

	Instructivo de Trabajo para la Oficina de Servicio a Usuarios (as)	Código: ITO-AC-IT-03
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015 8.5	Revisión: 0
		Página 1 de 3

Instructivo de Trabajo para la Oficina de Servicios a Usuarios (as)

1. En la Oficina de Servicios a Usuarios (as) del Centro de Información del Instituto Tecnológico de Ocotlán se ofrecen los servicios de: Préstamo externo, interno, cubículo y orientación a usuarios (as).

2. Para dar el servicio de préstamo externo por primera vez, el usuario llenará un formato con sus datos personales en el módulo de préstamo y el responsable en turno deberá de registrarlo en el SIABUC.

3. El servicio de préstamo externo de material bibliográfico y complementario se realiza de la siguiente manera:

3.1. Recibir al usuario en el módulo donde se realiza el préstamo, se revisa si el material cumple con lo siguiente:

- No pertenece a la Colección de Consulta, o Reserva.
- No está visiblemente dañado.
- Si cumple con los requisitos del Proceso Menor, ejemplo: (Etiquetado, sellado, etc.)

3.2 Verificar que el usuario cumpla con las siguientes especificaciones:

- Estar registrado en el módulo de préstamo.
- No ser deudor, o tener una sanción.
- No rebasar el número máximo de libros que se pueden prestar. (Consultar reglamento)
- Contar con credencial personal vigente.

3.3 En caso de no cumplir con alguna de estas especificaciones, indicar al usuario los requerimientos para cumplirla y tener derecho al préstamo.

3.4. Registrar en el módulo de préstamo de SIABUC, el No. de Control con la credencial del usuario y número de adquisición del material, cotejando que los datos sean los correctos y se procede al préstamo.

3.5. El Jefe de Servicio a Usuarios elabora mensualmente la estadística de préstamo externo (ITO-AC-IT-03-01) con los registros de SIABUC.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gladys Nalleli Becerra Salazar Jefe del centro de Información	Sonia Amelia Sánchez Carrillo Subdirectora de Planeación y Vinculación	Mateo López Valdovinos Director
Firma:	Firma:	Firma:
23 de Agosto de 2021	31 de Agosto de 2021	06 de Septiembre de 2021

	Nombre del procedimiento: Instructivo de Trabajo para la Oficina de Servicio a Usuarios (as)	Código: ITO-AC-IT-03
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015 8.5	Revisión: 0
		Página 2 de 3

4. Devolución de material bibliográfico y complementario

4.1 Revisar al momento de la devolución, que el libro se encuentre en buenas condiciones y la fecha establecida para el préstamo.

4.2 Si esto es correcto, se registra en el sistema la devolución.

4.3 Si el libro es devuelto en una fecha posterior, al registrarlo en el sistema, generará una multa (que deberá pagar el usuario) y el movimiento queda cerrado. Si no paga la multa ésta queda como pendiente, para pagarse posteriormente.

5. Renovación de préstamo de material bibliográfico y complementario

5.1 Verificar al momento de la solicitud de renovación del préstamo, si el usuario cumple las siguientes especificaciones, si alguna de ellas no se cumple, no realizar la renovación:

- Presentar su credencial personal y vigente.
- No ser deudor, o tener sanción.

6. Reporte de extravío de libros

6.1 Registrar en el módulo de préstamo del SIABUC, activando proceso diario y bloquear usuarios (as), teclear el No. Control, en observaciones y/o motivos por el cual se realiza el bloqueo, anotar extravío, en fecha de entrega del nuevo libro, poner 15 días. En el registro de fecha de anulación se anotará fin de semestre y quedará activado el bloqueo.

6.2 Para desactivarlo cuando se reciba el libro nuevo: En módulo de préstamo de SIABUC, activar proceso diario y bloqueo de usuarios (as). Anotar el No Control y teclear buscar. Se activa el desbloqueo y se procede a desactivarlo.

7. Servicio de préstamo interno de material bibliográfico y complementario

7.1 Entra el usuario al Centro de Información, si conoce la ubicación del material bibliográfico y complementario se dirige a la estantería para su consulta. Si el usuario desconoce la localización del material a consultar, dispone del catálogo electrónico. (o solicita orientación al bibliotecario).

7.2 Al desocupar el material, el usuario los deja en la mesa de depósito de libros. El personal de apoyo, los acomoda en los estantes y los registra diariamente en un formato llamado Estadística de material intercalado.

7.3 El Jefe de la oficina de Servicios a Usuarios (as), elabora la estadística mensual de préstamo interno y la reporta al jefe del Centro de Información, al final del mes (ITO-AC-IT-03-02).

8. Los mochileros, son espacios que se les proporciona a los usuarios (as) para guardar sus pertenencias, mientras permanecen en el Centro de Información

	Nombre del procedimiento: Instructivo de Trabajo para la Oficina de Servicio a Usuarios (as)	Código: ITO-AC-IT-03
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015 8.5	Página 2 de 3

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato para Estadística Mensual de Préstamo Externo	1 año	Oficina de Servicios a Usuarios (as)	ITO-AC-IT-03-01
Formato para Estadística Mensual de Préstamo Interno	1 año	Oficina de Servicios a Usuarios (as)	ITO-AC-IT-03-02