

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Instrucción: El responsable o coordinador del proceso deberá identificar las fuentes de entrada y salida esperadas.

Nombre del proceso: Procedimiento de Gestión de Colecciones				
Responsable o coordinador del proceso: Coordinadores de Centro de Información				
Objetivo del proceso: Proporcionar colecciones de calidad a los usuarios de los centros de información.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes:</p> <p>Proceso de Recursos financieros durante la gestión de definición del POASB</p> <p>Proceso de Organización Documental</p> <p>Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas</p> <p>Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas</p> <p>Proceso de Formación de recursos Humanos</p> <p>Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</p> <p>Dirección de las Facultades</p>	<p>Solicitud de Servicio</p> <p>Lista de colecciones sugeridas por los usuarios.</p> <p>Planes y programas de estudio</p> <p>Política de Gestión de Colecciones</p> <p>Solicitudes de adquisiciones de acervo</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado para operar, Equipos de seguridad y medición (arco magnético, termo higrómetro, des magnetizador, extintores) <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> para el proceso de materiales Papelería Colecciones Estantería Mobiliario Equipo de computo Impresoras Extintores. Señalización de áreas, seguridad y estantería. 	<p>Método para el trabajo:</p> <p>Procedimiento de Gestión de Colecciones.</p>	<p>Producto: Colecciones documentales pertinentes.</p> <p>General</p> <p>Consulta</p> <p>Tesis y/o tesinas en papel</p> <p>Tesis y/o tesinas digitales</p> <p>Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)</p> <p>Discos compactos</p> <p>Bases de datos contratadas</p> <p>Fondo antiguo</p> <p>Colecciones especiales</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</p> <p>Seguimiento y medición</p>



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	<p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software: • Conexión a internet • Catálogo bibliográfico • Plataformas de la DGB. • Página WEB de la DGB • Biblioteca Virtual <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para adquisición de colecciones 			
	<p>Proveedores:</p> <p>Proceso de Recursos financieros</p> <p>Proceso de Organización Documental</p> <p>Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas</p> <p>Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas</p> <p>Proceso de Formación de recursos Humanos</p> <p>Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</p> <p>Dirección de las Facultades</p>		<p>Evidencia: Registros especificados en el Procedimiento de Gestión de Colecciones.</p>	<p>Partes interesadas:</p> <p>Alta dirección</p> <p>Comité de calidad de los centros de información</p>

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Procedimiento de Prestación de Servicios (PPS)				
Responsable o coordinador del proceso: Coordinadores de Centro de Información				
Objetivo del proceso: Proporcionar servicios de calidad a los usuarios de los centros de información.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes: Proceso de Gestión de Colecciones. -Proceso de Recursos Financieros -Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas -Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas -Recursos Humanos -Dirección de las Facultades -PIFI</p>	<p>Recursos: Solicitud de Servicio Evaluación del Desempeño Programa Anual de Capacitación</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado Personal mínimo para operar: <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de Computo Papelería Mobiliario Equipos de seguridad y medición (arco magnético, termo higrómetro, desmagnetizador, extintores) Lector de código de barras Colecciones <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> KOHA Red inalámbrica universitaria 	<p>Método para el trabajo: -Procedimiento de Prestación de Servicios</p>	<p>Producto: Préstamo a domicilio Préstamo para fotocopiado Préstamo en sala Préstamo en reserva Cubículos de estudio y/o lectura Sala de computadoras Formación de usuarios Emisión de boletines de adquisiciones Préstamo de lockers y/o casilleros Fotocopiado Consulta de catálogos en línea Impresiones Scanner y/o digitalización Sala para personas con limitaciones motrices Sala de lectura</p>	<p>Procesos posteriores: -Seguimiento y medición</p>



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	<p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad 			
	<p>Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proceso de recursos financieros (gestión y adquisición de materiales) -Proceso de gestión tecnológica y sistemas (proporciona creación de sistemas y mantenimiento a equipos de cómputo) -Proceso de desarrollo de habilidades informativas (proporciona tutorías para la recuperación de información en línea) -Dirección de las facultades (gestión y adquisición de materiales) -PIFI (proporciona recurso para colecciones) 		<p>Evidencia: REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de satisfacción, quejas y sugerencia de los usuarios, lista de sugerencias -Papeleta de servicio (plataforma de KOHA) -Información bibliotecaria y control de producto no conforme -Préstamo y apartado de cubículo grupal -Registro de asistencia -Registro de solicitud -Recibo de ingresos - Registro de las especificaciones solicitadas por el usuario 	<p>Partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alta dirección -Comité de calidad de los centros de información

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Auditoría interna				
Responsable o coordinador del proceso: Lluvia Ibeth Mejía Salgado				
Objetivo del proceso: Dirigir la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditoría interna, con el fin de garantizar la efectividad y mejora del SGC.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Procesos precedentes: - Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas - Proceso de Formación de Recursos Humanos - Proceso de Gestión de Recursos Financieros -Proceso de Gestión de calidad	Programa de auditoria Recursos: Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Personal Capacitado Recursos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> Material de Papelería Equipo de Computo Impresora Recursos Tecnológicos <ul style="list-style-type: none"> Plataforma Atención de Hallazgos Recursos Financieros <ul style="list-style-type: none"> Viáticos para Traslados Recursos Normativos <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015. Norma ISO 2000-2015 Documentación del SGC 	Método para el trabajo: Proceso de Auditoría Interna: <ol style="list-style-type: none"> Programa anual de auditoría Realización de la auditoría interna Seguimiento de los hallazgos de auditoría 	Producto: Realización de la auditoría	Procesos posteriores: Proceso de Calidad de



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	Proveedores: -Plataforma atención de hallazgos (Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas proporciona creación y mantenimiento de la plataforma). -Auditores (Proceso de Formación de Recursos Humanos, competencia de equipo auditor) -Documentación y normativa (Proceso de Gestión de Calidad)		Evidencia: (Registros, Formatos llenos) Informe de auditoría	Partes interesadas: -Centros de información y procesos centrales de la DGB certificados y en proceso de certificación. -Alta dirección
--	---	--	---	---

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.				
Responsable o coordinador del proceso: ALICIA LEMUS RENDÓN.				
Objetivo del proceso: Proporcionar y desarrollar los conocimientos, habilidades y comportamientos requeridos para que se adecuen al perfil de puestos, permitiendo que las personas comprendan sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen a la mejora de nuestra institución educativa.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Rotación de personal Áreas en proceso de certificación Áreas en proceso de acreditación Quejas y sugerencias Bibliotecas fuera de la administración de la DGB, no certificadas Quejas y sugerencias de centros de información. Proceso de Recursos Financieros Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas Proceso de Preservación Documental	<p>Solicitud del servicio Programa anual de capacitación</p> <p>Recursos:</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puestos • Resultados del clima laboral • Quejas y sugerencias del propio proceso <p>Recursos de Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Computo • Material de Papelería • Impresora <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma del SARH <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viáticos para Traslados 	<p>Método para el trabajo:</p> <p>Selección de participantes Definición de objetivos de aprendizaje Planeación de curso Obtener el espacio físico adecuado Gestión de materiales didácticos y de papelería.</p>	<p>Producto:</p> <p>Curso Taller Tutoría Charla</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p><i>Reducción de quejas y sugerencias</i> <i>Prestación de servicio</i> <i>Gestión de colecciones</i></p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	<p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación Normativa 			
	<p>Proveedores:</p> <p>Instructores de la UMSNH Instituciones educativas Empresas de capacitación</p>		<p>Evidencia:</p> <p>Listas de asistencia Reporte del instructor Tablas test-retest Personal capacitado</p>	<p>Partes interesadas:</p> <p>Usuarios Investigadores Sociedad en general</p>

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Desarrollo de Habilidades Informativas				
Responsable o coordinador del proceso: Psico. Violeta García Pascual				
Objetivo del proceso: Proporcionar el servicio de desarrollo de habilidades informativas, uso y manejo de las bases de datos, biblioteca virtual del sistema bibliotecario, referencia virtual y medios de difusión				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Procesos precedentes: Prestación de Servicios Gestión de Colecciones Proveedores: Proceso de Gestión Tecnológica y Servicios Proceso de Recursos Financieros	Solicitud de servicio Recursos: Recursos humanos: <ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado Personal mínimo para operar: Recursos materiales: <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Conexión a Internet Proyector Sala de capacitación, auditorio, salas de cómputo, etc. Papelería en General Registros Impresos Café, té, agua, galletas, etc. Publicidad de recursos de información en línea. Lonas para promoción de actividades Equipo de cómputo e Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Punto de inicio: Solicitud de servicio: referencia virtual, charlas, seminarios, talleres. Programación de actividades fijas del proceso. <ul style="list-style-type: none"> Actividades: Se describen en el procedimiento. Punto Final: Servicios de referencia virtual proporcionados, charlas, seminarios y talleres impartidos. Controles: Listado de revisión de requerimientos 	Producto: Referencia virtual Servicios: Charlas de biblioteca virtual Charlas de bases de datos Talleres desarrollo de habilidades informativas Seminario de Servicios de Información en Línea Presentación de proveedores de bases de datos	Procesos posteriores: Personal de los procesos de Gestión de Colecciones y Prestación de servicios Usuarios: estudiantes, profesores, investigadores de la UMSNH estudiantes, profesores, investigadores de otras instituciones educativas



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	<p>Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para traslados y alimentación a eventos fuera de la ciudad. <p>Recursos normativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad 	<p>Evaluación inicial y evaluación final (talleres) Evaluación del cliente de referencia virtual Planeación de eventos y planeación de cursos</p>		
			<p>Evidencia: Registros mencionados en el procedimiento.</p>	<p>Partes interesadas:</p> <p>Usuarios Centros de Información. Dirección General de Bibliotecas Escuelas, Facultades e Institutos</p>

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Encuadernación de Acervos Contemporáneos				
Responsable o coordinador del proceso: Maribel Bucio Vargas				
Objetivo del proceso: Conservar los materiales documentales en buen estado físico a través de la encuadernación total o parcial de las obras.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes:</p> <p>Proceso de Gestión de Colecciones de los CI.</p> <p>Proveedores:</p> <p>Gestión de Recursos Financieros</p> <p>Gestión Tecnológica y Sistemas</p> <p>Formación de Recursos Humanos</p>	<p>Solicitud del servicio</p> <p>Recursos:</p> <p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Personal mínimo para operar: <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Papelería en general • Mobiliario para taller de encuadernación • Equipo para encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> ○ guillotina, ○ cizallas, ○ estampadoras, ○ prensas. • Materiales para encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resistol para encuadernación ○ Cartón comprimido No. 5 ○ Keratol colonial varios colores ○ Tussor ○ Cabezada varios colores ○ Cinta de algodón ○ Hilo de algodón No. 00 	<p>Punto de inicio:</p> <p>Solicitud del servicio</p> <p>Actividades:</p> <p>Están establecidas en el Procedimiento de Encuadernación de acervos contemporáneos.</p> <p>Punto Final:</p> <p>Entrega y/o envío de materiales encuadernados</p> <p>Controles:</p> <p>Verificación de compaginación, costura, estampado y montaje en registro Encuadernación y trazabilidad de colecciones (SB_R_ETC_8.5.2_8.5.4)</p>	<p>Producto:</p> <p>Acervos contemporáneos encuadernados</p> <p>Servicios:</p> <p>Encuadernación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Los registros y formatos están señalados en el Procedimiento de Encuadernación de Acervos Contemporáneos</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Proceso de Gestión de Colecciones de los CI.</p> <p>Proceso de Organización Documental</p> <p>Partes interesadas: <i>(pertinentes)</i></p> <p>Centros de Información</p> <p>Usuarios</p>



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Papel ledger ○ Carboximetil de celulosa ● Herramienta para encuadernación <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuchillo mediano ○ Pinzas chicas ○ Plegaderas ○ Brochas de 1 y 2" ○ Brocas No. 6/67 y 3/32" ○ Agujas de canevá <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de Gestión de Calidad <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solo si se requiere acudir fuera de la ciudad 			
--	---	--	--	--

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL				
Responsable o coordinador del proceso: JAVIER ALEJANDRO VARGAS BRAVO				
Objetivo del proceso: Clasificar y catalogar las colecciones de los centros de información con la finalidad de contar con una herramienta para el acceso y recuperación de la información.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes:</p> <p>Centros de información Departamento de Compras de la UMSNH Proceso de Recursos Financieros Proceso de Preservación Documental Dirección de Patrimonio Universitario</p> <p>Proveedores: Proceso de Recursos Financieros</p>	<p>Solicitud del Servicio Recursos:</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Capacitado Personal mínimo para operar: <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo e impresión Impresoras de etiquetas Cintas scotch Etiquetas para impresora brother Etiquetas de transferencia térmica Cinta ribot marca Toshiba Cinta canela Cajas de cartón para embalaje Papelería en general Esquemas de clasificación en línea LC 	<p>Punto de inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio y recepción de materiales a procesar <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se describen en el Proceso de Organización Documental SB_PPOD_8.1. <p>Punto Final:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega de materiales procesados <p>Controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificación en el proceso central de materiales procesados conforme al procedimiento. Verificación por el personal bibliotecario en el centro de información. 	<p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Material Catalogado y Clasificado Catálogo automatizado KOHA actualizado <p>Servicios:</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p><i>Internos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de servicios. <p><i>Externos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Centros de información fuera del alcance del SGC. Rectoría <i>Dirección de Patrimonio Universitario</i>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> • Lista de encabezamientos de materia LEMB • Mobiliario de oficina <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo e Internet • Conexión a internet • Software Koha <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
			<p>Evidencia: Los establecidos en el procedimiento de Organización Documental.</p>	<p>Partes interesadas: Centro de información y Autoridades de la DGB</p>

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Gestión de Recursos Financieros				
Responsable o coordinador del proceso: Elisa Pérez Medrano				
Objetivo del proceso: Suministrar bienes y servicios para el funcionamiento de los procesos operativos y de soporte del Sistema Bibliotecario				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Proveedores internos: PGTS</p> <p>Proveedores externos: Servicios Generales Depto. De compras Proveedores de compra directa - -Clientes: Procesos operativos y de soporte</p> <p>-Partes interesadas Consejo del Sistema Bibliotecario</p>	<p>Solicitud de productos y servicios</p> <p>Recursos:</p> <p>Recursos Humanos:</p> <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Multifuncional • Sumadora • Fotocopiadora • Teléfono • Papelería • Internet • Banca en línea <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características de los productos o servicios a suministrar <p>Recursos Normativos:</p>	<p>Método para el trabajo: (nombre del procedimiento)</p> <p>Punto de inicio: -Recepción de solicitudes SABS -Requerimientos del POAA. -Elaboración y aprobación del POA institucional</p> <p>Punto final: -Entrega del producto o servicios a los procesos -Pago a proveedores</p> <p>Posibles controles: -Verificación de requisitos del producto o servicio solicitado -Verificación de requisitos previa a la entrega del producto o servicio (orden de pedido).</p>	<p>Producto: -Entrega de productos y servicios -Informe a Rectoría -Informe del valor alcanzado de los indicadores del POA -Informe a la Dirección General de Bibliotecas</p> <p>Evidencia: -Vale de entrega de materiales -SABS -POAA (Registros, Formatos llenos)</p>	<p>Procesos posteriores: Procesos operativos y Procesos de soporte</p>



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

<p>Comité de Calidad Tesorería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios para la evaluación de Proveedores • Ley de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales del Estado de Michoacán de Ocampo • Ley Federal de Transparencia y acceso a la Información Pública • Ley General de Contabilidad Gubernamental • Manual Administrativo de Aplicación General en Materia Auditorías • Manual Administrativo de Aplicación General en Materia De Adquisiciones • Manual Administrativo de Aplicación General en Materia De Bienes Patrimoniales • Plan Estratégico Del Sistema Bibliotecario 2013-2020 • Reglamento General De Bibliotecas • Reglamento Para La Adquisición, Arrendamiento De Bienes Muebles e Inmuebles 			
--	--	--	--	--

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Diseño y Desarrollo de Software				
Responsable o coordinador del proceso: ISC. Yair Yoyakin Rendón Gaona				
Objetivo del proceso: Las actividades del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas están encaminadas a garantizar el funcionamiento de los activos informáticos, asesoría en el uso de software alojado en los servidores de la Dirección General de Bibliotecas, mantenimiento correctivo y preventivo del equipo informático para prolongar su vida útil, desarrollar e implementar aplicaciones de software; todo ello encaminado a satisfacer las necesidades tecnológicas del Sistema Bibliotecario.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Procesos precedentes: Sistema Bibliotecario y proceso de soporte de la DGB Proveedores: Proceso de Gestión de Recursos Financieros	Solicitud de servicio Recursos: Recursos humanos: <ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo Recursos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Material de Papelería Recursos Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> Internet Software para Desarrollo Servidores 	Punto de inicio: El cliente presenta mediante un oficio enviado a la Dirección General de Bibliotecas propuesta y justificación para la creación de software. Actividades:	Producto: Desarrollo e implementación de software Servicios: Modificación de software implementado	Procesos posteriores: Sistema Bibliotecario y proceso de soporte de la DGB



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

		<p>Se encuentran redactadas en el Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Software</p> <p>Punto Final: Software entregado para su implementación en el área requerida.</p> <p>Controles:</p> <p>PGTS_LVR_8.3.4</p>	<p>Evidencia: Registros utilizados en el procedimiento.</p>	
--	--	--	--	--

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Proceso de Soporte de Software				
Responsable o coordinador del proceso: ISC. Yair Yoyakin Rendón Gaona				
Objetivo del proceso: Las actividades del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas están encaminadas a garantizar el funcionamiento de los activos informáticos, asesoría en el uso de software alojado en los servidores de la Dirección General de Bibliotecas, mantenimiento correctivo y preventivo del equipo informático para prolongar su vida útil, desarrollar e implementar aplicaciones de software; todo ello encaminado a satisfacer las necesidades tecnológicas del Sistema Bibliotecario.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes: Sistema Bibliotecario y proceso de soporte de la DGB</p> <p>Proveedores: Proceso de Gestión de Recursos Financieros</p>	<p>Solicitud de servicio</p> <p>Recursos:</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo termo-higrómetro Materiales de Papelería <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servidores Internet <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos de Calidad 	<p>Punto de inicio:</p> <p>El cliente hace la solicitud por medio de correo electrónico a sistemas_dgb@hotmail.com, lau.0712@hotmail.com, vía telefónica (3 -22-35-00 ext. 4230, 3-16- 71-50 ext. 112 y/o en persona al responsable o por medio de un SABS (Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios de administración de software indicando el tipo servicio que necesita.</p> <p>Actividades:</p>	<p>Producto:</p> <p>Servicios:</p> <p>Creación de cuentas, creación de respaldos, modificación de los servidores, administración de software koha, verificación del medio ambiente y funcionamiento del NOC.</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Centros de información</p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

		<p>Se encuentran redactadas en el Procedimiento de Soporte de Software</p> <p>Punto Final:</p> <p>Registro y forma de conformidad por parte del cliente.</p> <p>Controles:</p> <p><u>PGTS R VFS</u> <u>PGTS R CARE</u> <u>PGTS R CMAR</u></p>	<p>Evidencia:</p> <p>Formatos establecidos en los procedimientos.</p>	<p>Partes interesadas:</p> <p>Dirección General de Bibliotecas</p>
--	--	---	--	---

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Nombre del proceso: Proceso de Soporte Técnico y Redes				
Responsable o coordinador del proceso: ISC. Yair Yoyakin Rendón Gaona				
Objetivo del proceso: Las actividades del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas están encaminadas a garantizar el funcionamiento de los activos informáticos, asesoría en el uso de software alojado en los servidores de la Dirección General de Bibliotecas, mantenimiento correctivo y preventivo del equipo informático para prolongar su vida útil, desarrollar e implementar aplicaciones de software; todo ello encaminado a satisfacer las necesidades tecnológicas del Sistema Bibliotecario.				
Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes: Sistema Bibliotecario y proceso de soporte de la DGB</p> <p>Proveedores: Proceso de Gestión de Recursos Financieros</p>	<p>Solicitud de servicio Programa preventivo de equipos de cómputo</p> <p>Recursos:</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Herramienta Materiales para Papelería <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servidores Internet Software <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos de Calidad 	<p>Punto de inicio: El cliente hace la solicitud por medio de correo electrónico a (sistemas_dgb@hotmail.com, lau.0712@hotmail.com), vía telefónica (3 -22-35-00 ext. 4230, 3-16- 71-50 ext. 112 y/o en persona al responsable o por medio de un SABS (Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios indicando el tipo de servicio que necesita.</p> <p>Actividades: Se encuentran redactadas en el Procedimiento de Soporte Técnicos y Redes</p> <p>Punto Final:</p>	<p>Producto: Refacciones hardware nuevo,</p> <p>Servicios: Limpieza y mantenimiento de equipo de cómputo, actualización de software, reparación de hardware, solución a problemas de software, solución a problemas de hardware.</p>	<p>Procesos posteriores: Centros de información</p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

		<p>El personal asignado del área de soporte técnico y redes deberá proporcionar una explicación al responsable del centro de información del trabajo que se realizó, así como entregar en el caso de los mantenimientos preventivos de equipo de cómputo el inventario para que el responsable del centro de información lo revise y firme al igual que el formato correspondiente.</p> <p>Controles: PGTS_R_SSR_ PGTS_R_PIE_ PGTS_R_PAMES_</p>	<p>Evidencia: Registros establecidos en el procedimiento</p>	<p>Partes interesadas: Dirección General de Bibliotecas</p>
--	--	--	---	---

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PROCESOS

Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de calidad	31 de julio de 2018	Comité de calidad	6 de agosto de 2018
2	Todo el documento	Se incluyó solicitud de servicio en todos los procesos	Comité de calidad	30 de octubre de 2018	Comité de calidad	