



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Proporcionar los
Servicios del Centro de Información

Código del documento	PR-BIB-002
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

Página 1 de 5

ISO 9001:2015	7.1.4; 8.2.1; 8.5
ISO 14001:2015	NA
ISO 45001:2017	NA

GENERALIDADES

Punto de inicio: Solicitud de un servicio en el Centro de Información.

Punto final: Prestar el servicio a los usuarios del Centro de Información.

Alcance: Aplica a los servicios del centro de información para los estudiantes, académicos, personal de mandos medios y superiores, personal administrativo y técnico de apoyo.

Puesto(s) involucrado(s): Área de Circulación y préstamo y Secretaría Administrativa (véase descripciones de puesto correspondientes)

PROCESO

No.	Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Responsable	Salida(s)	Recepción de la(s) salida(s)
1	Centro de Información	Acervo del Centro de Información Sistema Automatizado	Solicita al Área de circulación y préstamo el material bibliográfico que necesita	Usuario	No aplica	No aplica
2	Centro de Información	Sistema Automatizado Reglamento del Centro de Información	Verifica en el sistema automatizado si está disponible o en existencia el material que solicitó el usuario. En caso de que no esté disponible el material, el usuario podrá decidir si lo reserva.	Área de Circulación y préstamo	No aplica	No aplica
3	Centro de Información	Sistema Automatizado	El usuario determina que desea reservar el material, por lo que complementa el formato de solicitud de reserva de material bibliográfico. En caso de que el usuario decida no reservar el material concluye el servicio.	Usuario	Solicitud de reserva de material bibliográfico (FR-BIB-003)	Área de Circulación y préstamo



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

Código del documento	PR-BIB-002
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

Página 2 de 5

ISO 9001:2015	7.1.4; 8.2.1; 8.5
ISO 14001:2015	NA
ISO 45001:2017	NA

4	Centro de Información	Sistema Automatizado	<p>El Área de circulación y préstamo verifica si el título que solicitó el usuario es único en la colección.</p> <p>Si el título es único en la colección el Área de circulación y préstamo le indicará al usuario que sólo puede utilizarlo por máximo dos horas, el lugar indicado.</p> <p>No es título único en la colección, el Área de circulación y préstamo notifica al usuario que puede efectuarse el servicio de préstamo a domicilio.</p>	Área de Circulación y préstamo	No aplica	No aplica
5	Centro de Información	Sistema Automatizado	<p>El usuario llena los formatos para trámite del préstamo a domicilio del material, correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de préstamoComprobante de devolución <p>Entrega formatos al Área de circulación y préstamo</p>	Usuario	Tarjeta de préstamo (FR-BIB-004) Comprobante de devolución (FR-BIB-005)	Área de Circulación y préstamo
6	Centro de Información	Sistema Automatizado Reglamento del Centro de Información	<p>El Área de circulación y préstamo recibe del usuario los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de préstamoComprobante de devolución <p>Registra en el sistema automatizado la matrícula del</p>	Área de Circulación y préstamo	Tarjeta de préstamo (FR-BIB-004) Comprobante de devolución (FR-BIB-005) Tarjeta de fecha de devolución (FR-BIB-006)	Área de Circulación y préstamo



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Proporcionar los
Servicios del Centro de Información

Código del documento	PR-BIB-002
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	7.1.4; 8.2.1; 8.5
ISO 14001:2015	NA
ISO 45001:2017	NA

Página 3 de 5

			usuario, el número de adquisición del material prestado y la fecha de la devolución. El Área de circulación y préstamo sella la tarjeta de fecha de devolución y entrega el material solicitado al usuario.			
7	Centro de Información	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución	El usuario hace uso del material en el tiempo establecido en la tarjeta de fecha de devolución del material y devuelve el material	Usuario	Material Prestado	Usuario
8	Centro de Información	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento del Centro de Información	El Área de circulación y préstamo recibe del usuario el material y revisa que no se haya generado retraso en la entrega y/o que no exista daño o maltrato en el material.	Área de Circulación y préstamo	Comprobante de devolución (FR-BIB-005)	Usuario
9	Centro de Información Secretaría Administrativa	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento del Centro de Información Cuotas y tarifas	Si el material se devuelve en mal estado por el usuario, este será sancionado conforme al Reglamento del Centro de Información vigente. Si el material es devuelto después de la fecha indicada, el usuario será sancionado conforme al Reglamento del Centro de Información vigente por el atraso en la entrega.	Área de Circulación y préstamo	Pago por entrega extemporánea de material y/o reposición de material por daño (Cuando aplique)	Área de Circulación y préstamo



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Proporcionar los
Servicios del Centro de Información

Código del documento	PR-BIB-002
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

Página 4 de 5

ISO 9001:2015

7.1.4; 8.2.1; 8.5

ISO 14001:2015

NA

ISO 45001:2017

NA

10	Centro de Información	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento del Centro de Información	El Área de circulación y préstamo registra la devolución del material en el sistema automatizado, sella tarjeta de préstamo y comprobante de devolución, ingresa la tarjeta de préstamo en el material devuelto y lo regresa al área de circulación y préstamo entrega al usuario el comprobante de devolución en la estantería o donde corresponda.	Área de Circulación y préstamo	Sistema automatizado	Centro de Información
----	-----------------------	--	--	--------------------------------	----------------------	-----------------------

INDICADORES DE DESEMPEÑO

- ✓ Número de consultas en sala, en línea y préstamos de bibliografía por PE

INFORMACIÓN DOCUMENTADA CONSERVADA

Código	Registros
FR-BIB-003	Solicitud de reserva de material bibliográfico
FR-BIB-004	Tarjeta de préstamo
FR-BIB-005	Comprobante de devolución
FR-BIB-006	Tarjeta de Fechas de devolución

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Fortalezas	Oportunidades
Estantería organizada	Brindar nuevos servicios a los usuarios



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

Código del documento PR-BIB-002

Edición 3

Fecha de emisión 24/Ago/2017

ISO 9001:2015

7.1.4; 8.2.1; 8.5

ISO 14001:2015

NA

ISO 45001:2017

NA

Página 5 de 5

Debilidades




Mejorar la atención al usuario (certificación del CONOCER)

Amenazas

Cambio en los estándares de calidad en bibliotecas.

CONTROL DE CAMBIOS

No. de edición	Cambios	Fecha
3	Se cambia el formato para alinearse a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2017	24/Ago/2017

 Coordinación del Centro de Información Lic. Gabriela Ortiz Cordero		 Dirección de Planeación, Programación y Evaluación Lic. Oswaldo del Villar Furiati		 Rector Mtro. Arturo Gil Borja
Elaboró		Revisó		Autorizó