

Código: ITSLP-SPV-PG-006

Revisión: 3

Página 1 de 5

SERVICIOS A USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACION

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
M.A. Alma Lorena Rodríguez Contreras	MCE. Jashven de San Juan Escobedo Castro	Mtro. Octavo Villalobos Fernández
Jefa del Centro de Información	Jefa del sistema de Gestión	Subdirector de Planeación y
	Integral	Vinculación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



Código: ITSLP-SPV-PG-006

Revisión: 3

Página 2 de 5

1. Propósito:

Establecer las actividades principales que realiza la oficina de Servicios a Usuarios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí.

2. Alcance

A todos los usuarios que soliciten los servicios de préstamo interno y externo de material de información del Centro de Información del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí.

3. Políticas de Operación.

- 3.1 El control del acceso al Centro de Información se realiza de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno del Centro de Información.
- 3.2 Para asegurar un servicio eficiente y conocer los lineamientos a seguir, se deberá consultar las políticas de trabajo de la oficina de Servicios a Usuarios.

4. Referencias normativas

- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

5. Análisis de riesgos:

El análisis de riesgos del procedimiento se realizará en el formato ITSLP-SGI-PG-003-01

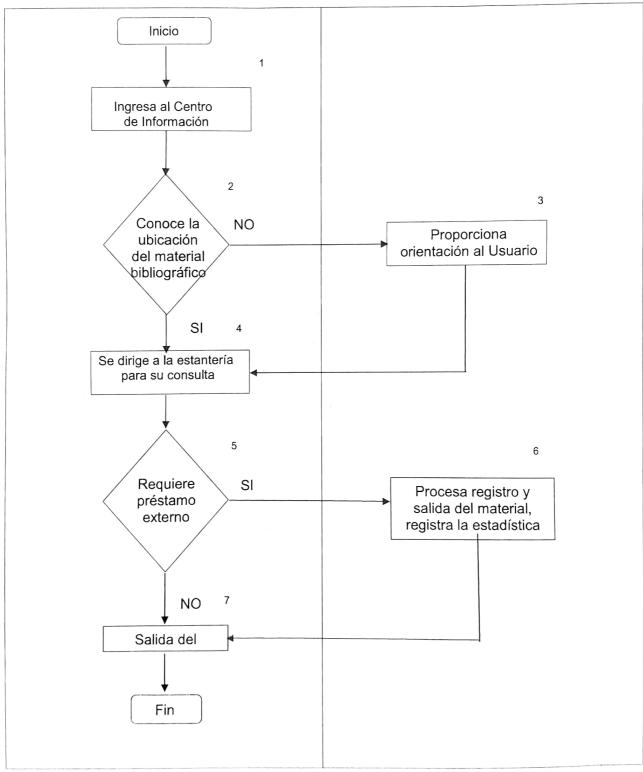


Código: ITSLP-SPV-PG-006

Revisión: 3

Página 3 de 5

6. Diagrama del Procedimiento.



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



Código: ITSLP-SPV-PG-006

Revisión: 3

Página 4 de 5

7. Descripción del Procedimiento:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable		
1.0 Ingresa al Centro de Información.	1.1 Ingresa al Centro de Información para hacer uso del Servicio.	Usuario.		
2.0 Conoce la ubicación del Material Bibliográfico.	2.1 Conoce la Ubicación del material de Información. SI. Se dirige a la estantería para su consulta. NO. Solicita orientación al Personal de Servicios de Usuarios.	Personal de Servicios a Usuarios. Usuario		
3.0 Proporciona orientación al usuario.	3.1 Proporciona información al usuario y en caso de ser necesario capacita en el uso del catálogo electrónico.	Personal de Servicios a Usuarios.		
4.0 Se dirige a la estantería para su consulta	4.1 Se dirige a la Estantería para localizar el material de información que necesita.	Usuario.		
5.0 Requiere préstamo externo	5.1 Requiere préstamo externo del material de información: SI. Se dirige al módulo de Atención de Servicios a Usuarios. NO. Salida del Centro de Información.	Personal de Servicios a Usuarios. Usuario		
6.0 Procesa registro y salida del material, registra la estadística.	6.1 El personal del Módulo sigue las Indicaciones de préstamo externo de material de información de acuerdo a las políticas de trabajo de la Oficina de Servicios a Usuarios. 6.2 Cumpliendo los requisitos anteriores, se procede a realizar la entrega del material de información e indica al usuario la fecha de entrega. 6.3 Posteriormente se llenan los reportes y formatos de acuerdo al periodo establecido en cada uno. ITSLP-SPV-006-01	Personal de Servicios a Usuarios. Jefe de Oficina de Servicios a Usuarios.		
7.0 Salida del Usuario	7.1 Una vez terminado el proceso deja el Centro de Información.	Usuario.		



Código: ITSLP-SPV-PG-006
Revisión: 3

Página 5 de 5

8. Documentos de Referencia

Documentos
Manual de Organización de Tecnológico Nacional de México.
Documento Normativo de los Centros de Información de los Institutos Tecnológicos.
Reglamento Interno del Centro de Información
Políticas de Trabajo de la Oficina de Servicios.

9. Registros

Clave	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición	
ITSLP-SPV-006-01						
Estadística Mensual Préstamo Externo	Centro de Información	Centro de Información	Archivo electrónico	1 Año	Estadística Mensual de Préstamo Interno	

10. Glosario:

Material de información. Es todo el material físico o digital, desde el cual se maneje una información de interés el cual puede ser almacenado para hacer referencia del mismo para su fácil manejo.

11.Control de cambios:

Fecha	Cambio	Razón del Cambio	No. de Párrafo	No. de Página
23/09/2022	Cambio de formatos	Se retiran los formatos de Estadística Mensual Préstamo Interno y Estadística Mensual de Usuarios, para manejar un único formato "Estadísticas Mensuales"	9	5
11/10/2021	Cambio de nombre	Se cambió el Nombre del Procedimiento de atención a Usuarios a Servicios a Usuarios del Centro de Información.		
01/07/2021	Nomenclat uras del procedimie nto	Actualización	Todo el documento	Todo el documento
30/07/2021	Creación del Document o	NA	NA	NA

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.