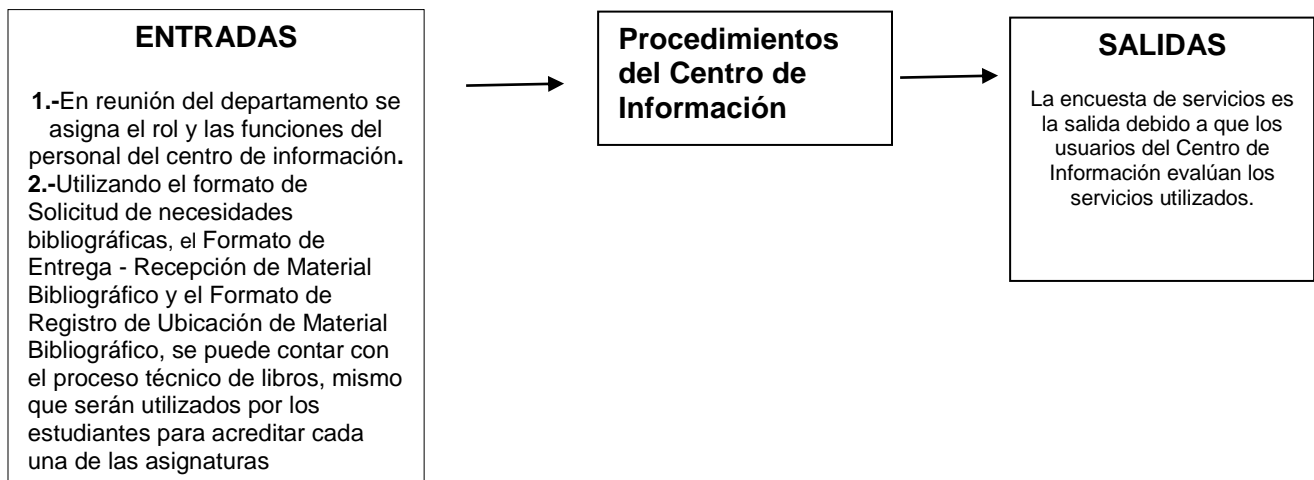
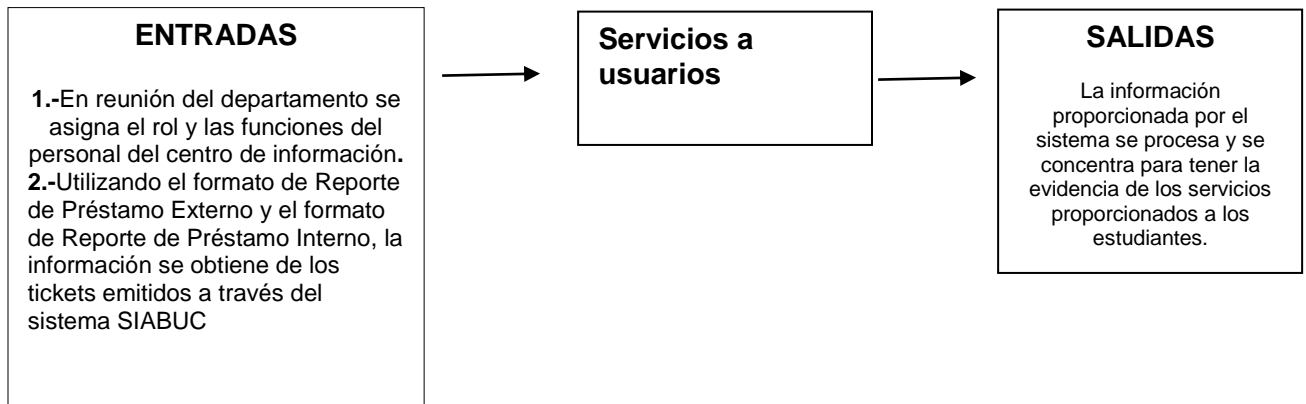
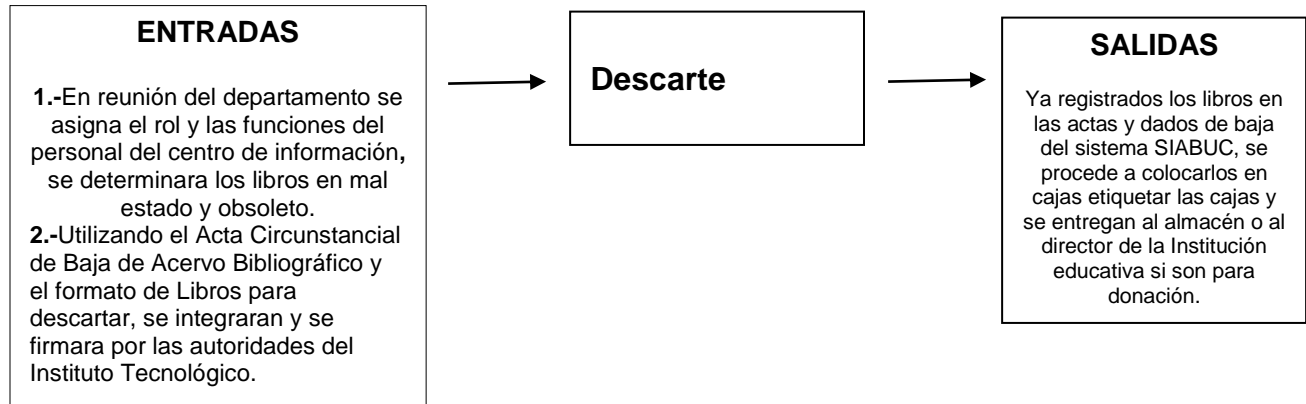
4. Partes interesadas


La comprensión de las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas para este procedimiento se puede observar en su [Anexo 11 Lista de Partes Interesadas](#).

5. Entradas y salidas Críticas.



	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.	PAGINA 1 DE 7



	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.5.	PAGINA 4 de 6

6. Indicadores.

Los indicadores aplicables a este procedimiento son los descritos en su [Anexo 14 Indicadores](#).

7. Medidas de Control

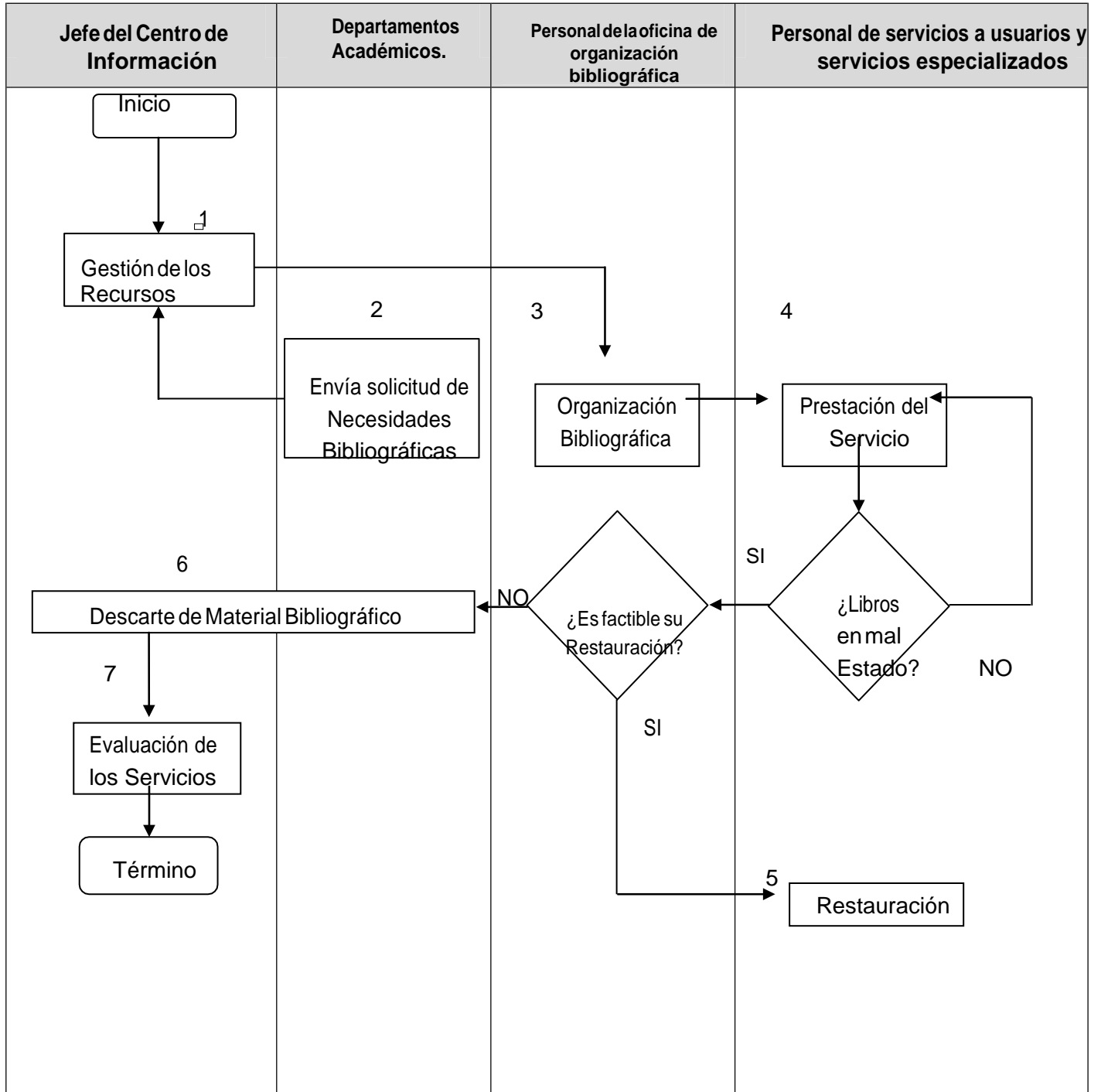
Las medidas de control de este procedimiento son descritas en su [Anexo 13 Plan de Control](#).


8. Recursos.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDACTICOS	OTROS
Docentes Estudiantes Jefe Académico Jefe de Proyectos de Docencia	Edificio con locales Cubículos Área de paquetería	Equipo de computo Proyectores Impresoras Aires acondicionados. Equipos para laboratorios Arco magnético	Escritorios Sillas y butacas Pintarrones	Conectividad a internet Red telefónica Software. Plataforma WEB Sistema de Información de Integral	Papelería Material para prácticas	Libros Revistas Manuales Tesioteca Videoteca Mapoteca Biblioteca Virtual	N/A




9. Diagrama de Procedimiento.




	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.	PAGINA 3 DE 7

10. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Gestión de Recursos	<p>1.1 Utilizando los procedimientos definidos en el SGC y con el apoyo del personal del CI, elabora los siguientes documentos:</p> <p>a) Programa Trabajo Anual (PTA). b) Programa Operativo Anual (POA)</p> <p>1.2 Gestiona la liberación y aplicación de los recursos solicitados conforme la operación del Servicio del CI lo requiera.</p> <p>1.3 Solicita mediante un oficio a los departamentos académicos correspondientes envíen las necesidades bibliográficas de cada Programa académico.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información.
2. Solicitud de Necesidades Bibliográficas	<p>2.1 Las academias realizan análisis de bibliografía a requerir y la remiten a la Jefatura del Centro de Información en formato ITA-AC-PO-009-01 impreso y de manera electrónica.</p> <p>2.2 La Jefatura recibe la solicitud y con apoyo de Personal de Servicios a Usuarios y prestadores de Servicio social realizan análisis de bibliografía comparando con la base de datos de Siabuc para establecer la cantidad de libros a adquirir</p> <p>2.3 la Jefatura del Centro de información realiza las gestiones en el Departamento de Recursos materiales y servicios para la realización de la compra.</p> <p>2.4 El Centro de información recibe el pedido y entrega material en el área de organización Bibliográfica para el proceso técnico de los libros adquiridos.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información. Departamentos Académicos
3. Organización Bibliográfica.	<p>3.1 La oficina de Organización Bibliográfica recibe de la Jefatura la relación de material bibliográfico y complementario.</p> <p>3.2 La oficina de Organización Bibliográfica sigue el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-002</p>	Encargado de la Oficina de Organización Bibliográfica.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.5.	PAGINA 4 de 7

4. Prestación del servicio	<p>4.1.El personal del Centro de información presta los servicios al usuario según corresponda:</p> <p>a) Servicios a usuarios de Préstamo externo, interno, orientación a usuarios y cubículos, se realizan conforme a lo establecido en la instrucción de trabajo ITA-AC-IT-005</p> <p>b) En la oficina de Servicios Especializados se proporcionan los servicios de: proyección, consulta de material complementario, acervo INEGI, revistas, periódicos locales se realizan conforme a lo establecido en la instrucción de trabajo ITA-AC-IT-003.</p>	Personal de Servicio a usuarios y Servicios especializados
5. Restauración	5.1. En caso de que algún material bibliográfico necesite ser encuadernado y restaurado se sigue el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-001.	Personal de Servicio a usuarios
6. Descarte de material bibliográfico	6.1. La jefatura con el apoyo de la oficina de organización bibliográfico, realiza el descarte del acervo bibliográfico siguiendo el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-004	Jefe(a) del Centro de Información y encargado de oficina de Organización bibliográfica.
7. Evaluación de los servicios.	<p>7.1 Recibe informe de oficinas del Centro de Información.</p> <p>7.2 Analiza los informes de encuestas de servicios.</p> <p>7.3 Elabora la requisición de acción correctiva o preventiva.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.	PAGINA 7 DE 7

11. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Organización de la Dirección General del Tecnológico Nacional de México (TecNM).
Documento Normativo de los Centros de Información de los Institutos Tecnológicos.
Reglamento interno del centro de información.
Calendario Escolar

12. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Solicitud de necesidades bibliográficas	1 año	Jefe del Depto. Centro de Información	ITA-AC-PO-009 -01

13. Glosario


10.1.-Acervo Bibliográfico.- conjunto de materiales bibliográficos con que cuenta el Centro de Información. Su objetivo es reunir los materiales bibliográficos para ponerlos a disposición de los usuarios para satisfacer sus necesidades de información

10.2.- Catalogación.- Proceso mediante el cual se hace la descripción física y temática del material. Su objetivo es informar, a través de un catálogo la existencia de materiales bibliográficos.

10.3.- Hemeroteca.- Unidad del Centro de Información donde se encuentran las publicaciones periódicas y seriadas

10.4.- Personal.- Individuos contratados para prestar sus servicios en el Centro de Información.

10.5.- Préstamo.- Servicio mediante el cual el usuario utiliza los materiales bibliográficos y complementarios. Su objetivo es poner a disposición del usuario el acervo bibliográfico con que cuenta el Centro de Información.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.5.	PAGINA 6 de 7

10.6.- Préstamo Externo: Servicio mediante el cual se brinda al usuario la oportunidad de utilizar los materiales fuera del Centro de Información.

14. Anexos

ITA-AC-PO-009-01

Formato de solicitud de necesidades bibliográficas.

15. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	09 abril 2019	Revisión y actualización de revisión de procedimiento.
0	08 de enero de 2018	Actualización de lineamientos académico-administrativo y Norma ISO 9001-2015.
1	31 de Enero 2013	Se modifica totalmente el procedimiento de préstamo de libros a procedimiento para el servicios del Centro de Información; considerando los servicios internos del centro de información.
0	30 de Enero de 2012	Se modifica la codificación sustituyendo SNEST por ITA. Se cambia el logo Institucional.
"A"	01 de Noviembre de 2011	Se modifica el formato de Reporte de Préstamo de Libros SNEST-PO-001-01, se modifica el diagrama de flujos y las políticas de operación del procedimiento
5	04 de septiembre de 2009	Se revisión total del procedimiento
0	19 de Febrero de 2018	Revisión total del procedimiento, se modifica totalmente el procedimiento para el servicios del Centro de Información; considerando los servicios internos del centro de información por transición a la Norma ISO 9001:2015