



Secretaría de Docencia
Dirección Infraestructura Académica
Departamento de Procesos Técnicos

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/11
---------------------	----	--------	----------

Administrador de Proceso:	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos
Responsable de Proceso:	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Oficios de solicitud		<ul style="list-style-type: none">Solicitudes atendidas con menos de 700 volúmenes de material documental catalogado y clasificado.	
<ul style="list-style-type: none">Material documental		<ul style="list-style-type: none">Catálogo en línea actualizado diariamente.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Coordinadores de bibliotecaJefe de Biblioteca CentralDependencias de administración centralInvestigadoresCentros de autoacceso	<ul style="list-style-type: none">N/A	<ul style="list-style-type: none">Dirección de Infraestructura AcadémicaCoordinadores de bibliotecas.Dependencias de administración centralInvestigadoresCentros de autoacceso
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Director de Infraestructura Académica Director de Espacio Académico Subdirector Académico Coordinadores de Bibliotecas	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
-Director de infraestructura Académica -Jefe del departamento de Procesos Técnicos -Coordinadores de Bibliotecas Catalogador - Clasificador -Bibliotecario de Procesos Técnicos. Bibliotecario del Espacio Académico	Mobiliario de oficina Carritos para transporte de libros y estantería Equipos de cómputo Papelería, y consumibles de oficina. Sistemas de cómputo y software para el registro del acervo bibliográfico (sistema automatizado para bibliotecas) Sistemas de comunicación de voz y datos. Sistema de Clasificación en línea Reglas de Catalogación		Espacio físico con iluminación, ventilación y servicios adecuados para la preservación de material documental.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores

Atender el 78 % de las solicitudes de procesamiento técnico de material documental adquirido por compra y donación que demandan las bibliotecas del sistema bibliotecario de la UAEMex, en un plazo no mayor de 50



Secretaría de Docencia
Dirección Infraestructura Académica
Departamento de Procesos Técnicos

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/11
---------------------	----	--------	----------

días hábiles durante los años 2010 al 2012.

Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Proceso Técnicos	El número de solicitudes por 100 entre 78 % establecido como objetivo	Mensual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Quienes laboramos en la Universidad Autónoma del Estado de México asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un sistema de gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.	-Docencia de calidad y pertinencia social. -Investigación humanística, científica y tecnológica. -Difusión de la cultura para una sociedad humanista.	Lograr 16 volúmenes por alumno. Lograr 10 títulos por alumno.

Requisitos

Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

Material documental con preparación física y etiqueta con número progresivo
Oficio indicando solicitud del servicio
Listado del material documental (Título, número de ejemplares con número progresivo)
Listado de códigos de barra (en caso de solicitud de etiquetas)
Formato de acta de levantamiento de inventario
Formato de correcciones
Pantalla de resultados de análisis de inventario (Sistema Automatizado para Bibliotecas)
Formato descarte autorizado por el director
Acta de autorización de descarte de material documental por el H. Consejo del espacio académico

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Material documental catalogado y clasificado en el SAB Catálogo en línea actualizado Material documental con etiquetas con clasificación y código de barra	Catálogo en línea Oficio de entrega del material documental o de servicio realizado
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Conexión de red para el SAB Personal capacitado para la realización de las tareas del departamento de Procesos Técnicos	Conexión de red Personal capacitado
Legales y reglamentarios	RCCA2 LEMB Sistema de clasificación LC Normas de descripción en formato MARC Reglamento del Sistema de Centros de Documentación e Información de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Documentación en su edición actualizada
UAEM	N/A	N/A



Secretaría de Docencia
Dirección Infraestructura Académica
Departamento de Procesos Técnicos

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/11
---------------------	----	--------	----------

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Selección y Adquisición de Material Documental.	1. Este proceso nos proporciona el material documental adquirido por compra, donación o canje para su proceso técnico de catalogación y clasificación que alimenta al catálogo en línea.
2. Redes y Telecomunicaciones.	2. Este proceso nos da los servicios de administración de datos en Servidores, mantenimiento del servicio de Internet y la administración de respaldos de manera permanente del sistema de automatización empleado por el departamento, a través de tickets electrónicos de solicitudes de servicio y mantenimiento.
3. Préstamo de Servicios Bibliotecarios.	3. Este proceso recibe material documental procesado para su integración al acervo verificando que el mismo se encuentre registrado en el catálogo en línea.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Material documental por espacio académico con número progresivo	Identificación	Material documental por espacio académico con número progresivo
Manipulación y Embalaje:	En carros metálicos transportadores de libros y en cajas de cartón	Verificación	Listados de material documental contra material documental físico.
Almacenamientos y Protección:	En estantería.	Protección	En estantería y espacio de acceso restringido bajo llave.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cantidad de títulos y volúmenes procesados	El administrador del proceso	A partir de reportes y del sistema de automatización	Semanal y trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Solicitudes de servicio contra solicitudes atendidas	El administrador del proceso	El número de solicitudes por 100 entre 78 % establecido como objetivo	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de solicitudes y de material documental para proceso técnico	Se registran en bitácora las fechas de ingreso de solicitudes y del material documental, se acomoda el material en estantería junto con el oficio de solicitud de servicio.
II	Catalogación, clasificación y movimientos en sistema (altas, bajas, correcciones)	Elaboración de reporte semanal de productividad Actualización del catálogo en línea
III	Entrega de material documental	Elaboración de oficio del cumplimiento del servicio para los espacios académicos con registro en bitácora.



Secretaría de Docencia
Dirección Infraestructura Académica
Departamento de Procesos Técnicos

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 06 Fecha: 22/09/11

IV		
----	--	--

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Material documental	Catálogo en línea	Reportes semanales de productividad	El número de solicitudes por 100 entre 78 % establecido como objetivo	Sello de procesos técnicos y firmas del director y jefe de procesos técnicos	Mediante el análisis del inventario

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Pérdida temporal del sistema automatizado	Reportarlo y una revisión periódica junto con la Dirección de Tecnologías de la información.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio