

## **1. OBJETIVO**

Proporcionar a los usuarios del Centro de Información servicios de calidad en el préstamo de libros, cubículos y computadoras en el centro de internet, de manera que puedan hacer uso de todos los recursos que están disponibles.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las carreras que se imparten en el Instituto Tecnológico de Morelia.

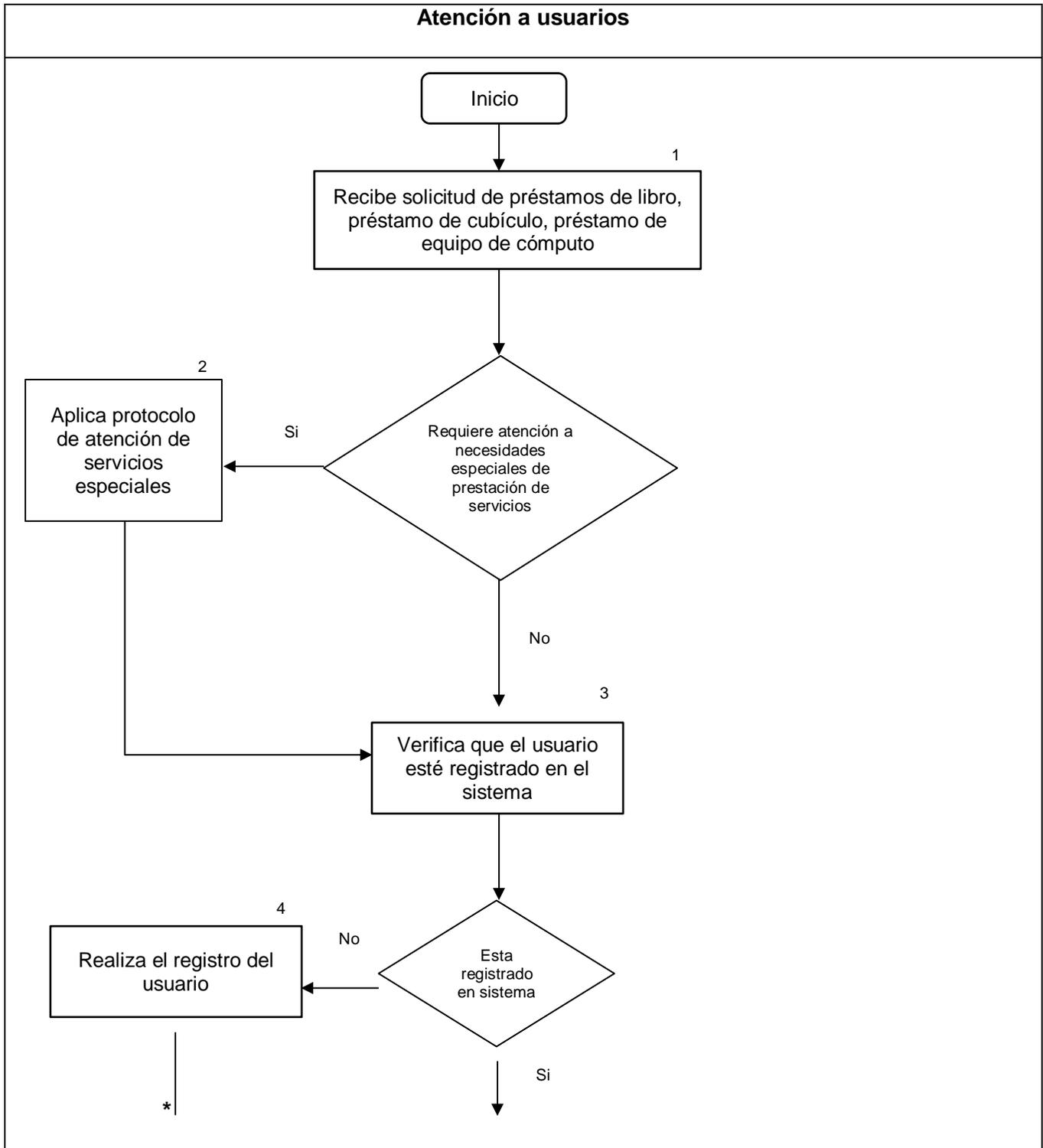
## **3. REGLAS DE OPERACIÓN**

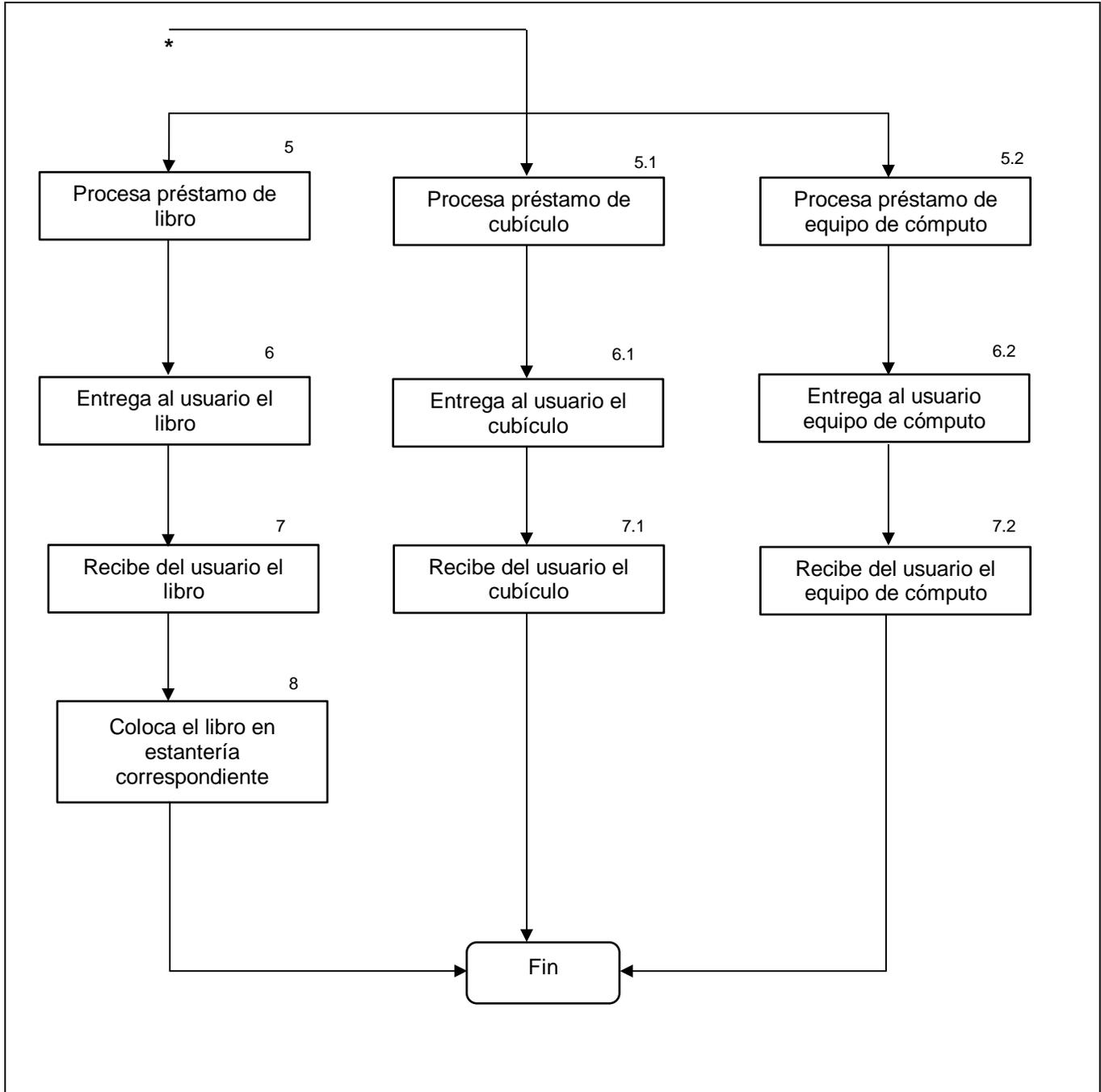
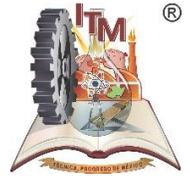
**3.1.** El personal que presta atención a usuarios dará un servicio de calidad, que permita ofrecer un ambiente agradable

**3.2.** Es responsabilidad de los usuarios hacer buen uso del mobiliario, equipo, acervo bibliográfico disponible dentro del Centro de Información.

**3.3.** Es responsabilidad del Centro de Información mantener en óptimas condiciones de uso, el equipo, mobiliario y acervo bibliográfico. Además de concientizar al personal sobre el trato amable que deben proporcionar a los usuarios.

**4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN**





#### 4. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recibe solicitud de servicio (cabe hacer mención que estas solicitudes son de manera verbal por parte del usuario)	<p>1.1 Recibe solicitud de préstamo de libros.</p> <p>1.2 Recibe solicitud de préstamo de cubículo. (Este incluye si el usuario así lo requiere plumón, borrador y cable de Ethernet).</p> <p>1.3 Recibe solicitud de préstamo de equipo de cómputo.</p> <p>No requiere atención a necesidades especiales, procede al paso 3</p>	Personal de atención a usuarios
2. Aplica protocolo de atención de servicios especiales	<p>2.1 No requiere atención a necesidades especiales, procede al paso 3</p> <p>Si el usuario lo requiere el personal deberá aplicar el protocolo de atención a necesidades especiales.</p> <p>2.2 Continúa en el punto 3.</p>	Personal de atención a usuarios
3. Verifica que el usuario esté registrado en el sistema	<p>3.1 Verifica que el usuario esté registrado en el sistema vigente</p> <p>No está registrado en el sistema, procede a registrarlo.</p> <p>Si está registrado en el sistema: procede al paso 4</p>	Personal de atención a usuarios
4. Registra al usuario en sistema	<p>4.1 Registra al usuario en sistema vigente (deberá presentar credencial vigente de estudiante y comprobante de domicilio) se da de alta al alumno tomando sus datos y notifica al alumno que puede hacer uso de los servicios del C.I.</p>	Personal de atención a usuarios
5. Procesa préstamo	<p>5.1 Procesa préstamo de libro. En el sistema vigente registra el préstamo del libro para posteriormente entregarlo al usuario, genera el ticket de préstamo.</p> <p>5.2 Procesa préstamo de cubículo. Registra en el sistema vigente el cubículo que se le asignará y solicita la credencial de estudiante, esta se resguarda hasta la entrega del cubículo.</p> <p>5.3 Procesa préstamo de equipo de cómputo. Registra en bitácora los datos del usuario y hace entrega del equipo solicitado.</p>	Personal de atención a usuarios
6. Entrega equipo solicitado	<p>6.1 Entrega libro al usuario con un ticket de préstamo, el cual deberá presentar en el momento de la entrega.</p> <p>6.2 Entrega cubículo. Si el usuario solicita</p>	Personal de atención a usuarios

	plumones, borrador y cable de Ethernet, en ese momento se hace entrega. 6.3 Entrega equipo de cómputo. Comprueba que esté en óptimas condiciones.	
7. Recibe por parte del usuario el equipo solicitado.	7.1 Recibe libros y ticket de préstamo, da de baja el libro y genera el ticket de devolución el cual le entrega al usuario 7.2 Recibe cubículos y material que se le haya prestado, da de baja en el sistema el préstamo del cubículo. 7.3 Recibe equipo de cómputo. Revisa que se entregue en óptimas condiciones.	Personal de atención a usuarios
8. Coloca libros en estantería	8.1 Coloca los libros en la estantería correspondiente. Los libros tienen una etiqueta con su clasificación, están ordenados en la estantería de acuerdo a la clasificación, cuando el usuario los devuelve, el personal debe de colocarlos en esta estantería para que puedan ser usados de nuevo.	Personal de atención a usuarios

## 7. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Morelia.
- ✓ Reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública.
- ✓ Normas oficiales ISO 9001, ISO 14001, ISO 21001

## 7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información documentada	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Bitácora de servicios	1 año	Jefe del Centro de Información	ITMORELIA-IT-PL-001-01

## 8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales.
Consumo de papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control operacional de RSU

## 9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	16 de enero de 2023	Revisión documental