

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 30

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.	Garantizar organización bibliográfica	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos	Febrero 2018	Julio 2018	95%
	Evaluación de las colecciones	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Febrero 2018	Julio 2018	95%
	Administración y monitoreo la red WIFI BECENE	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Febrero 2018	Julio 2108	100%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Proyecto de REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Coordinación de servicios bibliotecarios, tecnológicos y equipo interdisciplinario	Febrero 2018	Julio 2018.	Avance tecnológico En proceso la incorporación de datos
	Proyecto BIBLIOTECA DIGITAL	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2018	Julio 2018	100%



Nombre del Documento:

A Revisión por la Dirección
CICYT



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

Página 2 de 30

Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Prestadores de Servicios.	Febrero 2018	Julio 2018	95%
BASES DE DATOS Acceso abierto Conricyt	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2018	Julio 2018	100%
Actualización de Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Febrero 2018	Mayo 2018	100%
Proyecto PAGINA WEB	Coordinación de servicios tecnológicos / Página web	Febrero 2018	Junio 2018	100%
Actualización del CAMPUS VIRTUAL BECENE	Coordinación de servicios tecnológicos / Plataforma educativa	Febrero	Julio	100%
Servicio de internet inalámbrico	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Febrero	Julio	85%



Nombre del Documento:

A Revisión por la Dirección
CICYT



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

Página 3 de 30

3. Necesidad de Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Etiquetas.• Tiras magnéticas.• Cinta Scotch• Papelería.• Señalética.• Computadoras• Toner• Impresoras.• Software Pinakes• Licenciamiento y soporte	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Febrero 2018	Julio 2018	100%
	Licenciamiento de equipos fortigate ap	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Febrero	Septiembre	100%
	Licenciamiento de equipos MICROSOFT	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Febrero	Septiembre	100%
	Instalación y configuración de equipos acces point fortinet	Coordinación de servicios tecnológicos / Conectividad y redes	Enero 2018	Julio 2018	100%

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 30

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

2.1 Descripción:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Duplicidad de clasificaciones en la base de datos de Pinakes.
- **Perdida** de información en base de datos.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

- **Extravío de textos** por los usuarios.
- **Daños en bibliografía** por uso o préstamos

SERVICIOS TECNOLOGICOS

CONECTIVIDAD:

El riesgo posible se orienta a la **caída de los servicios** de **internet alámbrico** para ello se cuenta con servicios de **internet redundantes** para evitar caídas del servicio. Con referencia a la **Conectividad inalámbrica**: La saturación de usuarios de los **equipos Access point** puede hacer que se sature la red inalámbrica por lo cual se configuro una **sesión activa** por 8hr. Y sea necesario conectarse nuevamente y de esta forma liberar un usuario que no este haciendo uso del servicio de internet.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 30

Riesgo	Acciones
Caída de servicio de internet	Enlace redundante de internet
	Contactar al proveedor y determinar causa de la falla
	Dar aviso a la comunidad BECENE afectada por la caída del servicio
	Equipo fortigate balancea las cargas y comparte el ancho de banda del servicio redundante
Caída del servicio de Hosting	Contactar al soporte técnico del hosting
	Determinar causa de la caída
	Restablecer el servicio por medio del disco duro de respaldo del servidor(en caso de ser daño físico del servidor)

2.2. Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La migración del software permitió detectar los errores de clasificación durante el proceso técnico, dejando solo como margen de error los ortográficos que bajo un control de registro permitirá eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos, se actualizó el software de administración de préstamos para valorar la base de datos (migración 402 a 600), y con ello actualizar la información y modificar duplicidad de cutter (repetición de clasificación) que arrojó esta migración como área de mejora continua. Con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos se actualiza continuamente la relación de adeudos de usuarios y se le da seguimiento a aquellos que estén pendientes en la devolución apoyados en control escolar

El área de procesos técnicos y físicos realiza un **análisis** del **CATÁLOGO EN LÍNEA** para detecta duplicidad de clasificaciones ; **revisa y evalúa las colecciones** de manera continua

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 30

en la base de datos, además **se actualizó el software de administración de préstamos** para valorar la base de datos (migración 402 a 600), y con ello detectar posibles repeticiones de cutter y corregirlos; con la intención de disminuir el riesgo de **extravío** de acervos bibliográficos **se actualiza continuamente la relación de adeudos** de usuarios y se le da seguimiento a aquellos que estén pendientes en la devolución apoyados del departamento de control escolar para al tener como requisito de reinscripción el no tener adeudos bibliográficos, además de envío de correos electrónicos solicitando la devolución y entrega del acervo; **el programa de restauración de libros** contribuirá al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos para la reutilización del material bibliográfico dañado. Finalmente, para **evitar pérdida de información de la base de datos** donde se encuentra la relación de los títulos y ejemplares de la biblioteca se realizan **respaldos en la nube y servidores**.

CONCLUSION SERVICIOS TECNOLOGICOS

Con lo **servicios redundantes** se busca **minimizar las caídas de servicio de internet inalámbrico**; así mismo **se contacta al proveedor** de los servicios para proporcionar el **soporte correspondiente**, además se hace un **monitoreo de la red** para proporcionar un servicio alternativo y una **administración de ancho de banda** a los usuarios

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.

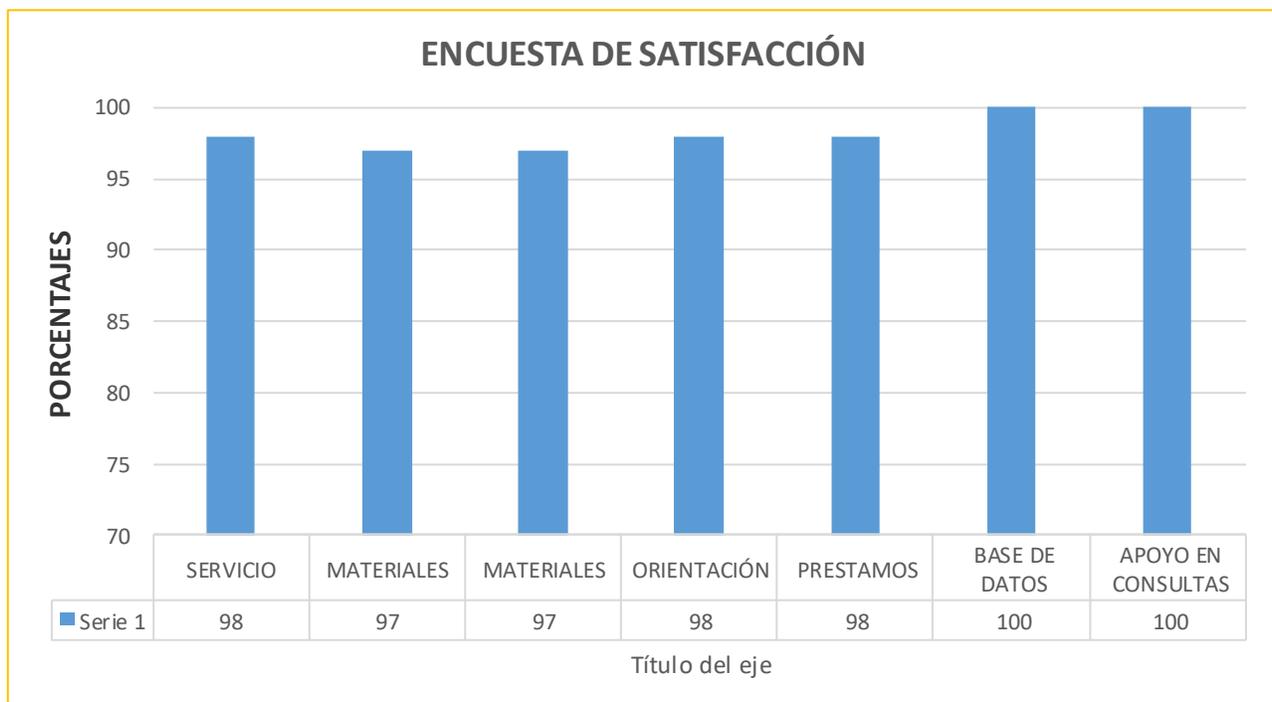
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 30

Características de encuesta cerrada para **medir tendencias y actitudes de aceptación**; se identifica que se mantiene la aceptación de los servicios bibliotecarios, la tendencia de satisfacción respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una **tendencia favorable**, en su **sistema de préstamo, consulta en sala y externos**; se detecta que se tiene una aceptación hacia el rubro de **TOTALMENTE DE ACUERDO** en un porcentaje mayor y se cumple con la meta establecida en un alcance de un **98.2%**

Para que el usuario de manera permanente externar su opinión, se instalaron tabletas en el módulo de servicio bibliotecario con la finalidad de que cada que se haga uso del mismo conteste la encuesta de opinión; así como también abierta de manera constante además de la encuesta en la página web.



	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 30

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para los servicios de conectividad y redes se aplicó una encuesta de opinión para valorar la intencionalidad de satisfacción, el instrumento fue cerrada de opciones múltiples para **medir tendencias y actitudes de aceptación en los servicios de internet** para tal efecto se rescataron opiniones de **soporte** a los equipos de cómputo denominado **mantenimiento preventivo y correctivo con una TENDENCIA FAVORABLE DE 96% los equipos que se dieron Mantenimiento preventivo durante el semestre de Febrero – julio fue de 236 equipos programados 227 mantenimientos preventivos realizados**

El mantenimiento preventivo consta de las siguientes acciones:

1. Actualización de versiones de software
2. Actualización de antivirus
3. Optimización de sistema operativo
4. Limpieza de equipo interna y externa (aspirado, espuma).
5. Instalación de periféricos
6. Implementación de imagen institucional en el escritorio del equipo.

Descripción de actividades de soporte técnico		
Soporte al usuario	Apoyo y orientación en diferentes fallas	13
	<ul style="list-style-type: none"> • Alineación de proyector • Cable Vga 	

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 30

Mantenimiento de sistema de proyección	<ul style="list-style-type: none"> • Placa vga de pared • Contacto eléctrico en buenas condiciones • Canaleta en buen estado • Tornillo de alineación de base de proyector en buen estado 	10
Mantenimiento Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de software • Instalación de software solicitado • Cambio de oficina, reasignación de equipos de cómputo (identificación) 	21
Mantenimiento Correctivo	<ul style="list-style-type: none"> • Software dañado es necesario hacer instalación limpia (equipo infectado por el usuario) • Problemas con el hardware del equipo (reemplazo de alguna pieza) 	32

Los Mantenimientos correctivos que se atendieron a los equipos institucionales durante el periodo de febrero- julio fueron de **32 equipos. Lo que equivale a un 14% de los equipos que se dio mantenimiento.**

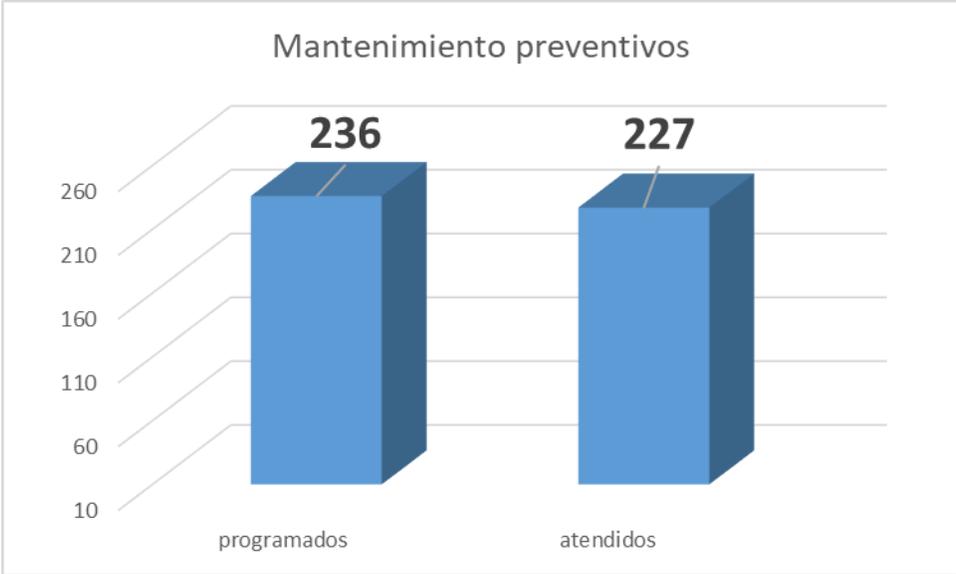


Nombre del Documento:

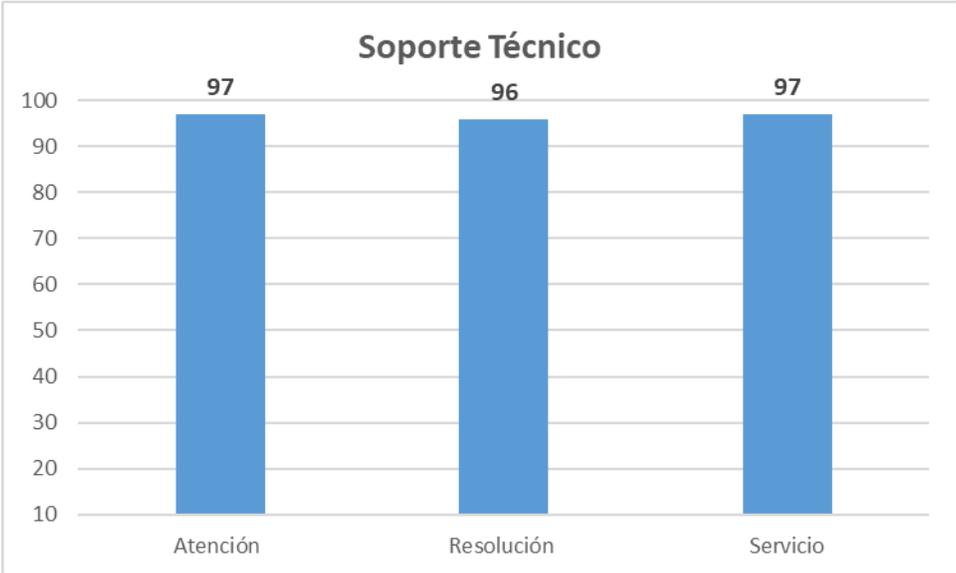
**A Revisión por la Dirección
CICYT**



Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 5
Página 10 de 30

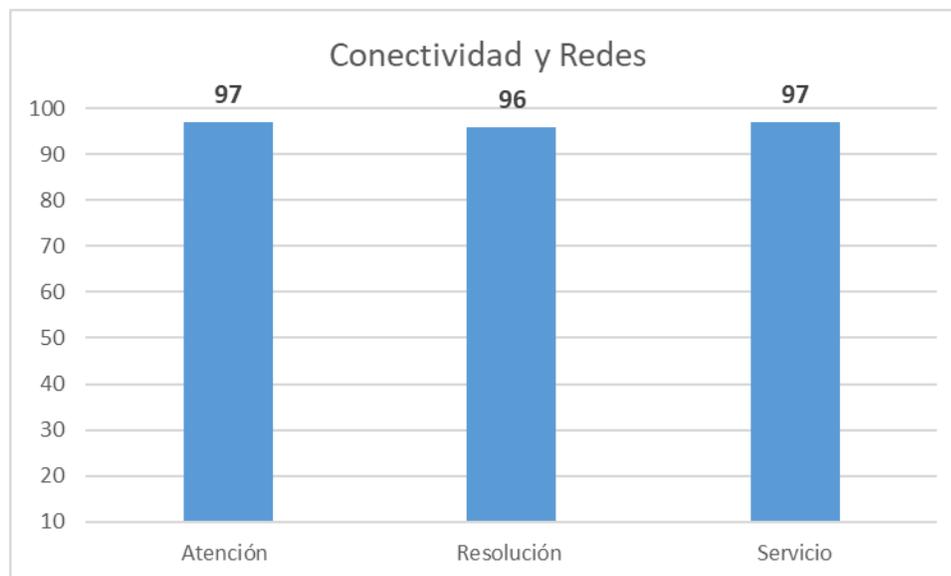


La encuesta de satisfacción de soporte técnico arrojo resultados satisfactorios un 96.6% de satisfacción



	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 11 de 30

Las opiniones sobre los **servicios de internet** fueron SATISFACTORIAS alcanzando un **96.6 % en la tendencia de favorable cabe** destacar que en este rubro se incorpora el servicio tanto alámbrico como el wifi en las **zonas determinadas en la institución**; este servicio se amplió hacia los alumnos de la escuela



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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La prioridad es brindar una **formación académica integral** en los estudiantes (partes internas) normalistas, por lo que el **acervo bibliográfico tanto físico como electrónico y las bases de datos** contribuyen a **cumplir con el plan y programa de estudio**; el soporte de acervos de diversa índole apoyan en la enseñanza a los maestros en la impartición de clase y aplicación de

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 30

los planes y programas de estudio; con acceso a bases de datos (CONRYCyT), repositorio, biblioteca digital para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales del estudiante. La sociedad, DGSPE, SEGE, SEER (partes externas) el CICYT contribuye desde sus servicios al formar **profesionales competentes fortalecidos con un acervo bibliográfico** en físico y bases de datos que **contribuyen a la investigación pedagógica en el aula.**

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Al tener una **conectividad a internet** dirigida hacia **alumnos y docentes** se fortalece el acceso a la **información y comunicación**, a la **investigación**, **el poder navegar con una velocidad adecuada, descargar y enviar datos** permite que el estudiante **interaccione, socialice y comparta el conocimiento**; al tener un acceso a una red se incorpora al escenario global; con ello se contribuye a una formación con habilidades digitales que fortalecen las competencias profesionales y específicas de la carrera docente.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El objetivo de calidad del centro de información científica y tecnológica (CICYT) se orienta hacia dos áreas de atención como son los servicios bibliotecarios y los servicios tecnológicos por los que “Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar, a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un **95 %** para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual”; para el logro de lo antes mencionado la información se expone en dos momentos:

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	A Revisión por la Dirección CICYT		Revisión: 5
			Página 13 de 30

Para el alcance del objetivo de calidad de los procedimientos de gestión establecidos en el área, la coordinación de servicios bibliotecarios da el seguimiento para que se cumpla con el **procesamiento técnico y físico** conforme a las **normas de catalogación y clasificación actuales**, para ello se realizó una **evaluación y seguimiento de la base de datos del catálogo en línea** y se contrastó en físico en la estantería; lo anterior fue posible con la **migración de la versión del software 402 a Pinakes 600** con ello permitió detectar duplicidad en algunos registros bibliográficos (holdings) que fueron en total **548 títulos** (con diversa cantidad de ejemplares por título) y se realizan las **correcciones correspondientes**, se logró avanzar en las correcciones en **493** registros equivalentes al 90% de títulos de los **548** citados anteriormente, cabe mencionar que las duplicidades de clasificación detectados fueron por la migración misma, ya que varió la clasificación (cutter) en el sistema, por lo tanto, por efectos de actualización se tuvieron que considerar estos variantes de duplicidad y así tener la posibilidad de realizar una purificación de la base de datos y con ello tener inventario del acervo bibliográfico alineado a la actualización del software pinakes con la evaluación continua de las colecciones y **garantizar la organización** de la misma en un 95%.

Se realizaron **3 exposiciones** de colecciones por **temas especializados** en físico además de darle difusión en redes a los materiales expuestos siendo una muestra representativa de cada colección:

- 1ª exposición temática mes de marzo:
Colección general en el área de educación con el tema “evaluación”.
- 2ª exposición temática mes mayo:
Tema: producciones internas, nuevas adquisiciones, materiales del modelo educativo”.
- 3ª exposición temática mes de junio:
Colección psicología, área psicología. Tema: desarrollo infantil.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 30

El total de **usuarios que visitaron las exposiciones** corresponden a las cantidades registradas en los informes mensuales de los servicios bibliotecarios registrándose de la siguiente manera: **Marzo 133** usuarios, **Mayo 860** usuarios, **Junio 219** usuarios.

Los servicios y acervos permanecieron difundándose, así como las **noticias de la biblioteca** (adquisiciones) a través de las **redes sociales** oficiales como Facebook. Instagram. Twitter y canal de YouTube donde **se realizaron publicaciones.**, continúa el **desarrollo del Repositorio Institucional**, se activó la **biblioteca digital** conteniendo toda la información que los usuarios requieren para fortalecer sus necesidades de consulta y de apoyo a la investigación, por lo que se atiende con lo programado en el indicador en el semestre de **95 % para la difusión.**

Para conocer la **opinión de los usuarios** se reconstruyó el instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios que se prestan, se incorporó a la página web de la institución para que sea resuelto por estudiantes y docentes y se extendió a después de la realización de cada servicio mediante dispositivos portátiles (tabletas) en los módulos de préstamos y servicios bibliotecarios al analizar los resultados obtenidos de la encuesta de opinión se logra un porcentaje mayor en el apartado de **TOTALMENTE DE ACUERDO** esto dará lugar a realizar acciones de mejora en los procedimientos de gestión.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para alcanzar el indicador de desempeño de los servicios tecnológicos, se realizó **soporte** a los equipos de cómputo institucionales en dos vertientes **mantenimientos preventivos** y **mantenimientos correctivos**, tanto en equipos como al cableado estructurado, además del fortalecimiento de la infraestructura en software y hardware, lo que permitió que tengan las condiciones necesarias para una **conectividad alámbrica al 100%** , aunado a esto se ampliaron los servicios a wifi para tener una portabilidad y navegación al **85 %** de la red en **6 zonas** establecidas en la institución cuyos usuarios son estudiantes y docentes, para mejorar el servicio

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 30

se tienen encuestas de opinión para valorar el desempeño de las acciones en donde los resultados son aceptables con una **tendencia satisfactoria de 96.6%**

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

Procesos de conformidad

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para el cumplimiento del proceso de **préstamos y servicios bibliotecarios** la conformidad del producto se centra en que los libros se procesan con el cumplimiento de las **normas de catalogación angloamericanas y clasificación decimal Dewey**, para los acervos bibliográficos, capturando la información en el **software de administración** de biblioteca PINAKES y posteriormente ser acomodado en la estantería correspondiente según a la colección a la que pertenezca bajo la siguiente numeración:

- 000 generalidades
- 100 Psicología y Filosofía
- 200 Religión
- 300 Ciencias Sociales
- 400 Lenguas
- 500 Ciencias Aplicadas
- 600 Tecnología
- 700 Bellas Artes
- 800 Literatura
- 900 Historia y Geografía

Los **prestamos internos y externos** se realizan bajo la conformidad del reglamento interno y las políticas establecidas en el CICYT que se encuentran en el SGC, y administrado con el **software PINAKES**, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio de calidad a los usuarios, como son los **procesos técnicos y físicos del acervo**, la evaluación del catálogo en línea y la difusión de las colecciones.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 30

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para tener una conformidad de los servicios que se ofrecen respecto a la **conectividad alámbrica** en los **equipos institucionales** de profesores y la estructura administrativa de la escuela el **ancho de banda** debe ser de mínimo de **10Mb** para una navegación ágil; para una conectividad inalámbrica wifi que está orientada a una red de alumnos y maestros esta será de mínimo de **5 Mb** para garantizar el servicio de acceso **carga y descarga** de información de manera óptima.

e. Las no conformidades y acciones correctivas

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Se atendieron las auditorias de orden interna y externa sin presentarse ninguna no conformidad ni observaciones en el área.

f. Resultados del seguimiento y medición

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se **actualizo la versión del software para biblioteca a la versión PINAKES 600** y se siguió con la comunicación del proveedor, el cuál manda un estatus de la base de datos de manera periódica para garantizar las correcciones de los Holding , lo que permitió identificar **548 registros bibliográficos (holding) con duplicidad en cutter** por motivos de: Clasificación muy grande, (demasiados caracteres), edición muy grande (demasiados caracteres), duplicidad de autor, código de barras repetido, características especiales en registro, bibliográficos sin datos; para atender lo identificado dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia; 1.- Se **consultó al especialista** de la empresa del software para tener un diagnóstico de la migración de la base de datos 2.- Se **analizó el reporte** de migración y se precisó mediante una base de datos los **548**

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 30

registros identificados como duplicidad en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding (ejemplares) 3.- Con la información obtenida **se organizó el centro de información 1 dividiendo por colecciones y asignando las mismas al equipo de procesos técnicos y físicos** 4.- El equipo de procesos técnicos y físicos **realiza las correcciones** mediante el siguiente proceso:

- Identificación del error
- Análisis del error
- Corrección del incidente en la base de datos y en línea
- Procesamiento técnico y físico de la obra
- Colocación de las obras en la estantería.

El resultado obtenido hasta el momento de la evaluación de la base de datos de los acervos bibliográficos para garantizar la organización bibliográfica es de **493** registros de títulos corregidos de los **548** mencionados

ORGANIZACIÓN: AVANCE EN LAS CORRECCIONES DE LA BASE DE DATOS SEGÚN ULTIMO ESTATUS EMITIDO POR EL SOFTWARE PINAKES (FEBRERO A JULIO 2018)

Total de holding por duplicidad según estatus de la base de datos	Correcciones correspondientes de febrero a julio 2018
548 títulos con variabilidad de ejemplares por título	493 registros de títulos corregidos

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CORRECCIONES DE HOLDING	35 %
NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN (PROCESO TECNICO Y FISICO)	30 %
CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TÉCNICO Y FÍSICO)	30 %
META LOGRADA	95%

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 30

DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA:

DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE 3 EXPOSICIONES AL SEMESTRE	45 %
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL	25 %
DIFUSIÓN EN REDES SOCIALES	25 %
META LOGRADA	95 %

SERVICIOS TECNOLOGICOS

La institución tiene a su disposición el servicio de **conexión inalámbrica** a Internet que se ofrece en sus instalaciones a través de la Red Inalámbrica BECENE (RIB) para apoyar la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento. El desempeño de la conexión a la RIB, como a cualquier red inalámbrica, depende de factores diversos tales como:

1. El tipo de tarjeta Wi-Fi del dispositivo móvil que se use para conectarse a la red.
2. La frecuencia usada por el dispositivo y el punto de acceso a la red para conectarse entre sí.
3. La sobredemanda de conexión de dispositivos sobre un mismo punto de acceso a la red.
4. La interferencia de otras redes Wi-Fi, configuradas de forma inadecuada.
5. Las obstrucciones físicas como paredes, tomar en cuenta que los muros dentro de la Institución son muy gruesos y de un material que reduce mucho la calidad de la señal inalámbrica.
6. La lejanía del dispositivo respecto al punto de acceso a la red.
7. Es necesario que el equipo cuente con software Antivirus y/o antispam, así como la versión más reciente de java.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 19 de 30

8. Verificar que el equipo cuente con todo lo necesario para conectarse a Internet como los drivers actualizados y que esté disponible para conectarse a redes inalámbricas.

Características:

- La RIB emplea medidas de seguridad estándar 802.11g (compatible con la norma 802.11b de 11Mbps), cifrado WPA/WPA2-Enterprise e implementa políticas de firewall, así como mecanismos de prevención y detección de intrusos (WIDS/WIPS).
- Velocidad **máxima de conexión: 30 Mbps.**

La tendencia de la navegación a Internet durante el semestre de febrero a julio del 2018 se midió con un software denominado **SPEED TEST**. El cual monitorea la velocidad de descarga y carga de información, además a través del **fortigate** se puede apreciar el **número de usuarios** que están conectados a la **red inalámbrica (wifi)**. **PARA GARANTIZAR** la red inalámbrica en alumnos y maestros es de **5Mb** y en la red alámbrica es de **10Mb** en cada uno de los casos la velocidad es mínima aceptable. Esta velocidad es suficiente para poder utilizar los diferentes servicios web que ofrece la institución como son campus virtual, correo electrónico, acceso a bases de datos, sistema de calificaciones, sistema de evaluación al desempeño y búsqueda de información en diferentes navegadores y uso de redes sociales.

Mes	Descarga en Mb	Carga en Mb.	Access Point	Usuarios
Febrero	42	14	6	45
Marzo	32	10	6	70
Abril	27	34	6	92
Mayo	35	34	6	90
Junio	22	49	8	110
Julio	18	50	8	130



Nombre del Documento:

**A Revisión por la Dirección
CICYT**

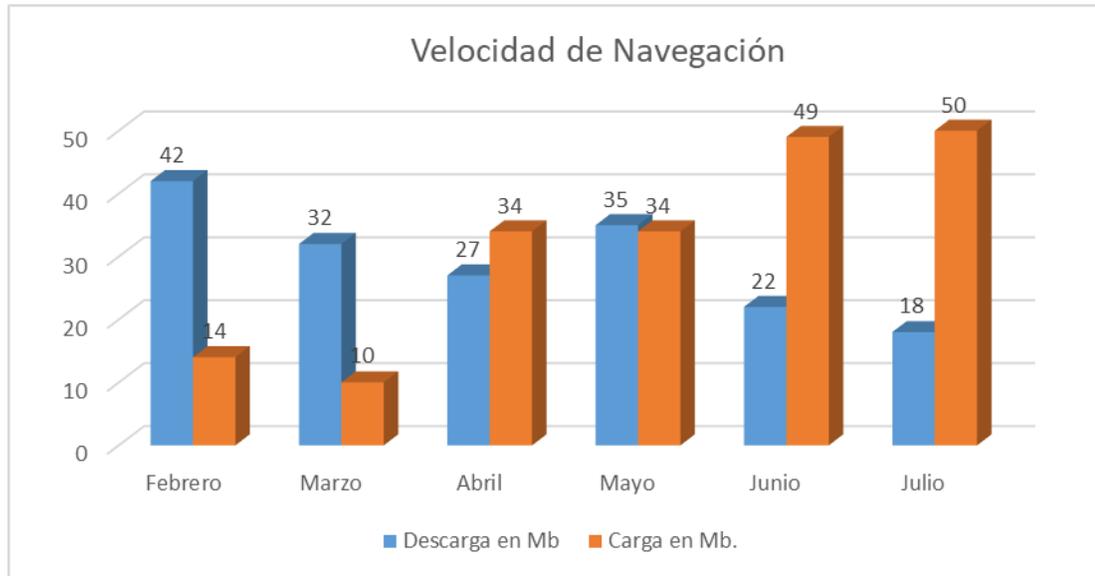


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

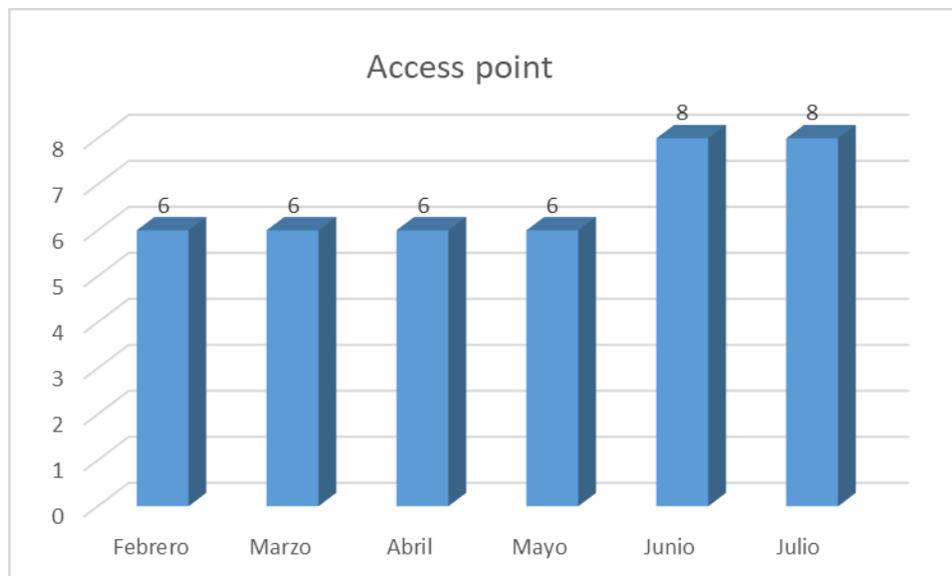
Revisión: 5

Página 20 de 30

- Estas mediciones se realizaron con la página speedtest.net y por medio del fortigate se registraron los usuarios conectados en ese momento a la red wifi.



Que es la velocidad de descarga: es la velocidad que con la que se descarga un archivo de internet
Velocidad de carga: velocidad con la que se sube un archivo a internet





Nombre del Documento:

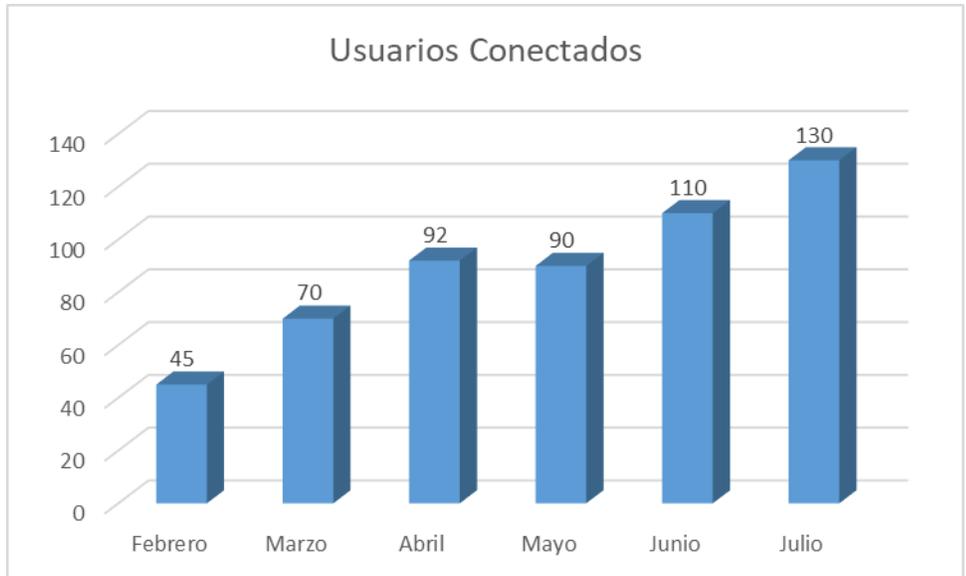
**A Revisión por la Dirección
CICYT**



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

Página 21 de 30



Conectividad inalámbrica 85% en 6 zonas



Nombre del Documento:

A Revisión por la Dirección
CICYT



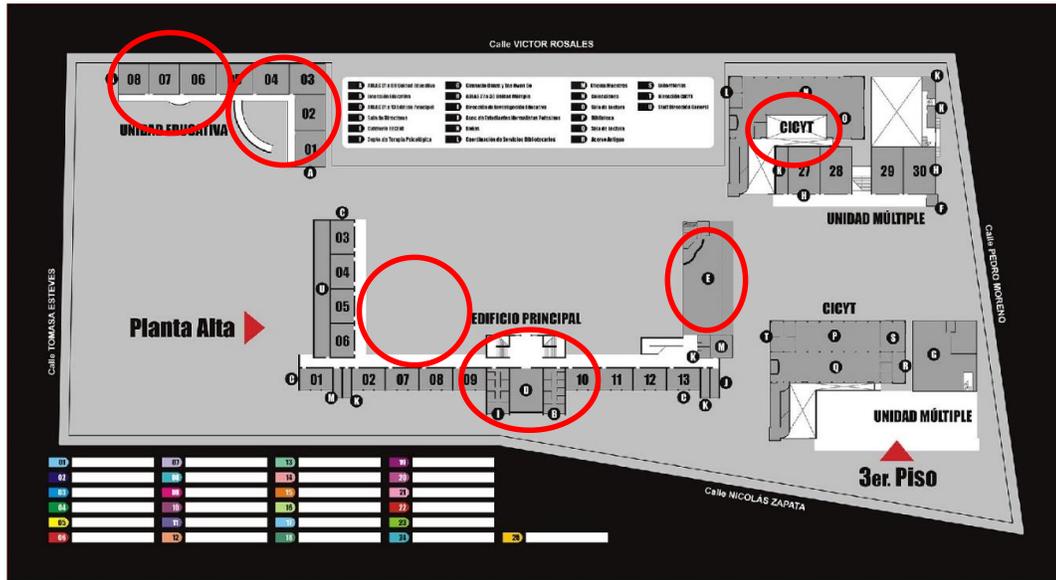
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

Página 22 de 30

PLANTA ALTA



PRIMERA ETAPA DE CONECTIVIDAD INALÁMBRICA

La primera etapa de la conectividad inalámbrica se llevó a cabo con la instalación de 12 equipos Access point fortigate la cual dio inicio en el mes de febrero y concluyo en el mes julio de 2018 ya que se realizó la instalación de los equipos se llevó a cabo la etapa de configuración, la cual se llevara a cabo en el mes de agosto – septiembre para determinar cómo se comporta la red con la demanda de los usuarios y de esta forma llevar a cabo adecuaciones en las políticas en el balance de carga del internet.

SEGUNDA ETAPA AULAS DE LA 1 A LA 20

La segunda etapa de conectividad de proyecta para la asignación de recursos de pacten del 2018 la cual incluirá conectividad alámbrica a las aulas de la BECENE esta ampliación de la conectividad alámbrica y la conectividad inalámbrica estará sujeta al monto de los recursos asignados para este fin

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 23 de 30

TERCERA ETAPA DE LA 21 A LA 30

Esta etapa está proyectada para pacten 2019 en el cual se incluirán equipos inalámbricos y conectividad alámbrica para poder cubrir todas las aulas.

CABLEADO ESTRUCTURADO	10 %
SERVICIO DE INTERNET	30 %
EQUIPO ACTIVO	15 %
EQUIPO INALAMBRICO WIFI	30%
INDICADOR LOGRADO	85 %

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Se realizó auditoria Interna y externa a los procedimientos de servicios bibliotecarios del CICYT sin presentarse ninguna observación al área. No se realizaron observaciones al procedimiento

h. Desempeño de los proveedores externos.

Enlace Tp.: proveedor de servicios de internet asegura que en caso de cortes de fibra se reestablecerá en un lapso de 3hr.

Vg telecomunicaciones: proveedor de servicios de tecnología nos da asesoría en sitio sobre sistemas de seguridad y configuración de equipo activo

Sumitel. Venta de equipo tecnológico nos da precio competitivo en el mercado y entrega ágil de hardware.

Pinakes: software de administración de biblioteca software contacto directo con el desarrollador que permite realizar adecuaciones en el sistema.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 24 de 30

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

De acuerdo a los reportes de los errores de la base de datos se realizó la distribución entre el equipo de procesos técnicos para realizar **correcciones de los holding** en la base de datos de las colecciones del centro de información uno y con ello garantizar el servicio de calidad mejorando la organización y eficacia en la localización de la información impactando en los prestamos internos y externos de los usuarios.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

El área de soporte brinda los **mantenimientos preventivos y correctivos**, de los equipos detectados que han caducado para el uso en las oficinas o de las aulas de CICYT los técnicos detectan las **piezas que son aun útiles son reusadas** para otros equipos que lo necesiten para rehabilitar haciendo adecuaciones y economías. Con referencia en la conectividad inalámbrica se hace una **priorización de áreas estratégicas** para tener **acceso a la red de wifi**.

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

5.1 Acciones efectivas

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Las acciones para disminuir los riesgos en el área de los servicios bibliotecarios fue la **actualización del software para bibliotecas PINAKES en la versión 600**, el monitoreo del proveedor del software Pinakes permite emitir un estatus periódico de la organización de la base

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 25 de 30

de datos en donde se detectan los holding y se actúa para realizar las correcciones correspondientes , para tener una base de datos más confiable que incidirá en la mejora de los prestamos internos y externos, consultas en línea. Se continuará con **una evaluación continua por el área de procesos técnicos para evitar los errores en la base de datos**, 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, **respaldar la información en la nube** y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos y la actualización y monitoreo en el software PINAKES será una garantía que responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para mantener la **cobertura del wifi es necesario robustecer** las áreas con equipos wifi que soporten mas usuarios simultáneos en la red y de esta forma brindar una red que no solo se tengan zonas de cobertura si no que sean robustas para sostener más **usuarios simultáneos** **actualmente se cuenta con 8 access point marcados en la imagen anterior**

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

La información que se recopiló de los buzones de quejas y sugerencias que se recibieron por parte del Sistema de Gestión de la Calidad durante el periodo comprendido al hacer una revisión de las mismas se orientaron a casos que no afectan a los procedimientos de gestión del área, y se atendieron con el dialogo y orientación a su petición si se tenía el dato del correo electrónico para darle atención.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 26 de 30

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

El CICYT como prestador de servicios a la comunidad Normalista en el área de los servicios de tecnología y biblioteca para atender a las partes interesadas de manera interna al estudiantado, docentes, administrativos, y visitantes externos aceptan de manera muy favorable cada uno de los servicios, y esto se identifica en las encuestas de satisfacción donde manifiestan que están satisfechos con el trabajo de cada uno de los integrantes del CICYT

5.4 Conclusiones:

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del CICYT en los servicios que ofrece la biblioteca y el área tecnológica tiene una aceptación favorable por parte de las partes interesadas de la comunidad normalista; las acciones emprendidas como actualización de software de biblioteca, evaluación de la base de datos del acervo en línea, difusión de las colecciones, Biblioteca Digital, repositorio institucional, han contribuido a mejorar los servicios y a disminuir riesgos que pudieran afectar los procedimientos. El fortalecimiento a la conectividad a internet inalámbrico en seis zonas estratégicas de la institución permite una portabilidad y navegación lo que hace que el estudiante pueda tener acceso a esta herramienta que le facilitara en sus diversas tareas de la institución.

6 OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Actualización y monitoreo del software de bibliotecas PINAKES 600
- Evaluación de la base de datos del acervo bibliográfico en línea para una mejor Organización.
- Difusión de los materiales mediante diferentes estrategias (biblioteca digital, exposiciones, redes sociales e información en separadores de libros etc.)

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 27 de 30

- Implementación de la biblioteca digital
- Desarrollo del repositorio institucional
- Desarrollo de colecciones.
- Programa de difusión de lectura
- Monitoreo de la bibliografía

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Desarrollo de la página web



Desarrollo de espacio de biblioteca digital



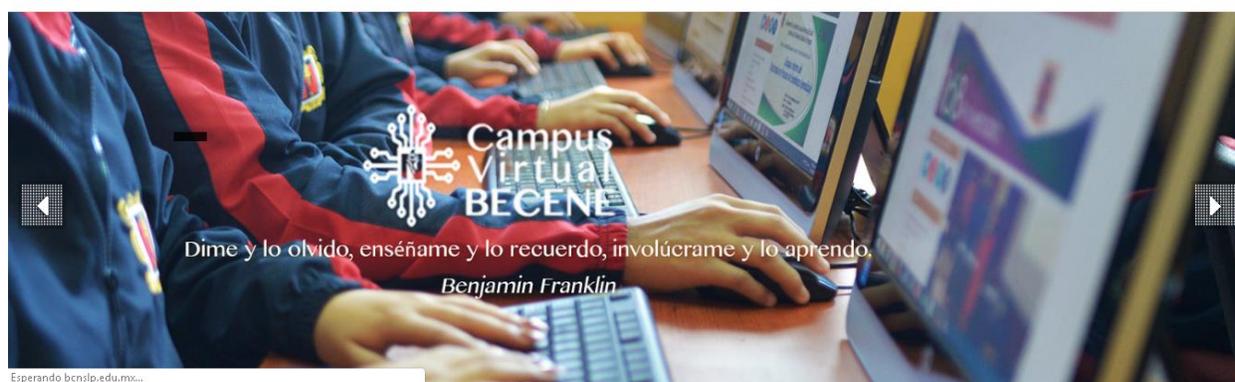
	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 28 de 30

Actualización e implementación de campus virtual



Teléfono: (444) 8 12 11 55

Correo electrónico: campusvirtual@beceneslp.edu.mx



Esperando bcnslp.edu.mx...

Oportunidades Conectividad y redes

- **Capacitación fortinet**
- **Adquisición de equipos inalámbricos para expandir las áreas de cobertura y el soporte simultaneo de usuarios conectados a la red inalámbrica.**
- **Instalación de Infraestructura de red alámbrica en las aulas institucionales.**

6.2 Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Se puede concluir que en el área de biblioteca y de los servicios tecnológicos se identifica que se avanza en el fortalecimiento de los servicios que contribuyen a la formación de los estudiantes de las licenciaturas que oferta BECENE con un enfoque basado en la calidad y la mejora continua además de cumplir con las expectativas y requerimientos de la educación superior actual, y que incida en los procesos de enseñanza aprendizaje de los futuros docentes al presentar insumos de soporte que contribuyan a una implementación de los planes y programas de estudio de una mejor manera, más dinámica y global.

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 29 de 30

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

7.1 Descripción:

POLITICA 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”.

EL CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA se vincula con la política de calidad de institución; pues es un área estratégica que brinda servicios de soporte para atender los procesos académicos y de gestión, enfocado a un servicio de calidad y de mejora continua desde un contexto global.

7.2 Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

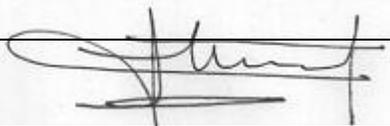
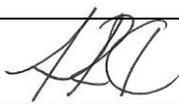
Al realizar una valoración de la política de calidad de la BECENE con el objetivo de calidad del CICYT se ARTICULA estrechamente pues la política es ofrecer servicios de calidad y el objetivo CICYT va hacia la contribución de los servicios a la formación de profesionales de la educación en la prestación de servicios de información científica y tecnológica, con un enfoque basado en mejora y en atención a los requerimientos de una sociedad educativa actual y a las partes

	Nombre del Documento: A Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 30 de 30

interesadas internas y externas, con procesos de gestión que vayan hacia la mejora continua para fortalecer las actividades académicas, y de investigación.

Para poder lograr lo anterior se requiere tener procedimientos sistemáticos de gestión que den certeza a los servicios de biblioteca y de tecnología, que se tenga una organización bibliográfica que cumpla con los estándares y requisitos de catalogación y clasificación actuales; una evaluación de la base de datos del acervo en línea una apertura en la difusión de las colecciones, y un servicio de calidad bajo el enfoque de mejora continua al desarrollar la página web institucional, biblioteca digital, el repositorio institucional,.

Así mismo revisar periódicamente el objetivo de calidad, indicadores de desempeño y la atención a las partes interesadas internas y externas, mediante planes de acción que den respuesta a las necesidades de los usuarios con un enfoque a procesos, gestión del riesgo y acciones de mejora con el propósito de llevar a cabo la interrelación de procesos con las diferentes áreas de la institución.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre			Dr. Jaime Ramos Leyva
Firma			
Fecha	17 de septiembre de 2018	24 de septiembre de 2018	28 de septiembre de 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018