	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 1 de 7

1. Propósito

1.1 Establecer las actividades y especificaciones necesarias, para proporcionar el servicio a los usuarios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Acapulco.

2. Alcance

2.1 A todos los usuarios que soliciten los servicios del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Acapulco.

3. Política de Operación

3.1 Podrán hacer uso de todos los servicios que ofrece el Centro de Información, los estudiantes inscritos oficialmente en el período escolar y el personal de la institución que cuente con credencial vigente.

3.2 Los estudiantes y personal de otras instituciones, solo tendrán derecho a consulta del material de información dentro de las instalaciones del Centro de Información.

3.3 Es responsabilidad del personal del Centro de Información brindar un servicio de calidad al usuario.

3.4 Es responsabilidad de los usuarios respetar el reglamento del Centro de Información.

3.5 El personal del Centro de Información es responsable de vigilar y hacer cumplir el reglamento del Centro de Información.

3.6 El control del acceso al Centro de Información se realiza de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Centro de Información.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. José Luis Sotelo Jaimes Jefe del Centro de Información.	M.C. Obdulio Sergio Severiano Gama Subdirector de Planeación y Vinculación.	ING. Jorge Aceves Jiménez Director
Firma:	Firma:	Firma:
23 de agosto de 2013	25 de agosto de 2013	31 de agosto de 2013



Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información

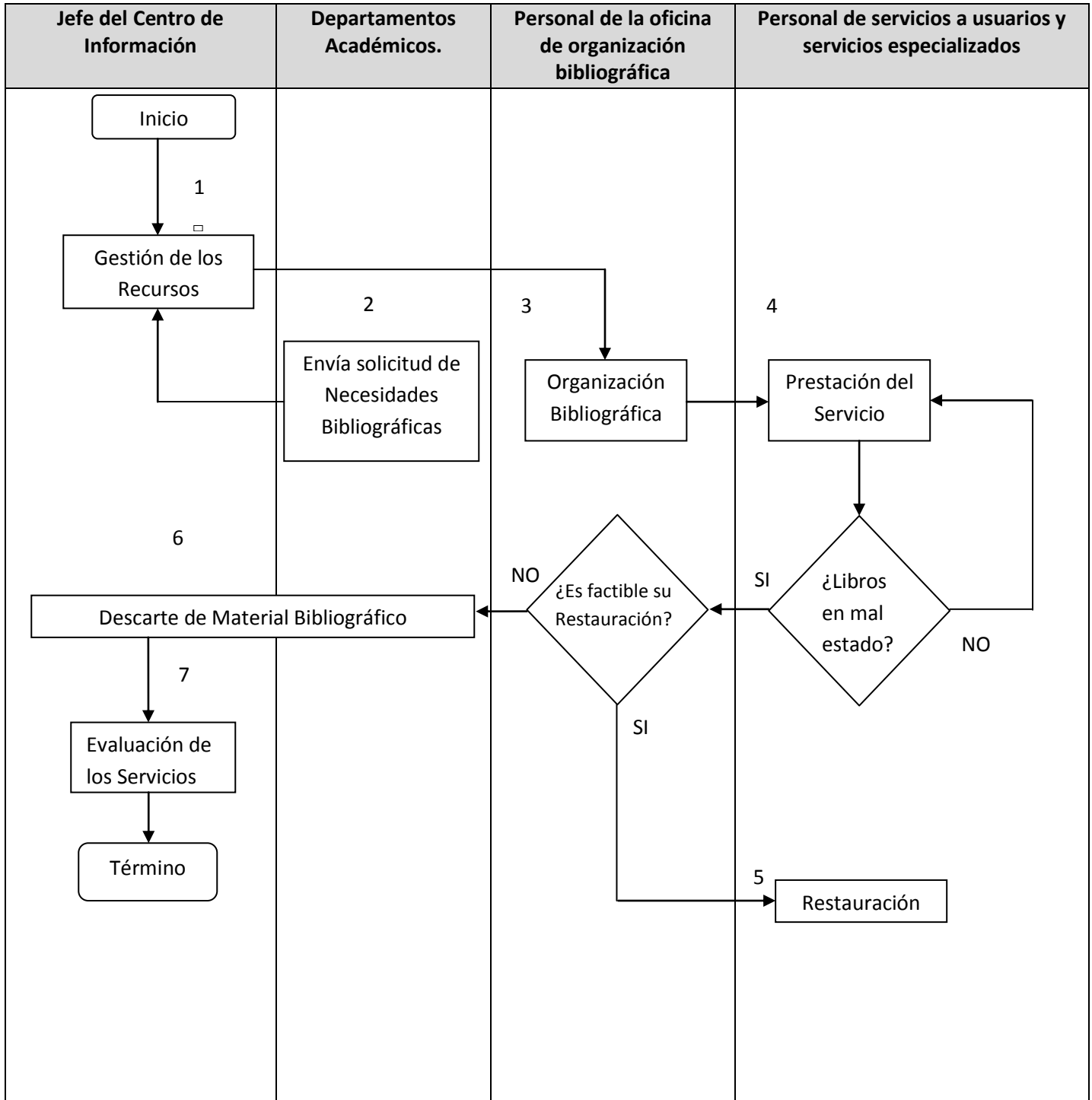
Código: ITA-AC-PO-009


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4

Página 2 de 7


4. Diagrama de Procedimiento.




	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 3 de 7

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Gestión de Recursos	<p>1.1 Utilizando los procedimientos definidos en el SGC y con el apoyo del personal del CI, elabora los siguientes documentos:</p> <p>a) Plan de Trabajo Anual (PTA).</p> <p>b) Programa Operativo Anual (POA)</p> <p>1.2 Gestiona la liberación y aplicación de los recursos solicitados conforme la operación del Servicio del CI lo requiera.</p> <p>1.3 Solicita mediante un oficio a los departamentos académicos correspondientes envíen las necesidades bibliográficas de cada carrera.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información.
2. Solicitud de Necesidades Bibliográficas	<p>2.1 Las academias realizan análisis de bibliografía a requerir y la remiten a la Jefatura del Centro de Información en formato ITA-AC-PO-009-01 impreso y de manera electrónica.</p> <p>2.2 La Jefatura recibe la solicitud y con apoyo de Personal de Servicios a Usuarios y prestadores de Servicio social realizan análisis de bibliografía comparando con la base de datos de Siabuc para establecer la cantidad de libros a adquirir</p> <p>2.3 la Jefatura del Centro de información realiza las gestiones en el Departamento de Recursos materiales para la realización de la compra.</p> <p>2.4 El Centro de información recibe el pedido y entrega material en el área de organización Bibliográfica.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información. Departamentos Académicos
3. Organización Bibliográfica.	<p>3.1 La oficina de Organización Bibliográfica recibe de la Jefatura la relación de material bibliográfico y complementario.</p> <p>3.2 La oficina de Organización Bibliográfica sigue el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-002</p>	Encargado de la Oficina de Organización Bibliográfica.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 4 de 7

4. Prestación del servicio	<p>4.1.El personal del CI presta los servicios al usuario según corresponda:</p> <p>a) Servicios a usuarios de Préstamo externo, interno, orientación a usuarios y cubículos, se realizan conforme a lo establecido en la instrucción de trabajo ITA-AC-IT-005</p> <p>b) En la oficina de Servicios Especializados se proporcionan los servicios de: proyección, consulta de material complementario, acervo INEGI, revistas, periódicos locales se realizan conforme a lo establecido en la instrucción de trabajo ITA-AC-IT-003.</p>	Personal de Servicio a usuarios y Servicios especializados
5. Restauración	5.1. En caso de que algún material bibliográfico necesite ser encuadernado y restaurado se sigue el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-001.	Personal de Servicio a usuarios
6. Descarte de material bibliográfico	6.1. La jefatura con el apoyo de la oficina de organización bibliográfico, realiza el descarte del acervo bibliográfico siguiendo el instructivo de trabajo ITA-AC-IT-004	Jefe(a) del Centro de Información y encargado de oficina de organización bibliográfica.
7. Evaluación de los servicios.	<p>7.1 Recibe informe de oficinas del Centro de Información.</p> <p>7.2 Analiza los informes de encuestas de servicios.</p> <p>7.3 Elabora la requisición de acción correctiva o preventiva.</p>	Jefe(a) del Departamento del Centro de Información.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 5 de 7

6. Documentos de referencia

Documentos
<p>6.1 Manual de Organización del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNIT).</p> <p>6.2 Documento Normativo de los Centros de Información de los Institutos Tecnológicos.</p> <p>6.3 Reglamento interno del centro de información.</p>


7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Solicitud de necesidades bibliográficas	1 año	Jefe del Depto. Centro de Información	ITA-PO-AC-009-01

8. Anexos

ITA-PO-AC-009-01

Formato de solicitud de necesidades bibliográficas.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 6 de 7

9. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	31 de Enero 2013	Se modifica totalmente el procedimiento de préstamo de libros a procedimiento para el servicios del Centro de Información; considerando los servicios internos del centro de información.
0	30 de Enero de 2012	Se modifica la codificación sustituyendo SNEST por ITA. Se cambia el logo Institucional.
"A"	01 de Noviembre de 2011	Se modifica el formato de Reporte de Préstamo de Libros SNEST-PO-001-01, se modifica el diagrama de flujos y las políticas de operación del procedimiento
5	04 de septiembre de 2009	Se revisión total del procedimiento

10. Glosario

10.1.-Acervo Bibliográfico.- conjunto de materiales bibliográficos con que cuenta el Centro de Información. Su objetivo es reunir los materiales bibliográficos para ponerlos a disposición de los usuarios para satisfacer sus necesidades de información

10.2.- Catalogación.- Proceso mediante el cual se hace la descripción física y temática del material. Su objetivo es informar, a través de un catalogo la existencia de materiales bibliográficos.


10.3.- Hemeroteca.- Unidad del Centro de Información donde se encuentran las publicaciones periódicas y seriadas

10.4.- Personal.- Individuos contratados para prestar sus servicios en el Centro de Información.

10.5.- Preparación física: Proceso mediante el cual se habilita el material de nuevo ingreso para ser puesto en servicio. Su objetivo es identificar y acondicionar el material bibliográfico para su uso.

10.6.- Préstamo.- Servicio mediante el cual el usuario utiliza los materiales bibliográficos y complementarios. Su objetivo es poner a disposición del usuario el acervo bibliográfico con que cuenta el Centro de Información.

10.7.- Préstamo Externo: Servicio mediante el cual se brinda al usuario la oportunidad de utilizar los materiales fuera del Centro de Información.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Servicio del Centro de Información	Código: ITA-AC-PO-009
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3 6.4	Página 7 de 7

10.8.- Préstamo Interno.- Servicio que se proporciona dentro de la sala de consulta del centro de información con la finalidad de utilizar el acervo bibliográfico.

10.9. Material Complementario.- El material que acompaña a los libros de nueva adquisición, como son discos compactos.

10.10.- Restauración.- Proceso mediante el cual se rehabilita el material bibliográfico para su uso. Su objetivo es conservar en buen estado el material.

10.11.- Descarte.- El descarte bibliográfico consiste en la evaluación crítica de la colección con el propósito de retirar los libros que por su obsolescencia, deterioro por el uso o por agentes naturales, entre otras causas, no cumplen con una función de utilidad para los usuarios de la biblioteca.

10.12.- Usuario.- Toda persona que ingresa el Centro de Información en busca de información.