

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 20

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA 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.	Garantizar organización bibliográfica	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos	Enero 2018	Febrero 2018	95%
	Evaluación de las colecciones	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Enero 2018	Febrero 2018	En Proceso Corrección de 1031 títulos y 5173 ejemplares
	Se implementó a docentes y alumnos la zonificación del servicio de internet inalámbrico	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Noviembre 2017	Febrero 2018	100%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Proyecto de Repositorio Institucional	Coordinación de servicios bibliotecarios y personal encargado del mismo.	Julio 2018	Agosto 2018.	En proceso.
	Proyecto BIBLIOTECA DIGITAL	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2018	Marzo 2018	98%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 20

	Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de Servicios.	Septiembre 2017 a enero 2018	Febrero 2018	45% al semestre se cumple meta
	Actualización de Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Octubre 2017	Enero 2018	100%
	Servicio de escaneo y fotocopiado	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de servicios	Septiembre 2017	Octubre 2017	100%
	Servicio de internet inalámbrico	Coordinación de servicios tecnológicos	Diciembre 2017	Febrero 2018	95%
3. Necesidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Papelería. • Señalética. • Computadoras • Toner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte 	Coordinación de servicios bibliotecarios.	mensual	Agosto a enero 2018	100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 20

<ul style="list-style-type: none"> 1 TAPA FINAL LD3 1 ACCESORIO PARA BAJAR DE CIELO FALSO 1 CANALIZACIÓN, CABLEADO, CONECTIVIDAD, ARMADO Y MONTAJE DE 3 AP E INSTALACIÓN DE CANALETA LD3. 1 INDOOR WIRELESS AP - 2 X GE RJ45 PORT, DUAL RADIO (802.11 A/B/G/N AND 1 AC POWER ADAPTOR FOR FAP-221B AND FAP-223B. 1 8X5 FORTICARE CONTRACT (GARANTÍA POR 1 AÑO) 1 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN 90 MTS CABLE CAT 6 GRIS (1000 FT) 4 JACK CAT.6 WHITE 1 FACE PLATE (2) PORT WHITE 1 CAJA APARENTE LD BLANCO 2 PATCH CORD 3FT GIGA TX BCO 2 PATCH CORD 7 FT GIGA TX BCO 13 SURFACE RACEWAY LD3 .77"X.46" (6FT) 7 COPLER PARA CANALETA LD3 6 ESQUINA INTERNA LD3 3 ESQUINA EXTERNA LD3 5 ANGULO RECTO LD3 	Coordinación de servicios Tecnológicos.	Enero 2018	Febrero 2018	En proceso
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------	--------------	------------

4. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Descripción:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Con referencia a los servicios de préstamos y servicios bibliotecarios los riesgos que pueden afectar el procedimiento serían los que a continuación se mencionan:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 20

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Errores en la base de datos pinakes.
- Extravío de textos por los usuarios.
- Daños en bibliografía por uso o préstamos.
- Perdida de información en base de datos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

- Fallas del proveedor de servicio
- Causas climatológicas
- Cortes de la línea de fibra óptica
- Fallas en el equipo de cómputo del usuario

2.2. Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La revisión y evaluación continua por el área de **procesos técnicos** evitará los errores en la base de datos además que se consideró **actualizar el software** de administración de préstamos para valorar la base de datos, detectar errores y corregirlos, con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos se dio mantenimiento a los arcos magnéticos de seguridad y el monitoreo por parte de los prestadores de servicios; se realizaron estrategias de devolución de libros en préstamo vencidos mediante el apoyo del área de control escolar al momento de inscripción de alumnos y además envío de correos electrónicos solicitando la devolución y entrega del acervo bibliográfico; el programa de restauración de libros contribuirá al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos para la reutilización del material bibliográfico dañado.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 20

Finalmente, para evitar pérdida de información de la base de datos donde se encuentra la información de los títulos y ejemplares de la biblioteca se realizan respaldos de la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Los riesgos que se presentan en el servicio de internet inalámbrico se deben a factores de orden externo primeramente cuando el **proveedor del servicio** deja de proporcionarlo porque a él se le cae el sistema, el responsable de conectividad y redes al hacer sus monitores constantes y detectarlo se comunica con la empresa para que lo restablezca y en el intertanto **se suple la red** caída de la institución por otra al alcance mientras retorna , una vez que retorne el servicio se vuelve a la organización original; también se detectan fallas debido al equipo de cómputo y equipo activo (switches, routers) de los docentes y alumnos por lo que se requiere de un asesoramiento constante por el área y tener un seguimiento constante para una prevención de posibles incidencias.

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo características de encuesta cerrada con escalamientos Likert para medir tendencias y actitudes de aceptación que va de uno a cinco donde el 5 es altamente aceptado, el 4 aceptado, el 3 sujeto a revisión, 2 insatisfecho y 1 altamente insatisfecho.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 20

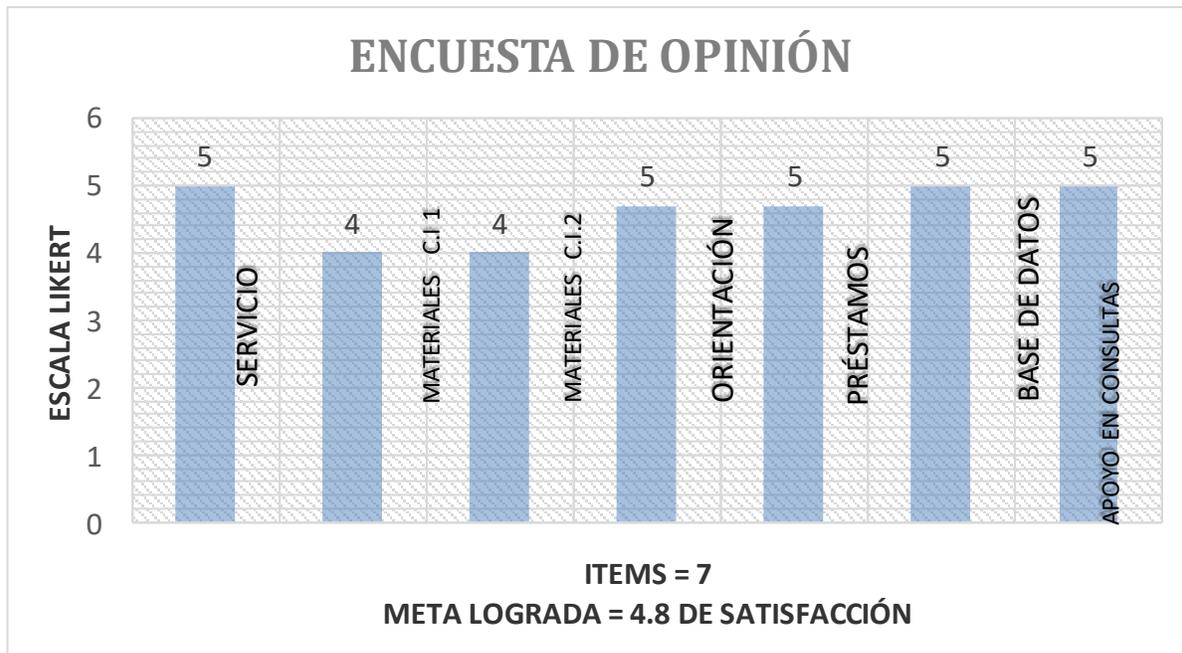
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Durante este periodo se identifica que se mantiene y continua una aceptación de los servicios bibliotecarios, la tendencia de satisfacción respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una tendencia favorable con un totalmente de acuerdo, en su sistema de préstamo, consulta en sala y externos; en ambos servicios se aplicó una encuesta de satisfacción escalar tipo Likert donde los valores van de 1 a 5 como valor más alto es en cinco y el más bajo el uno, con los resultados obtenidos durante el periodo se detecta que se tiene una aceptación hacia el rubro de mayor **satisfacción** y se cumple con la meta establecida de **4.8** en la escala.

Para que el usuario de manera permanente externé su opinión, se instalaron tabletas en el módulo de servicio bibliotecario con la finalidad de que cada que se haga uso del mismo conteste la encuesta de opinión, la cual consta de los siguientes ítems mismos que se refieren con la palabra clave en el gráfico y en los cuáles se percibe de manera integral el servicio:

- 1.- El servicio que proporcionó el personal del Centro de Información 1 y/ o 2 del CICYT, se realizó conforme al tiempo. de respuesta esperado.
- 2.- Localizó sin dificultad el material en la estantería en el Centro de Información 1 del CICYT.
- 3.- Localizó sin dificultad el material en la estantería en el Centro de Información 2 del CICYT.
- 4.- Cuando tuvo necesidad de localizar el material bibliográfico el personal del Centro de Información 1 y/ o 2 del CICYT, le orientó y resolvió rápidamente el problema
- 5.- El personal del Centro de Información 1 y/ o 2 del CICYT, me orientó y apoyó en la realización del servicio de préstamo.
- 6.- Considera que el uso frecuente de bases de datos (ERIC, SCIELO, Libros digitales, Revistas electrónicas y CONRICYT) proporcionan información necesaria para enriquecer su investigación.
- 7.- El personal del Centro de Información 1 y/ o 2 del CICYT se esforzó en atender sus necesidades de consulta

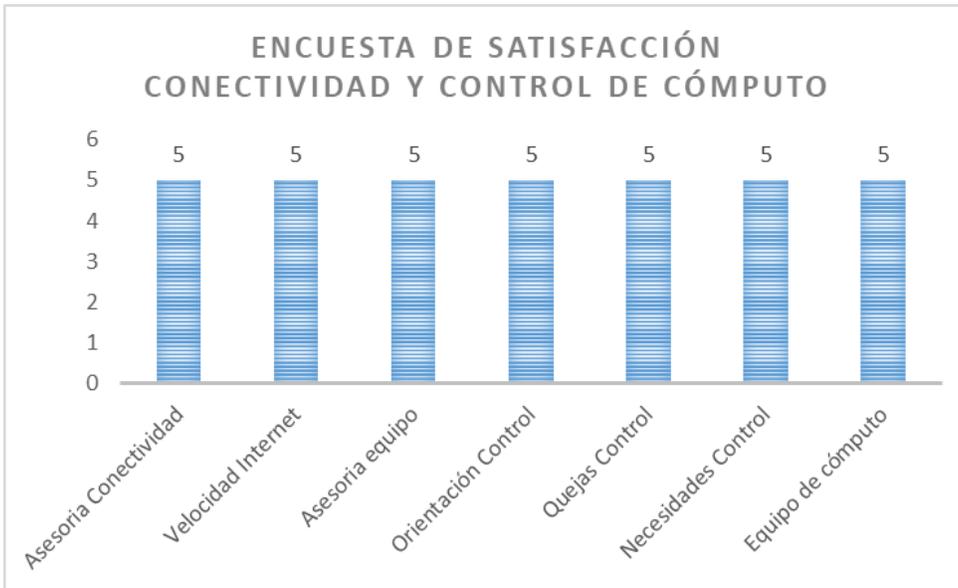
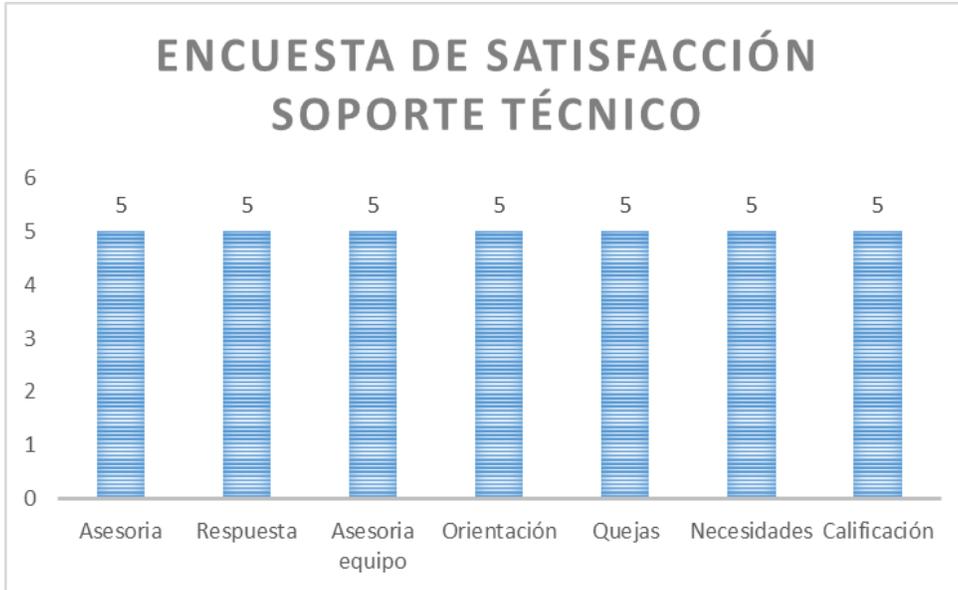
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 20



SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para brindar el servicio de internet alámbrico e inalámbrico se requiere realizar un **soporte técnico de los equipos y dispositivos**, mediante mantenimientos **preventivos y correctivos** que se agendan en cada semestre a las diferentes Direcciones de área, departamentos, coordinaciones, responsables administrativos, equipos de docentes y alumnos, al término del servicio se realiza la **encuesta de satisfacción** y durante este periodo el soporte técnico y el internet administrado por el área de conectividad y redes alcanza una **tendencia de 5** en la escala de Likert que significa que es altamente **aceptado** el servicio.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 20



b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Las partes internas que son los **Estudiantes**, donde la prioridad es brindar una formación académica integral, con acervo bibliográfico físico electrónico y servicios

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 20

tecnológicos de alta calidad para cumplir con el plan y programa de estudio; los **profesores**, se apoyan con la **infraestructura tecnológica** y el soporte de **acervos de diversa índole** contribuyen en la impartición de clase y aplicación de los planes y programas de estudio; con acceso a bases de datos, repositorios, bibliotecas digitales para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

Las partes interesadas externas como son **proveedores, la sociedad, DGSPE, SEGE, SEER** el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes, en desarrollar las competencias digitales mediante la certificación en Microsoft y navegación en bases de datos que contribuyen a la investigación pedagógica en el aula.

Finalmente, el personal **administrativo**, personal **directivo** y la **alta dirección** requieren tener **una conectividad favorable** que permita una **navegación ágil** para una **comunicación dinámica y global**; con acceso a bases de datos, repositorios, bibliotecas digitales para que incida en las actividades académicas, administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

El objetivo de calidad del centro de información científica y tecnológica (CICYT) se orienta hacia dos áreas de atención como son los servicios bibliotecarios y los servicios tecnológicos por los que “Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar, a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 95 % para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección CICYT		Revisión: 5
			Página 10 de 20

sociedad educativa actual”; para el logro de lo antes mencionado la información se expone en dos momentos:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para el alcance del objetivo de calidad de los procedimientos de gestión establecidos en el área la coordinación de servicios bibliotecarios da el seguimiento para que el área respectiva cumpla con el procesamiento técnico y físico conforme a las normas de catalogación y clasificación actuales, para ello se realizó una evaluación y seguimiento de la base de datos del catálogo en línea y se contrastó en físico en la estantería; lo anterior fue posible con la **migración de la versión del software 402 a Pinakes 600** con ello permitió **detectar los errores** en algunos registros bibliográficos (holdings) que fueron en total **548 y se realizan las correcciones** correspondientes, en **1031 títulos en 5173 ejemplares**, en los cuáles se logró avanzar en las correcciones en **137** registros equivalente al **25%** de los **548** mencionados anteriormente y así tener la posibilidad de realizar los inventarios del acervo bibliográfico para determinar la existencia real del contenido de las colecciones y **garantizar la organización de la misma en un 95%**.

Se realizaron **4 Exposiciones** de colecciones por **temas especializados**, además la bibliografía de los planes y programas de estudio de la institución se subieron a la página web de la BECENE, para la **difusión de los servicios y acervos** se estableció la creación y definición de las redes sociales oficiales como Facebook. Instagram. Twitter y creación de un canal de YouTube donde se realizaron publicaciones y difusión de colecciones temáticas, además se asistió en dos ocasiones a la estación de radio de la institución para promover las actividades de los servicios del CICYT; para lograr un mayor impacto en los servicios se continúa en el desarrollo de la **Biblioteca Digital** y el **Repositorio Institucional** por lo que se atiende con lo programado en el indicador en el semestre de 45% para la difusión

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección CICYT		Revisión: 5
			Página 11 de 20

Para conocer la opinión de los usuarios se reconstruyó el instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios que se prestan, se incorporó a la página web de la institución para que sea resuelto por estudiantes y docentes y se extendió a después de la realización de cada servicio mediante dispositivos portátiles (tabletas) en los módulos de préstamos y servicios bibliotecarios al analizar los resultados obtenidos de la encuesta de opinión se logra la meta establecida al obtener 4.8 de satisfacción en la escala Likert, esto dará lugar a realizar acciones de mejora en los procedimientos de gestión.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

En este apartado se consideró proporcionar el servicio de internet inalámbrico tanto a docentes como a los alumnos para ello se puede tener **cobertura en 6 zonas** establecidas en la institución además de tener **cableado los 346 equipos** de profesores, administrativos y personal directivo; con esta acción se fortalece la infraestructura de la red inalámbrica, se define una administración de ancho de banda para garantizar el servicio y para dar seguimiento y evaluación del mismo se monitorea por medio del programa **SPEED TEST** para **medir la velocidad de los MEGABITS** (Mbps) y realizar acciones o ajustes el servicio; se ha iniciado de difusión del servicio de internet inalámbrico partiendo con los directivos y continuar con el profesorado, administrativos y alumnos, además se consideró implementar políticas de seguridad para la red alámbrica e inalámbrica.

d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para el cumplimiento del proceso de préstamos y servicios bibliotecarios la conformidad del producto se centra en que los libros se procesan con el cumplimiento de las **normas de catalogación, clasificación**, para los acervos bibliográficos, capturar la información en el **software de administración** de biblioteca **PINAKES** y ser acomodado el material conforme al sistema **clasificación Dewey**:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 20

000 generalidades
 100 Psicología y Filosofía
 200 Religión
 300 Ciencias Sociales
 400 Lenguas
 500 Ciencias Aplicadas
 600 Tecnología
 700 Bellas Artes
 800 Literatura
 900 Historia y Geografía

Los prestamos internos y externos se realizan bajo la **conformidad del reglamento y las políticas** establecidas en el CICYT que se encuentran en el SGC, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio

SERVICIOS TECNOLOGICOS

La conformidad del producto del servicio de internet inalámbrico debe tener cuando menos un **90% de disponibilidad en la zona** definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo un **ancho de banda de 5Mb** que permita realizar las funciones básicas de navegación.

Los rangos de atención para seguimiento y monitoreo son de:

Riesgo: menor a 5 la descarga

Bueno: de 6 a 10 la descarga

Satisfactorio: de 10 a 20 la descarga

e. Las no conformidades y acciones correctivas

Se atendieron las auditorias de orden **interna** y **externa** sin presentarse **ninguna no conformidad** ni observaciones en el área. No hubo acciones correctivas.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 20

f. Resultados del seguimiento y medición

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se **actualizo la versión del software** para biblioteca a la versión **PINAKES 600**, lo que permitió identificar **548 registros** bibliográficos con errores por motivos de:

Clasificación muy grande, (demasiados caracteres), edición muy grande (demasiados caracteres), duplicidad de autor, código de barras repetido, características especiales en registro, bibliográficos sin datos; para atender lo identificado dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia;

1.- Se consultó al especialista de la empresa del software para tener un diagnóstico de la migración de la base de datos

2.- Se analizó el reporte de migración y se precisó mediante una base de datos los 548 registros identificados como errores en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding

3.- Con la información obtenida se organizó el centro de información 1 dividiendo por colecciones y asignando las mismas al equipo de procesos técnicos y físicos

4.- El equipo de procesos técnicos y físicos realiza las correcciones mediante el siguiente proceso:

- Identificación del error
- Análisis del error
- Corrección del incidente en la base de datos y en línea
- Procesamiento técnico y físico de la obra
- Colocación de las obras en la estantería

El resultado obtenido hasta el momento de la evaluación de la base de datos de los acervos bibliográficos para garantizar la organización bibliográfica es de 1031 títulos corregidos en 5173

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 20

ejemplares lo que contribuye a una mejor identificación de los materiales y agilidad en la consulta y localización de la información.

Mes	Títulos	Ejemplares
Octubre	483	1157
Noviembre	226	1258
Diciembre	89	289
Enero	100	769
Febrero	133	1700
Total	1031	5173

METODOLOGÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

ORGANIZACIÓN Y DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA EN UN 90% ANUAL ORGANIZADA EN LOS SIGUIENTES RUBROS	
NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN (PROCESO TECNICO Y FISICO)	20 %
CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TÉCNICO Y FÍSICO)	20 %
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE 4 EXPOSICIONES AL SEMESTRE	20 %
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL Y REDES SOCIALES	15 %
ENCUESTA DE OPINIÓN	20 %
META LOGRADA	95% META SUPERADA SOBRE EL 90% DEL INDICADOR

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 20

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace Tp	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TP	Enlace dedicado	Bueno
Telmex (Uninet)	Enlace Dedicado	Bueno
Sumitel	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno

El centro de información científica y tecnológica por la característica de sus actividades propias sus proveedores son del ramo especializado en servicios o productos, por lo que son únicos y líderes en el mercado de la tecnología, accesorios, infraestructura de red, instalaciones, internet y fibra óptica; para poder seleccionar y tomar la decisión se valora el costo, calidad de los productos y los servicios que ofrecen, así como también la solidez de la empresa que los ofrece; esta actividad la realiza el área de la coordinación tecnológica con el equipo de ingenieros para determinar si el proveedor cumple en especificaciones, costos y servicios.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

En el **área de biblioteca** se realizó la integración de un **equipo de procesos técnicos** que **organizo las colecciones** del centro de información uno además de distribuir los registros identificados como errores para hacer los **ajustes respectivos y corregir los holdings** en la base de datos del acervo bibliográfico en línea así mejorar la organización, eficiencia y eficacia de la localización de la información y prestamos internos y externos. Con referencia a la

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección CICYT		Revisión: 5
			Página 16 de 20

coordinación tecnológica se actualiza la versión de la plataforma Moodle para una **organización más dinámica, versátil**, con recursos adicionales que mejoraran los cursos de los profesores y los alumnos utilizaran herramientas más completas que ayudaran en sus procesos de aprendizaje en los contenidos de los planes y programas de estudio. Otra de las adecuaciones es el ajuste a las políticas para la navegación y el servicio de internet y equipos a los alumnos y docentes .

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

5.1 Acciones efectivas

Las acciones para disminuir los riesgos en el área de los **servicios bibliotecarios** fue la **actualización del software para bibliotecas PINAKES en la versión 600**, además de tener una capacitación con el equipo de bibliotecas y de tecnología para que de manera integral desde los diferentes enfoques cada equipo pudiera aportar desde su especialidad para atender y solucionar un posible problema, esta acción permitirá tener una base de datos más confiable que incidirá en la mejora de los prestamos internos y externos, consultas en línea. Se continuará con una evaluación continua por el área de procesos técnicos para evitar los errores en la base de datos, el monitoreo con el sistema de seguridad detendrá los extravíos del material bibliográfico, el programa de restauración contribuirá a la reutilización del material bibliográfico dañado, respaldar la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos y la actualización de PINAKES será una garantía para que el software responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.

En el área **tecnológica** se **cambió al proveedor** del servicio de internet el cual **mejora el ancho de banda y la velocidad** en la navegación además de poder tener el recurso de certificación en Microsoft para alumnos y docentes

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 20

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

La información que se recopiló de los buzones de quejas y sugerencias que se recibieron por parte del Sistema de Gestión de la Calidad durante el periodo comprendido al hacer una revisión de las mismas se orientaron a casos que no afectan a los procedimientos de gestión del área, y se atendieron con el diálogo y orientación a su petición si se tenía el dato del correo electrónico para darle atención. Se atendieron recomendaciones como el cuidado de no empalmar apartados de salas, cierre momentáneo del servicio.

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

El CICYT como prestador de servicios a la comunidad Normalista en el área de los servicios de tecnología y biblioteca para atender a las partes interesadas de manera interna al estudiantado, docentes, administrativos, y visitantes externos aceptan de manera muy favorable cada uno de los servicios, y esto se identifica en las encuestas de satisfacción donde manifiestan que están satisfechos con el trabajo de cada uno de los integrantes del CICYT.

5.4 Conclusiones:

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del CICYT en los servicios que ofrece de e **biblioteca y tecnología tiene una aceptación altamente favorable** por parte de las partes interesadas de la comunidad normalista; las acciones emprendidas como actualización de software de biblioteca, evaluación de la base de datos del acervo en línea, difusión de servicios licenciamientos, desarrollo de proyectos como actualización de la página web, certificación en Microsoft, Biblioteca Digital, repositorio institucional, fortalecimiento de la infraestructura de red han contribuido a mejorar los servicios y a disminuir riesgos que pudieran afectar los procedimientos

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 20

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

- **Actualización del software** de bibliotecas PINAKES 600
- **Evaluación de la base de datos** del acervo bibliográfico en línea para una mejor Organización, Difusión de los materiales mediante diferentes estrategias (exposiciones, redes sociales e información en separadores de libros etc.)
- **Actualización de la página web** institucional
- Desarrollo de la **biblioteca digital**
- Desarrollo del **repositorio institucional**
- Resultados de **la encuesta de opinión**
- **Internet inalámbrico** a estudiantes mediante una zonificación estratégica
- **Certificación de Microsoft**

6.2 Conclusión:

Con base a la información vertida anteriormente se puede concluir que en el área de biblioteca y tecnología del **CICYT avanza en el fortalecimiento de su infraestructura**, al ofrecer **servicios que contribuyen a la formación de los estudiantes** de las licenciaturas que oferta BECENE con un enfoque basado en la **calidad y la mejora continua** además de cumplir con las expectativas y requerimientos de la educación superior actual, y que incida en los procesos de enseñanza aprendizaje de los futuros docentes al presentar insumos de soporte que contribuyan a una implementación de los planes y programas de estudio de una mejor manera, más dinámica y global.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 19 de 20

7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

7.1 Descripción:

POLITICA DE CALIDAD

“En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestras **partes interesadas internas servicios educativos de calidad conforme a los requisitos**, aplicables, valorando los riesgos y oportunidades, a través de la **mejora continua** de los procesos **académicos y de gestión**, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional”.

OBJETIVO DE CALIDAD CICYT

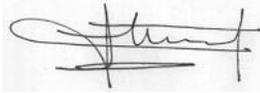
“Contribuir a la **formación de profesionales de la educación** en el ciclo escolar, a través del **cumplimiento de la prestación de servicios** de información científica y tecnológica en un 95 % para fortalecer las **actividades académicas y de investigación** acorde a los **requerimientos** de la **sociedad educativa actual**”

7.2 Conclusión:

Al realizar una valoración de la política de calidad de la BECENE con el objetivo de calidad del CICYT se **ARTICULA** estrechamente pues la política es ofrecer **servicios de calidad** y el objetivo CICYT va hacia la **contribución de los servicios a la formación de profesionales** de la educación en la **prestación de servicios de información científica y tecnológica**, con un enfoque basado **en mejora** y en atención a los **requerimientos** de una sociedad educativa actual y a las partes interesadas internas y externas, con procesos de gestión que vayan hacia la mejora continua para fortalecer las actividades académicas, y de investigación.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 20 de 20

Para poder lograr lo anterior se requiere tener procedimientos sistemáticos de gestión que den certeza a los servicios de biblioteca y de tecnología, que se tenga una **organización bibliográfica** que cumpla con los estándares y requisitos de catalogación y clasificación actuales; una **evaluación de la base de datos del acervo en línea** una apertura en la **difusión** de las colecciones, y un **servicio de calidad** bajo el enfoque de **mejora continua** al desarrollar la **página web** institucional, **biblioteca digital**, el **repositorio** institucional, continuar fortaleciendo una **infraestructura tecnológica** que permita estar con una **conectividad a internet** de manera óptima para atender las partes interesadas en los procesos académicos y de gestión institucionales.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jaime Ramos Leyva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de febrero de 2018	8 de marzo de 2018	9 de marzo de 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018