

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 33

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento o real	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Garantizar la organización bibliográfica	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos	Agosto 2018	Enero 2019	95%
	Evaluación de las colecciones	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Agosto 2018	Enero de 2019	95%
	Revisión del servicio de Internet Inalámbrico en la Unidad Educativa de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Sep 2018	Octubre 2018	100%
	Se modificó la configuración de los equipos inalámbricos adquiridos para ampliar la zona de cobertura de la red Inalámbrica.	Coordinación Tecnológica	Sep 2018	Sep 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, tecnológicos y equipo interdisciplinario	Agosto 2018	Enero 2019.	Avance tecnológico En proceso la incorporación de datos
	Proyecto DIGITAL BIBLIOTECA	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2018	Enero 2019	100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 33

	Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de Servicios.	Agosto 2018	Enero 2019	95%
	BASES DE DATOS Acceso abierto Conricyt	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2018	Enero 2019	100%
	Actualización de Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Agosto 2018	Enero 2019	100%
	Cambio en las políticas que administra el sistema de seguridad de los servicios de internet	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Agosto 2018	Octubre 2018	100%
	Aumento en la velocidad habilitada a la red Inalámbrica.	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Agosto 2018	Agosto 2018	100%
	Apoyo a los alumnos de posgrado de la Unidad Educativa en la conexión a Internet Inalámbrico en tres momentos.	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Octubre 2018	Octubre 2018	100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 33

	Capacitación a los alumnos de posgrado.	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Octubre 2018	Octubre 2018	100 %
3. Necesidad de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Cinta Scotch • Papelería.(consumibles) • Señalética. • Computadoras • Toner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte 	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Agosto 2018	Enero 2019	100%
	Renovación del licenciamiento del equipo de seguridad Fortigate	Coordinación de servicios tecnológicos	Septiembre 2018	Septiembre 2018	100%
	Adquisición de cableado y material requerido para ampliar señal alámbrica	Coordinación de servicios tecnológicos	Septiembre 2018	Octubre 2018	100%
	Proceso de adquisición de equipo de cómputo con recursos del pacten 2018	Coordinación de servicios tecnológicos	Diciembre 2018	Enero 2019	100%

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

2.1 Descripción:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 33

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- **Duplicidad** de clasificaciones en la base de datos de Pinakes.
- **Perdida** de información en base de datos.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

- **Extravío de textos** por los usuarios.
- **Daños en bibliografía** por uso o préstamos

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- 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

El área de procesos técnicos y físicos realiza un **análisis** del **CATÁLOGO EN LÍNEA** para detectar errores de duplicidad (cutter: repetición de clasificación) ; revisa y **evalúa las colecciones** de manera continua en la base de datos, se trabaja con el **software de administración actualizado** (versión 600) que permite tener más herramientas y recursos para proceso y préstamo, con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos y los errores de duplicidad, así como eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos.

Se actualiza continuamente la relación de adeudos de usuarios y se le da seguimiento a aquellos que estén pendientes en la devolución apoyados del departamento de control escolar para al tener como requisito de reinscripción el no tener adeudos bibliográficos, además de envío de correos electrónicos solicitando la devolución y entrega del acervo.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 33

El programa de restauración de libros contribuirá al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos para la reutilización del material bibliográfico dañado. Finalmente, para **evitar pérdida de información de la base de datos** donde se encuentra la relación de los títulos y ejemplares de la biblioteca se realizan **respaldos en la nube y servidores**.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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 proporcionarle porque cae el sistema, el responsable de conectividad y redes al hacer el monitoreo constante y detectar se comunica con la empresa para que lo restablezca en el intervalo máximo declarado por el proveedor, se suple el servicio por otro mientras retorna, una vez que retorne el servicio se vuelve a la configuración 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:

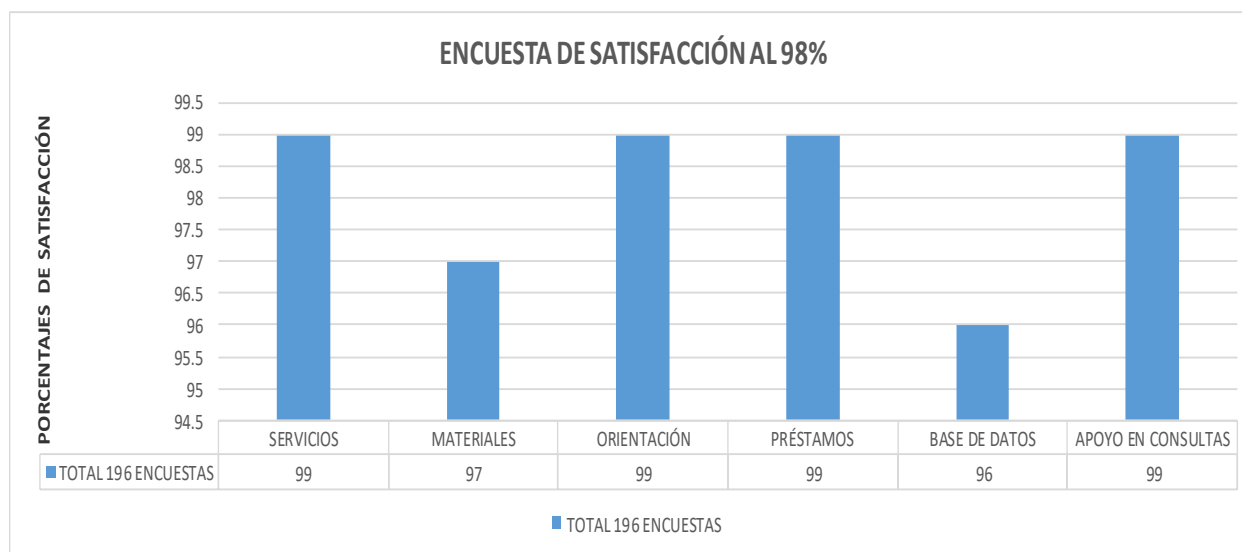
a. Satisfacción de los Clientes.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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 para medir tendencias y actitudes de aceptación; se identifica que se mantiene la aceptación de los servicios bibliotecarios, la tendencia de satisfacción respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una **tendencia favorable**, en su **sistema de préstamo, consulta en sala y externos**; se detecta que se tiene una aceptación hacia el rubro de **TOTALMENTE DE ACUERDO** en un porcentaje mayor y se cumple con la meta establecida en un **alcance de un 98%**.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 33

Para que el usuario de manera permanente externar 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; así como también abierta de manera constante además de la encuesta en la página web.



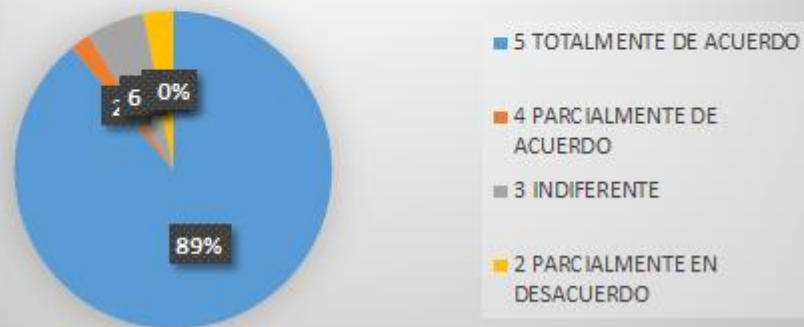
SERVICIOS TECNOLOGICOS

Gráficos de respuestas Soporte Técnico

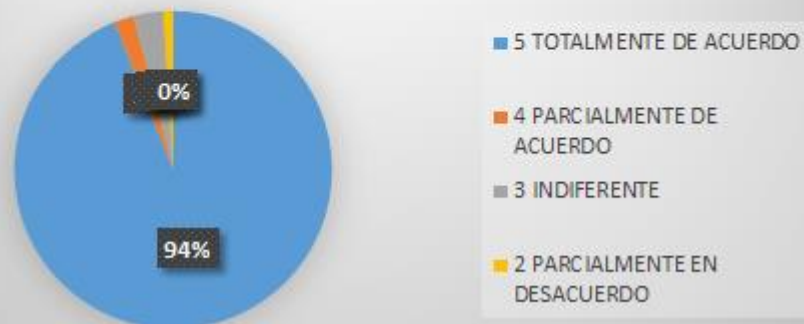


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02 <hr/> Revisión: 5 <hr/> Página 7 de 33
---	--	--	---

2.- ¿El servicio que me proporcionó se realizó conforme al tiempo de respuesta esperado?



3.- ¿Cuando requerí asesoría del equipo de cómputo resolvieron mis dudas?





Nombre del Documento:

**Revisión por la Dirección
CICYT**



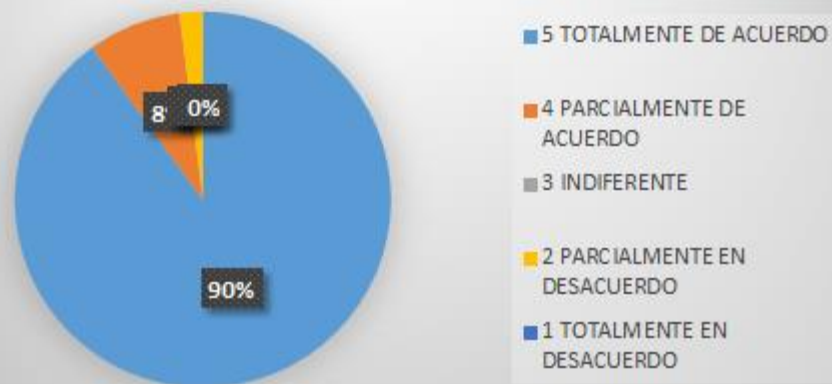
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

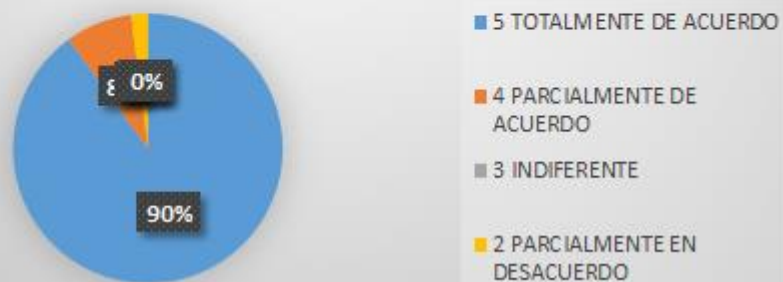
Revisión: 5

Página 8 de 33

4.- ¿El personal asignado me orienta y apoya al solicitar un servicio?

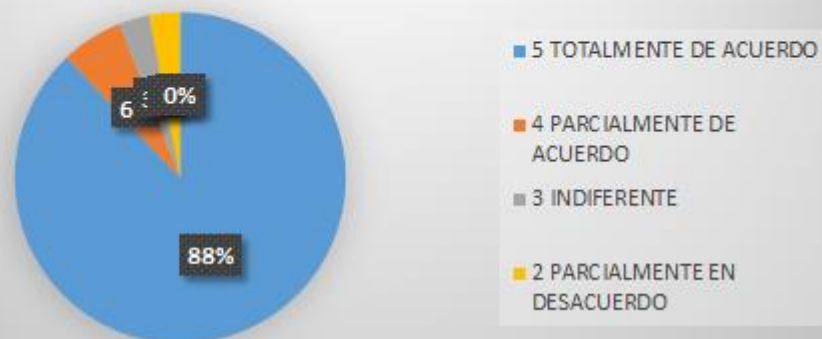


5.-¿Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato?

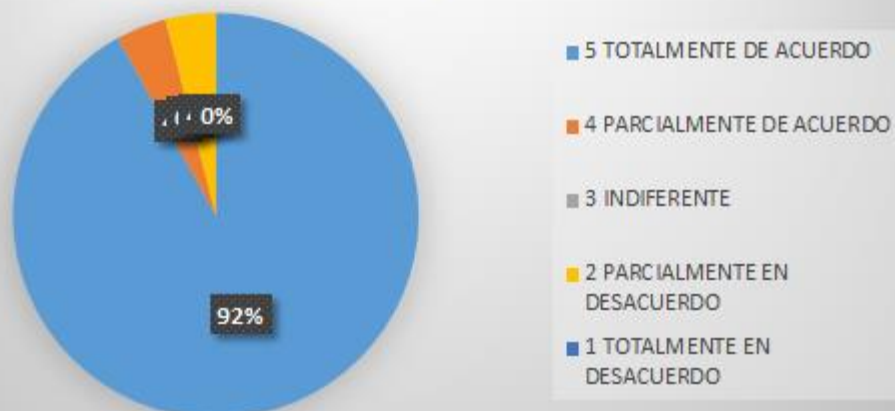


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02 <hr/> Revisión: 5 <hr/> Página 9 de 33
---	--	--	---

6.- ¿El personal asignado se esfuerza en entender y resolver mis necesidades?

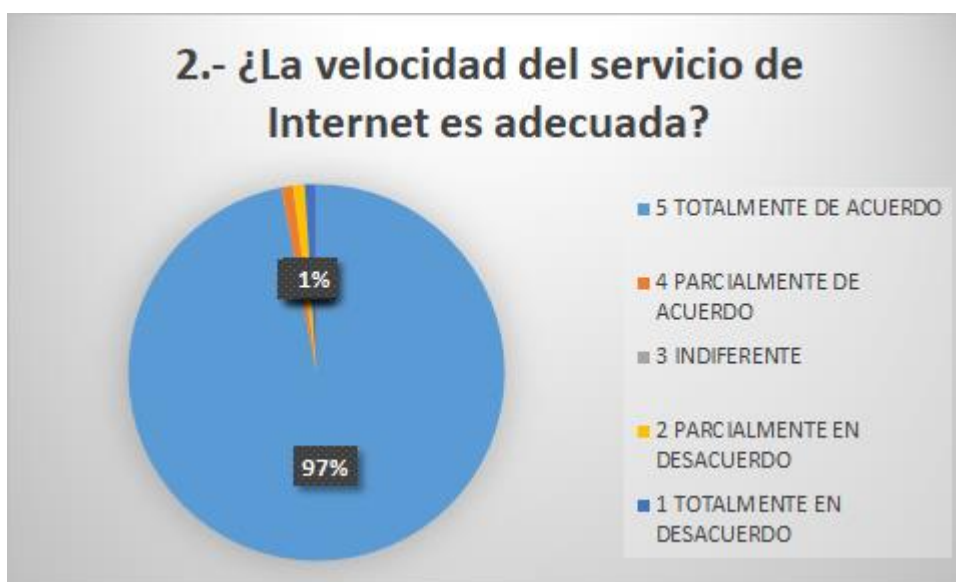


7.- ¿Como calificaría el servicio que le fue otorgado?



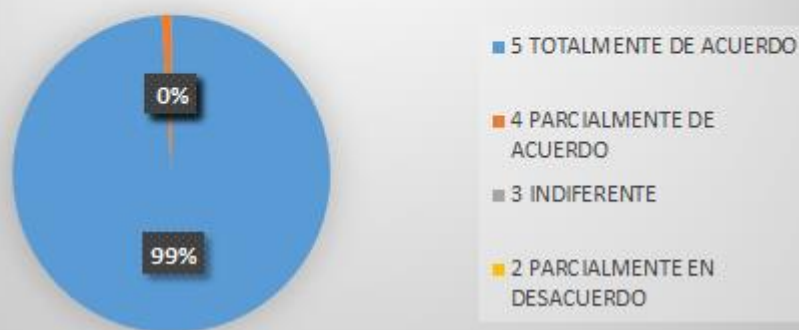
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 10 de 33

Gráficos de respuestas Conectividad y Redes



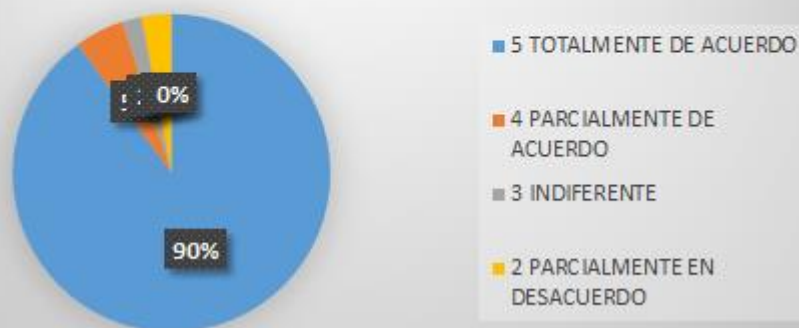
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 11 de 33

3.- ¿Cuando requerí asesoría de mi conexión a internet resolvieron mis dudas?



Gráficos de respuestas Centro de Computo

1.-¿El personal del control de cómputo me orienta y apoya al solicitar un servicio?





Nombre del Documento:

**Revisión por la Dirección
CICYT**



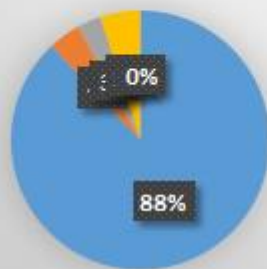
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

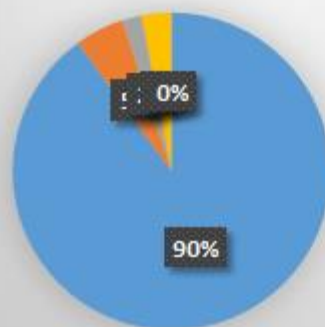
Página 12 de 33

2.- ¿Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato?



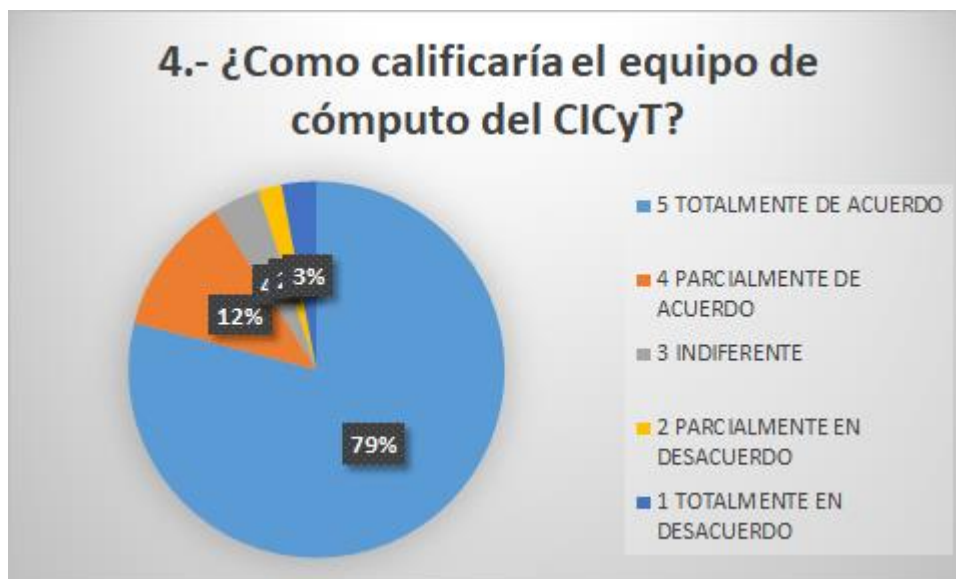
- 5 TOTALMENTE DE ACUERDO
- 4 PARCIALMENTE DE ACUERDO
- 3 INDIFERENTE

3.-¿El personal asignado del control de computo se esfuerza en entender y resolver mis necesidades?



- 5 TOTALMENTE DE ACUERDO
- 4 PARCIALMENTE DE ACUERDO
- 3 INDIFERENTE
- 2 PARCIALMENTE EN DESACUERDO

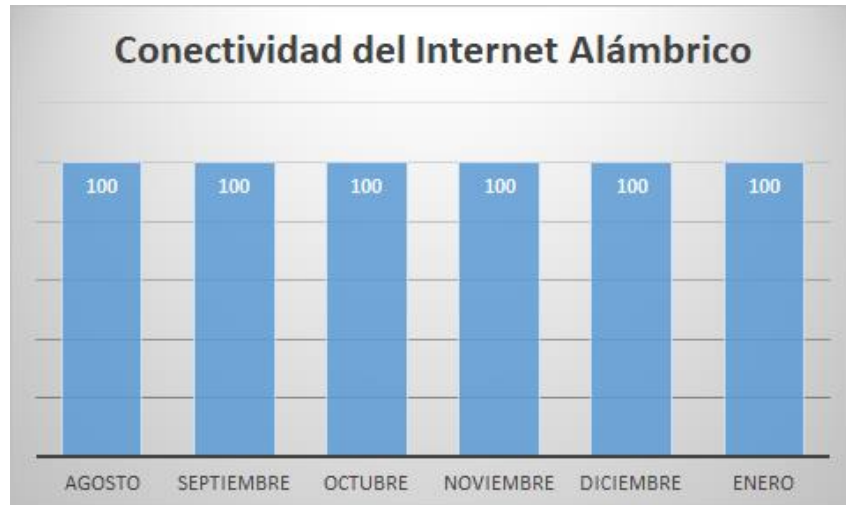
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 33



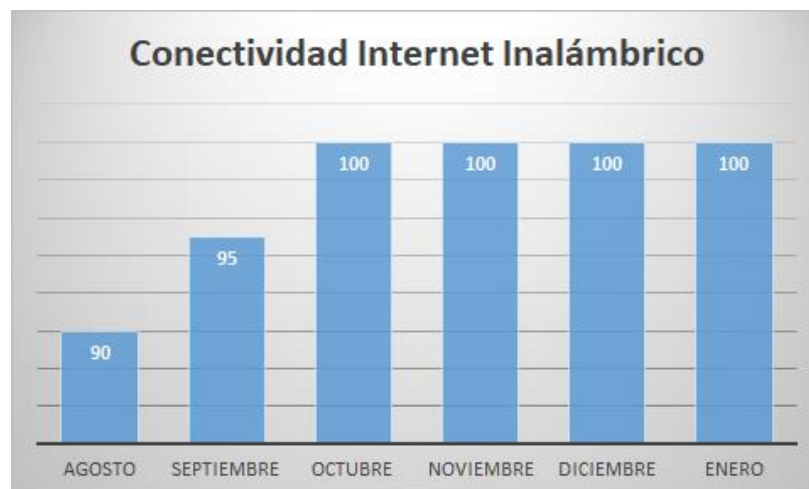
SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Para que el servicio de Internet alámbrico e inalámbrico se mantenga estable y funcional se requiere realizar **soporte técnico de los equipos y dispositivos**, mediante mantenimientos **preventivos y correctivos** que se agenden en cada semestre a las diferentes Direcciones de área, departamentos, coordinaciones, responsables administrativos, equipos de docentes y alumnos, así como de capacitación sobre cualquier duda que se les pueda presentar en el momento de conectarse a la RIB (Red Inalámbrica BECENE), al término del servicio se realiza la **encuesta de satisfacción**.

El servicio de Internet alámbrico se cubrió con un total del 100% durante los meses de agosto a enero 2019



El servicio de Internet inalámbrico se cubrió con un total del 97.5% durante los meses de agosto a enero 2019



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 33

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La prioridad es brindar una **formación académica integral** en los estudiantes (partes internas) normalistas, por lo que el **acervo bibliográfico** tanto **físico** como **electrónico** y **las bases de datos** contribuyen con el plan y programa de estudio; el soporte de acervos de diversa índole apoyan en la enseñanza a los maestros en la impartición de clase y aplicación de los programas de estudio; con acceso a **bases de datos (CONRICyT), repositorio, biblioteca digital** para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales del estudiante.

La sociedad, DGSPE, SEGE, SEER (partes externas) y el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes fortalecidos con un acervo bibliográfico en físico y bases de datos que contribuyen a la **investigación pedagógica en el aula**.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 33

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.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

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 se cumpla con el

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 33

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 actualización del software **(Pinakes 600)** con ello permitió avanzar en la corrección de registros bibliográficos (holdings) que fueron en total **548 títulos** (con diversa cantidad de ejemplares por título) se logró concluir en las correcciones del total de registros de títulos de los **548** mencionados anteriormente **equivalente al 100%** de los totales; cabe mencionar que los errores detectados fueron por la migración misma, ya que varió la clasificación (cutter) en el sistema , por lo tanto, por efectos de actualización se tuvieron que considerar estos variantes y así tener la posibilidad de realizar los inventarios del acervo bibliográfico para determinar la existencia real y corregida del contenido de las colecciones y **garantizar la organización** de la misma en un 95%.

RELACIÓN DE LOS REGISTROS CORREGIDOS

	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
Actualización Bibliográfica de registros	231	328	324	425	306	260	1840

Por lo anterior el total de 1840 corresponde a las correcciones totales de Holding reportados en el momento de la migración del software y a los ajustes que se hacen de manera permanente a las colecciones en la **evaluación de los procesos técnicos de la bibliografía recibida de manera continua** con la finalidad de efectuar una constante revisión bibliográfica en cuanto a los registros para garantizar un servicio de calidad.

Se realizaron **3 exposiciones** de colecciones por **temas especializados** en físico además de darle difusión en redes y biblioteca digital a los materiales expuestos siendo una muestra representativa de cada colección:

- 1ª exposición temática mes de SEPTIEMBRE:

Colección psicología, área psicología. Tema: DESARROLLO INFANTIL.

	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 <hr/> Revisión: 5 <hr/> Página 18 de 33
---	--	---	--

- 2ª exposición temática mes NOVIEMBRE:
Colección general. Área: Educación. Tema: DIDÁCTICA
- 3ª exposición temática mes de ENERO:
Colección general en el área de educación con el tema EVALUACIÓN.

Los servicios y acervos permanecieron difundándose, así como las **noticias de la biblioteca** (adquisiciones) a través de las **redes sociales** oficiales como Facebook. Instagram. Twitter y canal de YouTube donde se realizaron publicaciones, así mismo se realizó una visita a la **estación de radio** (normopolis) para dar a conocer las novedades de la biblioteca; como parte de la difusión la **biblioteca digital** (campus virtual) también es una alternativa además de encontrar toda la información que los usuarios requieren para fortalecer sus necesidades de consulta y de apoyo a la investigación, por lo que se atiende con lo programado en el indicador en el semestre de **95 % para la difusión**.

Continúa el desarrollo del **Repositorio Institucional** como parte del fortalecimiento de la investigación y consulta que los usuarios requieren en su preparación.

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 un porcentaje mayor en el apartado de **TOTALMENTE DE ACUERDO** esto dará lugar a realizar acciones de mejora en los procedimientos de gestión.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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

	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 19 de 33

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 la 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 para proteger a los usuarios de posibles virus, amenazas y vulnerabilidades que existen en el Internet.

INTERNET ALAMBRICO SE LOGRÓ EL 100%
INTERNET INALÁMBRICO EN 6 ZONAS 97.5%

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

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 angloamericanas y clasificación decimal Dewey**, para los acervos bibliográficos, capturando la información en el **software de administración** de biblioteca PINAKES y posteriormente ser acomodado en la estantería correspondiente según a la colección a la que pertenezca bajo la siguiente numeración:

000 generalidades
 100 Psicología y Filosofía
 200 Religión
 300 Ciencias Sociales
 400 Lenguas
 500 Ciencias Aplicadas

	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 20 de 33

600 Tecnología
 700 Bellas Artes
 800 Literatura
 900 Historia y Geografía

Los **prestamos internos y externos** se realizan bajo la conformidad del reglamento interno y las políticas establecidas en el CICYT que se encuentran en el SGC, y administrado con el **software PINAKES**, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio de calidad a los usuarios, como son los **procesos técnicos y físicos del acervo**, la evaluación del catálogo en línea y la difusión de las colecciones.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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 estándar de navegación.

Los rangos de atención para seguimiento y monitoreo son de:

Riesgo: menor a 5 la descarga
 Bueno: de 6 a 8 la descarga
 Satisfactorio: Mayor a 9

e. Las no conformidades y acciones correctivas

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 21 de 33

f. Resultados del seguimiento y medición

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca **PINAKES 600** y se siguió con la comunicación con el proveedor, el cuál manda un **estatus de la base de datos** de manera periódica para garantizar las correcciones de los Holding , 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. **Se realizaron las correcciones de los 548 mencionados cumpliendo con el 100%** de la meta establecida; para atender lo identificado dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia; 1.- Se **consulta de manera periódica al especialista** de la empresa del software para tener un estatus actualizado de las correcciones de la base de datos, 2.- Se **analizan los reportes** de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding (**ejemplares**) 3.- Se analiza de manera continua la relación de correcciones realizadas por el equipo de procesos técnicos para eficientizar el servicio. 4.- Las correcciones de Holding se realizan bajo la siguiente metodología:

- 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 del **100% de registros de títulos corregidos de los 548 mencionados.**

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 22 de 33

ORGANIZACIÓN: AVANCE EN LAS CORRECCIONES DE LA BASE DE DATOS SEGÚN ULTIMO ESTATUS EMITIDO POR EL SOFTWARE PINAKES (AGOSTO 2018 A ENERO 2019)

Total de holding a corregir según estatus de la base de datos	Correcciones correspondientes de agosto 2018 a enero 2019
548 títulos con variabilidad de ejemplares por título	100% de registros de títulos corregidos de los 548.

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CORRECCIONES DE HOLDING BAJO LAS NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN Y CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TECNICO Y FISICO).	100 % de registros corregidos
META ESTABLECIDA (INDICADOR)	95 %
META LOGRADA	100 %

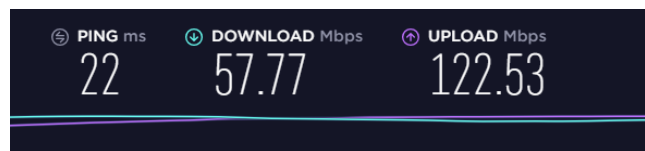
Con la **meta establecida y superada** (100% de correcciones en los Holding) se migra hacia la **evaluación de manera permanente** de las colecciones mediante un **pilotaje mensual** del total de bibliografía procesada y ubicada en estantería para **garantizar que el proceso de catalogación y clasificación** no tenga errores de asignatura topográfica y eficientizar la consulta y ubicación tanto en la base de datos como en estantería para proporcionar una mejor calidad en el servicio de préstamo.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 23 de 33

DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA:

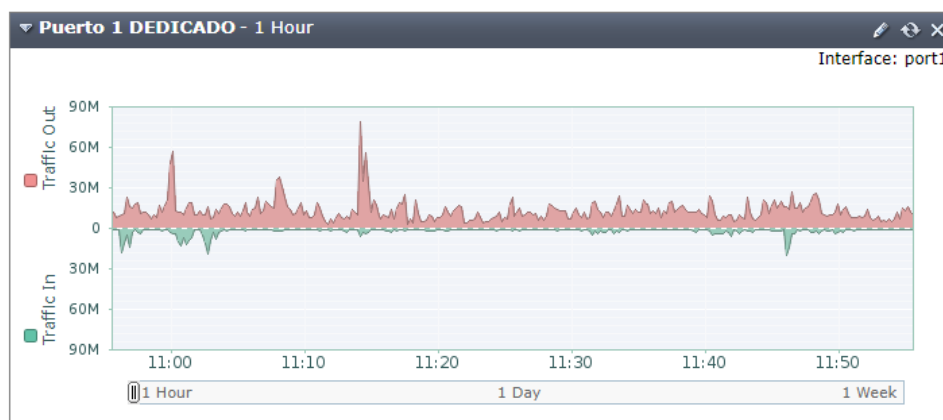
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE 3 EXPOSICIONES AL SEMESTRE	45 %
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL	25 %
DIFUSIÓN EN REDES SOCIALES	25 %
META LOGRADA	95 %

SERVICIOS TECNOLOGICOS

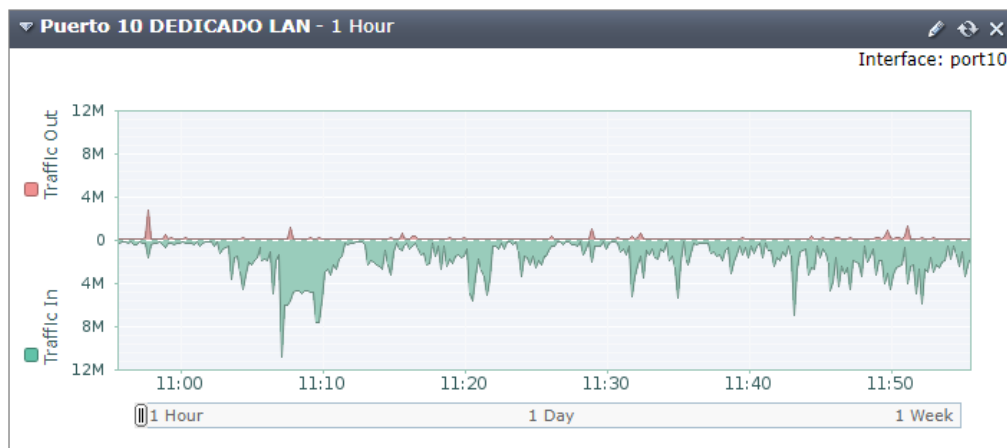


La Institución cuenta con un equipo de seguridad o firewall que permite administrar de manera general los servicios de Internet, así como las políticas que se requiere para su buen funcionamiento, segmentado en 5 Vlan's o redes.

Uno de las herramientas que usamos para medir la velocidad de Internet es speedtest.net. la cual nos indica la velocidad actual de descarga como de subida, equipo fortigate nos muestra graficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio.



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 24 de 33



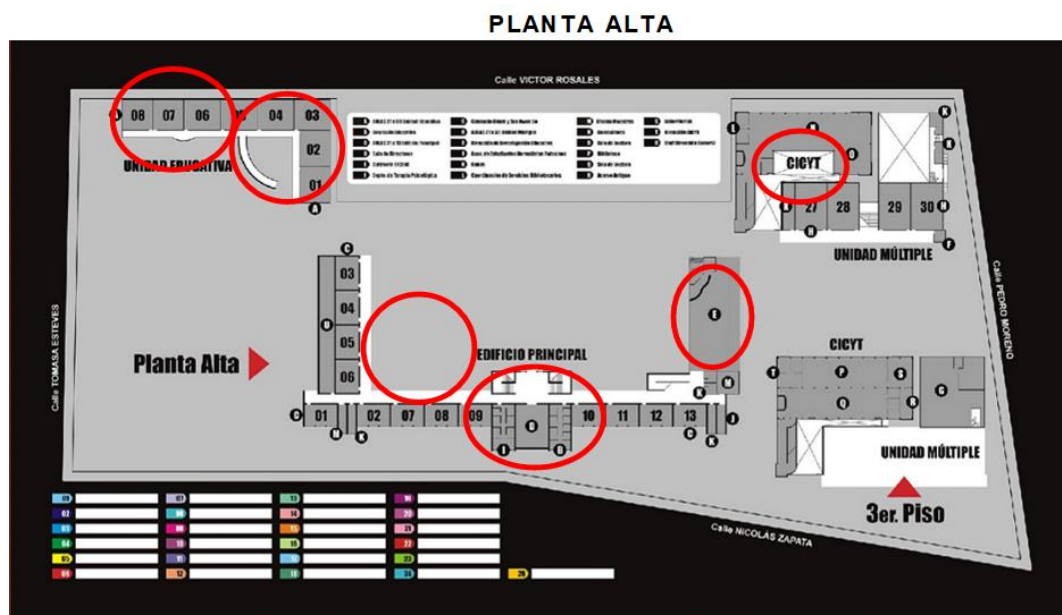
Servicios de Internet: Es necesario analizar: quién se conecta, cuando el ancho de banda necesario y cuál será el volumen de descargas por usuario acorde a sus necesidades. Para proveer los diferentes servicios como Youtube, redes sociales, correo, etc.

Los puntos de acceso wifi deben estar fijados en los sitios más indicados para su función. Deben cumplir normativa como estar al menos a 1 metro del sistema de incendios, conducciones eléctricas, motores, etc, e instalarse en superficies despejadas. Se cuenta actualmente con 11 Access point de la marca fortigate, los cuales nos permiten conectarnos a la RIB como alumno, maestro o directivo.

Zona de cobertura del servicio de Internet Inalámbrico



	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección CICYT		Revisión: 5
			Página 25 de 33




Actualmente hasta el mes de Enero de 2019, contamos con 200 usuarios conectados simultáneamente a Red Inalámbrica BECENE (RIB) esto implica un reducción en la velocidad del servicio en general de Internet de la Inatitución

RIB_ALUMNOS	CAFETERIA (1)	RERN980108MGTYMN02	192.168.200.209	dc:44:b6:2e:8f:f3	1
RIB_ALUMNOS	INVESTIGACION (1)	MAPS980509MSPRLL05	192.168.200.107	bc:e6:3f:a9:b1:0d	6
RIB_ALUMNOS	CICYT (1)	MIRG000119MSPRSDA8	192.168.201.78	dc:44:b6:2e:86:7d	1
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	AEHF990909MSPLRR06	192.168.201.58	74:eb:80:e8:39:b4	44
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	GUOC010209MNERRCA0	192.168.200.3	14:56:8e:37:c0:ed	44
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	BAGC000837MSPLRL07	192.168.200.55	dc:44:b6:f6:03:05	105

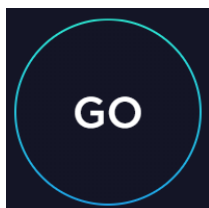
3 / 5 [Total Clients: 214]

Procedimiento para medir es acudir a el espacio que se requiere diagnosticar o medir,e ingregar a la siguiente dirección speedtest.net

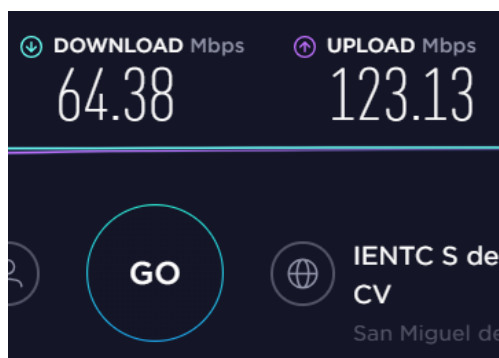
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 26 de 33

 <https://www.speedtest.net>

Dar clic en go:



Nos muestra el resultado dependiendo del servicio a la que esté conectado:



Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico
CARACTERÍSTICAS:

Se realizaron un total de 34 mantenimientos preventivos, 5 mantenimientos correctivos y 104 apoyos técnicos.

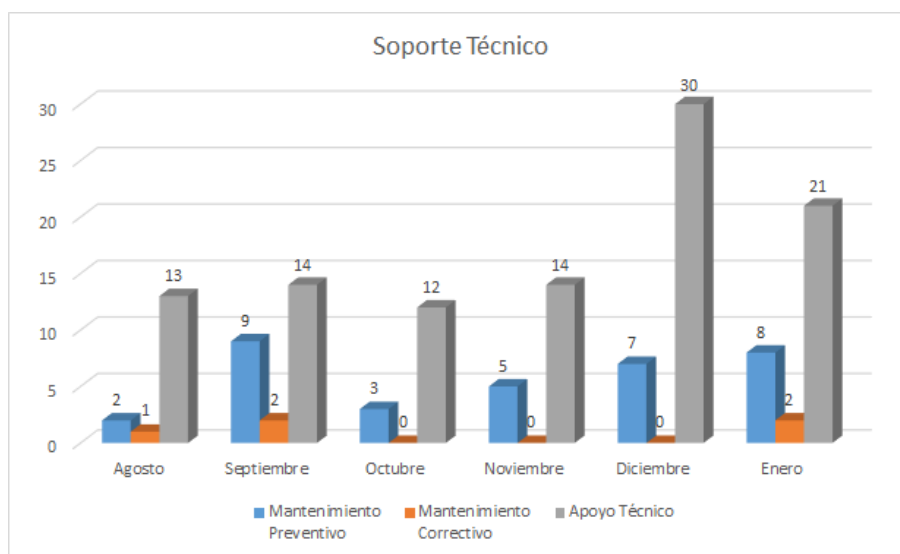
Durante los meses de agosto a enero de 2019

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Mantenimiento Preventivo	2	9	3	5	7	8

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 27 de 33

Mantenimiento Correctivo	1	2	0	0	0	2
Apoyo Técnico	13	14	12	14	30	21
TOTALES	16	25	15	19	37	31

Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico



g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Se realizó auditoria Interna y externa a los procedimientos de servicios bibliotecarios del CICYT sin presentarse ninguna observación en el área. No se realizaron observaciones al procedimiento tanto de biblioteca como de tecnología.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 28 de 33

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace Tp	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TP	Enlace dedicado	Bueno
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	Bueno
Sumi tel	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno
Pinakes:	Software de administración de biblioteca	Bueno

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

De acuerdo a los reportes de los errores de la base de datos se realizó la distribución entre el equipo de procesos técnicos para realizar **correcciones de los holding** en la base de datos de las colecciones del centro de información uno y con ello garantizar el servicio de calidad mejorando la organización y eficacia en la localización de la información impactando en los prestamos internos y externos de los usuarios. El proceso técnico y físico avanza en las **modificaciones de los Holding realizando el 100%** de los mismos y con ello **concluyendo esa etapa**, siguiendo con la **evaluación** que de manera permanente se realiza en el proceso de la bibliografía de **nueva adquisición** que de manera continua se reciben en la biblioteca.

Coordinación tecnológica en base a la reestructuración del Proyecto PACTEN 2018 se cotizó y adquirió 40 equipos de cómputo para fortalecer el Centro de Información Científica y

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 29 de 33

Tecnológica específicamente en el centro de cómputo, reemplazando los equipos actuales y asignado los anteriores a diversas áreas que lo requieren, otra de las adecuaciones constantes 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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Las acciones para disminuir los riesgos en el área de los servicios bibliotecarios es trabajar con un **software actualizado** para bibliotecas **PINAKES en la versión 600**, el monitoreo del proveedor del software Pinakes permite emitir un estatus periódico de la organización de la base de datos en donde se detectan los holding y se actúa para realizar las correcciones correspondientes, para 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 y monitoreo en el software PINAKES será una garantía que responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos. Se emite cada fin de semestre una relación de **adeudos bibliográficos** vencidos para recuperarlos en el proceso de inscripción y reinscripción de los alumnos y con ello disminuir el riesgo de pérdida del material.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

En el área **tecnológica** se **cambió el proveedor** de equipo de cómputo por brindar equipos de última generación y opciones más acorde a nuestras necesidades Institucionales, además de poder tener el recurso de certificación en Microsoft para alumnos y docentes.

	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 30 de 33

Acciones de mejora:

Cambio en las políticas de administración del servicio del equipo fortigate para eficientizar la navegación en Internet y cumplir con los estándares mínimos necesarios para poder hacer uso de los servicios como lo son: navegación web, redes sociales, servicios de streaming como youtube, vimeo, etc.

Cambio en las frecuencias y los canales en los que se brinda la señal inalámbrica en los 11 diferentes puntos de acceso en la Institución a fin de mejorar la calidad y la señal, así como de evitar el traslape entre señales.

Reducción de las señales inalámbricas que proveen algunas impresoras en la Institución, esto para eliminar lo mejor posible la interferencia que se genera por estos equipos, en esta parte estamos en seguimiento continuo, pues tenemos que revisar todas las impresoras de la Institución y hacer los ajustes necesarios.

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 dialogo 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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 31 de 33

5.4 Conclusiones:

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del CICYT en los servicios que ofrece la biblioteca tiene una aceptación favorable por parte de las partes interesadas de la comunidad normalista; las acciones emprendidas como trabajar con un software para biblioteca actualizado , evaluación de la base de datos del acervo en línea, difusión de las colecciones, Biblioteca Digital, repositorio institucional, han contribuido a mejorar los servicios y a disminuir riesgos que pudieran afectar los procedimientos.

6 OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- 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, visitas a la radio, redes sociales e información en separadores de libros etc.)
- Implementación y actualización constante de la biblioteca digital
- Desarrollo del repositorio institucional

SERVICIOS TECNOLOGICOS

- **Internet inalámbrico** aumento en las zonas de cobertura del servicio a la comunidad normalista mediante una zonificación estratégica
- Certificación de Microsoft
- Actualización de equipo tecnológico.
- Ampliación del cableado estructurado para dar servicio de Internet en los salones de clase.
- Capacitación y actualización del equipo de Tecnología en nuevas herramientas tecnológicas de acuerdo a su área y responsabilidad.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 32 de 33

6.2 Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Se concluye que en el área de biblioteca se cumple con las metas establecidas y se identifica que se avanza en el fortalecimiento de los 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.

Con base a la información vertida anteriormente se puede concluir que en el área de 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**

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”.

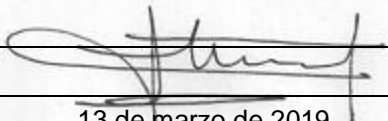
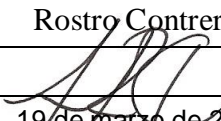
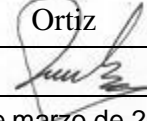
OBJETIVO DE CALIDAD CICYT

“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 %

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 33 de 33

para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual”.

EL CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA se vincula con la política de calidad de institución; pues es un área estratégica que brinda servicios de soporte para atender los procesos académicos y de gestión, enfocado a un servicio de calidad y de mejora continua desde un contexto global.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jaime Ramos Leyva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	13 de marzo de 2019	19 de marzo de 2019	21 de marzo de 2019

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