1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos Críticos.	Se modificará el procedimiento de Soporte	Coordinación de Servicios Tecnológicos/Soporte Técnico	Mayo de 2017	Mayo de 2017	100%
	Se realizó zonificación del servicio de internet	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Junio de 2017	Agosto 2017	100%
	Garantizar organización bibliográfica	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos	Febrero agosto 2017	Septiembre febrero 2018	95% Proceso
	Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de Servicios.	Julio 2017	Septiembre 2017	45%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Actualizar el servicio de internet dedicado	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Marzo 2017	Abril 2017	100%
	Implementación de servicio de internet inalámbrico	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Mayo de 2017	Agosto 2017	100%
	Proyecto del Repositorio Institucional.	Coordinación de servicios bibliotecarios y personal encargado del mismo.	Febrero agosto 2017 En proceso de medición.	Septiembre febrero 2018 En proceso de medición.	90% En proceso de medición.
	Organización de las colecciones para reducir el tiempo de búsqueda.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Febrero agosto 2017	Septiembre febrero 2018 En proceso de medición	En proceso
	Exposición temática mensual en vitrina, carteles y página web institucional	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Julio 2017	Septiembre 2017	45%

	Actualización de Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Julio 2017	Agosto 2017	100%
	Servicio de fotocopiado	Coordinación de servicios bibliotecarios y módulo de préstamo	Julio 2017	Agosto 2017	100 %
3. Necesidad de Recursos.	Reparación de equipos DVR y cámaras de vigilancia	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Marzo 2017	Agosto 2017	0% Pendiente
	Cambio de proveedor de servicio de internet dedicado	Coordinación de Servicios Tecnológicos/ Conectividad y Redes	Marzo 2017	Abril 2017	100%
	Implementación de servicio de internet inalámbrico	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Junio de 2017	Agosto 2017	100%
	Mantenimiento de cámaras de vigilancia y dvrs	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Febrero de 2017	Agosto 2017	0% Pendiente
	• Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Papelería. • Señalética. • Computadoras • Tóner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Febrero 2017	Octubre 2017	100%

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

2.1 Descripción:

COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

- Fallas del proveedor de servicio
- Causas climatológicas
- Cortes de la línea de fibra óptica
- Fallas en el equipo de cómputo del usuario

- Descargas Eléctricas
- Variaciones de Voltaje

COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Errores en la base de datos pinakes
- Extravío de textos por los usuarios
- Daños en bibliografía por uso o préstamos
- perdida de información en base de datos

2.2. Conclusión:

Para disminuir los riesgos identificados en los servicios y préstamos tecnológicos y específicamente con el servicio de internet es posible que se vea afectado por situaciones ajenas al departamento de conectividad y redes, así como el equipo de cómputo y equipo activo (switches, routers) por lo que se considera tener un seguimiento y prevención de posibles incidencias que puedan interferir en los servicios a la comunidad normalista.

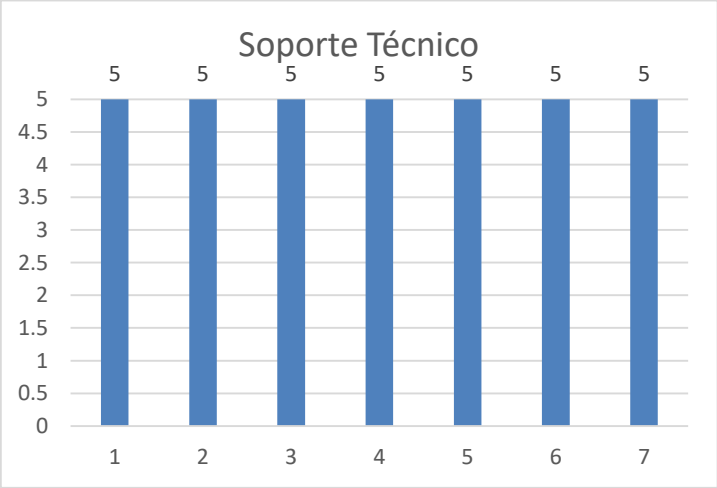
Con relación a los servicios bibliotecarios es necesario hacer una evaluación continua por el área de procesos técnicos con ello evitará los errores en la base de datos; además del monitoreo con el sistema de seguridad detendrá los extravíos del material bibliográfico. Para mantener en buen estado el acervo bibliográfico es necesario un programa de restauración bibliográfica que contribuirá al mantenimiento y preservación del material bibliográfico dañado. Finalmente, el respaldar la información de la base de datos del acervo en la nube y servidores evitará la pérdida de información.

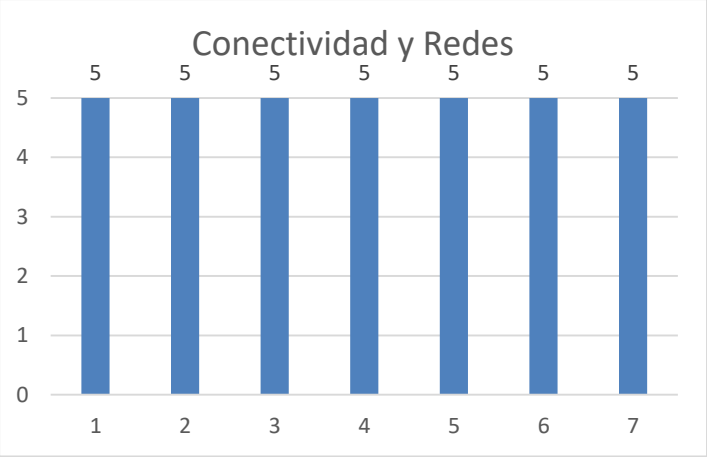
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

COORDINACION TECNOLOGICA

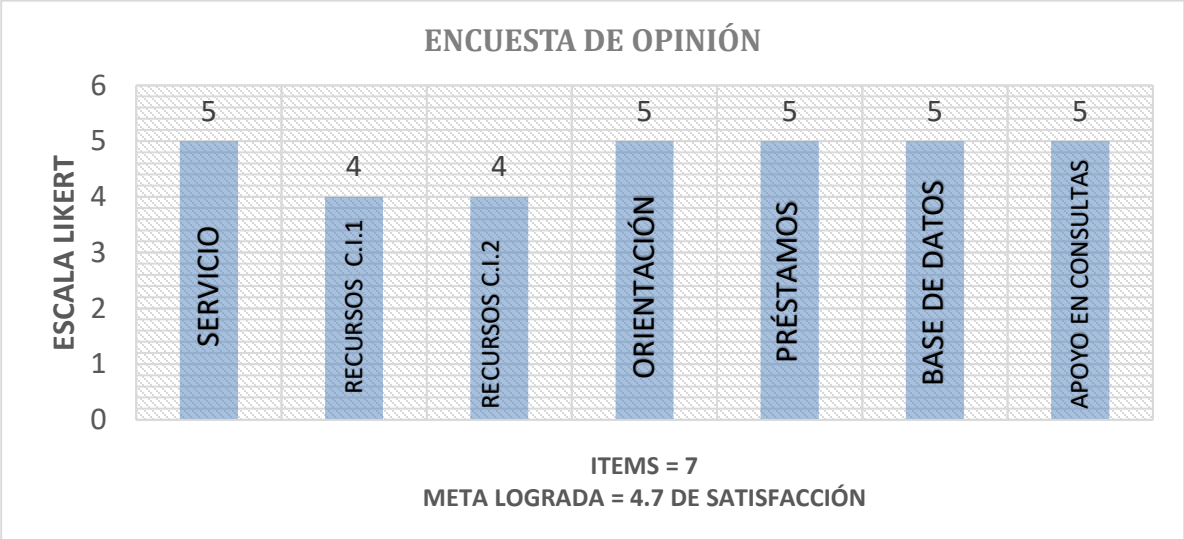




Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo características de encuesta cerrada con escalamientos Likert para medir tendencias y actitudes de aceptación 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.

En el área de la coordinación tecnológica donde se brindan los préstamos y servicios tecnológicos como son los mantenimientos preventivos y correctivos, entiéndanse como área de soporte técnico y el servicio de conectividad a internet de manera alámbrica en las oficinas de los docentes de la institución; ambos indicadores alcanzaron un nivel de satisfacción según las encuestas aplicadas en el semestre es de 5 que significa altamente aceptado.

COORDINACION DE BIBLIOTECA



En la coordinación de biblioteca durante este periodo se identifica que se mantiene y continua una aceptación de los servicios, la tendencia de satisfacción respecto al área se identifica una tendencia de 4.7 en la escala Likert de uno a cinco lo que expresa que es aceptable con rubros de altamente aceptables en los servicios, orientación, prestamos, catalogo en línea y apoyo en consultas.

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

El objetivo del centro de información científica y tecnológica de la BECENE es brindar servicios tecnológicos y bibliográficos de calidad hacia nuestras partes interesadas tanto internas como externas; con relación a la retroalimentación de las partes internas los **Estudiantes,** cuya necesidad es proporcionarles una formación académica integral, proporcionando el material bibliográfico y servicios tecnológicos de alta calidad para cursar el plan y programa de estudio; los **profesores**, con la infraestructura tecnológica y el soporte de acervos físicos y electrónicos le ayudan a la profesionalización en la aplicación de planes y programas de estudio de las licenciaturas que ofrece la institución.

El personal **administrativo**, personal **directivo** y la **alta dirección** requieren tener una conectividad favorable que permita una navegación ágil para una comunicación dinámica y global; con acceso a bases de datos, repositorios, bibliotecas digitales para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

Con una gestión basada en procesos y la interacción de los mismos con un fin educativo las partes interesadas externas como son **proveedores**, se puede pagar los servicios requeridos cumpliendo en tiempo y forma con **la sociedad, y DGSPE/SEGE /SEER; el** CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes, en retomar las políticas públicas para aterrizarlas en desarrollar las competencias digitales e investigativas.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

Los indicadores establecidos para medir el objetivo de calidad de CICYT que es el Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del **cumplimiento** de la **prestación de servicios de información científica y tecnológica** en un **95 %** para fortalecer las **actividades académicas y de investigación** acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual; sus niveles de **alcance** se encuentran **atendidos en el nivel de igual o más.**

En los procedimientos de la **coordinación tecnológica** el indicador de conectividad alámbrica se logra con un 100% de acceso a internet a los 346 equipos de cómputo institucionales, por lo que en el siguiente semestre se migrara el indicador a conectividad inalámbrica, actualmente está en proceso en su etapa de planeación y desarrollo con ello se pondera un a avance de un 45% ya en este momento están conectados a esta red un 24% de docentes y los estudiantes todos tienen acceso wifi en el CICYT se busca garantizarlo a un 90 % en 6 zonas de cobertura con una meta de 95 %.

La satisfacción de los usuarios a los servicios de esta área es de 5.0 es tendencia altamente satisfactoria, superando la meta establecida de 4.8 y su cumplimiento de 4.6, planteados en el plan de calidad; finalmente el indicador sobre los mantenimientos preventivos en el semestre fue de 62 y correctivos 28 a equipos institucionales; con lo anterior se cumple con la agenda establecida en un 100% por lo que este indicador se cierra para realizarlo desde un programa de soporte a nivel institucional.

Respecto a la **coordinación de servicios bibliotecarios** el indicador de automatización de títulos y ejemplares en el plan de calidad se proyectó a 1100 durante el semestre alcanzando en este periodo un total de 1407 superando la meta establecida a un 100%, y con base a lo anterior se considera cerrar este, desarrollarlo posteriormente como función de oficina y migrar a dos nuevos indicadores de calidad que impulsen hacia la mejora de los servicios bibliotecarios. Al cierre de este semestre y ya el próximo el indicador es garantizar la organización bibliográfica en un **90%** del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre, por lo que se ha realizado tareas de planeación, organización y evaluación, así como el desarrollo de un REPOSITORIO INSTITUCIONAL, con lo realizado durante el último tercio del semestre se alcanza un 45% de cumplimiento lo que significa que el nivel de logro es adecuado.

Otro indicador que se incorpora en esta área es la **difusión** mediante diversos medios en el semestre el **90%** de las **colecciones y las bases de datos** del CICYT a la comunidad normalista para fortalecer las actividades **académicas y de investigación**, este indicador se proyectó a finales del semestre para que se incorporen en el próximo como uno nuevo, el logro durante el periodo fue el plan de acción, donde se define la estrategia, selección de materiales, recursos tecnológicos.

Finalmente se define un indicador para garantizar la **organización bibliográfica** en un **90%** del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre con la intención de fortalecer la consulta en línea y física de los acervos bibliográficos con la finalidad de contribuir a los procesos de investigación, docencia y de formación en los estudiantes en la institución.

Para valorar como se desarrollan los servicios en biblioteca que son prestamos internos y externos, catalogo en línea, asesoramiento en búsqueda de información etc. se realizaron encuestas de satisfacción con escalamientos tipo Likert de uno a cinco, el resultado obtenido durante el periodo de febrero a julio de este año se identifica que cumple, pues el indicador se definió a 4.5 logrando un 4.7 en la escala

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

Los procesos de la coordinación tecnológica durante este semestre se centraron en la conectividad con relación a la alámbrica este indicador se analizó y se considera atendido debido a que se tiene ya garantizado un cableado a los 346 equipos de la institución y se apertura desde el mes de junio del presente año la red inalámbrica: para ello la conformidad del producto debe tener cuando menos un 90% de disponibilidad en la zona definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo en ancho de banda de 5Mb que permita realizar las funciones básicas de navegación.

En los servicios de la coordinación de biblioteca el producto se define como el proceso técnico y físico que debe cumplir con las normas de catalogación y clasificación de Gloria Escamilla actuales y la ubicación en estantería bajo el sistema Dewey, los prestamos internos y externos bajo la conformidad del reglamento y las políticas establecidas del CICYT que se encuentran en el SGC, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio lo procesos anteriores se valoraran con una encuesta de satisfacción del cliente para medir el desempeño con escala Likert de 1 a 5 donde el 1 y 2 en el puntaje son desfavorable, 3 sujeto a revisión, 4 satisfactorio y 5 altamente satisfactorio el servicio.

e. Las no conformidades y acciones correctivas

Durante este semestre el SGC programo las auditorías internas y externas las cuales se atendieron a los auditores y los responsables de cada procedimiento de gestión del CICYT fue auditado en tiempo y forma, los resultados de estas auditorías en sus informes mencionan que no hay no conformidades por lo que no se establecieron acciones correctivas, más sin embargo se da seguimiento al desempeño de los procesos para hacer mejoras en cada uno de ellos y abonar en la eficiencia y eficacia de estos para beneficio de las partes interesadas internas y externas de la comunidad

Normalista, como es la corrección a las bases de datos del software pinakes, correcciones al sistema de red a internet y acciones preventivas a equipos de cómputo y si como también correctivas

f. Resultados del seguimiento y medición

Con respecto a la coordinación tecnológica los datos que arrojan de la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos a los docentes y administrativos de la escuela fue en su totalidad en el semestre de 90 con ello la estructura administrativa y académica conto con equipos adecuados para su uso y trabajo además con la conectividad alámbrica de las 346 computadoras se vieron beneficiados para atender los diversos asuntos relacionados con sus funciones y perfiles de puesto aunado a una red wifi que permitiera movilidad en sus equipos. Con base a lo anterior el nivel de satisfacción de los servicios que se prestan es altamente satisfactorio resultados obtenidos por el instrumento aplicado con escalamientos Likert donde su medición alcanzada fue de 5.0

Los datos que se obtienen al seguimiento y medición del procedimiento de gestión del CICYT se detecta que el procesamiento técnico y físico del acervo por parte de la coordinación de biblioteca avanzo de manera sostenida durante el semestre incrementando el porcentaje de la meta de manera significativa ya que se estableció una meta de 1,100 títulos de lo cual se alcanzó a procesar 1407 y se atiende a lo proyectado, se realizó una acción de mejora para superar el indicador, en donde los materiales procesados tienen un cumplimiento del 100 % en su organización bibliográfica del CICYT.

Este indicador se seguirá monitoreando como una tarea de las funciones de la coordinación y se dará paso a nuevos indicadores como parte de la mejora, avance y transformación bibliotecaria. Con referencia a la satisfacción del cliente en cuanto a los servicios que se ofrecen es favorable, esto indica que la atención se cumple en cuanto a las expectativas de los usuarios en la institución.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

El centro de información científica y tecnológica (CICYT) atendió el programa de auditorías de orden INTERNO Y EXTERNO, los informes correspondientes a estos dos ejercicios mencionan que **el resultado es adecuado** al **no identificar incidencias que pudieran afectar los procedimientos** en su operación, de tal manera que con base a los datos obtenidos permite hacer adecuaciones y mejoras, así como cambios para brindar un servicio pertinente a las necesidades de los usuarios.

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace Tp	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TP	Enlace dedicado	Bueno
Telmex (Uninet)	Enlace Dedicado	Bueno
Sumitel	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red E Instalaciones Eléctricas	Bueno

Por las actividades propias del CICYT se tiene acceso a proveedores orientados hacia la tecnología y poder atender a los usuarios de la comunidad normalista en tiempo y forma algunos de ellos son únicos en su producto otros son líderes en el mercado de internet, fibra óptica, enlace dedicado, accesorios de computo, infraestructura de red; para poder tomar el criterio de selección se considera costo beneficio, así como las características de lo que ofrecen, como son empresas consolidadas brindan un servicio bueno y cumple con lo solicitado en el área de la coordinación tecnológica.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Con relación a la **Coordinación Tecnológica** los servicios de conectividad a internet el cual da soporte a página web, y plataforma fue necesario hacer un cambio de proveedor de servicio de internet dedicado que nos ofrecía duplicar el ancho de banda a 10Mb. por un costo menor por esta razón se tomó la decisión de realizar una adecuación de proveedor de Uninet a Enlace TP.

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.

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

5.1 Acciones efectivas

Para el desarrollo de los procedimientos de gestión fue necesario hacer un análisis de la información obtenida por cada una de las áreas que compone las coordinaciones del CICYT y las acciones realizadas que fueron eficaces para disminuir los riesgos y fortalecer las oportunidades fueron: En el área tecnológica las acciones emprendidas ante situaciones de clima que afectaran a la infraestructura tecnológica, como daños en equipos, pérdida de información, descargas eléctricas, virus, se contrató a un proveedor de internet competitivo y a más bajo costo, definir el programa preventivo y correctivo de computadoras, realizar un soporte y respaldo de información y cambio de equipos.

Los riesgos más sentidos en el área de los servicios bibliotecarios fue que la base de datos del catálogo tuviera errores debido a un procesamiento técnico no adecuado, la navegación en el software pinakes para el proceso de préstamos bibliográficos, y el deterioro del acervo bibliográfico por el uso frecuente; las acciones que dieron resultados efectivas fue el de evaluar de manera continua el proceso técnico para evitar errores, y la información este respaldada en la nube para evitar pérdidas, se realizó el trámite para actualizar la versión del software pinakes y tener soporte por el proveedor para asesoría a la área de bibliotecas; finalmente se proyecta el programa de restauración de libros dañados por préstamos.

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

Los buzones que se recibieron por parte del Sistema de Gestión de la Calidad durante el semestre se orientaron a situaciones de sugerencias a cierto servicio, como fue amplitud de tiempo en préstamos bibliotecarios, tener acceso a bibliografía de reserva, incrementar el número de libros en préstamo externo, dificultad en la navegación del catálogo en línea o tener conexión inalámbrica a internet fuera de CICYT; estas situaciones se atendieron con la orientación y formación del usuario en los diferentes servicios que se tienen.

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

En los servicios de tecnología y biblioteca destinados a las partes interesadas de orden interno la comunidad normalista acepta de manera muy favorable cada uno de ellos y esto se refleja en las encuestas de satisfacción donde expresan que reconocen el trabajo de cada uno de los integrantes del CICYT, además en las auditorías internas y externas por los auditores de la institución y los de la empresa certificadora en sus reportes de informe han felicitado las acciones emprendidas durante el trayecto de este semestre.

5.4 Conclusiones:

- El CICYT los servicios que ofrece tiene una aceptación altamente favorable por parte de las parte de la comunidad normalista.
- Las acciones emprendidas han contribuido a mejorar los servicios y a disminuir riesgos que pudieran afectar los procedimientos
- Al analizar los procedimientos de gestión del área permitieron hacer adecuaciones de mejora para la eficacia de los servicios
- Con la infraestructura tecnológica y de biblioteca se desarrolla el proyecto REPOSITORIO INSTITUCIONAL
- Darle seguimiento a la organización. Difusión y exposición de las colecciones.
- Avanzar en la actualización de la página de la biblioteca donde se incluyan bases de datos que sirvan de apoyo a los cursos de cada una de las licenciaturas.
- Seguir con el proceso de migración a la norma 2015 a lo que se realizaron los diagnósticos y acciones sustantivas hacia la prevención de riesgos de los procedimientos.

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

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

- Análisis y correcciones en el procesamiento técnico y físico.
- ACTUALIZACION DEL SOFTWARE PINAKES
- Desarrollo del REPOSITORIO INSTITUCIONAL
- Desarrollo de la PAGINA WEB
- Organización, Evaluación, Difusión y Exposición de las colecciones
- Resultados de la encuesta de satisfacción.
- Se modificó el procedimiento de soporte técnico

- ~~Cambio de proveedor de servicio de licenciamiento de Microsoft.~~

- Generación de zonas de internet Inalámbrico
- Cambio de proveedor de servicio de internet dedicado y optimización del uso de direcciones IP publicas
- CERTIFICACION EN MICROSOFT a estudiantes, docentes y comunidad

6.2 Conclusión:

Lo anteriormente señalado en el área de biblioteca y tecnología permite avanzar en el desarrollo de la infraestructura institucional del CICYT; y contribuye a fortalecer el trayecto formativo de los estudiantes de las diferentes licenciaturas que oferta la BECENE al brindar servicios de calidad y que atiendan a las expectativas actuales de la educación superior, mejorando a la ves los procesos de enseñanza aprendizaje de los docentes al tener herramientas de soporte que ayuden a la implementación del plan y programa de estudios.

Cumplir con el procesamiento técnico y físico conforme a las normas de catalogación y clasificación actuales, evaluar la base de datos del catálogo en línea y contrastarlo en físico con la estantería, permite hacer la difusión mediante exposiciones de colecciones por temáticas especializadas y poder presentarse en diferentes medios electrónicos y redes sociales como; YouTube, Facebook. Instagram. Twitter, etc. Una infraestructura tecnológica solida con relación al software y hardware permite una conectividad dinámica y estable que fortalece el acceso a los entornos globales.

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

7.1 Descripción:

Política de calidad:

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestras **partes interesadas internas servicios educativos de calidad conforme a los requisitos**, aplicables, valorando los riesgos y oportunidades, a través de la **mejora continua** de los procesos **académicos y de gestión**, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional.

Objetivo de calidad CICYT

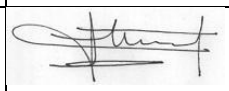
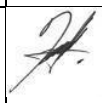
Contribuir a la **formación de profesionales de la educación** en el ciclo escolar, a través del **cumplimiento de la prestación de servicios** de información científica y tecnológica en un 95 % para

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

7.2 Conclusión:

Al contrastar la política de calidad de la institución con el objetivo establecido por el CICYT se **VINCULA** en la **prestación de servicios** de información científica y tecnológica con **responsabilidad** y **calidad** atendiendo los requerimientos, **mejora continua** hacia la formación de profesionales de la educación, que son las partes interesadas internas y la sociedad que son las externas, lo anterior para fortalecer actividades académicas, de investigación y de gestión.

Con base a lo anterior podemos expresar que la **organización bibliográfica** cumple con los estándares y requisitos de catalogación y clasificación actuales; es por ello que se apertura en la **difusión** de las colecciones, bajo el enfoque de mejora continua al desarrollar el REPOSITORIO INSTITUCIONAL, con una infraestructura tecnológica que permite estar con una conectividad óptima para atender las partes interesadas en los procesos académicos y de gestión institucionales.

	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA HILDA MARGARITA LOPEZ OVIEDO	DR. FRANACISCO HERNANDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	29 de septiembre de 2017	6 de octubre de 2017	18 de octubre de 2017

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017