

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 1 de 14                              |

|  |   |   |                                |
|--|---|---|--------------------------------|
| <b>Nombre del Macro proceso</b>            | SERVICIOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA   | <b>Nombre del Proceso</b>   | ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN |
| <b>Propósito del proceso</b>               | Procesar el acervo bibliográfico de los Centros de Información 1 y 2 del CICyT aplicando lineamientos de catalogación, clasificación y encabezamiento de materia para organizar la información.   |   |                                |
| <b>Responsable del Proceso:</b>            | COORDINADOR DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS   |   |                                |
| <b>Requisitos Legales y Reglamentarios</b> | Normas MARC en línea<br>Sistema de Clasificación Dewey 21ª. Ed.<br>Encabezamientos de Materia de Gloria Escamilla<br>Tabla de Autores Cutter- Sanborns . Three-Figure Author Table<br>Manual del Software PINAKES<br>Reglas de Catalogación Angloamericanas<br>Manual de funciones de BECENE<br>Ley de acceso a la información.<br>Ley de datos personales (IFAI) |   |                                |
| <b>Recursos</b>                            | <b>Materiales</b>   | Consumibles (tiras magnéticas, etiquetas, cinta schoch, papelería), tóner, cúter            |                                |
|  | <b>Humanos</b>  | Personal capacitado ( Licenciados en Biblioteconomía)                                       |                                |
|  | <b>Financieros</b>  | Ingresos propios. Proyecto Pacten   |                                |
|  | <b>Tecnológicos</b>   | Servicios de Internet, equipo de cómputo, impresoras, software para bibliotecas ( Pinakes ) |                                |



Nombre del Documento:

Definición e interacción de Proceso



Código:

BECENE-DG-MC-01-04

Revisión: 15

Página 2 de 14

| Proveedores  | Entradas   |  |  | Método/Actividades                                     |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  | Entradas   | Características inherentes   | Requisitos   | De proceso   | De control  |
| Dirección General BECENE.<br>Dirección CiCyT<br>Coordinación de Servicios Bibliotecarios<br>Dirección Posgrado | Acervo bibliográfico adquirido por compra y/o donación | Acervo bibliográfico con temas educativos acorde a los planes y programas de estudio que se imparten en la institución.<br>Relación bibliográfica mediante oficio. | Registro en adquisiciones<br>Procesamiento técnico y físico del acervo<br>Subir los datos al Software Pinakes<br>Catalogo en línea OPAC<br>Colocación en estantería del acervo acorde a normas de catalogación y clasificación | BECENE-DCI-CSB-PO-01<br>organización de la información | Registrado en Software PINAKES y catálogo OPAC (que se registra y comprueba en el reporte que envía el administrador de Pinakes)<br><br>Revisión de la colocación bibliográfica en estantería según las normas establecidas. (las especialistas de procesos asignan registro que queda capturado en el software Pinakes).<br><br>Reporte mensual de acervo procesado<br>BECENE-DCI-CSB-PO-01-02 |

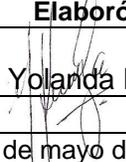
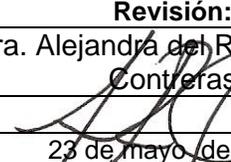
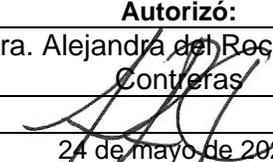
|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 3 de 14                              |

| Salidas (producto/servicio)                               |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Salida  | Características inherentes   | Requisitos  | Indicador(es)   |
| MATERIAL<br>BIBLIOGRÁFICO<br>PROCESADO (técnico y físico) | Asignación de número en adquisiciones<br><br>Registro de datos bibliográficos<br><br>Proceso Técnico (etiquetas codificadas).<br><br>Físicas (cinta magnética, sellos) | Acervo Organizado con el sistema de Clasificación Dewey 21ª. Ed.<br><br>El procesamiento técnico y físico cumpla con las normas de encabezamientos de Materia de Gloria Escamilla, y reglas de catalogación Angloamericanas. (las especialistas de procesos registran la información bibliográfica en el software, quien detecta errores en caso de procesamiento erróneo).<br><br>Tabla de Autores Cutter-Sanborns. Three-Figure Author Table<br><br>Captura de los datos bibliográficos en el Software PINAKES.<br><br>Visible en el catálogo disponibles en OPAC | Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre. |

|  |                                     |   |                               |
|--|-------------------------------------|---|-------------------------------|
|  | Nombre del Documento:               |  | Código:<br>BECENE-DG-MC-01-04 |
|  | Definición e interacción de Proceso |   | Revisión: 15                  |
|  |                                     |   | Página 4 de 14                |

|  |  |
|--|--|
|  | Organizar los requisitos que corresponden a cada característica inherente. |
|--|--|

| Interacciones   |                                    |   |   |                                   |   |   |
|---|------------------------------------|---|---|-----------------------------------|---|---|
| Macro proceso/proceso /cliente<br><b>PARTE INTERESADA</b>   | Comunicación                       |   |   |                                   |   |   |
|   | ¿Qué?                              | ¿Quién?   | ¿Con quién?   | ¿Cómo?                            | ¿Cuándo?  | ¿Para qué?  |
| Alumnos ( son los interesados en hacer uso de los materiales bibliográficos que proporciona la biblioteca)<br>Docentes (son los interesados en adquirir prestamos bibliográficos)<br>Usuarios externos<br>Dirección general BECENE<br>Dirección de posgrado | Recepción del acervo Bibliográfico | Dirección general BECENE<br>Dirección CICYT<br>Coordinación de Servicios Bibliotecarios | Responsable de Adquisiciones<br><br>Responsable de los Procesos Técnicos y Físicos<br><br>Responsable de los prestadores de servicios | Oficio con relación bibliográfica | Cada vez que llega acervo bibliográfico a la institución y la dirección general BECENE lo remite a la Dirección CICYT | Para una organización y Colocado en estantería de manera óptima y su registrado en el OPAC para disponibilidad de los usuarios. |

|        | Elaboró:  | Revisión:  | Autorizó:   |
|--------|---|--|---|
| Nombre | Mtra. Maria Yolanda Huelga Herrera  | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras   | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras  |
| Firma  |  |  |  |
| Fecha  | 22 de mayo de 2020  | 23 de mayo de 2020   | 24 de mayo de 2020  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 5 de 14                              |

|  |  |   |                     |
|--|--|---|---------------------|
| <b>Nombre del Macro proceso</b>            | Servicios de Información Científica y Tecnológica  | <b>Nombre del Proceso</b>   | PRÉSTAMO DEL ACERVO |
| <b>Propósito del proceso</b>               | Facilitar el préstamo y consulta del material bibliográfico físico y electrónico, así como proporcionar orientación especializada a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información.                     |   |                     |
| <b>Responsable del Proceso:</b>            | COORDINACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS   |   |                     |
| <b>Requisitos Legales y Reglamentarios</b> | Sistema De Clasificación Dewey 21°Ed.<br>Manual de Software Pinakes.<br>Reglamento interno.<br>Manual de Organización y Procedimientos de BECENE<br>Ley acceso a la información.<br>Ley de datos personales (IFAI) |   |                     |
| <b>Recursos</b>                            | <b>Materiales</b>  | Consumibles (etiquetas, cintas magnéticas, sellos, cinta schoch) , Estanterías, Arcos magnéticos.                   |                     |
|  | <b>Humanos</b>   | Prestadores de servicios; personal capacitado.<br>Procesadores técnicos y físicos (licenciados en biblioteconomía). |                     |
|  | <b>Financieros</b>   | Ingresos propios. Proyecto Pacten   |                     |
|  | <b>Tecnológicos</b>  | Equipos de cómputo con software Pinakes. Servicios de internet. Impresoras  |                     |

|  |  |   |                                      |
|--|--|---|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-DG-MC-01-04 |
|  |  |   | Revisión: 15                         |
|  |  |   | Página 6 de 14                       |

| Proveedores  | Entradas   |   |   | Método/Actividades                              |   |
|--|--|---|---|---|---|
|  | Entradas   | Características Inherentes  | Requisitos  | De proceso                                      | De control  |
| DIRECCIÓN DEL CICYT<br><br>COORDINACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS<br><br>PROCESOS TÉCNICOS Y FÍSICOS | SOLICITUD DE PRÉSTAMOS A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS<br><br>BASE DE DATOS DE ALUMNOS BECENE | Acervo bibliográfico registrado y procesado<br><br>Visibilidad en Base de datos OPAC<br><br>Diario de registro de ingreso y salida de CICYT | Catálogo en línea de acervo existente.<br><br>Credencial de la institución del alumno<br><br>Atender el reglamento de prestamos | BECENE-DCI-CSB-PO-02<br><br>PRESTAMO DEL ACERVO | Registro de usuarios BECENE-DCI-CSB-PO-02-01<br><br>Préstamo del acervo BECENE-DCI-CSB-PO-02-02<br><br>Encuesta de satisfacción de servicios Bibliotecarios BECENE-DCI-CSB-PO-02-03<br><br>Rúbrica de daños BECENE-DCI-CSB-PO-02-04 |



**Nombre del Documento:**

**Definición e interacción de Proceso**



**Código:**

BECENE-DG-MC-01-04

Revisión: 15

Página 7 de 14

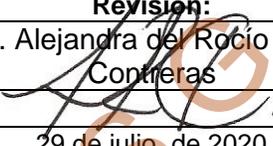
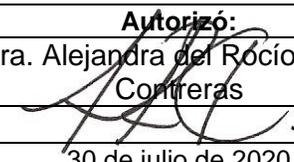
| Salidas (producto/servicio)                                    |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Salida   | Características inherentes   | Requisitos   | Indicador(es)  |
| PRESTAMO, de bibliografía<br><br>RENOVACIÓN,<br><br>DEVOLUCIÓN | Préstamo que cumpla con:<br><br>Formato codificado por el software<br><br>Bases de datos<br><br>Reglamento Interno<br><br>Cumpla con las reglas de catalogación y clasificación (como requisito para que el usuario localice el material sin dificultad en estantería según la clasificación).<br><br>Desmagnetizar bibliografía | Disponibles en OPAC<br><br>Encuesta de Satisfacción del cliente<br><br>Cumplir con el Proceso Técnico (proceso de registro de metadatos de bibliografía para su localización en OPAC y en estantería)<br><br>Cumplir con el proceso físico de la bibliografía (colocación de tira magnética, sello y etiqueta) | Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.<br><br>Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%. |

|  |                                     |   |                               |
|--|-------------------------------------|---|-------------------------------|
|  | Nombre del Documento:               |  | Código:<br>BECENE-DG-MC-01-04 |
|  | Definición e interacción de Proceso |   | Revisión: 15                  |
|  |                                     |   | Página 8 de 14                |

| Interacciones   |  |   |                                |  |   |   |
|---|--|---|--------------------------------|--|---|---|
| Macro proceso/proceso /cliente<br>PARTE INTERESADA        | Comunicación   |   |                                |  |   |   |
|   | ¿Qué?  | ¿Quién?   | ¿Con quién?                    | ¿Cómo?   | ¿Cuándo?  | ¿Para qué?  |
| Alumnos<br>Docentes<br>Usuarios externos                  | Préstamos y Servicios bibliotecarios   | Prestadores del Servicio                                  | Usuarios Internos y externos   | Mediante solicitud del material en estantería para realizar préstamo | Cuando se solicite en módulo de servicios               | Realizar PRÉSTAMOS. INTERNOS Y EXTERNOS para consulta e investigación de los usuarios.  |
| Dirección CICYT<br>Dirección de Servicios Administrativos | Relación de Bases de datos de los alumnos y profesores actualizada cada semestre | Dirección CICYT<br>Dirección de Servicios Administrativos | Responsable de Control escolar | Mediante oficio electrónico y en físico                              | Al inicio de ciclo escolar y en cada cambio de semestre | Actualización de información de la base de datos registrada en el Software y poder realizar los prestamos devoluciones o renovaciones |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 9 de 14                              |

|   |                    |   |                             |   |   |   |
|---|--------------------|---|-----------------------------|---|---|---|
| Dirección CICYT<br>Dirección de Servicios Administrativos | Credencial vigente | Dirección CICYT<br>Dirección de Servicios Administrativos | Responsable de credenciales | Se remite al usuario a la área administrativa responsable de la credencialización | Al identificar que el usuario no tiene credencial para su solicitud | Para poder realizar el registro en el sistema del software y poder realizar el préstamo, renovación o devolución. |
|---|--------------------|---|-----------------------------|---|---|---|

|               |  |  |  |
|---------------|--|--|--|
|               | <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisión:</b>   | <b>Autorizó:</b>   |
| <b>Nombre</b> | Mtra. Maria Yolanda Huelga Herrera   | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras   | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras   |
| <b>Firma</b>  |  |  |  |
| <b>Fecha</b>  | 28 de julio 2020   | 29 de julio de 2020  | 30 de julio de 2020  |

|  |  |   |                                      |
|--|--|---|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-DG-MC-01-04 |
|  |  |   | Revisión: 15                         |
|  |  |   | Página 10 de 14                      |

|  |                     |   |                           |  |
|--|---------------------|---|---------------------------|--|
| <b>Nombre del Macro proceso</b>            |                     | Servicios de Información Científica y Tecnológica (CICyT)   | <b>Nombre del Proceso</b> | Procedimiento Operativo para realizar servicios tecnológicos del CICyT |
| <b>Propósito del proceso</b>               |                     | Eficientizar los servicios de mantenimiento equipos de cómputo y servicio de Internet que ofrece el Centro de Información Científica y Tecnológica  |                           |  |
| <b>Responsable del Proceso:</b>            |                     | Coordinación Tecnológica de la BECENE   |                           |  |
| <b>Requisitos Legales y Reglamentarios</b> |                     | Políticas institucionales para navegar y utilizar la Internet como herramienta educativa<br>Políticas de uso de Internet Inalámbrico<br>Manual de Organización y Procedimientos de BECENE<br>Ley acceso a la información.<br>Ley de datos personales (IFAI) |                           |  |
| <b>Recursos</b>                            | <b>Materiales</b>   | Aspiradora, equipo de limpieza, herramientas, cableado estructurado, equipo activo de red.  |                           |  |
|  | <b>Humanos</b>      | Personal de: Soporte Técnico, Conectividad y Redes, Página Web, Campus virtual, Centro de cómputo   |                           |  |
|  | <b>Financieros</b>  | Programas Federales (Pacten), ingresos propios CICYT, Dirección BECENE.   |                           |  |
|  | <b>Tecnológicos</b> | Equipo de cómputo, Servicio de internet, infraestructura de red, software.  |                           |  |

|  |  |   |                                      |
|--|--|---|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-DG-MC-01-04 |
|  |  |   | Revisión: 15                         |
|  |  |   | Página 11 de 14                      |

| Proveedores   | Entradas  |  |   | Método/Actividades   |   |
|---|---|--|---|--|---|
|   | Entradas  | Características inherentes                                     | Requisitos  | De proceso   | De control  |
| Direcciones de área, Docentes, alumnos, personal administrativo | Diagnóstico de equipo de cómputo e infraestructura de red<br>Programa de mantenimiento de equipos de cómputo y de red | Diagnóstico y Funcionalidad del equipo<br>Conectividad estable | Registro en el sistema de administración de tareas.<br>Actualizaciones de software, antivirus, instalación de periféricos y limpieza del equipo.<br>Verificar la conexión a Internet alámbrica o Inalámbrica<br>Ancho de banda eficiente y estable. | Procedimiento Operativo para realizar servicios tecnológicos del CICyT | Lista de verificación del servicio de mantenimiento de equipo<br>Prueba de velocidad Speed test<br>Diagnóstico con equipo fortigate |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 12 de 14                             |

| Salidas (producto/servicio)         |  |   |   |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Salida                              | Características inherentes             | Requisitos  | Indicador(es)   |
| Diagnóstico                         | Verificación de condiciones del equipo | Óptimas condiciones del equipo                                    | Realizar el Mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. durante el semestre   |
| Mantenimiento Preventivo            | Funcionalidad del equipo               | Equipo con actualizaciones realizadas                             | Realizar el Mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las ordenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.  |
| Mantenimiento Correctivo            | Funcionalidad del equipo               | Equipo con actualizaciones realizadas                             |   |
| Conectividad a internet alámbrico   | Conectividad estable                   | Ancho de banda satisfactorio de acuerdo a políticas de navegación | Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.  |
| Conectividad a internet inalámbrico | Conectividad estable                   | Ancho de banda satisfactorio de acuerdo a políticas de navegación | Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.<br><br>Conectividad alámbrica de Internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%. |



Nombre del Documento:

Definición e interacción de Proceso



Código:

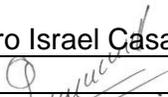
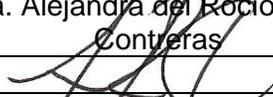
BECENE-DG-MC-01-04

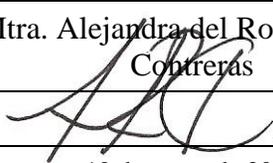
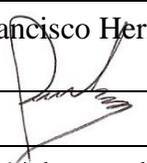
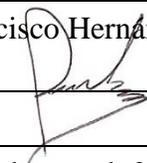
Revisión: 15

Página 13 de 14

| Interacciones Comunicación   |   |  |  |   |                                    |  |
|--|---|--|--|---|------------------------------------|--|
| Macro proceso/proceso /cliente<br>PARTE INTERESADA   | ¿Qué?   | ¿Quién?                                | ¿Con quién?  | ¿Cómo?  | ¿Cuándo?                           | ¿Para qué?   |
| Direcciones de área, Docentes , alumnos, personal administrativo, usuarios externos, SEER, SEGE, DGESE | Licenciamiento de Microsoft y equipo de seguridad | Dirección General<br>Dirección CICYT   | Dirección administrativa, y Departamento de recursos financieros | Comunicado escrito para la Solicitud de pagos de los licenciamientos servicio | Semestralmente<br>Y periódicamente | Para una conectividad estable en apoyo a los planes y programas de estudio   |
| Direcciones de área, Docentes , alumnos, personal administrativo,                                      | Mantenimientos preventivos y correctivos          | Dirección CICYT<br>Direcciones de área | Soporte técnico  | Comunicado escrito a Direcciones con agenda de mantenimientos a sus áreas.    | Cada semestre                      | Optimización del equipo de cómputo<br>Mantener una conectividad estable en apoyo a los planes y programas de estudio |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Definición e interacción de Proceso</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-DG-MC-01-04</b> |
|  |  |   | Revisión: 15                                |
|  |  |   | Página 14 de 14                             |

|               |   |   |   |
|---------------|---|---|---|
|               | <b>Elaboró:</b>   | <b>Revisión:</b>  | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre</b> | Ing. Genaro Israel Casas Pruneda  | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras  | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras  |
| <b>Firma</b>  |  |  |  |
| <b>Fecha</b>  | 28 de julio de 2020   | 29 de julio de 2020   | 30 de julio de 2020   |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |  |   |
|--------------------|---|--|---|
|                    | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>  | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nomb re</b>     | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras  | Dr. Francisco Hernández Ortiz  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de mayo de 2019  | 14 de mayo de 2019   | 16 de mayo de 2019  |