

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 1 de 7

1-. Objetivo

Atender durante el ciclo escolar vigente al 80% de los usuarios que requieran un servicio de apoyo en la Escuela Normal Oficial de León (ENOL).

2-. Alcance

Los servicios de apoyo de la Escuela Normal Oficial de León (ENOL) en enfermería, centro de cómputo, biblioteca y CAADI.

3-. Inicio, desarrollo y cierre:

INICIO	DESARROLLO	CIERRE
Registrar la solicitud en el formulario o bitácora física o digital del servicio de apoyo correspondiente, por parte del solicitante de cada área.	Hacer el servicio o préstamo de material.	Realizar una encuesta al usuario para medir el nivel de satisfacción del servicio de apoyo correspondiente.

4-. Insumos

INSUMOS
Humanos: - Encargado de Biblioteca - Encargado de CAADI - Encargado de Centro de computo - Enfermera (o) Documentales (internos y externos): - FO-A-SA-26-01 Solicitud de servicio - FO-A-SA-26-02 Evaluación de servicio o taller - FO-A-SA-26-03 Lista de servicio de apoyo y talleres Materiales:

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 2 de 7

- Espacios
- Oficina
- Computadora
- Red de internet
- Impresora
- Papelería de oficina
- Libros
- Mobiliario
- Estetoscopio
- Baumanómetro
- Oxímetro
- Glucómetro
- Suministros médicos
- Cama de observación
- Báscula
- Kit de primeros auxilios
- Despachador de agua

Financieros:

- No aplica

5-. Documentos y evidencias generadas:

DOCUMENTO	RESGUARDO / ENLACE
• Bitácoras físicas • FO-A-SA-26-01 Solicitud de servicio • FO-A-SA-26-02 Evaluación de servicio o taller • FO-A-SA-26-03 Bitácora de servicios de apoyo.	Toda evidencia es resguardada con el encargado del área de servicio de apoyo.

6-. Políticas de operación

1. Los Servicios de Apoyo de este proceso son:

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 3 de 7

- Centro médico.
 - Centro de cómputo.
 - CAADI.
 - Biblioteca.
2. Cada servicio cuenta con sus políticas de uso y de servicio.
 3. Las reservaciones de los espacios de servicios prestados pueden realizarse de forma digital o física (CAADI, Centro de cómputo, biblioteca).
 4. El responsable de cada servicio de apoyo deberá generar un resguardo de cada material.
 5. La evaluación de servicios se aplica de manera permanente.
 6. Políticas internas de CAADI:
 - Registrar su visita al CAADI de manera individual en el formato correspondiente.
 - Usar el área del CAADI exclusivamente para el estudio de idiomas o para eventos organizados por la ENOL.
 - Observar en todo momento un comportamiento profesional, adecuado al ámbito de formación normalista.
 - Hacer uso adecuado del mobiliario, acervo bibliográfico y material. Es decir, mantenerlo en buenas condiciones.
 - No introducir alimentos para consumo dentro del recinto, excepto en el caso de los eventos organizados por dirección.
 - Asegurarse de que las ventanas queden cerradas una vez que cada usuario o grupo de usuarios desocupe la sala, así como de que se apaguen los dos equipos de aire acondicionado y todas las luces de este espacio.
 7. Políticas internas de centro médico:
 - Registrarse en la hoja de enfermería.
 - Mantener el orden.
 - Evitar el uso de alimentos.
 - Uso de cubre boca sin excepción.
 - Respeto profesional.
 - No utilizar o jugar con los instrumentos de trabajo (estetoscopio, Baumanómetro, oxímetro, etc.).
 - Mantener el área limpia.
 - El uso del espacio y/o servicio del centro médico es esporádico dependiendo las necesidades de los estudiantes o demandantes.
 8. Políticas internas de biblioteca y centro de cómputo:
 - Tu registro es obligatorio sin excepción de persona, tu registro es de suma importancia debido a que este nos genera información y estadísticas.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 4 de 7

- Prohibido introducir comida y bebidas, recuerda que estás trabajando con libros que se pueden dañar al momento de tener comida o mojar si tienes agua encima de las mesas.
- Guarda silencio, tus compañeros merecen respeto, ellos están concentrados en su lectura.
- Mantener limpia tu área, recuerda que es lugar para todos.
- Solicitar con anticipación las áreas como: sala de proyección, centro de cómputo y sala de usos múltiples.
- Mantener el orden en la sala de lectura y hacer buen uso, favor de regresar las sillas a su lugar y así, dejar limpio el espacio que ocupas.
- Cuidar, mantener y darle buen uso al acervo bibliográfico que se te proporciona.
- Dirígete a tus compañeros con respeto, recuerda que estamos en un lugar formador de profesionales de la educación.
- Recuerda que la biblioteca es un lugar de silencio, recuerda que necesitamos de tu total apoyo para la comprensión del trabajo de los demás.
- Los baños son para uso de la comunidad normalista, favor de no arrojar papeles, ni toallas femeninas así, como hacer buen uso del agua, del papel y jabón, te recuerdo que el lavabo es para lavarse las manos y no para sentarse arriba de él y no lavar trastes.
- El mobiliario. Recuerda que no puedes mover ningún mueble de lugar, ya que están inventariados y asignados para cada área que le corresponde.
- Dar un buen uso a la biblioteca es muy importante ya que es un lugar de investigación y de lectura, no es un lugar para charlas informales y sentimentales, respeta el lugar para lo que es.
- Si utilizas los trabajos de titulación (tesis e informes) regrésalos a su lugar de donde los tomaste, mantenerlos ordenados, te facilita más su ubicación. dado que están ordenados por licenciatura y generación y divididos, si son tesis o informe.
- Trabajos de titulación: tesis y/o informes son para solo consulta dentro de la sala de lectura, estos no se pueden prestar a domicilio.
- Recuerda que los préstamos a domicilio tienen vigencia por 5 días hábiles, de no ser así habrá sanciones por aplicar. puedes hacer una renovación de los libros.
- Sin excepción de persona, no se harán préstamos si no se deja en garantía una credencial como: INE, credencial de biblioteca o credencial de la ENOL.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 5 de 7

- Para evaluar el servicio y la satisfacción de usuario, se deberá llenar una encuesta de satisfacción del servicio FO-A-SA-26-02 Evaluación de servicio o taller cada X usuarios

7-. Definiciones

- CAADI: Centro de Auto Acceso de Idiomas

8-. Descripción del procedimiento

Solicitud de servicio.

1. Registrar la solicitud FO-A-SA-26-01 Solicitud de servicio en el formulario y bitácora física o digital del servicio de apoyo correspondiente FO-A-SA-26-03, por parte del solicitante de cada área.

Autorizar la solicitud.

2. Autorizar la solicitud firmando el formato de solicitud por parte del titular del servicio.

Utilización del servicio.

3. Hacer el servicio o préstamo de material.
4. Llenar el formato

Si es préstamo de material:

5. Dejar la credencial del solicitante como respaldo para la entrega, aplica para Biblioteca o Centro de cómputo.
6. Entregar el material prestado.
7. Recoger la credencial contra entrega del material.

Evaluación del servicio.

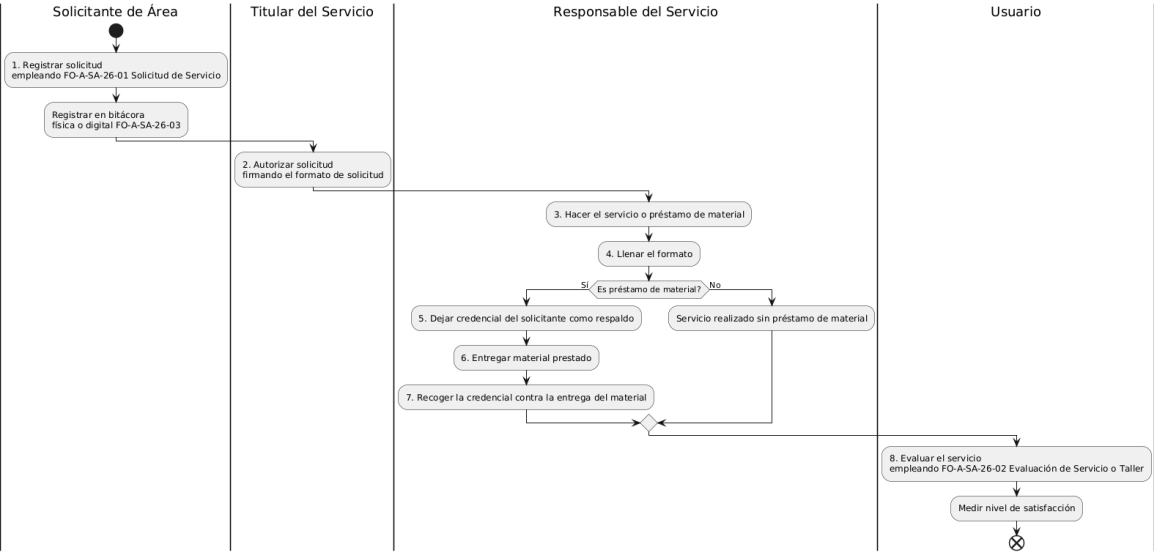
8. Realizar una encuesta con el documento FO-A-SA-26-02 Evaluación de servicio o taller al usuario para medir el nivel de satisfacción del servicio de apoyo correspondiente.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 6 de 7

9-. Diagrama de flujo



Control de emisión		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-A-SA-26 Rev:02 Fecha: 09/10/24
	Proceso: Servicios de apoyo Responsable: Coordinadora de inglés	Página 7 de 7

10. Administración de cambios:

Cambio hecho:	Fecha:
Derivado de la auditoría se modifica el acomodo de los puntos, se contraen algunas categorías y se especifican algunos aspectos.	30/09/2024
Se agrega una encuesta de satisfacción permanente en el punto 8	09/10/2024

11. Frecuencia de revisión:

Semestral. Próxima fecha: 30 de marzo del 2025.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ÁVILA RODRÍGUEZ ADILIA REBECA	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA