

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 29

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos. 	Dar continuidad al Seguimiento a riesgos y oportunidades institucionales con un énfasis en el impacto que tienen los procesos del CICyT con un enfoque en la etapa de pandemia.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Comunicación con el personal y favoreciendo la toma de conciencia de la importancia del SGC	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Dar continuidad al control de las acciones para garantizar el buen desempeño de los procesos	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
<ul style="list-style-type: none"> Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas 	Implementación de soporte a los usuarios del CICyT a través de medios tecnológicos	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico/ Coordinación de servicios bibliotecarios	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Continuidad del plan de acción para la mejora de los servicios tecnológicos al interior y exterior de la institución Cambio de servidor Segunda etapa (agosto 2020 – diciembre 2020) Cambio de Fortigate Tercera etapa (diciembre 2020 – febrero 2021) Actualización de APP	Dir. CICyT / Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Configuración y transmisión en vivo a través de YouTube con la herramienta OBS	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 29

	Inventario físico de las colecciones cotejando en los registros del software bibliotecario.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Adquisiciones y personal de servicio	Septiembre 2020	Febrero 2021	85%
	Actualización de recursos de información Emerald	Coordinación de servicios bibliotecarios	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Actualización permanente del software Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos físicos y químicos	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
•	Asignación de 6 lap top a Direcciones para fortalecer el home office de las áreas.	Dir CICYT y Coordinación de servicios tecnológicos	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
• Necesidad de Recursos.	Adquisición de equipo para reforzar la Infraestructura Tecnológica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Adquisición de herramienta para uso de soporte técnico	CST / Conectividad y Redes	Septiembre 2020	Febrero 2021	25%
	Capacitación técnica del equipo de seguridad Fortigate	Coordinación Tecnológica	Septiembre 2020	Febrero 2021	25%
	Adquisición de Access point para ampliar y fortalecer la señal inalámbrica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Septiembre 2020	Febrero 2021	25%
	Inventario físico de las colecciones cotejando en los registros del software bibliotecario	Coordinación de servicios bibliotecarios. Adquisiciones	Septiembre 2020	Febrero 2021	50%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 29

	Profesionalización del personal de biblioteca.	Dir. CICYT/ Dir. Servicios Administrativos/RH	Septiembre 2020	Febrero 2021	35%
	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Papelería. • Cinta scotch • Señalética. • Computadoras • Tóner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte 	Coordinación de servicios bibliotecarios	Septiembre 2020	Febrero 2021	100%
	Integrar al recurso humano para mejorar el trabajo en equipo y por lo tanto el rendimiento y la calidad de los resultados	Coordinación de servicios bibliotecarios	Septiembre 2020	Febrero 2021	80%

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

La pandemia originada por el COVID-19 durante el segundo semestre del año 2020 reafirmamos que el Centro de Información Científica y Tecnológica juega un papel fundamental en la continuidad en la parte operativa de Institución, por lo que hemos seguido fortaleciendo las acciones emprendidas a lo largo del primer semestre del 2020, el rediseño de las actividades, las acciones positivas enfocadas a fortalecer el trabajo remoto, el desarrollar habilidades digitales y de búsqueda de la información así como el acompañamiento todo esto orientado a la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicios de conectividad al exterior de la institución	Se realiza el diagnóstico de la conectividad alámbrica e inalámbrica, para que en caso de detectar algún problema en el rendimiento en el equipo Fortigate por el alto consumo de los servicios de Internet se hagan las adecuaciones requeridas, con la finalidad de que no afecte a la

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 29

		velocidad del servicio y los usuarios de este mantengan una conexión estable
	Soporte y acompañamiento a los clientes.	Se cuenta con un seguimiento puntual de las solicitudes de los usuarios
	Diseño de asesorías enfocados al desarrollo de habilidades digitales	Se da un seguimiento puntual a las sugerencias expresadas por el cliente.
	Implementación de nuevas app para fortalecer la práctica docente	Se realiza un análisis de las app que hay en el mercado y el personal las investiga, las aplica e implementa.
	Se cuenta con personal con amplia experiencia	Se lleva un control de las actividades y la asignación de actividades/proyectos se realiza conforme a su área de experiencia y habilidades.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Proveedor de internet, derivado de la alta demanda del servicio en todos los sectores de la sociedad durante el periodo de pandemia.	Continuidad en el análisis y cotización del servicio con otros proveedores para contar con 2 servicios diferentes de internet con la finalidad de no tener centralizado el servicio.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Búsqueda de nuevos proveedores para mejorar el servicio.	Continuidad en el contacto para diversificar la base de datos de proveedores.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Fallas del proveedor de servicio Causas climatológicas Actualización de equipo. Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso.	Se realizan diagnósticos continuos
	Seguimiento de actividades derivado del sistema de guardias implementado a causa del semáforo de actividades durante la pandemia COVID-19, este sistema de guardias en todo momento atendió el protocolo de seguridad establecido.	Se establecen grupos de trabajo y se asignan responsables por actividad, el coordinador de Servicios Tecnológicos.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Recursos bibliográficos electrónicos	Actualización de la información mediante la adquisición de libros electrónicos para fortalecer las bases de datos
Servicios Bibliotecarios	Consulta de bibliografía de forma remota.	Se re-activo el acceso externo a los recursos de información Emerald para el uso de la comunidad normalista

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 29

PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Competencias laborales del personal de biblioteca	Integrar al equipo para que tengan conocimiento de cómo desenvolverse en todas las áreas de biblioteca y atender al usuario cuando se requiera en caso de ausencia del personal del módulo.
	Duplicidad de clasificaciones en la base de datos de Pinakes.	Conocimiento y dominio del tema por parte de los encargados. Emisión de listado mensual por parte del proveedor Pinakes para detectar errores de clasificación y corregirlos
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Comunicación activa con el personal bibliotecario para vincular los procesos y avanzar satisfactoriamente en las tareas.	Integrar al equipo para que tengan conocimiento de desenvolverse en todas las áreas de la biblioteca y atender al usuario cuando se requiera en caso de ausentarse personal del módulo.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Perdida de información en base de datos.	Se realizan diagnósticos continuos. Respalos de información en la nube (servidor)
	Seguimiento de actividades derivado del sistema de guardias implementado a causa del semáforo de actividades durante la pandemia COVID-19, este sistema de guardias en todo momento atendió el protocolo de seguridad establecido.	Se crea un grupo de trabajo en donde se da seguimiento a las actividades y diariamente reportan actividades y avances el personal de biblioteca.

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

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. Durante este periodo se identifica que se mantiene y continúa una aceptación de los servicios bibliotecarios en el semestre de septiembre 2020 a febrero 2021. Para que el usuario de manera permanente externar su opinión, se mandaron las encuestas a los correos electrónicos de los usuarios para que exteriorizaran su percepción, además de permanecer abierta en la página web, la cual consta de los siguientes ítems:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Utilice la siguiente escala para valora el grado de conformidad: **1** totalmente en desacuerdo, **2** parcialmente en desacuerdo, **3** situación promedio, **4** parcialmente de acuerdo, **5** totalmente de acuerdo.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 29

	1	2	3	4	5
1.- INFLUENCIA DEL SERVICIO					
EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA BIBLIOTECA:					
Manifiesta conocimiento y disposición para ayudar a las necesidades del usuario.					
Atiende de manera inmediata los requerimientos de los usuarios.					
2.- LA BIBLIOTECA COMO LUGAR					
El mobiliario y el espacio de la biblioteca es confortable y proporcionan las necesidades de estudio que el usuario necesita.					
La dinámica de la biblioteca, los préstamos y renovaciones cumplen con los lineamientos para proporcionar un buen servicio.					
3.- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Localiza sin dificultad los materiales bibliográficos en el catálogo (OPAC) y en estantería.					
Las bases de datos: Emerald Publishing (libros electrónicos, publicaciones y artículos) así como University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD (CONRICyT) proporcionan información necesaria para enriquecer su investigación.					
Las bases de datos de acceso abierto en biblioteca digital enriquecen sus necesidades de consulta.					
Los cursos y orientaciones en línea que proporciona el CICYT enriquecen su información y refuerzan sus conocimientos.					
4.- COMENTARIOS Y SUGERENCIAS					
¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?					



TOTAL, DE ITEMS = 8

TOTAL, DE PORCENTAJE OBTENIDO = 91.25 % DE SATISFACCIÓN

Dada la situación de contingencia sanitaria los Servicios Bibliotecarios funcionaron de manera continua por lo que los apoyos que se vieron fortalecidos en la de búsqueda de la información consultando las **BASES DE DATOS, EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL Y LA BIBLIOTECA DIGITAL** para reforzar la consulta y la investigación de los usuarios. El análisis favorable en estas 3 instancias fue el siguiente:

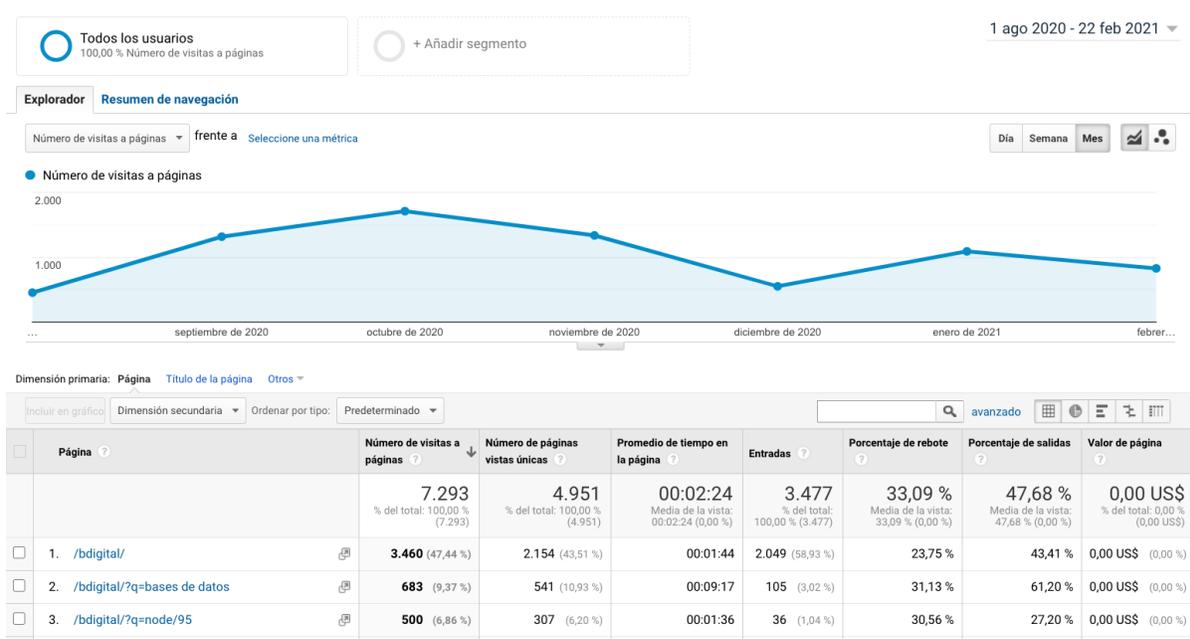
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 29

BASES DE DATOS: Se impartió asesoría en línea para el uso de la base de datos Emerald y con ello apoyar a los usuarios en sus búsquedas, con esto se contribuye con el objetivo de calidad. Esta asesoría para la consulta en Emerald contribuyó en el desarrollo de competencias profesionales y en las áreas de oportunidad en las que los Servicios Bibliotecarios trabaja para la mejora del servicio de los usuarios.



REPOSITORIO INSTITUCIONAL: La recopilación de producciones almacenada en el Repositorio contribuye en la construcción de la investigación y la búsqueda de la información, en ella se tiene almacenada un reservorio de diversas aportaciones de variables temas académicos que fortalecen en las necesidades de consulta de los usuarios. El reporte de búsquedas comprendido entre septiembre 2020 y febrero 2021 es el siguiente: **registro de 14,808 consultas al repositorio.**

BIBLIOTECA DIGITAL: Como una fuente de diversidad de consulta, este espacio proporciona las generalidades de los servicios bibliotecarios, en donde las búsquedas en el semestre comprendido de septiembre 2020 a febrero 2021 fueron las siguientes:



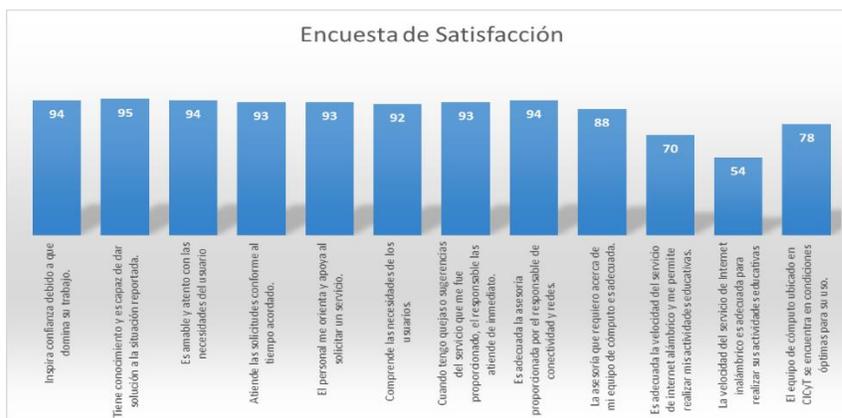
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 29

- Servicios Tecnológicos y Servicios Bibliotecarios

En lo referente al grado de satisfacción del cliente cabe destacar que el semestre septiembre 2020 – febrero 2021 los servicios del Centro de Información Científica y Tecnológica se siguen rediseñaron adaptándonos a la nueva realidad esto con la finalidad de responder a las necesidades de la comunidad normalista, se implementa un plan de trabajo enfocado al fortalecimiento de las habilidades digitales y de búsqueda de la información dando soporte a las personas que se encuentran laborando en un sistema semipresencial y a los que se encuentran 100% en línea a continuación presentamos los resultados de las encuestas aplicadas.

<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</p> <p style="color: red; font-size: small;">*Obligatorio</p> <p style="font-size: x-small;">EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 1 AL 5 SOBRE EL SERVICIO DE TECNOLOGÍA FAVOR DE CONTESTAR CON UNA "X" LA OPCIÓN ELEGIDA Utilice la siguiente escala para valora el grado de conformidad: 1 totalmente en desacuerdo, 2 parcialmente en desacuerdo, 3 situación promedio, 4 parcialmente de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.</p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Inspira confianza debido a que domina su trabajo. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Tiene conocimiento y es capaz de dar solución a la situación reportada. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> </div>	<p>El personal de servicios tecnológicos: Es amable y atento con las necesidades del usuario. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Atiende las solicitudes conforme al tiempo acordado. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: El personal me orienta y apoya al solicitar un servicio. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Comprende las necesidades de los usuarios. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>El personal de servicios tecnológicos: Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la asesoría proporcionada por el responsable de conectividad y redes. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: La asesoría que requiero acerca de mi equipo de cómputo es adecuada. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la velocidad del servicio de internet alámbrico y me permite realizar mis actividades educativas. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>El personal de servicios tecnológicos: La velocidad del servicio de internet inalámbrico es adecuada para realizar sus actividades educativas. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>El personal de servicios tecnológicos: El equipo de cómputo ubicado en CICYT se encuentra en condiciones óptimas para su uso. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p style="text-align: center;"><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Comentarios/Sugerencias</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 29



TOTAL, DE ITEMS = 12

TOTAL, DE PORCENTAJE OBTENIDO = 86 % DE SATISFACCIÓN

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. 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- Emerald), 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.

Integrar al recurso humano para mejorar el trabajo en equipo y por lo tanto el rendimiento y la calidad de los resultados, esto estableciendo reuniones de seguimiento, así como involucrar al personal en actividades generales 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 ENIDEN 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.

Solicitudes

Me gustaría poder acceder a material bibliográfico que son ejemplares únicos y también poder acceder a herramientas de evaluación en área de aprendizaje (lectura, escritura, matemáticas), lenguaje, funciones ejecutivas. Digitalizar la bibliografía sugerida en los programas de estudio

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 29

Áreas de oportunidad.
En tiempo de confinamiento es complejo asignar una valoración objetiva a este cuestionario, maxime que ya es casi un año de no visitar el espacio físico Servicio deficiente. el servicio de biblioteca es nulo en medio de esta pandemia no se cual sea la función o la forma de trabajar
Felicitaciones
Continuar con la comunicación tan cercana con el Departamento de Titulación. Muchas gracias! Excelente servicio. Gracias Es un servicio muy bueno, por el momento lamentablemente no hay posibilidades de estar ahí. En general muy buena, la base de datos podría ser un poco más completa en especial cuando se trata de material de referencia (Metodología de la enseñanza del inglés en inglés) Bueno Muy satisfactorio Muy bueno Muy necesario Muy buen servicio

Servicios Tecnológicos.

Nuestros clientes principales son los alumnos, maestros, personal de la institución y externos 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; se apoyan con la infraestructura tecnológica y diversa bibliografía que contribuyen en la impartición de clase y aplicación de los planes y programas de estudio; con acceso a bases de datos, repositorio institucional, bibliotecas digitales y demás material didáctico para que incida en las actividades académicas y administrativas y así formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales de nuestros usuarios.

Dentro de un proceso de mejora continua es de suma importancia contar con retroalimentación que nos permita encontrar áreas de oportunidad, así como, conocer de primera mano lo que nuestros clientes opinan del servicio que se ha brindado a lo largo del semestre:

Las fuentes de información fueron: comentarios de los cursos ofrecidos y los expresados en la encuesta.

Solicitudes
Con la situación de la pandemia, es importante que uno se quede en casa. ¿Qué posibilidades habría de poder acceder desde uno en casa con la cuenta institucional? Carezco de internet en mi casa. Actualizar los equipos del centro de cómputo ya que son extremadamente lentos o se traban.
Áreas de oportunidad.
Sugiero que modifiquen o actualicen la última pregunta ya que no aplica ni para este semestre ni el anterior Considero que las orientaciones y dudas del personal de los talleres tmb deben de ser atendidas sin necesidad de acudir a la jefatura del mismo. Hace un año solicitó mantenimiento a los dos equipos que se encuentran en mi oficina, y nunca tuve respuesta positiva, a pesar de que hice la solicitud varias veces y a diferentes personas.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 11 de 29

Espero que cuando volvamos al espacio físico de la institución, se pueda atender mi petición. Muchas gracias.
 ojalá pudiera haber acceso a internet con mayor velocidad porque en los salones de especial no podemos acceder al contenido de manera inmediata y si pudieran constantemente estar revisando los equipos que están en el aula para que no tengan virus sería excelente, porque al utilizar estos he perdido información por la situación de estar metiendo con memorias y que estos tengan virus
 Proporcionar cuentas educativas del software (office y adobe) usado por los catedráticos.

Felicitaciones/Agradecimientos

gracias
 Excelente servicio
 Felicito y agradezco su trabajo
 Las preguntas que no respondo es porque en mi caso no aplica, mis respuestas están basadas en lo que está ocurriendo actualmente, yo trabajo desde casa, en las preguntas contestadas son desde mi experiencia con los cursos y capacitaciones que nos han ofrecido y con las que estoy totalmente satisfecha, gracias por todos los esfuerzos realizados.
 Agradezco su oportuno apoyo para el desarrollo de las actividades académicas.
 Agradezco y felicito a los Ingenieros siempre dispuestos, atentos. amables,
 Gracias por la atención a los servicios solicitados!
 Todo bien
 Seguir con capacitaciones sobre plataforma e innovación tecnológica.
 ¡Muchas gracias por su apoyo!
 ¡Muchas gracias por su apoyo!
 gracias
 ninguno
 Gracias
 Felicidades por su apoyo siempre. Gracias
 Gracias por la atención
 Gracias por el curso
 Gracias por esta oportunidad de actualización
 Gracias por estarnos capacitando
 Han sido muy oportunas y relevantes las capacitaciones
 Interesante
 Bien
 Agradecida por que continúen con la capacitación
 Agradezco la invitación.
 por que plataforma se va transmitir la video conferencia
 ¡Gracias por la gestión de estos cursos!
 Gracias por mantenernos capacitados a través de estos cursos, me han apoyado mucho para mi intervención docente en estas condiciones de aislamiento.
 Espero una experiencia más de aprendizaje
 espero el link
 Inscripción
 como subir lecturas pesadas a la consulta en plataforma por los estudiantes...?
 Gracias
 Saludos y Gracias por la invitación
 Gracias por el apoyo para desarrollar mis habilidades en el campo virtual

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 29

Sugerencias y felicitaciones.

10/09/2020 23:00:59	SUGERENCIA	<p>Mi queja es que si vamos a estar apoyando ciertos días administrativamente no nos hagan firmar y aparte checar no tiene caso aparte que es más riesgo estar agarrando lapicero y firmando, espero puedan considerar la opción correcta ya que no tiene caso firmar porque siempre hemos trabajado ahí responsablemente. Gracias.</p>	
17/09/2020 0 9:26:49	SUGERENCIA	<p>Son muy importantes los cursos y talleres que la BECENE nos ofrece, sugiero que el Cicyt dialogue con su personal que imparte los mismos, El Ingeniero Wilfredo Aronia se desespera y molesta cuando se le hacen preguntas, incluso se le ha pedido que no vaya tan rápido en el curso, considerar que estamos en línea y son capacitaciones.</p>	
17/09/2020 0 10:11:03	QUEJA	<p>Muy lamentable que el Ingeniero Aronia quien nos está dando la capacitación de Cómo hacer cuestionarios para exámenes, se molestó cuando le preguntamos... ¿no se supone que para eso están dando el curso?</p>	
17/09/2020 0 11:11:35	QUEJA	<p>El curso que hoy nos dio el Cicyt no me permitió aprender mucho fue rápido, no tiene paciencia al docente por parte del instructor Wilfredo, los ingenieros son los expertos, los docentes necesitamos aprender pero requerimos formas más didácticas y menos técnicas</p>	<p>Se dialogó con el Ing. Wilfredo y con una Mtra. que expresó vía telefónica sus comentarios</p>
18/09/2020 0 10:16:52	FELICITACIÓN	<p>Gracias por considerar los cursos sobre el uso de la plataforma, incluso para quienes ya usamos la plataforma de manera constante es muy útil recordar y ver algunos detalles que</p>	<p>Se comentó con el Ing. Wilfredo Aronia</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 29

	<p>pueden usarse de forma menos común. El maestro Wilfredo es muy amable a pesar de las preguntas repetitivas, en serio bastante paciente, algunos compañeros quieren comentar casos particulares que no vienen al caso y él amablemente escucha y explica a detalle.</p>	
--	---	--

<p>16/11/2020 19:32:24</p>	<p>SUGERENCIA</p>	<p>Escribo en este buzón, dado que soy estudiante del séptimo semestre de la licenciatura en educación primaria y para la elaboración de mi tesis requiero consultar varios textos (históricos) que se encuentran en la biblioteca del cicyt, pues estoy realizando una investigación documental. Por tanto, quiero saber qué es lo que tengo que hacer para que me faciliten la bibliografía que requiero, ¿es posible que me puedan escanear y enviar los textos? ¿o puedo ir al cicyt a consultar?, creo que la mayoría de nosotros como estudiantes requerimos materiales de consulta para nuestros trabajos recepcionales. En lo particular los requiero de forma inmediata pues no puedo avanzar con mi investigación sin dichos materiales, y no tengo recurso económico para comprarlos. Ojala entiendan nuestra situación y el personal del cicyt nos proporcionen una respuesta o solución inmediata.</p>	<p>Se envía un correo a los asesores de documento para que se utilicen los recursos digitales, reforzando los cursos que se dieron el semestre pasado (Emerald) Se diseñó un plan de citas, así como se realizaron las adecuaciones pertinentes en biblioteca para estar preparados para cuando las condiciones de la pandemia lo permitan.</p> 
--------------------------------	-------------------	---	--

<p>1/12/2020 13:59:18</p>	<p>QUEJA</p>	<p>Se sigue viendo mucho personal sin las medias de prevención, y algunos hasta a la calle salen a comprar lonche.</p>	
-------------------------------	--------------	--	--

En conclusión, el rediseño de las actividades ha sido de gran utilidad y nos ha permitido transitar a un modelo en donde el servicio se va adaptando a las necesidades que expresan nuestros clientes, se van realizando ajustes

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 29

conforme van cambiando las condiciones que estamos viviendo en un contexto para el que no estamos preparados y donde lo permanente es el cambio.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

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 85% para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.	93.47.%
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al cicyt durante el semestre.	98%
	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	88%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	91.25%
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre.	100%
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	100%
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	86.55%
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	85%
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	99%

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre.	Se recibieron 188 ejemplares de los cuales 188 se encuentran procesados disponibles en Biblioteca. $= \frac{ejemproc * 100}{ejemprec} = 100\%$
---------------------------	---	---

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 29

		<p>Se contaban con 83 registros para corregir se sumaron a estos 401 derivados del proceso de inventario y se procesaron 484</p> $= \left(\frac{Reg\ proc * 100}{regtot} \right) = 100\%$ <p>Se recibieron 110 documentos recepcionales para repositorio se procesaron 108, y están disponibles.</p> $= 98\%$ $Prom(100.100,98)$ <p>99%</p>
	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	<p>Se llevaron a cabo la difusión de 2 libros digitales 2 de 3 que representan el 66%</p> <p>Actualización de imagen en biblioteca digital. 100%</p> <p>Actualización y Difusión de recursos electrónicos en campus virtual 100%</p> $= prom(dispcv, 1cinfo, actbd) =$ <p>88%</p>
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	<p>Encuestas de satisfacción periodo Septiembre-Febrero =91.25%</p> <p>Encuestas =91.25</p> $= prom(it1 \dots it8)$ <p>= 91.25%</p>
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. durante el semestre.	<p>Mantenimiento preventivo programado CICYT, mantenimiento preventivo a aulas (295) A, B, D, Laboratorio de inglés, Laboratorio Matemáticas.</p> <p>100%</p>
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	<p>Se recibieron 39 solicitudes las cuales fueron atendidas 39</p> $= (solatt * 100) / solrec$ <p>100%</p>
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	<p>Encuestas usuarias = 85</p> $= prom(erh * eda)$ <p>86.55%</p>
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	<p>Disponibilidad en el semestre Riesgo: menor a 5Mb la descarga</p> <p>Bueno: de 6Mb a 8Mb la descarga</p> <p>Satisfactorio: Mayor a 9Mb</p> <p>Se mantuvo en el 85%</p>
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura	<p>Días disponibles= 30+31+30+31+31+28 =181</p> <p>Días con fallo =1</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 29

administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	$= \frac{dd * 100}{df}$ 99%
---	------------------------------------

e. No conformidades y acciones correctivas.

Auditoría interna.

2001. Durante la entrevista al Macroproceso de Servicios de información científica y tecnológica no se evidenció 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 de las acciones desarrolladas

1	Detección de necesidades / Difusión de servicios	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	15 de noviembre 2019	Cumplido	Dirección CICYT
2.	Análisis de información	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	21 de Noviembre de 2019	Cumplido	Dirección CICYT
3	Determinar acciones en base al diagnóstico de necesidades.	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	27 de noviembre de 2019	Cumplido	Dirección CICYT
3	Acción 1: Diagnóstico de equipos.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019	Cumplido	Dirección CICYT
4	Acción 2: Cambios de equipo mantenimiento correctivo/ Preventivo.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Cumplido	Dirección CICYT
5	Acción 3. Actualización del Fortigate.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Se solicita prórroga para noviembre 2020 Derivado de la situación actual	Dirección CICYT.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 29

				se consideró prioritario el cambio de servidor.	
6.	Acción 4. Adquisición de Recursos electrónicos.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Cumplido	Dirección CICYT.
7.	Acción 5. Solicitud de información con proveedor de servicio Pinakes.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ marzo 2020	Cumplido	Dirección CICYT
7.1	Préstamo, reporte de adeudos y seguimiento,	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ marzo 2020	Cumplido	Dirección CICYT
7.2	Pinakes activar módulo de préstamo automático	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Cumplido	Dirección CICYT
8.	Acción 6. Capacitación ¼ con SGC primer momento, sensibilización con todo el personal.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Noviembre 2019	Cumplido	SGC
9.	Acción 6.1 Capacitación 2/4 con SGC tema: construcción de metas e indicadores.	SGC	Febrero 2020	Cumplido	SGC
10.	Acción 6.2 Revisión de metas e indicadores con SGC	Dirección CiCYT	Febrero 2020	Cumplido	SGC
11.	Acción 6.3 Capacitación de construcción de metodología para medir eficacia de las acciones.	Dirección CiCYT /SGC	Marzo 2020	Cumplido	SGC
12	Acción 7 Revisión y validación de instrumentos	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020	Cumplido	SGC

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 29

13	Acción 7.1 Revisión de la encuesta de servicio.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020/Abril 2020	Parcial se solicita prórroga para la revisión de resultados en Febrero 2021	SGC
13	Acción 8 Actualizar el formato de interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-04	Coordinaciones CICYT	Abril 2020	Cumplido	SGC
14	Acción 9 Actualizar el formato Macroproceso BECENE-DG-MC-01-05	Dirección CICYT	Abril 2020	Cumplido	SGC
15	Acción 10 Se incluyen los resultados de evaluación del servicio en la revisión por la dirección	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Septiembre 2020/Octubre	Se solicita prórroga para Febrero 2021	Dirección General

Auditoria externa.

- Sin no conformidades.

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 **organización, difusión y satisfacción.**

- ✓ Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca PINAKES 604 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 para 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.
 - 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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 29

• 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.

- ✓ 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.
- ✓ El avance en el **inventario del acervo bibliográfico** está permitiendo hacer una depuración de la base de datos (OPAC) y dar un estatus de la bibliografía por colección con la que cuenta la biblioteca. El reporte del avance obtenido hasta el término del semestre es del **85%**. Esta tarea fue una actividad planeada por la Coordinación de Servicios Bibliotecarios ante la poca movilidad de préstamos bibliográficos durante la contingencia sanitaria que se vive, por lo que ésta fue propicia para realizarse ya que se presentaron las condiciones de poca movilidad bibliográfica recomendada en un inventario.
- ✓ Para cumplir con la meta y ante las dificultades presentadas en el semestre por el cierre de préstamos y consulta en sala debido a la contingencia sanitaria, el proceso de difusión se realizó a través de la consulta y uso de las bases de datos, biblioteca digital y repositorio institucional invitando a los usuarios a través de correos electrónicos a realizar el acercamiento a ellas.

- Difusión de las bases de datos conricyt y acceso abierto.
- Difusión de las colecciones mediante la pagina de biblioteca digital
- Difusión del repositorio institucional

Todo lo anterior mediante la difusión en los correos institucionales de los usuarios con las siguientes leyendas:

Asesores de Documento Recepcional:

Les saludo esperando se encuentre bien al igual que su familia.

El CICYT a través de los Servicios Bibliotecarios les reitera que están a su disposición las bases de datos que fortalecen la investigación y consulta en la construcción de los documentos recepcionales que uds tienen a bien dirigir. Ante la dificultad por la que atravesamos realizar una investigación en línea y contar con información digital estructurada en registros y almacenada en bases de datos fortalece, facilita y acompaña este proceso.

Como es de su conocimiento pueden consultar las bases de datos dentro de la Biblioteca Digital BECENE en las instancias: Emerald Publishing (libros electrónicos, publicaciones y artículos) así como University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD (CONRICyT).

<http://beceneslp.edu.mx/bdigital/?q=content/bases-de-datos-becene>



BIBLIOTECA DIGITAL DE LA BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
Educando en y para la libertad

Inicio | Catálogo | Bases de Datos | Acceso Abierto | Investigación | Repositorio BECENE | Biblioteca CICYT | Contacto

Inicio » Bases de Datos BECENE

Bases de Datos BECENE

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE

Taylor & Francis

emerald PUBLISHING

OECD iLibrary

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 29

También contamos con bases de datos de acceso abierto:

<http://beceneslp.edu.mx/bdigital/?q=bases%20de%20datos#overlay-context=bases%2520de%2520datos%26page%3D2%3Fq%3Dbases%2520de%2520datos%26page%3D2>

Por otra parte el **Repositorio institucional** proporciona información almacenada -incluidas las publicaciones y producciones internas de carácter científico, en donde también podrán encontrar digitalizados los documentos recepcionales (licenciatura y posgrado), producidos en el 2018 a la fecha en todas las modalidades.

<https://repositorio.beceneslp.edu.mx/jspui/>



Esperando que esta información les sea de utilidad, me pongo a sus órdenes para cualquier duda u orientación que requieran.

Atte.

MTRA. MARÍA YOLANDA HUELGA H.
 Coordinador de Servicios Bibliotecarios



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 29

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 por lo que constantemente tenemos reuniones con todo el equipo de tecnología y cada martes de la semana con las Coordinaciones y Dirección del CICYT.

- 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 con las Coordinaciones y Dirección del CICYT.
- Usamos 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.



- Verificación de la velocidad – agosto 2020- febrero 2021





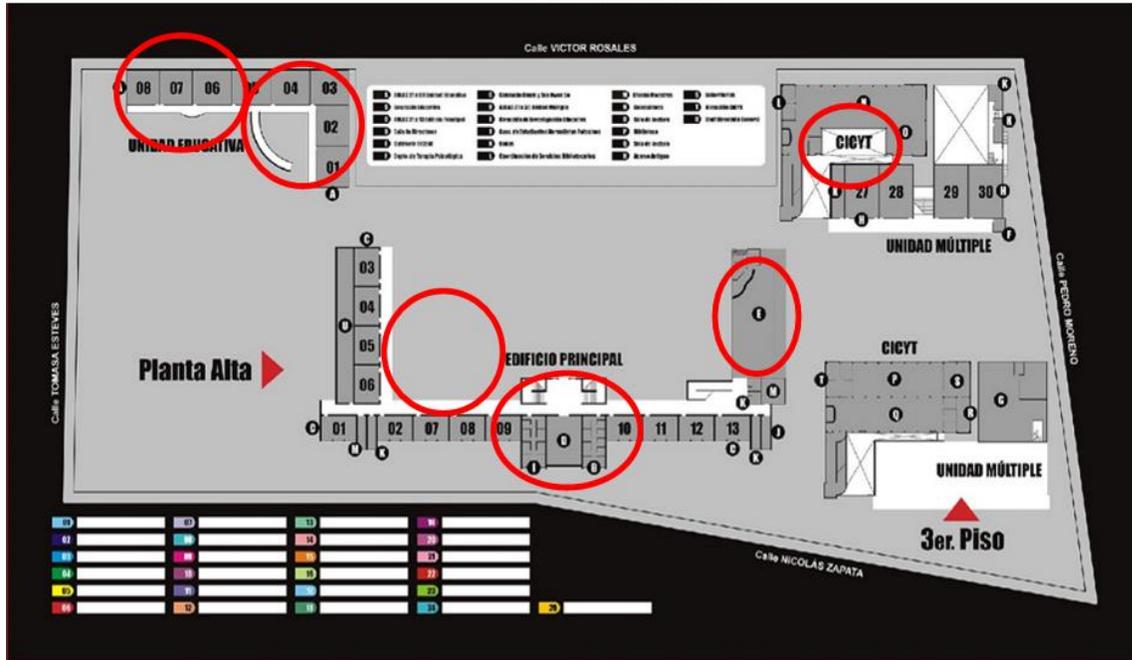
Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



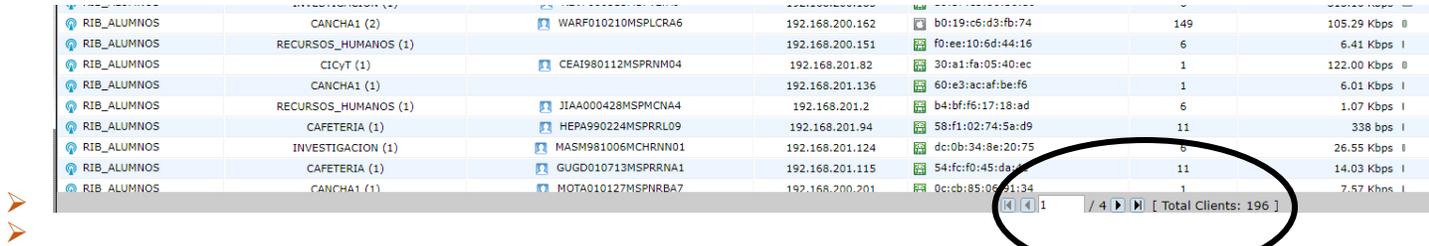
Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 6
Página 22 de 29

PLANTA ALTA



- Constantemente teníamos muchos usuarios conectados, algunas veces hasta 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. Desgraciadamente por la pandemia no ha sido posible monitorear exactamente en esas condiciones, además que hemos actualizado nuestro equipo de seguridad Fortigate por uno más adecuado a las necesidades Institucionales actuales y del futuro próximo.
- en las diversas zonas de cobertura, actualmente contamos con 13 puntos de acceso.

Access Point	State	Connected Via	SSIDs	Channel	Clients	OS Version	FortiAP Profile
CICYT	✓	192.168.1.207	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 1 Radio2: 44	Radio 1: 3 Radio 2: 1	FP221C-v5.2-build0265	FAP221C-CH1 (Overridden)
AULA 7 POSGRADO	✓	192.168.1.210	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 11 Radio2: 149	Radio 1: 1 Radio 2: 0	FP221C-v5.6-build0493	FAP221C-CH11 (Overridden)
AUDITORIO_POSGRADO	✓	192.168.1.208	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 11 Radio2: 36	Radio 1: 0 Radio 2: 0	FP221C-v5.6-build0493	FAP221C-CH11 (Overridden)
AULA 4 POSGRADO	✓	192.168.1.209	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 6 Radio2: 165	Radio 1: 2 Radio 2: 0	FP221C-v5.6-build0493	FAP221C-CH6 (Overridden)
CICYT_PA	✓	192.168.1.211	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 6 Radio2: 165	Radio 1: 0 Radio 2: 0	FP221C-v5.6-build0493	FAP221-TODAS (Overridden)
CANCHA2	✓	192.168.1.212	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 6 Radio2: 44	Radio 1: 5 Radio 2: 1	FP221C-v5.6-build0493	FAP221-TODAS (Overridden)
RECURSOS_HUMANOS	✓	192.168.1.202	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 6 Radio2: 157	Radio 1: 3 Radio 2: 0	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-CH6 (Overridden)
CAFETERIA	✓	192.168.1.203	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 11 Radio2: 36	Radio 1: 3 Radio 2: 1	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-TODAS (Overridden)
INVESTIGACION	✓	192.168.1.206	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 6 Radio2: 36	Radio 1: 2 Radio 2: 0	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-CH6 (Overridden)
ADMINISTRATIVO	✓	192.168.1.201	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 11 Radio2: 149	Radio 1: 2 Radio 2: 0	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-CH11 (Overridden)
EXTENSION	✓	192.168.1.204	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 11 Radio2: 44	Radio 1: 3 Radio 2: 1	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-CH11 (Overridden)
SALA_DIRECTORES	✓	192.168.1.205	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 1 Radio2: 149	Radio 1: 0 Radio 2: 0	FP223C-v5.2-build0265	FAP223C-TODAS (Overridden)
CANCHA1	✓	192.168.1.213	Radio 1: All Radio 2: All	Radio1: 1 Radio2: 165	Radio 1: 7 Radio 2: 1	FP321C-v5.6-build0493	FAP321C-TODAS (Overridden)



Nombre del Cliente	MAC	IP	Estado	Velocidad
RIB_ALUMNOS CANCHA1 (2)	WARF010210MSPLCR6	192.168.200.162	149	105.29 Kbps
RIB_ALUMNOS RECURSOS_HUMANOS (1)		192.168.200.151	6	6.41 Kbps
RIB_ALUMNOS CICYT (1)	CEA1980112MSPRNM04	192.168.201.82	1	122.00 Kbps
RIB_ALUMNOS CANCHA1 (1)		192.168.201.136	1	6.01 Kbps
RIB_ALUMNOS RECURSOS_HUMANOS (1)	JIAA000428MSPMCNA4	192.168.201.2	6	1.07 Kbps
RIB_ALUMNOS CAFETERIA (1)	HEPA990224MSPRRL09	192.168.201.94	11	338 bps
RIB_ALUMNOS INVESTIGACION (1)	MASM981006MCHRNN01	192.168.201.124	8	26.55 Kbps
RIB_ALUMNOS CAFETERIA (1)	GUGD010713MSPRRNA1	192.168.201.115	11	14.03 Kbps
RIB_ALUMNOS CANCHA1 (1)	MOTA010127MSPNRBA7	192.168.200.201	1	7.57 Kbps

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

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 de las acciones desarrolladas

Se encuentran en proceso de cierre, derivado de la situación actual Pandemia, algunas acciones se retrasaron.
Auditoria externa.

- Sin no conformidades.

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Tiempo de respuesta /	Entrega
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	24 hrs máx.	1 día máx. de servicio
Enlace TOTALPLAY	Enlace dedicado	24 hrs máx.	1 día máx. de servicio
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	1-3 días	Fecha estipulada.
SUMITEL	Accesorios de Cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 29

Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	1-3 días	Fecha estipulada.
Pinakes	Sw. De biblioteca	24 hrs max	Fecha estipulada

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Durante el semestre Septiembre - febrero se han determinado una serie de acciones para dar continuidad a las acciones iniciadas a partir de la pandemia, la cual nos llevó a modificar nuestra forma de trabajo, al ser un área de servicio se migro a ofrecer los servicios vía remota y de forma presencial atendiendo al personal que se encuentra cubriendo guardias en la institución. Dicho sistema de guardias en todo momento atendió el protocolo de seguridad establecido.

Proceso	Acción	Recursos
Servicios Bibliotecarios.	En el área de biblioteca se analizó las funciones del equipo de servicios de préstamos y se definieron tareas específicas para alcanzar el indicador establecido en el plan de calidad, así mismo se adecuaron los reglamentos y políticas para la organización y procesamiento técnico y físico de los materiales de consulta. Se sigue 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	Personal de servicios bibliotecarios y comunicación con servicios tecnológicos
	Se mantuvo la comunicación con la representante de la editorial Emerald para brindar el servicio al exterior, desde el Campus Virtual y que las bases de datos cumplieran eficientemente con el servicio de búsqueda y consulta de información.	Soporte de Campus Virtual y Conectividad y redes y Proveedor
	La comunicación con el soporte técnico del software Pinakes se dio en todo momento como un sustento del buen funcionamiento de la herramienta	Proveedor y personal de servicios bibliotecarios
	Se estableció un rol de asistencia del personal de la biblioteca indicado por la dirección general con la finalidad de avanzar en los procesos y mantener sana distancia, por lo cuál cada trabajador se presentó a laborar dos días presenciales y 3 días de trabajo desde casa en línea.	Personal de servicios bibliotecarios
Servicios Tecnológicos	Se da seguimiento y adecuación al servidor con Hostdime para dar continuidad al servicio dar el servicio.	Servidor Hostdime y personal de servicios tecnológicos
	Se llevó a cabo la implementación de la app de obs para realizar transmisiones vía YouTube la que brindara un mejor desempeño y llegar a una mayor población de acuerdo con las necesidades de la institución.	Personal de servicios tecnológicos, equipamientos de un aula son el sw y hw



Nombre del Documento:

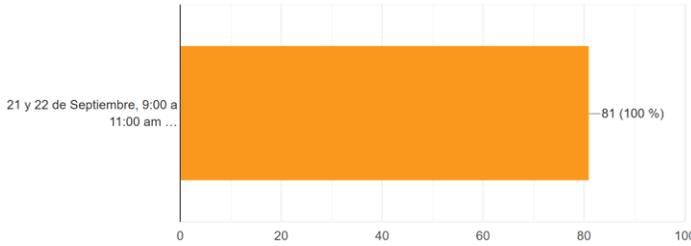
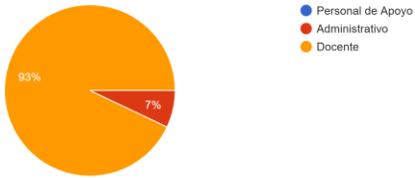
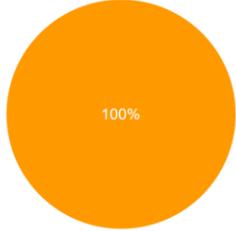
Informe de la Revisión por la Dirección



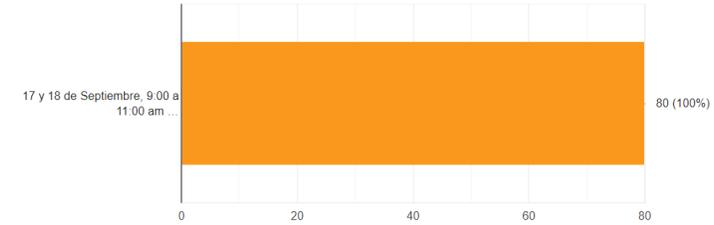
Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 25 de 29

		necesario, (recurso ENIDEN)
	<p>Se programaron los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Campus Virtual - Uso y manejo de la Plataforma Institucional 81 respuestas <p>21 y 22 de Septiembre, 9:00 a 11:00 am ...</p>● Inscripción a curso - Realidad Virtual y Realidad Aumentada 57 respuestas <p>● Personal de Apoyo ● Administrativo ● Docente</p>● Inscripción a curso - Transmisiones en vivo con OBS 21 respuestas <p>● Apoyo ● Administrativo ● Docente ● Alumno</p>	Recurso humano interno.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 29

	<p>Campus Virtual - Como crear cuestionarios en moodle para Exámenes extraordinarios</p> <p>80 responses</p>  <p>Es importante señalar que estas asesorías fueron realizadas en comunicación con el departamento de recursos humanos, debido a que es un proceso que pertenece a la Dirección de Servicios Administrativos.</p>	
	<p>Videoconferencias y transmisiones en línea por medio de la herramienta OBS y google meet. Algunas de ellas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo Mtra. Paty Mireles congreso internacional. • Cursos virtuales organizados por Dirección académica a 232 alumnos de la Institución. 	<p>Equipo de cómputo, personal de servicios tecnológicos</p>
	<p>Actualización constante de páginas institucional y biblioteca digital, ya que se convirtió en el medio de comunicación oficial tanto para alumnos como para docentes,</p>	<p>Recurso humano disponible prácticamente 24/7</p>
	<p>Soporte al cliente vía remota</p>	<p>Recurso humano disponible 24/7</p>
	<p>Espacios virtuales con recomendaciones, así como comunicación en línea con la comunidad normalista.</p>	<p>Página web.</p>

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

Conclusión.

Uno de los riesgos institucionales que se han venido trabajando en el área es la generación de recurso para solventar algunas de las necesidades tanto del área como la institución el diseño de cursos y herramientas por lo que nos permitió llevar una intervención planeada y estructurada.

Riesgo/oportunidad	Acción	Eficacia.
Institucional: El bajo desempeño profesional del docente	Se da continuidad a los cursos abiertos enfocados a la enseñanza virtual	Se inscribieron: Campus Virtual - Uso y manejo de la Plataforma Institucional (2):81 inscritos Realidad Virtual y Realidad Aumentada: 57 inscritos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 29

		Transmisiones en vivo con OBS: 21 inscritos Como crear cuestionarios en Moodle para exámenes extraordinarios: 80 inscritos.
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.	100%
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,	65%
Riesgo del área.		
Seguridad en la conectividad y protección de la información.	Se cambia constantemente 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.	Cambio y actualización de Fortigate.
Saturación del servidor por el cambio en el tráfico	Se programa cambio de servidor de aplicaciones	100% Comunicación constante con la empresa Hostdime para realizar las adecuaciones necesarias.
Que el alumno no cuente con lo requerido para el seguimiento de su formación. Que el docente no cuente con la infraestructura para llevar a cabo la práctica docente.	Derivado de la pandemia se crea un plan para ofrecer servicios de préstamo de bibliografía contando con los protocolos de seguridad para el usuario y el personal	En proceso.
Extravío de material bibliográfico	Se emite cada fin de mes una relación de adeudos bibliográficos vencidos para recuperarlos durante el semestre haciéndoles llegar notificaciones personales y correos electrónicos a los usuarios y con ello disminuir el riesgo de pérdida del material, se da seguimiento.	Se amplía la vigencia retorno del material bibliográfico por la pandemia 80%
Problemas técnicos con el Sw de Pinakes	A actualización de pinakes será una garantía para que el software responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.	95% Sw Actualizado, capacitación

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 29

Perdita de information	Se tienen programados respaldos. Se actualice el cambio de servidor incluyendo respaldos programados	100% se pudo comprobar que ha sido eficaces la programación de respaldos ya que durante la migración no hubo pérdida de información.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Conclusión.

Proceso	Acción de mejora continua.
Servicios Bibliotecarios.	Concretar convenios con otras instituciones de educación superior.
	Formación del personal de biblioteca
	Crecimiento del Repositorio Institucional
	Continuidad al Inventario del material bibliográfico.
	Implementar programa de formación de usuarios.
	Búsqueda de material bibliográfico digital para enriquecer el material que contiene biblioteca digital
Servicios Tecnológicos	Concluir con la certificación en office del personal para dar continuidad a la creación de cursos para la certificación de docentes y alumnos.
	Seguridad e integridad de la información
	Correos institucionales para alumnos
	Implementación de app para videoconferencias con capacidad de más de 100 asistentes
	Página institucional en continua actualización y establecimiento de comunicación continua con los clientes.
	Licencia de office para alumnos y docentes
CICyT	Implementación de cursos enfocados a fortalecer las habilidades digitales, así como la educación a distancia de alumnos y docentes, búsqueda de especialistas dentro y fuera de la institución.
	Uso de nuevas aplicaciones para el fortalecimiento a la práctica docente y búsqueda de la información.
	Apertura de CICyT para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en la comunidad normalista cuidando los protocolos de seguridad durante la pandemia.

7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

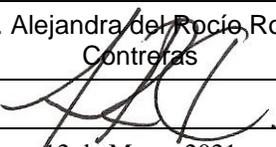
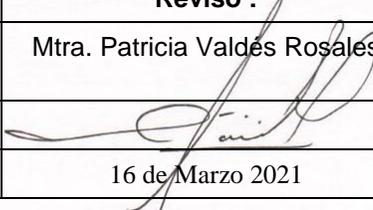
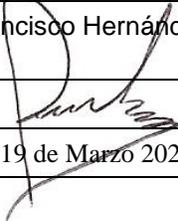
Conclusión.

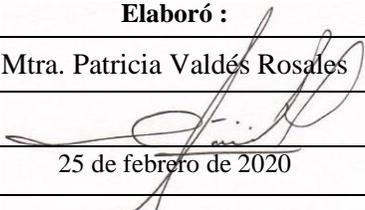
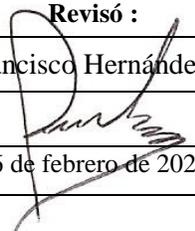
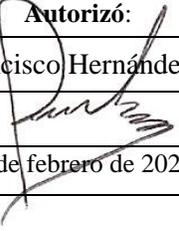
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 29

Considero que durante el semestre que acaba de concluir hubo factores clave para el desempeño obtenido los cuales se destacan a continuación:

1) Interacción de procesos:

- A) La comunicación con la comunidad normalista a través de página y correo institucional con los clientes siendo un factor determinante para dar continuidad a la prestación del servicio.
- B) La información requerida por CICYT por parte de las otras áreas estuvo disponible en tiempo y forma por lo que nos permitió enfocarnos en el servicio y no en la recuperación de esta.
- C) Capacitaciones por parte del SGC importantes para fortalecer la toma de conciencia.
- D) Las reuniones con el personal para la toma de conciencia son de suma importancia para el buen desempeño del área.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	12 de Marzo 2021	16 de Marzo 2021	19 de Marzo 2021

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