



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN
Y BIBLIOTECA

Elabora	Revisa	Autoriza
Encargado del Centro de Información y Biblioteca	Director de Estudios y Servicios Educativos	Secretaría Académica
Lic. Jeremías Juárez Cortázar	Mtro. Meichor Ovando García	Mtra. Magali Lanestosa Alegria

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

INDICE

	Página
1.- Objetivo	3
2.- Alcance	3
3.- Diagrama de Procesos	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos y Definiciones	4
6.- Desarrollo de Actividades	4
7.- Identificación de Riesgos.	8
8.- Indicador	8
9.- Documentos Relacionados	9
10.- Historial de Cambios	10
11- Anexos	11

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

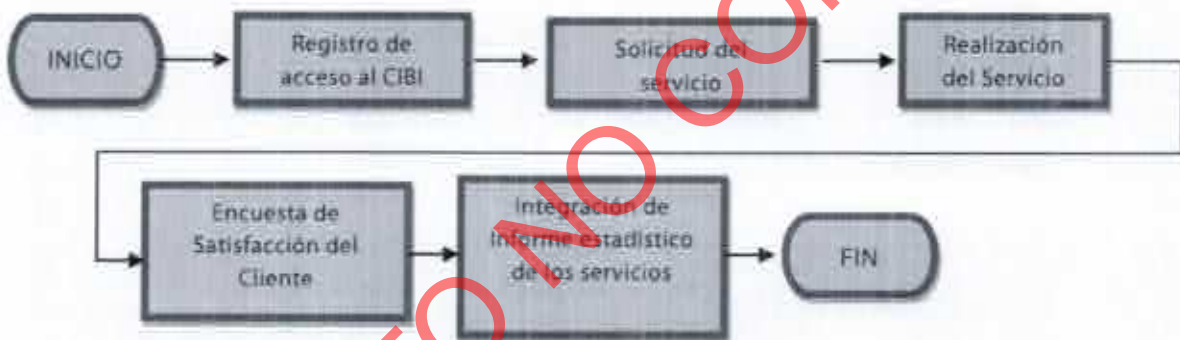
1. Objetivo

Brindar a los/las usuarios/as Internos (estudiantes, profesores/as, personal Administrativo, Técnico y de Apoyo) y usuarios/as externos/as (público en general) acceso a los materiales bibliohemerográficos con los que cuenta el Centro de Información y Biblioteca (CIBI) de la Universidad Politécnica del Golfo de México (UPGM).

2. Alcance

El servicio de biblioteca es aplicable a toda la comunidad UPGM: estudiantes, profesores, personal administrativo, técnicos de apoyo y público en general.

3. Diagrama de Procesos



4. Responsabilidad y Autoridad

Dirección de estudios y Servicios Educativos

- Supervisar las actividades de los/las Encargados/as del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) en los turnos correspondiente para la atención de los usuarios /as.

Jefe/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)

- Coordina las actividades del centro de información y biblioteca.
- Dar seguimiento a las actividades del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) en los turnos correspondiente para la atención de los usuarios /as.
- Informa a la DESE los resultados de las actividades del centro de información y biblioteca.

Encargados/as del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)

- Atiende al usuario/a y de ser necesario lo/la orienta sobre el contenido de los materiales bibliohemerográficos de que dispone el CIBI.

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

- Registra el préstamo y devolución de los materiales bibliohemerográficos por parte de los usuarios/as.

Departamento de calidad institucional

- Envía lista de estudiantes becados que participaran en los círculos de lectura

Usuario/a

- Cumplir con el Reglamento Biblioteca, Talleres y/o Laboratorios

Tipos de Usuario:

- Estudiantes regulares de la Universidad
- Estudiantes con baja temporal que realicen estudios de regularización
- Pasantes que realicen trabajos de Titulación
- Profesores/as
- Personal Administrativo
- Visitantes

5. Términos y Definiciones

Centro de Información y Biblioteca (CIBI): Recinto en donde se encuentra el acervo Bibliohemerográfico de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

Usuario/a: Persona que solicita el acceso y servicios del Centro de Información y Biblioteca (CIBI).

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Registro de acceso al CIBI

El/La Usuario/a Ingresar al Centro de Información y Biblioteca (CIBI) y es atendido/a por el/la encargado/a del Centro de Información y biblioteca en turno y este indica que debe registrarse en el formato de Control de acceso para Servicios del CIBI (PR-CIBI-01-F1).

6.1.1 Capacitación sobre los servicios del CIBI

El encargado del Centro de Información y biblioteca en la primer semana de inicio de cuatrimestre solicita a las coordinaciones docentes autorización para ingresar a los grupos y presentar a los estudiantes y profesores información relevante sobre el uso de los servicios de la biblioteca, realiza registro en formato PR-CIBI-01-F7REV 00 Capacitación para Servicios y Manejo de Material Bibliohemerografico del CIBI

6.2 Solicitud del servicio

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

El/La usuario/a Solicita al encargado/a en turno el servicio de su interés. Los servicios que brinda el CIBI son:

- Consulta en Sala
- Consulta en Sala de Material Multimedia/ Internet.
- Consulta INEGI
- Préstamo de Sala de Lectura
- Préstamo a Domicilio.
- Círculo de Lectura.

El horario de atención del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) es de 09:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes.

6.3 Realización del Servicio del CIBI

El/La encargado/a brinda el servicio que solicita el usuario/a, indicando la información de acuerdo al interés de el/la usuario/a.

6.3.1 Consulta en Sala

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) indica al usuario/a la zona de consulta de acuerdo a los intereses del mismo, en caso de que el usuario/a solicite el apoyo en dicha búsqueda el/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) lo proporciona.

Una vez que el/la usuario/a ha consultado el material, lo coloca en el carrito de consulta para que el encargado del CIBI lo regrese al lugar correspondiente.

6.3.2 Consulta en Sala de Material Multimedia/ Internet

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) asigna al/la usuario/a el número de equipo de cómputo y el horario para realizar la consulta de material audiovisual o acceso al Internet, registrándolo en el formato Control de Consulta Multimedia/Internet(PR-CIBI-01-F3).

El/La usuario/a entrega al/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) una identificación oficial y/o Credencial, para que se le pueda entregar el material a consultar.

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), notifica el término del horario asignado al/la usuario/a. El/la usuario/a devuelve el Material Audiovisual al Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), y este (a) lo regresa a su lugar de resguardo.

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), regresa al usuario/a la identificación oficial y/o Credencial.

6.3.3. Consulta INEGI

El/la Usuario/a debe registrarse en el formato Control de Acceso para los servicios del CIBI (PR-CIBI-00-F1), indicando al Encargado/a que ocupará material de Consulta INEGI (información estadística, mapas o cartas topográficas).

El/La usuario/a entrega al/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) una identificación oficial y/o Credencial, para que se le pueda entregar el material a consultar.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca indica al/la usuario/a la localización de los materiales de Consulta INEGI, y en caso de requerir cartas topográfica facilita dicho material al usuario/a.

El/la usuario/a realiza la consulta de material INEGI y posteriormente entrega al/la Encargado/a las cartas topográficas para su resguardo en los maperos, y en el caso de la información estadística en el carrito transportador para que el Encargado/a haga el reacomodo de los materiales.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), regresa al usuario/a la identificación oficial y/o Credencial.

6.3.4. Aulas de Estudio Grupal

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) asigna al usuario/a el aula de Estudio Grupal y le informa el horario de uso del espacio, registrándolo en el formato Control de Aula de Estudio Grupal (PR-CIBI-01-F5).

El/La usuario/a entrega al/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) una identificación oficial y/o Credencial, la cual lo hace responsable del cuidado de los Bienes muebles en el Aula Grupal.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), notifica el término del horario asignado al usuario/ay verifica que el aula Grupal y los bienes muebles se encuentren en buenas condiciones.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), regresa al usuario/a la identificación oficial y/o Credencial.

6.3.5. Préstamo a Domicilio de Material Bibliohemerográfico

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

El/la usuario/a informa al/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), que requiere hacer el Préstamo a Domicilio de Material Bibliohemerográfico.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) revisa en la Base de Datos la disponibilidad del Material Bibliohemerográfico y que el/la usuario/a no tenga adeudos para poder otorgar el servicio, registrando al usuario/a en el formato Control de Préstamo de material bibliohemerográfico(PR-CIBI-01-F4).

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), solicita la identificación oficial y/o credencial del usuario (a) quedando a resguardo y registra los datos en el formato de préstamo a domicilio.

El/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) verifica el estado del material Bibliohemerográfico, desactiva la cinta magnética a través del lector de seguridad y entrega el Material Bibliohemerográfico al/la usuario/a.

Cuando se termina el plazo establecido para el préstamo del material Bibliohemerográfico, el/la usuario/a regresa dicho material y el/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) devuelve la identificación oficial y/o credencial al usuario.

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), revisa el estado del material Bibliohemerográfico, verificando que se encuentre en buenas condiciones, de lo contrario se aplicarán las sanciones correspondientes descritas en el Reglamento de Biblioteca, Talleres y/o Laboratorios.

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), activa con el lector de seguridad los materiales devueltos y los coloca en los anaqueles correspondientes.

La duración del Préstamo a Domicilio de Material Bibliohemerográficos será de 3 días hábiles contando a partir de la fecha de préstamo y con un máximo de 3 Materiales Bibliohemerográficos.

6.3.6 Círculo de Lectura

El/La Encargado/a del Departamento de Calidad Institucional, envía en la segunda semana de inicio del cuatrimestre, la lista de alumnos becados que participaran en el Círculo de Lectura al Centro de Información y Biblioteca.

Actividades que se realizan en el Círculo de Lectura:

- Lectura y Análisis de un Libro.
- Elaboración de un Mural por Mes.

Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

- En la semana catorce del cuatrimestre el Responsable del Centro de Información y Biblioteca envía la lista de asistencia (PR-CIBI-01-F6/REV00)
- de los alumnos que participaron en el Circulo de Lectura.

Todos los servicios anteriores, son totalmente gratuitos.

6.4 Encuesta de Satisfacción del Cliente

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), solicita al usuario/a que conteste la Encuesta de Satisfacción de Cliente (Usuario/a), para determinar el grado de satisfacción en referencia a los servicios que se proporcionan en el Centro de Información y Biblioteca (CIBI), a través del formato Encuesta de Satisfacción del Cliente (PR-CIBI-01-F2).

6.5 Integración del informe estadístico de los servicios del CIBI

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI), realiza el informe estadístico mensual en relación a los servicios que se proporcionan en el Centro de Información y Biblioteca (CIBI), y de forma cuatrimestral el resultado de la encuesta de Satisfacción de Cliente.

7.- Identificación de Riesgos.

Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa/solución	Tiempo de ejecución
Gestión y evaluación del aprendizaje	Procedimiento para la realización de servicios en el cibi	Incendio en biblioteca por fallo en instalación eléctrica	Departamento de biblioteca		Solicitar a recursos materiales revisión de instalaciones en el cibi de manera periódica	Al inicio de cada cuatrimestre

8.- Indicador

Nombre: porcentaje de servicios solicitados en biblioteca atendidos.

Concepto: Disponibilidad de los recursos bibliotecarios para cubrir las necesidades de los servicios demandados por los usuarios.

Algoritmo: PSBA (SBA/ SBS) 100

Donde:

SBA: Servicios bibliotecarios atendidos

SBS: Servicios bibliotecarios solicitados

META:

100% de servicios solicitados en biblioteca atendidos



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

9.- Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CIBI-01-F1	CONTROL DE ACCESO PARA SERVICIOS DEL CIBI	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F3	CONTROL DE CONSULTA MULTIMEDIA/INTERNET	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F4	CONTROL DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRÁFICO	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F5	CONTROL DE AULAS DE ESTUDIO GRUPAL	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F6	LISTA DE ASISTENCIA	5 años		
PR-CIBI-01-F7	CAPACITACIÓN PARA SERVICIOS Y MANEJO DE MATERIAL BIBLIOHEMEROGRÁFICO DEL CIBI	5 años	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

Procedimientos

Clave	Nombre
	N/A

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos/leyes, reglamentos, normas y procedimientos normativos que apliquen

Clave	Nombre
	Reglamento Biblioteca, Talleres y/o Laboratorios

10.- Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

11.- Anexos

ANEXO 1: Control de acceso para servicios del CIBI



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO
"Ciencia y Tecnología que Transforman"

Control de acceso para Servicios del CIBI

PR-CIBI-01-1/REV 00

FECHA	NOMBRE	CARRERA / TURNO	TIPO DE VISITA	MATERIA UTILIZADA

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca
ANEXO 2: Encuesta de satisfacción del cliente



Encuesta de la Satisfacción del Cliente
Ciencia y Tecnología que Transforman

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el servicio que te proporcionamos. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia sobre el servicio que has recibido. Por favor, te pedimos que seas cuidadoso y marques el círculo que describa mejor tu opinión.

Universidad Politécnica del Golfo de México

Nombre: _____ Fecha: _____
 Grupo: _____ Carrera: _____

SERVICIO DE BIBLIOTECA

1. ¿Utilizas el servicio de biblioteca para que? SI NO

2. ¿Con qué frecuencia?

Todos los días	2 a 3 veces por semana	1 vez por semana	Máximo una vez al mes
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Usando las escalas con los puntajes donde Excelente es la mejor opción y Pésimo es la más baja, exprese su Opinión sobre el servicio de biblioteca.

	Excelente	Buena	Mal	Pésimo
3. La facilidad con que se encuentra información sobre los servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La atención que recibe del personal a cargo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La capacidad que tiene el personal para ofrecer cada uno de los servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. El espacio destinado a cada uno de los servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. El horario de servicio de cada uno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuáles se opinó en las siguientes áreas:	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
8. Orden de los libros, revistas, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. El volumen de material con que cuenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Actualización de material	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Catálogo automático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Plazo del préstamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Préstamos entre bibliotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Número de tipos de lectura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Iluminación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Nivel de ruido ambiental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ventilación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. En una escala del 1 al 10 como calificarías el servicio de biblioteca en general:
 sugerencias para mejorar el servicio de biblioteca:

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el servicio que te proporcionamos.
¡Muchas gracias por tu tiempo y valiosa cooperación! PR-CIBI-01-F2/REV 00



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

Anexo 3: Control de consulta Multimedia/internet



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO
"Ciencia y Tecnología que Transforman"
 Centro de Información y Biblioteca
Control de Consulta Multimedia/Internet

FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	TÍTULO	CORREO	TUBOS	NUMERO DE PAGINA	ENTRADA	SALIDA

PR-CIBI-01-F/REV-00

ANEXO 4: Control de Préstamo de material Bibliohermerográfico



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO
"Ciencia y Tecnología que Transforman"
 Centro de Información y Biblioteca
Control de Préstamo de material Bibliohermerográfico



FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	TÍTULO	LIBRO/FOLIO	TIPO DE PRÉSTAMO	ENTRADA	SALIDA

PR-CIBI-01-F/REV-00



Procedimiento de Realización de los Servicios en el Centro de Información y Biblioteca

ANEXO 5: Control de Aulas de Estudio Grupal



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO
Ciencia y Tecnología que Transforman

Control de Aulas de Estudio Grupal

MES:	FECHA	SOLICITANTE	GRADUANDO	PR-CIBI-01-FR-BEV-00 NÚM. DE AULA	MOTIVO	REVISADO

ANEXO 6: Lista de Asistencia.



Universidad Politécnica del Golfo de México

Ciencia y Tecnología que Transforman

LISTA DE ASISTENCIA

CÍRCULO DE LECTURA

PR-CIBI-01-FR-BEV-00

NOMBRE	MATRÍCULA	CARRERA	CICLO	ASISTENCIA			