

	Nombre del procedimiento: Servicio a Usuarios/as del Centro de Información		Código: ITVO-AC-PR-10
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.1		Revisión: 1
			Página 1 de 6

1. Propósito

Establecer las actividades que permitan proporcionar el servicio de préstamo externo del acervo bibliográfico, a los usuarios/as que así lo requieran, aplicando el Reglamento Interno del Centro de Información del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los usuarios/as; estudiantes inscritos, docentes, investigadores y personal en general adscrito al Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

2.1 Enfoque de procesos

SALIDA DE PROCESO	¿A quién entrego algo?	¿Qué entrega (producto y servicio)	¿Con que requisitos lo entrega?	¿Cómo lo verifica?
	Usuarios/as	Material bibliográfico que recibió en préstamo	-Credencial de estudiante -Dado de alta en el catálogo de usuarios/as del SIABUC -No sea deudor de material bibliográfico -Máximo tres ejemplares	Técnica: SIABUC Criterio: de acuerdo con el reglamento del Centro de Información
ENTRADA DEL PROCESO	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con que requisitos?	¿Cómo lo verifica?
	Personal autorizado del Centro de Información para el servicio a usuarios/as	Material bibliográfico (libros, revistas, tesis y cartografía)	Conforme al reglamento del Centro de Información	Técnica: Visual Criterio: De acuerdo al reglamento del Centro de Información

	Nombre del procedimiento: Servicio a Usuarios/as del Centro de Información	Código: ITVO-AC-PR-10
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.1	Revisión: 1
		Página 2 de 6

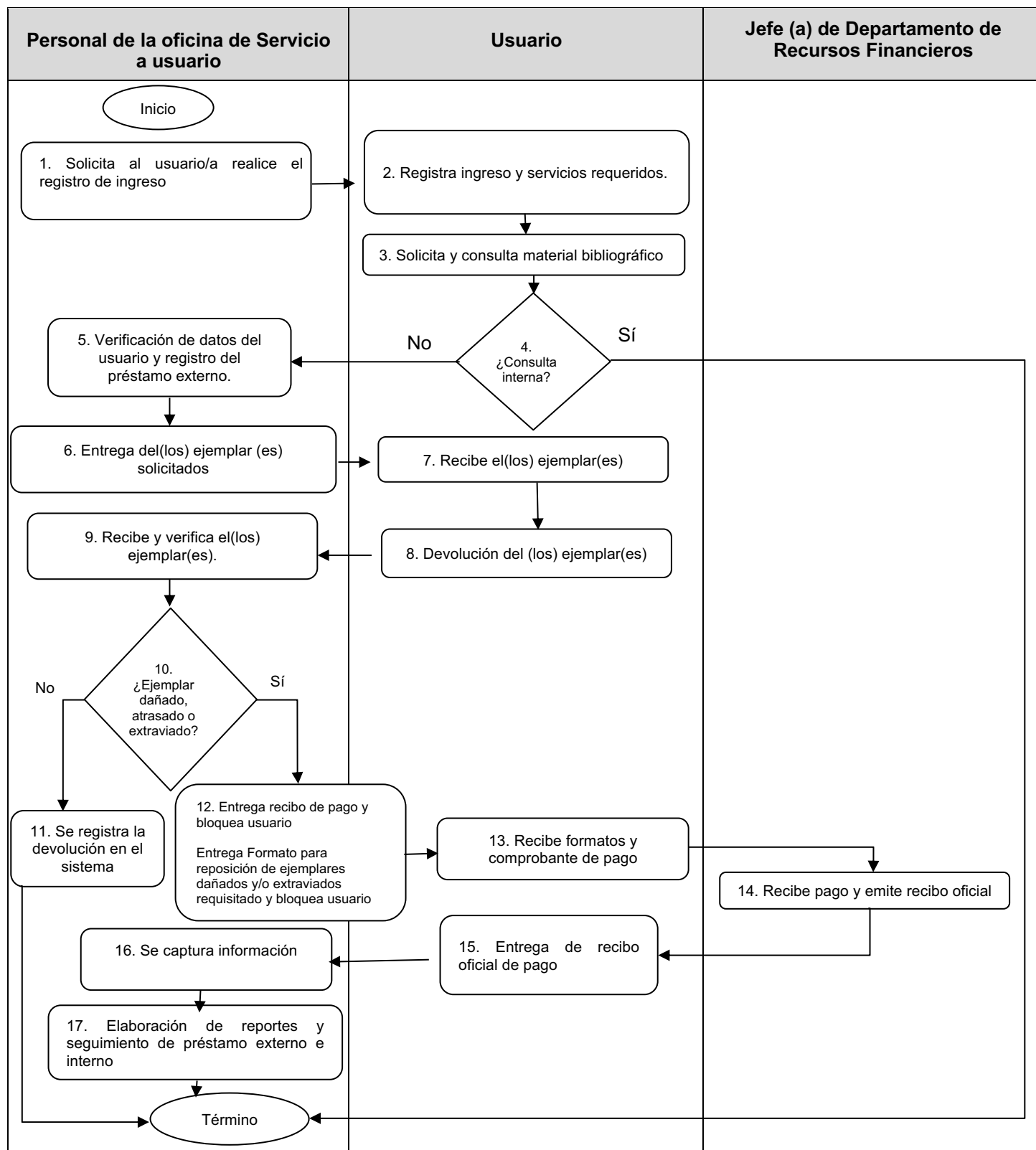
3. Políticas de operación

- 3.1 Se deberá solicitar al departamento de Servicios Escolares y Recursos Humanos, las bases de datos de los estudiantes inscritos y del personal adscrito al Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca (ITVO), y así mantener actualizados los datos de los usuarios/as del CI.
- 3.2 Los/as usuarios/as del ITVO, al momento de ingresar al CI deberán realizar su registro en el sistema denominado "Acceso Directo a RSBiblioteca" instalado en el equipo de cómputo ubicado en la entrada del módulo de atención a usuarios/as.
- 3.3 Podrán hacer uso de todos los servicios que ofrece el CI los estudiantes inscritos, en el periodo escolar vigente, y el personal adscrito a esta institución, para lo cual deberán presentar la credencial oficial vigente o bien, verificar en la base de datos del SIABUC que el usuario/a se encuentre registrado. A estos se les denomina usuarios/as internos/as.
- 3.4 Los estudiantes y el personal de otras instituciones solamente tendrán derecho de consultar el material de información dentro de las instalaciones del CI. A estos usuarios se les denomina usuarios/as externos/as.
- 3.5 El personal del CI deberá dar a conocer a los usuarios/as el Reglamento Interno del Centro de Información, explicar su contenido y hacer que se cumpla.
- 3.6 El préstamo externo del acervo bibliográfico será por ocho días hábiles.
- 3.7 Los ejemplares que fueron utilizados por los usuarios/as, para el servicio de consulta interna o recibida por concepto de préstamo externo, se deberán acomodar; verificando que se encuentren ubicados en la estantería de acuerdo con su clasificación, manteniendo así un correcto y adecuado orden del acervo bibliográfico y, de cualquier otro recurso que el CI ofrezca.
- 3.8 El jefe/a de la oficina de Servicio a Usuarios, deberá elaborar los siguientes documentos: Reporte semestral de ingreso de usuarios/as por carrera y sexo formato ITVO-AC-PR-10-01, Reporte semestral de usuarios/as con ejemplares pendientes de devolución y multas pendientes de pago ITVO-AC-PR-10-02 y Reposición de Ejemplar(es) Mutilado y/o Extraviado(s) ITVO-AC-PR-10-03.
- 1.1 El personal del Centro de Información del ITVO, deberá realizar el inventario físico de las colecciones existentes, al menos una vez al año.
- 1.2 Es responsabilidad del jefe/a y del personal del Centro de Información del ITVO, la aplicación correcta de este procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Rodolfo Alfredo Hernández Rea Jefe del Centro de Información	José Cristóbal Leyva López Subdirector de planeación y vinculación	Samuel Ramírez Arellanes Director
Firmas:	Firma:	Firma:
4 de mayo de 2026	4 de mayo de 2026	4 de mayo de 2026



4. Diagrama de Procedimiento



	Nombre del procedimiento: Servicio a Usuarios/as del Centro de Información	Código: ITVO-AC-PR-10
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.3	Revisión: 1
		Página 4 de 6

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicita al usuario/a realice el registro de ingreso	1.1 Solicita al usuario/a realice su registro para ingresar al CI, escribiendo su No. de Control	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
2. Registra ingreso y servicios requeridos.	2.1 Realiza el registro de ingreso 2.2 Verifica en el catálogo electrónico la existencia del(los) ejemplar(es) requerido(s) y obtiene su clasificación en el SIABUC.	Usuario/a
3. Solicita y consulta material bibliográfico	3.1 Localiza físicamente en la estantería el(los) ejemplar(es) requeridos	Usuario/a
4. ¿Consulta interna?	4.1 Realiza consulta SI requiere consulta interna, se queda en sala el tiempo necesario. NO requiere consulta interna, presentar en el módulo de Atención a Usuarios su credencial oficial y muestra el(los) ejemplar(es) que solicita para préstamo externo.	Usuario/a
5. Verificación de datos del usuario y registro del préstamo externo.	5.1 Verificar los datos del usuario en el SIABUC, para corroborar su vigencia e identidad. 5.2 Registrar en el SIABUC el préstamo del(los) ejemplar(es) solicitado(s), como máximo se prestan tres ejemplares.	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
6. Entrega del(los) ejemplar(es) solicitados	6.1 Entregar el(los) ejemplar(es), indicando a el usuario/a la fecha de su devolución.	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
7. Recibe el(los) ejemplar(es)	7.1 Recibir el(los) ejemplar(es) que solicitó en préstamo externo	Usuario/a
8. Devolución del(los) ejemplar(es).	8.1 Realizar la devolución del(los) ejemplar(es) prestado(s).	Usuario/a
9. Recibe y verifica el(los) ejemplar(es).	9.1 Recibir y verificar que el usuario(a) entregue en buen estado el(los) ejemplar(es).	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
10. Verifica las condiciones del ejemplar recibido. ¿Ejemplar dañado, atrasado o extraviado?	10.1 Recibe ejemplar a tiempo y en buen estado, se realiza la devolución. 10.2 Material dañado. NO , pasa al numeral 11 SI , pasa al numeral 12	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
11. Se registra la devolución en el SIABUC	11.1 Se registra la devolución en el SIABUC, y acomoda material en la estantería de acuerdo a su clasificación	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
12. Entrega recibo de pago	12.1 Si el ejemplar no fue entregado en la fecha indicada, se elabora y entrega recibo de pago y se bloquea al usuario. 12.2 Está dañado o extraviado se entrega formato para reposición de ejemplares dañados y/o extraviados ITVO-AC-PR-10-03, requisitado.	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI

	Nombre del procedimiento: Servicio a Usuarios/as del Centro de Información	Código: ITVO-AC-PR-10
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.3	Página 5 de 6

13. Recibe formatos y comprobante de pago	13.1 Recibe formato ITVO-AC-PR-10-03 formato para reposición de ejemplares dañados y/o extraviados requisitado. 13.2 Recibe comprobante de pago, requisitado	Usuario/a
14. Recibe pago y emite recibo oficial	14.1 En el área de caja, se recibe del usuario el pago y le emiten recibo oficial por concepto de adeudo al CI.	Recursos Financieros Usuario/a
15. Entrega de recibo oficial de pago	15.1 Entrega al módulo de atención a usuarios el recibo oficial de pago correspondiente.	Usuario/a Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
16. Se captura información	16.1 Registra y desbloquea al usuario en el SIABUC el pago del adeudo y archiva el recibo oficial de pago.	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI
17. Elaboración de reportes y seguimiento de préstamo externo	17.1 Generar semestralmente los siguientes reportes: Reporte de ingreso de usuarios/as por carrera y sexo ITVO-AC-PR-10-01, Reporte de usuarios/as con ejemplares pendientes de devolución y multas pendientes de pago ITVO-AC-PR-10-02.	Personal de la oficina de Servicio a Usuarios del CI

6. Documentos de referencia

Documentos	Código
Manual de organización del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST).	NA
Documento Normativo de los Centros de Información SNIT	NA
Reglamento Interno del Centro de Información del ITVO	NA
Manual del sistema SIABUC.	NA

7. Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato para reporte de ingreso de usuarios/as por carrera y sexo	1 año	Jefa(e) del Centro de Información	ITVO-AC-PR-10-01
Formato para reporte de usuarios/as con ejemplares pendientes de devolución y multas pendientes de pago	1 año	Jefa(e) del Centro de Información	ITVO-AC-PR-10-02

	Nombre del procedimiento: Servicio a Usuarios/as del Centro de Información	Código: ITVO-AC-PR-10
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.3	Página 6 de 6

Formato para reposición de ejemplares dañados, mutilados y/o extraviados	1 año	Jefa(e) del Centro de Información	ITVO-AC-PR-10-03
--	-------	-----------------------------------	------------------

8. Glosario

Catálogo electrónico: Es un recurso que te permite localizar referencias bibliográficas existentes en nuestro Centro de Información, mediante el uso combinado de bases de datos y terminales de computadora con el SIABUC

Centro de información: Es un espacio físico y virtual donde se puede acceder a servicios, productos y recursos de información.

CI: Centro de Información.

Daño: Lesión que tiene el material bibliográfico por el uso inadecuado de consulta recurrente de los mismos. Se considera daño grave cuando no es posible una lectura del contenido del material bibliográfico. El daño leve, equivale a una reparación que no interrumpe la consulta del mismo.

Ejemplar: Cada uno de los escritos impresos o grabados sacados de un mismo original o modelo.

Intercalación: Es la organización tematizada de un acervo con intención de identificar y localizar los materiales de manera eficiente.

Estantería: Mueble grande con estantes para colocar libros ordenados.

Módulo de servicio a usuarios(as): Es el área asignada para la atención a las solicitudes de los servicios que requieran los usuarios(as).

Préstamo externo: es la autorización expresa para hacer uso del material bibliográfico fuera de la sala de lectura.

Usuario(a): Toda persona que ingresa al CI en busca de información, o que requiere un servicio.

Usuarios(as) internos: Estudiantes inscritos, profesores, docentes, investigadores y personal en general adscrito al Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán.

Usuarios(as) externos: Los que no forman parte del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

9. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	FECHA DE APROBACIÓN	1. Creación de procedimiento con sus formatos