

Versión	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-8220-06	1 de 6

1.-Objetivo

Brindar servicios a los estudiantes, docentes y personal del ITCHINÁ mediante el préstamo de material bibliográfico y digital, la asignación de computadoras para consulta de información, préstamo de sala de lectura y sala de asesorías, a fin de satisfacer los requisitos y necesidades de al menos el 96% de los clientes y personal del plantel que así lo requieran y las necesidades y expectativas de las partes interesadas que apliquen para este procedimiento.

2.- Alcance y campo de aplicación

2.1 Este procedimiento aplica para todos los alumnos y personal del Instituto Tecnológico de Chiná.

2.2 El contexto en que desarrolla este procedimiento está establecido en el diagnóstico, que se encuentra en el análisis FODA (ITCHINÁ-REG-4100-01) para el presente procedimiento.

2.3 La determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en que desarrolla este procedimiento, está establecido en el formato (ITCHINÁ-REG- 4200-01).

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Pamela Andrea Loaiza Corona Jefa del Centro de Información	María Esther Cohuo Ávila Subdirectora de Planeación y Vinculación	Marco Gabriel Rosado Ávila Director
Firma:	Firma:	Firma:
03 de junio de 2024	17 de junio de 2024	01 de agosto de 2024

NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original

3. Desarrollo

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	PLANEAR	
1. Programar el mantenimiento preventivo de los climas, luces, limpieza.	1.1 Se determina el diagnóstico FODA para el presente procedimiento. 1.2 Se determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas que aplican a este procedimiento. 1.3 Se determinan los riesgos de incumplimiento para la atención a usuarios del centro de información y las acciones de contingencia para cuando se requiera su aplicación. 1.4 Se determinan las salidas no conformes para la atención a usuarios del centro de información 1.5 Se determina el indicador de cumplimiento para el presente procedimiento. 1.6 Se establecen entradas y salidas para el presente procedimiento. Entradas y salidas del Manual de Calidad del ITCHINÁ. 1.7 El centro de información solicita mediante formato ITCHINÁ-REG-7130-02 ORDEN DE TRABAJO la requisición para el mantenimiento de climas, luces y limpieza de las áreas del Centro de Información.	Jefe del Centro de Información.
	HACER	
2. Verificar por parte centro de información las áreas estén limpia y funcionales para ofrecer los servicios.	2.1 El centro de información revisa que se cuente con luz, internet, climas para la satisfacción del cliente y personal del plantel.	Jefe del Centro de Información.
3. Solicitud de servicio por parte del cliente o personal del plantel.	3.1 Se verifica por parte del centro de información si existe equipos disponibles para asignación, áreas disponibles o la bibliografía que busca.	Jefe del Centro de Información.
4. Se realiza el control de las salidas no	4.1 Se lleva a cabo el control de las salidas no conformes y se considera los riesgos conforme al documento Matriz de Riesgos	Jefe del Centro de Información.

NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original

Versión	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-8220-06	3 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
conformes y aplicación de matriz de riesgos.	(ITCHINÁ-REG-6110-01) que aplica para la atención a usuarios del centro de información.	
5.Registro del cliente o personal del plantel.	5.1 registrar en la bitácora de asistencia los datos del cliente o personal del plantel, así como que servicio solicita.	Jefe del Centro de Información.
6. Registro del cliente o personal del plantel.	6.1 Registrar en la bitácora los datos del cliente y del material bibliográfico que se llevará.	Jefe del Centro de Información.
7.- El cliente o personal del plantel hace uso del servicio solicitado.	7.1 Realiza sus actividades utilizando internet, computadora.	Cliente y personal del plantel.
8.-El cliente o personal del plantel termina de usar los servicios del centro de información.	8.1 notifica al centro de información que ha terminado de usar los servicios.	Cliente y personal del plantel.
9. Registro de salida del cliente o personal del plantel.	9.1 El centro de información registra la salida del cliente o personal del plantel en la bitácora digital.	Jefe del Centro de Información.
	VERIFICAR	
10.- Verificar que se cumpla el indicador dado de alta en el plan rector de calidad.	10.1 Verificar el cumplimiento de indicadores.	Jefe del Centro de Información.
11.-Se aplica una encuesta de satisfacción al cliente o personal del plantel.	11.1. El cliente o personal del plantel realiza la encuesta de satisfacción. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1nPLeT_4pkq9UYiWgdJuq_jMCLV3r5BCiw7k7ljNJ0tUQ0E0UkQwVTvYTzhFNk9HRUpZMlhSQkg3RS4u	Jefe del Centro de Información.

NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original

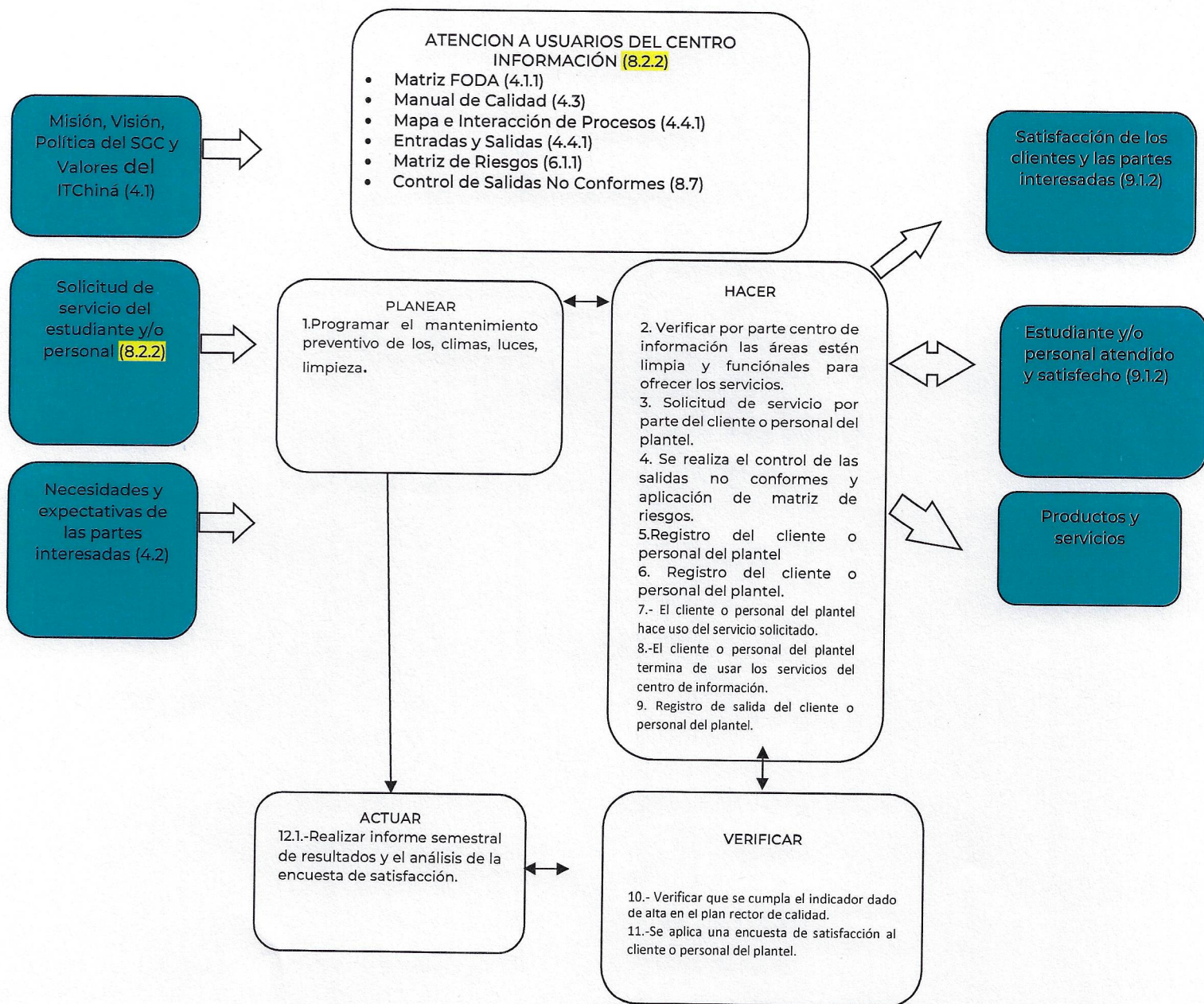
Versión	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-8220-06	4 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	ACTUAR	
12.1.-Realizar informe semestral de resultados y el análisis de la encuesta de satisfacción.	12.1 Entregar el informe semestral con el análisis de la encuesta de satisfacción, porcentaje del indicador, alumnos por carrera, posibles acciones correctivas o proyectos de mejora según sea el caso.	Jefe del Centro de Información Y Coordinador (a) del SGC

NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original

Versión	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-8220-06	5 de 6

4.- Representación Esquemática del Procedimiento



NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original

Versión	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-8220-06	6 de 6

5. Referencia

DOCUMENTO
1. Reglamento del Centro de Información.

6. Registros

No.	Registro	Código de Registro	Manejo	Almacenamiento y Protección	Tiempo de Retención	Disposición	Responsable de conservarlo
1	Bitácora de registro de usuarios del centro de información.	ITCHINÁ-REG-8220-23	Electrónico	Memoria USB	3 años	Archivo histórico	Centro de información
2	Bitácora de registro de uso computadoras	ITCHINÁ-REG-8220-24	Electrónico	Memoria USB	3 años	Archivo histórico	Centro de información
3	Bitácora de registro de préstamo de libros.	ITCHINÁ-REG-8220-25	Electrónico	Memoria USB	3 años	Archivo histórico	Centro de información
4	Encuesta de satisfacción	NA	Electrónico	Nube, Usb, Cd.	3 años	Archivo histórico	Centro de información.

7. Cambios de la versión

Número de Versión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
4	1 agosto 2024	Se efectuaron cambios en los códigos de los registros.
3	4 de julio 2022	Procedimiento de nueva creación.

NOTA: Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción de la original