

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 30

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos. 	Seguimiento a riesgos y oportunidades institucionales con un énfasis en el impacto que tienen los procesos del CICyT	Dir. CICyT.	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Comunicación con el personal y favoreciendo la toma de conciencia de la importancia del SGC	Dir. CICyT.	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Indicar el seguimiento y medición de las actividades realizadas por las áreas para el logro de indicadores.	Dir. CICyT	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Replanteamiento de indicadores	Coordinación de Servicios tecnológicos, Coordinación de servicios bibliotecarios.	Febrero 2020	Julio 2020	100%
<ul style="list-style-type: none"> Mejora del Servicio / Producto en relación con los 	Implementación de soporte a los usuarios del CICyT a través de medios tecnológicos	Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico/ Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2020	Julio 2020	100%



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 2 de 30

requisitos pertinentes de las partes interesadas	Establecer un plan de acción para la mejora de los servicios tecnológicos al interior y exterior de la institución (1/3) Primera etapa (febrero – julio) Cambio de servidor Segunda etapa (agosto 2020 – diciembre 2020) Cambio de Fortigate Tercera etapa (diciembre 2020 – febrero 2021) Actualización de APP	Dir. CICYT / Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Bases de datos Acceso abierto Emerald consulta externa.	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Actualización permanente del software Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos físicos y químicos	Febrero 2020	Julio 2020	100%
• Necesidad de Recursos.	Instalación de equipo para reforzar la Infraestructura Tecnológica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Inventario físico de las colecciones cotejando en los registros del software bibliotecario 1ª etapa Colección de reserva.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Adquisiciones	Febrero 2020	Julio 2020	100%
	Profesionalización del personal de biblioteca.	Dir. CICYT/ Dir. Servicios Administrativos/RH	Febrero 2020	Permanente	25%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 30

	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Papelería. • Cinta scotch • Señalética. • Computadoras • Toner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte 	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2020	Julio 2020	100%

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

A lo largo de este periodo pandemia COVID -19 se han hecho evidentes sus efectos, entre estos podemos afirmar que una implicación muy importante en el servicio que se ofrecen en el Centro de Información Científica y Tecnológica ha sido el rediseño de las actividades que se realizan para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Al inicio de la pandemia, la incertidumbre que esta generó tanto en alumnos como docentes nos enfocamos en el replanteamiento de nuestras actividades orientadas a proporcionar un servicio donde el cliente se sintiera acompañado, brindando soporte técnico y desarrollando sus habilidades digitales para poder continuar con sus actividades esenciales de manera remota.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicios de conectividad al exterior de la institución	Se realiza el diagnóstico diario de la conectividad alámbrica e inalámbrica, para que en caso de detectar algún problema en el rendimiento en el equipo fortigate por el alto consumo de los servicios de Internet se hagan las adecuaciones requeridas, con la finalidad de que no afecte a la velocidad del servicio y los usuarios de este mantengan una conexión estable

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 30

	Soporte y acompañamiento a los clientes.	Se cuenta con un seguimiento puntual de las solicitudes de los usuarios
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Proveedor de internet, se han presentado algunos problemas por fallas en la infraestructura (fibra óptica)	Se está analizando y cotizando el servicio con otros proveedores para contar con 2 servicios diferentes de internet con la finalidad de no tener centralizado el servicio.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Búsqueda de nuevos proveedores para mejorar el servicio.	Se ha establecido contacto para diversificar la base de datos de proveedores.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Fallas del proveedor de servicio Causas climatológicas Actualización de equipo.	Se realizan diagnósticos continuos

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Recursos bibliográficos electrónicos	Continuidad en la actualización de la información.
Servicios Bibliotecarios	Consulta de bibliografía de forma remota.	Se activo el acceso externo a los recursos de información Emerald para el uso de la comunidad normalista
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Competencias laborales del personal de biblioteca	Integrar al equipo para que tengan conocimiento de como desenvolverse en todas las áreas de biblioteca y atender al usuario cuando se requiera en caso de ausencia del personal del módulo.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Convenios con otras instituciones	Se ha establecido contacto con algunas IES para realizar esta tarea.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Perdida de información en base de datos.	Se realizan diagnósticos continuos. Respaldos de información en la nube (servidor)

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

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

a. Satisfacción de los Clientes.

Servicios Bibliotecarios.

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo características de encuesta cerrada para medir tendencias y actitudes de aceptación. Durante este periodo se identifica que se mantiene y continúa una aceptación de los servicios bibliotecarios, en préstamos y consulta en sala durante los meses de febrero y marzo (18). Para que el usuario de manera permanente externé su opinión, se instalaron tabletas en el módulo de servicio bibliotecario con la finalidad de que cada que se haga uso de este y conteste la encuesta de opinión, así como también en físico disponibles en el área de servicios, además de permanecer abierta en la página web, la cual consta de los siguientes ítems:

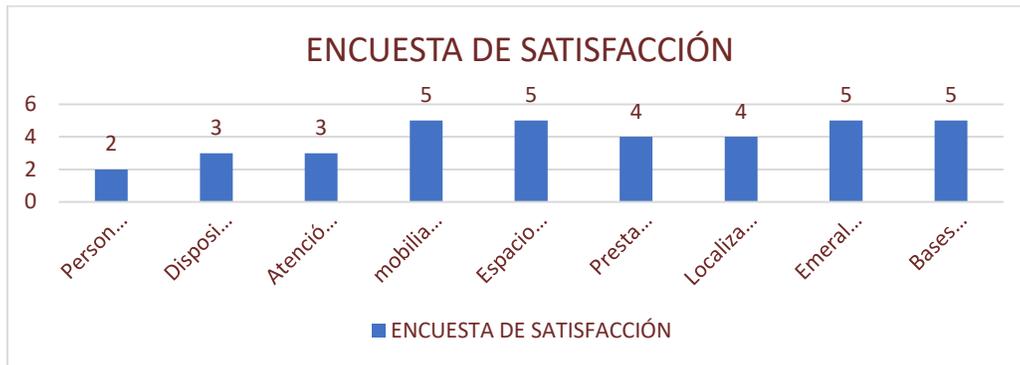
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Se utilizó la siguiente escala para valorar el grado de conformidad: 1 totalmente en desacuerdo, 2 parcialmente en desacuerdo, 3 situación promedio, 4 parcialmente de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5
1.- INFLUENCIA DEL SERVICIO					
El personal que presta el servicio en la biblioteca					
Manifiesta conocimiento y responde a las preguntas planteadas.					
Muestra buena disposición para ayudar a las necesidades del usuario.					
Atiende de manera inmediata los requerimientos de los usuarios.					
2.- LA BIBLIOTECA COMO LUGAR					
El mobiliario y el espacio de la biblioteca proporcionan las necesidades de estudio que el usuario necesita.					
El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor para la interacción del estudio y aprendizaje.					
La dinámica de la biblioteca, los préstamos y renovaciones cumplen con los lineamientos para proporcionar un buen servicio.					
3.- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Localiza sin dificultad los materiales bibliográficos en el catálogo (OPAC) y en estantería.					
Las bases de datos University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD y Emerald (CONRICyT) proporcionan información necesaria para enriquecer su investigación.					
Las bases de datos de acceso abierto en biblioteca digital enriquecen sus necesidades de consulta.					
Los cursos en línea que proporciona el CICYT enriquecen su información y refuerzan sus conocimientos.					
4.- COMENTARIOS Y SUGERENCIAS					
¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?					

Se aplicaron 88 encuestas de satisfacción en físico debido a la situación de contingencia sanitaria la cuál no permitió medir más el servicio presencial debido al cierre de las instalaciones de la biblioteca a partir de marzo hasta la fecha, se consideran 9 variables apreciables en la encuesta en donde el grado de conformidad es expresado en la escala del 1 al 5 para valorar los resultados correspondientes al periodo de febrero – marzo 2020 como se muestra en la figura 1.

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



TOTAL DE ITEMS = 9
 PROMEDIO DE RESULTADOS: 36
 MÁXIMA PUNTUACION 45 (9 X 5) EQUIVALENTE AL 100%; EN DONDE 36 EQUIVALE AL 80%
TOTAL DE PORCENTAJE OBTENIDO = 80 % DE SATISFACCIÓN

Satisfacción de clientes Servicios Tecnológicos y Servicios Bibliotecarios

En lo referente al grado de satisfacción del cliente cabe destacar que el semestre presentó una situación atípica en donde los servicios del Centro de Información Científica y Tecnológica se rediseñaron esto con la finalidad de responder a las necesidades de la comunidad normalista, se implementa un plan de trabajo enfocado al fortalecimiento de las habilidades digitales y de búsqueda de la información, tanto de alumnos como de los docentes.

Cabe hacer mención que al ser un proceso perteneciente a la Dirección de Servicios Administrativos y de Dirección Académica ellos llevaron a cabo la aplicación de encuestas de satisfacción del cual sólo se consideraron los ítems relacionados directamente con el desempeño del servicio ofrecido por el CICYT.

De dicho programa se obtuvieron los siguientes resultados:

De los talleres diseñados e implementados por CICYT para los estudiantes se evaluaron de la siguiente manera:

- Desarrollo de las competencias profesionales:

Se aplicó una encuesta por parte de Dirección Académica en donde se confirma que los cursos diseñados están alineados con el objetivo de calidad

De 707 alumnos encuestados el 97.38% considero que los cursos implementados contribuyeron en el desarrollo de sus competencias profesionales en la proporción en la figura 2 lo podemos visualizar por licenciatura, lo que nos da una idea más clara de las necesidades de nuestros alumnos, y las áreas de oportunidad en las que debemos trabajar para la mejora del servicio.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 7 de 30

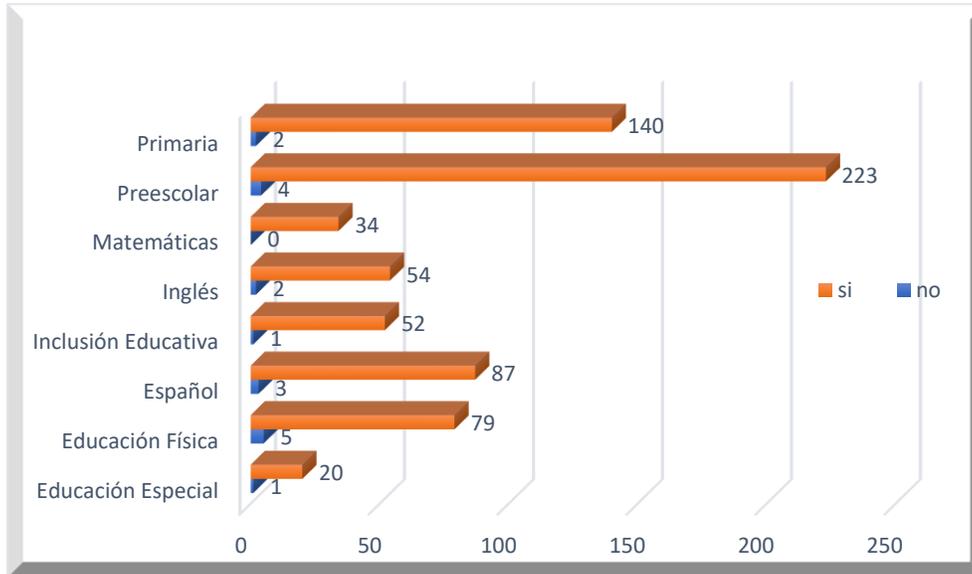


Figura 2.

Dentro del plan de trabajo se llevaron a cabo talleres para el fortalecimiento de las habilidades digitales de los docentes, en donde se llevaron a cabo una serie de talleres en donde cabe destacar que la mayor parte de las respuestas se ubican en los valores 4 y 5 como se muestra en la figura 3, lo que representa un 96% de satisfacción favorable en el servicio.

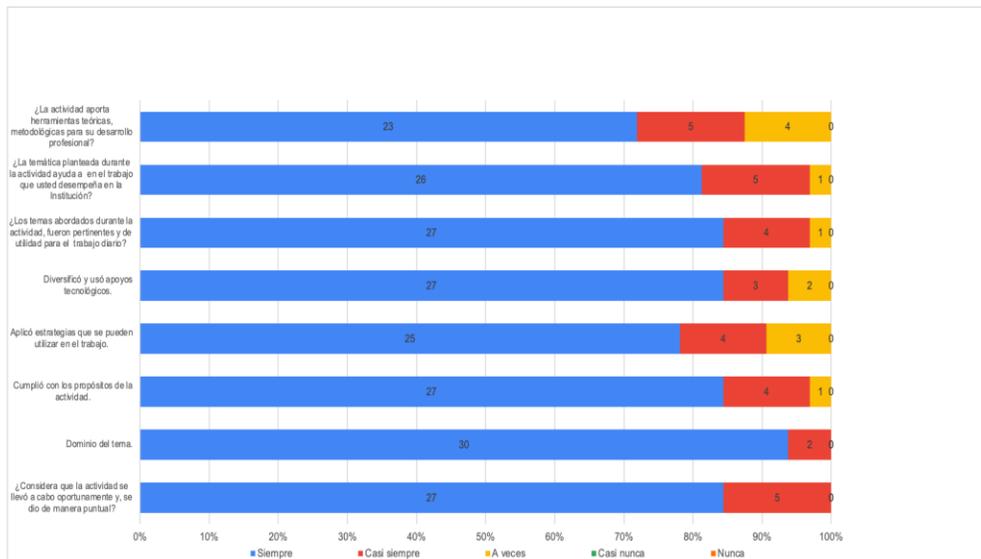


Figura 3

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 30

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

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 (Emerald), 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.

Se integró al recurso humano para mejorar el trabajo en equipo y por lo tanto el rendimiento y la calidad de los resultados, esto estableciendo reuniones de seguimiento así como involucrar al personal en actividades generales, para de esta manera tengan un conocimiento más integral del proceso y poder atender de mejor manera al usuario para elevar la tendencia baja en la encuesta de satisfacción en cuanto a la influencia en el servicio.

En cuanto a los docentes en formación se pronunciaron con satisfacción en la biblioteca como lugar y en la gestión de la información, así como la adquisición de materiales, derivado de una acción programada en el programa PACTEN se adquirieron colecciones electrónicas (libros electrónicos) de la editorial EMERALD, las cuales cuentan con bibliografía de las áreas de conocimiento relacionadas con el proceso formativo de los futuros docentes.

Servicios Tecnológicos.

Nuestros clientes principales son los alumnos, maestros, personal de la institución y externos 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; se apoyan con la infraestructura tecnológica y diversa bibliografía que contribuyen en la impartición de clase y aplicación de los planes y programas de estudio; con acceso a bases de datos, repositorio institucional, bibliotecas digitales y demás material didáctico para que incida en las actividades académicas y administrativas y así formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales de nuestros usuarios.

Dentro de un proceso de mejora continua es de suma importancia contar con retroalimentación que nos permita encontrar áreas de oportunidad así como, conocer de primera mano lo que nuestros clientes opinan del servicio que se ha brindado a lo largo del semestre, como se ha mencionado con anterioridad en el presente informe se da cuenta de lo realizado por el CICYT bajo condiciones diferentes a las que venían presentándose en semestres anteriores, se analizarán diferentes generadores de información como lo son alumnos, docentes, proveedores e invitados, lo

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 30

que nos permitió llevar a cabo una triangulación, que nos dio por resultado información confiable que nos lleva a tener una toma de decisiones mas acertada, las fuentes de información fueron:

- Comentarios en formularios.
- Comentarios en encuesta de DA.
- Comentarios en encuesta aplicada por RH.
- Comentarios de proveedores e invitados de otra universidad.

Se realizó una agrupación de los comentarios obtenidos

Fuente	Parte interesada	Categoría
Dirección Académica	Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna, en mi opinión todo estuvo bien organizado y cada curso se entendió muy bien. Considero muy adecuada la forma en que se llevó a cabo el taller, así como la información que se manejó Tal como en la última conferencia, que exista una dinámica en dónde nosotros podamos interactuar aparte de las dudas que lleguemos a tener Que hagan otro taller parecido. Me encantaron las estrategias Ninguna, todos me han parecido muy interesantes Un horario distinto y abarcar más sesiones para cada clase. Hacerla más llamativa como la de hoy Ninguna tomo me gustó Más cursos Todo excelente Un mejor horario Más días de duración Ninguna, todo estuvo bien Horario más tardes Creo que nada, estuvo todo bien y muy bien explicado Reconozco mucho el esfuerzo que se esta poniendo en los talleres, sin embargo, creo que un vídeo de veinte minutos es más práctico para los estudiantes que obligarlos a conectarse todos los días a las nueve de la mañana. Hacer videos es mucho más sencillo y la información debería ser más clara. La realización de videos es algo que muchos profesores piden como producto en sus clases, este seria un buen ejercicio para que demuestren que tipo de producto pretenden que se les entregue en clases. Realizar prácticas al instante mientras se imparte el curso aplicando lo aprendido En realidad todo me pareció muy bien, es muy satisfactorio enriquecerte día a día con nueva información que como docente nos beneficia en un futuro ademas que nos ayuda a estar actualizados y adaptarnos a las nuevas exigencias de la sociedad. Que todos pudieran compartir sus presentaciones. Considero que fue bueno el manejo de tiempo y recursos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 30

		<ul style="list-style-type: none"> • Tener tolerancia porque hay motivos fuera de nuestras manos al conectarnos • Me parece que este taller está bien estructurado • Ninguna • Estuvo muy bien, me gustaría que fueran las sesiones • Me pareció bien creo que no haría cambios • Reconozco mucho el esfuerzo que se esta poniendo en los talleres, sin embargo, creo que un vídeo de veinte minutos es más práctico para los estudiantes que obligarlos a conectarse todos los días a las nueve de la mañana. Hacer videos es mucho más sencillo y la información debería ser más clara. La realización de videos es algo que muchos profesores piden como producto en sus clases, este seria un buen ejercicio para que demuestren que tipo de producto pretenden que se les entregue en clases. • "Que se formule algún material (obviamente digital) para interactuar de la mano con el taller, además de la hora. • De ser una hora más tarde las personas estarían más despiertas y estarían más atentos y de forma interactiva en estos talleres, solo como pequeña sugerencia. " • Que se planifique de mejor manera las presentaciones y las explicaciones • Ninguna, me parecieron bien • Cada uno de los cursos se impartieron de manera óptima, sin embargo, considero que la distribución del tiempo para abordar las diferentes temáticas no fue la adecuada. Se habló de herramientas que como estudiantes manipulamos con frecuencia, pero también algunas que se desconocen, y la comprensión sobre ambas fue limitada dado el uso de tecnicismos o la falta de recursos puntuales para ejemplificar los ejercicios. • Que no las hagan tan extensas, que sean breves precisas y concisas • Que sean talleres más entretenidos. A muchos o casi a la mayoría no le entendí y eran tediosos.
--	--	---

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

		<ul style="list-style-type: none"> • Una explicación mas profunda sobre las aplicaciones o darnos a conocer otras • Distribuir bien el tiempo • Utilizar diferentes herramientas digitales y no sólo presentaciones
Formu larios de CICyT	Docentes .	<ul style="list-style-type: none"> • Saludos • Excelente proyecto para capacitación. A la vanguardia. • Gracias por su apoyo. • Enhorabuena por esta oportunidad de aprendizaje. • Me interesan cursos sobre: videoconferencia (ojalá lo vuelvan a ofrecer) y evaluación en plataforma. • ¡Excelente que nos brinden capacitación para enfrentar esta contingencia, muchas gracias por disponer estos recursos! • Anoto un correo diferente al institucional debido a que mis hijos por sus clases ocupan mi computadora durante el día y en mi teléfono celular tengo esta cuenta. • ¡Gracias por la invitación! • Bien por ofrecer los cursos. Necesito saber cómo exponer un tema para el colegiado el 13-5-2020 • ¡Gracias! • Agradezco se me haga la invitación al correo. • ¡Gracias por este acompañamiento! • Gracias por el apoyo en estos cursos • Envíen constancia al correo institucional • De mi experiencia en los cursos anteriores, reconozco la calidad de los mismos, invitándoles a continuar en fechas posteriores con esta forma de capacitación. Saludos • Sería pertinente que se incluyera en un futuro un curso de Excel • Muy buena idea Gracias por la invitación. • Gracias por brindarnos estas oportunas opciones de actualización • Agradezco el apoyo de una servidora con las temáticas del curso, las cuales son asertivas. • Muchas gracias por seguir brindándonos estos espacios de capacitación. • ¡No había recibido información hasta el día de hoy me la reenviaron, espero aún pueda inscribirme, Gracias! • Ojalá pueda inscribirme a todos, gracias ¡

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 30

Encuesta RH.		<ul style="list-style-type: none"> • FELICITACIÓN AL PONENTE Y EL EQUIPO DEL CICYT, MUY COMPROMETIDOS. • Muy bien desarrollado por el instructor. • Tanto la organización como el curso son de enorme calidad y gran utilidad para mi desempeño laboral • Muy buen curso, y aprendí a manejar mejor la plataforma ya que para mi, fue un reto • Gracias por la capacitación, sería conveniente un diplomado en habilidades digitales y uso de la plataforma Moodle con valor curricular y de certificación. • Los cursos fueron excelentes; sin embargo, por el poco manejo que tengo en las herramientas tecnológicas, me parecieron muy rápidos. Me proporcionaron información de lo que existe pero, no me permitió habilitar mi capacidad. Sería conveniente que en una fase se plantearan como taller, sobre todo los que tienen que ver con aplicaciones didácticas y con mayor duración para que realmente sean formativos. • Puntaje dado en base a todos los cursos tomados y a los instructores. • Que se realicen con mas tiempo o que haya una retroalimentación. • La maestra domina el tema, incluso tiene a su ayudante por si ocurre una eventualidad, y parece contar con los medios de equipo e internet adecuados • Los cursos enriquecen nuestros aprendizajes los cuales son actualización y seguimiento para la mejora de nuestra práctica docente. !Gracias! • El expositor realizó un excelente trabajo • Sugiero se gestione otro taller del uso de la plataforma institucional que dé continuidad a lo trabajado, donde se aborden configuraciones de mayor complejidad en el manejo efectivo del campus virtual • Muy bien la maestra, muy entendible. Gracias!!! • Como he tomado todos los cursos, no recuerdo los nombres de todos los instructores, pero quiero agradecer el esfuerzo que hace la Institución a través de Recursos Humanos y CICYT por apoyarnos en esta situación del trabajo a distancia, yo me he sentido acompañada, considerada y con ello respaldada. Espero seguir siendo considerada en todos los siguientes cursos, estoy aprendiendo mucho y estoy mejorando mi desempeño docente. Estoy muy satisfecha con toda la actualización y capacitación, me parece excelente idea que se han grabado los cursos y así los podemos volver a ver para recordar algo que necesitemos.
--------------	--	--

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 30

Externos	Externos	<p> Renata Garcia <rgarcia@emerald.com> para YOLANDA, Sergio, mí ▾ Estimadas Alejandra y Yolanda, Como siempre es un gran gusto saludarles, lamento mucho la demora de mi correo de seguimiento. La verdad creo que fue todo un éxito nuestra sesión el pasado 13- julio, aquí parte del reporte: </p> <table border="1"> <tr> <td style="color: blue;">Attendee Report:</td> <td colspan="2" style="color: blue;">Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight</td> </tr> <tr> <td>Report Generated:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13/07/2020 10:07 PM BST</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Webinar ID</td> <td>Actual Start Date/Time</td> <td>Duration</td> </tr> <tr> <td>222-572-035</td> <td>13/07/2020 09:32 AM CDT</td> <td>1 hour 47 m</td> </tr> </table> <p> Estoy segura que esta acción impactará al uso y por supuesto al valor por parte de los alumnos, muchas gracias por e Por favor cuenten conmigo para cualquier otra acción en los siguientes meses, su Feedback siempre es bienvenido p Saludos y espero todo siga bien por allá con sus familias y seres queridos. Renata García Customer Relations Executive Latin America Emerald Publishing M: + 52 1 55 4872 8542 rgarcia@emerald.com emeraldpublishing.com emerald.com/insight </p>	Attendee Report:	Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight		Report Generated:			13/07/2020 10:07 PM BST			Webinar ID	Actual Start Date/Time	Duration	222-572-035	13/07/2020 09:32 AM CDT	1 hour 47 m
Attendee Report:	Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight																
Report Generated:																	
13/07/2020 10:07 PM BST																	
Webinar ID	Actual Start Date/Time	Duration															
222-572-035	13/07/2020 09:32 AM CDT	1 hour 47 m															

5	<p>Renata Garcia <rgarcia@emerald.com> para YOLANDA, Sergio, mí ▾</p> <p>Estimadas Alejandra y Yolanda,</p> <p>Como siempre es un gran gusto saludarles, lamento mucho la demora de mi correo de seguimiento.</p> <p>La verdad creo que fue todo un éxito nuestra sesión el pasado 13- julio, aquí parte del reporte:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Attendee Report:</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight</td> </tr> <tr> <td>Report Generated:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13/07/2020 10:07 PM BST</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Webinar ID</td> <td>Actual Start Date/Time</td> <td>Duration</td> </tr> <tr> <td>222-572-035</td> <td>13/07/2020 09:32 AM CDT</td> <td>1 hour 47 m</td> </tr> </table> <p>Estoy segura que esta acción impactará al uso y por supuesto al valor por parte de los alumnos, muchas gracias por e</p> <p>Por favor cuenten conmigo para cualquier otra acción en los siguientes meses, su Feedback siempre es bienvenido p</p> <p>Saludos y espero todo siga bien por allá con sus familias y seres queridos.</p> <p>Renata García Customer Relations Executive Latin America Emerald Publishing</p> <p>M: + 52 1 55 4872 8542 rgarcia@emerald.com emeraldpublishing.com emerald.com/insight</p>	Attendee Report:	Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight		Report Generated:			13/07/2020 10:07 PM BST			Webinar ID	Actual Start Date/Time	Duration	222-572-035	13/07/2020 09:32 AM CDT	1 hour 47 m
Attendee Report:	Sesión Emerald - BECENESLP: Uso y gestión de Emerald Insight															
Report Generated:																
13/07/2020 10:07 PM BST																
Webinar ID	Actual Start Date/Time	Duration														
222-572-035	13/07/2020 09:32 AM CDT	1 hour 47 m														
	<p>Buenas tardes</p> <p>Envío los comentarios sobre los cursos a los que amablemente fui invitada a participar como asistente.</p> <p>Curso: Ciudadanía digital Expositor: Larisa Hinojosa Retroalimentación: El curso fue muy interesante, los expositores conocen el tema a profundidad y hacen muy amena la exposición de los temas y la dinámica generada. La organización fue muy buena en cuanto al horario y la transmisión, las herramientas utilizadas y la duración de los cursos.</p> <p>Curso: Diseño instruccional Expositor: Juan Ignacio Barajas Villarruel Retroalimentación: La exposición del instructor fue muy didáctica, presentó herramientas muy útiles y de aplicación inmediata, sobre todo que se pudieron utilizar para las clases virtuales. La organización fue muy buena, la invitación a la sesión fue por los medios adecuados y rápidos, la herramienta utilizada para la videoconferencia fue la adecuada (clara y con calidad), el tiempo de exposición fue adecuado ya que permitió ver los contenidos</p>															

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 30

	<p>Curso: La hora del código Expositor: Larisa Hinojosa Retroalimentación: El curso me permitió conocer una herramienta muy interesante y aplicable a las actividades docentes para desarrollar el pensamiento lógico en los alumnos. La organización del evento fue adecuada, ya que recibí la información en tiempo, la herramienta de videoconferencia utilizada fue buena y no presentó fallas en la transmisión, el tiempo utilizado fue poco, me hubiera gustado más tiempo para conocer más sobre la herramienta, pero en general se aprovechó muy bien el tiempo utilizado.</p> <p>Patricia Hernández García Profesor investigador Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración</p>
--	---

En conclusión el plan diseñado fue de gran utilidad tanto para docentes como para alumnos, sólo que es necesario realizar ajustes para llevar este tipo de actividades, los alumnos destacan que es necesario implementar cursos con nuevas aplicaciones, y que sean más dinámicos, así como los horarios, si bien es cierto para el docente no fue un factor el horario establecido, para el alumno expresa que el horario no fue de su total agrado (9:00 -11:00hrs), se han tomado en cuenta lo expresado y se está considerando para las actividades que se implementarán en el semestre septiembre 2020- febrero 2021.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

Objetivo de Calidad	Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 85% para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.	91%
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre.	91%
	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	83%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	88%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 30

SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. durante el semestre.	100%
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	92%
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	96%
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	85%
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	99%

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	Se recibieron 119 ejemplares de los cuales 115 se encuentran procesados disponibles en Biblioteca. $= \frac{ejemproc * 100}{ejemprec} = 96\%$ Se contaban con 387 registros para corregir de capturas pendientes de migración de sistema, se procesaron 304, se encuentran en proceso 83 $= \left(\frac{Reg\ proc * 100}{regtot} \right) = 78\%$ Se recibieron 70 documentos recepcionales para repositorio se procesaron, y están disponibles. $= 100\%$ $Prom(96.100,78)$ 91%
	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	Se llevaron a cabo 1 de 3 exposiciones que representan el 33% Cambio de imagen en biblioteca digital. 100% Eventos de difusión del servicio 3 de 3 que representan el 100% Difusión de recursos en campus virtual 100% $= Prom(exp * cibd * ed * dcv) =$ 83%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Encuestas de satisfacción periodo feb-mar =80% Encuestas Rh= 96% Encuestas alumnos =97% $= prom(es * erh * eda)$

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 30

		=88%
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. durante el semestre.	Mantenimiento preventivo programado CICyT, mantenimiento preventivo a aulas A, B, D, Laboratorio de inglés, Laboratorio Matemáticas. 100%
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	Se recibieron 13 solicitudes las cuales fueron atendidas 12 $= (solatt * 100) / solrec$ 92%
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Encuestas Rh= 96% Encuestas alumnos =97% $= prom(erh * eda)$ 96%
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	Disponibilidad en el semestre Riesgo: menor a 5Mb la descarga Bueno: de 6Mb a 8Mb la descarga Satisfactorio: Mayor a 9Mb Se mantuvo en el 85%
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	Días disponibles= 182 Días con fallo =1 $= \frac{dd * 100}{df}$ 99%

e. No conformidades y acciones correctivas.

<p>2001. Durante la entrevista al Macroproceso de Servicios de información científica y tecnológica no se evidencio condiciones de control para la provisión del servicio que le permita asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos.</p> <p>202. No se muestra evidencia confiable del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios prestados en Servicios de información científica y tecnológica.</p> <p>203 En la información documentada presentada por la Dirección de servicios de información científica y tecnológica no mostró evidencia del análisis y evaluación de conformidad con el servicio que se ofrece, ni permite establecer el grado de eficacia y eficiencia de las acciones desarrolladas</p>
--

No.	Actividad	Responsable	Fecha compromiso	Responsable de Revisión
-----	-----------	-------------	------------------	-------------------------

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 30

1	Detección de necesidades / Difusión de servicios	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	15 de noviembre 2019	Dirección CICYT
2.	Análisis de información	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	21 de Noviembre de 2019	Dirección CICYT
3	Determinar acciones en base al diagnóstico de necesidades.	Coordinación de Servicios Tecnológicos / Servicios Bibliotecarios	27 de noviembre de 2019	Dirección CICYT
3	Acción 1: Diagnóstico de equipos.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019	Dirección CICYT
4	Acción 2: Cambios de equipo mantenimiento correctivo/ Preventivo.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyT
5	Acción 3. Actualización del Fortigate.	Coordinación de Servicios Tecnológicos	Diciembre 2019/ Marzo 2020 En proceso, se realizó derivado de las necesidades de la pandemia un cambio de servidor. Fecha Octubre 2020	Dirección CiCyt.
6.	Acción 4. Adquisición de Recursos electrónicos.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyt.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 30

7.	Acción 5 . Solicitud de información con proveedor de servicio Pinakes.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCyt
7.1	Préstamo, reporte de adeudos y seguimiento,	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCYT
7.2	Pinakes activar modulo de préstamo automático	Coordinación de Servicios Bibliotecarios. Se realizó la actualización del sw	Diciembre 2019/ Marzo 2020	Dirección CiCYT
8.	Acción 6. Capacitación ¼ con SGC primer momento, sensibilización con todo el personal.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Noviembre 2019	SGC
9.	Acción 6.1 Capacitación 2/4 con SGC tema: construcción de metas e indicadores.	SGC	Febrero 2020	SGC
10.	Acción 6.2 Revisión de metas e indicadores con SGC	Dirección Cicyt	Febrero 2020	SGC
11.	Acción 6.3 Capacitación de construcción de metodología para medir eficacia de las acciones.	Dirección Cicyt/SGC	Marzo 2020	SGC

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 30

12	Acción 7 Revisión y validación de instrumentos	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020	SGC
13	Acción 7.1 Revisión de la encuesta de servicio.	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Marzo 2020/Abril 2020	100% SGC Se darán de alta en el mes de octubre 2020 90%
13	Acción 8 Actualizar el formato de interacción de procesos BECENE-DG-MC-01-04	Coordinaciones CICYT	Abril 2020	SGC
14	Acción 9 Actualizar el formato Macroproceso BECENE-DG-MC-01-05	Dirección CICYT	Abril 2020	SGC
15	Acción 10 Se incluyen los resultados de evaluación del servicio en la revisión por la dirección	Coordinaciones CICYT/Dirección CICYT	Septiembre/Octubre 2020	Dirección General

f. Resultados del seguimiento y medición.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Se transita por la mejora en los servicios, en la proyección de la biblioteca a través de sus acervos mediante la **organización, difusión y satisfacción** (indicadores).
- Para garantizar la organización y evaluación 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 cual manda un estatus de la base de datos de manera periódica para garantizar las correcciones de los Holding para dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 30

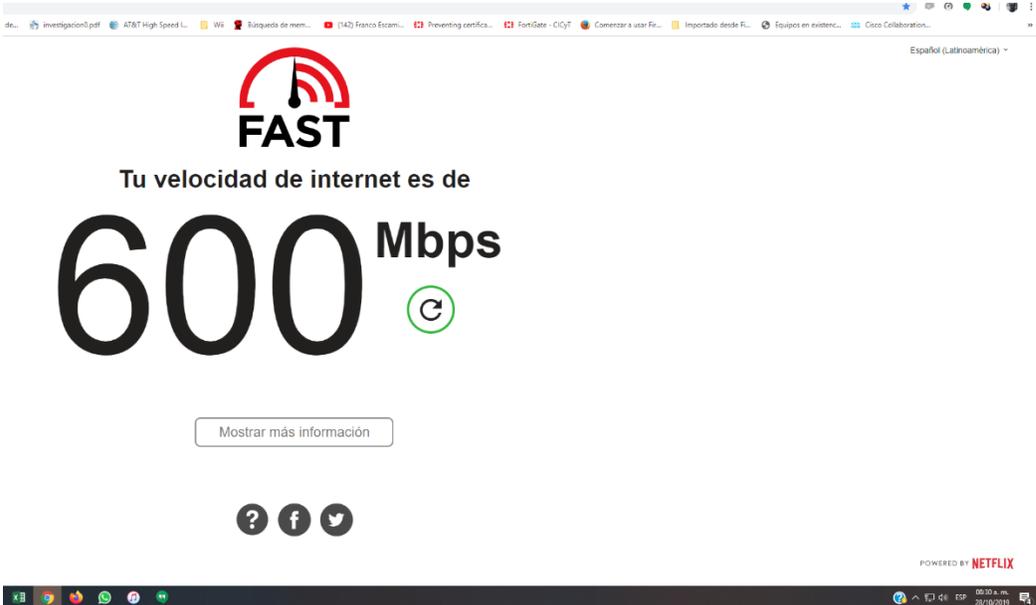
- 1.- Se consulta de manera periódica al especialista de la empresa del software para tener un estatus actualizado de las correcciones de la base de datos,
 - 2.- Se analizan los reportes de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura, cabe mencionar que cada registro 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.
- Se migra hacia la evaluación de manera permanente de las colecciones mediante un pilotaje mensual del total de bibliografía procesada y ubicada en estantería para garantizar que el proceso de catalogación y clasificación no tenga errores de asignatura topográfica y eficientizar la consulta y ubicación tanto en la base de datos como en estantería para proporcionar una mejor calidad en el servicio de préstamo.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

Los resultados de los diagnósticos que realizamos y las encuestas nos permitieron encontrar evidencias o datos que nos permitan mejorar nuestros procesos en general, mediante análisis detallado de lo encontrado, es por ello por lo que constantemente tenemos reuniones con todo el equipo de tecnología y cada martes de la semana con las Coordinaciones y Dirección del CICyT.

-
- Usamos algunas herramientas para medir la velocidad de Internet speedtest.net. o fast.com, las cuales nos indica la velocidad actual de descarga como de subida, equipo fortigate nos muestra gráficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio.

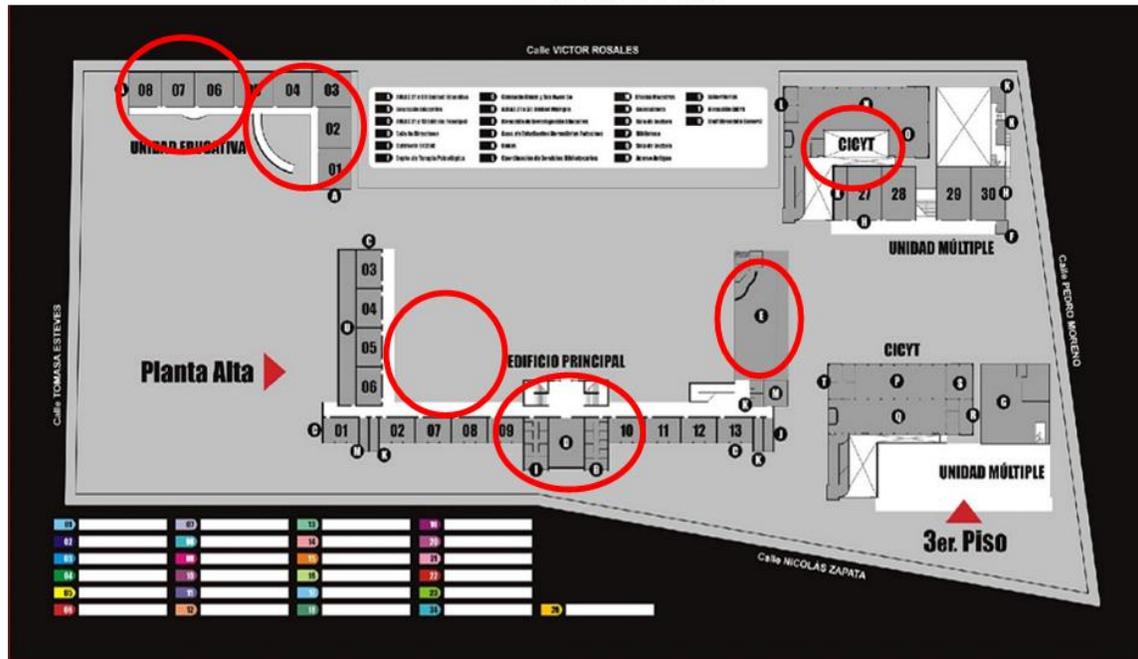
➤



The screenshot shows a browser window with the URL 'investigacion0.pdf'. The page displays the FAST logo (a red Wi-Fi symbol above the word 'FAST') and the text 'Tu velocidad de internet es de 600 Mbps'. Below the speed, there is a 'Mostrar más información' button and social media icons for Facebook and Twitter. At the bottom right, it says 'POWERED BY NETFLIX'. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 28/10/2019 and the time as 08:30 a.m.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 30

PLANTA ALTA



- Constantemente tenemos muchos usuarios conectados, contamos con 200 usuarios conectados simultáneamente a Red Inalámbrica BECENE (RIB) esto implica una reducción en la velocidad del servicio en general de Internet Inalámbrico de la Institución. Es por ello en análisis que anteriormente se propone para poder valorar la adquisición de un nuevo equipo Fortigate. Además de que se necesita un equipo de mejores características para poder hablar en su totalidad el servicio que anteriormente era NIBA que ofrece Gobierno Federal.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

*Nota: Debido a la actual pandemia por COVID 19 no se llevó a cabo la Auditoría Externa de Recertificación programada del 26 al 29 de mayo de 2020, sin embargo, se realizó una Auditoría Remota Corta a la Alta Dirección y Auditoría Interna el día 26 de mayo de 2020, obteniendo un **resultado aceptable** y se otorgó la extensión del certificado para realizar la Vigilancia del 20 al 22 de octubre de 2020.*

2001. Durante la entrevista al Macroproceso de Servicios de información científica y tecnológica no se evidenció condiciones de control para la provisión del servicio que le permita asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos.

202. No se muestra evidencia confiable del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios prestados en Servicios de información científica y tecnológica.

203 En la información documentada presentada por la Dirección de servicios de información científica y tecnológica no mostró evidencia del análisis y evaluación de conformidad con el servicio que se ofrece, ni permite establecer el grado de eficacia y eficiencia de las acciones desarrolladas

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 30

Se encuentran en proceso de cierre, derivado de la situación actual Pandemia, algunas acciones se retrasaron, teniendo un porcentaje de avance de 90%.

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Tiempo de respuesta /	Entrega
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	24 hrs max	1 día máx de servicio
Enlace TOTALPLAY	Enlace dedicado	24 hrs max	1 día máx de servicio
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	1-3 días	Fecha estipulada.
SUMITEL	Accesorios de Cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	1-3 días	Fecha estipulada.
Pinakes	Sw. De biblioteca	24 hrs max	Fecha estipulada

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Durante el semestre Febrero - Julio se han determinado una serie de acciones para enfrentar la pandemia, la cual nos llevó a modificar nuestra forma de trabajo, al ser un área de servicio se migro a ofrecer los servicios vía remota.

Proceso	Acción	Recursos
Servicios Bibliotecarios.	Procesos Técnicos. Se realizó el trabajo vía remota en conjunto con el personal de servicios tecnológicos el cual le brindo soporte en todo momento.	Se solicitaron 2 lap para el personal para desempeñar sus tareas.
	Se estableció contacto con la editorial Emerald para brindar el servicio al exterior, desde el Campus Virtual.	Soporte de Campus Virtual y Conectividad y redes y Proveedor
Servicios Tecnológicos	Se programó el cambio de servidor con Hostdime para dar el servicio tecnológico que se requiere por el nivel de tráfico que representa el trabajo desde casa.	Servidor Hostdime y recurso económico.
	Se llevó a cabo el análisis de diferentes aplicaciones de videoconferencia para evaluar la pertinencia de su uso y la que brindara un mejor desempeño de acuerdo con las necesidades de la institución.	Contacto con proveedores del servicio vía telefónica e investigación en internet.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 25 de 30

Se programaron los siguientes cursos:

Lunes 25 de mayo 11:00 hrs	Base de datos EMERALD	Lic. Renata García EMERALD
Miércoles 27 de mayo 9:00 hrs	Aplicaciones, herramientas educativas	Mtro. Pablo Flores Corpus / Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras
Viernes 29 de mayo 9:00 hrs	Drive 2a parte	Ing. Genaro Israel Casas Pruneda / Ing. Jesús Eduardo Popocatl Flores
Lunes 01 de junio 9:00 hrs	Biblioteca digital: Estrategias de búsqueda y herramientas de búsqueda de información	Mtra. Yolanda Huelga Herrera / Lic. Julieta García Rico
Miércoles 03 de junio 9:00 hrs	Edición de audio, imágenes.	Dr. Oscar Zavala Nava/ Ing. José Francisco Hernández García
Viernes 05 de junio 9:00 hrs	Diseño Instruccional	Dr. Juan. Ignacio Barajas Villarruel UASLP
Lunes 08 de junio 9:00 hrs	Campus Virtual	Ing. José Wilfredo Aronia Silva / Ing. José David Mendoza Palomino
Miércoles 10 de junio 9:00hrs	Microsoft Word: Nivel Inicial	Lic. Juan I. Osteguín Mier /Dr. Oscar Zavala Nava

Los docentes interesados en participar deberán confirmar su asistencia en el formulario xxx

...

Cursos Checkboxes

- App para Videoconferencias - Ing. Genaro Israel Casas Pruneda / Ing. José Francisco Hern... X
- Ciudadanía Digital - Mtra. Larisa Hinojosa Contreras - Viernes 8 de mayo - 9:00 hrs X
- Acceso Remoto - Dr. Oscar Zavala Nava/ Mtro. Juan I. Osteguín Mier - Lunes 11 de mayo - ... X
- La hora del código - Mtra. Larisa Hinojosa Contreras - Miércoles 13 de mayo - 9:00 hrs X
- Almacenamiento en la Nube - Ing. Jesús Eduardo Popocatl Flores - Jueves 14 de mayo - 9:0... X
- App para edición de video - Mtra. Larisa Hinojosa Contreras - Viernes 15 de mayo - 9:00 hrs X
- Add option or [add "Other"](#)

Se llegó a la conclusión de que el recurso de meet era el adecuado.

Recurso humano interno y contacto con expositores externos para brindar opciones diferentes.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 26 de 30

Taller Virtual. Integración de las TIC en la formación docente.								
Objetivo. Contribuir al desarrollo de habilidades de los estudiantes normalistas en la aplicación de las TIC como estrategia para el logro de los aprendizajes, en congruencia con los enfoques de los planes y programas de estudio para la formación inicial de los docentes.								
Distribución de los grupos participantes								
		13 de Julio	14 de Julio	15 de Julio	16 de Julio	17 de Julio	20 de Julio	21 de Julio
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	1° A	31						
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	1° B	34						
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	2° A	22	Curso 6	Curso 1	Curso 2	Curso 3	Curso 4	Curso 5
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	2° B	29						
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	3° A	25						
UC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA	3° B	24						
	Total por Grupo	165						
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	1° A	35						
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	1° B	34	Curso 6	Curso 2	Curso 3	Curso 4	Curso 5	Curso 1
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	2° A	32						
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	2° B	29						
	Total por Grupo	130						
INCLUSIÓN	1° A	30						
INCLUSIÓN	2° A	21	Curso 6	Curso 3	Curso 4	Curso 5	Curso 1	Curso 2
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	3° B	34						
UC. EN EDUC. PREESCOLAR	3° A	34						
	Total por Grupo	142						
FISICA	1° A	33						
FISICA	2° A	35	Curso 6	Curso 4	Curso 5	Curso 1	Curso 2	Curso 3
FISICA	3° A	20						
INGLÉS	1° A	18						
INGLÉS	2° A	14						
INGLÉS	3° A	17						
	Total por Grupo	137						
ESPAÑOL	1° A	36						
ESPAÑOL	2° A	25						
ESPAÑOL	3° A	27	Curso 6	Curso 5	Curso 1	Curso 2	Curso 3	Curso 4
MATEMÁTICAS	1° A	29						
MATEMÁTICAS	2° A	12						
MATEMÁTICAS	3° A	17						
	Total por Grupo	146						

Curso	Temas	Expositores	Horario
1	Diseño Instruccional.	Dr. Juan Ignacio Barajas Villarruel.	Por confirmar
2	Code/ Ciudadanía Digital.	Mtra. Larisa Hinojosa Contreras.	9:00 - 11:00 hrs
3	Uso y aplicación de la Videoconferencia.	Ing. Genaro Casas Pruneda.	9:00 - 11:00 hrs
4	Herramientas tecnológicas para la investigación.	Dr. Francisco Hernández Ortiz.	9:00 - 11:00 hrs
5	Uso de drive.	Ing. Eduardo Popocatl Flores.	9:00 - 11:00 hrs
6	Uso y manejo de Recursos Electrónicos Emerald.	Uc. Renata García. (Emerald)	10:00 - 12:00 hrs
Cursos Suplentes	Edición de Audio e Imagen.	Dr. Oscar Zavala Nava / Ing. Francisco Hernández.	9:00 - 11:00 hrs
	Herramientas de gamificación para la enseñanza.	Mtro. Pablo Flores Corpus /Mtra. Alejandra Rostro Contreras.	9:00 - 11:00 hrs
Sesión de retroalimentación	Sesión de retroalimentación	Coordinaciones.	9:00-11:00 hrs

Actualización de equipos del aula A.	Equipo de cómputo.
Preparación para exámenes titulación semi presenciales	Diademas, cámaras, videoconferencia por meet.
Actualización constante de páginas institucional y biblioteca digital, ya que se convirtió en el medio de comunicación oficial tanto para alumnos como para docentes,	Recurso humano disponible prácticamente 24/7
Soporte al cliente vía remota	Recurso humano disponible 24/7
Espacios virtuales con recomendaciones así como comunicación en línea con la comunidad normalista.	Página web.

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

Conclusión.

Uno de los riesgos institucionales que se han venido trabajando en el área es la generación de recurso para solventar algunas de las necesidades tanto del área como la instituciones el diseño de cursos y herramientas por lo que nos permitió llevar una intervención planeada y estructurada.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 30

Riesgo/oportunidad	Acción	Eficacia.
Institucional: El bajo desempeño profesional del docente	Se crean cursos abiertos enfocados a la enseñanza virtual	Se contó con la participación de docentes y alumnos contando con la siguiente afluencia: Primera etapa se inscriben 62 docentes. Segunda etapa: 87 Tercera etapa alumnos docentes. 707
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión	Ser un centro certificador de Microsoft, con la finalidad de en un futuro cercano generar recursos que atiendan a las necesidades de la institución, el estatus actual es que somos un centro certificador.	100%
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión/ Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales	Certificar a docentes e ingenieros que impartan cursos enfocados a la certificación tanto de docentes y público en general, que será en dos sentidos, en docentes y alumnos como parte del fortalecimiento en la formación y al público en general como una fuente de ingreso,	60%
Riesgo del área.		
Seguridad en la conectividad y protección de la información.	Se cambia constantemente 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.	Se programa el cambio de Fortigate para octubre de 2020
Saturación del servidor por el cambio en el tráfico	Se programa cambio de servidor de aplicaciones	100%
Que el alumno no cuente con lo requerido para el seguimiento de su formación. Que el docente no cuente con la infraestructura para llevar a cabo la práctica docente.	Derivado de la pandemia se crea un plan para ofrecer servicios de préstamo de bibliografía contando con los protocolos de seguridad para el usuario y el personal	Fecha de arranque 15 de octubre.
Extravío de material bibliográfico	Se emite cada fin de mes una relación de adeudos bibliográficos vencidos para recuperarlos durante el semestre haciéndoles llegar notificaciones personales y correos electrónicos a los usuarios y con	Se amplia la vigencia retorno der material bibliográfico por la pandemia 80%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 30

	ello disminuir el riesgo de pérdida del material, se da seguimiento.	
Problemas técnicos con el Sw de Pinakes	A actualización de pinakes será una garantía para que el software responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.	90% Sw Actualizado, capacitación
Perdida de información	Se tienen programados respaldos. Se actualize el cambio de servidor incluyendo respaldos programados	100% se pudo comprobar que ha sido eficaces la programación de respaldos ya que durante la migración no hubo pérdida de información.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Conclusión.

Proceso	Acción de mejora continua.
Servicios Bibliotecarios.	Concretar convenios con otras instituciones de educación superior.
	Formación del personal de biblioteca
	Crecimiento del Repositorio Institucional
	Continuidad al Inventario del material bibliográfico.
	Implementar programa de formación de usuarios.
	Búsqueda de material bibliográfico digital para enriquecer el material que contiene biblioteca digital
Servicios Tecnológicos	Concluir con la certificación en office del personal para dar continuidad a la creación de cursos para la certificación de docentes y alumnos.
	Seguridad e integridad de la información
	Actualización de aplicaciones en el servidor.
	Búsqueda de app de videoconferencia para eventos masivos.
	Página institucional continua actualización y establecimiento de comunicación continua con los clientes.
Actualización de Campus Virtual	
CICyT	Implementación de cursos enfocados a fortalecer las habilidades digitales, así como la educación a distancia de alumnos y docentes, búsqueda de especialistas dentro y fuera de la institución.
	Uso de nuevas aplicaciones para el fortalecimiento a la práctica docente y búsqueda de la información.
	Apertura de CICyT para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en la comunidad normalista.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 30

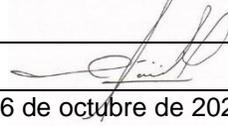
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

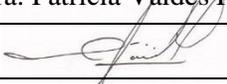
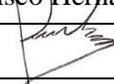
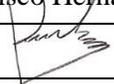
Conclusión.

Considero que durante el semestre que acaba de concluir hubo factores clave para el desempeño obtenido los cuales se destacan a continuación:

- 1) Interacción de procesos:
 - A) La comunicación que se estableció con estudiantes y en general con la comunidad normalista fue a través de la página y el correo institucional, los cuales son administrados y operados por CICyT, con el proceso de comunicación establecido con las áreas el cual fue ordenado y oportuno se pudo dar a conocer la información clave para dar continuidad a la práctica docente y el proceso formativo del estudiante normalista.
 - B) La información requerida por CICyT por parte de las otras áreas estuvo disponible en tiempo y forma por lo que nos permitió enfocarnos en el servicio y no en la recuperación de esta.

- 2) Política de calidad las acciones llevadas en conjunto con el SGC han sido determinantes en la integración del personal del CICyT
 - a. Capacitaciones por parte de la Mtra. Patricia Valdés y el Mtro. Carlos Rostro para la toma de conciencia e indicadores.
 - b. Las reuniones con el personal para la toma de conciencia son de suma importancia para el buen desempeño del área.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	5 de octubre de 2020	6 de octubre de 2020	7 de octubre de 2020

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02 <hr/> Revisión: 6 <hr/> Página 30 de 30
---	--	--	--