

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 17

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría:

Se realizó una auditoría en las áreas de la coordinación tecnológica y de servicios bibliotecarios las cuales fueron satisfactorias en sus resultados al no haber encontrado hallazgos que afectaran al sistema de gestión de la calidad.

1.1.2 Conclusiones:

El sistema de gestión avanza de manera sostenida en sus servicios de préstamos bibliográficos y servicios tecnológicos, los procedimientos se aceptan desde la óptica de la satisfacción de los clientes

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría N/A

2.1.2 Conclusiones: N/A

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

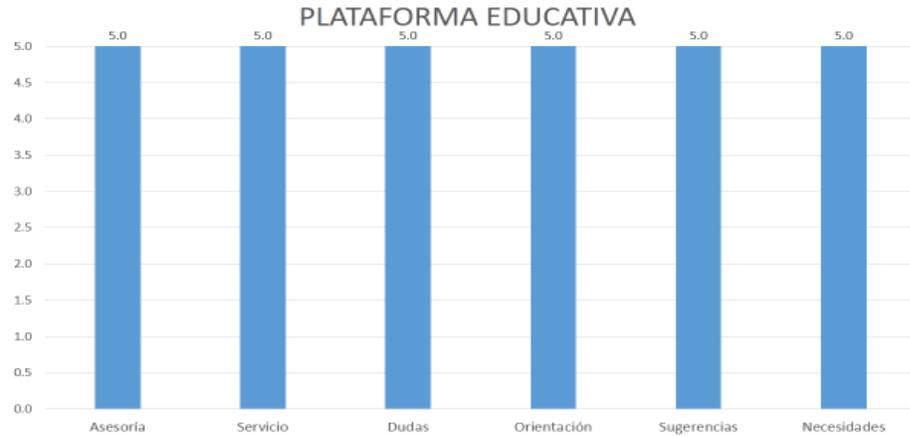
2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

Los procedimientos de gestión del Cicyt en la coordinación de servicios tecnológicos son los de plataforma educativa, y conectividad y redes al aplicarse una encuesta de satisfacción la comunidad normalista integrada por docentes y alumnos en el uso de estos recursos respondieron en una escala de Likert con una frecuencia de 5 significando que es aceptable satisfactoriamente

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

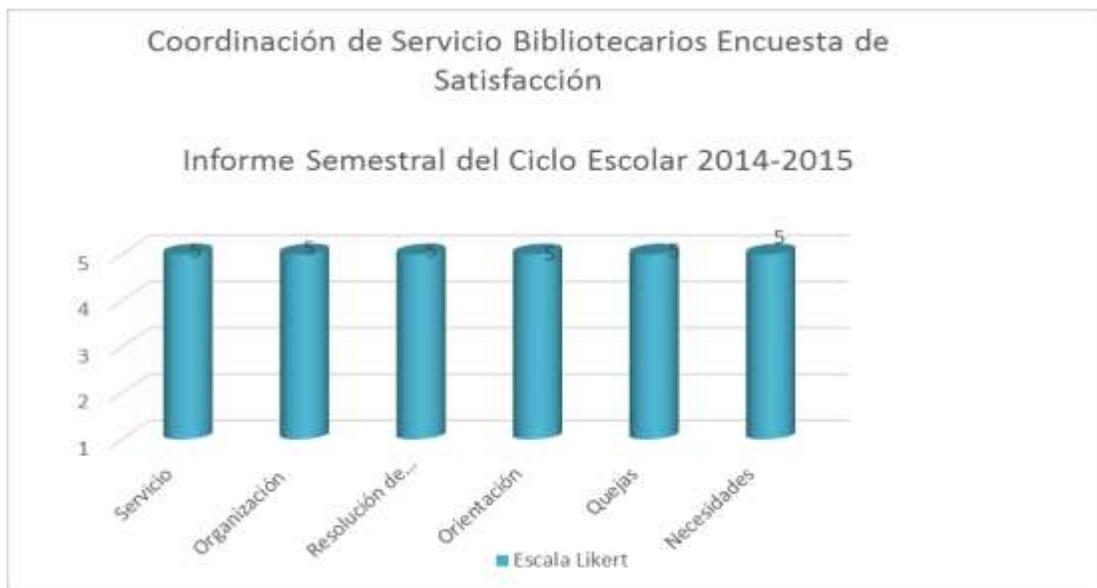
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 17



A continuación se presenta los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios bibliotecarios:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 17



Los servicios bibliotecarios, referente a préstamos, organización, orientación entre otros sus resultados fueron satisfactorios dentro de la escala Likert alcanzando un puntaje de 5 puntos la atención al público y búsqueda de información se atienden adecuadamente conforme a lo establecido en el procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 17

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

MESES DEL 2014-2015	COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
AGOSTO (2014)	-	-
SEPTIMBRE	-	-
OCTUBRE	2	-
NOVIEMBRE	2	1
DICIEMBRE	2	3
ENERO (2015)	-	2
TOTALES	6	6

Durante el periodo de agosto del 2014 a enero del 2015 se registraron 12 buzones los cuales la tendencia se orientó a la atención de los préstamos y servicios bibliotecarios además

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 17

de la atención en el centro de cómputo, estos se les dieron atención y respuesta a cada petición y solicitud lo que se documentó para su adecuada atención.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

En el buzón de sugerencias, y en las encuestas de satisfacción del cliente se identificaron comentarios positivos referidos a la prestación de los servicios de préstamo bibliográfico y tecnológico.

2.4 Conclusiones:

Las tendencias identificadas en la prestación de los servicios del CICYT son satisfactorios, se tienen acciones encaminadas a un servicio de calidad para fortalecer el desempeño académico de la comunidad normalista

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

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se deberá incluir la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):

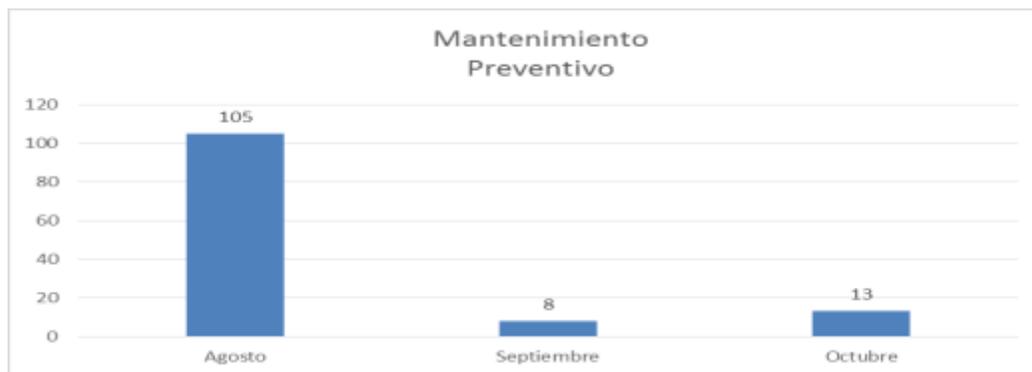
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 17

El procesamiento técnico y físico del acervo bibliográfico se estableció una meta de 1,100 títulos de lo cual se alcanzó a procesar 2397 superando por el doble lo proyectado y esto impactó en el avance de la automatización del CICYT en sus servicios de préstamo. La Satisfacción PROMEDIO del usuario durante el semestre tuvo una tendencia de 5 en una escala de Likert de 1 A 5 indica en el cuadrante de desempeño e importancia de conservar

El semestre de agosto del 2014 a enero de 2015 LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS fueron 259 equipos.

Los MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS en el semestre de agosto a enero fueron 46 equipos en total se atendió a 305 equipos durante el periodo establecido. La conectividad ha presentado una estabilidad de 88.5% durante el semestre. Se siguen actualizando los equipos de switcheo y el fortigate. Se han incrementado equipos de cómputo, y se requiere incluir cableado estructurado, en varios espacios de la institución



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



Nombre del Documento:

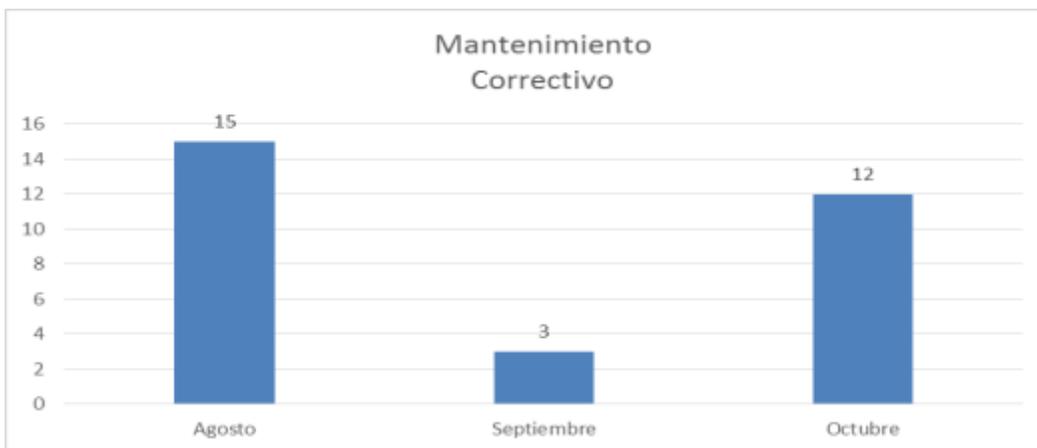
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 2

Página 7 de 17



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

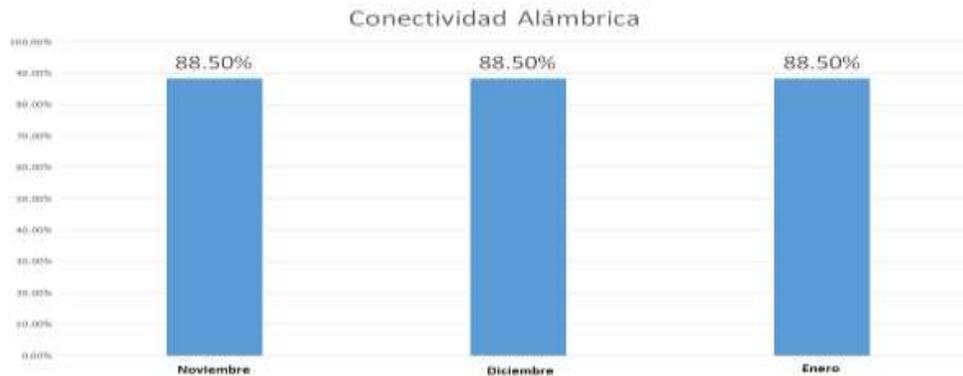
Revisión: 2

Página 8 de 17



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 17



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario en los departamentos de computo, plataforma educativa y conectividad y redes tienen una tendencia de 5 en una escala de Likert de 1 A 5 indica en el cuadrante de desempeño e importancia de conservar.

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme: BECENE-CA-PG-04

Nombre del producto o servicio no conforme

Organización bibliográfica

Préstamos y servicios bibliográficos

Conectividad y redes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 17

Mantenimientos preventivos y correctivos

Causa de la NC

Si no se organiza conforme a las reglas de catalogación y clasificación la bibliografía

Satisfacción del usuario en los servicios

Débil señal o falta de conectividad a internet

Los equipos de cómputo estén funcionando adecuadamente

Disposición

Organizar y procesar la bibliografía atendiendo a normas de estandarizadas

Ofrecer un servicio de calidad a la comunidad normalista

Monitorear periódicamente la conectividad y redes

Dar servicios de cuidados preventivos y correctivos a los equipos

Autorización

Las coordinaciones y la dirección de área del CICYT gestionan y valoran las acciones por realizar ya realizadas

3.3 Conclusiones:

Los productos o servicios no conformes en el área se orientan a la prestación de servicios y a la velocidad de la conectividad a la red, para dar atención a este factor las coordinaciones y la dirección dan el seguimiento a las tareas encomendadas además de gestionar la infraestructura

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 17

y enceres que se requieran para atender el buen funcionamiento de los equipos de cómputo además de los servicios que se prestan en el orden de bibliotecas y de tecnología.

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

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Durante el periodo del semestre se realizaron las auditorias de las cuales no se encontró hallazgos significativos

4.2 Distribución de los RAC's:

No aplica

4.3 Distribución de los RAP's:

No aplica

4.4 Conclusiones

De los resultados de las auditorias no se encontraron hallazgos significativos las recomendaciones y comentarios se valoraron para atender y dar un mejor servicio en el CICYT, se tiene proyectado en la coordinación de bibliotecas la organización del acervo mediante un inventario, definición de colecciones; referente a la coordinación tecnológica se considera lo siguiente para mejorar la conectividad de internet:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 17

- Respaldo Semanales de servidores
- switches Cisco (Póliza de Mantenimiento)
- Licenciamiento de Fortigate
- Póliza de seguro para Equipo de los sites (en proceso de cotización)

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

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.	Se configuraron los equipos activos para acceder de manera remota y realizar actualizaciones de vlan´s	Coordinación de Servicios Tecnológicos	15 de agosto de 2014	29 de agosto de 2014	cerrado
	Instalación de servidor Windows para sistema de impresión				cerrado
	Instalación de Dominio BECENE con Directorio Activo				cerrado
	Configuración de servicios y alta de usuarios en directorio activo				cerrado

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 13 de 17

	Inventario a la colección Benito Juárez	Coordinación de servicios bibliotecarios	25 de agosto del 2014	26 de enero del 2015	Cerrado
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Se instaló licenciamiento de software Deep freeze para prevenir infección de equipos de cómputo y memorias USB de alumnos en todos los equipos destinados para el uso de alumnos	Coordinación de Servicios Tecnológicos Coordinación de Servicios Tecnológicos	30 de Octubre de 2014	30 de enero de 2015	cerrado
	Se creó la vlan5 que proporciona servicio de internet con servicio de RED NIBA 30 mb. Dedicados				cerrado
	Se adquirió software de administración de servicio de impresión para agilizar este proceso				cerrado
	Instalación de Nodos en cubículos de cicyt Y acervo antiguo		29 de enero del 2015	30 de marzo 2015	cerrado
	Adquisición de switch Cisco con póliza de mantenimiento anual, para prever fallos y reposición de equipo activo				proceso
	Definir colecciones Documento de políticas de análisis de información y procesamiento de datos				Coordinación de servicios bibliotecarios
3. Necesidad de Recursos.	Pago de servicios de internet <ul style="list-style-type: none"> Enlace dedicado Enlace de fibra 120mb. 	Coordinación de Servicios Tecnológicos	15 de Diciembre 2014	30 de enero del 2015	cerrado

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 17

	Pago de servidor dedicado				cerrado		
	Mantenimiento de arco de seguridad				cerado		
	Póliza de seguro equipo activo site cicyt equipo (cisco)				cerrado		
	Software para administración de servicios de impresión				cerrado		
	Equipos multifuncionales compatibles con bypass				cerrado		
	Licencia de Windows server 2012.		26 de enero del 2015	30 de Abril de 2015	cerrado		
	5 Licencia CALC de windows server 2012				cerrado		
	Mantenimiento de arco de seguridad				proceso		
	Póliza de seguro equipo activo site cicyt equipo (cisco)				proceso		
	Lectores de proximidad para equipos bypass				proceso		
	Credenciales con chip de proximidad				proceso		
	Etiquetas	Coordinación de servicios bibliotecarios			25 de agosto del 2014	30 de enero del 2015	Cerrado
	Tiras magnéticas						

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 17

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

6.1 Descripción:

Los procedimientos que tiene el CICYT se refieren a la organización del acervo bibliográfico, y sus préstamos lo que puede afectar es el no atender las reglas de catalogación y clasificación, establecidas para tal fin así como en el área tecnológica sería la falta de conectividad a internet por situaciones de afectación de equipos lo cual se está previendo mediante un protocolo de atención para este caso.

6.2 Conclusión:

Es importante atender las políticas de clasificación y catalogación para organizar el acervo bibliográfico de los centros de información uno y dos, para otorgar un préstamo adecuado acorde a lo establecido en el procedimiento; el garantizar la conectividad a internet y los servicios tecnológicos son un soporte fundamental en la aplicación de planes y programas de estudio en las licenciaturas que ofrece la institución.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

En el centro de información Benito Juárez se realiza una organización del acervo bibliográfico Para garantizar la conectividad en la institución se realizan acciones de licenciamiento

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 17

7.2 Conclusión:

A medida de conclusión en los servicios bibliotecarios se realizó un inventario en la colección Benito Juárez, se definen colecciones y clarifican las políticas de procesamiento de la información.

Referente a la coordinación tecnológica para garantizar y mejorar los servicios se considera:

- RespalDOS Semanales de servidores
- switches Cisco (Póliza de Mantenimiento)
- Licenciamiento de Fortigate
- Póliza de seguro para Equipo de los sites (en proceso de cotización)

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

8.1 Descripción:

La política institucional:

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros usuarios **servicios educativos** de calidad a través de la mejora continua de los procesos **académicos y de gestión**, con **transparencia y rendición de cuentas**.

Los objetivos de calidad:

Objetivo Estratégico

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 17

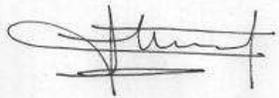
Formar con calidad **profesionales para la docencia** e investigación en educación básica a través del diseño y aplicación de los planes y programas de estudio que atiendan a las demandas de la sociedad actual.

Centro de Información Científica y Tecnológica. (CICYT)

Contribuir a la formación de profesionales de la educación a través de la **prestación de servicios de información científica y tecnológica** que fortalezcan las actividades académicas y de investigación de la comunidad educativa.

8.2 Conclusión:

Prestar servicios educativos de calidad, con un soporte de información científica mediante sus acervos bibliográficos además de brindar una infraestructura tecnológica que contribuya a las actividades académicas y de gestión así como la de investigación a la comunidad normalista.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	2 de marzo del 2015	9 de marzo del 2015	12 de marzo del 2015

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014