

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 34

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 en formato híbrido.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%
	Comunicación con el personal y favoreciendo la toma de conciencia de la importancia del SGC.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%
	Dar continuidad al control de las acciones para garantizar el buen desempeño de los procesos.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%
	Actualización de plan de calidad, macroproceso y procedimientos operativos.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Febrero 2021	Febrero 2022	100%
<ul style="list-style-type: none"> Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas 	Equipamiento de aulas para clases híbridas, Equipos All in one y bocinas adicionales en 35 aulas de la BECENE.	Dir. CICyT/ Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico/	Febrero 2021	Febrero 2022	100%
	Continuidad del plan de acción para la mejora de los servicios tecnológicos	Dir. CICyT / / Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Febrero 2021	Febrero 2022	1ª Etapa (Febrero – Julio 2021) 100 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 34

	al interior y exterior de la institución Implementación del proyecto de conectividad 3 etapas. 1ª Etapa Posgrado conectividad inalámbrica (100%) 2ª Etapa Aulas Cancha–SGC (0%) 3ª Etapa Auditorio Pedro Vallejo – Aulas Gimnasio – Laboratorio de Ciencias (0%)				(Febrero – Julio 2022) 0 % (Agosto – Diciembre 2022) 0 % Estatus General 33%
	Adquisición e implementación de APP apoyo a cursos en plataforma.	Dir. CICYT/ Campus Virtual	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%
	Actualización de página institucional como medio de comunicación a la comunidad normalista.	Dir. CICYT/ Página web	Agosto 2021	Febrero 2022	100%
	Inventario físico de las colecciones cotejando en los registros del software bibliotecario.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Adquisiciones y personal de servicio	Febrero 2021	Febrero 2022	85%
	Implementación de recorridos a partir de las 7am para dar soporte a los alumnos. y docentes en las aulas.	Dir. CICYT// Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%
	Apertura de servicio bibliotecario en horario vespertino.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Septiembre 2021	Febrero 2022	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 34

		Adquisiciones y personal de servicio			
	Apoyo Técnico en cursos virtuales en la diferentes áreas de la Institución.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Agosto 2021	Enero 2022	100%
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de Recursos. 	Adquisición de equipo para reforzar la Infraestructura Tecnológica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Febrero 2021	Continuo	En proceso
	Adquisición de herramienta para uso de soporte técnico.	CST / Conectividad y Redes	Febrero 2021	Continuo	En proceso
	Capacitación técnica especializada en seguridad informática.	Coordinación Tecnológica/ Soporte Técnico	Febrero 2021	Continuo	En proceso
	Capacitación técnica del equipo de seguridad Fortigate .	Coordinación Tecnológica	Agosto 2021	Continuo	10%
	<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 2021	Febrero 2022	100%

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 34

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicios de conectividad al alámbrico de la institución	Se realiza un monitoreo constante de todos los servicios a través de Fortinet y se mantiene estrecha comunicación con los proveedores del servicio
	Soporte y seguimiento puntual a los requerimientos documentados de los clientes.	Se cuenta con un seguimiento puntual de las solicitudes de los usuarios a través de la asignación de tareas al equipo de soporte.
	Acciones proactivas enfocadas a atender las necesidades del profesorado para la impartición de su cátedra de manera híbrida en las aulas de la institución.	Se realiza un monitoreo constante de los equipos institucionales ubicados en las aulas para la impartición de las clases.
	Espacios que cuenten con las medidas preventivas (COVID-19) en donde los docentes y alumnos puedan hacer uso de equipos.	Se acondicionaron las aulas A, B, D y Centro de Cómputo para dar servicio principalmente a docentes que no cuentan con cubículo y alumnos que requieran una pc o conexión inalámbrica.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicio de internet inalámbrico.	Se realiza una verificación diaria de los servicios de internet para validar el buen funcionamiento y comunicación con el proveedor del servicio, se cuenta con un proyecto para reforzar 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.
	Búsqueda de aplicaciones enfocada al apoyo al cumplimiento de planes y programas.	Se ha solicitado al personal que se busquen nuevas soluciones tecnológicas enfocadas a la parte académica.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 34

Servicios Tecnológicos	Fallas del proveedor de servicio por causas climatológicas Actualización en versiones de sw por parte de los fabricantes. Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso. Robo de infraestructura (actos vandálicos)	Se realizan diagnósticos continuos y se verifican las instalaciones al interior de la institución.
	Ausencia de personal por enfermedad en soporte técnico que retrase el servicio de soporte al usuario, derivado de la pandemia (COVID-19) el personal corre el riesgo de contagio y ausentarse por un tiempo indefinido.	Se establecen grupos de trabajo con diversos horarios y se asignan responsables por actividad.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Recursos bibliográficos electrónicos	Consulta de recursos electrónicos de investigación a través del campus virtual, así como la producción institucional a través del Repositorio Institucional.
Servicios Bibliotecarios	Consulta de bibliografía de forma presencial.	Apertura de la biblioteca para la consulta y trabajo presencial en espacios con medidas de seguridad, sana distancia y aforos reducidos y en horario extendido.
Servicios bibliotecarios	La restauración de material bibliográfico dañado.	Con la realización del inventario se detecta material dañado y se contribuye al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos para la reutilización y brindar un mejor servicio.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Competencias laborales del personal de biblioteca	Se forman equipos multidisciplinarios de trabajo, es decir personal de procesos técnicos, adquisiciones y personal de módulo principalmente para asesorar al personal que presenta un bajo desempeño por cuestiones

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

		relacionadas con su formación académica.
	Observaciones en los registros 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.
	Conocimiento de los recursos bibliográficos físicos y electrónicos por parte del personal de biblioteca.	Se han realizado reuniones con el personal de carácter informativo y de concientización de la importancia de conocer los recursos con que se cuenta en biblioteca.
	Análisis de existencias bibliográficas para depurar la base de datos (OPAC).	Se lleva a cabo un análisis de la información generada a partir de los hallazgos del inventario físico.
	Incrementar las actividades de fomento a la lectura.	Se han establecido contacto con personas relacionadas con esta actividad y se está en proceso de concretarse algunas actividades.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Pérdida de información en base de datos.	Se realizan diagnósticos continuos. Respaldo de información en la nube (servidor)
	Perfil profesional del personal de biblioteca.	Se establecen equipos de trabajo para apoyar al personal que no cuenta con el perfil .
	Mal uso de equipos en aulas por parte de alumnos y docentes.	Se realizan recorridos para verificar el estatus de los equipos y tomar acciones correctivas.

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 34

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 agosto 2021 a enero 2022. Esto con el fin de 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:2021

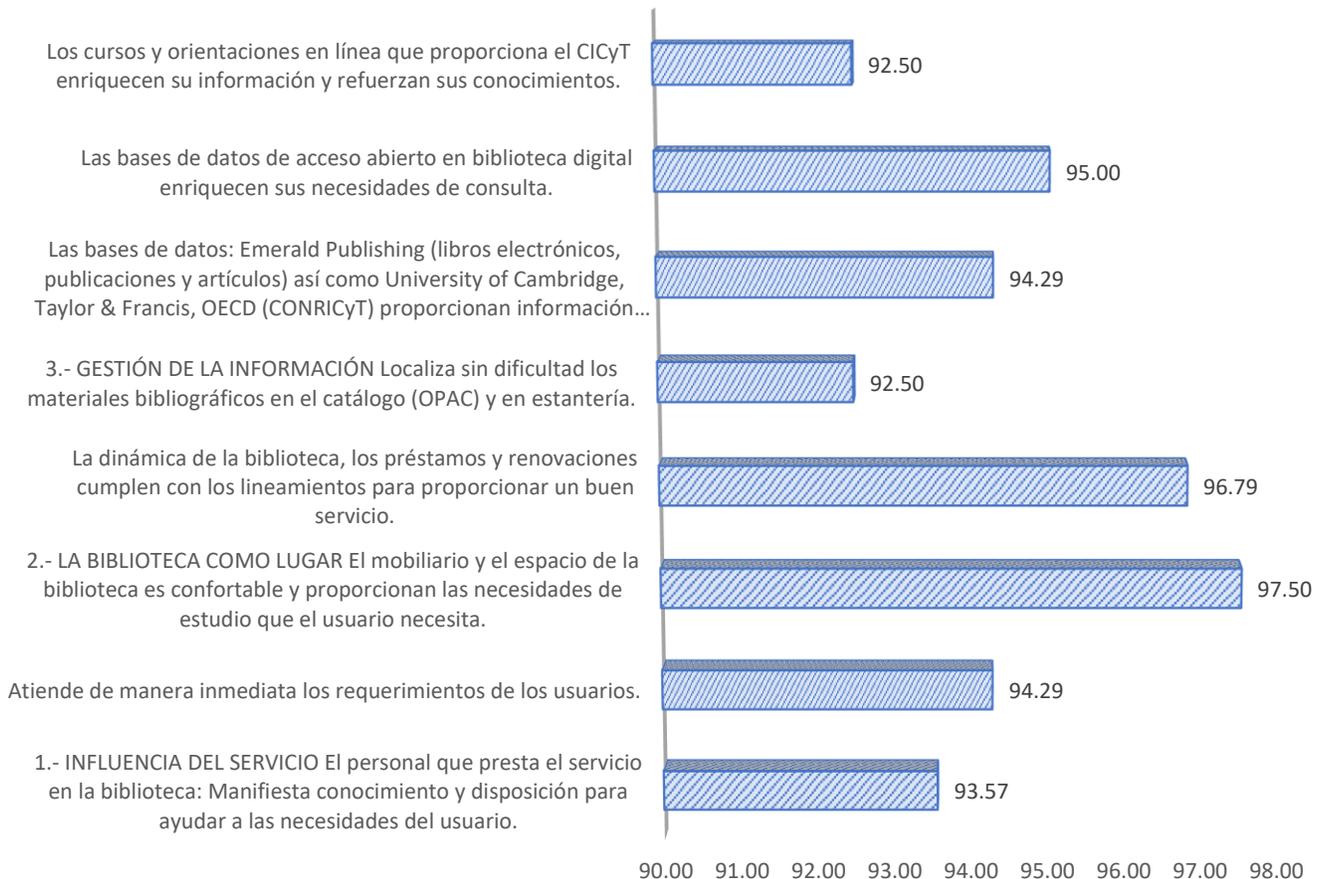
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

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.

	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?					

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 34

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



TOTAL DE ITEMS = 8

TOTAL DE PORCENTAJE OBTENIDO = 94.55 % DE SATISFACCIÓN
ENCUESTAS APLICADAS: 56

INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
 LOGRO del semestre agosto 2021 a enero 2022: **94.55%**

La meta establecida se superó de acuerdo a los resultados presentados, dada la situación de contingencia sanitaria los Servicios Bibliotecarios funcionaron de manera interrumpida por lo que el servicio se fortaleció con la información que proporcionan las bibliografía electrónica, repositorio institucional y biblioteca digital que nos arroja resultados

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 34

favorables en la consulta por parte del usuario ya que siendo acciones de mejora permiten brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Bibliografía en formato electrónico: Se mantuvo comunicación con el proveedor de Emerald para contar con los accesos, dar asesoría y difusión en línea, con esto se contribuye con el objetivo de calidad. La asesoría para el uso de 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.

Se llevó a cabo una sesión de asesoría e información por parte del proveedor de Emerald en la fecha indicada en el Baner:



The banner features a woman smiling while using a smartphone. Text on the banner includes: "Fecha: 01/12/2021", "Horario: 17:00", "Ponente: Renata García Especialista Emerald", "Sesión en línea gratuita", "Emerald Insight Búsqueda y gestión de información de alta calidad", "Regístrate:" with a QR code, and "Más información: ylanca@huelga.herrera yfustigap@beceneqg.edu.mx". Logos for BECENE and the institution are at the bottom.

Los resultados estadísticos de los participantes de la sesión Emerald impartida el 1 de diciembre del 2021 fueron los siguientes:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 34

Comparto, como fue la sesión del 1° de diciembre.



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 número de vistas que hubo al repositorio institucional comprendido durante el semestre fue de **8850**:



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

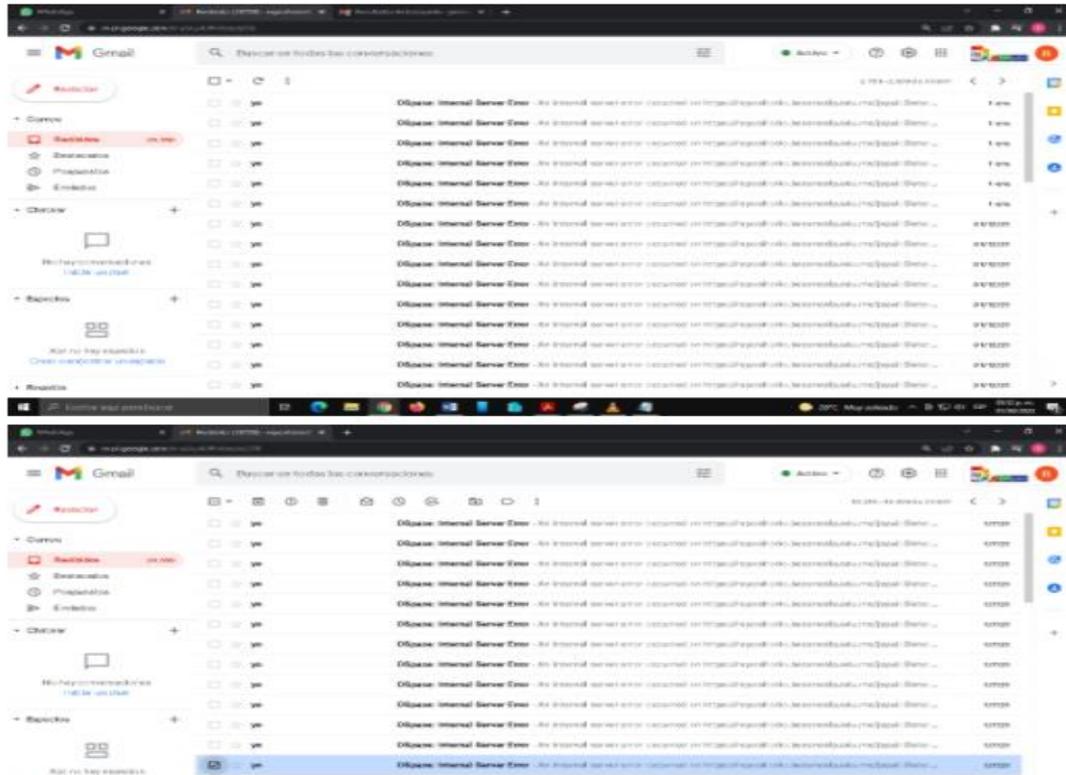


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 11 de 34

Hola maestra, son 8850 visitas del 30/07/2021 al 01/01/2022.



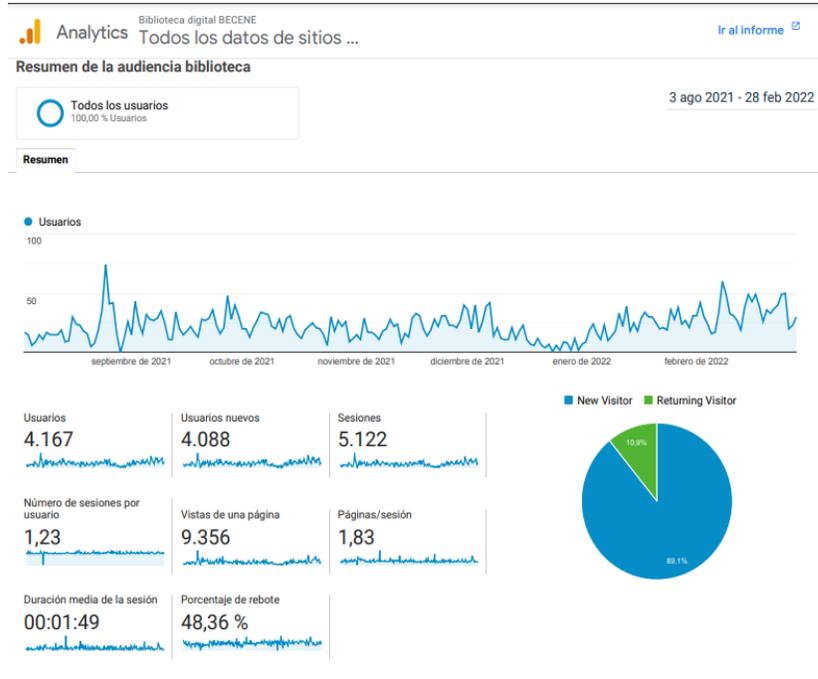
BIBLIOTECA DIGITAL: Como una fuente de diversidad de consulta, este espacio proporciona las generalidades de los servicios bibliotecarios, en donde las búsquedas y visitas en el semestre comprendido de julio 2021 a enero 2022 fueron las siguientes:



Nombre del Documento:
Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 6
Página 12 de 34



- Servicios Tecnológicos

En lo referente al grado de satisfacción del cliente se aplicó una encuesta que abarca los siguientes ítems:



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 13 de 34

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

*Obligatorio

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.

El personal de servicios tecnológicos: Inspira confianza debido a que domina su trabajo. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Tiene conocimiento y es capaz de dar solución a la situación reportada. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Es amable y atento con las necesidades del usuario. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Atiende las solicitudes conforme al tiempo acordado. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: El personal me orienta y apoya al solicitar un servicio. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Comprende las necesidades de los usuarios. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 14 de 34

El personal de servicios tecnológicos: Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la asesoría proporcionada por el responsable de conectividad y redes. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: La asesoría que requiero acerca de mi equipo de cómputo es adecuada. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la velocidad del servicio de internet alámbrico y me permite realizar mis actividades educativas. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

El personal de servicios tecnológicos: La velocidad del servicio de Internet inalámbrico es adecuada para realizar sus actividades educativas. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

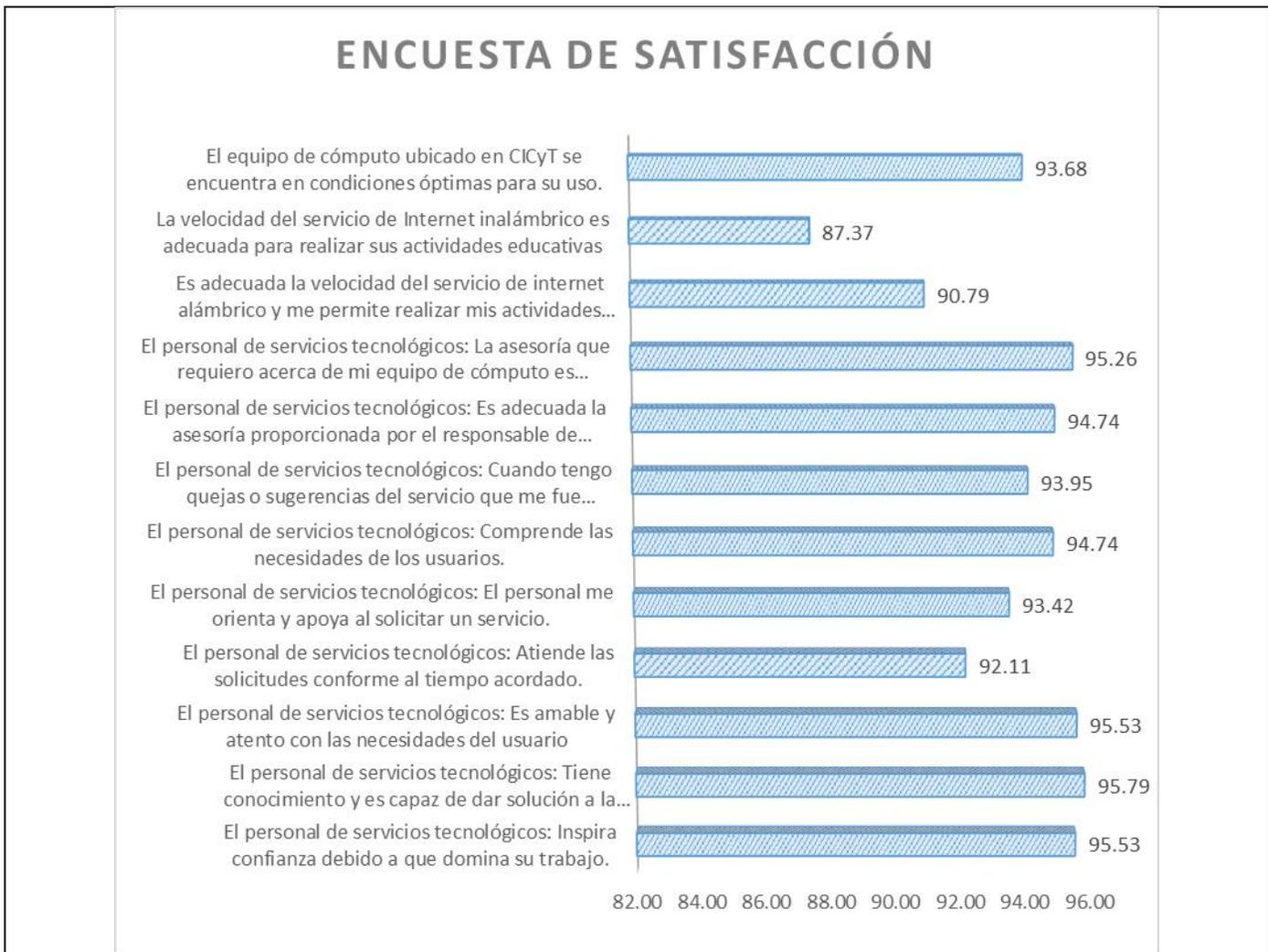
El personal de servicios tecnológicos: El equipo de cómputo ubicado en CICyT se encuentra en condiciones óptimas para su uso. *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Comentarios/Sugerencias

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 34

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. Por lo general se realizan en el momento indicando al usuario la ubicación de la misma en la página web o en físico.



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 34

INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.
 LOGRO del semestre agosto 2021 a enero 2022: **93.57%**

TOTAL, DE ITEMS = 12

TOTAL DE PORCENTAJE OBTENIDO = 93.57 % DE SATISFACCIÓN
ENCUESTAS APLICADAS 76

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

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre agosto 2021 – enero 2022 han sido claves para dar continuidad en el servicio, derivado de la situación actual pandemia COVID -19 hemos sido proactivos y se han tomado decisiones siempre enfocadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Las fuentes de información consideradas principalmente la encuesta y correos recibidos.

A continuación, se presentan algunas de los comentarios de las partes interesadas internas y externas.

- SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Solicitudes
Bien en general, pero requiero orientación para el uso de los servicios en línea
Bueno solo que falta integrar algunas obras.
hay muy buen servicio, sugiero que deben implementar acciones para q los estudiantes acudan a la biblioteca, por decir una campaña en donde den a conocer los servicios pasando a los grupos o algo así , y sobre todo ahora que están todos los alumnos , inclusive para los maestros nuevos y no tan nuevos
Comentarios
Ha sido de gran apoyo el repositorio institucional, así como las diferentes bases de datos
Buen servicio
Muy buen servicio
Efectivo y claro
Excelente servicio.
Felicitaciones /Agradecimientos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 34

Felicito a Profesionales como: Carmen, Isabel, Javier, Héctor, a todos los que me falta nombrar por su disposición de apoyo. A Javier por su creatividad y paciencia para atender a todos con atención y encontrar lo libros o tesis.
Gracias
Gracias a las Señoritas Isabel, Julieta y Paulina, siempre atentas
excelente

- SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Las fuentes de información fueron los expresados en la encuesta.

Solicitudes
Sin audio y sin micrófono no se puede considerar en óptimas condiciones al solicitar apoyo técnico en ocasiones no son atendidas e incluso hay que volver a realizar la petición al departamento
Comentarios
Excelente todo el personal
Excelente servicio
Servicio efectivo
El equipo de tecnologías siempre esta pendiente de la necesidades y dudas que puedan surgir en el uso dela diferentes plataformas y recursos que me han permitido realizar mi trabajo docente desde la virtualidad
Todo muy bien
Excelente Internet y equipos eficaces
Felicitaciones /Agradecimientos
El equipo de trabajo es muy amable, además acuden rápido para realizar el apoyo solicitado. Muchas felicidades y gracias por su ayuda.
Gracias
Agradezco las atenciones a todo el personal del CICYT. Muy en especial a los Ing. Octavio, Genaro y Wilfredo.s
Gracias a los Ingenieros por su apoyo.
Gracias por siempre estar atentos y con disposición para atender nuestras peticiones
Felicitaciones al personal del CICYT por su pronto apoyo y atención cordial
Felicidades al equipo de tecnologías.
Felicito al Ing. José Wilfredo Aronia Silva por que siempre aclara las preguntas que se tienen sobre la plataforma. De la misma manera al Ing. Octavio De la Rosa y al Ing. David que también tienen disponibilidad para ayudar.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 34

Sugerencias, quejas y felicitaciones (Buzones).

Sugerencia	Área(s) involucradas	Solicitante	Solicitud	Tratamiento
QUEJA	CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios).	DOCENTE	SE NOTA QUE SE ESTAN ESFORZANDO EN CICYT POR LO DEL INTERNET SE AGRADECE PERO LES COMENTO QUE NO SE PUEDE Y MUCHO MENOS CUANDO INTENTAS CONECTARTE CON TU CEL SINO TIENES EQUIPO. Y LOS QUE TIENEN EQUIPO NI CAMARA NI MICRO PERO BUENO ES LO DEMENOS SINO TE PUEDES CONECTAR NI SIQUIERA ASI. OJALA PUDIERAN ARREGLAR EL WIFI PARA QUE TODOS NOS PUDIERAMOS CONECTAR PERO QUE FUNCIONE! Y NO SOLO DISCURSO.	
SUGERENCIA, QUEJA	DIRECCIÓN GENERAL (Sistema de Gestión de Calidad, Comunicación Social, Editorial), ACADEMICA (Coord. Carrera, Áreas Académicas, Orientación y Serv. de Apoyo, Evaluación y Medición, Idiomas, Laboratorios), CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios).	DOCENTE, TRABAJADOR	El problema que tenemos la mayoría de los maestros y pues tambien alumnos es que no hay una conexion inalámbtrica y esto es algo en lo que deberian de estar trabajando inmediatamente. Al estar dando tu clase en el salon "en línea" los alumnos que estan conectados no te escuchan bien, mucho menos escuchan las aportaciones de sus compañeros y la visibilidad nula del pizarron, porque obvio desde donde esta la computadora fija no se puede y el pizarron no se ve. Mi sugerencia arreglen el internete inalámbtrico para podernos conectar con nuestros equipos telefono, portatil y tener mayor movilidad en el salon para que nos podamos ver y escuchar entre todos, Sino se puede todo esto deberian dejarnos trabajar en casa ya que los que no tenemos oficina se nos complica aun mas que los maestros que cuentan con ello y equipo.	Se cuenta con el proyecto plan de acción para la mejora de los servicios tecnológicos al interior y exterior de la institución Implementación del proyecto de conectividad 3 etapas. 1ª Etapa Posgrado conectividad inalámbtrica (100%) 2ª Etapa Aulas Cancha-SGC (0%) 3ª Etapa Auditorio Pedro Vallejo – Aulas Gimnasio – Laboratorio de Ciencias (0%) se da seguimiento a dicho proyecto y se tiene pronóstico iniciar la siguiente etapa el semestre Agosto - Diciembre 2022
SUGERENCIA	DIRECCIÓN GENERAL (Sistema de Gestión de Calidad, Comunicación Social, Editorial), SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Rec. Financieros, Rec. Humanos, Rec. Materiales, Serv. Escolares, Titulación, Serv. Generales), CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios).	TRABAJADOR	inviertan en equipo, internet y mano de obra calificada externa para proporcionar un buen servicio porque el que proporcionan es malísimo	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 34

QUEJA	CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios).	DOCENTE	No pude entrar a la pagina web de la escuela, despues de muchos intentos pude, luego no pude entrar a mi correo y es hora que todavía no puedo. No es posible que este este pasando a estas altura que requerimos de acceso a la plataforma.	
QUEJA	CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios).	DOCENTE	LA PÁGUINA DE INTERNET BECENE NO ESTA HABILITADA PARA PODER TRABAJAR, ESTOS CONTRATIEMPOS INTERFIEREN MI LABOR DE DOCENTE PARA UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL. ESPERO QUE SE CORRIJA LA BREVEDAD POSIBLE .	
QUEJA	DIRECCIÓN GENERAL (Sistema de Gestión de Calidad, Comunicación Social, Editorial),, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Rec. Financieros, Rec. Humanos, Rec. Materiales, Serv. Escolares, Titulación, Serv. Generales),, ACADÉMICA (Coord. Carrera, Áreas Académicas, Orientación y Serv. de Apoyo, Evaluación y Medición, Idiomas, Laboratorios),, CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios),, EXTENSIÓN EDUCATIVA (Des. Cultural, Des. Deportivo, Serv. Médicos, Promoción Social),, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA (Cuerpos Académicos, Proy. Investigación, Eval. al Desempeño Docente, Egresados),, POSGRADO (Coord. Académica, Coord. Investigación, Coord. Admin., Extensión y Difusión).	DOCENTE	El correo institucional no esta habilitado, espero que se resuelva este problema lo mas rápido posible.	Se envía un correo con los contactos para el apoyo en el ingreso a los diferentes servicios de CICYT

En conclusión, es importante dar seguimiento dar tratamiento con el anexo "bitácora de aclaraciones y quejas emitidas por las partes interesadas" BECENE-CA-PG-10-01 y con esto podemos afirmar que las acciones

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 34

empresas han sido acertadas y nos han permitido seguir brindando el servicio enfocado a la mejora continua, tenemos claro que hay que hacer ajustes y atender diversas situaciones para seguir en la ruta de mejora.

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.	94.72%
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	95.96%
	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%.	88.88%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	94.55%
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%.	93.57%
	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%.	99.75%

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 34

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 439 ejemplares de los cuales 439 se encuentran procesados disponibles en Biblioteca. $= \frac{ejemproc * 100}{ejemprec} = 100\%$ Se detectaron 2224 títulos con observación derivados del proceso de inventario y se procesaron 2224 $= \left(\frac{Titproc * 100}{Tittot} \right) = 100\%$ Se detectaron 132 registros duplicados derivados del proceso de inventario y se corrigieron 116 $= \left(\frac{Reg dup * 100}{regtot} \right) = 87.9\%$ <p style="text-align: center;">% logro</p> $= (Prom \ 100, 100, 87.9) = 95.96\%$
	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%.	Se programó la publicación en biblioteca digital de las nuevas adquisiciones 100% 3 Sesiones de difusión de servicios con alumnos /docentes 66.66% Evento de lectura, Sesión con Emerald (1°dic) Envío de correo a asesores referente a documentos recepcionales 100%. $= prom(dispnadq, actdifaldoc, emailases) =$ $= (100, 66.66, 100) = 88.88\%$
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Encuestas de satisfacción periodo Septiembre-Febrero =91% Encuestas = 56 $= prom(it1 \dots it9)$ $= 94.55\%$
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85% durante el semestre.	Mantenimiento preventivo programado CICYT =116 programadas <p style="text-align: center;">100%</p>
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	Se recibieron 194 correctivas y 64 apoyos solicitudes las cuales fueron atendidas 258 $= (solatt * 100) / solrec$ <p style="text-align: center;">100%</p>
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Encuestas a usuarios = 76 $= prom(item1 \dots itemn)$



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 6
Página 22 de 34

		91%		
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	Disponibilidad en el semestre Riesgo: menor a 5Mb la descarga Bueno: de 6Mb a 8Mb la descarga Satisfactorio: Mayor a 9Mb Se mantuvo en el 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%.	Área	%	Cumplimiento
		Posgrado	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		Académica	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		SGC	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		Investigación	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(2 * 100) = 182$	98%
		Ext. Educativa	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		Administración	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		Aulas	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
		CICyT	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(0 * 100) = 182$	100%
			% de cumplimiento =	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 34

e. No conformidades y acciones correctivas.

- 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 contando con un convenio de soporte técnico el cual nos permite estar orientados a la mejora continua a través de la solicitud de reportes informativos sobre el estatus de la base de datos de biblioteca;
 - Se consulta de manera periódica al especialista de la empresa del software bibliotecario para tener un estatus actualizado de las correcciones de la base de datos,
 - Se analizan los reportes de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding (ejemplares)
 - Se analiza de manera continua la relación de correcciones realizadas por el equipo de procesos técnicos para eficientizar el servicio.
 - Las correcciones de Holding se realizan bajo la siguiente metodología:
 - Identificación del error
 - Análisis del error
 - Corrección del incidente en la base de datos y en línea
 - Procesamiento técnico y físico de la obra
 - Colocación de las obras en la estantería.
- ✓ Se lleva a cabo una evaluación permanente de las colecciones lo que nos permite realizar consultas eficientes así como la localización en estantería de manera accesible para el usuario y el personal de biblioteca.
- ✓ 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 **100 %** para el centro de información 2 (CI 2) y del **60 %** para el centro de información 1 (CI 1) . 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.
- ✓ 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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 34

obtenido hasta el término del semestre es del **100 % para el centro de información 2 (CI 2) y del 25% para el centro de información 1 (CI 1)** . 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:

REPORTE DE INVENTARIO CONCLUÍDO DEL C I -2:

REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN GENERAL	
No. de ítems inventariados	25931
No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	18
No. de ítems que no existen en Pinakes	29
Total de ítems en la biblioteca	36145
No. de ítems de la biblioteca inventariados	25884
No. de ítems Prestados	79
No. de ítems marcados como borrados	6139
No. de ítems extraviados (faltantes)	6221

REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN RESERVA	
No. de ítems inventariados	1393
No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	4
No. de ítems que no existen en Pinakes	1
Total de ítems en la biblioteca	1496
No. de ítems de la biblioteca inventariados	1388
No. de ítems Prestados por papeleta	12
No. de ítems marcados como borrados	58
No. de ítems extraviados (faltantes)	74

REPORTE DE INVENTARIO DE COLECCIÓN CONSULTA	
No. de ítems inventariados	582
No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	0
No. de ítems que no existen en Pinakes	2
Total de ítems en la biblioteca	627
No. de ítems de la biblioteca inventariados	580
No. de ítems Prestados	0
No. de ítems marcados como borrados	6
No. de ítems extraviados (faltantes)	42

REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN POSGRADO	
No. de ítems inventariados	1033

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 34

No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	3
No. de ítems que no existen en Pinakes	2
Total de ítems en la biblioteca	1261
No. de ítems de la biblioteca inventariados	1028
No. de ítems Prestados	0
No. de ítems marcados como borrados	20
No. de ítems extraviados (faltantes)	109

- ✓ Enfocados a brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios y derivado del cambio de formato de línea a híbrido nos hemos ido adaptando y buscando las mejores prácticas para el cumplimiento de los objetivos, haciendo de la tecnología una herramienta fundamental para llegar a nuestros clientes, por lo que se han implementado acciones utilizando la página y a través de banner para dar difusión tanto a servicios como a protocolos que se utilizan al interior del CICYT, como se muestra a continuación.

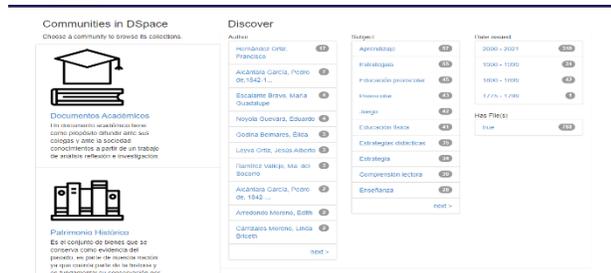


The screenshot displays the website for the 'BIBLIOTECA DIGITAL DE LA BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO'. The navigation menu includes: INICIO, CATÁLOGO, BASES DE DATOS, ACCESO ABIERTO, INVESTIGACIÓN, REPOSITORIO BECENE, BIBLIOTECA CICYT, and CONTACTO.

The main content area features a 'Bases de Datos BECENE' section with logos for UNIVERSITY OF CAMBRIDGE, Taylor & Francis, OECD iLibrary, and emerald PUBLISHING. Below this is a banner for 'Bases de Datos BECENE' with the text 'CONSULTA - INVESTIGA - APRENDE' and 'Localiza bibliografía especializada en tópicos Educativos', accompanied by an 'ACCEDE AQUÍ >' button.

At the bottom, there are two more banners: one for 'emerald insight' with the text 'Acceda desde casa. Investigación con impacto real. emerald.com/insight' and an image of a woman working on a laptop; and another for 'NUEVAS PUBLICACIONES BECENE EN COLABORACION CON OTRAS EDITORIALES' featuring logos for COLOFÓN EDICIONES ACADÉMICAS, Ediciones del IIRIO, and EUNELIP.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 34



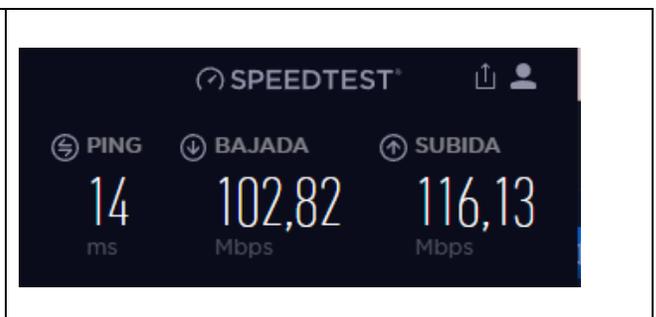
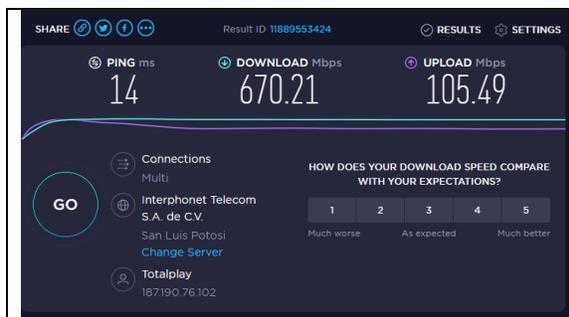
Actividad de fomento a la lectura, presentó Jimena Turrubiarres: " Literatura para niños y jóvenes: conversaciones literarias con estudiantes normalistas".
Se presentó el 4 de noviembre del 2021



- 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 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.





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 27 de 34

- Muestra de velocidad de Internet en algunos equipos conectados de forma alámbrica.
- Seguimiento del servicio de Internet inalámbrico de la Institución MENSUALMENTE



UBICACIÓN FÍSICA DE LOS ACCESS POINT 17



Nombre del Documento:

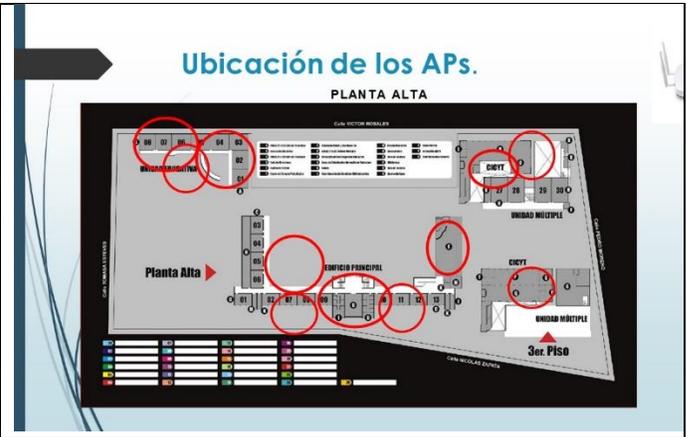
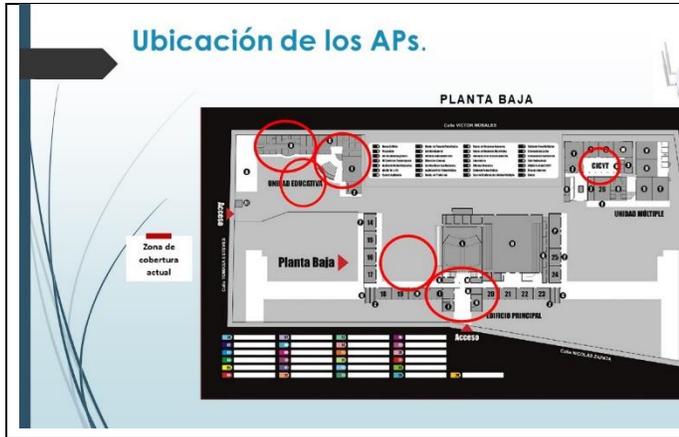
Informe de la Revisión por la Dirección



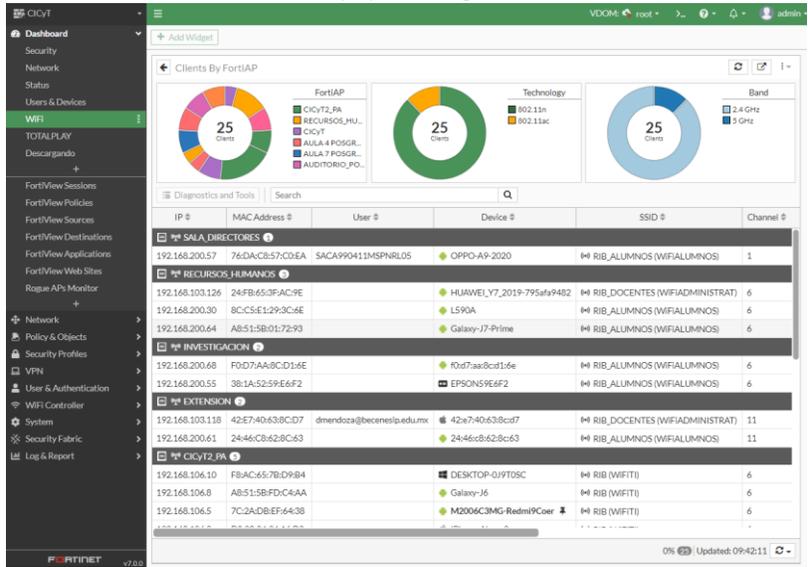
Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 28 de 34



En el periodo del mes de del mes de agosto 2021 a enero 2022 hemos tenido pocos usuarios conectados por el aforo del 50% de los estudiantes por la pandemia sobre todo a Red Inalámbrica BECENE (RIB). En el mes de enero 2022 se incrementó considerablemente ya que contábamos con el 100% de los estudiantes en la Institución, constantemente se está monitoreando a través del equipo Fortigate los accesos a la red tanto alámbrica como inalámbrica.





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

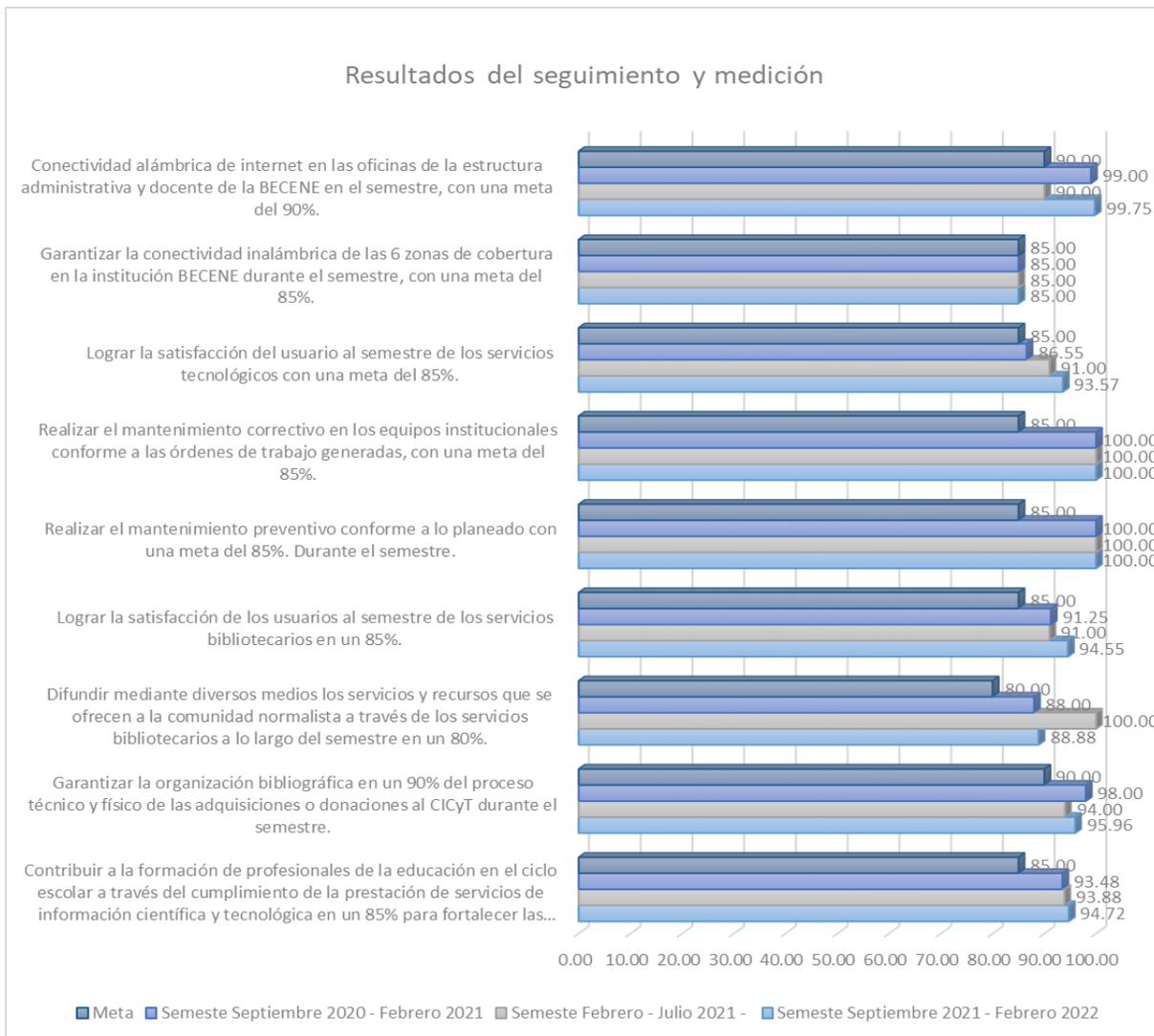


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 29 de 34



g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

• Auditoría interna

Se llevaron a cabo las acciones programadas y se dan por cerrada la no conformidad 209.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 34

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	NO CONFORMIDAD A RESOLVER
<p>Mano de Obra</p> <p>Falta de comunicación asertiva en la solicitud de información.</p>	<p>No se mostró evidencia que describa los resultados de la revisión de los cambios realizados a los servicios ofrecidos durante el distanciamiento social provocado por la pandemia.</p> <p>NUMERO DE RAC 209</p> <p>SOLUCIÓN A LA NO CONFORMIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el proceso de comunicación y definir las acciones necesarias resultantes de dicha evaluación. • Se establece diálogo con el auditor líder y define la evidencia documental que se requiere, al contarse con toda la evidencia se procederá a enviarla al auditor líder.

Acción Correctiva No. 209

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

No se mostró evidencia que describa los resultados de la revisión de los cambios realizados a los servicios ofrecidos durante el distanciamiento social provocado por la pandemia

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO	RESPONSABLE DE REVISIÓN
1	Evaluar el proceso de comunicación y definir las acciones necesarias resultantes de dicha evaluación.	Juan Gerardo de la Rosa Leyva	2 febrero 2022	Mtra. Patricia Valdés Rosales
2	Enviar evidencia al Auditor Líder.	Alejandra del Rocío Rostro Contreras	2 febrero 2022	Juan Gerardo de la Rosa Leyva

- 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.
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	1-3 días	Fecha estipulada.
Pinakes	Sw. De biblioteca	24 hrs max	Fecha estipulada
GVICOM	Equipo 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 31 de 34

Leivo	Equipo de cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.
SICE	Equipo de cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Durante el semestre septiembre - febrero nos preparamos nuevamente para el cambio de formato, en donde se ha trabajado de forma presencial, en línea e híbrida, por lo que nos hemos ido adaptando y adecuando los espacios y equipos de trabajo para dar continuidad al servicio.

Proceso	Acción	Recursos
Servicios Bibliotecarios.	Se realiza adecuación de horarios, se programa el regreso a formato presencial del personal en formato de guardias para la mejor atención de los usuarios y para dar continuidad a las actividades.	Personal de servicios bibliotecarios y comunicación con servicios tecnológicos.
Servicios tecnológicos y servicios bibliotecarios.	Se reapertura el servicio en biblioteca con los protocolos establecidos con la finalidad de evitar riesgos de salud tanto en usuarios como en el personal.	Personal de servicios bibliotecarios y comunicación con servicios tecnológicos.
Servicios Bibliotecarios	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.
Servicios Tecnológicos	Adecuación de las políticas que se administran en servidor con Hostdime que nos permite dar continuidad al servicio dar el servicio.	Servidor Hostdime y personal de servicios tecnológicos
Servicios Tecnológicos	Se migran a un nuevo formato de página institucional, así como a nueva versión de campus virtual.	Personal de servicios tecnológicos, equipamientos de un aula son el sw y hw necesario, (recurso ENIDEN)
Servicios Tecnológicos	En conjunto con el departamento de capacitación se realizan 3 cursos para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades digitales de los docentes.	Recurso humano interno.
Servicios Tecnológicos	Videoconferencias y transmisiones en línea por medio de la herramienta OBS, google meet y ZOOM.	Equipo de cómputo, personal de servicios tecnológicos
Dirección CICYT y Coordinaciones.	Se realiza el acondicionamiento de espacios para dar servicio a docentes que no cuentan con cubículo, así como en las aulas de cómputo para alumnos, con aforos reducidos y sana distancia. Así como el acomodo del espacio de biblioteca para trabajo individual y en equipo.	Dirección y coordinaciones CICYT.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 34

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: Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado	Se da continuidad a los cursos abiertos enfocados a la enseñanza virtual	3 cursos en coordinación con el proceso de capacitación del departamento de recursos humanos.
Riesgo del área.		
Seguridad en la conectividad y protección de la información.	Se reestructura la configuración del fortigate con la finalidad de brindar una mejor velocidad de internet a los usuarios.	Cambio y actualización de Fortigate.
Saturación del servidor por el cambio en el tráfico	Se mantiene constante comunicación con el proveedor del servicio.	100%
Que el alumno no cuente con lo requerido para el seguimiento de su formación. Que el docente no cuente con el equipo para llevar a cabo la práctica docente.	Reapertura del servicio en formato presencial y en línea	100%
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 lleva a cabo el inventario físico y su verificación contra lo declarado en pinakes con la finalidad de dar seguimiento.	Se amplía la vigencia retorno del material bibliográfico por la pandemia 80%
Problemas técnicos con el SW de Pinakes	Comunicación constante con el proveedor y servicios tecnológicos para dar	En proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 34

	seguimiento a las necesidades de actualización o activación del servidor	
Pérdida de información	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.
Enfermedad de algún o algunos elementos del equipo	Se establecen equipos de trabajo para poder cubrir los espacios y dar respuesta rápida a las solicitudes de los clientes.	100%
Acciones para abordar oportunidades		
Consolidar un sistema de automatización de trámites, servicios y/o información de los procesos administrativos	Hacer conciencia del uso del espacio en página en donde se realizan los reportes de solicitud de servicio.	En proceso

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Conclusión.

Proceso	Acción de mejora continua.
Servicios Bibliotecarios	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación enfocada el desarrollo profesional del personal de biblioteca enfatizando en el trabajo colaborativo y la construcción de experiencia a través de seguimiento puntal por parte del personal que cuenta con el perfil al personal que debe fortalecer su conocimiento en el área. • Dar continuidad a los convenios con otras instituciones de educación superior. • Enriquecer los recursos electrónicos de investigación a través de biblioteca digital y repositorio institucional.
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de equipo tecnológico. • Dar continuidad a la siguiente etapa de conectividad inalámbrica de Access point para crecer y robustecer las zonas de cobertura del servicio de Internet inalámbrico. • Implementación de políticas institucionales para el uso de correo, redes. • Mejorar el equipamiento de aulas para brindad clases en formato hibrido en las condiciones óptimas.

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

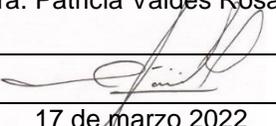
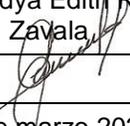
<ul style="list-style-type: none"> CiCyT 	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de nuevas aplicaciones para el fortalecimiento a la práctica docente y acceso a la información. Establecer convenios con otras instituciones enfocado a conocer buenas prácticas de la educación a distancia.
---	---

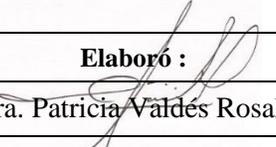
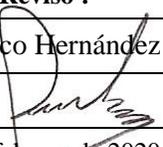
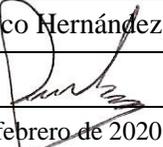
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Conclusión.

Se considera fundamental la interacción de procesos entre las áreas la que se ha fortalecido a través de un proceso de comunicación continuo.

No se tiene contemplado realizar cambios en el macroproceso o procesos del área.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	16 de marzo 2022	17 de marzo 2022	18 de marzo 2022

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