



ISO 9001 7.5.1, 7.1

ISO 14001 No aplica

OHSAS 18001 No aplica

MEG: 2012 No aplica

Procedimiento para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

I. OBJETIVO

Administrar el flujo de los materiales del Centro de Información a los usuarios a través del préstamo.

II. 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.

III. DEFINICIONES

Préstamo externo: Uso de los materiales fuera del Centro de Información.

Usuario: Toda persona que solicite los servicios del Centro de Información y que se encuentre debidamente acreditada.

Usuario interno: Alumnado y personal que integre la comunidad universitaria.

IV. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Coordinación del Centro de Información asegurarse que los usuarios del centro reciben los servicios inherentes al mismo con calidad y eficacia.

V. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Control o referencias	Registros
1	<i>Solicita material</i> El usuario solicita al Área de circulación y préstamo el material bibliográfico que necesita.	Usuario	Sistema Automatizado	No aplica
2	<i>¿Está disponible?</i> El Área de circulación y préstamo 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	Sistema Automatizado Reglamento de Servicios Bibliotecarios	No aplica
3	<i>¿Reserva material?</i> 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	Sistema Automatizado	Solicitud de reserva de material bibliográfico (FR-DPL-003)
4	<i>¿Ejemplar único?</i> El Área de circulación y préstamo verifica si el título que solicitó el usuario es único en la colección. Si el título es único en la colección El Área de circulación y préstamo le indicará al	Área de circulación y préstamo	Sistema Automatizado	No aplica



ISO 9001	7.5.1, 7.1
ISO 14001	No aplica
OHSAS 18001	No aplica
MEG: 2012	No aplica

Procedimiento para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

No.	Actividad	Responsable	Control o referencias	Registros
	usuario que sólo puede utilizarlo por máximo dos horas, el lugar indicado. 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.			
5	<i>Llena formatos para préstamo de material</i> El usuario llena los formatos para trámite del préstamo a domicilio del material, correspondientes a: <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Entrega formatos al Área de circulación y préstamo	Usuario	Sistema Automatizado	Tarjeta de préstamo (FR-DPL-004) Comprobante de devolución (FR-DPL-005)
6	<i>Registra y entrega material</i> El Área de circulación y préstamo recibe del usuario los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Registra en el sistema automatizado la matrícula del 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.	Área de circulación y préstamo	Sistema Automatizado Reglamento de Servicios Bibliotecarios	Tarjeta de préstamo (FR-DPL-004) Comprobante de devolución (FR-DPL-005) Tarjeta de fecha de devolución (FR-DPL-006)
7	<i>Hace uso del material y lo devuelve</i> El usuario hace uso del material en el tiempo establecido en la tarjeta de fecha de devolución del material y devuelve el material	Usuario	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución	No aplica
8	<i>¿Retraso de entrega o mal estado del material?</i> 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	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento de Servicios Bibliotecarios	Informa al usuarios
9	<i>Cumple con sanción correspondiente (cuando aplique)</i> Si el material se devuelve en mal estado por el usuario, este será sancionado conforme al Reglamento de Servicios Bibliotecarios vigente. Si el material es devuelto después de la fecha indicada, el usuario será sancionado conforme al Reglamento de Servicios	Área de circulación y préstamo	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento de Servicios Bibliotecarios	Pago por entrega extemporánea de material y/o reposición de material por daño (Cuando aplique)



ISO 9001 7.5.1, 7.1

ISO 14001 No aplica

OHSAS 18001 No aplica

MEG: 2012 No aplica

Procedimiento para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

No.	Actividad	Responsable	Control o referencias	Registros
	Bibliotecarios vigente por el atraso en la entrega.			
10	<p><i>Registra devolución y entrega comprobante de devolución del material</i></p> <p>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.</p>	Área de circulación y préstamo	Tarjeta de préstamo Comprobante de devolución Reglamento de Servicios Bibliotecarios	Sistema automatizado

VI. Indicadores de proceso y de producto

De proceso

- ✓ Número de reservaciones por título (mensualmente)
- ✓ Número de devoluciones extemporáneas de material (mensualmente)

De producto

- ✓ Número de préstamos de material
- ✓ Número de usuarios del Centro de Información por Servicio
- ✓ Número de materiales solicitados en reposición a los usuarios
- ✓ Número de sanciones por retraso de entrega de material bibliográfico

Nota: Los indicadores de deben presentar por Programa Educativo y Cuatrimestralmente

VII. Registros

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
FR-DPL-003	Solicitud de reserva de material bibliográfico	4 meses	Coordinación del Centro de Información	Archivo de la Coordinación del Centro de Información
FR-DPL-004	Tarjeta de préstamo	1 año	Coordinación del Centro de Información	Archivo de la Coordinación del Centro de Información
FR-DPL-005	Comprobante de devolución	Durante el préstamo	Coordinación del Centro de Información	Archivo de la Coordinación del Centro de Información



ISO 9001 7.5.1, 7.1

ISO 14001 No aplica

OHSAS 18001 No aplica

MEG: 2012 No aplica

Procedimiento para Proporcionar los Servicios del Centro de Información

Código	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Lugar de almacenamiento
FR-DPL-006	Tarjeta de fecha de devolución	1 año	Coordinación del Centro de Información	Archivo de la Coordinación del Centro de Información

VIII. Referencias

Código	Documentos
No aplica	Reglamento de Servicios Bibliotecarios

IX. Control de cambios

No. de edición	Cambios	Fecha
2	Se cambia el formato para elaboración de procedimiento a efecto de integrar otras normas.	02/Sep/2013

Coordinación del Centro de Información Mtra. Belén Hernández Escobedo	Dirección de Planeación, Programación y Evaluación Mtro. Arturo Calderón Hernández	Rector Mtro. Gerardo Téllez Reyes
Elaboró	Revisó	Autorizó