


	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 1 de 15

1. DATOS GENERALES DEL PROCESO

Nombre del Proceso	“Servicios de Información Científica y Tecnológica”
Objetivo del Proceso	Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 85 % para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.
Alcance del Proceso	Este proceso es aplicable a estudiantes, maestros, administrativos, directivos, investigadores, exalumnos de la BECENE y público en general, desde la solicitud del servicio bibliotecario o tecnológico hasta la atención del mismo.

ENTRADAS Referente	Base de datos de estudiantes Actualización de base de datos de estudiantes (Cambio de Semestre) Base de datos de adquisiciones Base de datos PINAKES Análisis de los informes mensuales por coordinaciones, semestrales por la Dirección y de la revisión por la Alta Dirección Procesamiento bibliográfico técnico y físico del acervo bibliográfico Servicio de Internet Plan de mantenimiento preventivo y correctivo
SALIDAS El resultado de un proceso (Producto y/o servicio de acuerdo a los requisitos establecidos)	Organización bibliográfica en las colecciones Informes semestrales de resultados de los procedimientos operativos tecnológicos y bibliotecarios Propuestas de acciones de mejora. Resultados de encuestas de satisfacción del cliente Respaldo en bases de datos y servidores Préstamos y servicios bibliotecarios y tecnológicos Acceso a la red de internet inalámbrica y alámbrica Mantenimiento preventivo y correctivo

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 2 de 15

CLIENTES DEL PROCESO	Internos	Alumnos, profesores, personal administrativo y de apoyo, personal directivo
	Externos	Egresados, profesores externos, escuela de educación básica, SEER, SEGE, DGESEPE, investigadores, convenios inter-bibliotecarios.
PARTES INTERESADAS.	Internos	Alumnos, profesores, personal administrativo y de apoyo, personal directivo.
	Externos	Prestadores de servicios bibliotecarios y de internet, Área administrativa, financiera y de recursos materiales de la BECENE



Nombre del Documento:

Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica



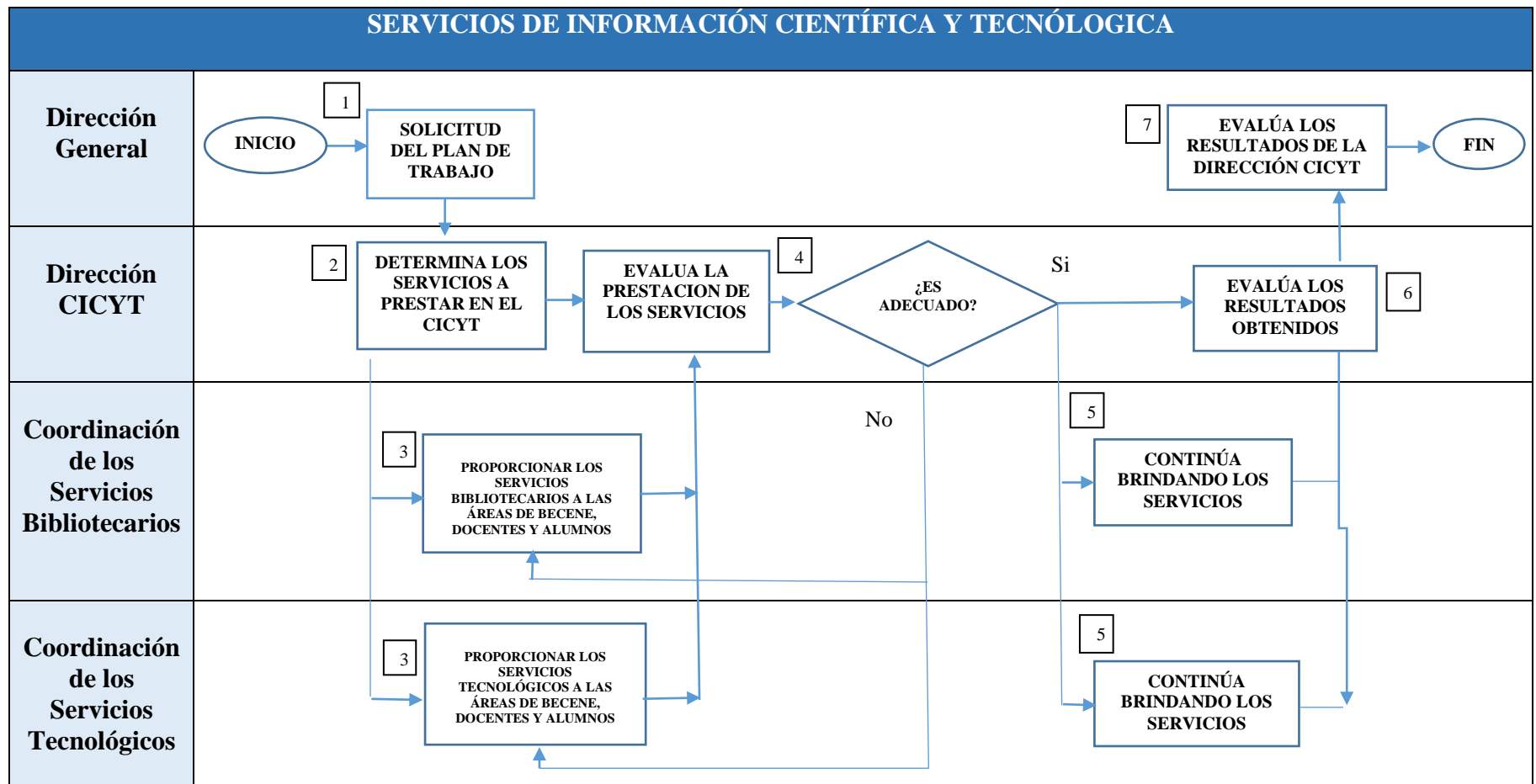
Código:



BECENE-CIC-PC-01

Rev.10

Páginas: 3 de 15



2. MAPA DEL PROCESO



	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 4 de 15

3. PLANEACIÓN PARA GENERACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO



N.	ACTIVIDAD	RECURSOS REQUERIDOS (SOPORTE)	REQUISITOS	PRODUCTO Y/O SERVICIO GENERADO POR LA ACTIVIDAD	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (procedimientos, normativa, requisitos legales etc.)	TIPO DE ACTIVIDAD	
						Operación	Control / Inspección
1	Solicitud del plan de trabajo anual	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	x	
2	Determina los servicios a prestar en el CICYT	Recursos Humanos; Dirección de CICYT	Material este organizado conforme a las normas de catalogación y clasificación, Servicio de internet alámbrico e inalámbrico constante.	Préstamo o servicio bibliotecario y tecnológico	BECENE-DCI-CSB-PO-01 BECENE-DCI-CSB-PO-02 BECENE-DCI-CST-PO-01	x	
3	Prestar los Servicios bibliotecarios y tecnológicos a las áreas de BECENE docentes y alumnos	Recursos materiales (consumibles) Coordinaciones, responsables de los procedimientos Acervos bibliográficos Recursos tecnológicos:	Material organizado conforme a las normas de catalogación y clasificación, Préstamo interno y externo, Accesar a la base de datos bibliográficos, biblioteca digital y repositorio del CICYT Servicio de internet alámbrico e inalámbrico constante.	Préstamo o servicio bibliotecario y tecnológico	BECENE-DCI-CSB-PO-01 BECENE-DCI-CSB-PO-02 BECENE-DCI-CST-PO-02	x	
4	Evalúa la prestación de los servicios	Director del área y coordinadores Prestadores de servicios Usuarios	Encuesta de satisfacción constante	Análisis del informe por Dirección CICYT	BECENE-DCI-CSB-PO-01 BECENE-DCI-CSB-PO-02 BECENE-DCI-CST-PO-02		X
5	Continúa brindando los servicios bibliotecarios, tecnológicos	Recursos materiales: consumibles (papelera) Recursos tecnológicos: software, hardware Coordinadores de las áreas, responsables de los procedimientos	Material organizado conforme a las normas de catalogación y clasificación, Préstamo interno y externo, Accesar a la base de datos bibliográficos, biblioteca digital y repositorio del CICYT Servicio de internet alámbrico e inalámbrico constante.	Préstamo o servicio bibliotecario y tecnológico	BECENE-DCI-CSB-PO-01 BECENE-DCI-CSB-PO-02 BECENE-DCI-CST-PO-02	X	
6	Evalúa los resultados obtenidos	Recursos materiales: consumibles (papelera) Dirección Cicyt Coordinadores de las áreas, responsables de los procedimientos Elabora el informe del área	Entrega del informe del área versión impresa y digital y presentarlo al SGC de la BECENE	Retroalimentación y acciones de mejora	BECENE-CA-PG-09 BECENE-CA-PG-10 BECENE-CA-PG-11 BECENE-CA-PG-12		x

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 5 de 15

7	Evalúa los resultados de la Dirección CICYT	Recursos materiales: consumibles (papelería) Recursos tecnológicos: computadora, impresora, Dirección Cicyt Dirección General Análisis del informe del área	Entrega del informe del área versión impresa y digital y presentarlo al SGC de la BECENE	Análisis de los Informes del área y aprobación	BECENE-CA-PG-09 BECENE-CA-PG-10 BECENE-CA-PG-11 BECENE-CA-PG-12		x
---	---	---	--	--	--	--	---

4. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS / ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE

NOMBRE DEL PROCESO		PROCEDIMIENTO OPERATIVO	REQUISITOS (NECESIDAD O EXPECTATIVA ESTABLECIDA CON CARÁCTER OBLIGATORIO) GENERADAS POR LA ORGANIZACIÓN O LAS PARTES INTERESADAS.
1.	Servicios de información científica y tecnológica.	Proceso operativo para la organización de la información.	Que el material este organizado conforme a las normas de catalogación y clasificación, además de su localización en la estantería y en el catálogo en línea, biblioteca digital y repositorio institucional
2.	Servicios de información científica y tecnológica.	Proceso operativo para el préstamo del acervo.	El usuario requiere un préstamo interno (consulta en sala) y externo, poder renovar la bibliografía existente en el CICYT. El usuario requiere entrar a la base de datos bibliográficos, biblioteca digital y repositorio del CICYT
3.	Servicios de información científica y tecnológica.	Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	El usuario requiere Servicio de internet alámbrico e inalámbrico constante, y un Mantenimiento preventivo y correctivo que garantice el correcto funcionamiento del equipo de computo



	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 6 de 15

5. RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE Y/O COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	MEDIOS PARA ESTABLECER LA COMUNICACIÓN Y LOS PUNTOS DE CONTACTO
Proceso operativo para la organización de la información.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Mediante Oficio, Memorándum, comunicados personales, Correo electrónico institucional, por teléfono, en las oficinas del personal del CICYT,
Proceso operativo para el préstamo del acervo.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Mediante Oficio, Memorándum, comunicados personales, Correo electrónico institucional, por teléfono, en las oficinas del personal del CICYT,
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	Coordinación de servicios tecnológicos	Mediante Oficio, Memorándum, comunicados personales, Correo electrónico institucional, por teléfono, en las oficinas del personal del CICYT,



6. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

Ver control de registros de área REGISTROS DE CALIDAD.

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 7 de 15



7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROCEDIMIENTO OPERATIVO	ÁREA	PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE LABORAL	OTROS
Proceso operativo para la organización de la información.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Procesos técnicos y físicos	Licenciamiento de Microsoft Licenciamiento y soporte de Pinakes Conectividad a internet Equipos de computo Impresora Consumibles	Clima y cultura laboral de integración, comunicación, responsabilidad, cumplimiento, servicio y calidad	-
Proceso operativo para el préstamo del acervo.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Prestador de servicios bibliográficos	Licenciamiento de Microsoft Licenciamiento y soporte de Pinakes Conectividad a internet Equipos de computo Impresora Consumibles Mesas, sillas, estantería, arcos magnéticos, registro de libro, pistola	Clima y cultura laboral de integración, comunicación, responsabilidad, cumplimiento, servicio y calidad	-
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	Coordinación de servicios tecnológicos	Conectividad y redes	Licenciamiento de Microsoft Licenciamiento y soporte de seguridad Conectividad a internet Infraestructura de redes Equipos de computo Impresora Consumibles Mesas, sillas,	Clima y cultura laboral de integración, comunicación, responsabilidad, cumplimiento, servicio y calidad	-

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 8 de 15



8. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Procedimiento	Producto Identificado como propiedad del cliente	Control de la propiedad del cliente
Proceso operativo para la organización de la información.	N/A	
Proceso operativo para el préstamo del acervo.	Credencial del estudiante Credencial del profesor Credencial del trabajador BECENE Identificación oficial del publico	Ley de archivo de Gobierno del Estado Ley de protección de datos personales en posesión de los entes obligados Ley de transparencia y acceso a la información publica
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	N/A	N/A

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 9 de 15



9. CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO / PROCESO	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA LA DETECCIÓN Y ATENCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME
Procedimiento operativo para la organización de la información.	Se llenarán los espacios de las fichas calcográfica, de acuerdo a lo establecido en las reglas de catalogación y clasificación angloamericanas e incorporarse al software Pinakes	Errores en el procesamiento técnico y físico y en la base de datos	Revisión periódica de la base de datos. Revisión y actualización del procedimiento
Proceso operativo para el préstamo del acervo	El material bibliográfico deberá estar en el lugar que especifica la logística de los centros de información a través del sistema Dewey que va del 000 al 900. Actualización de recursos de información científica.	La no localización del acervo bibliográfico para su consulta y préstamo	Revisión periódica de la base de datos. Revisión y actualización del procedimiento Acomodo y valoración de las colecciones bibliográficas
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	Registro en el sistema de administración de tareas. Actualizaciones de software, antivirus, instalación de periféricos y limpieza del equipo. Verificar la conexión a Internet alámbrica o Inalámbrica Ancho de banda eficiente y estable.	Inestabilidad en la señal a internet para su uso académico, equipo no actualizado, antivirus, mantenimiento preventivo-correctivo no realizado.	Monitoreo de la red a internet de manera periódica Revisión periódica de la base de datos. Revisión y actualización de formatos Mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo institucionales

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 10 de 15



10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO / PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	EVIDENCIA OBJETIVA DE LA CONFORMIDAD
Proceso operativo para la organización de la información	Base de datos en el catálogo en línea. Organización en estantería acorde a las normas de catalogación y clasificación bibliotecarias de G. Escamilla	Que el material este organizado conforme a las normas de catalogación y clasificación, además de su localización en la estantería y en el catálogo en línea	Acervo bibliográfico en estantería acorde a los lineamientos de catalogación y clasificación, así como todos los procesos técnicos y físicos. Informes mensuales del proceso técnico y físico Acervo bibliográfico en el catálogo en línea
Proceso operativo para el préstamo del acervo	Préstamo bibliográfico interno y externo Consulta a base de datos bibliográficos	El usuario requiere un préstamo interno (consulta en sala) y externo, poder renovar la bibliografía existente en el CICYT. El usuario requiere acceder a la base de datos bibliográficos, biblioteca digital y repositorio del CICYT	Registro de préstamo satisfactorio en el software PINAKES y acceso a la consulta bibliográfica de las bases de datos. Informes mensuales de préstamos bibliográficos. Encuesta de satisfacción.
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	Servicio de conectividad a internet inalámbrica y alámbrica Mantenimiento preventivo y correctivo	El usuario requiere Servicio de internet alámbrico e inalámbrico constante, y un Mantenimiento correctivo y preventivo que garantice el correcto funcionamiento del equipo de computo	Reporte mensual del programa SPEED TEST para medir la velocidad de los MEGABITS (Mbps) y realizar acciones para garantizar en sus posibilidades el servicio Rangos de atención: Riesgo: menor a 5 la descarga Bueno: de 6 a 10 la descarga Satisfactorio: de 10 a 20 la descarga

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 11 de 15



11. AUDITORIA

PROCEDIMIENTO / PROCESO	RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA	RESULTADOS DE AUDITORÍA EXTERNA
Proceso operativo para la organización de la información	Aplica	Aplica
Proceso operativo para el préstamo del acervo	Aplica	Aplica
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución	Aplica	Aplica

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 12 de 15



12. REVISIÓN DEL PLAN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO / PROCESO	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN	RESULTADOS DE LA REVISIÓN
<p>Proceso operativo para la organización de la información</p> <p>Proceso operativo para el préstamo del acervo</p> <p>Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución ACTUAL</p>	<p>Alta Dirección del CICYT</p> <p>Encargado del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Auditorías Internas y externas</p> <p>Directores de área</p> <p>Dueño de procedimiento operativo</p>	<p>Revisar la matriz de objetivos de calidad y partes interesadas con el equipo de trabajo para la toma de decisiones.</p> <p>Elaborar un programa de cañones y computadoras para la prevención y renovación del equipo junto con la interrelación de procesos académicos y administrativos.</p> <p>Con el propósito de llevar a cabo la interrelación de procesos las reuniones de revisión por la dirección serán en conjunto teniendo la participación de todos los directores de cada proceso</p> <p>Impulsar el avance: Internet inalámbrico en zonas estratégicas de la institución para la comunidad normalista, la actualización permanente, difusión y promoción de la Biblioteca digital y la página web,</p> <p>Objetivo de calidad revisar el indicador 2 la redacción</p> <p>Alinear la meta y el indicador redactar de manera porcentual</p> <p>En el formato BECENE - PG-09-02 es necesario especificar la muestra, validación y aplicación del instrumento (Brevemente)</p> <p>Se reconoce el avance significativo que se manifiesta en sus resultados</p> <p>Conclusión: Revisar periódicamente el objetivo de calidad, indicadores de desempeño y la atención a las partes interesadas internas y externas, mediante planes de acción que den respuesta a las necesidades de los usuarios con un enfoque a procesos, gestión del riesgo y acciones de mejora con el propósito de llevar a cabo la interrelación de procesos con las diferentes áreas de la institución</p>

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 14 de 15

15. INDICADORES

ÁREA	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	PERIODO DE CUMPLIMIENTO
Coordinación Servicios Bibliotecarios	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	90 %	Semestral
	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%.	80%	Semestral
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	85%	Semestral
Coordinación Servicios Tecnológicos	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. durante el semestre	85%	Semestral
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	85%	Semestral
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	85%	Semestral
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	85%	Semestral
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	90%	Semestral

	Nombre del Documento: Plan de Calidad Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica		Código: BECENE-CIC-PC-01
			Rev.10
			Páginas: 15 de 15

16. CONTROL DE CAMBIOS

PROCEDIMIENTO / PROCESO	ACTIVIDADES DE REVISIÓN REALIZADAS	RESULTADOS Y VERIFICACIÓN DE LA VALIDACIÓN	PERSONA QUE AUTORIZA EL CAMBIO
Proceso operativo para la organización de la información	Se diseña el aviso de privacidad y se integra a las políticas de operación	Validada por la institución y las instancias jurídicas correspondientes	Alta dirección. Responsables del proceso/procedimiento
Proceso operativo para el préstamo del acervo			
Proceso operativo para realizar Servicios Tecnológicos de Mantenimiento e Internet de la Institución			

CONTROL DE EMISION

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	DRA. ALEJANDRA DEL ROCÍO ROSTRO CONTRERAS	MTRA. PATRICIA VALDÉS ROSALES	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	23 de septiembre de 2021*	24 de septiembre de 2021	27 de septiembre de 2021