

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 15

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría:

Se realizó auditoría Interna a los procedimientos de servicios bibliotecarios y tecnológicos del CICYT sin presentarse ninguna observación al área.

1.1.2 Conclusiones:

En las auditorías de carácter interno no se identificaron hallazgos, lo cual se atendió a las recomendaciones en las revisiones y se obtienen resultados satisfactorios y la evidencia que le acompaña está en las coordinaciones del área para argumentar su proceso.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Se realizó auditoría **Externa** donde no fue auditada el área de CICYT

2.1.2 Conclusiones:

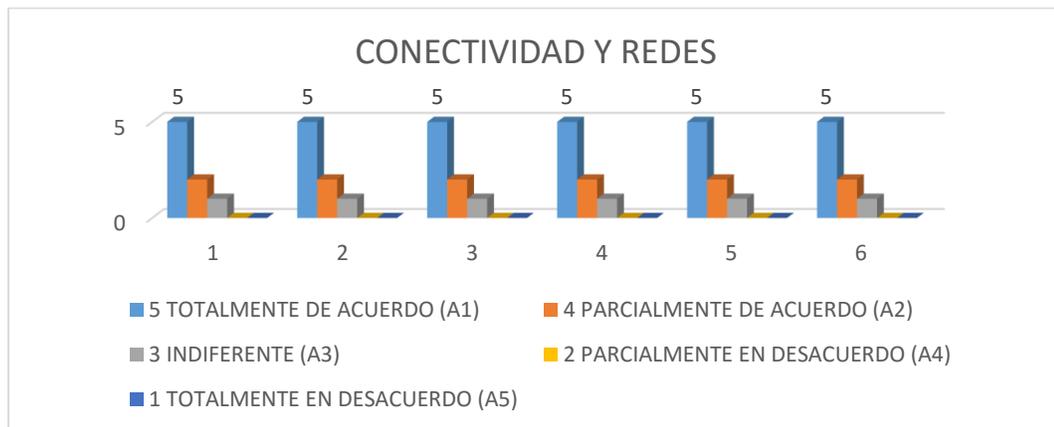
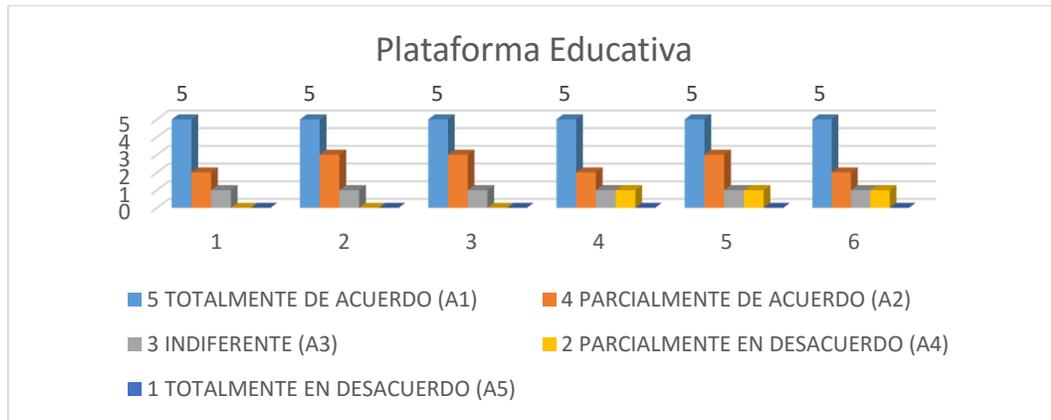
En las auditorías de carácter externo no se consideró al CICYT en este periodo por lo que se continuó realizando las actividades de los procesos como fueron revisadas por la auditoría de carácter interno.

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 15

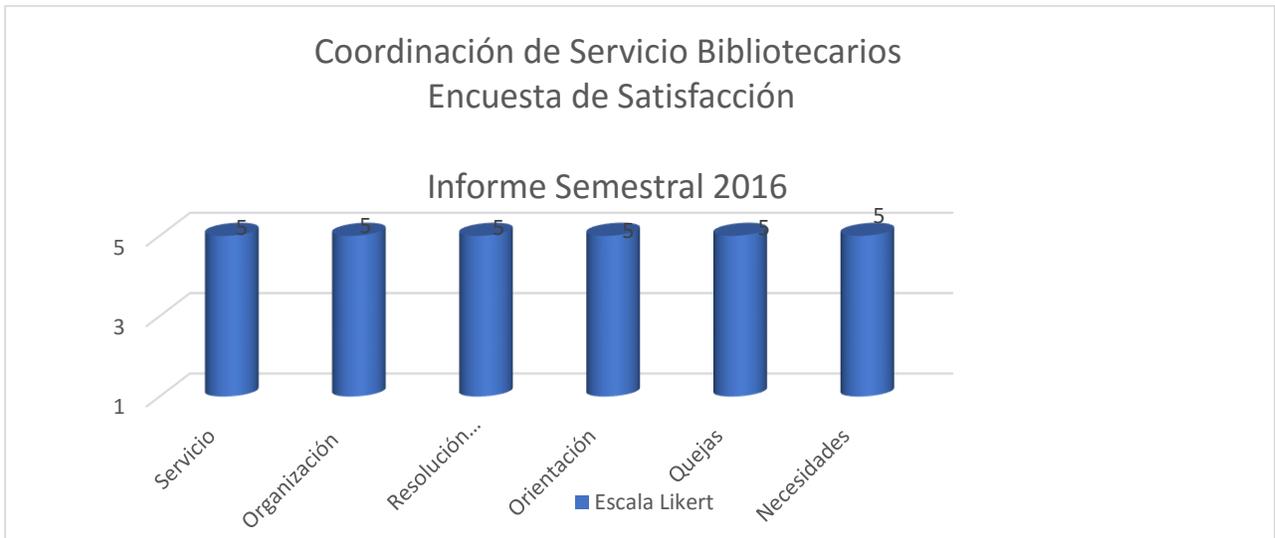
2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:



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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 15



Análisis:

La tendencia de satisfacción del cliente en el área tecnológica en su mayoría es totalmente de acuerdo lo que nos permite visualizar que las áreas tienen una presencia positiva ante el cliente referente a sus servicios.

Respecto al área de servicios bibliotecarios de igual manera en los resultados en la encuesta refleja una tendencia favorable en la **escala Likert de un 5.0 de 5** con un totalmente de acuerdo, como se observa en las gráficas hay una tendencia favorable de satisfacción del cliente.

Para el siguiente periodo **se evaluará la página web y la plataforma educativa** para medir su impacto y **mejorar los servicios académicos y de información** con ello se contribuye a fortalecer las practicas docentes de los profesores en la institución, así como de los aprendizajes de los alumnos.

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 15

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

MESES DEL 2015-2016	COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
AGOSTO	-	-
SEPTIMBRE	-	-
OCTUBRE	2	-
NOVIEMBRE	-	-
DICIEMBRE	-	-
ENERO	-	-
TOTALES	2	-

En el semestre de AGOSTO 2015 A ENERO 2016 se recibió 2 sugerencias a lo que corresponde a la Coordinación tecnológica. Los servicios o productos no conformes se expresaron hacia la prestación del servicio de internet, y este se debió a una falla técnica por parte de los proveedores y de la señal en la región por breves minutos

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.

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 15

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción

MESES DEL 2015 - 2016			PORCENTAJE ALCANZADO EN LA AUTOMATIZACIÓN
AGOSTO	Títulos	1	93.42%
	Ejemplares	4	
SEPTIEMBRE	Títulos	225	93.80%
	Ejemplares	275	
OCTUBRE	Títulos	218	94.20%
	Ejemplares	294	
NOVIEMBRE	Títulos	43	94.29%
	Ejemplares	67	
DICIEMBRE	Títulos	35	94.35%
	Ejemplares	43	
ENERO	Títulos	71	94.48%
	Ejemplares	96	
TOTALES	Ejemplares	779	1.06%

Análisis: Durante el período correspondiente al semestre AGOSTO del 2015 A ENERO DEL 2016 se automatización 779 ejemplares; sumando los 68125 ejemplares ya procesados con anterioridad se tiene un total de 68,904 ejemplares procesados, con un incremento del 1.06% representando en la base de datos el 94.48 % de automatización, de un total de 72,923 ejemplares existentes. Se nota una baja de automatización de NOVIEMBRE a ENERO debido a que se continúa en la reorganización en la colección Benito Juárez (Red Nacional de Bibliotecas Públicas) y por la actualización de la base de datos.

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
CICYT
SEMESTRE AGOSTO 2015
ENERO**

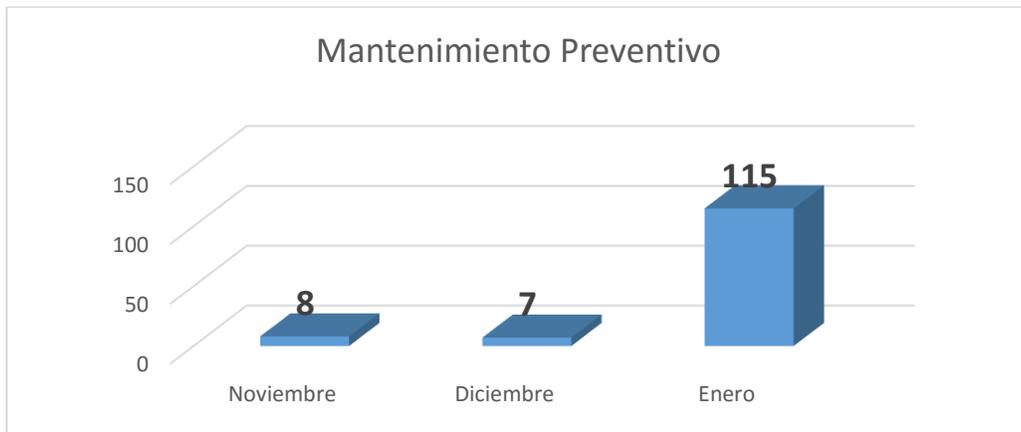
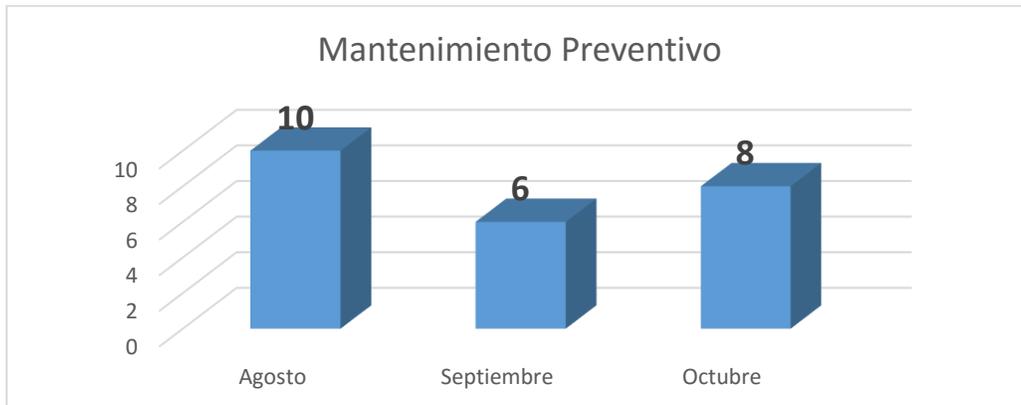


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

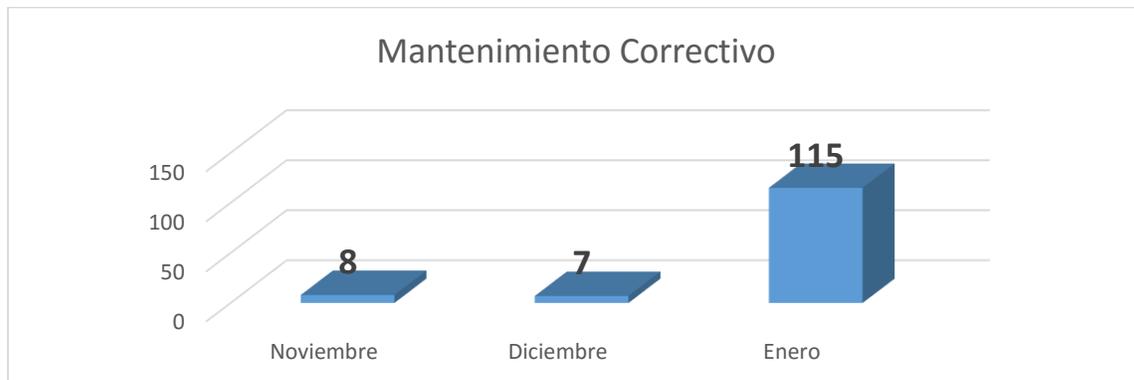
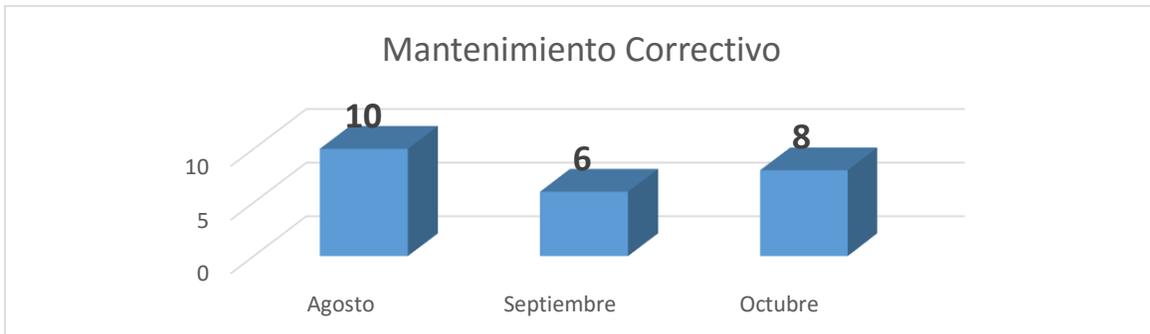
Revisión: 2

Página 6 de 15



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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 15



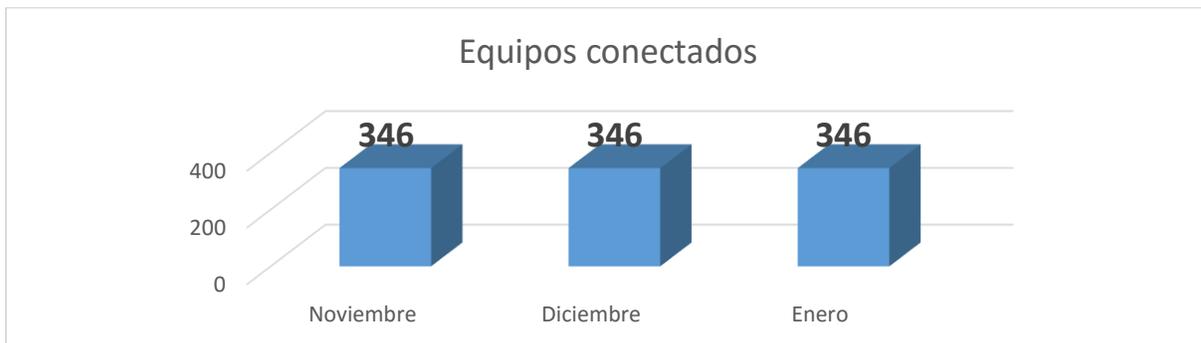
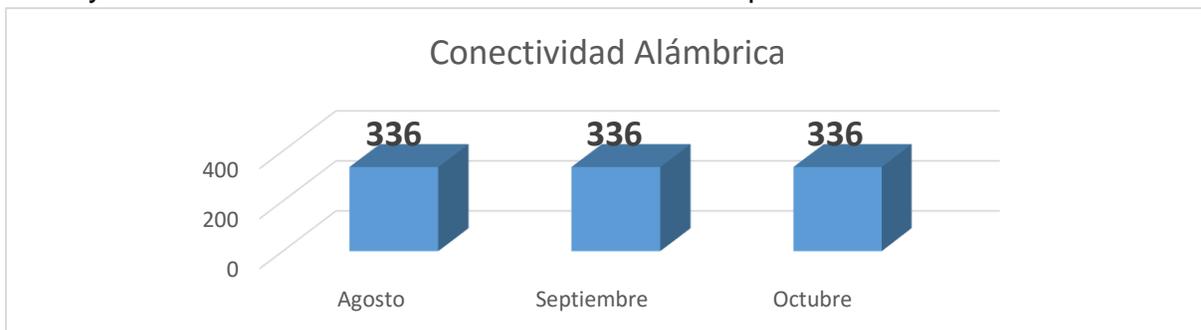
Análisis: En el mes de agosto se concluyeron los mantenimientos correctivos los equipos a cargo de Servicios Tecnológicos como son Centro de Cómputo, Aula “A” y “B” y Sala Audiovisual, Se comenzó a trabajar con el plan de mantenimiento anual para todos los departamentos y de esta forma reducir fallas por software y virus en los equipos institucionales
Se comenzó a trabajar con el plan de mantenimiento preventivo institucional y se atendieron las siguientes direcciones hasta el momento: Dirección General, Administrativa, Extensión, Posgrado y Académica este programa continuará en el mes de febrero para poder cubrir al 100% los equipos

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 15

institucionales.

En el mes de enero se llevó a cabo el mantenimiento correctivo en la sala “B” del cicyt la cual será equipada con 35 equipos All in One de 18 pulg. Lo que permitirá atender el número de estudiantes que asistan y se realizó cableado de 12 nodos adicionales para esa área.



Análisis: En el mes de enero se implementó el cableado estructurado en los cubículos de la unidad múltiple con esto es posible llegar a **la meta de 100% equipos conectados** de forma alámbrica son en su totalidad **346 distribuidos** en oficinas, CICYT, se adquirieron equipos nuevos con los programas federales, de esta manera se amplían los servicios en aulas, centro de cómputo, este

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 15

indicador se modificará para medir este servicio, y sea de relevancia en el empleo y uso del internet en el ámbito educativo para ello se realizara una valoración por parte de la coordinación tecnológica.

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
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 estandarización internacionales, además, garantizar la señal de internet con sistema de seguridad

3.3 Conclusiones:

En el mes de enero se implementó el cableado estructurado en los cubículos de la unidad múltiple

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 15

con esto es posible llegar a **la meta de 100% equipos conectados** de forma alámbrica son en su totalidad **346 distribuidos** en oficinas, CICYT, se adquirieron equipos nuevos con los programas federales, de esta manera se amplían los servicios en aulas, centro de cómputo, este indicador se modificará para medir este servicio, y sea de relevancia en el empleo y uso del internet en el ámbito educativo para ello se realizara una valoración por parte de la coordinación tecnológica Durante el período correspondiente al semestre AGOSTO del 2015 A ENERO DEL 2016 **se automatización 779 ejemplares;** sumando los **68125** ejemplares ya procesados con anterioridad se tiene **un total de 68,904 ejemplares procesados**, con un incremento del **1.06%** representando en la base de datos el **94.48 %** de automatización, de un total de **72,923** ejemplares existentes. Se nota una baja de automatización de NOVIEMBRE a ENERO debido a que se continúa en la reorganización en la colección Benito Juárez (Red Nacional de Bibliotecas Públicas) y por la actualización de la base de datos.

La organización de la bibliografía avanza respecto a la automatización de la base de datos; no se logra alcanzar la meta debido a que se realizaron correcciones a la base de datos y se realizó una reorganización del acervo de la colección Benito Juárez (Centro de Información 1) además de hacer ajustes de actualización en la base de datos se procesaron acervos bibliográficos. La atención al servicio evoluciona no se recibe ninguna queja

Como mejora en los servicios, en la página web se enlazaron dos **bases de datos (ERIC Y SCIELO)**, se realizaron los **tutoriales respectivos** para un mejor manejo de este recurso y sea eficaz en la navegación y se localice la información. Para mejorar los servicios de consulta Bibliográfica, además de la difusión del conocimiento, se considera **desarrollar el proyecto REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**, donde en ese espacio virtual se almacenará la **producción académica y científica de los docentes de la institución** y esta pueda ser consultada y referenciada en el entorno global de la información y del conocimiento.

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 15

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 el repositorio institucional donde se incorporará la producción académica de los docentes de la BECENE, en el rubro de tecnología se dará continuidad a la conectividad a la red de internet en su fase inalámbrica para ampliar la cobertura de este servicio.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de cloking IT para todas las tareas de la Coordinación de Servicios Tecnológicos 	Coordinación de Servicios Tecnológicos	JULIO 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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 15

los procesos operativos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de servicios y alta de usuarios en directorio activo 		
	<ul style="list-style-type: none"> Organización de colecciones en el centro de información uno 	Coordinación de servicios bibliotecarios	26 DE ENERO DEL 2016 CERRADO
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Se Actualizaron políticas y direccionamiento de v'lans en el equipo fortigate así como actualización de IP's 	Coordinación de Servicios Tecnológicos	2015 AGOSTO CERRADO
	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de switch Cisco con póliza de mantenimiento anual, para prever fallos y reposición de equipo activo 		
	<ul style="list-style-type: none"> Definición de políticas y elaboración de tutoriales y enlace a bases de datos 	Coordinación de servicios bibliotecarios	Diciembre 2015 CERRADO
3. Necesidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de arco de seguridad 	coordinación de servicios bibliotecarios	Septiembre de 2015 CERRADO
	<ul style="list-style-type: none"> Pago de Anualidad de Equipo Fortigate 	Coordinación de Servicios Tecnológicos	
	<ul style="list-style-type: none"> Póliza de seguro equipo activo site cicyt equipo (cisco) 		

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 15

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:

Como acciones de mejora en los servicios bibliotecarios se desarrollará el **proyecto REPOSITORIO INSTITUCIONAL**, es una plataforma virtual donde almacenará la producción académica del profesorado de la institución, además se realizará una evaluación a la base de datos que se encuentra en PINAKES para incrementar la confiabilidad de la misma.

7.2 Conclusión:

Los servicios bibliotecarios en el centro de información Benito Juárez organiza colecciones, realiza correcciones en bases de datos, y se mejoraran los servicios mediante la creación de un repositorio

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 CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 15

institucional, esta plataforma virtual almacenara la producción académica del profesorado de la institución.

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: 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.

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

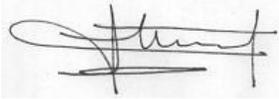
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT SEMESTRE AGOSTO 2015 ENERO		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 15

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 bibliotecarios y tecnológicos de calidad, se requiere fortalecer la infraestructura basada en software y hardware actualizados y con mantenimientos preventivos y correctivos constantes para tener una conectividad estable, prestamos bibliotecarios, acceso a bases de datos, para consultas en diferentes áreas del conocimiento para fortalecer los procesos educativos de la comunidad normalista.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	16 de febrero del 2016	22 de febrero del 2016	25 de febrero del 2016

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