

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 36

## 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.</b>	Sesión de capacitación para la toma de conciencia de todo el personal del CICYT	Dir. CICYT	Noviembre 2019	Noviembre 2019	100%
	Sesión de capacitación para el diseño de indicadores.	Dir. CICYT	Febrero 2020	Marzo 2020	En proceso 50%
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas</b>	Diagnóstico / necesidades/ difusión de servicios CICYT	Coord de Servicios Bibliotecarios / Coord. Servicios Tecnológicos.	Septiembre 2019	Noviembre 2019	100%
	Proyecto Repositorio Institucional	Dir. CICYT /Coord de Servicios Bibliotecarios / Coord. Servicios Tecnológicos.	Agosto 2018	Permanente	95%
	Instalación de equipos nuevos del PACTEN en el aula A del CICYT	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Diciembre 2019	Diciembre 2019	100%
	CICYT Centro certificador Microsoft	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Octubre 2019	Diciembre 2019	100%
	Instalación de equipos All in one en oficinas y aulas de la Institución.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Diciembre 2019	Febrero 2020	70%
	Realización de respaldos en Direcciones	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Enero 2020	Enero 2020	100%
	Instalación de Antivirus Kaspersky en equipos clave de Dirección General y Dirección administrativa.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Octubre 2019	Octubre 2019	100%
	Instalación de consola de Deep freeze Aulas/CICYT	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Noviembre 2019	Noviembre 2019	100%
	Proyecto de biblioteca digital.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Agosto 2019	permanente	100%

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 6
			Página 2 de 36

	Difundir mediante diversos medios los servicios, las colecciones y las bases de datos: Exposición temática en vitrinas, Difusión mediante visitas personalizadas, difusión en redes y en biblioteca digital.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de Servicios	Agosto 2019	permanente	95%
	Proyectos de lectura: libro itinerante y círculos de lectura.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2019	Permanente	100%
	Actualización de Pinakes	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2019	permanente	100%
	Bases de datos. Acceso abierto Emerald, adquisición de libros electrónicos.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2019	permanente	100%
	Inventario físico por colección , inicio colección de reserva	Coordinación de servicios bibliotecarios	Noviembre 2019	Enero 2021	20%
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Determinar la información que se requiere entre departamentos, así como establecer comunicación entre los integrantes de los equipos de trabajo del CICYT así como con otros departamentos.	Dir. CICYT /Coord de Servicios Bibliotecarios / Coord. Servicios Tecnológicos.	Septiembre 2019	Septiembre 2020	En proceso
	Adquisición de más equipo para reforzar la Infraestructura Tecnológica de la Institución	Coordinación Tecnológica	Enero 2020	Diciembre 2020	20%
	Actualización de Equipo de Seguridad Fortigate 310B	CST / Conectividad y Redes	Octubre 2019	Diciembre 2020	0%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiquetas.</li> <li>• Tiras magnéticas.</li> <li>• Cinta Scotch</li> <li>• Papelería(consumibles)</li> <li>• Señalética</li> <li>• Computadoras</li> <li>• Tóner</li> <li>• Impresoras.</li> <li>• Software Pinakes</li> <li>• Licenciamiento y soporte</li> </ul>	Coordinación de servicios bibliotecarios	Agosto 2019	permanente	100%
--	---	--	-------------	------------	------

## 2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Préstamo del acervo	Continuidad en el horario, Se cuentan con 2 turnos lo que permite se preste el servicio tanto en horario matutino y vespertino de lunes a viernes y sábado turno matutino	Se realizan en caso de ausencia de algún encargado de módulo se está involucrando a todo el personal para que puedan cubrir en caso de ser necesario.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS.
Préstamo del acervo	Trabajo en equipo y comunicación entre los integrantes del equipo	Se están realizando juntas de carácter informativo para que todos los integrantes del equipo tengan conocimiento de lo que sucede y el impacto de las acciones
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Préstamo del acervo	Convenios con otras instituciones.	Se está en diálogo con instituciones como ITESM, UPSLP. COLSAN y UCEM
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Préstamo del acervo	Adeudos bibliográficos por usuarios. Extravío de textos por los usuarios. Daños en la bibliografía por uso o préstamos	<p>Emisión mensual de listado de adeudos para su recuperación se está contactando a los usuarios vía correo, y con apoyo de dirección académica.</p> <p>Monitoreo con el sistema de seguridad evitará el riesgo de extravíos</p> <p>Valoración de la bibliografía dañada mediante rúbrica para su</p>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 36

		preservación. Programa de restauración de libros contribuirá al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos
<b>PROCESO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>CAMBIOS</b>
Organización de la Información.	Conocimiento y dominio del tema por parte de los encargados	Sesiones de información
<b>PROCESO</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
Organización de la Información.	Errores que se cometieron con la migración del sistema en lo referente a la clasificación de las colecciones	Se encuentra en una constante actualización
<b>PROCESO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
Organización de la Información.	Explotar el sistema PINAKES	Se está estableciendo contacto con el proveedor para que se de a conocer todos los módulos que se tienen disponibles y explotarlos.
<b>PROCESO.</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>CAMBIOS</b>
Organización de la Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en la base de datos Pinakes.</li> <li>• Pérdida de información en base de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar listado al registro al proveedor de Pinakes para checar estatus.</li> <li>• Respaldos en la nube y servidores.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>CAMBIOS</b>
Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Conectividad alámbrica de la institución</li> <li>• Mantenimiento preventivo y correctivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambió de proveedor de servicio, que ofrece un mayor ancho de banda, lo que permite dar un servicio de calidad.</li> <li>• Se centralizaron los servicios, de tal manera que si uno de los servicios falla entran los otros y permite que el servicio sea continuo</li> <li>• Se cuenta con una aplicación que permite asignar las actividades de soporte técnico por lo que en tiempo real se realizan las asignaciones y el personal tiene acceso al requerimiento prácticamente en tiempo real.</li> </ul>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campus virtual</li> <li>• Página institucional BECENE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asignó un responsable de soporte técnico para el seguimiento de las acciones.</li> <li>• Se fortaleció el equipo con una persona por las tardes que apoya con el seguimiento de las acciones.</li> <li>• Se cuenta con un seguimiento puntual a los cursos y se estableció un reporte para el monitoreo de los cursos optativos.</li> <li>• Se estableció un tiempo de respuesta de 24hrs al usuario de las solicitudes. Se estableció que los requerimientos tienen que llegar al Coordinador y/o Director del CICYT como un medio de control y seguimiento.</li> <li>• Se estableció que las publicaciones deben de ser autorizadas y solicitadas por el director de área, con la finalidad que validar la asegurar la calidad del contenido.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y seguimiento</li> <li>• Red inalámbrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han establecido juntas de seguimiento con todos los integrantes del equipo para contar con seguimiento puntual a las acciones.</li> <li>• Se contactó a un proveedor para definir qué sucedía y se llegó a la conclusión que el equipo es obsoleto y se requiere de una inversión muy fuerte para solventar este requerimiento, se programó en el PACTEN</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
Servicios Tecnológicos	Seguimiento a las solicitudes de servicio	Se sigue trabajando en este punto con controles a través de juntas de

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 36

PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallas del proveedor de servicio</li> <li>Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso.</li> <li>Falta de habilidad operativa de los equipos de cómputo en las aulas de la BECENE.</li> <li>Causas climatológicas</li> <li>Actualización de equipo.</li> </ul>	seguimiento así como el sistema de asignación de tareas.  Se realizan diagnósticos continuos.

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

#### SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

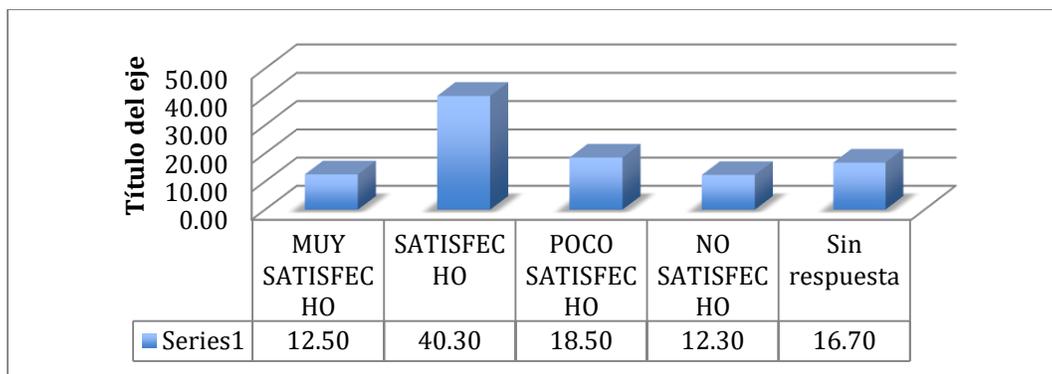
##### a. Satisfacción de los Clientes.

- Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas anexo BECENE-DCI-CSB-PO-02-03 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. Durante este periodo se identifica que se mantiene y continúa una aceptación de los servicios bibliotecarios, en préstamos y consulta en sala.
- Para que el usuario de manera permanente externe 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:

Localiza los materiales bibliográficos en el catálogo (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las bases de datos University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD y Emerald (CONRICyT) proporcionan información necesaria para enriquecer su investigación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las bases de datos de acceso abierto en biblioteca digital enriquecen sus necesidades de consulta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encuentra la bibliografía en la estantería correspondiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 36

Los préstamos y renovaciones cumplen con los lineamientos para proporcionar un buen servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?				



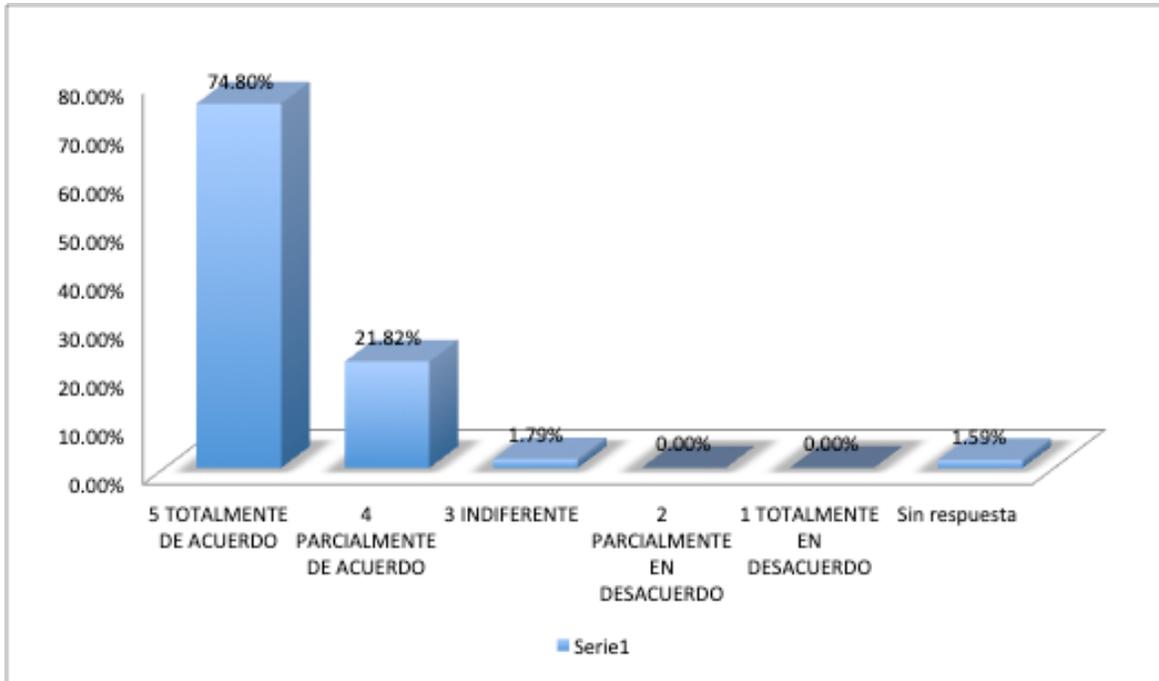
Servicios bibliotecarios

### SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

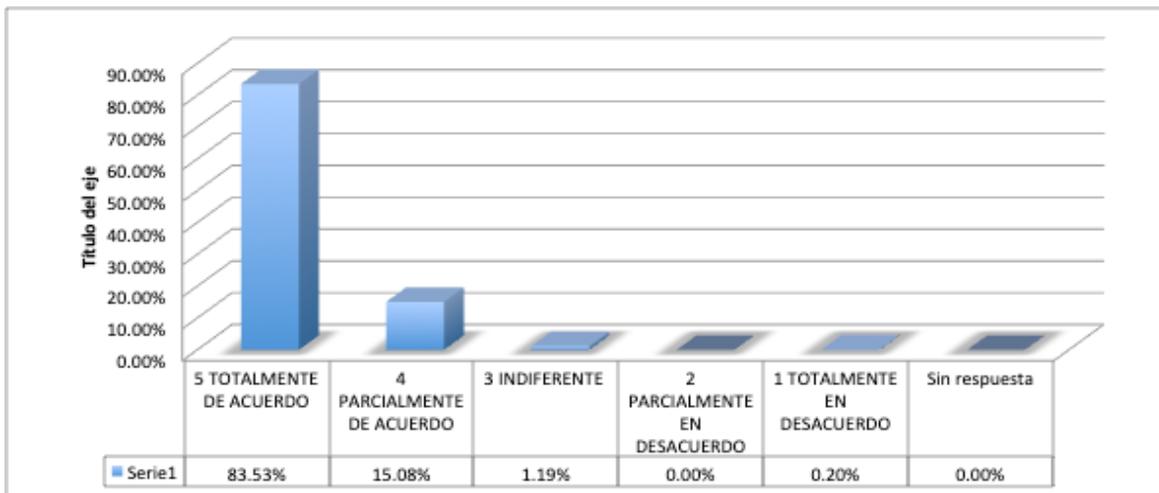
Se realizan encuestas constantemente conforme al procedimiento operativo BECENE-DCI-CSB-PO-01 de acuerdo a los procedimientos operativos Anexo "Encuesta de Satisfacción -Soporte Técnico (Maestros)" BECENE-DCI-CST-PO-01-04 Anexo "Encuesta de Satisfacción -Soporte Técnico (Alumnos)" BECENE-DCI-CST-PO-01-05 Anexo "Solicitud de Servicio de Internet Inalámbrico" BECENE-DCI-CST-PO-01-06 Anexo "Encuesta de Satisfacción -Conectividad y Redes (Maestros)" BECENE-DCI-CST-PO-01-07 Anexo "Encuesta de Satisfacción -Conectividad y Cómputo (Alumnos)" BECENE-DCI-CST-PO-01-08 Anexo "Políticas de Uso de Internet Inalámbrico" BECENE-DCI-CST-PO-01-09 las que se aplica a los usuarios para que valoren los Servicios Tecnológicos que ofrece el CICYT, como lo son: Servicio de Internet Inalámbrico, Servicio de Mantenimiento por mencionar algunos.

- Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas 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 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.

### Conectividad.



### Servicio de Mantenimiento



Como acción de mejora se establecieron equipos de trabajo, asignando responsabilidades por área para dar seguimiento a las solicitudes,

En lo referente a al buzón se atendió lo siguiente:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 36

Num buzó	Estatus	Asunto	Acción
1	Felicitación	Reconocimiento al trabajo de los compañeros de servicios técnicos/tecnológicos, por el servicio brindado en mantenimiento de equipos de cómputo, saludos.	Se difundió con el personal
1	Sugerencia	Atención al público	Se han tenido sesiones con el personal para concientizar del servicio al cliente
5	Queja	Acerca de la acción de la difusión	Se establecen nuevos mecanismos
2	Queja	Servicio de soporte técnico, reporte de equipo.	Se han tenido sesiones con el personal para concientizar del servicio al cliente
1	Queja	Servicio de biblioteca, cobro de 5 pesos.	Se habló con la persona para que se eviten estas situaciones.
2	Queja	Funcionamiento de internet	Diagnóstico.

Se realizaron cambios en los módulos de servicios bibliotecarios, así como sesiones con SGC para hacer conciencia.

En lo correspondiente a servicios tecnológicos se estableció realizar un monitoreo constante para detectar situaciones con la red.

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

### **Servicios bibliotecarios.**

La institución tiene como áreas de oportunidad avanzar hacia la consolidación de un sistema de automatización más dinámico y de software abierto.

Nuestro principal cliente son los docentes en formación donde la prioridad institucional es brindar una formación académica integral, 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 (digitales), 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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 36

Cabe mencionar que en los meses de Octubre – Noviembre se realizó una visita a los docentes, administrativo y personal de apoyo para conocer las necesidades y expectativas, lo que principalmente se destaca es la atención y servicio por parte del personal que se encuentra en atención al usuario, por lo que se realizaron cambios en la plantilla del personal que atienden los módulos del centro de información 1 y 2 con la finalidad de brindar una atención enfocada al cliente, otra de las acciones que se tomaron fue establecer reuniones de seguimiento así como involucrar al personal en otras actividades para de esta manera tengan un conocimiento más integral del proceso y poder atender de mejor manera al usuario.

En cuanto a los docentes en formación se pronunciaron en el mismo sentido del servicio y atención al usuario, así como la adquisición de materiales, derivado de una acción programada en el programa PACTEN se adquirieron colecciones electrónicas de la editorial EMERALD, las cuales cuentan con bibliografía de las áreas de conocimiento relacionadas con el proceso formativo de los futuros docentes.

### **Servicios Tecnológicos**

Con referencia a lo solicitado por nuestro cliente principal el alumno se refiere principalmente por el acceso inalámbrico, un área de oportunidad del CÇICYT, como se expresó anteriormente, se procedió a un diagnóstico realizado por expertos que nos arrojó el resultado de que es necesario renovar la infraestructura, ya que se tienen equipos que no atienden a las necesidades, esto derivado de la evolución continua de las TIC. Se tomó la decisión que con la información obtenida se programarán acciones concretas para la adquisición de la infraestructura necesaria a través del programa PACTEN.

En lo referente a los docentes, personal administrativo y de apoyo una de sus principales necesidades en algunos casos es contar con un equipo que apoye en el trabajo diario, la acción es que se llevó a cabo un diagnóstico y se determinó cuáles eran los equipos críticos y se llevó a cabo el cambio de equipo, esto fue posible debido a que con recurso PACTEN se adquirieron equipos que fueron fundamentales para poder realizar este cambio.

### **c. Grado de logro de los objetivos de calidad.**

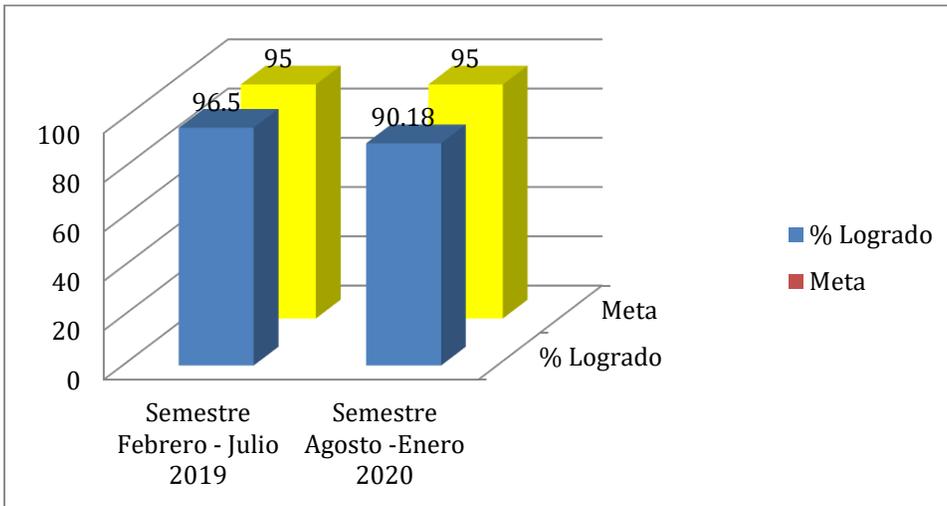
**El objetivo de calidad:** “Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar, a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 95% para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos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

El porcentaje de logro obtenido es del 94.7% lo que se traduce a un 0.26% por debajo de la meta establecida.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 11 de 36

Esto derivado de los cambios en el cómo se miden los indicadores, se están considerando actividades enfocadas a la calidad en el servicio y que aporten a la formación de nuestro cliente principal que es alumno, por lo tanto se debe de considerar como prioridad.

Por otro lado haciendo un comparativo con el semestre pasado



Se puede observar que en el semestre actual se tiene un 90.18% un 4.18% por debajo de la meta y un 6.32% menos en comparación con el semestre anterior, esto debido a que se están realizando algunas modificaciones en la forma de medir los indicadores y sobretodo el enfoque al cliente que se está considerando, a diferencia del enfoque de entrega que se tenía.

En la siguiente tabla se presenta un concentrado del porcentaje de cumplimiento de los indicadores que visto de manera global nos permiten llegar a la obtención del grado de cumplimiento del objetivo de calidad.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 36

Proceso	Indicador	% Indicador	Meta	Logro
Servicios Bibliotecarios.	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre, con una meta establecida del 95 %.	90	95	90
	Difundir mediante diversos medios en el semestre el 90% de las colecciones y las bases de datos del CICYT a la comunidad normalista para fortalecer las actividades académicas y de investigación con una meta establecida del 95%	90	95	91.5
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 95% con una meta establecida del 98%.	95	98	80.65
Proceso	Indicador	% indicador		
Servicios Tecnológicos	Realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos institucionales en un 95% de cumplimiento durante el semestre, con una meta del 98%.	95	98	96.66
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con un 95%, con una meta del 98%.	95	98	97.5
	Garantizar la conectividad inalámbrica al 85% de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 90%.	85	90	85
	Conectividad Alámbrica de Internet al 100% en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 100%	100	100	90

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

Para el logro de los indicadores determinados en los procesos, la coordinación de servicios bibliotecarios da el seguimiento para que se cumpla con el procesamiento técnico y físico conforme a las normas de catalogación y clasificación actuales, para ello se realiza una evaluación y seguimiento de la base de datos del catálogo, en donde el proveedor del software emite un listado con la información de los procesos indicando aquellos que se reportan con algún error.

Las bases de datos de las editoriales Emerald, University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD, así como la adquisición de Journal of Intellectual Capital 2020 y Emerald Education eBook Collection 2020, permiten brindar un servicio de calidad al proporcionar a los usuarios todo requerimiento de consulta e investigación y con ello fortalecer los planes y programas de estudio de todas las licenciaturas.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 36

Biblioteca Digital, permite tener una actualización de la información, bases de datos, así como las noticias que se generan en temas bibliotecarios, como también proporcionar los planes y programas actuales que se utilicen según el programa de cada licenciatura. 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

Repositorio Institucional, se transita por la mejora en los servicios a través de la construcción del Repositorio en donde se exhibe la producción científica y académica de la BECENE para uso de la comunidad escolar en donde se almacena, preserva, gestiona y difunden los materiales que fortalecen la investigación y consulta.

Exposiciones temáticas permiten dar a conocer a los usuarios una muestra representativa de cada colección expuesta. 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.

Libro itinerante: forma parte de los proyectos de lectura que las Red Nacional de Bibliotecas enmarca para fortalecer la cultura entre los alumnos y desarrollen la competencia lectora como parte de su formación profesional.

Opinión de los usuarios : de manera activa permanecen tabletas en los módulos para que los usuarios puedan contestar al momento de necesitar el servicio de préstamo, así como también activa en biblioteca digital.

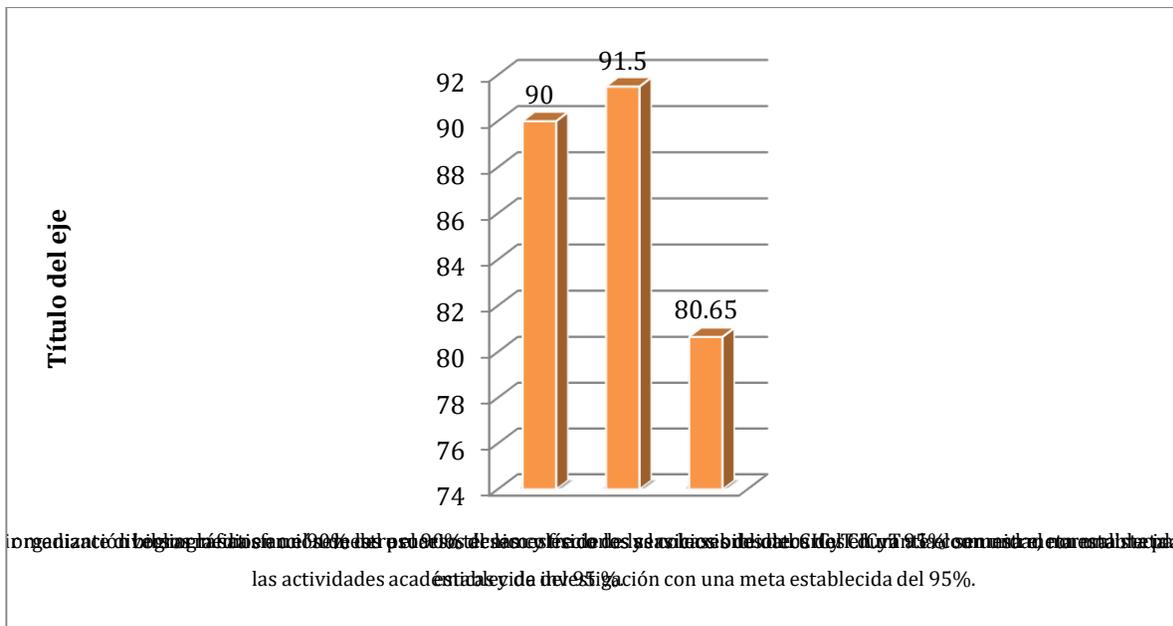
Servicios de préstamos internos y externos: se realizan bajo la conformidad del reglamento interno y las políticas establecidas por el CICyT en donde se atienden las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio de calidad.

En la siguiente tabla se puede evidenciar el cómo se obtienen el porcentaje de cumplimiento en el cual se realiza un promedio de indicadores, y el cual se calcula promediando los indicadores

Indicador	Indicadores	Porcentaje por actividad	Porcentaje obtenido
Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICyT durante el semestre, con una meta establecida del 95 %.	Se recibieron 307 ejemplares y fueron procesados 307	100%	90%
	Correcciones el material con error	80%	
Difundir mediante diversos medios en el semestre el 90% de las colecciones y las bases de datos del CICyT a la comunidad normalista para fortalecer las actividades académicas y de	Se planeta como meta el acercamiento con 3 grupos difundiendo el material.	100%	91.5%
	Realizar 3 exposiciones de colecciones a lo largo del semestre.	100%	
	Libro itinerante, mantenerlo permanente, lo alumnos	100%	

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 36

investigación con una meta establecida del 95%.	tuvieron acceso a publicaciones como los planes y programas		
	Bases de datos Incluirla en la página institucional. 100% Disponibilidad en biblioteca digital. 100% Realizar sesiones informativas 0%	66%	
Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 95% con una meta establecida del 98%.	Encuestas 50%	71.3 %	80.65%
	Seguimiento a usuarios 50%	90%	



El objetivo de calidad del Centro de Información Científica y Tecnológica 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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 36

acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual”; para el logro de lo antes mencionado la información se expone a continuación:

## **SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

**INTERNET ALAMBRICO SE LOGRÓ EL 90%**

**INTERNET INALÁMBRICO EN 6 ZONAS 85%**

Se brinda el servicio de Internet Inalámbrico en diversas áreas de la Institución con una cobertura en 6 zonas principales establecidas, además de tener cableado los 346 equipos de profesores, administrativos y personal directivo; así como 30 equipos en los salones de Licenciatura y 8 en los Salones de la Unidad Educativa, obteniendo un total de 384 equipos de cómputo; 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.

En necesario mejorar la infraestructura tecnológica del equipo de seguridad con que cuenta la Institución anexo documento de diagnóstico que indica el estatus actual de nuestros equipos de seguridad, así como de los costos que esto implica. El equipo se encuentra al límite de capacidad para aumentar los puntos de acceso que requiere para tener una estabilidad en la red alámbrica e inalámbrica, por ello algunas de las veces la velocidad de navegación en Internet a través de la Red Inalámbrica de BECENE (RIB) disminuye considerablemente, por todo ello es necesario la actualización del mismo. Es costo del equipo está proyectado para el este año 2020.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 36



San Luis Potosí, S.L.P., a 28 de octubre de 2019

**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL  
DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ  
MTRO. JESUS ALBERTO LEYVA ORTIZ  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
PRESENTE.**

**ASUNTO: INFORME TÉCNICO FORTIGATE**

Estimado Maestro:

Por este conducto me permito informar, que el dispositivo de seguridad perimetral FortiGate 300B de la marca Fortinet, adquirido en el 2012 se encuentra en fin de venta y cuenta con soporte por parte del fabricante hasta el 13 de septiembre de 2020, por lo que debido a la antigüedad del mismo, ya no soporta nuevas actualizaciones de firmware, así como los nuevos equipos de access point, por lo que la red inalámbrica controlada por el equipo FortiGate 310B se ve limitada a crecer.

Es importante considerar el actualizar el equipo debido a que la seguridad de su información y datos se ve comprometida debido a que el software actual del firewall esta limitado por el echo de que no soporta nuevas actualizaciones.

El encargado de TI ha manifestado que la red inalámbrica de la primera fase funciona de manera satisfactoria teniendo el control total de ella. El punto anterior es importante debido a que ya se comprobó que tener dispositivos inalámbricos de la marca Fortinet hace más eficiente el control de los usuarios, no así con dispositivos stand alone donde no se tiene un control de ellos, lo que se traduce en una red más lenta, no se tiene control del ancho de banda por cada dispositivo conectado, la seguridad se ve comprometida, difícil administración.

Para la actualización tecnológica de FortiGate 310B se propone remplazarlo por el FortiGate 400E, mismo que podrá soportar un crecimiento de hasta 100 usuarios, así como un crecimiento de la red inalámbrica.

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

Atentamente



Ing. Juan Gabriel Balandrán Salas  
Telecomunicaciones VG del Centro, S.A. de C.V.

Jacarandas No. 435, Col. Jardín, C.P. 78270, San Luis Potosí, S.L.P.  
Tel. y Fax: +52 (444) 833 0720 www.tvg.com.mx

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 36



**Cliente**  
 Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí  
 Nicolás Zapata No. 200.  
 San Luis Potosí, S.L.P.  
 Tel. (444) 814 25 30 y 812 11 55  
 At n: Genraro Israel Casas

**Número de cotización**  
 8575

**Fecha**  
 Octubre 28 de 2019

**Comentarios**  
**FortiGate 400E**

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Subtotal
1.00	FortiGate 400E.- 18 x GE RJ45 ports (including 1 x MGMT port, 1 X HA port, 16 x switch ports), 16 x GE SFP slots, SPU NP6 and CP9 hardware accelerated Incluye licencias por un año: Reemplazo de Hardware por año. (en caso de daño) Actualizaciones de Firmware Soporte de correo Electrónico 24x7 por le fabricante Antivirus Detección y Prevención de Intrusos Filtrado de Contenido Web Anti-Spam Incluye instalación remota	258,258.00	258,258.00

**NOTA: Se requiere firmar carta de exportación del fabricante Fortinet**

**Vigencia:** Sujeto a cambios sin previo aviso  
**Garantía:** 12 meses.  
**Forma de Pago:** 15 días a la entrega del equipo  
**T. de Entrega:** 6 a 8 semanas a partir de orden de compra y firma de carta de exportación  
**Observaciones:** Precios en moneda nacional

**Subtotal** 258,258.00  
**16% de IVA** 41,321.28  
**TOTAL PESOS** 299,579.28



Ing. Gabriel Balandrán Salas  
[gbalandran@tvig.mx](mailto:gbalandran@tvig.mx)

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 36

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO

### DIAGNÓSTICO:

- Se realizaron varias acciones con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo, una de ellas fue el diagnóstico institucional de los equipos instalados en las 30 aulas de la institución y 8 en la Unidad Educativa. Nos basamos en un formato anterior a manera de lista de cotejo que indica cada uno de los elementos a considerar para el buen funcionamiento de los equipos y proyectores instalados en esos espacios.



### CARTA COMPROMISO

El Centro de Información Científica y Tecnológica a través del departamento de Soporte Técnico, hace entrega del equipo de cómputo del Aula \_\_\_\_\_ que se asigna al grupo \_\_\_\_\_ de la licenciatura de \_\_\_\_\_ y pone en resguardo la instalación del equipo al jefe de grupo de nombre \_\_\_\_\_ siendo el responsable del uso que se le dé al equipo, en caso de sufrir algún desperfecto, daño o mal uso deberá de informarlo a la brevedad al departamento de recursos materiales, para que se repare el equipo o instalación.  
Favor de NO desconectar el equipo de cómputo, ni el cable VGA. Copiar sus archivos a memoria USB para proyectar con el equipo instalado.

Equipo	Condiciones	Observaciones
Proyector		
Orientación de Proyector		
Base de proyector		
Cable VGA		
Caja y Placa de pared		
Canaleta (fija y completa)		
Computadora		
Teclado / Mouse		
Cable de red / Internet		
"Y" para conectar computadora y proyector		
Regulador		
Extensión de 2mts		
Ip		

Firma Entrega de equipo	Nombre y Firma Recepción del equipo	Nombre y Firma Enterado
Ing. _____	Jefe de Grupo _____	Asesor del Grupo _____

c.c.p. Recursos Materiales  
c.c.p. Soporte Técnico

Nicolás Zapata No. 200  
Zona Centro, C.P. 78000  
Tel y Fax: 01-444 812-11-55  
e-mail: cicyt@becenesip.edu.mx  
www.becenesip.edu.mx

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 36

- Se difundió los Servicios Tecnológicos que ofrece el CICyT de manera personal con el apoyo de la Ing. Sandra Briones, en la cual se dio a conocer a la mayoría de los docentes y administrativos en un periodo de 2 meses. Anexo la información que se generó.

Asunto: Informe Difusión Servicios Tecnológicos  
 San Luis Potosí, S.L.P. a 31 de octubre de 2019.

Mtra. Alejandra Rostro Contreras  
 Directora Centro de Información Científica y Tecnológica BECENE  
 PRESENTE

ATN. Ing. Genaro Israel Casas Pruneda  
 Coordinador de Servicios Tecnológicos

Por medio de la presente, le informo el avance de la difusión de servicios tecnológicos al personal docente y administrativo de la BECENE, la cual se ha realizado de manera personal visitado las siguientes áreas:

- Docencia
- Cubículos maestros
- Depto. Titulación
- Posgrado

Más no todos de estas áreas han firmado de enterado, pues no todo el personal ha sido localizado.

Se adjunta relación de personal con firmas de enterado.

La respuesta del personal ha confirmado que conocen el acceso a estos servicios a través de la página web institucional, que al hacer una solicitud de mantenimiento requieren una confirmación de recibido por parte de la coordinación de servicios tecnológicos para saber que su solicitud ha sido aceptada, además de que el personal docente que no cuenta con equipo de cómputo en su oficina de trabajo, cuestionan sobre cómo solicitar dicho equipo para apoyar su labor docente.

Un docente ha solicitado que se le informe cómo solicitar asesoría para el uso de exámenes en el campus virtual y el horario en el que se le puede atender.

Sin más por el momento, le envío saludos.

Atentamente

  
 Mtra. Sandra Luz Briones Álvarez

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 36



San Luis Potosí, S.L.P. a 14 de noviembre de 2019.

Mtra. Alejandra Rostro Contreras  
 Directora Centro de Información Científica y Tecnológica BECENE  
 PRESENTE

ATN. Ing. Genaro Israel Casas Pruneda  
 Coordinador de Servicios Tecnológicos

Por medio de la presente, se adjunta relación de personal docente y administrativo de la BECENE con firmas de enterado acerca de la difusión de los servicios tecnológicos de la Coordinación de Servicios Tecnológicos del CICyT.

Los resultados obtenidos son:

- La respuesta del personal ha confirmado que conocen y han usado el acceso a estos servicios a través de la página web institucional.
- A petición de algunos docentes se propone que al hacer una solicitud de mantenimiento se proporcione una confirmación de recibido por parte de la coordinación de servicios tecnológicos para comprobar que su solicitud ha sido aceptada, se informe quien la atenderá y en qué fecha probable.
- El personal docente que no cuenta con equipo de cómputo institucional en su oficina de trabajo, cuestionan sobre cómo solicitar dicho equipo para apoyar su labor docente.
- Algunos docentes solicitan más formalidad en esta actividad, debido a que la lista que se dio a firmar no especifica el motivo de dicha firma de enterado o conformidad.
- Se propone que se busque la manera de realizar la difusión de estos servicios usando los recursos de la red institucional para que no se realice de manera personal y no se aborde al personal en sus horarios de trabajo, además de que se les informe a través de su coordinación, debido a que lo anterior no se realizó en esta ocasión, un maestro no firmó y solo aceptó recibir la información y dos maestros no pusieron su rúbrica solo escribieron "enterado".
- Un docente ha solicitado que se le informe cómo solicitar asesoría para el uso de exámenes en el campus virtual y el horario en el que se le puede atender.
- Respecto al uso del internet inalámbrico, algunos docentes desconocían el procedimiento para solicitar su acceso y se les apoyó para realizar dicha solicitud.

Sin más por el momento, le envío saludos.

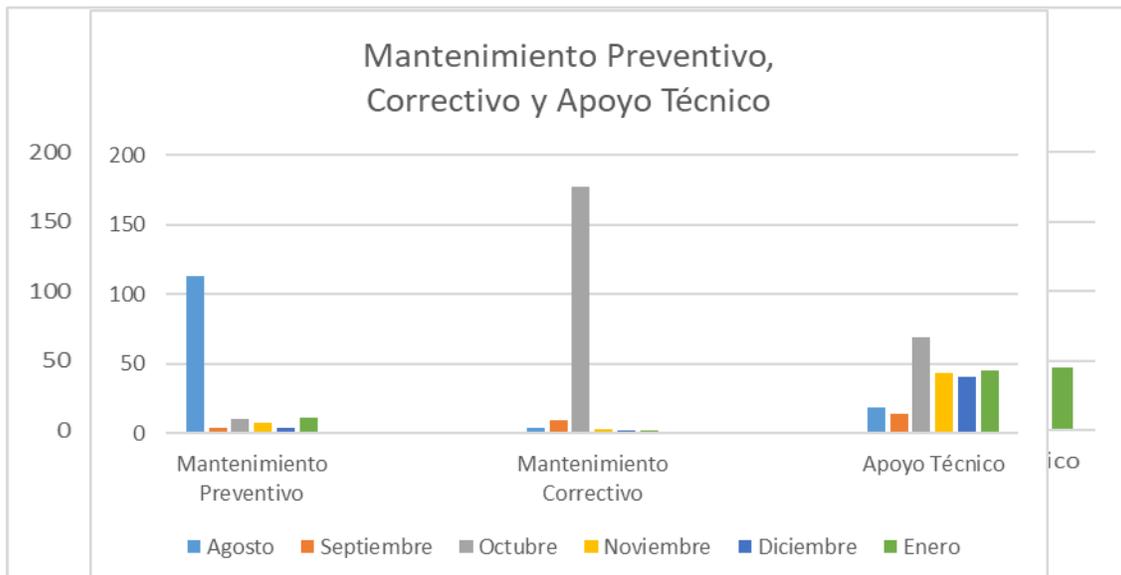
Vo. Bo. Coordinador de Servicios Tecnológicos  
 Ing. Genaro Israel Casas Pruneda

Mtra. Sandra Luz Briones Álvarez

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 36

- MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y APOYO TÉCNICO:

	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Enero</i>
<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<b>113</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Mantenimiento Correctivo</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>177</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Apoyo Técnico</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>69</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>45</b>
<b>TOTALES</b>	<b>136</b>	<b>27</b>	<b>256</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>58</b>



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 36

### Indicadores Servicios Tecnológicos

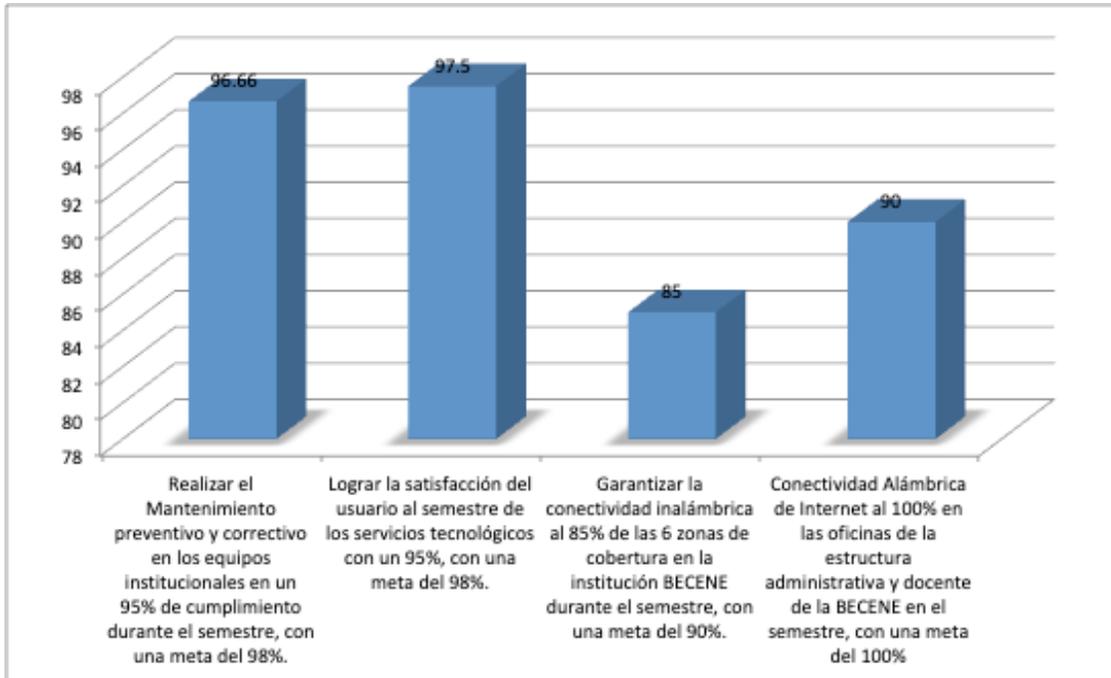
Dentro de la siguiente tabla podemos observar porcentaje obtenido se deriva del promedio de los indicadores.

Indicador	Actividades	Porcentaje por actividad	Porcentaje obtenido
Realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos institucionales en un 95% de cumplimiento durante el semestre, con una meta del 98%.	Mantenimiento preventivo, semestre impar programación del CICYT	100%	96.66%
	Correctivo	90%	
	Apoyo Técnico	100%	
Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con un 95%, con una meta del 98%.	Encuesta de satisfacción	97.5%	97.50%
	Publicación en página	95%	
	Campus virtual	100%	
Garantizar la conectividad inalámbrica al 85% de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 90%.	Internet inalámbrico en 6 zonas	85%	85%
Conectividad Alámbrica de Internet al 100% en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 100%.	Internet alámbrico (nodo usuario)	90%	90%

Servicios Tecnológicos.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 36

Comparativo de Indicadores del SGC,



### Servicios Bibliotecarios

Indicador	Semestre Febrero - Julio	Semestre Agosto - Enero	Diferencia
Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICyT durante el semestre, con una meta establecida del 95 %.	95%	90%	-5%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 36

Difundir mediante diversos medios en el semestre el 90% de las colecciones y las bases de datos del CICyT a la comunidad normalista para fortalecer las actividades académicas y de investigación con una meta establecida del 95%.	95%	91.5%	-3.5%
Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 95% con una meta establecida del 98%.	98%	80.65%	-17.35%

### Servicios Tecnológicos

Indicador	Semestre Febrero Julio	Semestre Agosto Enero	Diferencia
Realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos institucionales en un 95% de cumplimiento durante el semestre, con una meta del 98%.	100%	96.66%	-3.34%
Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con un 95%, con una meta del 98%.	98%	97.5%	-5%
Garantizar la conectividad inalámbrica al 85% de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 90%.	97.5%	85%	-12.5%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 36

Conectividad Alámbrica de Internet al 100% en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 100%.	100%	90%	-10%

**e. No conformidades y acciones correctivas.**

Se estableció un plan de acción derivado de un diagnóstico previo a la auditoría y considerando las no conformidades de la auditoría interna diciembre 2019, se determinó un cambio esto a partir partiendo de un diagnóstico en cada uno de los procesos. Derivado de este se determinó que se debe de dar capacitación a las áreas y replantear acciones que influyen en la obtención del indicador.

1.	Detección de necesidades / Difusión de servicios	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	15 de noviembre 2019	Dirección CiCyT
2.	Análisis de información	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	21 de Noviembre de 2019	Dirección CiCyT
3	Determinar acciones en base al diagnóstico de necesidades.	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	27 de noviembre de 2019	Dirección CiCyT
3	Acción 1: Diagnóstico de equipos.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019	Dirección CiCyT
4	Acción 2: Cambios de equipo mantenimiento correctivo/ Preventivo.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT
5	Acción 3. Actualización del Fortigate.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT
6.	Acción 4. Adquisición de Recursos electrónicos.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT
7.	Acción 5. Solicitud de información con proveedor de servicio Pinakes.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 36

7.1	Préstamo, reporte de adeudos y seguimiento,	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CICYT
7.2	Pinakes activar módulo de préstamo automático	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CICYT
8.	Acción 6. Capacitación ¼ con SGC primer momento, sensibilización con todo el personal.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Noviembre 2019	SGC
9.	Acción 6.1 Capacitación 2/4 con SGC tema: construcción de metas e indicadores.	SGC	Febrero 2020	SGC
10.	Acción 6.2 Revisión de metas e indicadores con SGC	Dirección CICYT	Febrero 2020	SGC
11.	Acción 6.3 Capacitación de construcción de metodología para medir eficacia de las acciones.	Dirección CICYT /SGC	Marzo 2020	SGC
12	Acción 7 Revisión y validación de instrumentos	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020	SGC
13	Acción 7.1 Revisión de la encuesta de servicio.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020/Abril 2020	SGC
13	Acción 8 Actualizar el formato de interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-04	Coordinaciones CICYT	Abril 2020	SGC
14	Acción 9 Actualizar el formato Macroproceso BECENE-DG-MC-01-05	Dirección CICYT	Abril 2020	SGC

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 36

15	Acción 10 Se incluyen los resultados de evaluación del servicio en la revisión por la dirección	Coordinaciones CICYT /Dirección CICYT	Septiembre 2020	Dirección General
----	---	---------------------------------------	-----------------	-------------------

#### f. Resultados del seguimiento y medición.

##### **Servicios Bibliotecarios.**

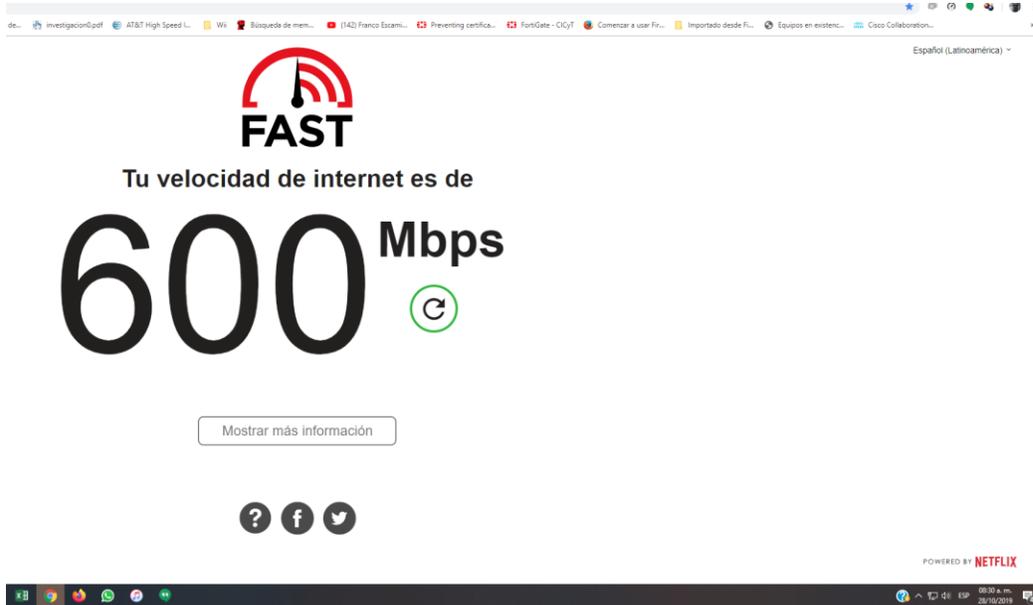
Se transita por la mejora en los servicios, en la proyección de la biblioteca a través de sus acervos mediante la difusión, organización y exposición de sus diferentes colecciones. Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca 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 que no haya errores en el proceso, se analizan los reportes y se monitorean los errores de registros en su captura.

##### **Servicios Tecnológicos.**

Los resultados de los diagnósticos que realizamos y las encuestas nos permitieron encontrar evidencias o datos que nos permitan mejorar nuestros procesos en general, mediante análisis detallado de lo encontrado, es por ello que constantemente tenemos reuniones con todo el equipo de tecnología y cada martes de la semana con las Coordinaciones y Dirección del CICYT.

Se utilizan algunas herramientas para medir la velocidad de Internet speedtest.net. o fast.com, las cuales nos indica la velocidad actual de descarga como de subida, equipo fortigate nos muestra gráficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 36



FAST

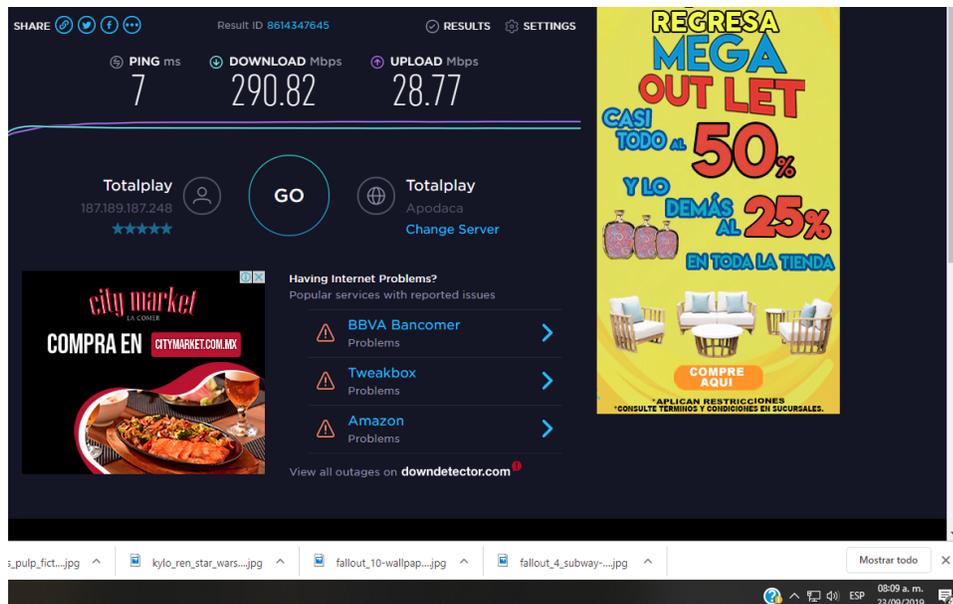
Tu velocidad de internet es de

**600** Mbps

Mostrar más información

POWERED BY NETFLIX

Verificación de la velocidad – octubre 2019



SHARE

Result ID 8614347645

PING ms: 7

DOWNLOAD Mbps: 290.82

UPLOAD Mbps: 28.77

RESULTS SETTINGS

Totalplay 187,189,187,248

GO

Totalplay Apodaca Change Server

city market LA CONEJA

COMPRA EN CITYMARKET.COM.MX

Having Internet Problems?

Popular services with reported issues

- BBVA Bancomer Problems
- Tweakbox Problems
- Amazon Problems

View all outages on [downdetector.com](https://downdetector.com)

REGRESA MEGA OUT LET

CASI TODO a 50%

Y LO DEMÁS AL 25%

ENTODA LA TIENDA

COMPRA AQUÍ

\*APLICAN RESTRICCIONES \*CONSULTE TÉRMINOS Y CONDICIONES EN CASCASALES.

Verificación de la velocidad – septiembre 2019



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



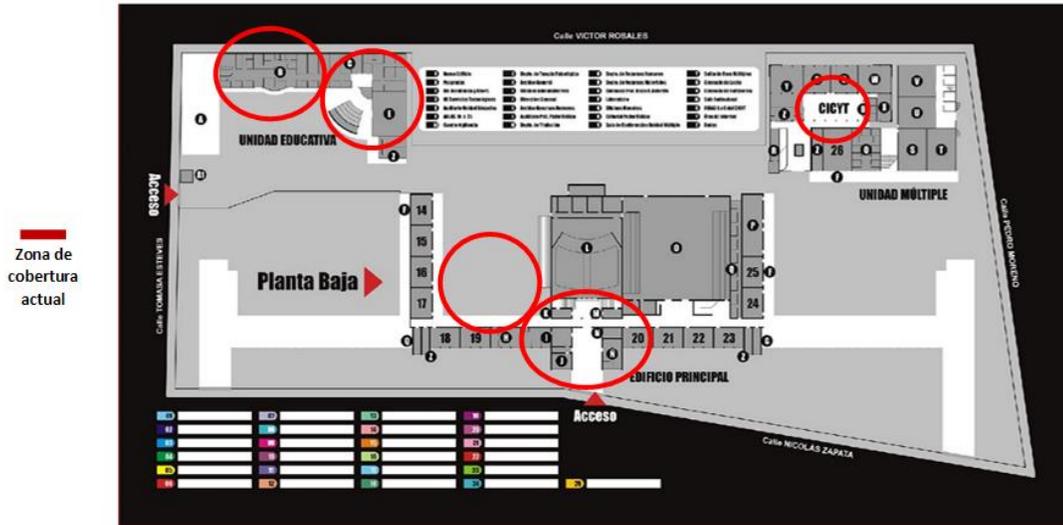
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

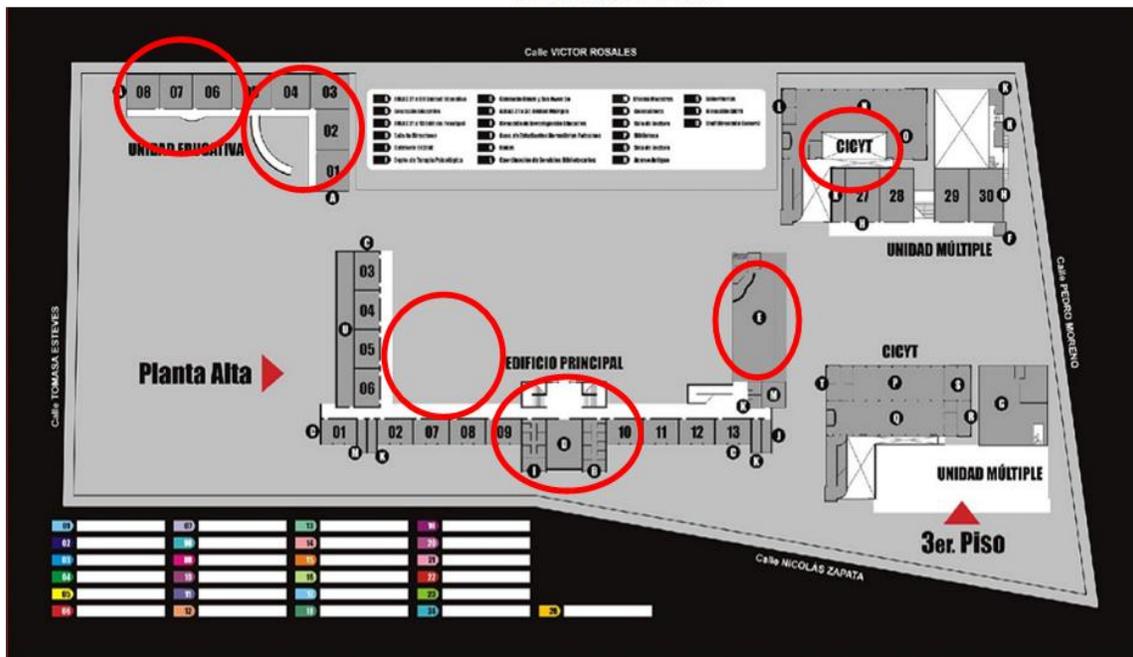
Revisión: 6

Página 29 de 36

### PLANTA BAJA



### PLANTA ALTA



Constantemente tenemos muchos usuarios conectados diciembre de 2019, contamos con 200 usuarios conectados simultáneamente a Red Inalámbrica BECENE (RIB) esto implica una reducción en la velocidad del servicio en general de Internet Inalámbrico de la Institución. Es por ello en análisis que anteriormente se propone para poder valorar la

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 36

adquisición de un nuevo equipo Fortigate. Además de que se necesita un equipo de mejores características para poder hablar en su totalidad el servicio que anteriormente era NIBA que ofrece Gobierno Federal.

**g. Resultados de las auditorías: internas y externas.**

Número de RAC
2001. Durante la entrevista al Macroproceso de Servicios de información científica y tecnológica no se evidencio condiciones de control para la provisión del servicio que le permita asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos. 202. No se muestra evidencia confiable del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios prestados en Servicios de información científica y tecnológica. 203 En la información documentada presentada por la Dirección de servicios de información científica y tecnológica no mostró evidencia del análisis y evaluación de conformidad con el servicio que se ofrece, ni permite establecer el grado de eficacia y eficiencia
Acciones
Actualizar el formato de interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-04 Actualizar el formato de macro proceso BECENE-DG-MC-01-05 Establecer mecanismos de control que permita asegurar el cumplimiento. Actualizar metas e indicadores y determinar los instrumentos de medición Establecer instrumento para la medición, análisis y evaluación del servicio.
Cierre
Septiembre 2020



Nombre del Documento:

**Informe de la Revisión por la  
Dirección**



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 31 de 36

No.	Actividad	Responsable	Fecha compromiso	Responsable de Revisión
	Detección de necesidades / Difusión de servicios	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	15 de noviembre 2019	Dirección CICYT
	Análisis de información	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	21 de Noviembre de 2019	Dirección CICYT
	Determinar acciones en base al diagnóstico de necesidades.	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	27 de noviembre de 2019	Dirección CICYT
	Acción 1: Diagnóstico de equipos.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019	Dirección CICYT
	Acción 2: Cambios de equipo mantenimiento correctivo/ Preventivo.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT
	Acción 3. Actualización del Fortigate.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyt.
	Acción 4. Adquisición de Recursos electrónicos.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyt.
	Acción 5. Solicitud de información con proveedor de servicio Pinakes.  Préstamo, reporte de adeudos y seguimiento,  Pinakes activar modulo de préstamo automático	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.  Coordinación de Servicios Bibliotecarios.  Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020  Diciembre 2019/ Marzo 2020  Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyt  Dirección CiCyt  Dirección CiCyt
	Acción 6. Capacitación ¼ con SGC primer momento, sensibilización con todo el personal.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Noviembre 2019	SGC
	Acción 6.1 Capacitación 2/4 con SGC tema: construcción de metas e indicadores.	SGC	Febrero 2020	SGC

	Acción 6.2 Revisión de metas e indicadores con SGC	Dirección Cicyt	Febrero 2020	SGC
	Acción 6.3 Capacitación de construcción de metodología para medir eficacia de las acciones.	Dirección Cicyt/SGC	Marzo 2020	SGC
	Acción 7 Revisión y validación de instrumentos	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020	SGC
	Acción 7.1 Revisión de la encuesta de servicio.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020/Abril 2020	SGC
	Acción 8 Actualizar el formato de interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-04	Coordinaciones CICYT	Abril 2020	SGC

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 36

Acción 9 Actualizar el formato Macroproceso BECENE-DG- MC-01-05	Dirección CICYT	Abril 2020	SGC
Acción 10 Se incluyen los resultados de evaluación del servicio en la revisión por la dirección	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Septiembre 2020	Dirección General

#### h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TOTALPLAY	Enlace dedicado	Bueno
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	Bueno
SUMITEL	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno
Pinakes	SW Biblioteca	Regular/ Comunicación y debilidades del sistema

#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

##### Servicios Bibliotecarios

- En el área de biblioteca se analizaron las funciones del equipo de servicios de préstamo y procesos y se definieron tareas específicas para alcanzar el indicador establecido en el plan de calidad, así mismo se

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 36

adecuaron los reglamentos y políticas para la organización y procesamiento técnico y físico de los materiales de consulta.

- Se plantea el cambio en el personal del módulo y procesos técnicos con la finalidad de mejorar el servicio, así como un proceso de formación integral en el personal.
- Se establece diálogo con otras universidades para el establecimiento de convenios de colaboración.
- Se inicia en conjunto con servicios tecnológicos la automatización del ingreso a los centros de información para la eliminación del diario de registro.
- Se asignó a una persona responsable por parte de servicios tecnológicos para atender los problemas técnicos internos con pinakes.

### **Servicios Tecnológicos.**

Se realizan cambios en los roles del personal con la finalidad de mejorar el servicio, se elaboró una estrategia con el coordinador de servicios tecnológicos para el mejoramiento del servicio.

1. Por la formación y experiencia se reasigna al personal de página web, lo que se ha visto reflejado en el tiempo de respuesta a las solicitudes, así como una constante actualización de la página.
2. Se asignó un responsable de soporte técnico, el cual tiene como principal responsabilidad el seguimiento a las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo.
3. Se asignó un responsable de certificaciones, que tiene como principal función el dar seguimiento a los participantes en este proceso (15) así como atender sus dudas.
4. Se mantiene el equipo de repositorio para continuar con el crecimiento del proceso, la siguiente etapa es la construcción del apartado de objetos de aprendizaje.
5. La Coordinación tecnológica en base a la reestructuración del Proyecto PACTEN 2019 cotizó y adquirió 32 equipos de cómputo para fortalecer el Centro de Información Científica y Tecnológica específicamente en el Aula A, 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. Se apoyó de igual manera con estos equipos a personal de la Institución tomando como criterio y cambio de equipo al personal con el equipo más obsoleto o viejo de la Institución.
6. Se realizó un diagnóstico exhaustivo con un experto de las condiciones de los equipos de WIFI y se incluyó como acción del PACTEN.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 36

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

En lo referente a riesgos y oportunidades institucionales, las acciones que se han tomado por parte del CICYT son las siguientes:

Riesgo/Oportunidad	Acciones	Avance.
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión	Ser un centro certificador de Microsoft, con la finalidad de en un futuro cercano generar recursos que atiendan a las necesidades de la institución, el estatus actual es que somos un centro certificador.	80%
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión/ Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales	Certificar a docentes e ingenieros que impartan cursos enfocados a la certificación tanto de docentes y público en general, que será en dos sentidos, en docentes y alumnos como parte del fortalecimiento en la formación y al público en general como una fuente de ingreso,	20%
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.	Se está realizando un estudio costo beneficio del servicio de copiado,	90%.
El bajo desempeño profesional del docente	Dentro de las acciones se han fortalecido el programa de difusión de material a través de sesiones (3 al semestre) con los alumnos en donde se fortalece el hábito de la lectura y se propicia un acercamiento a los centros de información 1 y 2	25%

Consideramos que estas acciones tienen un abonan tanto al riesgo como a la oportunidad ya que tienen una relación directa con la generación de recursos y la formación continua del profesorado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 36

## Conclusión

Actualmente nos encontramos trabajando en el proceso de formación del personal de tecnología, al obtener la certificación de office se podrá contar con personal calificado y ofrecer cursos abiertos y cerrados, y con esto obtener recursos que aporten y apoyen a mitigar el riesgo.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

### Servicios bibliotecarios.

- Se tiene como meta de este semestre terminar el inventario físico de la colección de reserva con sus respectivas correcciones.
- Dinámica de incluir a todo el personal en diversas tareas, para contar con un perfil integral del prestador de servicios.
- Pinakes, explotación del software.
- Capacitación del personal en temas referentes a la calidad en el servicio.
- Crecimiento de repositorio y conexión con el repositorio nacional. ¿Se integrará a algún proceso, o se creará?
- Trabajo colaborativo.

### Servicios tecnológicos.

- Servicio de internet inalámbrico, infraestructura para tener una mayor cobertura.
- Capacitación del personal en calidad en el servicio.
- Trabajo colaborativo.
- Implementación del proceso de certificación en docentes y alumnos en office.
- Actualización de equipos dependiendo de las necesidades y recursos de la institución

## Conclusión.

El área cuenta con diversas áreas de oportunidad, se ha considerado iniciar con la parte de capacitación para que los integrantes tengan presente que la mejora continua va a permitir brindar calidad en el servicio que le ofrecemos a nuestro cliente que son los alumnos así como a todas nuestras partes interesadas., siendo un punto clave la formación integral.

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

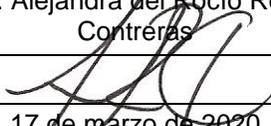
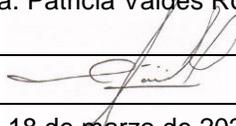
Derivado de la auditoría interna se está trabajando en un cambio profundo partiendo de los indicadores en el Anexo "Definición e Interacción de Proceso" BECENE-DG-MC-01-04

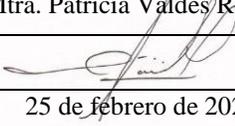
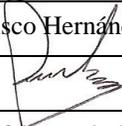
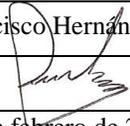
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 36

### Conclusión.

Es necesario realizar un ajuste dentro de los indicadores, así como en el enfoque, ya que para estar alineados con el objetivo de calidad debe de estructurarse en un sentido menos técnico y más enfocado al servicio de calidad a nuestro cliente que es el estudiante en primera instancia y el docente como parte interesada.

Es necesario dar un paso para llegar a la articulación con otras áreas ya que al ser un área de servicio es necesario la información de las otras direcciones y con la reestructuración de cómo se da el resultado de los indicadores en el proceso se ha detectado la necesidad de información adicional, en este proceso se encuentra el área y se tiene identificado.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	17 de marzo de 2020	18 de marzo de 2020	19 de marzo de 2020

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020