

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 36

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.	Diagnóstico y acondicionamiento de equipos del Centro de Cómputo para instalación en las aulas de la BECENE	Coordinación tecnológica/soporte técnico	Feb 2019	Marzo 2019	100%
	Solicitud de acceso a escritorios de las aulas para resguardo de Cups	Coordinación tecnológica	Feb 2019	Febrero 2019	100%
	Instalación de diversos nodos, auditorio, pórtico de la BECENE	Coordinación tecnológica	Feb 2019	Marzo 2019	100%
	Preparación de equipos, espacios, salas, auditorio etc., para CIIE 2019	Coordinación tecnológica/soporte técnico	Abril 2019	Mayo 2019	100%
	Entrega “carta compromiso” a asesores y jefes de grupo acerca del uso de los equipos en las aulas.	Coordinación tecnológica/soporte técnico	Mayo 2019	Mayo 2019	100%
	Preparación de equipos, proyectores, aulas y salas para exámenes Profesionales.	Coordinación tecnológica/soporte técnico	Junio 2019	Julio 2019	100%
	Garantizar la organización bibliográfica	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Feb 2019	Julio 2019	95%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 36

	Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Feb 2019	Julio 2019	95%
	Evaluación de las colecciones	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos Prestadores de Servicios.	Feb 2019	Julio 2019	95%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos de las partes interesadas.	Reorganización de los servicios de TOTALPLAY	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Marzo 2019	100%
	Configuración de servicios para aumentar la conectividad y la velocidad de internet.	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Junio 2019	100%
	Curso de campus Virtual personal CICYT	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Junio 2019	100%
	Apertura del servicio de impresión a color y fotocopiado	CST/Conectividad y Redes	Febrero 2019	Febrero 2019	100%
	Servicio de impresión a través de correo electrónico.	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Marzo 2019	100%
	Instalación de video proyectores	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Marzo 2019	100%
	Mantenimiento preventivo y correctivo.	CST/Conectividad y Redes	Feb 2019	Julio 2019	100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 36

	Proyecto Repositorio Institucional	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Feb 2019	Julio 2019	70%
	Proyecto de biblioteca digital	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Feb 2019	Julio 2019	100%
	Difundir mediante diversos medios las colecciones y las bases de datos	Coordinación de servicios bibliotecarios/ Prestadores de servicios	Feb 2019	Julio 2019	95%
	Bases de datos. Acceso abierto Conricyt	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Feb 2019	Julio 2019	100%
	Actualización de Pinakes	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Feb 2019	Julio 2019	100%
3. Necesidad de Recursos.	• Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Cinta Scotch • Papelería. (consumibles) • Señalética. • Computadoras • Tóner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte	Coordinación de servicios bibliotecarios.	Julio 2019	Julio 2019	100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 36

	Reducción de más de 50% en el costo de los servicios de Internet de TOTALPLAY	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Junio 2019	100%
	Apoyo en la unificación de los servicios de Internet de TOTAL PLAY	CST/Conectividad y Redes	Marzo 2019	Junio 2019	100%

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 TECNOLÓGICOS

- Fallas del proveedor de servicio

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 36

- Causas climatológicas
- Cortes de la línea de fibra óptica
- Fallas en el equipo de cómputo del usuario
- Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso

2.2. Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El área de procesos técnicos y físicos realiza un **análisis** del **CATÁLOGO EN LÍNEA** para detectar errores de duplicidad (cutter: repetición de clasificación) ; revisa y **evalúa las colecciones** de manera continua en la base de datos, se trabaja con el **software de administración actualizado** (versión 600) que permite tener más herramientas y recursos para proceso y préstamo, con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos y los errores de duplicidad, así como eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos.

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.

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.

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**.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 36

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los riesgos que se presentan en el servicio de internet inalámbrico se deben a factores de orden externo primeramente cuando el **proveedor del servicio** deja de proporcionarle porque cae el sistema, el responsable de conectividad y redes al hacer el monitoreo constante y detectar se comunica con la empresa para que lo restablezca en el intervalo máximo declarado por el proveedor, se suple el servicio por otro mientras retorna, una vez que retorne el servicio se vuelve a la configuración original; también se detectan fallas debido al equipo de cómputo y equipo activo (switches, routers) de los docentes y alumnos por lo que se requiere de un asesoramiento constante por el área y tener un seguimiento constante para una prevención de posibles incidencias. En la conectividad alámbrica se han unificado los servicios de internet en uno mismo para mayor estabilidad de los servicios, en caso de que alguno de los 6 servicios falle, automáticamente los otros 5 activos se reagrupan para poder cubrir las necesidades de conectividad requeridas. Esto ayuda en todo momento a la institución pues se mantiene estable el servicio sin que el usuario se de cuenta si hay una contingencia o problema del mismo.

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.

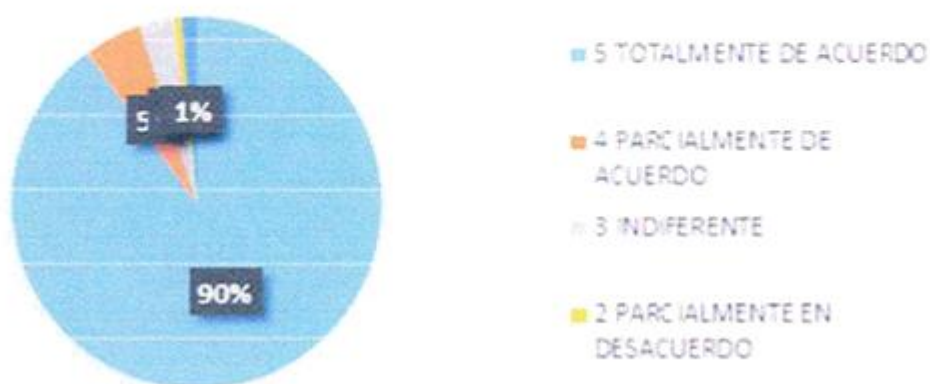
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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 características de encuesta cerrada para medir tendencias y actitudes de aceptación que va de uno a cinco donde el 5 es altamente aceptado, el 4 aceptado, el 3 sujeto a revisión, 2 insatisfecho y 1 altamente insatisfecho.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 36

Soporte Técnico

1.- ¿La asesoría que me proporcionó el responsable de Soporte Técnico fue adecuado?

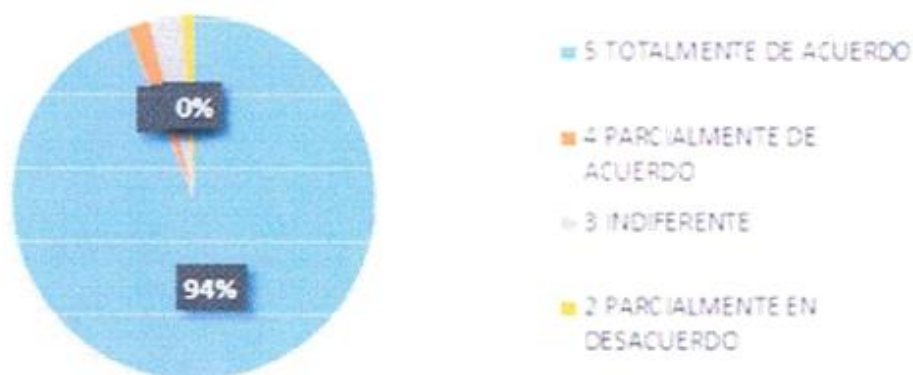


2.- ¿El servicio que me proporcionó se realizó conforme al tiempo de respuesta esperado?

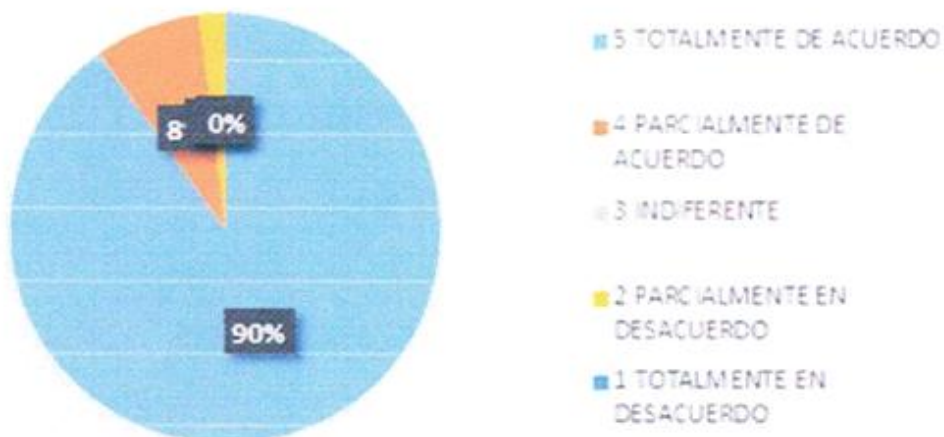


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 8 de 36
---	--	--	---

3.- ¿Cuando requerí asesoría del equipo de cómputo resolvieron mis dudas?



4.- ¿El personal asignado me orienta y apoya al solicitar un servicio?



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 36

5.-¿Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato?

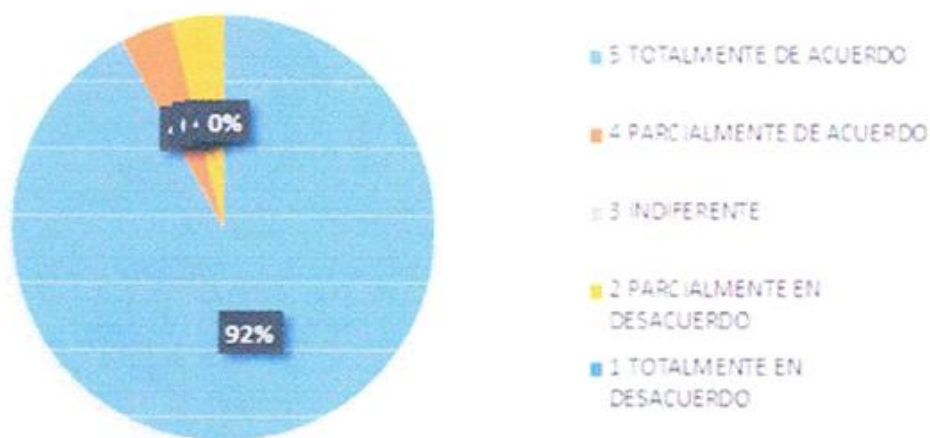


6.- ¿El personal asignado se esfuerza en entender y resolver mis necesidades?



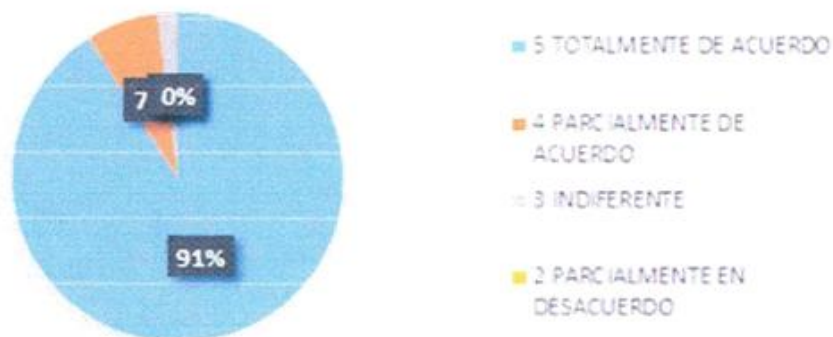
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 10 de 36
---	--	--	--

7.- ¿Como calificaría el servicio que le fue otorgado?



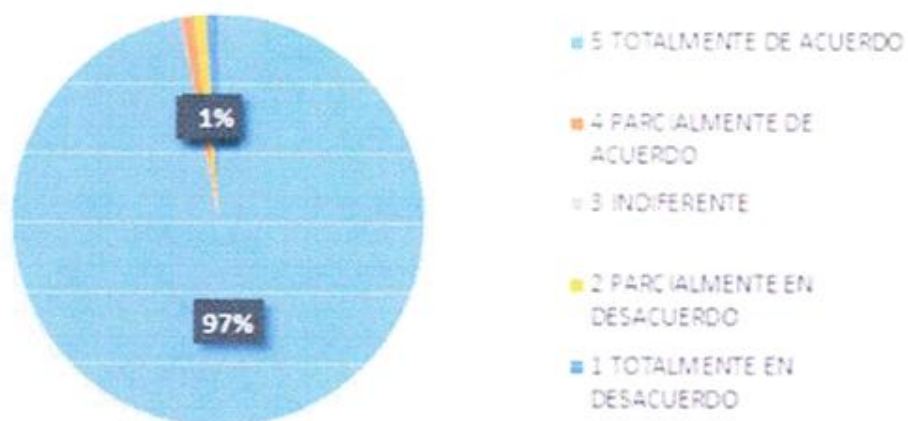
Conectividad y Redes

1.- ¿La asesoría que me proporcionó el responsable de Conectividad y redes fue adecuado?

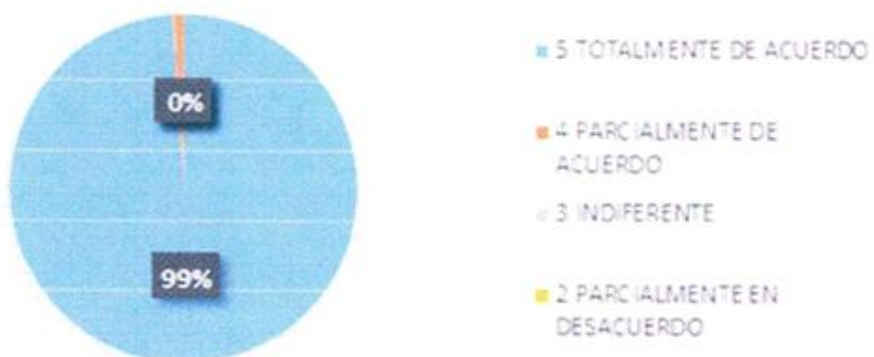


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 11 de 36
---	--	---	--

2.- ¿La velocidad del servicio de Internet es adecuada?



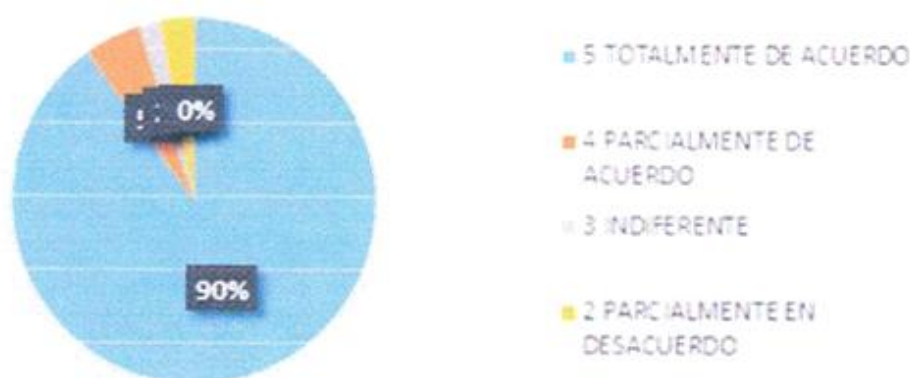
3.- ¿Cuando requerí asesoría de mi conexión a internet resolvieron mis dudas?



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 12 de 36
---	--	---	--

Centro de Computo

1.-¿El personal del control de cómputo me orienta y apoya al solicitar un servicio?

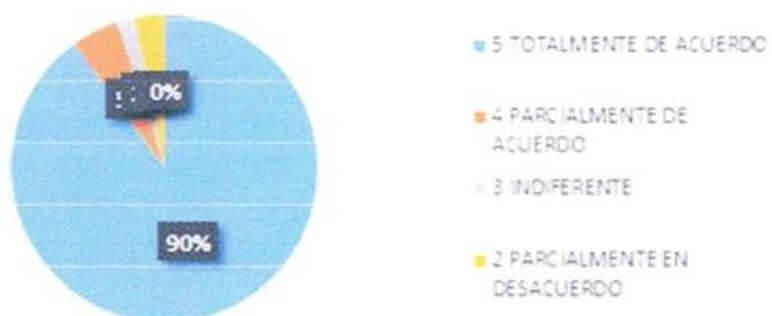


2.- ¿Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato?

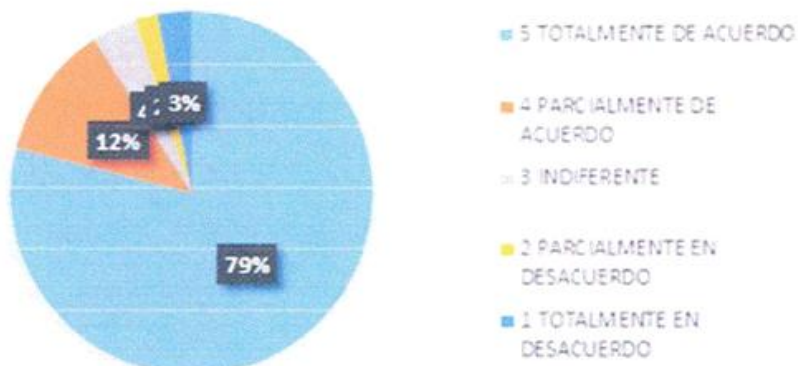


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 13 de 36
---	--	--	--

3.-¿El personal asignado del control de computo se esfuerza en entender y resolver mis necesidades?



4.- ¿Como calificaría el equipo de cómputo del CICyT?



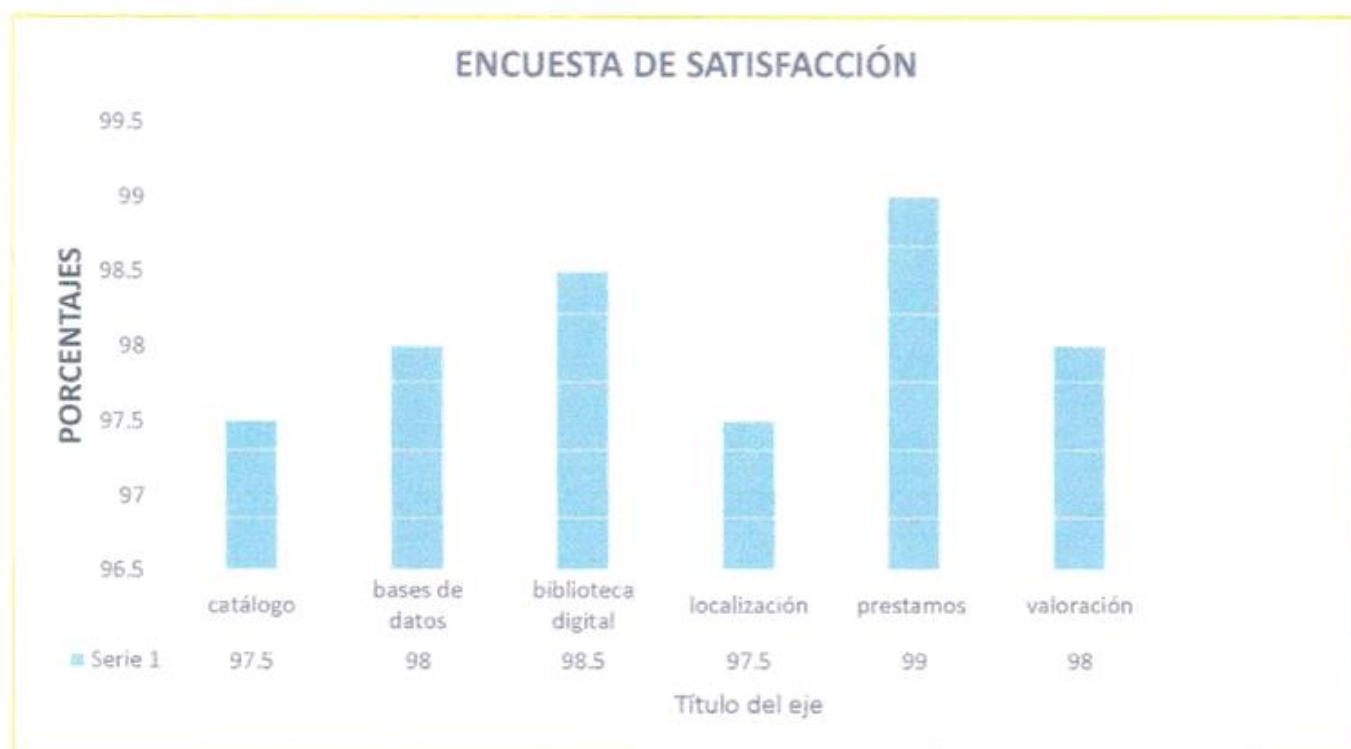
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 36

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Durante este periodo se identifica que se mantiene y continúa una aceptación de los servicios bibliotecarios para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo características de encuesta cerrada para medir tendencias y actitudes de aceptación; 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 rubro de MUY SATISFECHO en un porcentaje mayor y se cumple con la meta establecida en un alcance de 98%.

Para que el usuario de manera permanente externe 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 en físico disponibles en el área de servicios, además de la encuesta abierta en la página web.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 36



TOTAL DE ITEMS = 6

TOTAL DE PORCENTAJE OBTENIDO = 98.08 DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Para que el servicio de Internet alámbrico e inalámbrico se mantenga estable y funcional se requiere realizar **soporte técnico de los equipos y dispositivos**, mediante mantenimientos **preventivos y correctivos** que se agenden en cada semestre a las diferentes Direcciones de área, departamentos, coordinaciones, responsables administrativos, equipos de docentes y alumnos, así como de capacitación sobre cualquier duda que se les pueda presentar en el momento de conectarse a la RIB (Red Inalámbrica BECENE), al término del servicio se realiza la **encuesta de satisfacción**.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 16 de 36
---	---	--	--

Servicio de Internet alámbrico se cubrió con un total del 100% durante los meses de agosto a enero 2019 el servicio de Internet inalámbrico se cubrió con un total del 97.5% durante los meses febrero-julio 2019.

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

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Las partes interesadas que son los **Estudiantes**, donde la prioridad es brindar una formación académica integral, con acervo bibliográfico físico electrónico y servicios Tecnológicos de alta calidad para cumplir con el plan y programa de estudio; los **profesores**, se apoyan con la **infraestructura tecnológica** y el soporte de **acervos de diversa índole que** contribuyen en la impartición de clase y aplicación de los planes y programas de estudio; 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.

Las partes interesadas externas como son **proveedores, la sociedad, DGSPE, SEGE, SEER** el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes, en desarrollar las competencias digitales mediante la certificación en Microsoft y navegación en bases de datos que contribuyen a la investigación pedagógica en el aula.

Finalmente, 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, administrativas y formar, capacitar y desarrollar las

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 36

competencias profesionales y laborales estudiante.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La institución tiene como áreas de oportunidad avanzar hacia la consolidación de un sistema de automatización más dinámico y de software abierto; La prioridad es brindar una **formación académica integral** en los estudiantes (partes internas) normalistas, por lo que el **acervo bibliográfico** tanto **físico** como **electrónico** y **las bases de datos** contribuyen con el plan y programa de estudio; el soporte de acervos de diversa índole apoyan en la enseñanza a los maestros en la impartición de clase y aplicación de los programas de estudio; con acceso a **bases de datos (CONRICyT), repositorio, biblioteca digital** para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales del estudiante.

La sociedad, DGSPE, SEGE, SEER (partes externas) y el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes fortalecidos con un acervo bibliográfico en físico y bases de datos que contribuyen a la **investigación pedagógica en el aula**.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

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:

INTERNET ALAMBRICO SE LOGRÓ EL 100%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 36

INTERNET INALÁMBRICO EN 6 ZONAS 97.5%

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En este apartado se consideró proporcionar el servicio de internet inalámbrico tanto a docentes como a los alumnos para ello se puede tener **cobertura en 6 zonas** establecidas en la institución además de tener **cableado los 346 equipos** de profesores, administrativos y personal directivo; con esta acción 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 del mismo, se monitorea por medio del programa **SPEED TEST** para **medir la velocidad de los MEGABITS** (Mbps) y realizar acciones o ajustes el servicio; se ha iniciado la difusión del servicio de internet inalámbrico partiendo con los directivos y continuar con el profesorado, administrativos y alumnos, además se consideró implementar 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.

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 delo antes mencionado la información se expone en dos momentos: 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**

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 19 de 36

en línea y se contrastó en físico en la estantería; lo anterior fue posible con la actualización del software **(Pinakes 600)**.

Las bases de datos (CONRICYT) permiten brindar un servicio de calidad al proporcionar a los usuarios todo requerimiento de consulta e investigación y con ello fortalecer los planes y programas de estudio de todas las licenciaturas.

Biblioteca Digital, permite tener una actualización de la información, así como las noticias que se generan en temas bibliotecarios, como también proporcionar los planes y programas actuales y los que se utilicen según el programa de cada licenciatura. Como parte de la difusión la biblioteca digital (campus virtual) también es una alternativa además de encontrar 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.

Las exposiciones temáticas permiten dar a conocer a los usuarios una muestra representativa de cada colección expuesta. Se realizaron **3 exposiciones** de colecciones por **temas especializados** en físico además de darle difusión en redes y biblioteca digital a los materiales expuestos siendo una muestra representativa de cada colección:

- 1ª exposición temática mes de Marzo: Colección libros de texto, área libros de texto. Tema: libros de texto vigentes según planes y programas “Aprendizajes Clave”.
- 2ª exposición temática mes Mayo: Colección general. Área: Educación. Tema: DIDÁCTICA
- 3ª exposición temática mes de Junio: Colección general en el área de educación con el tema EVALUACIÓN.

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, así mismo se realizó una visita a la **estación de radio** (normopolis) para dar a conocer las novedades de la biblioteca.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 20 de 36

El **Repositorio Institucional** como parte del fortalecimiento de la investigación y consulta que los usuarios requieren en su preparación, se le da seguimiento y se avanza en la adquisición de un servidor, el cual tendrá la función de almacenar toda la información capturada en el repositorio, como parte de su construcción se aplicaron capacitaciones en el personal asignado para descartar dudas y proseguir en la construcción total del repositorio.

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 además de presentarlo en físico para que el usuario escoja la forma de participación.

El instrumento de indagación tuvo 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 en sala y externos; se detecta que se tiene una aceptación hacia el rubro MUR SATISFECHO en un porcentaje mayor y se cumple con la meta establecida en un alcance de un 98%.

Anexo “Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios” BERCENE-DCI_CSB_PO_02-03

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 21 de 36

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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 actual.

- 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 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: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 22 de 36

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La conformidad del producto del servicio de internet inalámbrico debe tener cuando menos un **90% de disponibilidad en la zona** definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo un **ancho de banda de 5Mb** que permita realizar las funciones estándar de navegación.

Los rangos de atención para seguimiento y monitoreo son de:

Riesgo: menor a 5 la descarga

Bueno: de 6 a 8 la descarga

Satisfactorio: Mayor a 9

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. No hubo acciones correctivas.

f. Resultados del seguimiento y medición

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Se transita po la mejora en los servicios, en la proyección de la biblioteca a través de sus acervos mediante la difusión, organización y exposición de sus diferentes colecciones. Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca **PINAKES 600** y se siguió con la comunicación con el proveedor, el cuál manda un **estatus de la base de datos** de manera periódica para garantizar las correcciones de los Holding , lo que permitió identificar **548 registros bibliográficos con errores** por motivos de:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 23 de 36

Clasificación muy grande, (demasiados caracteres), edición muy grande (demasiados caracteres), duplicidad de autor, código de barras repetido, características especiales en registro, bibliográficos sin datos. **Se realizaron las correcciones de los 548 mencionados cumpliendo con el 100%** de la meta establecida; para atender lo identificado dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia; 1.- Se **consulta de manera periódica al especialista** de la empresa del software para tener un estatus actualizado de las correcciones de la base de datos, 2.- Se **analizan los reportes** de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding (**ejemplares**) 3.- Se analiza de manera continua la relación de correcciones realizadas por el equipo de procesos técnicos para eficientizar el servicio. 4.- Las correcciones de Holding se realizan bajo la siguiente metodología: • Identificación del error • Análisis del error • 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.

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 %

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CORRECCIONES DE HOLDING BAJO LAS NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN Y CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TECNICO Y FISICO).	100 % de registros corregidos
--	-------------------------------------

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 24 de 36

META ESTABLECIDA (INDICADOR)	95 %
META LOGRADA	100 %

Se migra hacia la evaluación de manera permanente de las organizaciones mediante un pilotaje mensual del total de bibliografía procesada y ubicada de manera permanente de las colecciones mediante un pilotaje de bibliografía procesada y ubicada en estantería para garantizar que el proceso de catalogación y clasificación no tenga errores de asignatura tipográficas y eficientizarla consulta y ubicación tanto en la base de datos como en estantería para proporcionar una mejor calidad en el servicio de prestamos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

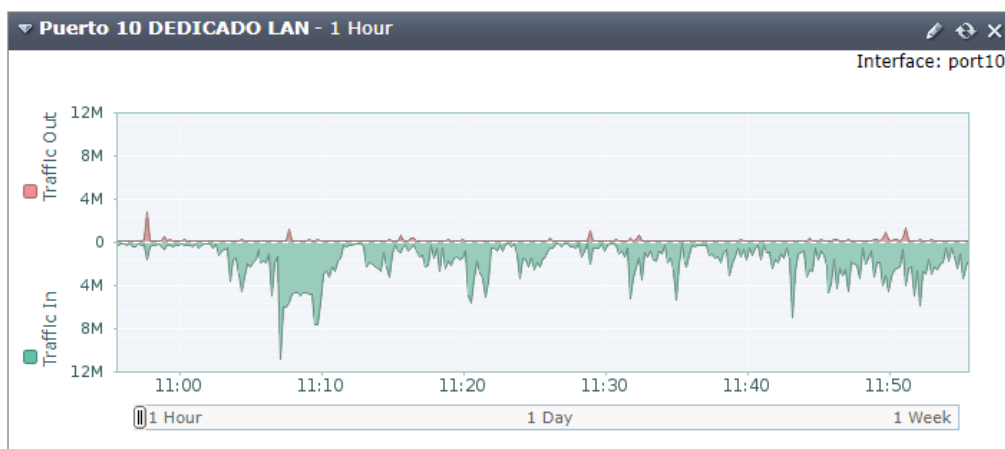
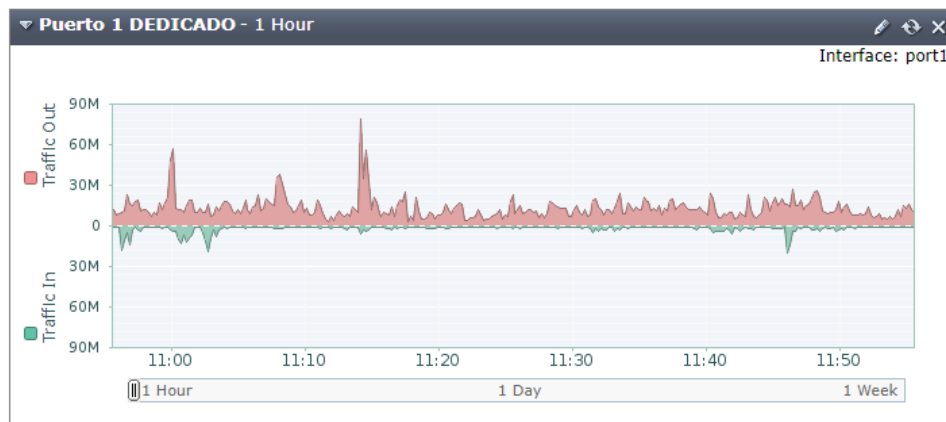
La Institución cuenta con un equipo de seguridad o firewall que permite administrar de manera general los servicios de Internet, así como las políticas que se requiere para su buen funcionamiento, segmentado en 5 Vlan's o redes.

Se unificaron los 6 servicios con los que cuenta la institución en uno más robusto, estable y con mayor ancho de banda, esto nos beneficia a todos por ser un servicio que automáticamente aplica un "balance de carga" que nos permite regular y mantener la conectividad al 100% sin que el usuario note algún cambio y se mantenga la conexión siempre.

+	Interface	Status	Sessions
	port10	🟢	3
(-)	wan-load-balance	🟢	
(+)	port3	🟢	24
(-)	port6	🟢	15
(+)	port8	🟢	22
(-)	port7	🟢	33
(+)	port9	🟢	24

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 25 de 36

Uno de las herramientas que usamos para medir la velocidad de Internet es speedtest.net. la cual nos indica la velocidad actual de descarga como de subida, equipo fortigate nos muestra graficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio.



Servicios de Internet: Es necesario analizar: quién se conecta, cuando el ancho de banda necesario y cuál será el volúmen de descargas por usuario acorde a sus necesidades. Para proveer los diferentes servicios como Youtube, redes sociales, correo, etc.

Los puntos de acceso wifi deben estar fijados en los sitios más indicados para su función. Deben

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 27 de 36

Hasta el mes de Julio de 2019, contamos con 200 usuarios conectados simultáneamente a Red Inalámbrica BECENE (RIB) esto implica un reducción en la velocidad del servicio en general de Internet de la Inatitución

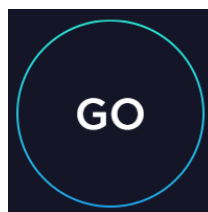
RIB_ALUMNOS	CAFETERIA (1)	RERN980108MGTYMN02	192.168.200.209	dc:44:b6:2e:8f:f3	1
RIB_ALUMNOS	INVESTIGACION (1)	MAPS980509MSPRLLO5	192.168.200.107	bc:e6:3f:a9:b1:0d	6
RIB_ALUMNOS	CICyT (1)	MIRG000119MSPRSDA8	192.168.201.78	dc:44:b6:2e:86:7d	1
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	AEHF990909MSPLRR06	192.168.201.58	74:eb:80:e8:39:b4	44
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	GUOC010209MNERRCA0	192.168.200.3	14:56:8e:37:c0:ed	44
RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)	BACC000837MSPLRL07	192.168.200.55	dc:44:b6:f5:03:05	105

3 / 5 [Total Clients: 214]

Para medir es acudir a el espacio que se requiere diagnosticar o medir,e ingresar a la siguiente dirección speedtest.net

<https://www.speedtest.net>

Dar clic en go:



Nos muestra el resultado dependiendo del servicio a la que esté conectado:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 28 de 36



Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico
 CARACTERÍSTICAS:

Se realizaron un total de 34 mantenimientos preventivos, 5 mantenimientos correctivos y 104 apoyos técnicos.

Durante los meses de agosto a enero de 2019

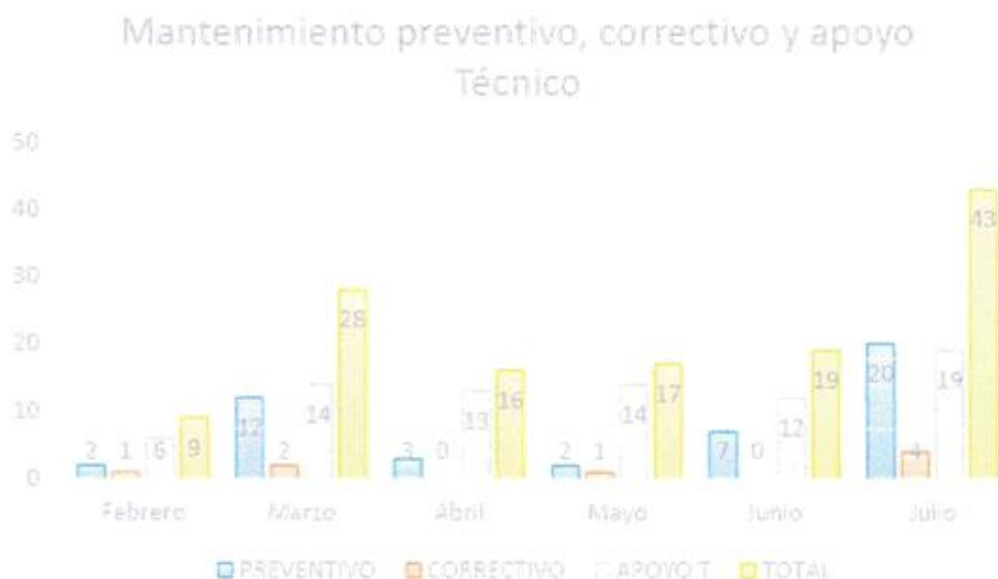
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Mantenimiento Preventivo	2	12	3	2	7	20
Mantenimiento Correctivo	1	2	0	1	0	4

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 29 de 36

Apoyo Técnico	6	14	13	14	12	19
TOTALES	9	28	16	17	19	43

Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico

Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico



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 en el área.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 30 de 36

- Se expresan solo recomendaciones de cierta acciones y dudas de los servicios, lo cual se aclaró en su momento para dar respuesta a las inquietudes presentadas y con ello obtener resultados satisfactorios. .

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace Tp	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TP	Enlace dedicado	Bueno
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	Bueno
Sumitel	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno

El centro de información científica y tecnológica por la característica de sus actividades propias sus proveedores son del ramo especializado en servicios o productos, por lo que son únicos y líderes en el mercado de la tecnología, accesorios, infraestructura de red, instalaciones, internet y fibra óptica; para poder seleccionar y tomar la decisión se valora el costo, calidad de los productos y los servicios que ofrecen, así como también la solidez de la empresa que los ofrece; esta actividad la realiza el área de la coordinación tecnológica para determinar si el proveedor cumple en especificaciones, costos y servicios.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 31 de 36

Coordinación tecnológica en base a la reestructuración del Proyecto PACTEN 2018 se cotizó y adquirió 40 equipos de cómputo para fortalecer el Centro de Información Científica y Tecnológica específicamente en el centro de cómputo, reemplazando los equipos actuales y asignado los anteriores a diversas áreas que lo requieren, otra de las adecuaciones constantes es el ajuste a las políticas para la navegación y el servicio de internet y equipos a los alumnos y docentes.

Servicios bibliotecarios en el área se analizó las funciones del equipo de servicios de préstamos y se definieron tareas específicas para alcanzar el indicador establecido en el plan de calidad, así mismo se adecuaron los reglamentos y políticas para la organización y procesamiento técnico y físico de los materiales de consulta. Se sigue con la evaluación que de manera permanente se realiza en el proceso de la bibliografía de nueva adquisición que de manera continua se reciben en la biblioteca.

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

5.1 Acciones efectivas

En el área **tecnológica** se **cambió el proveedor** de equipo de cómputo por brindar equipos de última generación y opciones más acorde a nuestras necesidades Institucionales, además de poder tener el recurso de certificación en Microsoft para alumnos y docentes.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Las acciones para disminuir los riesgos en el área de los servicios bibliotecarios es trabajar con un **software actualizado** 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 de datos en donde se detectan los holding y se actúa para realizar las correcciones

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 5 Página 32 de 36
---	--	---	--

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. Se emite cada fin de semestre una relación de **adeudos bibliográficos** vencidos para recuperarlos en el proceso de inscripción y reinscripción de los alumnos y con ello disminuir el riesgo de pérdida del material.

En conclusión, las eficacias de las acciones son:

- LA EVALUACION CONTINUA POR EL AREA DE PROCESO TECNICOS EVITARA 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.
- Respalda la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos.
- La actualización de PINAKES será una garantía para que el software responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.
- La difusión de manera permanente permitirá dar a conocer las colecciones.

Acciones de mejora:

Cambio en las políticas de administración del servicio del equipo fortigate para eficientizar la navegación en Internet y cumplir con los estándares mínimos necesarios para poder hacer uso de los servicios como lo son: navegación web, redes sociales, servicios de streaming como youtube, vimeo, etc.

Cambio en las frecuencias y los canales en los que se brinda la señal inalámbrica en los 11

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 33 de 36

diferentes puntos de acceso en la Institución a fin de mejorar la calidad y la señal, así como de evitar el traslape entre señales.

Reducción de las señales inalámbricas que proveen algunas impresoras en la Institución, esto para eliminar lo mejor posible la interferencia que se genera por estos equipos, en esta parte estamos en seguimiento continuo, pues tenemos que revisar todas las impresoras de la Institución y hacer los ajustes necesarios.

Uso de documentos “Carta compromiso” para tener control de los equipos tecnológicos que se encuentran en las 24 aulas de la institución, firmado por la parte del equipo de soporte técnico, el asesor de grupo y el jefe de grupo a manera de responsiva para cuidar y salvaguardar los equipos de la institución.

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. Se atendieron recomendaciones como el cuidado de no empalmar apartados de salas, cierre momentáneo del servicio.

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

6 OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 34 de 36

6.1 Descripción:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- 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 (exposiciones, visitas a la radio, redes sociales e información en separadores de libros etc.)
- Resultados de encuesta de opinión .
- Desarrollo del Repositorio Institucional.
- Organización continua de la base de datos.
- Implementación y actualización constante de la biblioteca digital

SERVICIOS TECNOLOGICOS

-
- **Resultados de la encuesta de opinión**
- **Internet inalámbrico** aumento en las zonas de cobertura del servicio a la comunidad normalista mediante una zonificación estratégica
- Actualización de equipo tecnológico.
- Ampliación del cableado estructurado para dar servicio de Internet en los salones de clase.
- Capacitación y actualización del equipo de Tecnología en nuevas herramientas tecnológicas de acuerdo a su área y responsabilidad.
- Adquisición de equipo, herramienta y software necesario para los diversos departamentos de la coordinación tecnológica.

6.2 Conclusión:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y TECNOLOGICOS

Con base a la información vertida anteriormente se puede concluir que en el área de tecnología del CICYT avanza en el fortalecimiento de su infraestructura, al ofrecer 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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 35 de 36

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.

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”.

7.3. Conclusión.

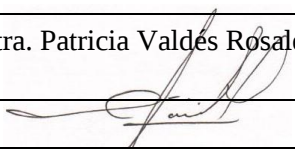
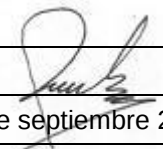
Al realizar una valoración de la política de calidad de la BECENE con el objetivo de calidad del CICYT se ARTICULA estrechamente pues la política es ofrecer servicios de calidad y el objetivo CICYT va hacia la contribución de los servicios a la formación de profesionales de la educación en la prestación 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: Revisión por la Dirección CICYT		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 36 de 36

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 bajos el enfoque de mejora continua al desarrollar la página web institucional, biblioteca digital, el repositorio institucional, continuar fortaleciendo una infraestructura tecnológica que permita estar con una conectividad a internet de manera óptima para atender las partes interesadas en los procesos académicos y de gestión institucionales.

Nota: Información transcrita del informe entregado por el Dr. Jaime Ramos Leyva el 25 de septiembre de 2019 a petición del SGC.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	26 de septiembre 2019	30 de septiembre 2019	30 de septiembre 2019

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