



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:**  
CREN-AAC-DT-001

**Nombre del Documento:**  
**Diagrama de Tortuga del proceso de Apoyo Académico**

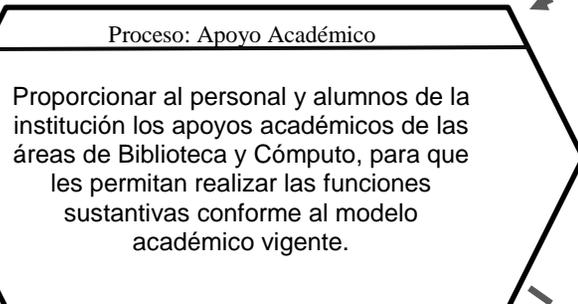
**Rev. 4**

Página 1 de 5

Documentos Utilizados
Calendario escolar oficial emitido por la SEP Plan operativo semestral. Manual de operación. Plan de estudios. Reglamento interno. CREN-Aac-PO-001, CREN-AAC-PO-002, CRENAAC-PO-003

Materiales	Equipos y software	Infraestructura
Papelería Consumibles de impresión Memoria USB CD'S Escritorio Archivero	Equipo de cómputo Impresora Fotocopiadora Scanner	Internet Telefonía Espacio de trabajo: oficinas, salas, biblioteca y cómputo.

Entradas
Calendario escolar. Cronograma de prácticas. Manual de Organización del personal adscrito al subsistema de Educación Normal. Reglamento interno de Biblioteca y Cómputo. Informe semestral del desarrollo del plan de trabajo de los diferentes servicios del semestre anterior. Proyecto Semestral del desarrollo del plan de trabajo de los diferentes servicios.



Salidas
<b>SERVICIOS PROPORCIONADOS</b>  Informe semestral del desarrollo del plan de trabajo de Biblioteca y Cómputo.

Personal	Competencia	Capacitación
Jefe del área de docencia Responsables y auxiliares de oficinas de: apoyo académico, centro de cómputo y biblioteca.	Conocimiento de las funciones de la oficina Conocimiento sobre la gestión. Capacidad de organización. Habilidad en la toma de decisiones. Capacidad para dirigir y controlar.	Diplomado de Informática administrativa. Curso taller Organización de Biblioteca. Curso-Taller sobre el uso del SIABUC.

Indicadores	Meta	Frecuencia de medición
Brindar los servicios al público.	80	Semestral
Lograr difundir los diferentes servicios al alumnado	80	Semestral
Tiempo de respuesta para la atención de mantenimiento correctivo	5 días hábiles	Semestral
Cumplimiento de la calendarización del mantenimiento preventivo.	80%	Semestral



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:  
CREN-AAC-DT-001**

**Nombre del Documento:  
Diagrama de Tortuga del proceso de Apoyo Académico**

**Rev. 4**

Página 2 de 5

## FICHA DE PROCESO

### 1. DATOS GENERALES DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Proceso de Apoyo Académico
Objetivo general del Proceso	Proporcionar al personal y alumnos de la institución los apoyos académicos de las áreas de Biblioteca y Cómputo, para que les permitan realizar las funciones sustantivas conforme al modelo académico vigente.
Alcance del Proceso	Este proceso aplica desde que el usuario solicita apoyo académico de las áreas de Biblioteca y Cómputo hasta brindar el servicio solicitado al personal y alumnos de la institución. Este proceso aplica desde el diseño de un proyecto semestral del plan de trabajo para brindar un servicio a todos los usuarios que lo requieran, hasta entregar un informe del servicio brindado de las áreas de Biblioteca y Cómputo.
Requisitos legales y reglamentarios	Manual de Organización del personal adscrito al subsistema de Educación Normal. Calendario Escolar. Reglamento interno de Biblioteca y Cómputo.
<i>Insumos requeridos del Proceso</i> <b>ENTRADAS</b> (Información, materia prima, etc.)	Manual de Organización del personal adscrito al subsistema de Educación Normal. Calendario escolar Cronograma  Reglamento interno de Biblioteca y Cómputo Proyecto Semestral del desarrollo del plan de trabajo de los diferentes servicios.



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:**  
**CREN-AAC-DT-001**

**Nombre del Documento:**  
**Diagrama de Tortuga del proceso de Apoyo Académico**

**Rev. 4**

Página 3 de 5

**Productos**  
desarrollados en el  
Proceso  
**SALIDAS**  
(Información, diseños,  
etc.)

Informe semestral del desarrollo del plan de trabajo de Biblioteca y Cómputo.  
Servicio Brindado de Biblioteca y Cómputo

**REQUISITOS DEL  
PRODUCTO /  
SERVICIO**

Entrega del servicio en el tiempo establecido  
Cumplir con el llenado de todos los apartados del informe  
Verificar que cumpla con el formato y código establecido  
Entrega del servicio conforme a las solicitudes autorizadas.  
Realizar el registro del servicio brindado de Biblioteca y Cómputo

**AMBIENTE DE  
TRABAJO  
REQUERIDO**

Espacios de trabajo conforme a las necesidades del proceso.  
Condiciones de temperatura, humedad, circulación del aire, higiene y ruido y buena iluminación.  
Ambiente no discriminatorio y de igualdad de oportunidades. Recursos tecnológicos necesarios  
Clima de respeto y responsabilidad Disposición para trabajar y brindar un servicio Conocimiento del espacio atendido  
Habilidad en la toma de decisiones



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:**  
**CREN-AAC-DT-001**

**Nombre del Documento:**  
**Diagrama de Tortuga del proceso de Apoyo Académico**

**Rev. 4**

Página 4 de 5

NÚM	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	REQUISITOS	REGISTRO	MÉTODO DE INSPECCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE DESVIACIONES
1	Manual de Organización del personal adscrito al subsistema de Educación Normal. Calendario escolar Cronograma de prácticas	Elaboración del proyecto semestral de Biblioteca y Cómputo	Proyecto de Biblioteca Proyecto de Cómputo	Entrega del proyecto en el tiempo establecido Cumplir con el llenado de todos los apartados del proyecto Verificar que cumpla con el formato y código establecido	Proyecto de Biblioteca Proyecto de Cómputo	Visual	Semestral	Responsable de Biblioteca Responsable de Cómputo	Recalendarización de fechas
2	Reglamento interno de Biblioteca y Cómputo Proyecto Semestral del trabajo de Biblioteca y Cómputo	Brindar el servicio en Biblioteca y Cómputo	Informe semestral del plan de trabajo de Biblioteca y Cómputo	Brindar el servicio conforme a las solicitudes autorizadas. Realizar el registro del servicio brindado de Biblioteca y Cómputo.	Registro de servicios brindados. Informe de Biblioteca y Cómputo.	Visual	Diario	Responsable de Biblioteca y Cómputo	Canalizar a la responsable de la oficina de Apoyo académico. Se avisa al usuario el horario de atención de acuerdo a la reanudación
3	Proyecto Semestral del trabajo de Cómputo	Dar mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos	Mantenimientos preventivos y/o correctivos	Realizar el registro del mantenimiento preventivo y /o correctivo brindado	Registro de mantenimientos preventivos y/o correctivos. Informe de Cómputo.	Visual	Semestral (preventivo) Según se requiera (correctivo)	Responsable de Cómputo	Recalendarización de fechas Realizar una acción correctiva si se requiera.



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:**  
CREN-AAC-DT-001

**Nombre del Documento:**  
**Diagrama de Tortuga del proceso de Apoyo Académico**

**Rev. 4**

Página 5 de 5

	Calendarización de mantenimiento preventivo.								Buscar personal externo que brinde el mantenimiento correctivo
4	Proyecto Semestral del trabajo de Biblioteca y Cómputo	Elaborar informe semestral de Biblioteca y Cómputo	Informe semestral del plan de trabajo de Biblioteca y Cómputo	Entrega del informe semestral del plan de trabajo de Biblioteca y Cómputo Cumplir con el llenado de todos los apartados del informe. Verificar que cumpla con el formato y código establecido	Informe de Biblioteca y Cómputo	Visual	Semestral	Responsable de Biblioteca y Cómputo	Recalendarización de fechas para entrega de informe.

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Sandra del Carmen Alemán García	María Guadalupe Flores Hernández	Vicente Quezada Flores
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	19 noviembre 2020	20 noviembre 2020	20 noviembre 2020