

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 27

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. 	Dar continuidad al Seguimiento a riesgos y oportunidades institucionales con un énfasis en el impacto que tienen los procesos del CICyT con un enfoque en la etapa de pandemia.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Febrero 2021	Julio 2021	100%
	Comunicación con el personal y favoreciendo la toma de conciencia de la importancia del SGC.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Febrero 2021	Julio 2021	100%
	Dar continuidad al control de las acciones para garantizar el buen desempeño de los procesos.	Dir. CICyT/ Coordinaciones CICyT	Febrero 2021	Julio 2021	100%
	Actualización de plan de calidad, macroproceso y procedimientos operativos.	Dir. CICyT/ Coordinaciones Cicuta	Febrero 2021	Septiembre 2021	95%
<ul style="list-style-type: none"> Mejora del Servicio / Producto en 	Equipamiento de aulas para clases híbridas, Equipos All in one y bocinas adicionales.	Dir. CICyT/ Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico/	Febrero 2021	Julio 2021	100%



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 2 de 27

relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Continuidad del plan de acción para la mejora de los servicios tecnológicos al interior y exterior de la institución Implementación del proyecto de conectividad 3 etapas. 1ª Etapa Posgrado conectividad inalámbrica (100%) 2ª Etapa Aulas Cancha– SGC (0%) 3ª Etapa Auditorio Pedro Vallejo – Aulas Gimnasio – Laboratorio de Ciencias (0%)	Dir. CICYT/ / Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico	Febrero 2021	Febrero 2022	1ª Etapa (Febrero – Julio 2021) 100 % (Agosto – Enero 2022) 0 % (Febrero – Julio 2022) 0 % Estatus General 33%
	Adquisición e implementación de APP apoyo a cursos en plataforma.	Dir. CICYT/ Campus Virtual	Febrero 2021	Octubre 2021	80%
	Actualización de página institucional como medio de comunicación a la comunidad normalista.	Dir. CICYT/ Página web	Febrero 2021	Diciembre 2021	80%
	Inventario físico de las colecciones cotejando en los registros del software bibliotecario.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Adquisiciones y personal de servicio	Febrero 2021	Julio 2021	85%
	Implementación de sistema de citas para préstamo bibliotecario	Coordinación de servicios bibliotecarios/Página web	Febrero 2021	Julio 2021	100%
	Actualización permanente del software Pinakes.	Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Físicos y técnicos	Febrero 2021	Julio 2021	100%
	Actualización en plataforma de accesos a Recursos electrónicos de EMERALD	Plataforma Campus virtual/Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2021	Julio 2021	100%



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 3 de 27

<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de Recursos. 	Adquisición de equipo para reforzar la Infraestructura Tecnológica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Febrero 2021	Julio 2021	En proceso
	Adquisición de herramienta para uso de soporte técnico.	CST / Conectividad y Redes	Febrero 2021	Julio 2021	25%
	Capacitación técnica especializada en seguridad informática.	Coordinación Tecnológica/ Soporte Técnico	Febrero 2021	Julio 2021	En proceso 25%
	Adquisición de Access point para ampliar y fortalecer la señal inalámbrica de la Institución.	Dirección CICYT /Coordinación Tecnológica	Febrero 2021	Febrero 2022	En proceso 33%
	Profesionalización del personal de biblioteca.	Dir. CICYT/ Dir. Servicios Administrativos/RH	Febrero 2021	Julio 2021	En proceso
	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas. • Tiras magnéticas. • Papelería. • Cinta scotch • Señalética. • Computadoras • Tóner • Impresoras. • Software Pinakes • Licenciamiento y soporte 	Coordinación de servicios bibliotecarios	Febrero 2021	Julio 2021	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 27

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicios de conectividad al exterior de la institución	Se realiza un monitoreo constante de todos los servicios y se mantiene estrecha comunicación con los proveedores del servicio
	Soporte y seguimiento puntual a los requerimientos de los clientes.	Se cuenta con un seguimiento puntual de las solicitudes de los usuarios a través de la asignación de tareas al equipo de soporte.
	Acciones proactivas enfocadas a atender las necesidades del profesorado para la impartición de su cátedra de manera híbrida en las aulas de la institución.	Se da un seguimiento puntual a las sugerencias expresadas por el cliente.
	Espacios que cuenten con las medidas preventivas (COVID-19) en donde los docentes y alumnos puedan hacer uso de equipos.	Se acondicionaron la aulas A, B, D y Centro de Cómputo para dar servicio principalmente a docentes que no cuentan con cubículo y alumnos que requieran una pc
	Se cuenta con personal con amplia experiencia	Se lleva un control de las actividades y la asignación de actividades/proyectos se realiza conforme a su área de experiencia y habilidades.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Servicio de internet, derivado de la alta demanda del servicio en todos los sectores de la sociedad durante el periodo de pandemia.	Se realiza una verificación diaria de los servicios de internet para validar el buen funcionamiento y comunicación con el proveedor del servicio.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Búsqueda de nuevos proveedores para mejorar el servicio.	Continuidad en el contacto para diversificar la base de datos de proveedores.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Fallas del proveedor de servicio por causas climatológicas Actualización de equipo. Fallas en equipo activo de red y/o puntos de acceso. Robo de infraestructura (actos vandálicos)	Se realizan diagnósticos continuos y se verifican las instalaciones al interior de la institución.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 27

	Ausencia de personal por enfermedad en soporte técnico que retrase el servicio de soporte al usuario, derivado de la pandemia (COVID-19) el personal corre el riesgo de contagio y ausentarse por un tiempo indefinido.	Se establecen grupos de trabajo con diversos horarios y se asignan responsables por actividad.
--	---	--

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Recursos bibliográficos electrónicos	Actualización de la información mediante la adquisición de libros electrónicos para fortalecer las bases de datos, integración de producción interna al repositorio
Servicios Bibliotecarios	Consulta de bibliografía de forma remota.	Se re-activo el acceso externo a los recursos de información Emerald para el uso de la comunidad normalista, y la disponibilidad al interior está garantizada.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Servicios Bibliotecarios	Competencias laborales del personal de biblioteca	Integrar al equipo para que tengan conocimiento de cómo desenvolverse en todas las áreas de biblioteca y atender al usuario cuando se requiera en caso de ausencia del personal del módulo.
	Observaciones en los registros de Pinakes	Conocimiento y dominio del tema por parte de los encargados. Emisión de listado mensual por parte del proveedor Pinakes para detectar errores de clasificación y corregirlos
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Comunicación activa con el personal bibliotecario para vincular los procesos y avanzar satisfactoriamente en las tareas.	Integrar al equipo para que tengan conocimiento de desenvolverse en todas las áreas de la biblioteca y atender al usuario cuando se requiera en caso de ausentarse personal del módulo.
	Análisis de existencias bibliográficas para depurar la base de datos (OPAC).	Se lleva a cabo un análisis de la información generada a partir de los hallazgos del inventario físico.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Servicios bibliotecarios	Perdida de información en base de datos.	Se realizan diagnósticos continuos.

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

		Respaldos de información en la nube (servidor)
	Perfil profesional del personal de biblioteca.	Se establecen equipos de trabajo para apoyar al personal que no cuenta con el perfil .

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 el semestre de febrero 2021 a julio 2021. Para que el usuario de manera permanente externase su opinión, se mandaron las encuestas a los correos electrónicos de los usuarios para que exteriorizaran su percepción, además de permanecer abierta en la página web, la cual consta de los siguientes ítems:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Utilice la siguiente escala para valora 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 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 es confortable y proporcionan las necesidades de estudio que el usuario necesita.					
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: Emerald Publishing (libros electrónicos, publicaciones y artículos) así como University of Cambridge, Taylor & Francis, OECD (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 y orientaciones en línea que proporciona el CICYT enriquecen su información y refuerzan sus conocimientos.					
4.- COMENTARIOS Y SUGERENCIAS					
¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?					

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 27



TOTAL DE ITEMS = 9

TOTAL, DE PORCENTAJE OBTENIDO = 91 % DE SATISFACCIÓN

INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
 LOGRO: del semestre febrero 2021 a julio 2021: **91%**

La meta establecida se superó de acuerdo a los resultados presentados, dada la situación de contingencia sanitaria los Servicios Bibliotecarios funcionaron de manera interrumpida por lo que el servicio se fortaleció con la información que proporcionan las BASES DE DATOS, EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL Y LA BIBLIOTECA DIGITAL . El análisis favorable en estas 3 instancias fue el siguiente:

BASES DE DATOS: Se mantuvo comunicación con el proveedor de Emerald para mantener habilitados los accesos y dar asesoría y difusión en línea, con esto se contribuye con el objetivo de calidad. La asesoría para el uso de Emerald contribuyó en el desarrollo de competencias

Información:
 Yolanda Huelga Herrera - yhuelga@beceneslp.edu.mx



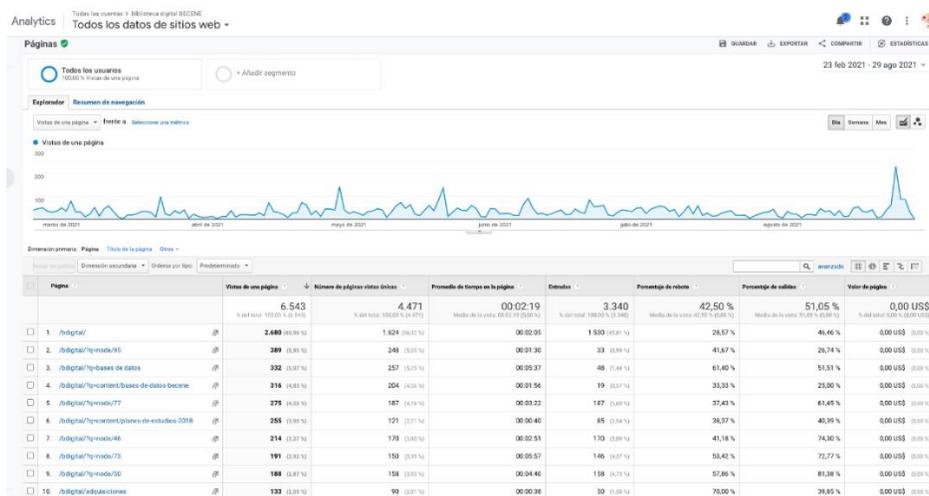
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 27

profesionales y en las áreas de oportunidad en las que los Servicios Bibliotecarios trabaja para la mejora del servicio de los usuarios

REPOSITORIO INSTITUCIONAL: La recopilación de producciones almacenada en el Repositorio contribuye en la construcción de la investigación y la búsqueda de la información, en ella se tiene almacenada un reservorio de diversas aportaciones de variables temas académicos que fortalecen en las necesidades de consulta de los usuarios.



BIBLIOTECA DIGITAL: Como una fuente de diversidad de consulta, este espacio proporciona las generalidades de los servicios bibliotecarios, en donde las búsquedas y visitas en el semestre comprendido de febrero 2021 a julio 2021 fueron las siguientes:



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 27

- Servicios Tecnológicos

En lo referente al grado de satisfacción del cliente se aplicó una encuesta que abarca los siguientes ítems:

	1. Totalmente en desacuerdo	2. Parcialmente en desacuerdo	3. Situación promedio	4. Parcialmente de acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
El personal de servicios tecnológicos: Inspira confianza debido a que domina su trabajo.					
El personal de servicios tecnológicos: Tiene conocimiento y es capaz de dar solución a la situación reportada.					
El personal de servicios tecnológicos: Es amable y atento con las necesidades del usuario					
El personal de servicios tecnológicos: Atiende las solicitudes conforme al tiempo acordado.					
El personal de servicios tecnológicos: El personal me orienta y apoya al solicitar un servicio.					
El personal de servicios tecnológicos: Comprende las necesidades de los usuarios.					
El personal de servicios tecnológicos: Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato.					
El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la asesoría proporcionada por el responsable de conectividad y redes.					
El personal de servicios tecnológicos: La asesoría que requiero acerca de mi equipo de cómputo es adecuada.					
Es adecuada la velocidad del servicio de internet alámbrico y me permite realizar mis actividades educativas.					
La velocidad del servicio de Internet inalámbrico es adecuada para realizar sus actividades educativas					
El equipo de cómputo ubicado en CICYT se encuentra en condiciones óptimas para su uso.					
Comentarios:					



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 27

LOGRO del semestre febrero 2021 a julio 2021: **91%**

TOTAL, DE ITEMS = 12

TOTAL, DE PORCENTAJE OBTENIDO = 91 % DE SATISFACCIÓN

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

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre Febrero – Julio 2021 han sido claves para dar continuidad en el servicio, derivado de la situación actual pandemia COVID -19 hemos sido proactivos y se han tomado decisiones siempre enfocadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Las fuentes de información consideradas principalmente la encuesta y correos recibidos.

A continuación, se presentan algunas de los comentarios de las partes interesadas internas y externas.

- **SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Solicitudes
Digitalizar la bibliografía sugerida en los programas de estudio.
me gustaría poder acceder a material bibliográfico que son ejemplares únicos y también poder acceder a herramientas de evaluación en área de aprendizaje (lectura, escritura, matemáticas), lenguaje, funciones ejecutivas...
Áreas de oportunidad
el servicio es bueno, solo que en ocasiones es un poco seco el trato del personal
Flexibilidad en el servicio.
Aún no conozco la biblioteca por la desafortunada situación que entre el año anterior en modalidad virtual, espero conocerla pronto para brindar información más verídica.
Comentarios
El servicio que brinda la biblioteca es ágil y de gran apoyo para las tareas de indagación documental, pues cuenta con diversidad de fuentes de información
En el modelo de educación virtual el uso del servicio de biblioteca de mi parte fue escaso.
Efectivo
Buena organización y buen servicio
Adecuado
bueno
BUENO
Felicitaciones/ Agradecimientos
Muy buen servicio
Muy buen servicio. Gracias
muy buen trabajo
Muy bueno
todo bien

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

Felicito ampliamente la labor de la coordinadora de la biblioteca, Maestra Yolanda Huelga Herrera quien siempre ha mostrado gentileza y profesionalismo en su desempeño. También quiero Felicitar a la Lic. Isabel por su amabilidad y disposición.
Gracias
GRACIAS POR SU APOYO.
Felicidades por el trabajo y esfuerzo implementado día a día.
Como un buen servicio. Útil y accesible

- **SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

Las fuentes de información fueron: comentarios de los cursos ofrecidos y los expresados en la encuesta.

Solicitudes
EN EL ESPACIO DE TRABAJO (CUBÍCULO COMPARTIDO CON OTRA COLEGA), HACE FALTA URGENTEMENTE OTRA CONEXIÓN ALÁMBRICA A INTERNET PORQUE SÓLO HAY UNA Y SOMOS DOS PERSONAS
Áreas de oportunidad
Al principio hice una solicitud a través de un correo y no me han respondido. Muchas gracias
el internet siempre es lento en cualquier modalidad
En el departamento de titulación no hay conectividad inalámbrica lo cual dificulta terriblemente el trabajo ya que necesitamos comunicación con los usuarios a través de los dispositivos celulares.
La red de internet de docentes falla constantemente
Se traba el internet
Comentarios
buen apoyo.
Buen servicio.
Necesito equipo de cómputo en mi oficina. Gracias
No puedo traer mis equipos personales porque no puedo conectarlos a internet inalámbrico porque me pide cada cierto tiempo nuevamente la clave para conectarme.
puse 3 puntos en el equipo ubicado en el Cicyt porque no he pasado a utilizarlos
Siempre que tengo un problema ellos me lo resuelven muy rápido o me explican
- LAS QUE RESPONDÍ ENTRE 1 Y 3 ES PORQUE EN MI ÁREA NO TENGO SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO Y EL ALÁMBRICO SÍ LO TENEMOS, PERO ES MUY LENTO. - EN EL ESPACIO DE TRABAJO (CUBÍCULO COMPARTIDO CON OTRA COLEGA), HACE FALTA URGENTEMENTE OTRA CONEXIÓN ALÁMBRICA A INTERNET PORQUE SÓLO HAY UNA Y SOMOS DOS PERSONAS. - EN GENERAL, LO QUE HE PODIDO OBSERVAR LOS SERVICIOS QUE BRINDAN SON EXCELENTES.
Felicitaciones/ Agradecimientos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 27

GRACIAS POR LAS ATENCIONES RECIBIDAS.
¡Buen trabajo! Gracias por apoyar al personal educativo
Excelente servicio
Existen servicios, que dado mi puesto administrativo no hago uso de éstos.
Felicidades por el trabajo y orientación respecto al uso del Internet y el equipo de cómputo. Felicidades de igual forma por los cursos brindado con la finalidad de una capacitación continua en el tema.
Felicito y agradezco a los ingenieros Israel Casas, Wilfredo Aronia y José Francisco Hernández por su profesionalismo y disposición de apoyo en todo momento.
GRACIAS POR EL APOYO BRINDADO
Gracias por el apoyo que siempre brindan
Gracias por la atención y amabilidad
Gracias por todo su apoyo en la realización de los cursos virtuales.
Les felicito por el trabajo y espero que sigan teniendo propuestas de cursos para seguir mejorando en el uso de los recursos tecnológicos.
Siempre una excelente atención y apoyo de la directora y de cada uno de los ingenieros. Mi agradecimiento y reconocimiento a todos.
Un agradecimiento y reconocimiento a la labor de los Ingenieros, que el trabajo realizado para poder comenzar con las actividades presenciales ha sido magnifico. muchas gracias por su apoyo y tiempo
Felicito ampliamente el servicio tanto técnico directamente en las computadoras de la oficina como las de las aulas especialmente en el periodo de titulación presencial como en las clases hibridas actuales.
La explicación de la última versión de la plataforma fue excelente y todo el personal es definitivamente profesional y amable.
Muchas, muchas felicidades!

Sugerencias y felicitaciones.

27/05/2021 14:29:56	DUDA	CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios)	PÚBLICO EN GENERAL	Buen día, me interesa conocer si el público general tiene posibilidad de ingresar a su biblioteca digital	smrt.1747hernandez@gmail.com
------------------------	------	--	--------------------	---	--


YOLANDA HUELGA HERRERA yhuelga@becenesp.edu.mx
 para smrt.1747hernandez.FRANCISCO, mi ✱

4 jun 2021 14:11 ☆ ↻

RESPONDIENDO A LA DUDA ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE INGRESAR A LA BIBLIOTECA DIGITAL. LE COMENTO QUE EL PORTAL ESTÁ ABIERTO EN EL SIGUIENTE ENLACE:
<https://www.becenesp.edu.mx/bodigital/>

ME PONGO A SUS ÓRDENES.

MTRA. MARÍA YOLANDA HUELGA HERRERA
yhuelga@becenesp.edu.mx
 Coordinador de Servicios Bibliotecarios

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	Código: BECENE-CA-PG-11-02
		Revisión: 6
		Página 13 de 27

----- Forwarded message -----
 De: Esther E. Pérez Lugo <elugo@becenesio.edu.mx>
 Date: mar, 27 Jul 2021 a las 15:48
 Subj: BUZÓN: 25 Y 26 JUL 2021
 To: FRANCISCO HERNANDEZ ORTIZ <fhernandez@becenesio.edu.mx>, PATRICIA VALDEZ ROSALES <pvalez@becenesio.edu.mx>

26/07/2021 10:06:25	FELICITACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL (Sistema de Gestión de Calidad, Comunicación Social, Editorial), SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Rec. Financieros, Rec. Humanos, Rec. Materiales, Serv. Escolares, Titulación, Serv. Generales), ACADÉMICA (Coord. Carrera, Áreas Académicas, Orientación y Serv. de Apoyo, Evaluación y Medición, Idiomas, Laboratorios), CICYT (Serv. Tecnológicos, Serv. Bibliotecarios), EXTENSIÓN EDUCATIVA (Des. Cultural, Des. Deportivo, Serv. Médicos, Promoción Social).	DOCENTE	Muchas Gracias!! Envío una FELICITACIÓN a los siguientes departamentos: 1. Recursos materiales: por haber preparado y mantenido las aulas y diferentes áreas de tránsito de la escuela pulcramente presentadas e higienizadas a cada cambio de examen. 2. Al equipo de tecnología y a la Directora del CICYT por haber posibilitado que el equipo funcionara al 100% y por haber mantenido una comunicación constante a través del grupo de WhatsApp habilitado para la semana de exámenes profesionales. 3. Al filtro sanitario que garantizó que todos los presentes estuviéramos en condiciones para ingresar a las instalaciones. 4. A los asesores por haber apoyado ampliamente con las actividades en la modalidad a distancia y a los sínodos en general por presentarse puntualmente y haber atendido de forma protocolaria a los egresados como sustentantes en el proceso de titulación Julio 2021. 5. Al Director General y al Director Administrativo por haber dirigido el proceso sabiamente. 6. A mis compañeros del Departamento por haber trabajado arduamente en un ambiente colaborativo y alegre en todo momento.	mbanex@becenesio.edu.mx
------------------------	--------------	---	---------	---	--

En conclusión, las acciones emprendidas han sido acertadas y nos han permitido seguir brindando el servicio enfocado a la mejora continua, tenemos claro que hay que hacer ajustes y atender diversas situaciones para seguir en la ruta de mejora.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD	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.	94%
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	94%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 27

	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%.	100%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	91%
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%.	100%
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	91%
	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%.	90%

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.	<p>Se recibieron 85 ejemplares de los cuales 85 se encuentran procesados disponibles en Biblioteca.</p> $= \frac{ejemproc * 100}{ejemprec} = 100\%$ <p>Se detectaron 930 registros con observación derivados del proceso de inventario y se procesaron 930</p> $= \left(\frac{Reg\ proc * 100}{regtot} \right) = 100\%$ <p>Se recibieron 35 documentos recepcionales para repositorio se procesaron 27, y están disponibles.</p> $= 77\%$ <p>Prom(100,100,100 .77)</p> <p>94%</p>
---------------------------	---	--

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 27

	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	Se programó la publicación en biblioteca digital de las nuevas adquisiciones 100% Se llevaron a cabo la difusión y digitalización y publicación de 2 producciones interna 100% 3 Sesiones de difusión de servicios con alumnos /docentes 100% Envío de correo a asesores referente a documentos recepcionales 100%. = $prom(dispnadq, ddpint, actdifaldoc, emailases) = 100%$					
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Encuestas de satisfacción periodo Septiembre-Febrero =91% Encuestas = 56 = $prom(it1 \dots it9) = 91%$					
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, Centro de cómputo, Laboratorio de inglés, Laboratorio Matemáticas, salones BECENE y unidad educativa, 20 personal administrativo $66 + 40 + 32 + 19 + 30 + 8 + 20 = 215$ programadas = $(\sum pcreal * 100) / \sum pcprog = 100%$					
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	Se recibieron 58 solicitudes las cuales fueron atendidas 58 = $(solatt * 100) / solrec = 100%$					
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Encuestas a usuarios = 92 = $prom(item1 \dots itemn) = 91%$					
	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>%</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Posgrado</td> <td>$(DFallo * 100) / Dtranscu$</td> <td>66%</td> </tr> </tbody> </table>	Área	%	Cumplimiento	Posgrado	$(DFallo * 100) / Dtranscu$
Área	%	Cumplimiento					
Posgrado	$(DFallo * 100) / Dtranscu$	66%					

	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 16 de 27

docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.		$(60 * 100) = 181$	
	Académica	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(60 * 100) = 181$	66%
	SGC	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
	Investigación	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
	Ext. Educativa	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
	Administración	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
	Aulas	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
	CICyT	$(DFallo * 100) / Dtranscu$ $(1 * 100) = 181$	99%
		% de cumplimiento =	

e. No conformidades y acciones correctivas.

Se destaca la importancia de llegar al cumplimiento del objetivo que tenemos

Planteado "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" por lo que partiendo de un análisis de los diferentes escenarios por lo que transitamos actualmente se plantean las siguientes acciones:

- Seguimiento puntal de las actividades realizadas por el personal de servicios tecnológicos y servicios bibliotecarios orientados a la mejora continua.
- Se realizan cambios en los procesos y el macroproceso de acuerdo al análisis mencionado anteriormente.
- Se establecen mecanismos de comunicación con los operadores de proceso para que se tenga conocimiento y de las situaciones que se presentan y se tomen acciones inmediatas enfocadas a la mejora en el servicio que se ofrece.

f. Resultados del seguimiento y medición.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 27

- 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.**

- Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca PINAKES 604 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 para dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia;
- 1.- Se consulta de manera periódica al especialista de la empresa del software bibliotecario 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.
- El avance en el **inventario del acervo bibliográfico** está permitiendo hacer una depuración de la base de datos (OPAC) y dar un estatus de la bibliografía por colección con la que cuenta la biblioteca. El reporte del avance obtenido hasta el término del semestre es del **100 % para el centro de información 2 (CI 2) y del 25% para el centro de información 1 (CI 1)** . Esta tarea fue una actividad planeada por la Coordinación de Servicios Bibliotecarios ante la poca movilidad de préstamos bibliográficos durante la contingencia sanitaria que se vive, por lo que ésta fue propicia para realizarse ya que se presentaron las condiciones de poca movilidad bibliográfica recomendada en un inventario:

REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN GENERAL		REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN POSGRADO	
No. de ítems inventariados	25931	No. de ítems inventariados	1033
No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	18	No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	3
No. de ítems que no existen en Pinakes	29	No. de ítems que no existen en Pinakes	2
Total de ítems en la biblioteca	36145	Total de ítems en la biblioteca	1261
No. de ítems de la biblioteca inventariados	25884	No. de ítems de la biblioteca inventariados	1028

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 27

No. de ítems Prestados	79	No. de ítems Prestados	0
No. de ítems marcados como borrados	6139	No. de ítems marcados como borrados	20
No. de ítems extraviados (faltantes)	6221	No. de ítems extraviados (faltantes)	109
REPORTE DE INVENTARIO COLECCIÓN RESERVA		REPORTE DE INVENTARIO DE COLECCIÓN CONSULTA	
No. de ítems inventariados	1393	No. de ítems inventariados	582
No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	4	No. de ítems de otras bibliotecas o colecciones	0
No. de ítems que no existen en Pinakes	1	No. de ítems que no existen en Pinakes	2
Total de ítems en la biblioteca	1496	Total de ítems en la biblioteca	627
No. de ítems de la biblioteca inventariados	1388	No. de ítems de la biblioteca inventariados	580
No. de ítems Prestados por papeleta	12	No. de ítems Prestados	0
No. de ítems marcados como borrados	58	No. de ítems marcados como borrados	6
No. de ítems extraviados (faltantes)	74	No. de ítems extraviados (faltantes)	42

➤ **DIFUSIÓN DE LAS BASES DE DATOS EMERALD Y ACCESO ABIERTO DURANTE EL SEMESTRE:**

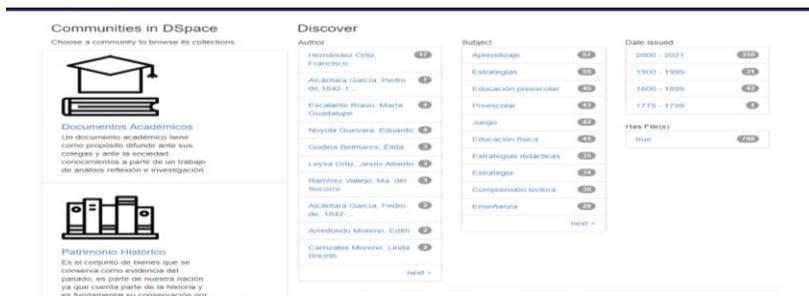
➤ **DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL**

	
---	--

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 27



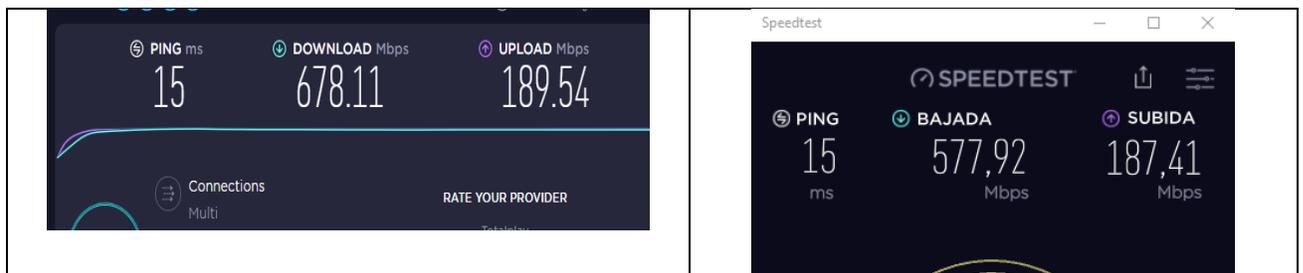
➤ DIFUSIÓN DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL



• SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los resultados de los diagnósticos que realizamos y los resultados de las encuestas nos muestran información que nos llevan a contar con lo necesario para tomar decisiones con base en la evidencia enfocados a la mejora de los procesos, aunado a esto las reuniones con todo el equipo y las Coordinaciones y Dirección de CICyT han fortalecido los canales de comunicación.

Actualmente se utiliza una herramienta denominada speedtest.net que nos permite conocer la velocidad actual de descarga como de subida de datos a internet y en el equipo Fortigate nos muestra gráficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio como a continuación.





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 20 de 27



Seguimiento del servicio de Internet inalámbrico de la Institución MENSUALMENTE

Febrero 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

- Descarga: 51.4 Mbps
- Carga: 30.4 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 33

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

Marzo 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

- Descarga: 51.5 Mbps
- Carga: 50.7 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 12

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

Abril 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

- Descarga: 46.9 Mbps
- Carga: 40.6 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 39

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

Mayo 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

- Descarga: 27.12 Mbps
- Carga: 16.32 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 9

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

Junio 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

- Descarga: 31 Mbps
- Carga: 12 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 8

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

Julio 2021

Se verifica constantemente la velocidad con la ayuda de la herramienta speedtest.net

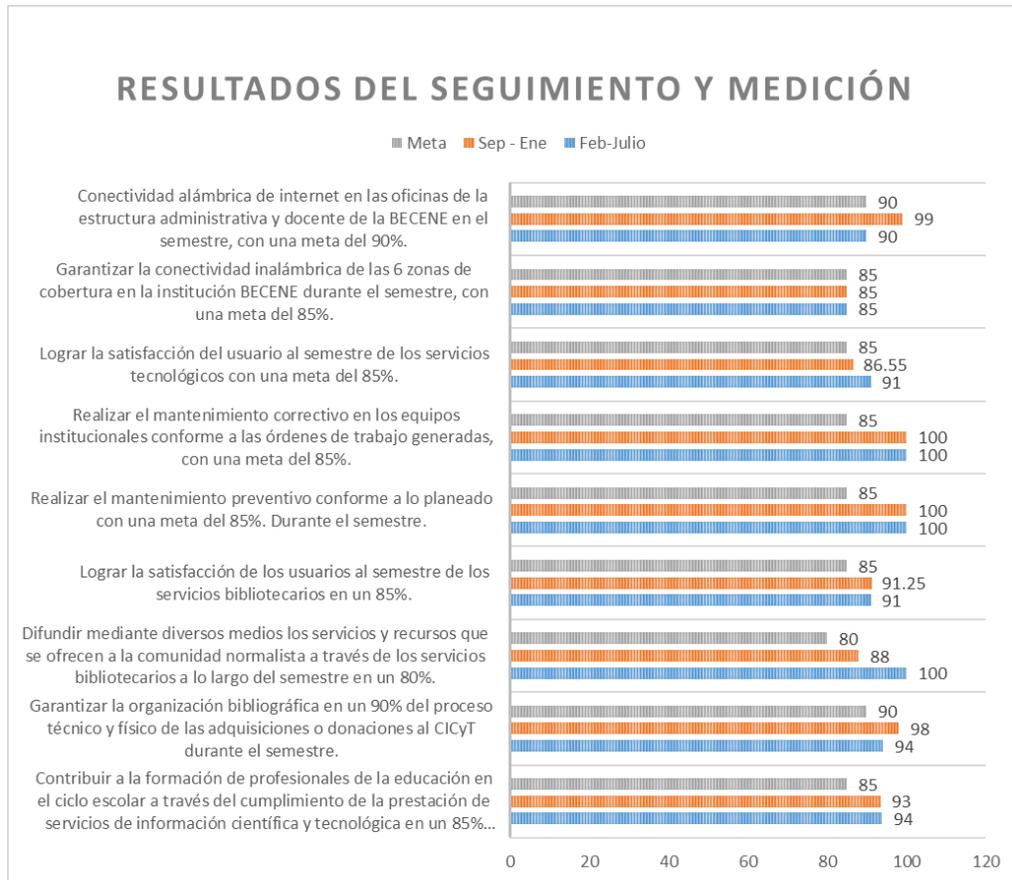
- Descarga: 33.5 Mbps
- Carga: 13.5 Mbps
- 13 Access points.
- Promedio de usuarios conectados 5

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS FINANCIEROS
11 RECURSOS HUMANOS	11 RECURSOS MATERIALES	11 RECURSOS FINANCIEROS

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 27

Derivado de la situación actual (pandemia COVID-19) se han tenido pocos usuarios conectados a Red Inalámbrica BECENE (RIB) la cual constantemente se está monitoreando a través del equipo Fortigate enfocado en los accesos a la red tanto alámbrica como inalámbrica.

Anexo información del monitoreo de la red tanto alámbrica como inalámbrica.



g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

- **Auditoria interna**

Se llevaron a cabo las acciones programadas y se dan por cerradas las no conformidades.

- **Auditoria externa.**

Sin no conformidades.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 27

h. Desempeño de los proveedores externos.

PROVEEDOR	Producto	Tiempo de respuesta /	Entrega
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	24 hrs máx.	1 día máx. de servicio
Enlace TOTALPLAY	Enlace dedicado	24 hrs máx.	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
GVICOM	Equipo de cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.
Leivo	Equipo de cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.
SICE	Equipo de cómputo	1-3 días	Fecha estipulada.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Durante el semestre septiembre - febrero se han determinado una serie de acciones para dar continuidad a las acciones iniciadas a partir de 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 y de forma presencial atendiendo al personal que se encuentra cubriendo guardias en la institución. Dicho sistema de guardias en todo momento atendió el protocolo de seguridad establecido.

Proceso	Acción	Recursos
Servicios Bibliotecarios.	En el área de biblioteca se analizó las funciones del equipo de servicios de préstamos y se definieron tareas específicas para alcanzar el indicador establecido en el plan de calidad, así mismo se adecuaron los reglamentos y políticas para la organización y procesamiento técnico y físico de los materiales de consulta. 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.	Personal de servicios bibliotecarios y comunicación con servicios tecnológicos
	Se realizó trabajo vía remota en conjunto con todo el personal de servicios bibliotecarios para mantener comunicación, dar seguimiento y vincular las tareas. Se estableció un rol de asistencia del personal de la biblioteca indicado por la dirección general con la finalidad de avanzar en los procesos y mantener sana distancia, por lo cuál cada trabajador se	Personal de servicios bibliotecarios y comunicación con servicios tecnológicos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 27

	Se realiza el acondicionamiento de espacios con todas las medidas de seguridad necesarias para un retorno seguro.	Dirección y coordinaciones CICyT.
--	---	-----------------------------------

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 institución el diseño de cursos y herramientas por lo que nos permitió llevar una intervención planeada y estructurada.

Riesgo/oportunidad	Acción	Eficacia.
Institucional: Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado	Se da continuidad a los cursos abiertos enfocados a la enseñanza virtual	Transmisiones en vivo con 16 asistentes. Manejo de interface del campus virtual con 33 asistentes Creación de tareas y foros con 26 asistentes.
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.	Cambio y actualización de Fortigate.
Saturación del servidor por el cambio en el tráfico	Se mantiene constante comunicación con el proveedor del servicio.	100%
Que el alumno no cuente con lo requerido para el seguimiento de su formación. Que el docente no cuente con el equipo para llevar a cabo la práctica docente.	Se implementa el préstamo a través de cita electrónica y se preparan los espacios para un retorno seguro.	100%
Extravío de material bibliográfico	Se emite cada fin de mes una relación de adeudos bibliográficos vencidos para recuperarlos durante el semestre haciéndoles llegar notificaciones	Se amplía la vigencia retorno del material bibliográfico por la pandemia

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 27

	personales y correos electrónicos a los usuarios y con ello disminuir el riesgo de pérdida del material, se da seguimiento. Se lleva a cabo el inventario físico y su verificación contra lo declarado en pinakes con la finalidad de dar seguimiento.	80%
Problemas técnicos con el Sw de Pinakes	Comunicación constante con el proveedor, y se establece un grupo de whatsapp para dar seguimiento puntual con el equipo de biblioteca a cualquier situación que se presente.	En proceso
Pérdida de information	Se tienen programados respaldos. Se actualice 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.
Enfermedad de algún o algunos elementos del equipo	Se establecen equipos de trabajo para poder cubrir los espacios y dar respuesta rápida a las solicitudes de los clientes.	100%

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Conclusión.

Proceso	Acción de mejora continua.
Servicios Bibliotecarios	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y capacitación continua del personal de biblioteca. • Avanzar en los convenios con otras instituciones de educación superior. • Análisis y correcciones en el procesamiento técnico y físico. • 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 • Difusión permanente de las bases de datos. • Mantener la satisfacción de los servicios. • Activación del sistema de citas para los prestamos bibliográficos. • Formación del personal de biblioteca

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 27

<ul style="list-style-type: none"> Servicios Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de equipo tecnológico. Dar continuidad a la siguiente etapa de conectividad inalámbrica de Access point para crecer y robustecer las zonas de cobertura del servicio de Internet inalámbrico. Compra de discos duros de estado sólido para actualizar equipo que lo requiera y dar más vida útil a los equipos de cómputo. Concluir con la certificación en office del personal para dar continuidad a la creación de cursos para la certificación de docentes y alumnos. Mejorar el equipamiento de aulas para brindar clases en formato híbrido en las condiciones óptimas
<ul style="list-style-type: none"> CICyT 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Establecer convenios con otras instituciones enfocado a conocer buenas prácticas de la educación a distancia.

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

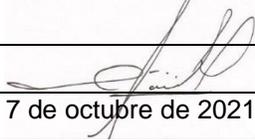
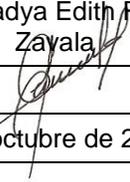
Conclusión.

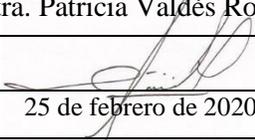
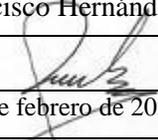
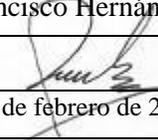
Considero que durante el semestre que acaba de concluir hubo factores clave para el desempeño obtenido los cuales se destacan a continuación:

1) Interacción de procesos:

- A) La comunicación con todas las direcciones de área en acciones concretas para mejorar el servicio al cliente.
- 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.
- C) Las reuniones con el personal para la toma de conciencia son de suma importancia para el buen desempeño del área y del cuidado personal y las áreas para evitar contagios.

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

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zayala
Firma			
Fecha	6 de octubre de 2021	7 de octubre de 2021	8 de octubre de 2021

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