

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 1 de 8		

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

Norma	Norma ISO 9001:2008	HALLAZGO	OTRA :
REQUISITO DE LA NORMA	DEBE DE LA NORMA		AREAS
4.2.3 Control de documentos	<p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documentos y deben ser controlados de acuerdo a los requisitos dados en 4.2.4.</p> <p>Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aprobar los documentos para su adecuación, antes de su emisión. b) Revisar y actualizar los documentos, como sea necesario y reaprobarlos <p>Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos</p>	<p>En el plan de calidad en el apartado de productos desarrollados en el proceso (salidas) no se considera lo referente al proceso operativo BECENE-DD-PO-08, tampoco en la interacción de procesos, aunque en la medición del proceso del mismo plan de calidad si se considera, así como en los registros electrónicos documentados en el SGC. Ante tal evidencia se levanta una no conformidad menor debido a que no cumple con este requisito.</p> <p>Se observo que el plan de calidad se encuentra desfasado en relación a los servicios que ofrece el área.</p> <p>Se observa que no están actualizados los documentos en relación a los cambios y estado de versión vigente de los documentos.</p>	<p>Dirección de Docencia</p> <p>RAC 104</p> <p>Dirección de Cicyt</p>

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 8

2.1 Auditorías externas

NO APLICA

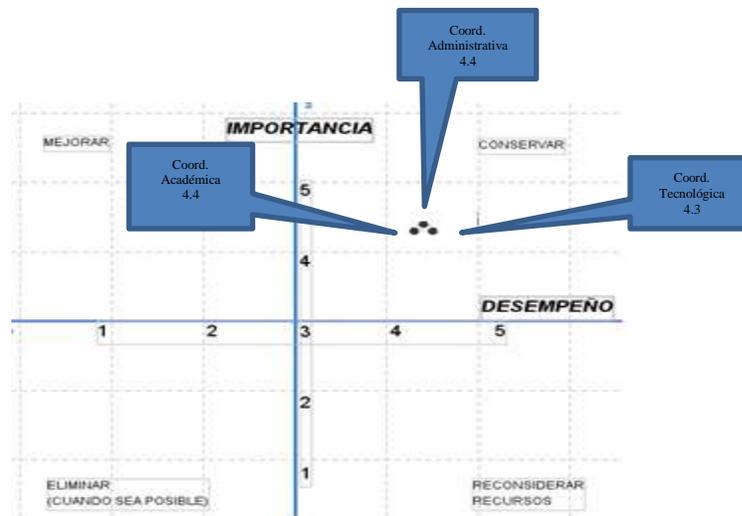
Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a) **Satisfacción al cliente.**

La satisfacción del usuario en una escala Likert de 0 a 5, aplicada durante los meses de FEBRERO a JULIO de 2012 los servicios de administración tiene un 4.4 de satisfacción al cliente, aplicado a 120 alumnos y 60 trabajadores; bibliotecas tienen un promedio general de 4.4, la coordinación tecnológica aplicó a 360 estudiantes y 120 profesores, por lo que se obtiene un 4.3 con lo anterior se identifica una tendencia de favorable en promedio de la prestación de los servicios y la importancia que ofrece CICYT



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 8

b) **Necesidad de mejora de los productos y/o servicios ofrecidos.**

BIBLIOTECAS

Como sugerencia actualizar la base de datos y el catálogo en los centros de información así como el de organizar el material bibliográfico que está en estantería.

Extender un poco más el tiempo de préstamo.

Intercambio interbibliotecario y convenios interinstitucionales y difundirlo en la página web

TECNOLOGÍA

Agilidad en la conexión a internet en los equipos de los maestros y alumnos

Diseñar Programa de formación en plataforma educativa institucional

Difundir los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo

ADMINISTRACIÓN

Mejorar el aseo en baños y en el edificio

Automatizar el servicio de impresión de documentos

En las sugerencias y comentarios se menciona las siguientes necesidades:

a) Mejorar el trato a usuarios en el centro de cómputo y bibliotecas

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

Coordinación académica	Coordinación tecnológica	Coordinación administrativa
Mejor trato a usuarios por parte de los prestadores de servicio en las bibliotecas Información sobre el uso del derecho de autor en las antologías de la SEP en los programas del nuevo plan de estudios de primaria y secundaria	Solicitud de habilitar permanentemente el internet en la unidad educativa Sugerencia de mejorar la infraestructura de red para internet en todo espacio Felicitación por las facilidades en el empleo de la herramienta de examen en línea	Mejorar el aseo en el edificio y en los baños

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 8

Los comentarios del buzón de quejas y sugerencias se orientan a mejorar la atención de los servicios del centro de cómputo y las aulas A y B de CICYT, en cuanto a velocidad del equipo, y su mantenimiento preventivo y correctivo, a lo que se dialogó con los responsables de las áreas para sensibilizar lo relevante de su función y de tratar lo mejor posible al cliente y que los equipos estén en buen funcionamiento

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Se agradece el apoyo y atención al momento de realizar los exámenes en línea y sobre el realizado del examen institucional

2.4 Conclusiones:

Los resultados de las encuestas de opinión aplicadas a los centros de información 1 y 2 del CICyT además del centro de cómputo, en general son satisfactorias, salvo incidencias de orden operativo que han sido solucionadas

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción:

En el área tecnológica para mejorar el servicio de conectividad se continúa configurando el equipo de seguridad de la red para garantizar el ancho de banda y velocidad del internet, se habilitó el servicio de youtube en los equipos de docentes como respuesta a las solicitudes realizadas, seguimiento a los mantenimientos correctivos y preventivos, además de tramitar el licenciamiento de software integral para la institución, mientras que en el área académica los procesos físicos y técnicos de los libros que se adquieren avanzan en su automatización y organización,

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme:

El producto no conforme se refirió al departamento de procesos físicos y técnicos bajo las siguientes evidencias: Acomodo y organización del material bibliográfico en las estanterías, y a la conectividad a internet

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 8

3.3 Conclusiones:

La organización bibliográfica en la estantería es una prioridad para los usuarios y prestadores de servicios, Respecto al área tecnológica es necesario garantizar la estabilidad y en ancho de banda a las direcciones de área con sus respectivos departamentos así como a docentes, por ello se da seguimiento a los mantenimientos y al monitoreo de la red

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción: se encuentran en proceso de cierre las acciones correctivas

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas
- RAC, 104**
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.3 Distribución de los RAP's:

4.4 Conclusiones

Nota: Incluir bitácora de estatus de RAC's / RAP's. BECENE-CA-PG-05-02

FO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EMISOR	RECEPTOR	FECHA EMISION	FECHA CIERRE	STATUS / DIAS	CERRADA / ABIERTA	OBSERVACIONES
103	Revisión directiva, no cierre de no conformidad de CICYT que superan los 90 días NCR02	AUDITORIA INTERNA	DIRECCION CICYT	15 de marzo del 2012	30 de abril de 2012	90 DIAS	Cerrada	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 6 de 8		

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. mejora de la eficacia del sistema de calidad y los procesos operativos críticos	Dar seguimiento al producto y/o servicio no conforme, para así atender a la necesidad de organización bibliográfica	Coordinación académica y Jefe de procesos físicos y técnicos	Mayo 2011	Noviembre 2012	PROCESO
	Dar seguimiento y analizar la calidad de los productos de los procedimientos operativos.	Coordinación académica	Junio de 2011	Octubre de 2012	PROCESO
	Adquirir licenciamiento de software Institucional	Coordinación tecnológica	Noviembre del 2011	Marzo 2012	CUMPLIDO
	Activar software para administrar la venta de tarjetas	Coordinación Administrativa con apoyo de Coordinación Tecnológica	Julio del 2011	Noviembre 2012	PROCESO
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Continuar con la aplicación de la encuesta de opinión a través del anexo BECENE-DSB-PO-02-06. Atendiendo de manera cuidadosa el manejo de los datos.	Coordinación académica y préstamos y servicios	Noviembre 2011	Enero 2012	CUMPLIDO
	Evidenciar el análisis de la información y toma de decisiones a través de la norma del sistema de gestión de calidad	Coordinación académica tecnológica y administrativa	Noviembre 2011	Enero 2012	CUMPLIDO
	Revisar los comentarios y sugerencias de los usuarios expresados en la encuesta de opinión, buzón de quejas y/o comentario dichos a los prestadores de servicio.	Coordinación académica. Tecnológica y administrativa	Noviembre 2011	Enero de 2012	CUMPLIDO
	Curso de capacitación para atención al cliente	Coordinación Tecnológica	Marzo 2012	Julio 2012	PROCESO

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 7 de 8		

	Automatizar la administración financiera	Dir. CICYT Coordinación Administrativa con apoyo de Coordinación Tecnológica	Julio del 2011	Noviembre 2012	PROCESO
3. Necesidad de Recursos.	Estantería Etiquetas Tiras magnéticas	Coordinación académica	Junio de 2011	Noviembre de 2012	PROCESO
	Capacitación infraestructura de redes	Coordinación Tecnológica	Marzo 2012	Noviembre 2012	PROCESO
	Adquirir software para administrar la venta de tarjetas Adquirir software para diseño de tarjetas	Coordinación Administrativa	Julio del 2011	Noviembre del 2012	PROCESO

6.0 CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 Descripción:

De acuerdo al análisis y a las acciones que se están realizando no habría cambios que pudiesen afectar al sistema, puesto que el énfasis está encaminado a fortalecerlo y operarlo de manera eficaz para que nos ayude a medir nuestro desempeño y así mejorarlo

Con los ajustes del personal puede incidir en el seguimiento de los procedimientos pero a la vez se fortalece por el nuevo clima laboral

6.2 Conclusión:

La dinámica dentro del CICYT en sus actividades están definidas y avanzan a sus ritmos establecidos y posibilidades. Es importante buscar canales efectivos de comunicación que permitan agilizar el manejo del sistema de gestión de la calidad, y mejorar los climas laborales por parte del SGC,

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA CICYT INFORME DEL SEMESTRE DE FEBRERO A JULIO DEL 2012		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 8

7.1 Descripción:

- Ampliar el periodo y número de libros en préstamo
- Agilizar el proceso técnico y físico de los libros y organizar la bibliografía en la estantería
- Tarjeta electrónica de prepago para impresiones
- Garantizar el ancho de banda de internet y su conectividad

7.2 Conclusión:

Considerar el número de textos en préstamo y su tiempo de consulta así mismo garantizar el ancho de banda de la institución para una conectividad rápida y ágil

8.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

8.1 Descripción:

El compromiso es la responsabilidad de cumplir los requerimientos normativos y regulatorios de la BECENE y CICYT para satisfacer las necesidades educativas de nuestros usuarios en la formación docente inicial y continua de los profesores en educación básica, en la prestación de los servicios bibliotecarios y tecnológicos

8.2 Conclusión:

Mediante los servicios de préstamos bibliotecarios y tecnológicos se pretende satisfacer las necesidades educativas tanto de docentes como de los estudiantes y fortalecer el perfil de egreso en las licenciaturas que oferta la institución

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	6 de julio del 2012	6 de septiembre del 2012	10 de septiembre del 2012

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010