

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 41

DIRECCIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
AGOSTO 2023-ENERO 2024

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Dar continuidad a los procesos y seguimiento de riesgos y oportunidades de cada área.	Dirección CICYT Coordinaciones CICYT	agosto 2023	enero 2024	100%
	Reuniones semanales con coordinaciones del CICYT para revisión de pendientes y de proyectos de mejora con énfasis en el impacto del SGC	Dirección CICYT Coordinación Tecnológica / Coordinación Bibliotecaria. Responsable de Tecnología Educativa Responsable de Servicios Web.	agosto 2023	enero 2024	100%
	Diálogo activo con el proveedor del software Pinakes para garantizar los procesos operativos y evaluar los registros de las colecciones.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos.	agosto 2023	enero 2024	100 %
	Se documentó a dos Procedimientos Operativos: <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos Operativos para la Administración de la Plataforma Educativa BECENE-CIC-RTE-PO-01. Procedimiento Operativo para la Administración de la Información de la Página Web Institucional BECENE-CIC-RSW-PO-01. 	Dirección CICYT Responsable de Tecnología Educativa Responsable de Servicios Web	agosto 2023	enero 2024	100%
	Instalación de cableado de audio Auditorio Posgrado	Coordinación Tecnológica	agosto 2023	agosto 2023	100%
	Instalación de Switch Nuevo Aula 27 y otro en Unidad Educativa	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	agosto 2023	agosto 2023	90 %

	Nombre del Documento:		Código:
	Informe de la Revisión por la Dirección		BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
		Página 2 de 41	

2.- Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Instalación de 13 equipos en salones de BECENE	Coordinación de servicios Tecnológicos	agosto 2023	agosto 2023	100 %
	Reacondicionamiento de Equipo de Auditorio de Posgrado, Proyector, cableado, micrófonos.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	agosto 2023	agosto 2023	100 %
	Recuperación de información eliminada por accidente de apoyo administrativo de Investigación, recuperación con Éxito.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	agosto 2023	agosto 2023	100%
	Instalación de equipo con software especial Jaws en centro de cómputo como apoyo al Depto. de Inclusión Educativa.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	agosto 2023	agosto 2023	100 %
	Preparación e instalación de 10 Equipos para el aula 27 de la Unidad Educativa.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	septiembre 2023	septiembre 2023	100 %
	Instalación de video de DVR cámara 4 en USB	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	septiembre 2023	septiembre 2023	100 %
	Instalación de Internet de CFE que otorga gobierno para Instituciones educativas en unidad múltiple.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	septiembre 2023	septiembre 2023	100%
	Revisión de salones del 1 al 30 de BECENE	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	octubre 2023	octubre 2023	100%
	Revisión de 8 salones del 1 al 8 de la Unidad Educativa	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	octubre 2023	octubre 2023	100%
	Instalación de soporte de proyector, canaleta, pc y proyector y cable en Centro de Computo	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	noviembre 2023	noviembre 2023	100%
	Preparar 5 equipos de cómputo Hp con ssd de 240 gb.unidad 1-5 Unidad Educativa.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico/	noviembre 2023	noviembre 2023	100%
	Siglo XXI Recorrido instalaciones y verificación: Cableado Estructural, nodos, Wifi, Equipos y Centro Cómputo.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico /	noviembre 2023	noviembre 2023	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 41

	Instalación de Switch Fortigate en Rack de administración.	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	diciembre 2023	diciembre 2023	100%
	Seguir alimentando de información científica el Repositorio Institucional, así como su monitoreo constante.	Coordinación de servicios bibliotecarios	agosto 2023	enero 2024	100%
	Actualización permanente de biblioteca digital.	Coordinación de servicios bibliotecarios	agosto 2023	enero 2024	100%
	Servicio continuo de información a través de Bases de datos electrónicas para proporcionar el servicio de consulta de información.	Dir. CICYT. Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2023	enero 2024	100%
	Capacitación para docentes en el manejo de plataforma educativa (tareas, cuestionarios).	Responsable de Tecnología Educativa	enero 2024	enero 2024	100 %
	Reinicio de servidor para evitar saturaciones en época de evaluaciones.	Responsable de Tecnología Educativa	Continuo	Continuo	100 %
3.-Necesidad de Recursos.	Adquisición de switches para ampliar la red Institucional.	Coordinación Tecnológica	agosto 2023	enero 2024	50%
	Instalación de Switch Fortigate en Rack de administración, para ampliar ancho de banda de la red Institucional	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	agosto 2023	enero 2024	70 %
	Capacitación técnica del equipo de seguridad Fortigate	Coordinación Tecnológica	A la fecha	A la fecha	0
	Continuación de etapa No. 4 de adquisición de access point para ampliar y fortalecer la señal inalámbrica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	A la fecha	A la fecha	50 %
	Mantener comunicación activa con soporte técnico de Pinakes (software bibliotecario).	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2023	enero 2024	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 41

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Instalación de cableado eléctrico en centro de cómputo para soportar la carga requerida de los equipos del espacio.	Instalación de centro de carga independiente para soportar la demanda eléctrica del centro de cómputo de la Institución.
	Atención a los requerimientos generales de la Institución, docentes, alumnos y personal administrativo, mantenimientos preventivos y correctivos, así como internet alámbrico e inalámbrico, así como la instalación de equipo especializado.	Se conforma un equipo especializado para atender dichas solicitudes.
	Apoyo en diferentes tipos de eventos en la Institución, videoconferencias, congresos, etc	Organización de los Ingenieros del CICyT para cubrir los requerimientos Institucionales.
	Red alámbrica de Internet en la Institución cubierto en la mayoría de los espacios con cableado estructurado mínimo Cat 6e.	Se sigue trabajando en la ampliación de la red institucional para cubrir espacios nuevos con cableado estructurado Cat 6E en adelante.
	Apoyo insitu y remotamente del proveedor de cableado estructurado y equipo activo de red Fortigate VG Telecomunicaciones	Asesoría y apoyo constante en cualquier momento por parte del proveedor para resolver cualquier eventualidad, sin importar el horario.
	Se apoya a todos los departamentos de manera presencial, algunos requerimientos los hacen por medio de la solicitud de mantenimiento e internet en: https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1 , también por medio de llamada telefónica, whatsapp, o correo. Se apoya a todos los departamentos, áreas de la Institución y docentes con asesoría y ayuda técnica para la realización de cursos, videoconferencias y transmisiones en línea por medio de la herramienta google meet, youTube, zoom y principalmente con Microsoft Teams y office 365.	Resolución de problemas técnicos que se registran en la bitácora de soporte técnico. Se mantiene la comunicación con las direcciones para proporcionar el servicio
	DEBILIDADES	CAMBIOS
	Red inalámbrica de Internet en la Institución con necesidad de ampliar la cobertura del servicio	Crecimiento de la Institución. Se programa en EDINEN 2023 la continua adquisición de equipos para ampliar y fortalecer la red inalámbrica.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 41

	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
	Red alámbrica de Internet en la Institución para mejorar el cableado estructurado.	Adquirir nuevo y/o reemplazar el cableado estructurado de red y equipo activo para soportar 1GB de velocidad en toda la Institución
	Red inalámbrica de Internet en la Institución para mejorar el cableado estructurado	Adquisición de equipo activo nuevo y actualizado para ampliar la señal y mantener el servicio de Wifi más estable
	Diversidad de tareas dentro de la coordinación de servicios tecnológicos de acuerdo al manual de funciones.	Asignación de roles dentro del equipo de Ingenieros de soporte técnico para cubrir las necesidades Institucionales.
	AMENAZAS	CAMBIOS
	Red alámbrica de Internet en la Institución. Corte de conectividad en espacio donde se requiere el cambio de cableado	Monitoreo diario de la conectividad alámbrica e inalámbrica a través de un equipo de seguridad Fortigate Implementación de cableado estructurado
	Actualización de versiones de software por parte de los fabricantes de los equipos que nos brindan el servicio de internet Fallas del proveedor del servicio por causas externas.	Al momento de detectar una falla, se deshabilita el servicio con el problema y así continuar con los servicios activos, para que el usuario no experimente cambios en la estabilidad del servicio.
	Problemas en el rendimiento o en el consumo excesivo de algún equipo en Internet.	se hacen las educaciones requeridas para que no afecte a la velocidad del servicio y los usuarios del mismo mantengan una conexión estable e imperceptible para todos
	Fallas en alguno de los 6 servicios de Internet con los que cuenta la institución, deja de funcionar por parte del proveedor o tiene algún problema.	Se hacen las adecuaciones requeridas para que no afecte a la velocidad del servicio y los usuarios del mismo mantengan una conexión estable e imperceptible para todos

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
	Repositorio Institucional	Actualización constante y depuración de los archivos de la producción científica interna.
	Diversidad de fuentes de información y bibliografía en diferentes formatos, así como convenios con Instituciones de nivel superior.	Constante difusión y actualización
	Actualización de base de datos de usuarios	Se depura la base de datos de los alumnos (bajas y altas) inscritos de licenciatura y posgrado resguardando la información en el software Pinakes para agilizar el servicio de préstamo.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 41

Servicios Bibliotecarios	Uso Software bibliotecario Pinakes	Se trabaja con el software de administración actualizado (versión 606) que permite tener las herramientas y recursos para proceso y préstamo bibliográfico, así como eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos.
	Restauración de material bibliográfico dañado	Se asigna a personal de módulo la revisión constante de estantería para detectar material dañado.
	Organización de la información del acervo histórico	Seguimiento puntual al proceso técnico y físico de los materiales en resguardo.
	Recursos bibliográficos electrónicos disponibles.	Recursos de información Emerald en el campus virtual al servicio de los usuarios (acceso externo e interno).
	Programa de fomento a la lectura	Llevar a cabo sesiones de lectura al semestre a la comunidad normalista
	Videocámaras en las áreas de la biblioteca. Sensores de humo	El monitoreo con el sistema de seguridad evitará el riesgo de extravíos del material bibliográfico que los alumnos no registren en el módulo de servicios. Evitar riesgo de incendio a través de sensores de humo.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Competencias laborales del personal de biblioteca.	Seguimiento y asesorías al personal de módulo dirigido por los especialistas, orienten su trabajo y mejore la atención.
	Detección de pérdida de bibliografía producto de inventario.	personal de módulo esté monitoreando la salida de los alumnos que utilizan las áreas de biblioteca.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
Inventario semestral de existencias bibliográficas en físico y electrónico. (OPAC).	Utilizar el software Pinakes para darle seguimiento al proceso de inventario en los centros de información.	
AMENAZA	CAMBIO	
Registros con Duplicidad de clasificaciones en la base de datos de Pinakes.	Emisión de listado mensual por parte del proveedor Pinakes para detectar duplicidad de clasificación y corregirlos.	

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
	Se da el servicio a toda la comunidad educativa y se preparan los espacios desde el arranque del semestre para que ningún maestro pierda la oportunidad de aprovechar el recurso.	Investigar sobre nuevas herramientas compatibles con la plataforma educativa que beneficien a toda la comunidad educativa.
	Dominio de la parte técnica del uso de la plataforma educativa.	Actualizaciones que orienten al mejor manejo de los recursos de la plataforma.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Disponibilidad de tiempo compatible con los horarios de los docentes para atender dudas de plataforma educativa.	Publicación de medios de contacto para ser atendidos en un horario que convenga a ambas partes.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 41

Plataforma Educativa	Versión actualizada de plataforma educativa.	Seguir investigando nuevas actualizaciones. Sin embargo, esto es a largo plazo ya que una migración tendría implicaciones de operación dentro de la Institución y debe ser evaluado por el responsable.
	Asesorar a los maestros y eficientizar el uso de la plataforma con todas sus herramientas.	Ofertar las asesorías a recursos humanos para abrir los espacios.
	AMENAZA	CAMBIO
	Al ser un área que depende de infraestructura tecnológica externa en donde este alojado el sitio web.	Hay acciones continuas de monitoreo y de revisión del “arreglo en espejo” del servidor como respaldo.
	Se satura la carpeta de memoria temporal por uso, cabe mencionar que esto es normal que pase y se soluciona pidiendo el apoyo al personal de soporte del servicio de hosting.	Monitoreo constante y soporte técnico del personal de la empresa que nos da el servicio.

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Servicios Web	Se da el servicio de publicación y divulgación de la información a la comunidad de la Institución.	Se propicia la comunicación activa entre las direcciones para atender las solicitudes de manera oportuna.
	Dominio de la parte técnica de los servicios web.	Seguir avanzando en el conocimiento y recursos de los servicios web.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Diversidad de tareas que encomiendan.	Organización de tiempo para atender las necesidades que se presenten.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Ampliar el uso de lo técnico para habilitar nuevas herramientas y actualizaciones.	Seguir investigando nuevas actualizaciones.
	AMENAZA	CAMBIO
	Área que depende de infraestructura tecnológica externa.	Monitoreo y revisión del servidor como respaldo.

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

a. Satisfacción de los Clientes.

Se realizan constantemente mediante un formulario encuestas a los usuarios para que valoren los Servicios Tecnológicos, Bibliotecarios, Plataforma Educativa y Servicios Web que ofrece el CICyT, como lo son:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 41

SERVICIOS TECNOLÓGICOS



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. LOGRO del semestre agosto 2023 – enero 2024

TOTAL, DE ITEM = 12

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS = 49

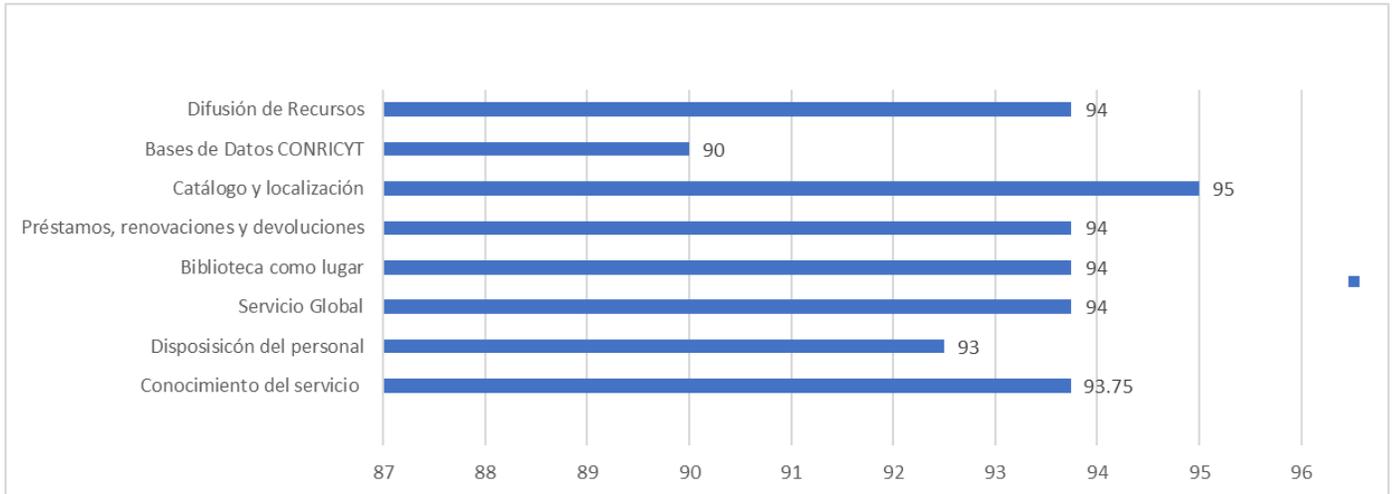
PORCENTAJE OBTENIDO = **95.88 % DE SATISFACCIÓN.**

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 es 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.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Se respondieron un total de **80** encuestas de manera electrónica obteniendo los siguientes resultados en cada ítem:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 41



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
META: 85%

LOGRO del semestre agosto 2023 a febrero 2024:
TOTAL, DE ITEMS = 8 más uno de pregunta abierta

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS: 80

PORCENTAJE OBTENIDO = 93% DE SATISFACCIÓN

La meta establecida se superó de acuerdo a los resultados presentados, los servicios bibliotecarios se fortalecieron con los recursos electrónicos como el Repositorio Institucional y Biblioteca Digital que favorecen la consulta y la investigación de los usuarios y con ello brindar un mejor servicio.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Se realiza mediante una encuesta de satisfacción con una herramienta que tiene opciones abiertas y escalas de Likert.

La satisfacción general muestra que aproximadamente el 75% están muy satisfechos con el servicio que da plataforma educativa, aproximadamente un 19% están muy de acuerdo.

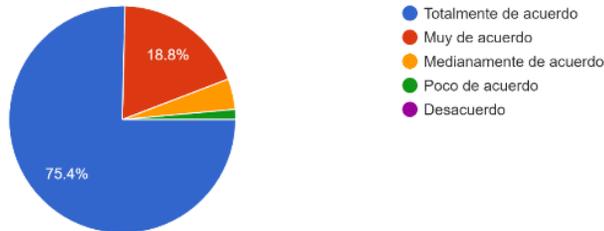
Cerca del 4% están medianamente de acuerdo y el 1% Poco de acuerdo.

En general la mayor parte de las respuestas tienen buena opinión del servicio que se les da en plataforma educativa con sus respectivas áreas de oportunidad.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 41

PORCENTAJE OBTENIDO = 94% DE SATISFACCIÓN

En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de la Plataforma Educativa.
69 respuestas



SERVICIOS WEB

Se respondieron un total de **21** encuestas de manera electrónica obteniendo los siguientes resultados en cada ítem.



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios WEB con una meta del 85%.
LOGRO del semestre agosto 2023 – enero 2024

TOTAL, DE ITEM = 5

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 21

PORCENTAJE OBTENIDO = **90.7 % DE SATISFACCIÓN.**

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

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre agosto 2023 a enero 2024 han tenido impacto, se han tenido comentarios favorables en mayoría, en el caso de comentarios donde destacan áreas de oportunidad se han emprendido acciones de mejora:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 41

Servicios Tecnológicos

Comentarios de las encuestas en el semestre agosto 2023 – enero 2024

BUZÓN	ACCIONES
No se puede conectar a la red de RIB alumnos, ya se ha registrado en el formulario más de 10 veces y no registra al usuario	Los alumnos se conectan por medio de la curp en mayúsculas, en el portal de conexión viene el correo de lcasas@beceneslp.edu.mx para poder verificar los datos con el sistema y apoyarlos en lo que requieran
El internet en los salones de abajo no llega	Existen zonas específicas definidas donde hay cobertura, se necesitan más aparatos para cubrir todos los espacios. Además de que influye la interferencia que generan otras redes.
la encargada del centro de cómputo del cicyt pone música y habla por teléfono con volumen muy alto, creando un ambiente en el que es difícil concentrarse y promoviendo que sea un espacio para convivencia y no para estudio.	Se hablo con la responsable de impresiones al respecto.
red wifi es intermitente en edificio siglo xxi	Se estableció comunicación con el alumnos pues dejo su correo, realizando algunas pruebas y resolviendo el problema.
Me gustaría felicitar a los Ingenieros Francisco y Eduardo, siempre han sido muy amables, atentos y eficientes en el trabajo. Por otro lado, también me gustaría felicitar al Ingeniero Genaro ya que siempre se ha mostrado atento a las dudas o peticiones que le he presentado. Dafne Martínez García dmartinez@beceneslp.edu.mx, Muchas gracias compañeros, es un gusto trabajar con ustedes.	
Agradezco infinitamente la respuesta inmediata a la solicitud de mantenimiento del equipo tecnológico de mi oficina solucionando el problema que reporté. Atentamente: Mtra. Martha Ibáñez.	
Desbloquear youtube, debido a que también es útil como herramienta de trabajo para realizar consultas de movimientos en archivos de office, no somos máquinas para recordar todo, unos somos visuales y necesitamos ver tutoriales en el momento para realizar a veces dicha tarea y unos compañeros administrativos si cuentan con ellos mientras los del módulo de CICYT no. Y es injusto e incoherente que digan que como administrativos ocupamos dicha herramienta mientras unos la tienen y otros no, si lo van hacer de retirar a los administrativos que lo hagan parejo.	No se recomienda habilitar Youtube para alumnos, ya que consume mucho ancho de banda y se vería afectada la velocidad por la gran demanda del servicio simultánea.
En estos días por el área han pasado vendiendo pan el ingeniero Eduardo y francisco, deberían reparar las computadoras de las aulas que tienen todas mal hasta con virus, en mi salón jamás fueron a ver la computadora que de cuando de reportar, que siempre andan ocupados solo para vender pan si tienen tiempo.	Los equipos de cómputo se revisan constantemente, algunas fallas son ocasionadas por los mismos alumnos.
Una felicitación a la atención de los servicios web, quienes inmediatamente resuelven los problemas presentados en las aulas de trabajo académico, en especial al Ingeniero Genaro y al ingeniero David que siempre están atendiendo estas situaciones que se presentan	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 41

Buenas tardes, en el salón dos arriba del edificio principal no se ve el proyector, está todo borroso ya vinieron a arreglar, pero como no queda bien	
Es el segundo día sin internet en plena semana de evaluación y sigue el problema sin resolverse, pero en el cicyt si tienen internet, entonces el problema debe ser interno, favor de arreglarlo.	Hubo un fallo del servicio en uno de los conectores que establece la comunicación entre edificio de CICYT y Edificio Principal, se estableció comunicación con el proveedor de sumisitos de red y nos facilitó uno compatible y se solicitó uno que fuera 100% compatible, por lo cual es servicio seguía con intermitencia. hasta que no llegara el conector 100% compatible y funcional.
No puede ser posible que dejen hasta el lunes el arreglo del internet, el día de hoy se fue a buscar al encargado y que no vino dejándonos aquí sin internet.	NOTA: Es lo mismo que le comentario anterior

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

BUZÓN	ACCIONES
Se recibió una queja de un integrante del personal sobre Desbloquear YouTube en su equipo de trabajo y lo solicita justificando también es útil como herramienta laboral para realizar consultas de movimientos en archivos de office y la necesidad de ver tutoriales en el momento para realizar a veces alguna tarea.	Se dialogó con el personal y hasta el momento no se considera primordial para el cumplimiento de sus funciones y se le comentó que hay alternativas para solucionar esa problemática eventualmente en el centro de Cómputo de Servicios tecnológicos.
Un alumno que comenta que el encargado del piso dos en la biblioteca aún al dirigirse uno con amabilidad atiende las dudas de una forma no tan agradable provocando que dé cierto temor por seguir preguntando las dudas ciertamente un compañero tiene formas muy fuertes de contestar, alza la voz y a veces no es fluido su léxico por lo que da la impresión de que está molesto.	Se le recomienda constantemente modular la voz y ser tolerante, empático y amable con los alumnos que se acercan a solicitar nuestro servicio.

PLATAFORMA EDUCATIVA

BUZÓN	ACCIONES
No es posible que tenga la necesidad de quejarme nuevamente para que nos hagan caso, nunca encuentro al encargado de plataforma virtual, ya van más de 6 veces que vengo a buscarlo y también mis compañeros y nadie me resuelve, pongan su horario para saber a qué hora nos puede ayudar. espero se resuelva este problema pronto.	Mantener diálogo con el responsable de plataforma y solicitarle su horario de atención para difundirlo, así como poner su correo electrónico a la vista en su oficina
Desde ayer en la noche se ha está teniendo problemas con la plataforma, y hoy en la mañana lo mismo. intenta uno comunicarse con el encargado y simplemente desaparece, no contesta, no atiende llamados ni de manera electrónica correos, ni por mensaje ni nada. lo que se requiere no es que se escondan, si no que informe. tanta tecnología y no les da para emitir un comunicado de manera inmediata por correo informando cuando se reestablecerá el servicio o si de plano ya se les borro todo.	Realizar actualizaciones constantes para evitar se sature la plataforma en tiempos de periodo de evaluación.
¿y cuáles son los horarios de atención por ejemplo de plataforma? porque ellos dan atención al público y nunca están. gracias y ojalá informen es importante.	Solicitar el horario de atención al responsable de plataforma para difundirlo, así como poner su correo electrónico a la vista en su oficina.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 41

Página Web

¿CUÁLES SON LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS WEB?	Mantener diálogo con el responsable de servicios Web y solicitarle su horario de atención para difundirlo, así como poner su correo electrónico a la vista en su oficina
--	--

En conclusión, es importante dar seguimiento con el anexo "Bitácora de aclaraciones y quejas emitidas por las partes interesadas" y con esto podemos afirmar que las acciones emprendidas 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		Grado de logro
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.		95.87 %
Indicadores		
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre.	95.0 %
	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%.	90.0%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	93.0%
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre.	97.44%
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	96.67 %
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	95.88%
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	96.98 %
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	98.9%
TECNOLOGÍA EDUCATIVA	Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %
	Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 41

SERVICIOS WEB	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.	90.7%
----------------------	---	--------------

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	TITULOS TOTALES AL SEMESTRE 756 (nuevas adquisiciones, fondo antiguo y material que no estaba procesado) Ejemplares 2907 Total, de la organización de la información = 95%
	2.- 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 de banner en Biblioteca Digital, correspondientes a las nuevas adquisiciones (publicación permanente de acuerdo a la bibliografía nueva), Efemérides con bibliografía alusiva (18), Información de servicios (4), eventos de lectura (4) y mesas de exposición de bibliografía con temas relevantes, actuales o clásicos (4) Se programaron al semestre un total de 35 , se lograron concluir 30 actividades de difusión haciendo un total de 85% Todas tienen como prioridad hacer difusión de la Bibliografía disponible en CICYT
	3.- Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Encuestas de satisfacción periodo agosto de 2023 – enero 2024 = 93 % (percentaje que se obtiene del total de la sumatoria en encuestas y la división entre ítems)
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1.- Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta de 85% durante el semestre.	Mantenimiento preventivo programado CICYT = 166 programadas y apoyos técnicos 29 TOTAL = 195 Total = 97.44 % Realizados (Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados, 5 no realizados)
	2.- Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas con una Meta del 85%	Mantenimiento correctivo CICYT Se recibieron 30 correctivas, 1 no se concretaron. Total = 96.67 %
	3.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Total, de porcentaje obtenido: 95.88 % Encuestas aplicadas 49

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 15 de 41

	4.- Garantizar la conectividad inalámbrica (proveedor de internet) de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	Conectividad inalámbrica en las 6 zonas de cobertura con una meta del 85%. De 182.5 días al semestre, 5 días no hubo internet por cuestiones mantenimiento (cambio de canales Access point e interferencia) 5 días en total: 96.98%
	5.- Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente en la BECENE en el semestre con una meta del 90%	Conectividad alámbrica en oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE con una meta del 98%. De 182.5 días al semestre 2 días no hubo internet por cuestiones mantenimiento (Cambio de switches) 2 días en Total: 98.9 %
TECNOLOGÍA EDUCATIVA	1.-Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los alumnos pueden participar en las actividades de la plataforma educativa.
	2.-Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los docentes tienen un espacio dentro de la plataforma educativa para poder llevar a cabo sus actividades.
SERVICIOS WEB	1.-Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%	Encuestas de satisfacción periodo agosto 2023 –enero 2024 = 90.7 %

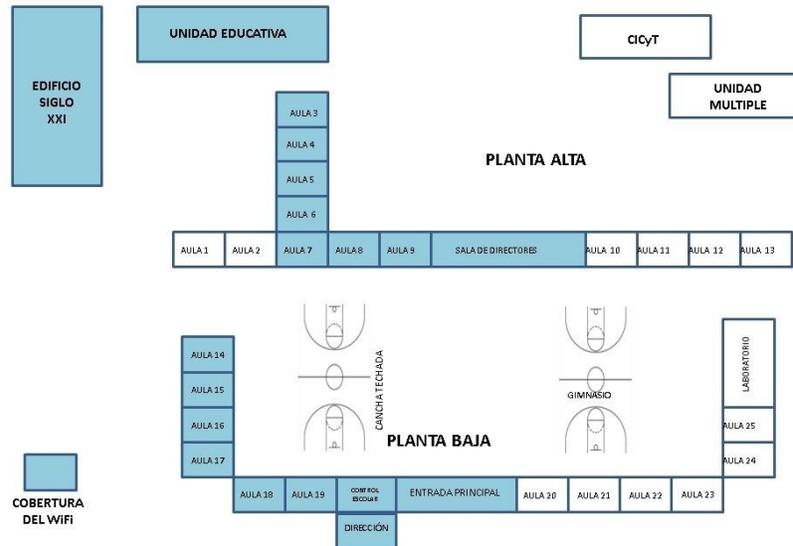
Como fortaleza el CICYT cuenta con el Aula D designado para las transmisiones en vivo y videoconferencias requeridas a lo largo del semestre, además de que se lleva a cabo mantenimiento de equipos y preparación de los nuevos que se requieren instalar en los diferentes espacios.

Para el servicio de Internet Inalámbrico en diversas áreas de la Institución se cuenta con una cobertura en **6 zonas** principales establecidas, además de tener cableado los todos los equipos de profesores, administrativos, personal directivo y disponible para alumnos; así como 30 equipos en los salones de Licenciatura y 8 en los Salones de la Unidad Educativa, con este servicio se fortalece la infraestructura de la red inalámbrica, se define una administración de ancho de banda para garantizar el servicio y para dar seguimiento y evaluación, se monitorea por medio de la herramienta fast.com , nperf.com y speedtest.net para medir la velocidad de los MEGABITS (Mbps) y realizar acciones o ajustes el servicio; se cuentan con políticas de seguridad para la red alámbrica e inalámbrica para proteger a los usuarios de posibles virus, amenazas y vulnerabilidades que existen en el Internet.

Se necesita mejorar la infraestructura tecnológica del equipo de seguridad con que cuenta la Institución, adquiriendo más Access points para expandir y robustecer la señal de Internet inalámbrico, se cuentan con 25 equipos en toda la Institución lo cual es insuficiente para la demanda que se requiere, además de que el edificio principal cuenta con paredes muy gruesas lo que bloquea en gran medida la señal inalámbrica en la Institución en algunas zonas.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 41

Espacios donde se tiene cobertura de WiFi en la Institución

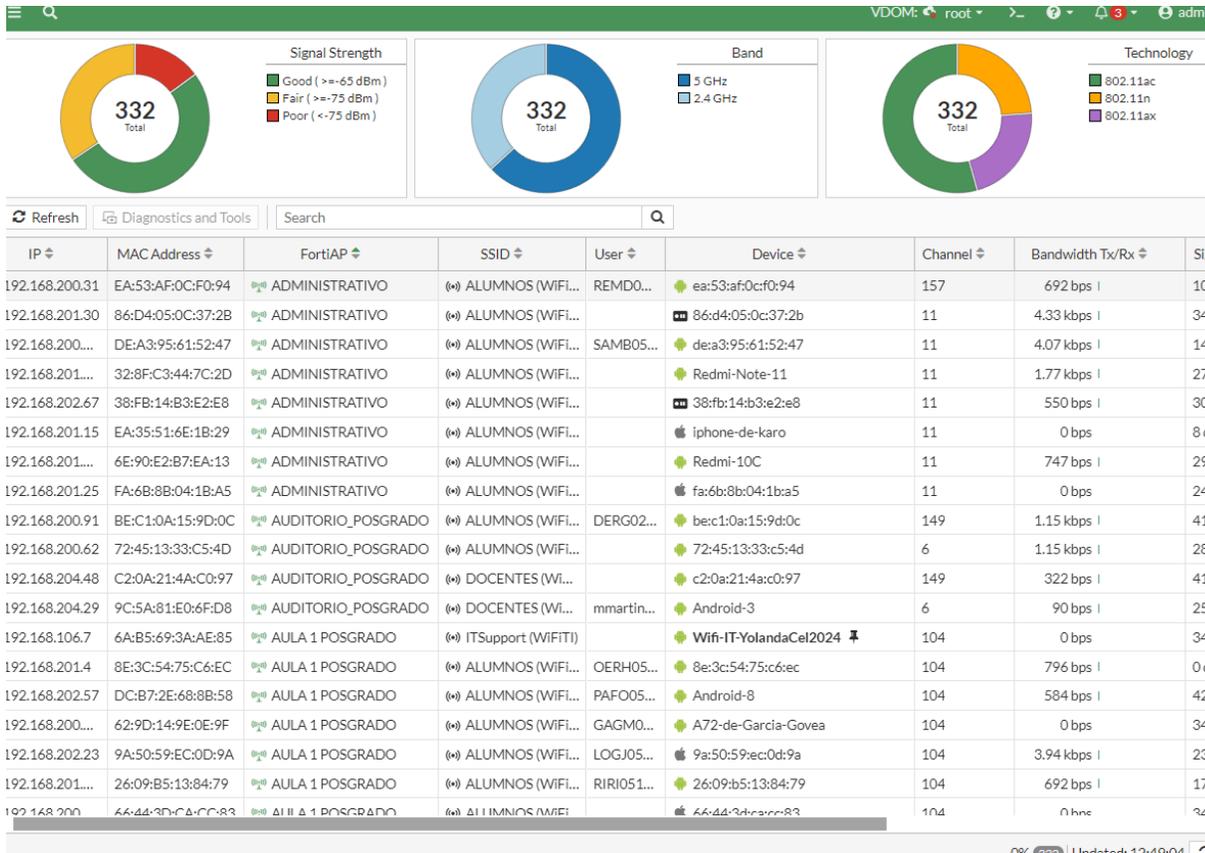


Actualización de políticas en el equipo de seguridad Fortigate:

Cambios en políticas, actualización y verificación de últimas versiones de firmware de equipos activos de red Fortigate:

Cambios en las políticas de administración de los servicios de Internet para el mejor desempeño en la red en general.

Monitoreo de los usuarios conectados simultáneamente, cabe mencionar que contamos actualmente con un promedio de 300 usuario conectados inalámbricamente, lo que implica un constante monitoreo y adecuaciones para garantizar en mayor medida la conectividad en las zonas donde se cuenta con el servicio en la Institución.



MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Los mantenimientos preventivos se dividen en 2 tipos:

- **Apoyos técnicos**
- **Mantenimientos preventivos programados (166).** Principalmente preparando los equipos del CICyT para los

exámenes de Certificación o equipos

nuevos adquiridos con recursos federales como el EDINEN 2023, exámenes de ubicación, preparando algunos de ellos para los diversos eventos y congresos que la Institución ofreció, algunas de las actividades que se realizaron fueron las siguientes:

- Actualizando navegadores.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 41

- Programas y diverso software con el que cuentan los equipos de la institución.
- Actualizaciones de Windows a la versión más reciente permitida por el equipo.

Se mantiene en este semestre el aumento el número de mantenimientos preventivos, esto favorece a reducir los correctivos, a mayor número de servicios preventivos menor número de correctivos.

Cabe mencionar que en algunos de estos mantenimientos se ha estado cambiando los discos duros mecánicos por discos de estado sólido aumentando el rendimiento y vida útil de los equipos de cómputo al igual que el semestre pasado.

Los mantenimientos preventivos que no se realizaron fueron por falta de un adaptador para instalar equipos en salones de la unidad educativa.

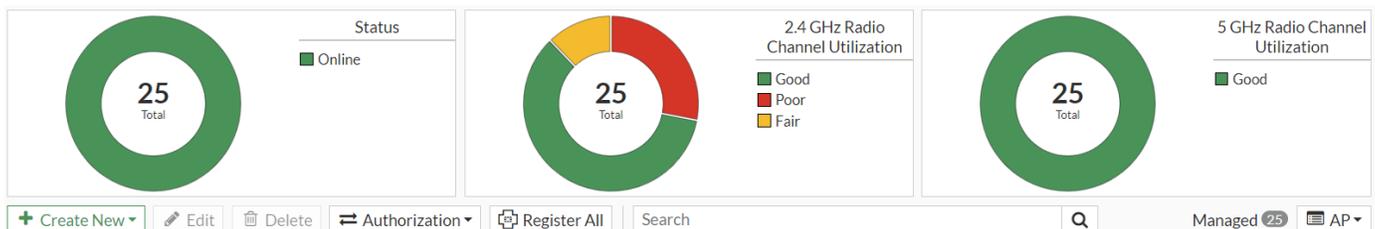
MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se realizaron un total de 29 mantenimientos correctivos en equipos de un total de 30 solicitados. Se hace respaldo de la información en los equipos de los usuarios que así lo soliciten, se formatea y prepara con los programas necesarios para su buen funcionamiento. Se está trabajando en la actualización de los equipos tecnológicos agregando discos de estado sólido a los equipos para su mejor funcionamiento y rapidez.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En el servicio de Internet inalámbrico debe tener cuando menos un 85% de disponibilidad en la zona definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo un ancho de banda de 6Mb que permita realizar las funciones estándar de navegación.

Se cuenta actualmente con un total de 25 puntos de acceso. Se adquirieron un total de 2 equipos más, es importante destacar que se han solicitado equipos para cubrir la alta demanda del servicio de Wifi con el proyecto de EDINEN 2023.



Distribución de los equipos inalámbricos:



Nombre del Documento:

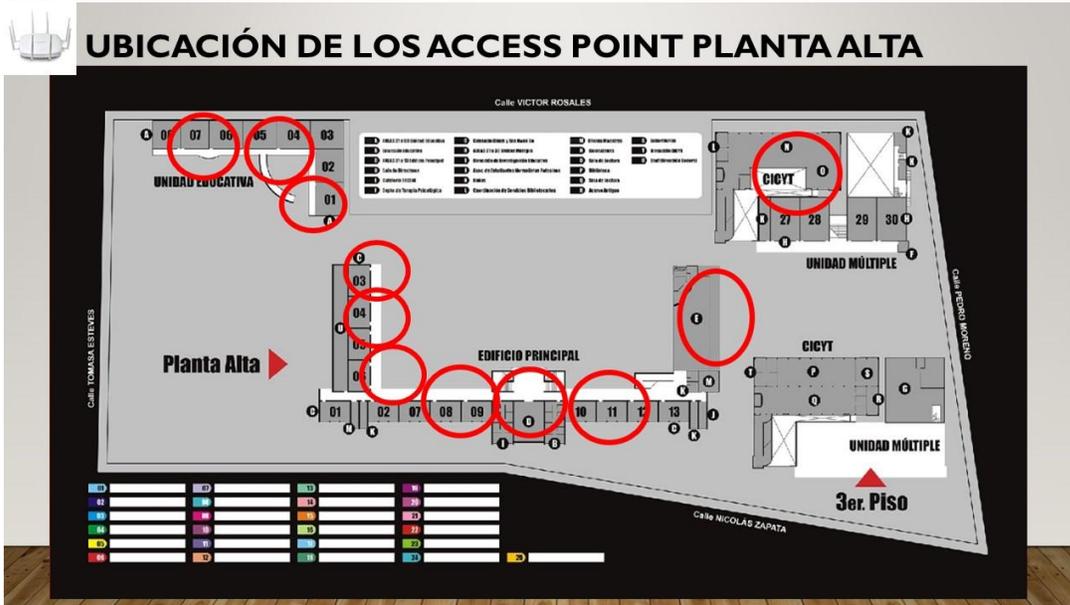
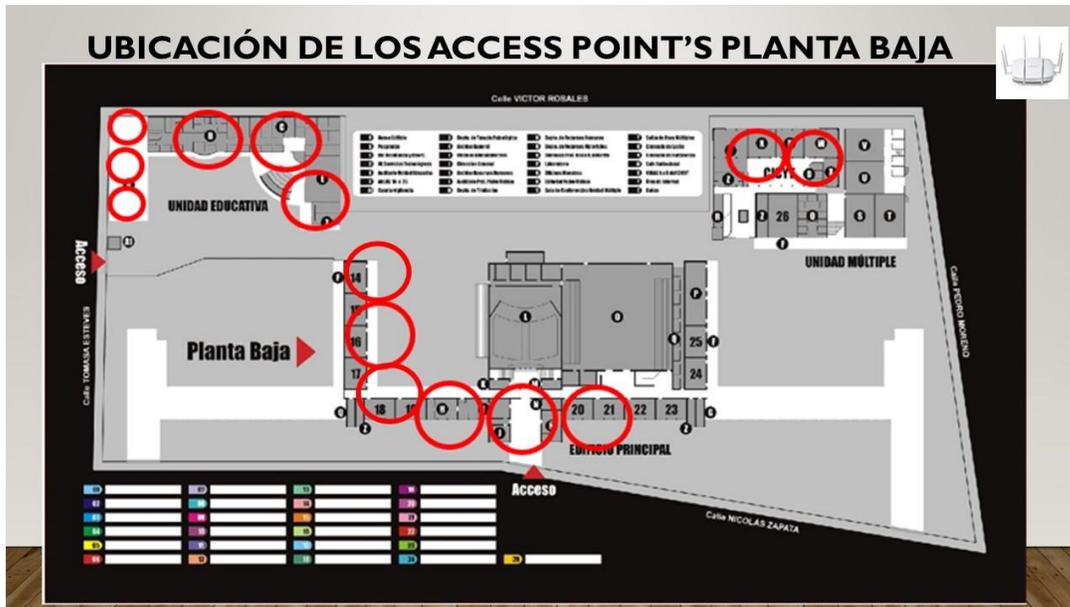
Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 19 de 41



Se ha mantenido el número de usuarios conectados simultáneos a la red RIB (RIB_Alumnos) y (RIB_Docentes) se cuenta con 5 access point de alta densidad que permiten conectar más número de usuarios simultáneos. Se ha llegado a tener conectados simultáneamente hasta más de 300 usuarios conectados a la Red Inalámbrica BECENE (RIB), se describe a continuación:

Los estándares mínimos de velocidad del wifi que garantizamos son los siguientes:
Riesgo: menor a 5Mb la descarga

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 20 de 41

Bueno: de 6Mb a 8Mb la descarga
Satisfactorio: Mayor a 9Mb

Problema detectado en redes wifi:

Debido a la gran demanda del servicio algunos usuarios que cuenta con equipo Institucional del tipo “Todo en uno” han decidido por su propia cuenta “compartir” o “crear” una red inalámbrica que comparte el internet cableado y lo convierte en una red wifi, por lo tanto el servicio en general se ha visto afectado, manifestando algunas veces desconexiones en el servicio, esto ocurre debido a que cada red inalámbrica transmite su señal al aire por algunos canales o frecuencia, las cuales sino se habilitan con una análisis previo, pueden ocasionar interferencia o algo llamado “traslape” el cual interrumpe la señal institucional.

Se realizarán mantenimientos preventivos / correctivos para eliminar estas redes WiFi y así también, deshabilitar las redes WiFi que estén generando interferencias como lo son algunas impresoras con esta función.

No se trata de bloquear o reprobar la iniciativa de los usuarios al crear este tipo de redes wifi, sino más bien orientarlos en cual es la mejor solución para todos poder tener un mejor servicio y más estable.

En Servicios Bibliotecarios se busca en todo momento la adecuada atención al usuario mediante las formas correctas y resolviendo las preguntas y dudas, así como las necesidades de consulta e información que el usuario requiere.

Se planifican los eventos o reuniones de grupo para evitar también intervenir con los usuarios (maestros o alumnos) que están consultado de manera individual.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Tabla que muestra la cantidad de recursos de plataforma que son o no son utilizados y la cantidad de cursos que se crean y cuales son o no son utilizados.

Archivos	Tareas	Foro y/o Chat	Cuestionario	311 cursos
99	40	192	207	30

El grafico muestra que en 99 de 311 cursos que hay no se utilizan para compartir archivos con los alumnos, mientras que en 212 cursos si se utiliza este recurso.

El grafico muestra que en 40 de 311 cursos que hay no se utilizan para compartir archivos para realizar tareas con los alumnos, mientras que en 271 si se utiliza.

El grafico muestra que en 192 de 311 cursos que hay no se utilizan los foros y/o chats para la comunicación con los alumnos dentro de plataforma. Mientras que en 119 si se utiliza.

El grafico muestra que en 207 de 311 cursos que hay no se utilizan cuestionarios o examen con los alumnos, solo en 104 cursos.

El grafico también muestra que solo 281 cursos de los 311 que se crean se utilizan y quedan sin usarse 30

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
		Revisión: 1
		Página 21 de 41



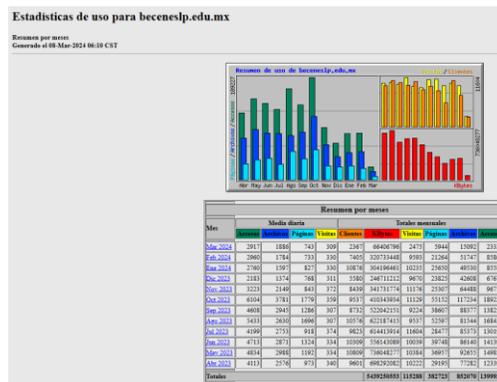
SERVICIOS WEB

En base a las opiniones obtenidos en las encuestas de satisfacción que se realizaron, podemos mejorar los siguientes aspectos.

- Realizar una revisión semanal de los contenidos publicados en la página web de la institución, con el objetivo de tener la página actualizada al 100%
- Colocar la información más reciente y relevante en la página principal.
- Solicitar al área Académica los planes y programas actuales para ser publicados en el área designada para cada licenciatura.
- Crear enlace a la página web de la DGESUM.
- Dar difusión a todos los eventos relevantes de la Institución.

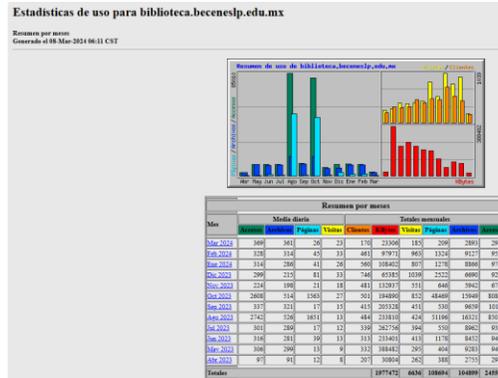
Publicaciones y/o modificaciones	Publicaciones de julio del 2023 a enero 2024.
Página Web Institucional (artículos, banners informativos, convocatorias, comunicados, eventos e información general, etc.)	65
Biblioteca Digita (Banner/Imagen, efemérides, eventos, difusión bibliográfica de nuevas adquisiciones y colecciones, etc)	137
Posgrado. (información, convocatorias, avisos, etc.)	13

Estadísticas de uso de la página web de la BECENE:

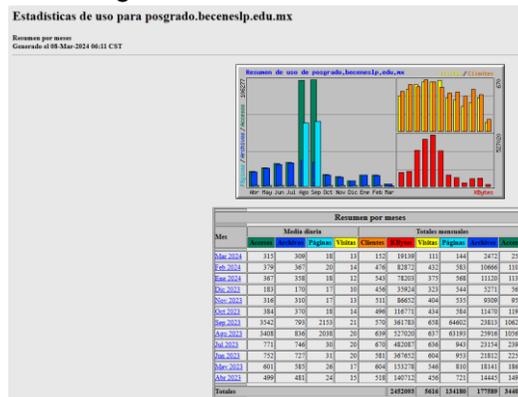


Estadísticas de uso de la página web Biblioteca Digital:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
		Revisión: 1
		Página 22 de 41



Estadísticas de uso de la página web Posgrado:



e. No conformidades y acciones correctivas.

Algunas acciones correctivas de Servicios Tecnológicos de acuerdo a los buzones son los siguientes: Los alumnos se conectan por medio de la curp en mayúsculas, en el portal de conexión viene el correo de lcasas@beceneslp.edu.mx para poder verificar los datos con el sistema y apoyarlos en lo que requieran. Existen zonas específicas definidas donde hay cobertura, se necesitan más aparatos para cubrir todos los espacios. Además de que influye la interferencia que generan otras redes. Se tiene instalado un software que al reiniciar el equipo borra todo lo que se haya agregado incluyendo virus y cualquier amenaza.

En Servicios Bibliotecarios se programó en conjunto por las partes involucradas mediante acuerdo reordenar la Colección de Libros de texto facilitando con ello la ubicación por parte de los usuarios y beneficiando el tiempo de localización, a la vez que las mesas de trabajo para ello quedaron de manera inmediata a los libros en cuestión.

Se les da seguimiento a las tareas del equipo mediante visitas por parte de la coordinación de servicios bibliotecarios de manera constante y pláticas con los equipos de trabajo para conocer las necesidades y expectativas, así como las oportunidades de mejora que presenten por área, no se documentan todas las

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 23 de 41

veces ya se busca su resolución en el momento contando con el apoyo de quien corresponda y generando confianza en el quipo.

Otra medida que se tomo fue el espaciado de la Colección de Documentos Recepcionales que ya no tenían espacio para maniobrar entre ellos de manera cómoda, se agregaron anaqueles y se reacomodaron mediante acuerdo tomado también por las partes involucradas en módulo y se contó con el apoyo de los compañeros del área.

f. Resultados del seguimiento y medición.

BIBLIOTECA

Enfoque de mejora continua para la organización, difusión y satisfacción del cliente.

✓ El uso del software Pinakes 606 resulta de gran utilidad ya que nos permite monitorear el estatus de las colecciones, así como detectar inconsistencias. Existe contacto directo con el proveedor que da soporte y capacitación en el uso del software. Se analizan los reportes de la base de datos para seguir monitoreando los de registros duplicados en su captura.

✓ 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.

1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones.

Reporte de productividad por catalogador
Período: 07-08-2023 al 29-02-2024

Empleado	Creación			Actualización		
	Autoridades	Bibliográficos	Holdings	Autoridades	Bibliográficos	Holdings
L.B. Maria Isabel Cabrera Campos	0	379	807	0	305	530
Fabiana Banda Guzmán	0	0	0	0	13	15
Lic. Leila González	0	0	0	0	1	28
L.B. Julieta García Rico	0	84	88	0	95	327
L.B. Paulina Palomino Nieves	0	80	101	0	160	676
Héctor Aralza Sierra	0	9	9	0	182	1331

TITULOS = 552
EJEMPLARES = 1005

CORRECCIONES.
TITULOS = 756
EJEMPLARES = 2907

ATENTAMENTE
LB. JULIETA GARCIA RICO

TITULOS TOTALES AL SEMESTRE **756** (nuevas adquisiciones, fondo antiguo, material que no estaba procesado)

Ejemplares 2907

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 24 de 41

2.- 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%. (Logrado actualmente en un 94% de acuerdo a la encuesta realizada. Algunas de las actividades que se llevaron a cabo fueron:

- Se dio información a los alumnos de nuevo ingreso y se les explico la función y el uso de la Biblioteca.
- La Biblioteca montó exposiciones adecuadas a las efemérides más significativas en las mesas de recomendaciones con libros seleccionados, a la vez para celebrar la Independencia se llevó a cabo una actividad de contexto histórico y se invitó a los alumnos de las escuelas primarias anexas a ser parte de ello.
- Para celebrar el día de la paz se llevó a cabo la charla “Alza tu voz, no te calles ante la violencia” impartida por la Licenciada Janet Arias Martínez, representante de Embajadoras de la Paz de “Valorarte Mujer, A.C. y se contó con la participación de los y las alumnas de diferentes Licenciaturas de la institución.
- En el marco de la muestra de Trabajo Académico “Profesor Jesús Aguilar López” se realizó un círculo de lectura entre alumnos y alumnas de la licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje del Español y Educación Preescolar en la que participó como moderados el Doctor Jesús Alberto Leyva Ortiz.
- Para la conmemoración de los 16 días de activismo por el “Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas, se llevó a cabo una actividad de cuenta cuentos en la que se invitó a participar a los alumnos de la escuela Primaria Anexa Tomasa Esteves.
- Se logró la publicación de los eventos de Biblioteca en las redes sociales Institucionales.





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 25 de 41



BECENE
31 oct 2023 · 🌐 · 📍
#CICYTBECENE | Este martes, en el marco de la Muestra de Trabajo Académico "Profesor Jesús Aguilar López", para el fomento a la lectura y el libro, la Bibliotec... Ver más



BECENE
13 dic 2023 · 🌐 · 📍
#CICYTBECENE | En el marco de los 16 días de activismo por la conmemoración del Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas, de acuerdo con... Ver más



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 26 de 41

✓ **Difusión de las colecciones y bases de datos mediante la página de biblioteca digital.**

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

INICIO | CATÁLOGO | BASES DE DATOS | ACCESO ABIERTO | INVESTIGACIÓN | REPOSITORIO BECENE | BIBLIOTECA CICYT | CONTACTO

Home >

az
az Revista de educación y cultura. Recursos abiertos de información enfocados a la difusión y contribución del conocimiento en las diferentes disciplinas de la educación así como a promover la cultura de la investigación.

Biblioteca Digital del ILCE
Es un portal que ofrece obras y colecciones de libros de libre acceso. Presenta obras de cultura general: literatura, arte, geografía, historia, divulgación científica, educación ambiental y pedagogía entre otras. Cuenta con una sección infantil que ofrece opciones de lectura para la edad escolar y una sección de didáctica para apoyar el trabajo y la formación del docente en educación básica.

Biblioteca nacional de maestros
Accede a los materiales de la Campaña Nacional de Preservación del Patrimonio de las Bibliotecas Escolares: propuestas didácticas, cuentos, señalizaciones, trípticos, afiches y juegos de mesa para usar en la biblioteca y el aula.

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
COMIE Consejo Nacional de Investigación Educativa A.C.
Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. es una asociación civil que agrupa a los investigadores del campo de la educación. Tiene carácter voluntario y se sostiene gracias a las aportaciones de sus miembros y a la distribución de sus publicaciones.

Dialnet
DIALNET
Dialnet es uno de los mayores portales bibliográficos del mundo, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Centrado fundamentalmente en los ámbitos de las Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, Dialnet se constituye como una herramienta fundamental para la búsqueda de información de calidad.

eduteka
eduteka
eduteka, portal educativo dedicado a mejorar la calidad de la educación básica y media mediante el uso intencionado, enfocado y efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de aprendizaje.

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

INICIO | CATÁLOGO | BASES DE DATOS | ACCESO ABIERTO | INVESTIGACIÓN | REPOSITORIO BECENE | BIBLIOTECA CICYT | CONTACTO

Home > Bases de Datos BECENE

Bases de Datos BECENE

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE | Taylor & Francis | emerald PUBLISHING | OECD iLibrary

30 de enero
Día Escolar de la Paz y la No violencia

No hay camino para la paz: la paz es el camino. *Mahatma Gandhi*

26 DE ENERO
DÍA MUNDIAL DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

Defender el Día Mundial de la Educación Ambiental, tiene como principal objetivo sensibilizar la problemática ambiental tanto a nivel global, como a nivel local y tener conciencia en los gobiernos y más especialmente en los gobiernos en cuanto a la necesidad de participación por conservar y proteger el medio ambiente.

24 ENERO
Día Internacional de la Educación

Empatía
Iniciativa
Creatividad
Logro
Responsabilidad

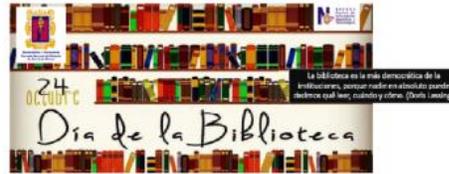
23 de enero
No se habla en el Ombro Oficial de la Federación la primera Ley Federal de Educación, siendo promulgada por el Lic. Manuel Ávila Obregón (1948).

DÍA MUNDIAL DE LA LÓGICA

DÍA MUNDIAL DEL BRAILLE
Louis Braille, el hombre que hizo leer a quienes no podían

¿Conoces MEJOREDUC? Comisión Nacional para la Mejora Continua? Consulta la página [http://mejoreduc.org.mx](#) y conoce cuál es su función así como todas las publicaciones que tienen disponibles, puedes consultar estas publicaciones en físico en el Centro de Información del CICYT.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 27 de 41





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

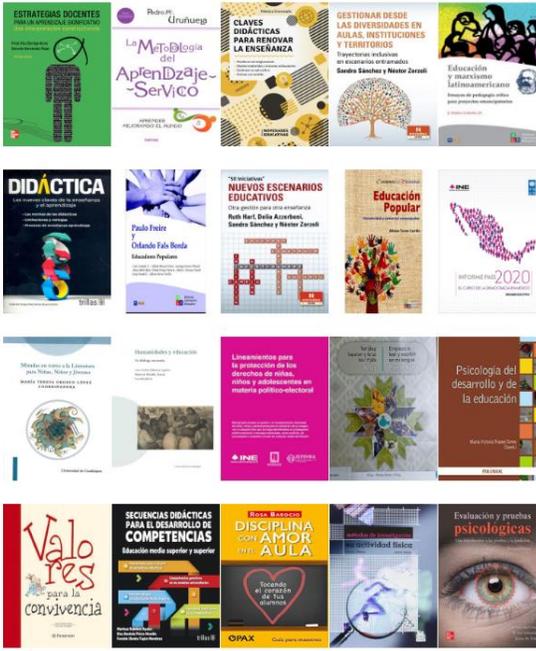
Página 28 de 41



BIBLIOTECA RECOMIENDA:

LA SOSTENIBILIDAD EN LA ESCUELA MEXICANA. 50 Estrategias didácticas para transformar nuestro mundo
La revolución de conciencia desde las aulas de México - Luciano Concheiro Borquez

NUEVAS ADQUISICIONES DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN BIBLIOTECA CICYT



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 29 de 41

✓ **Difusión de las colecciones mediante la página de biblioteca digital**



✓ **Visitas a repositorio**

El número de vistas que hubo al repositorio institucional comprendido durante el semestre fue de Agosto del 2023 al 29 de Febrero del 2024 son 19,150 - 501 visitas = **18,649 visitas en total**

Miembro de La Red Mexicana de Repositorios Institucionales (REMERI) desde 2022

Communities in DSpace
Choose a community to browse its collections.

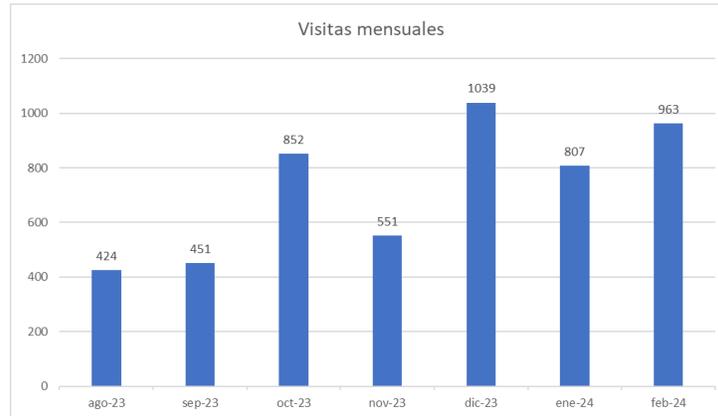
 Documentos Académicos Un documento académico tiene	Discover Author Hernández Ortiz, Francisco 25 Rangel Romero, Juan Carlos 14 Alcántara García, Pedro de 1842-1... 9	Subject Estrategias 80 Aprendizaje 77 Preescolar 54 Juego 48	Date issued 2000 - 2023 199 1900 - 1999 31 1800 - 1899 40 1775 - 1799 1
---	--	--	---

✓ **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 agosto de 2023 a enero 2024 fueron las siguientes:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 30 de 41

5,087 visitas, se reporta gráfico con la evidencia de los totales de visitas a biblioteca digital:



SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los resultados de las encuestas nos permitieron encontrar evidencias y/o datos para mejorar nuestros procesos en general, es por ello que el equipo de soporte técnico y la coordinación tecnológica se reúne 2 veces por semana para organizar las actividades que se presentan, además de programar los proyectos que tenemos en proceso y resolver las necesidades y apoyos que requieren los alumnos, docentes y personal de la Institución.

Semanalmente se reúnen las coordinaciones y Dirección del CICYT a modo de organizar las actividades que las direcciones y departamentos solicitan.

Ejemplos de algunas herramientas que utilizamos para poder hacer una medición más precisa y confiable: Fast.com, nperf.com y Speedtest.net

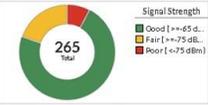


	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 31 de 41

✓ **Conexión a red inalámbrica. Agosto 2023 – enero 2024**

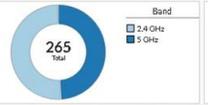
Agosto 2023

- Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net
- Descarga: 394 Mbps
- Carga: 193 Mbps
- 25 Access point.
- Promedio de usuarios conectados 265



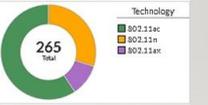
Signal Strength

Good [>= -65 dBm]
Fair [>= -75 dBm]
Poor [< -75 dBm]



Band

5 GHz
2.4 GHz



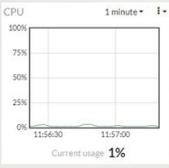
Technology

802.11ac
802.11n
802.11ax



Memory 1 minute

Current usage: 38%



CPU 1 minute

Current usage: 1%



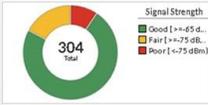
DOWNLOAD Mbps: 394.23

UPLOAD Mbps: 193.25

Ping ms: 9

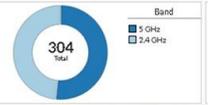
septiembre 2023

- Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta fast.net
- Descarga: 710 Mbps
- Carga: 610 Mbps
- 25 Access point.
- Promedio de usuarios conectados 304



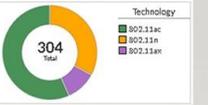
Signal Strength

Good [>= -65 dBm]
Fair [>= -75 dBm]
Poor [< -75 dBm]



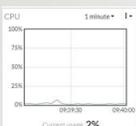
Band

5 GHz
2.4 GHz



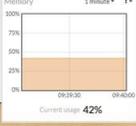
Technology

802.11ac
802.11n
802.11ax



CPU 1 minute

Current usage: 2%



Memory 1 minute

Current usage: 42%



FAST

Tu velocidad de internet es de **710 Mbps**

Latencia: 9 ms

Carga: 10 Mbps

Carga: 530 Mbps



Nombre del Documento:

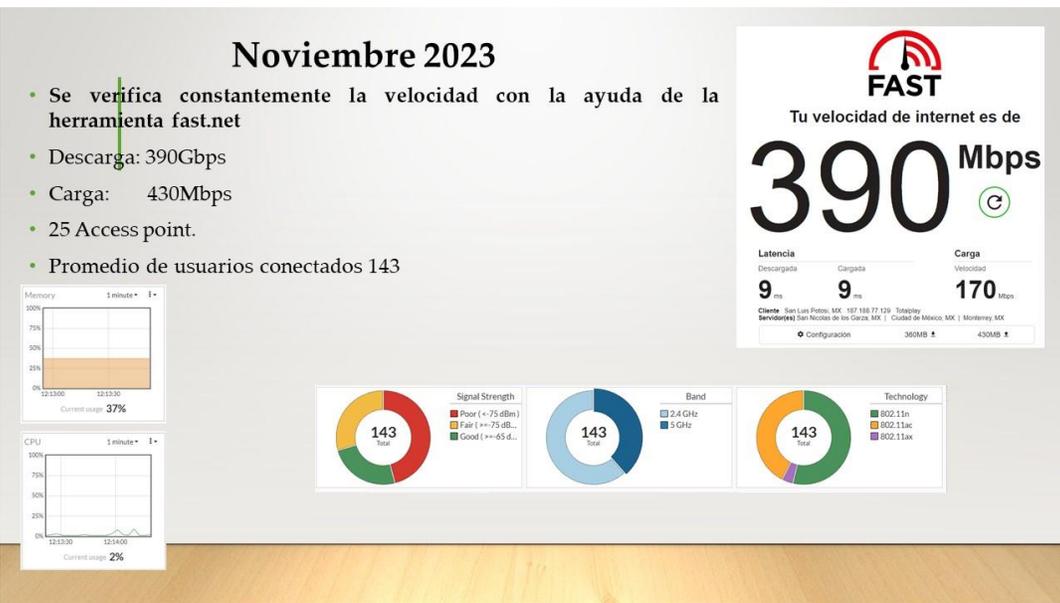
Informe de la Revisión por la Dirección



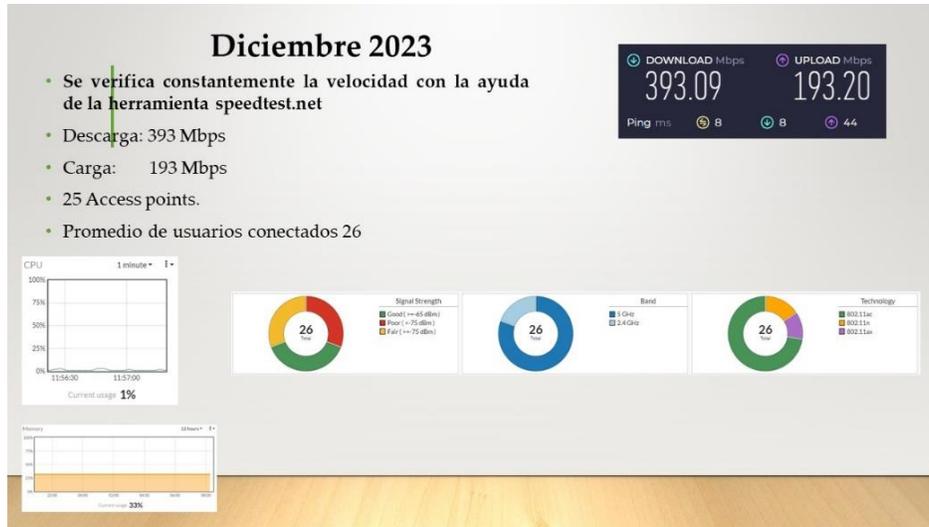
Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 32 de 41



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 33 de 41



✓ **Conexión a red alámbrica. Agosto 2023 – enero 2024**



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

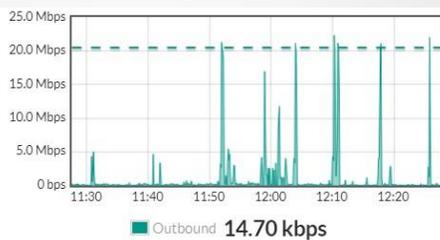
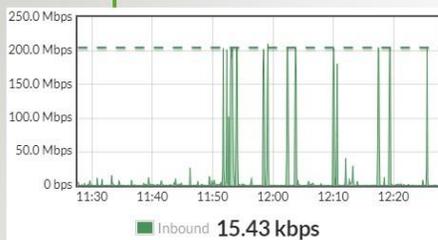


Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

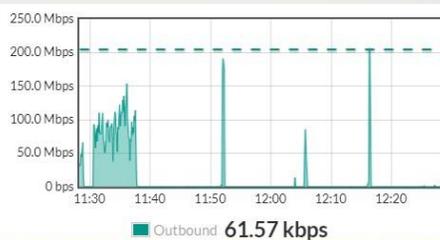
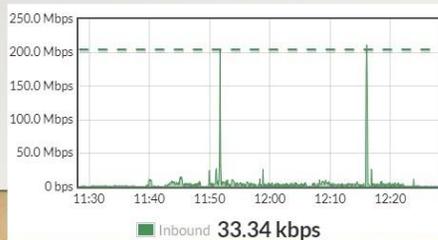
Revisión: 1

Página 34 de 41

Cableado Estructurado BECENE – Agosto 2023 - Enero 2024

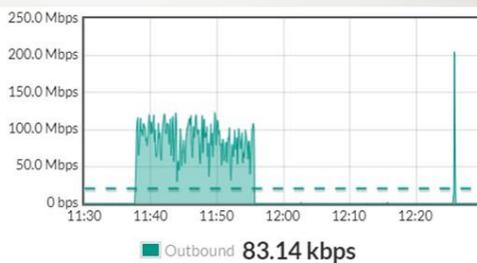
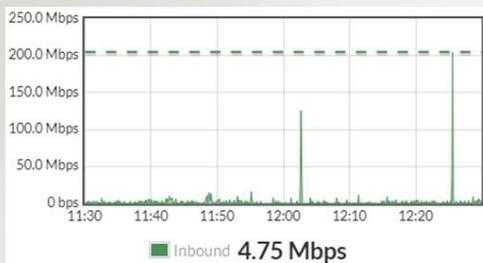
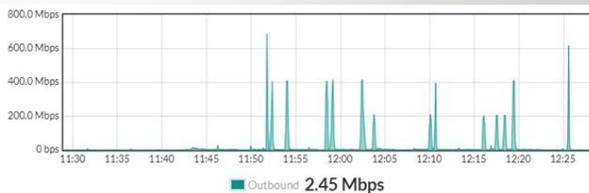
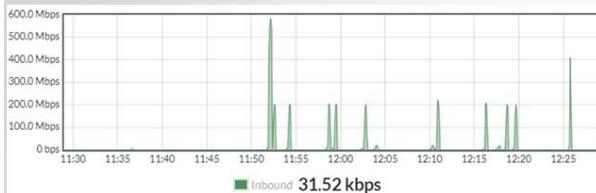


Agosto

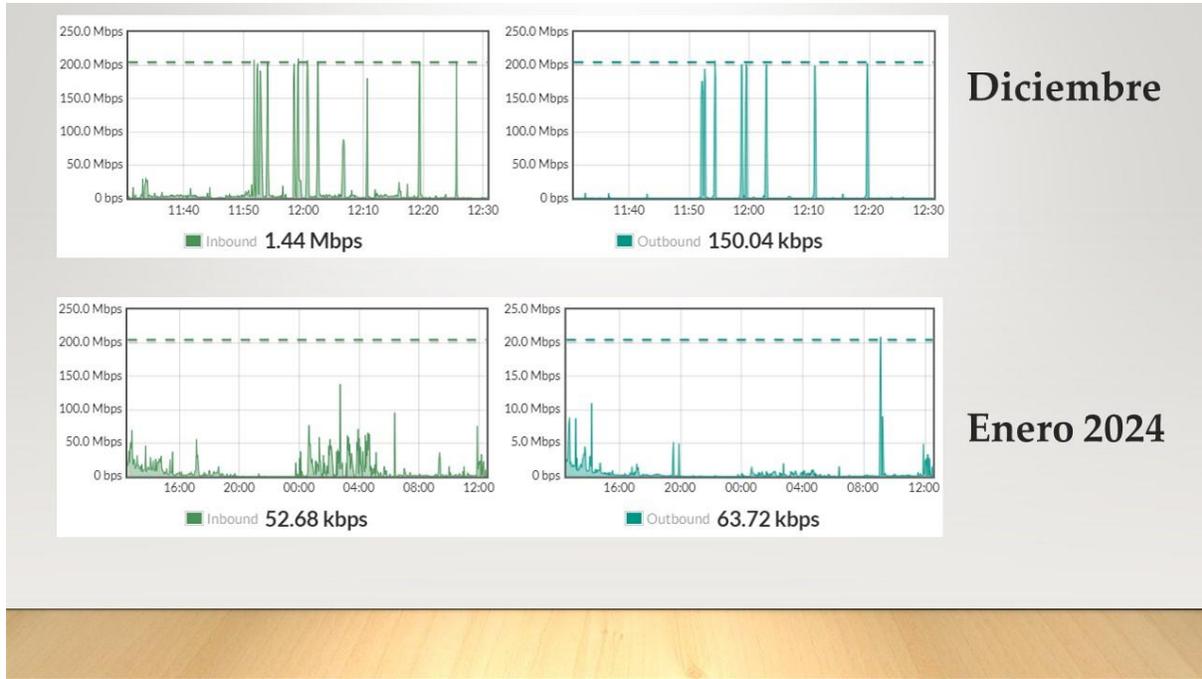


Septiembre

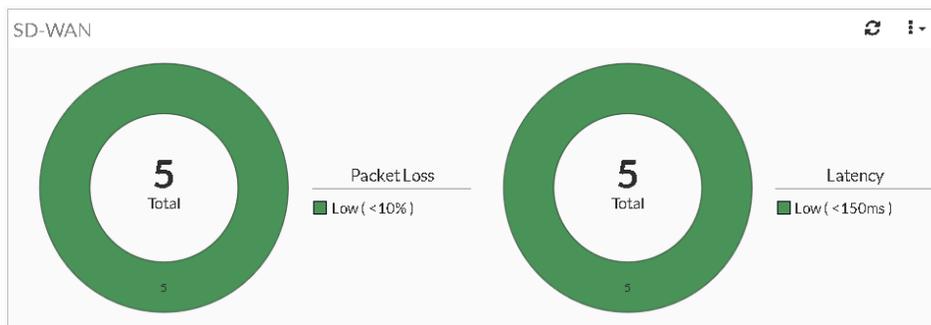
Octubre



Noviembre



En la siguiente imagen se muestra la conexión alámbrica de los 5 de los 6 servicios con los que cuenta la Institución, esto nos permite determinar si algún servicio falla, deshabilitarlo temporalmente para que los otros se repartan cubriendo toda la demanda de Internet, haciendo esto de un modo que resulte transparente para el usuario.



Icon	Count	Service	Bandwidth	Packet Loss	Latency	Port	Loss %
🟢	3,526	TP1-P3-200/200-0200156708	1.62 Mbps	31.88 Mbps	0.00%	(port3)	0.00%
🟢	4,950	TP2-P6-200/20-0200156694	1.49 Mbps	42.48 Mbps	0.00%	(port6)	0.00%
🟢	3,928	TP3-P8-200/200-0200156684	1.26 Mbps	36.82 Mbps	0.00%	(port8)	0.00%
🟢	4,788	TP4-P7-200/20-PG-14972362	1.40 Mbps	7.75 Mbps	0.00%	(port7)	0.00%
🟢	3,691	TP5-P9-200/200-14460970	1.54 Mbps	18.31 Mbps	0.00%	(port9)	0.00%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 36 de 41

Interface	Packet Loss
 TP1-P3-200/200-0200156708 (port3)	0.00%
 TP2-P6-200/20-0200156694 (port6)	0.00%
 TP3-P8-200/200-0200156684 (port8)	0.00%
 TP4-P7-200/20-PG-14972362 (port7)	0.00%
 TP5-P9-200/200-14460970 (port9)	0.00%

Cuando alguno de los servicios falla, aparece perdida de paquetes lo cual indica desconexión del equipo, al llegar al 100% es cuando el fallo en alguno de los servicios es permanente y se reporta al proveedor para que lo repare.

En cada una de las imágenes se representa el consumo promedio del servicio de internet en la red alámbrica y de igual manera en la red inalámbrica, se realiza una muestra de los usuarios conectados a la red WiFi de alumnos y maestros simultáneamente, cabe mencionar que esto nos da un informe detallado de los usuarios que están conectados y a medida que aumentan, la velocidad del internet en general disminuye.

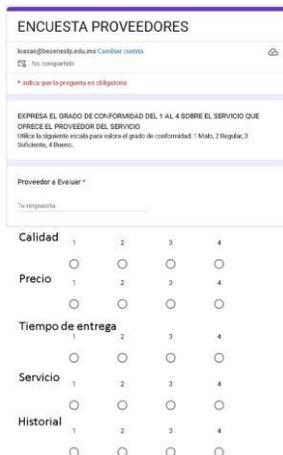
Se han realizado cambios en la infraestructura de red para poder aumentar la velocidad en general, modificando el ancho de banda y remplazando los equipos activos (switches) de 100MB de velocidad por 1000MB (1GB). Estamos en la espera del nuevo equipo solicitado para poder instalarlo a la brevedad, con ello podremos aumentar la velocidad mínima requerida para conectar al servicio de internet en la red alámbrica e inalámbrica y así garantizar una mayor estabilidad y conexión en general.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

No se llevó a cabo proceso de auditoría durante este semestre.

h. Desempeño de los proveedores externos.

El desempeño de los proveedores se mide de acuerdo a las necesidades del área utilizando una encuesta de satisfacción que permite valorar la calidad del servicio, precio y tiempo de entrega:



ENCUESTA PROVEEDORES

Basas@bascom.edu.ec [Editar perfil](#) [Cambiar cuenta](#)

🔒 No compartido

*Indica que la pregunta es obligatoria

EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 1 AL 4 SOBRE EL SERVICIO QUE OFRECIE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO

USAR EL SIGUIENTE ESCALO PARA VALORAR EL GRADO DE CONFORMIDAD: 1 Mala, 2 Regular, 3 Satisfactorio, 4 Bueno.

Proveedor a Evaluar *

🔍 Tu respuesta

Calidad 1 2 3 4

Precio 1 2 3 4

Tiempo de entrega 1 2 3 4

Servicio 1 2 3 4

Historial 1 2 3 4

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TOTALPLAY	Enlace dedicado	Bueno
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno
OFFICE DEPOT	Accesorios de Cómputo	Bueno
SICE	Equipo de Computo	Bueno
VICOM	Equipo de Computo	Bueno

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 37 de 41

4. ADECUACIÓN DE LOS 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. Las oportunidades detectadas consisten en una mejor conexión a Internet en el piso, así como más equipos para que los alumnos puedan consultar las bases de datos ofertadas desde la Biblioteca.
- ✓ Se sigue avanzando en el inventario del acervo, tarea que de manera permanente se ha realizado, rápidamente se procesan las bibliografías que van llegando, no obstante, aún se requiere una inversión de recursos para complementar con textos nuevos adecuados a los nuevos programas de estudio.
- ✓ 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.
- ✓ La comunicación con el soporte técnico del software Pinakes se dio en todo momento como un sustento del buen funcionamiento de la herramienta a la vez que con la Coordinación de servicios tecnológicos de CICYT para que todo se mantenga funcionando debidamente.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Gracias a los recursos otorgados en el EDINEN 2023 se logró adquirir 20 equipos de cómputo para apoyar directamente a un salón del CICYT, 20 discos SSD para instalar en los equipos que lo requieran, 1 laptop, 2 impresoras, 5 switches switch fortigate de 24 puertos, 1 48 puertos, 2 de 8 puertos, así como 2 access point de alta densidad para ampliar la cobertura de la red inalámbrica en los salones que se encuentran alrededor de la cancha techada.
- ✓ Cada año se reestructuran los recursos asignados por el proyecto EDINEN de modo que se priorizan y se aplica en las necesidades que lo requieran más. Se cuenta con recursos que la misma institución aporta para comprar lo requerido según corresponda, este ciclo escolar se han pedido discos de estado sólido para implementar en los equipos que cuentan con pocos recursos y bajo rendimiento. Se paga puntual y anualmente el licenciamiento de Microsoft office y Windows, Microsoft Teams y office 365, licencia de equipo fortigate y mensualmente pago de todos los servicios de internet y del servidor hostdime.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

- ✓ El uso de herramientas que complementan el uso del campus virtual como lo es aplicación para teléfonos gracias a las facilidades otorgadas por la dirección de la BECENE.

SERVICIOS WEB

- ✓ Todo el trabajo se realiza con los equipos de cómputo (Computadoras y multifuncional) asignados al departamento.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 38 de 41

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Acciones para aminorar riesgos:

- Las acciones están diseñadas para disminuir los riesgos, para ello en el área de biblioteca se trabaja con un software especializado PINAKES actualizado en la versión 604.
- Se continuará con una evaluación por el área de procesos técnicos para evitar la duplicación de registros en la base de datos y evitar riesgos.
- El monitoreo con el sistema de seguridad detendrá los extravíos del material bibliográfico.
- El programa de restauración contribuirá a la reutilización del material bibliográfico dañado.
- Respaldo la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos.
- La actualización y monitoreo en el software PINAKES será una garantía que responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.
- Se emite una relación de adeudos bibliográficos vencidos para recuperarlos durante el semestre haciéndoles llegar notificaciones personales y correos electrónicos y con ello disminuir el riesgo de la no devolución del material.
- Avanzar en el inventario del acervo permitirá dar un estatus por colección y con ello depurar y actualizar el catálogo (opac).
- Las sesiones de lectura permiten el acercamiento de los usuarios a la biblioteca y con ello realizar difusión de las colecciones.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Acciones para aminorar riesgos:

- Se atienden las fallas del servicio de internet con el proveedor y se mantiene la comunicación activa para el monitoreo constante del servicio.
- Los cambios de Voltaje externos causan daños eléctricos que pueden dañar los equipos, por lo que se protegen con reguladores
- Las fallas del servicio por causas climatológicas no se pueden controlar, pero se atienden cuando se presentan.
- Falta de recursos para adquirir equipos de última generación, se atiende mediante la solicitud de recursos en el programa EDINEN anualmente.
- El personal de Servicios Tecnológicos demanda capacitación, por lo que de manera periódica se hace la solicitud a quien corresponda para determinar si hay recurso para realizarla.
- Las tareas de servicios preventivos y correctivos en los equipos de la Institución permiten evitar riesgos de fallas.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Acciones para aminorar riesgos:

- Se solicita el estado del arreglo en espejo para asegurar no se pierda información.
- Se responden en tiempo menor a 24 cada solicitud realizada al departamento.
- Se solicita equipos recientes para atender las cuestiones técnicas de la mejor manera.
- Se monitorea diariamente el estado de la plataforma.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 39 de 41

SERVICIOS WEB

Acciones para aminorar riesgos:

- El respaldar la información en la nube y servidores para evitar la pérdida de información de la Página Web de la BECENE, Biblioteca Digital y Posgrado.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Mejoras:

- Formación y capacitación continua del personal de biblioteca.
- Avanzar en los convenios con instituciones de educación superior.
- Análisis y correcciones en el procesamiento técnico y físico.
- Revisión y mejora del Repositorio Institucional
- Continuidad al Inventario del material bibliográfico.
- Implementar programa de formación de usuarios para alumnos de nuevo ingreso.
- Monitoreo y actualización de biblioteca digital
- Difusión permanente de las bases de datos.
- Mantener la satisfacción de los servicios.
- Implementación del programa de lectura.
- Enriquecer los recursos electrónicos de investigación a través de biblioteca digital y repositorio institucional.
- Se lleva a cabo la revisión periódica de las Bases de Datos, accesos y se realiza la actualización de los procedimientos para eficientizar los servicios, a la vez que se trabaja continuamente en el acomodo y valoración de las colecciones bibliográficas.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Mejoras:

- Se realizan asesorías en diversas herramientas digitales que permitan a los docentes utilizarlas de un modo más eficaz como apoyo en su proceso de enseñanza, algunas de ellas son Campus virtual, Microsoft Teams, office 365, etc.
- Se incrementó la velocidad por parte del proveedor de servicios de Internet.
- Constante actualización de equipo tecnológico, migrando de switches de 100Mbps a switches de 1GBs de velocidad: la Institución cuenta con equipo activo de red (switches) que permite conectar equipos de cómputo a el Internet, en un inicio se instalaron equipos que en su totalidad funcionan a 100Mbps de velocidad, se han actualizado algunos de ellos por unos de una velocidad de 1Gb (1000Mbps) aumentando considerablemente el rendimiento de los servicios de red e internet. Se cambiaron 5, 2 de ellos en el rack de administración, 1 en el rack de CICyT y otro más en la oficina de maestros de la unidad múltiple, rack de administración.
- Continuación de la siguiente etapa (3ª. de conectividad inalámbrica de Access point para crecer y robustecer las zonas de cobertura del servicio de Internet inalámbrico).
- Instalación de discos duros de estado sólido para actualizar equipo y poder concluir con esta etapa en la totalidad de los equipos de la Institución.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 40 de 41

- Se adquirió por parte de la Dirección de Posgrado y de Académica la implementación de mayores aplicaciones o programas de estadística avanzada para el tratamiento de la información en sus diferentes departamentos y áreas.
- Incremento en la velocidad mejorando los servicios con los que se cuenta (5 de 200Mbps)
- Avance en el cableado del edificio siglo XXI.
- Comunicación continua con proveedores.
- Formato utilizado para registrar los servicios solicitados mediante un formulario <https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1> en el que solicitan el servicio de soporte técnico y/o apoyo tecnológico. Aquí se contabilizan los mantenimientos preventivos, apoyos y mantenimientos correctivos registrados durante el semestre en curso. Se indica el porcentaje de avance de cada una de las actividades registradas, cabe mencionar que alguna de ellas se solicita mediante correo electrónico, whatsapp o de manera personal con el equipo de Ingenieros.

Tareas Agosto 2023 - Enero 2024

TÍTULO DEL PROY **Actividades realizadas a partir de Febrero 2021**

RESPONSABLES **Equipo de Ti. Coordinación Tecnológica de la Institución**

		#	%	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIONES
A	P	C	%	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INI	FECHA FIN	OBS
		1	100	Verificar Velocidad Internet servidor SEI	Ing. Popoca / ICasas	14/08/2023		
		1	100	CONMUTADOR verificar extensiones telefonicas	Ing. Popoca / ICasas	14/08/2023		
	1		100	Ing. Carlos Novoa (Switch A27,Nuevo, Switch Unidad Educativa)	Ing. Israel Casas	14/08/2023		
1			100	TPlay Gobierno	Ing. Israel Casas			
		1	100	Equipo se ralentiza dd ssd acer 240gb. Dr. Eduardo Noyola	Ing. Octavio de la Rosa	15/08/2023	17/08/2023	
		1	100	Recuperación de Archivos eliminados de equipo administrativo	Ing. Octavio de la Rosa	15/08/2023	17/08/2023	
	12		100	Imagen de equipos para aulas de becene 12 equipos	Ing. Octavio de la Rosa	15/08/2023	18/09/2023	
	1		100	Cambio de Equipo de Computo por equipo Hp 240 Mtra. Socorro Rincón	Ing. Octavio de la Rosa	17/08/2023	17/08/2023	
	1		100	Formataear equipo de administrativo dirección de investigación	Ing. Octavio de la Rosa	17/08/2023	17/08/2023	
	3		100	Instalación de Nodos de red Alejandra Rostro y Cubiculos anexos	Ing. Fco. / Popoka			
	1		100	Instalación de Cableado de RED / Audio Auditorio de Posgrado	Soporte Técnico	30/08/2023		
		1	100	Equipo con problemas al guardar archivos Mtro. Manuel Huerta	Ing. Octavio de la Rosa	27/08/2023	28/08/2023	
		1	100	Mtro Quevedo / Mtro equipo lento...Monitor pequeño	Ing. Octavio de la Rosa	28/08/2023	30/08/2023	

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

- Se ofrece a Recursos Humanos la posibilidad de asesorar a los docentes en el uso de plataforma.
- Se les informa a los alumnos internos al inicio del semestre la operación general de la plataforma.
- Difusión de medios de contacto para atender solicitudes.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 41 de 41

- Se les da a los alumnos otras herramientas como la aplicación móvil para facilitar el acceso a la Plataforma Educativa.

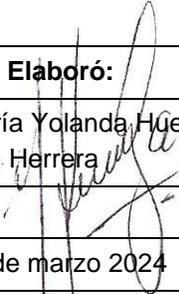
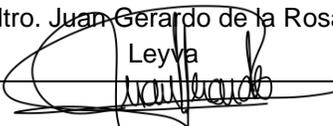
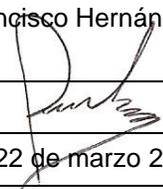
SERVICIOS WEB

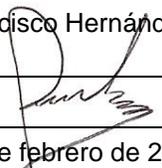
- Modificar la encuesta de satisfacción, con las preguntas adecuadas para obtener la información necesaria para llevar a cabo un análisis más concreto de la satisfacción del cliente, ya que la actual encuesta de satisfacción está enfocada al público en general y no las Direcciones de Área que son las autorizadas para solicitar una publicación y/o modificación de la Página Web.
- Seguir con la capacitación del personal del área de Servicios Web en las siguientes áreas.
 - Drupal 9 o posterior
 - Adobe PhotoShop
 - Programación Java, Javascrip.

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

Conclusión.

Con base a los objetivos de calidad se considera fundamental la interacción de procesos entre las áreas las que se han fortalecido a través de reuniones periódicas para dar seguimiento a las tareas, así como el proceso de comunicación continuo.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. María Yolanda Huelga Herrera	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz.
Firma			
Fecha	20 de marzo 2024	21 de marzo 2024	22 de marzo 2024

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023