



Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

**PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LOS  
SERVICIOS EN EL CIBI**

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe del Centro de Información y Biblioteca	Encargada del Depto. de Calidad Institucional	Director de Servicios Educativos Y Académicos
Lic. Issefa Yazmín Naranjo Díaz	LAE. Norma Alicia López Javier	Mtro. Melchor Ovando García



Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

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.- Documentos Relacionados	8
8.- Historial de Cambios	9
9.- Anexos	10

**Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI****1. Objetivo**

Brindar tanto a los/las usuarios/as internos/as (estudiantes, profesoras, personal Administrativo, Técnico y de Apoyo) y usuarios/as externos/as (público en general) libre 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 presente procedimiento es aplicable en el CIBI de la UPGM a partir de la solicitud de consulta en sala por un usuario/a, hasta la correspondiente consulta y devolución del material solicitado.

**3. Diagrama de Procesos****4. Responsabilidad y Autoridad****Jefe/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)**

- 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.

## Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

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

### 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 Bibliohemerográficos 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 Acceso al CIBI

El/La usuario/a ingresa al Centro de Información y Biblioteca (CIBI) y es atendido/a por el/la Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) en turno.

### 6.2 Solicitud del servicio del CIBI

### Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

El/La Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) indica al usuario que debe registrarse en el formato **Control de acceso para Servicios del CIBI (PR-CIBI-01-F1)**.

#### 6.3 Realización del Servicio del CIBI

Una vez registrados se proporciona el servicio solicitado. Los servicios solicitados por el Centro de Información y Biblioteca (CIBI).

##### 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 Encargado/a del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) lo proporciona.

Una vez que el 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 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 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 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.

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

##### 6.3.3. Área de Consulta INEGI

El/La Usuario/a debe registrarse en el formato de control de Control de Acceso para los servicios del CIBI( **PR-CIBI-01-F1**), indicando al Encargado/a que ocupará material de Consulta INEGI (información Estadística, mapas o cartas topográficas).

### Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

El/La **usuario/a** entrega al **Encargado/a** del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) una la 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 **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 **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 **Encargado/a** del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) una la 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

El/la **usuario/a** informa al **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)**.

### Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

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), entrega el Material Biblioherográfico, desactivando a través lector de seguridad el préstamo a realizar, así como verificando el estado del material Biblioherográficos.

Cuando se termina el plazo establecido para el préstamo del material Biblioherográfico, 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 Biblioherográfico, 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.

El horario de atención del Centro de Información y Biblioteca (CIBI) es de 7:00 a 20:00 de lunes a viernes, y sábados de 8:00 a 13:00-hrs.

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

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 se 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 Realización del Informe estadístico de los servicios del CIBI

**Procedimiento de Realización de los Servicios en el 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. 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	Permanente	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F2	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Permanente	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F3	Control de Consulta Multimedia/Internet	Permanente	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F4	Control de Préstamo de material bibliohemerográfico	Permanente	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM
PR-CIBI-01-F5	Control de Aulas de Estudio Grupal	Permanente	Jefe del Centro de Información y Biblioteca (CIBI)	CIBI de la UPGM

**Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI****Procedimientos**

Clave	Nombre
	N/A

**Instrucción de Trabajo**

Clave	Nombre
	NA

**Otros Documentos**

Clave	Nombre
	Reglamento Biblioteca, Talleres y/o Laboratorios

**8. Historial de Cambios**

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	JGHC 30 Nov 11	EIGC 30 Nov 11
01-09	01	Se actualiza el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Sistema de Gestión en Equidad de Género.	JGHC 04 Ene 13	EIGC 04 Ene 13
06	01	Se agrega el formato Control de Aulas de Estudio Grupal PR-CIBI-01-F5	JGHC 04 Ene 13	EIGC 04 Ene 13
01	02	Se modificaron el que Revisa y Autoriza	RRC 18 Feb 14	MOG 18 Feb 14
10	02	Se anexan formatos del procedimiento	RRC 18 Feb 14	MOG 18 Feb 14



Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

01	03	Se modifica el nombre de quien revisa	NALJ 12-Ene-18	MOG 12-Ene-18
07	03	En el punto 6.3.5 Préstamo a Domicilio de Material Bibliohemerográfico se anexa <b>Todos los servicios anteriores, son totalmente gratuitos.</b>	NALJ 12-Ene-18	MOG 12-Ene-18

DOCUMENTO NO CONTROLADO





Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

ANEXO 2: Encuesta de satisfacción del cliente

Encuesta de la Satisfacción del Cliente
Gracias por colaborar en el Proceso de ISO 9001:2008 de la Universidad Politécnica del Golfo de México
Nombre: Fecha:
Grupo: Carrera:
SERVICIO DE BIBLIOTECA
1 ¿Utilizas el Servicio de Bibliotecas? SI NO
2 ¿Con qué frecuencia?
Usando las escalas correspondientes donde Excelente es la mejor opinión y Pesima es la mas baja. Exprese su Opinión sobre el Servicio de Bibliotecas.
3 La facilidad con que encuentras información sobre los servicios
4 La atención que recibes del personal
5 La capacidad que tiene el personal para atender cada uno de los servicios
6 El espacio destinado a cada uno de los servicios
7 El horario de servicio de cada uno
Cual es su opinión en los siguientes rubros:
8 Orden de los libros, revistas, etc.
9 El volumen de material con que cuenta
10 Actualización de material
11 Calidad de información
12 Velocidad de préstamo
13 Polígonos interbibliotecarios
14 Sumero de otros de lectura
15 Otros
16 Nivel de ruido ambiental
17 Iluminación
18 En una escala del 1 al 10 calificarías el servicio de Biblioteca en general
Sugerencias para mejorar el servicio de Biblioteca
¡Muchas gracias por tu tiempo y valiosa cooperación! PR-CIBI-01-F2/REV 00





Procedimiento de Realización de los Servicios en el CIBI

ANEXO 4: Control de Préstamo de material Biblio-Hemerográfico

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO <i>Por Una Educación Superior Con Nivel Superior</i> <i>Forma y Fortalece sus Fortalezas</i>							
Logo		Logo		Logo		PR-CIBI-01-FI/REV 01	
Centro de Información y Biblioteca Control de Préstamo de material biblio-hemerográfico							
FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	MATRICULA	CARRERA	TURNO	TÍTULOS DE PRÉSTAMOS	FECHO	OTRA

DOCUMENTO NO CONTROLADO

