

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 1 de 37 |

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN CINTÍFICA Y TECNOLÓGICA

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

| Concepto | Acciones | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de término | Estatus % |
|--|---|---|--------------------------|------------------|-----------|
| 1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos. | Dar continuidad a los procesos y seguimiento de riesgos y oportunidades de cada área. | Dirección CICYT Coordinaciones CICYT | febrero 2023 | julio 2023 | 100% |
| | Reuniones semanales con coordinaciones del CICYT para revisión de pendientes y de proyectos de mejora con énfasis en el impacto del SGC | Coordinación Tecnológica / Coordinación Bibliotecaria. | febrero 2023 | julio 2023 | 100% |
| | Gestión para la cotización del Licenciamiento de office y Windows de la Institución. | Coordinación Tecnológica | febrero 2023 | febrero 2023 | 100 % |
| | Reuniones para la organización y apoyo en los eventos Aniversario | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | febrero 2023 | marzo 2023 | 100 % |
| | Implementación del Licenciamiento de office y Windows de la Institución. | Coordinación Tecnológica | marzo 2023 | marzo 2023 | 100 % |
| | Diálogo activo con el proveedor del software Pinakes para garantizar los procesos operativos y evaluar los registros de las colecciones | Coordinación de servicios bibliotecarios. Procesos Técnicos y Físicos | febrero 2023 | julio 2023 | 100 % |
| | 2.- Mejora del Servicio / | Cambios en políticas de Fortigate. | Coordinación Tecnológica | mayo 2023 | mayo 2023 |
| Preparación e instalación de 12 equipos EDINEN 2021 (Razen 5) | | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | febrero 2023 | febrero 2023 | 100 % |
| Instalación de Access point para aumentar la cobertura del WiFi en cancha techada de BECENE. Recurso EDINEN 2022 | | Coordinación de servicios Tecnológicos | febrero 2023 | febrero 2023 | 100 % |

| | | | |
|---|--|--|----------------------------|
|  | Nombre del Documento: |  | Código: |
| | Informe de la Revisión por la Dirección | | BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 2 de 37 |

| | | | | | |
|--|---|--|--------------|--------------|-------|
| Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas | | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | febrero 2023 | febrero 2023 | 100 % |
| | Preparación e instalación de 25 equipos EDINEN 2021 (Core i5) | | | | |
| | Preparación e instalación de 5 Equipos EDINEN 2022 Académica | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | febrero 2023 | febrero 2023 | 100 % |
| | Preparación de 3 Laptops EDINEN 2022 SGC | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | marzo 2023 | marzo 2023 | 100 % |
| | Diagnóstico Equipos BECENE Salones 1 al 30 de BECENE | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | abril 2023 | abril 2023 | 100% |
| | Preparación e instalación de 28 Equipos AIO EDINEN 2022 Aula A CICyT | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | mayo 2023 | mayo 2023 | 100% |
| | Mantenimiento de Proyectors 1 a la 30 BECENE | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | mayo 2023 | mayo 2023 | 100% |
| | Mantenimiento Proyectors 1 al 8 Unidad Educativa | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | mayo 2023 | mayo 2023 | 100% |
| | Reubicación de soportes (rejillas) de proyectores en diversas áreas de la Institución | Coordinación T / Soporte T / | junio 2023 | junio 2023 | 100% |
| | Cambio de cableado por HDMI en Sala de directores | Coordinación T / Soporte T / | julio 2023 | julio 2023 | 100% |
| | Mantenimiento de Laptops de préstamo de BECENE | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | julio 2023 | julio 2023 | 100% |
| | Continuar con el Proyecto Repositorio Institucional | Coordinación de servicios bibliotecarios | febrero 2023 | agosto 2023 | 95% |
| | Actualización permanente de biblioteca digital. | Coordinación de servicios bibliotecarios | febrero 2023 | agosto 2023 | 100% |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | Informe de la Revisión por la Dirección | | Revisión: 1 |
| | | | Página 3 de 37 |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|---|--------------|-------------|------|
| | Servicio continuo de información a través de Bases de datos electrónicas para proporcionar el servicio de consulta de información | Dir. CICYT. Coordinación de servicios bibliotecarios | febrero 2023 | agosto 2023 | 100% |
| 3.Necesidad de Recursos. | Cotización de 20 discos de estado solido | Coordinación Tecnológica | marzo 2023 | marzo 2023 | 100 |
| | Instalación de discos de estado sólido en salones del 1 al 13 de BECENE | Coordinación Tecnológica / Soporte Técnico | abril 2023 | julio 2023 | 100% |
| | Necesidad de Capacitación técnica del equipo de seguridad Fortigate | Coordinación Tecnológica | A la fecha | A la fecha | 0 |
| | Continuación de etapa No. 3 de adquisición de Access point para ampliar y fortalecer la señal inalámbrica de la Institución. | Coordinación Tecnológica | A la fecha | A la fecha | 60 % |

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

| PROCESO | FORTALEZAS | CAMBIOS |
|------------------------|--|---|
| Servicios Tecnológicos | Red alámbrica de Internet en la Institución. Cubierto en la mayoría de los espacios con cableado estructurado mínimo cat 5e. | Ampliación de la red institucional para cubrir espacios nuevos |
| | Atención a los requerimientos de soporte técnico en lo referente a las videoconferencias, preparación e instalación de equipo, mantenimientos preventivos y correctivos, así como internet alámbrico e inalámbrico, así como la instalación de equipo especializado. | Se conforma un equipo especializado para atender dichas solicitudes. Se realizan sesiones de capacitación por los especialistas del área. |
| PROCESO | DEBILIDADES | CAMBIOS |
| Servicios Tecnológicos | Red inalámbrica de Internet en la Institución con necesidad de ampliación. | Crecimiento de la Institución. Se programa en EDINEN la continua adquisición de equipos para ampliar y fortalecer la red inalámbrica. |
| PROCESO | OPORTUNIDADES | CAMBIOS |
| Servicios Tecnológicos | Red alámbrica de Internet en la Institución mejora del cableado estructurado. | Adquirir nuevo cableado estructurado de red. |
| | Búsqueda de nuevos proveedores para mejorar el servicio | Se buscan nuevos proveedores que ofrezcan un mejor servicio y precio. |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 4 de 37 |

| PROCESO | AMENAZAS | CAMBIOS |
|------------------------|---|---|
| Servicios Tecnológicos | Diversidad de tareas dentro de la coordinación de servicios tecnológicos de acuerdo al manual de funciones. | Asignación de roles dentro del equipo de Ingenieros de soporte técnico para cubrir las necesidades Institucionales. |
| | Red alámbrica de Internet en la Institución. Corte de conectividad en espacio donde se requiere el cambio de cableado | Constantemente se monitorea la conectividad alámbrica e inalámbrica a través de un equipo de seguridad Fortigate 400E Implementación de cableado estructurado |
| | Actualización de versiones de software por parte de los fabricantes. Fallas del proveedor del servicio por causas externas. | Se realizan diagnósticos continuos y se verifican las instalaciones al interior de la institución, se buscan y prueban actualizaciones para instalar en los equipos. |
| | Problemas en el rendimiento o en el consumo excesivo de algún equipo en Internet. | se hacen las educaciones requeridas para que no afecte a la velocidad del servicio y los usuarios del mismo mantengan una conexión estable e imperceptible para todos |
| | Fallas en alguno de los 6 servicios de Internet con los que cuenta la institución deja de funcionar por parte del proveedor o tiene algún problema. | se realizan los ajustes para mantener la conexión activa, con el apoyo del Fortigate |

| PROCESO | FORTALEZA | CAMBIO |
|--------------------------|---|--|
| Servicios Bibliotecarios | Repositorio Institucional | Avanzar en la depuración de los archivos de la producción científica interna. |
| | Diversidad de fuentes de información y bibliografía en diferentes formatos, así como convenios con Instituciones de nivel superior. | Constante difusión y actualización |
| | Actualización de base de datos de usuarios | Se depura la base de datos de los alumnos (bajas y altas) inscritos de licenciatura y posgrado resguardando la información en el software Pinakes para agilizar el servicio de préstamo. |
| | Uso Software bibliotecario Pinakes | Se trabaja con el software de administración actualizado (versión 606) que permite tener las herramientas y recursos para proceso y préstamo bibliográfico, así como eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos. |

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 5 de 37 |

| | | |
|--|---|---|
| | Restauración de material bibliográfico dañado | Se asigna a personal de módulo la revisión constante de estantería para detectar material dañado. |
| | Organización de la información del acervo histórico | Seguimiento puntual al proceso técnico y físico de los materiales en resguardo. |
| | Recursos bibliográficos electrónicos disponibles. | Recursos de información Emerald en el campus virtual al servicio de los usuarios (acceso externo e interno). |
| | Programa de fomento a la lectura | Llevar a cabo sesiones de lectura al semestre a la comunidad normalista |
| | Videocámaras en las áreas de la biblioteca. | El monitoreo con el sistema de seguridad evitará el riesgo de extravíos del material bibliográfico que los alumnos no registren en el módulo de servicios |
| | DEBILIDAD | CAMBIO |
| | Competencias laborales del personal de biblioteca. | Seguimiento y asesorías al personal de módulo dirigido por los especialistas, orienten su trabajo y mejore la atención. |
| | OPORTUNIDAD | CAMBIO |
| | Inventario semestral de existencias bibliográficas en físico y electrónico. (OPAC). | Utilizar el software Pinakes para darle seguimiento al proceso de inventario en los centros de información. |
| | AMENAZA | CAMBIO |
| | Registros con Duplicidad de clasificaciones en la base de datos de Pinakes. | Emisión de listado mensual por parte del proveedor Pinakes para detectar duplicidad de clasificación y corregirlos. |

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

a. Satisfacción de los Clientes.

Se realizan constantemente mediante un formulario encuestas a los usuarios para que valoren los Servicios Tecnológicos y Bibliotecarios que ofrece el CICYT, como lo son:

SERVICIOS TECNOLÓGICOS



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 6 de 37

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

***Obligatorio**

EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 1 AL 5 SOBRE EL SERVICIO DE TECNOLOGÍA FAVOR DE CONTESTAR CON UNA "X" LA OPCIÓN ELEGIDA
 Utilice 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.

El personal de servicios tecnológicos: Inspira confianza debido a que domina su trabajo. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Tiene conocimiento y es capaz de dar solución a la situación reportada. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Es amable y atento con las necesidades del usuario. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Atiende las solicitudes conforme al tiempo acordado. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: El personal me orienta y apoya al solicitar un servicio. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Comprende las necesidades de los usuarios. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Cuando tengo quejas o sugerencias del servicio que me fue proporcionado, el responsable las atiende de inmediato. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la asesoría proporcionada por el responsable de conectividad y redes. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: La asesoría que requiero acerca de mi equipo de cómputo es adecuada. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: La velocidad del servicio de Internet inalámbrico es adecuada para realizar sus actividades educativas. *

1 2 3 4 5

El personal de servicios tecnológicos: El equipo de cómputo ubicado en CICyT se encuentra en condiciones óptimas para su uso. *

1 2 3 4 5

Comentarios/Sugerencias

El personal de servicios tecnológicos: Es adecuada la velocidad del servicio de internet alámbrico y me permite realizar mis actividades educativas. *

1 2 3 4 5

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 7 de 37 |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Febrero Julio 2023



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. **LOGRO** del semestre febrero 2023 – julio 2023

TOTAL, DE ITEM = 12

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 93

PORCENTAJE OBTENIDO = 93.7 % DE SATISFACCIÓN.

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento es de encuesta cerrada para medir tendencias y actitudes de aceptación que va de uno a cinco donde el 5 es altamente aceptado, el 4 aceptado, el 3 sujeto a revisión, 2 insatisfecho y 1 altamente insatisfecho.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

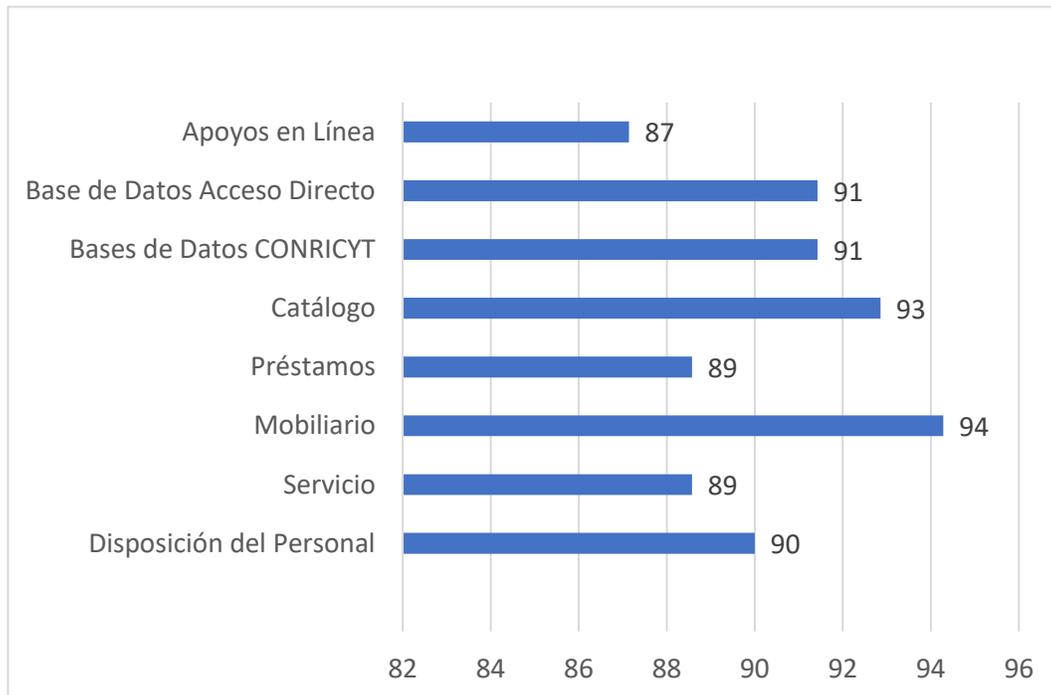
Utilice la siguiente escala para valora el grado de conformidad: **1** totalmente en desacuerdo, **2** parcialmente en desacuerdo, **3** situación promedio, **4** parcialmente de acuerdo, **5** totalmente de acuerdo.

| | 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. | | | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 8 de 37 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 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? | | | | | |

Se respondieron un total de **70** encuestas de manera electrónica obteniendo los siguientes resultados en cada ítem



| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 9 de 37 |

INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
META: 85%
LOGRO del semestre febrero a julio de 2023:
TOTAL, DE ITEMS = 8 más uno de pregunta abierta

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS 70

PORCENTAJE OBTENIDO = 90% DE SATISFACCIÓN

La meta establecida se superó de acuerdo a los resultados presentados, los servicios bibliotecarios se fortalecieron con los recursos electrónicos como el Repositorio Institucional y Biblioteca Digital que favorecen la consulta y la investigación de los usuarios y con ello brindar un mejor servicio.

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

La prioridad en la institución es brindar una formación académica integral, en la cual los servicios bibliotecarios contribuyen proporcionando una infraestructura tecnológica en donde se proporciona acceso a bases de datos, repositorio institucional, bibliotecas digitales y demás material didáctico para que incida en las actividades académicas.

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre febrero 2023 a julio 2023 han tenido impacto, se han tenido comentarios favorables en mayoría, en el caso de comentarios donde destacan áreas de oportunidad se han emprendido acciones de mejora:

- Comentarios de las encuestas en el semestre Febrero – Julio 2023.
Servicios Bibliotecarios

| Solicitudes | Acciones |
|---|--|
| El servicio es bueno. Pero en ocasiones las bibliotecarias o personas que ingresan hacen mucho ruido, platican y eso incómodo para los lectores. | Se dialoga con el personal del módulo para hacer conciencia sobre la importancia del trato adecuado a los usuarios y se les sugiere ser respetuosos del reglamento al igual que los usuarios. |
| Como una herramienta de investigación para apoyar a docentes y alumnos en la búsqueda de nuevos acervos bibliográficos que incrementen los proporcionados por los planes y programas, con algunas desventajas, pues existe bibliografía que no se encuentra, por estar en préstamo y no se encuentran otros libros para los usuarios. | Existe en la página de Biblioteca Digital un apartado para sugerir bibliografía y por otro lado se dialoga con los docentes que han hecho observaciones en módulo acerca de éstas y se les pide envíen la bibliografía sugerida a la Coordinación de Servicios Bibliotecarios. |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 10 de 37 |

| | |
|--|--|
| Solo una de las computadoras que se encuentran en esta área funciona, pueden mejorar ese servicio por favor. | Actualmente existen los códigos QR en las mesas para que tengas acceso fácilmente desde sus teléfonos a los catálogos en caso de existir problemas en el o los equipos asignados para ello. |
| Comentarios | |
| Cumple satisfactoriamente con las expectativas | |
| MUY BUEN SERVICIO | |
| Gracias | |
| Que se puedan fotocopiar los materiales ahí mismo o imprimir si son digitales | Se les recomienda hacerlo en el área tecnológica (centro de cómputo) y se les apoya con el libro para que puedan hacerlo. |
| Fortalecer el acervo académico. | Se les recomienda consultar desde Biblioteca Digital |
| Gracias | |
| Área de oportunidad | |
| El Acervo Bibliográfico actualizado | Se les hace la solicitud para que expongan su necesidad de bibliografías actualizadas en Página Digital o mediante oficios a la Coordinación de servicios Bibliotecarios. Así mismo que naveguen por el Repositorio Institucional y bases de datos para que obtenga la información actual que requieren. |

Servicios Tecnológicos

- Comentarios de las encuestas en el semestre Febrero – Julio 2023
- Agradezco las atenciones brindadas para atender las necesidades que respecto a mi equipo he presentado durante el presente semestre.
- Agradezco, todo el apoyo que siempre me han dado y la atención brindada a mi equipo.
- Buen servicio y excelente disposición del personal
- Creo falta actualizar equipos
- Dar calidad y atención a cada oficina falta cuidar mucho este aspecto
- El servicio tecnológico que brindan es bueno y su trato cordial :)
- Excelente servicio y personal.
- Felicidades excelente servicio y rapidez. gracias
- Felicidades, todos los ingenieros son atentos y atienden los requerimientos, brindan asesoría y capacitación, excelentes personas. superan mis expectativas!!!!
- Felicito a todo el personal por el apoyo brindado durante este periodo.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | Informe de la Revisión por la Dirección | | Revisión: 1 |
| | | | Página 11 de 37 |

- Felicito al ing. Genaro por su equipo de trabajo los ingenieros siempre con mucha disponibilidad.
- Felicito al personal de servicios tecnológicos por su disponibilidad y actitud de servicio al atendernos. han solucionado todas las situaciones de manejo del equipo que me fue asignado.
- Mayor conectividad y rapidez en toda la institución.

➤ **Atención a buzones durante el semestre febrero a julio 2023:**

Los buzones recibidos durante el semestre, fueron diez.

De los cuales, cinco son de queja por la actitud del personal de la página Web y Plataforma Educativa, en los cuáles se abordó la problemática y se dialogó con los implicados formulando estrategias de mejora.

Cuatro fueron quejas sobre el servicio de internet dentro de los Servicios Tecnológicos, en cada uno de los casos se habló con el proveedor para solicitar mejor el servicio, se acordó monitorear de manera continua el soporte y seguimiento por parte de los Ingenieros del CICYT, detectar irregularidades para intervenir a tiempo y mejorar el servicio.

Uno de felicitación por parte de un usuario en donde expresa que hay buena atención en los Servicios Tecnológicos.

En conclusión, es importante dar seguimiento con el anexo "Bitácora de aclaraciones y quejas emitidas por las partes interesadas" y con esto podemos afirmar que 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.

Los objetivos de calidad se logran en su totalidad al llegar a la meta establecida en el SGC, hemos tenido un aumento en la demanda de los servicios debido a que contamos con varios servicios que requieren de capacitación u orientación por nuestra parte, es por ello que se han propuesto y llevado a cabo asesorías, cursos o talleres que permitan dominar estas herramientas como lo son uso de Microsoft teams, office 365 y correo electrónico, tanto para docentes como para alumnos de manera virtual por parte del Centro de Información Científica y Tecnológica.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 12 de 37 |

Se apoya a todos los departamentos, áreas de la Institución y docentes con asesoría y ayuda técnica para la realización de cursos, videoconferencias y transmisiones en línea por medio de la herramienta google meet, youTube, zoom y principalmente con Microsoft Teams.

| | | |
|--------------------------|---|----------------------------------|
| 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. | Grado de logro 93.68 % |
| Indicadores | | |
| SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre. | 95.0 % |
| | 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%. | 90.0% |
| | Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%. | 90.0% |
| SERVICIOS TECNOLÓGICOS | Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre. | 90.26% |
| | Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%. | 95.9 % |
| | Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. | 91.6% |
| | Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%. | 97.8 % |
| | Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%. | 98.9% |

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 13 de 37 |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | 1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre. | TITULOS TOTALES AL SEMESTRE 685 (nuevas adquisiciones, fondo antiguo, material que no estaba procesado) Ejemplares 1074 Total, de la organización de la información = 95% |
| | 2.- 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 de 9 banner correspondientes a las nuevas adquisiciones (9/9) 100% 4 sesiones de difusión de servicios con alumnos /docentes (tuvimos $\frac{3}{4}$) = 75% Evento de lectura y visitas de alumnos de primarias anexas (3 de 4), 75% Sesión en la radio: 1 visita: 100% Envío de correo a asesores referente a documentos recepcionales invitándolos a consultar el repositorio institucional y los recursos electrónicos (1/1) 100% . |
| | 3.- Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%. | Encuestas de satisfacción periodo enero 2023 – julio 2023 = 90.0 % |
| SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 1.- Realizar el Mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85% durante el semestre. | Mantenimiento preventivo programado CICyT = 211 programadas y apoyos técnicos 15. TOTAL = 226 Total = 90.26% (Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados) |
| | 2.- Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas con una Meta del 85% | Se recibieron 49 correctivas, 2 no se concretaron. Total = 95.9 % |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 14 de 37 |

| | | |
|--|--|---|
| | 3.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. | Total, de porcentaje obtenido: 91.67% Encuestas aplicadas 54 |
| | 4.- Garantizar la conectividad inalámbrica (proveedor de internet) de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%. | Conectividad inalámbrica en las 6 zonas de cobertura con una meta del 85%. De 182.5 días al semestre, 3 días no hubo internet por cuestiones mantenimiento (cambio de Access point) 1 falla (eléctrica) 4 días en total: 97.8% |
| | 5.- Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente en la BECENE en el semestre con una meta del 90% | Conectividad alámbrica en oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE con una meta del 98%. De 182.5 días al semestre 1 días no hubo internet por cuestiones mantenimiento (Cambio de switches) 1 falla (eléctrica) 2 días en Total: 98.9 % |

Se apoyó en las diferentes actividades como talleres, cursos y videoconferencias de la Institución, en los congresos apoyando directamente en la organización del equipo de tecnología para los diversos momentos en los que requerían de apoyo como lo fueron en:

- Transmisiones en vivo a través de YouTube.
- Videoconferencias con Microsoft teams, zoom y google meet.
- Subida de documentos y archivos disponibles para los diferentes eventos.
- Publicaciones constantes en la página web de la Institución de cada una de las videoconferencias y cursos que se llevaron a cabo.
- Instalación de equipo tecnológico como videocámaras, computadoras, proyectores, cableado de red para acceso a internet, micrófonos, etc.

Se cuenta con un espacio en el Centro de Información Científica y Tecnológica designado para las transmisiones en vivo y videoconferencias requeridas a lo largo del semestre.

Se organizó al equipo de ingenieros para poder seguir atendiendo las necesidades educativas institucionales en cuanto a la tecnología se refiere, apoyando vía WhatsApp, correo electrónico, llamadas personales al celular o por videoconferencias para apoyo más personalizado y puntual.

Existe servicio de Internet Inalámbrico en diversas áreas de la Institución con una cobertura en 6 zonas principales establecidas, además de tener cableado los 314 equipos de profesores, administrativos, personal directivo y disponible para alumnos; así como 30 equipos en los salones de Licenciatura y 8 en

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 15 de 37 |

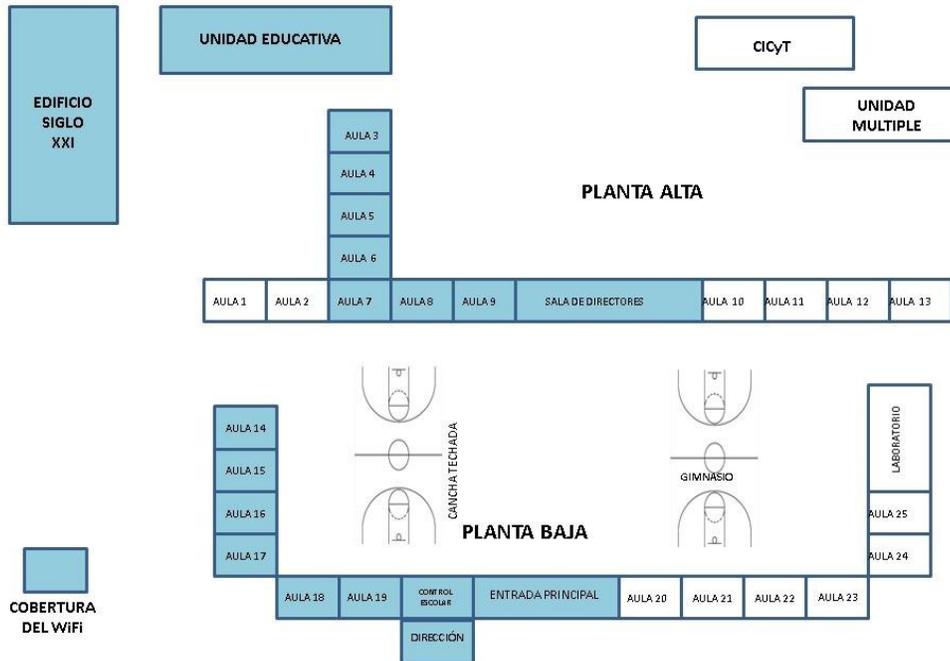
los Salones de la Unidad Educativa, con este servicio se fortalece la infraestructura de la red inalámbrica, se define una administración de ancho de banda para garantizar el servicio y para dar seguimiento y evaluación, se monitorea por medio de la herramienta fast.com , nperf.com y speedtest.net para medir la velocidad de los MEGABITS (Mbps) y realizar acciones o ajustes el servicio; cada semestre se realiza la difusión del servicio de internet inalámbrico a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la Institución, se cuentan con políticas de seguridad para la red alámbrica e inalámbrica para proteger a los usuarios de posibles virus, amenazas y vulnerabilidades que existen en el Internet.

En necesario mejorar la infraestructura tecnológica del equipo de seguridad con que cuenta la Institución, adquiriendo más puntos de acceso para expandir y robustecer la señal de Internet inalámbrico.

Ya se ha cubierto las etapas 1 y 2 donde se fortaleció la red inalámbrica en la Institución en el edificio de la Unidad Educativa y cancha techada.

Se requiere de continuar con la 3ª Etapa de conectividad inalámbrica en la Institución para cubrir mayores áreas como lo son: Auditorio Pedro Vallejo, salones de BECENE del 20 al 30, Unidad Múltiple y CICyT, parte superior del edificio central salones del 10 al 13 la cancha techada y salones cercanos de alumnos, oficinas de docentes cercanas a las áreas correspondientes.

Espacios donde se tiene cobertura de WiFi en la Institución



| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 16 de 37 |

Actualización de políticas en el equipo de seguridad Fortigate:

Se realizan cambios en las políticas de administración de los servicios de Internet para el mejor desempeño en la red en general. Así como el monitoreo de los usuarios conectados simultáneamente, cabe mencionar que contamos actualmente con un promedio de 260 usuario conectados inalámbricamente, lo que implica un constante monitoreo y adecuaciones para garantizar en mayor medida la conectividad en las zonas donde se cuenta con el servicio en la Institución.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se llevó a cabo en 226 equipos de la Institución. Principalmente preparando los equipos del CICYT para los exámenes de Certificación de Ingles y mediante la instalación de los equipos adquiridos en el EDINEN 2021 y 2022, exámenes de ubicación, preparando algunos de ellos para los diversos eventos y congresos que la Institución ofreció, algunas de las actividades que se realizaron fueron las siguientes:

- Actualizando navegadores.
- Programas y diverso software con el que cuentan los equipos de la institución.
- Actualizaciones de Windows a la versión más reciente permitida por el equipo.



En este semestre aumento el número de mantenimientos preventivos considerablemente, esto favorece a reducir los correctivos, a mayor número de servicios preventivos menor número de correctivos.

Cabe mencionar que en algunos de estos mantenimientos se ha estado cambiando los discos duros mecánicos por discos de estado sólido aumentando el rendimiento y vida útil de los equipos de cómputo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se realizaron un total de 47 mantenimientos correctivos en equipos de un total de 53 solicitados. Se hace respaldo de la información en los equipos de los usuarios que así lo soliciten, se formatea y prepara con los programas necesarios para su buen funcionamiento. Se está trabajando poco a poco en la actualización de los equipos tecnológicos agregando discos de estado sólido a los equipos para su mejor funcionamiento y rapidez. Hemos recibido un gran apoyo para generar estas acciones y beneficiar a la mayoría de usuarios de equipos de cómputo de la Institución. La meta es que para este

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 17 de 37 |

próximo informe agosto 2023 – enero 2024 o máximo el próximo poder completar el cambio del 100% de los discos de estado sólido de la Institución.

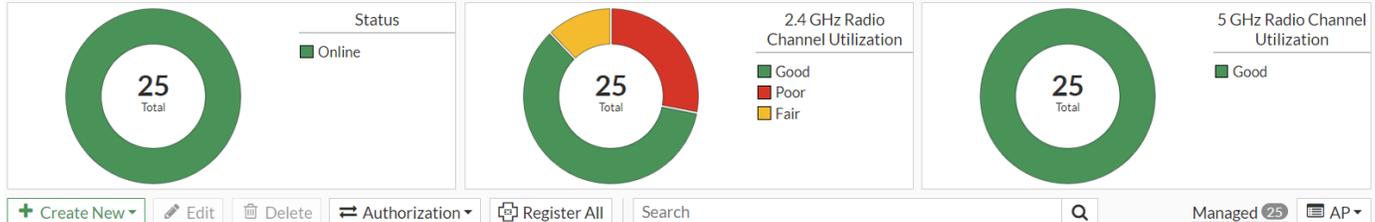
APOYO TÉCNICO

Se realizaron un total de 15 apoyos, algunas de las veces se requieren de apoyo técnico muy sencillo, algunas de ellas se realizan mediante el apoyo en la creación de videoconferencias, envío de invitaciones a las mismas, realización de pruebas de conectividad con los expositores tanto internos como externos, prueba de transmisiones en vivo a través de YouTube, etc. Algunas de las veces son problemas que el mismo usuario puede resolver como lo son: encendido de la impresora o diversos dispositivos para que funcionen. Algunos de ellos se presentan cuando requieren ayuda en los salones de clase, reportan algunos de los siguientes problemas, que en muchos casos solo es algo muy sencillo de resolver: proyector no enciende, no proyecta, no hay sonido, etc.

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

En el servicio de Internet inalámbrico debe tener cuando menos un 85% de disponibilidad en la zona definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo un ancho de banda de 6Mb que permita realizar las funciones estándar de navegación.

Se cuenta actualmente con un total de 25 puntos de acceso.



Distribuidos de la siguiente manera:



Nombre del Documento:

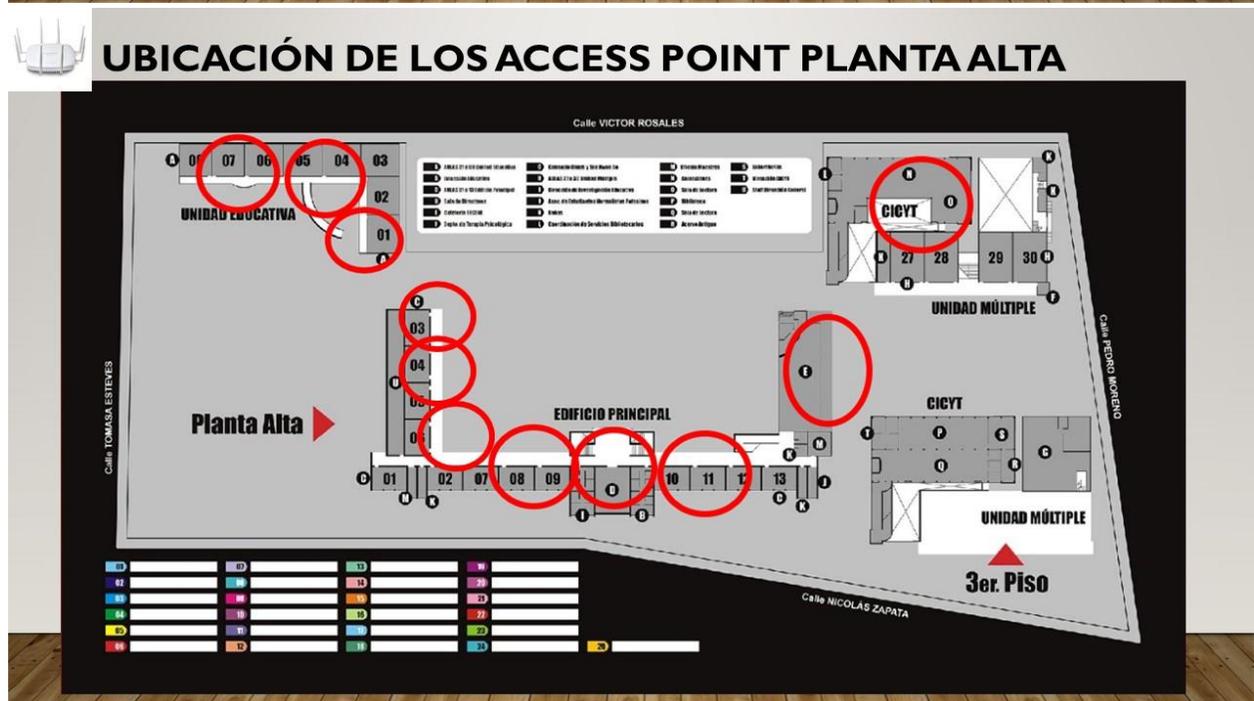
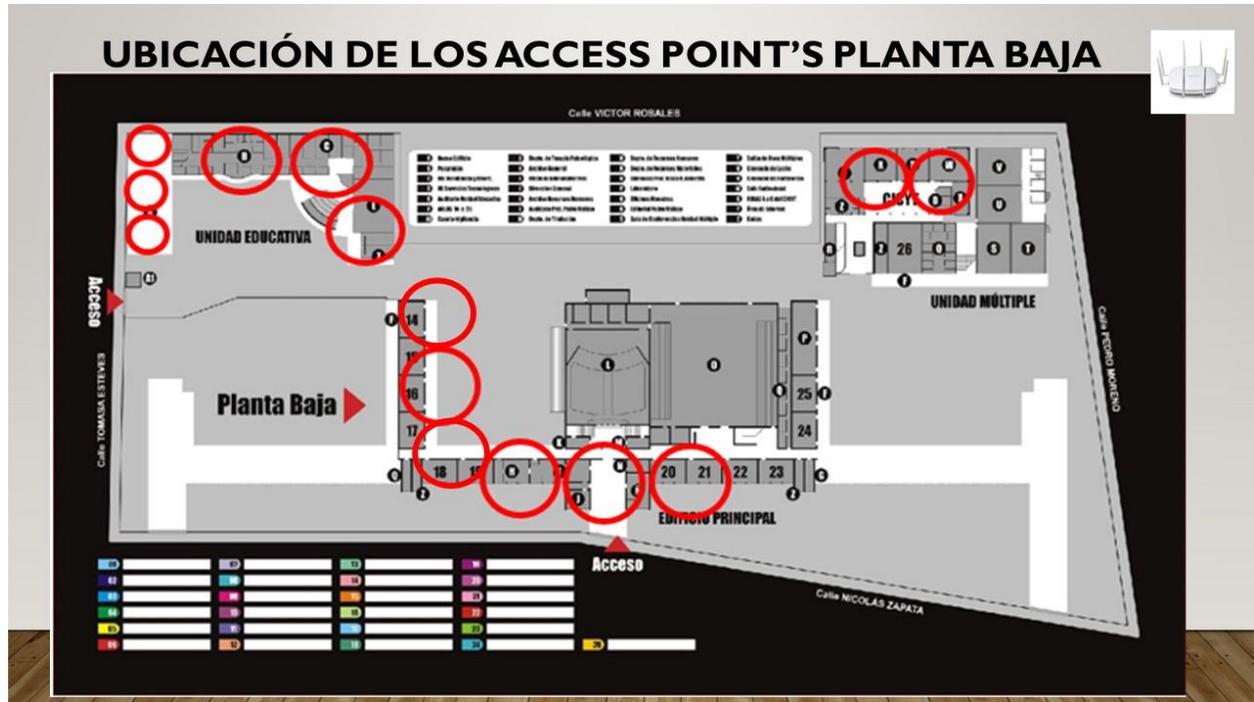
Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 18 de 37



Se ha incrementado el número de usuarios conectados simultáneos a la red RIB (RIB_Alumnos) debido a que se tienen 5 access point de alta densidad adicionales en este periodo, gracias a los

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 19 de 37 |

recursos adquiridos con el EDINEN 2022. Se cuenta actualmente con un promedio de **248** usuarios conectados a la Red Inalámbrica BECENE (RIB), se describe a continuación:

Los estándares mínimos de velocidad del wifi que garantizamos son los siguientes:

Riesgo: *menor a 5Mb la descarga*

Bueno: *de 6Mb a 8Mb la descarga*

Satisfactorio: *Mayor a 9Mb*

Los estándares hacen referencia a la mínima velocidad necesaria para trabajar en algunas herramientas educativas en Internet, como lo son: correo electrónico, campus virtual, repositorio, acceso a control escolar y biblioteca digital.

e. No conformidades y acciones correctivas.

No hubo no conformidades.

Instalar Bocinas Gimnasio Halterofilia: Falta de adquisición del soporte requerido para la instalación.

Instalación de soporte en Dirección CICYT – Falta de adquisición del soporte requerido.

Instalación de soporte en CICYT 1er Nivel: Falta de adquisición del soporte requerido.

Preparación de equipos Instalación de cable USB a Tipo C - Bocinas Aulas BECENE: Inexistencia del equipo requerido por el proveedor.

Instalación de 2 equipos en módulo de consulta Biblioteca N1: Escases de equipo para su instalación.

Mtto Laptops BECENE: En proceso de mantenimiento.

f. Resultados del seguimiento y medición.

Enfoque de mejora continua para la organización, difusión y satisfacción del cliente.

✓ El uso del software Pinakes 606 resulta de gran utilidad para los servicios bibliotecarios ya que nos permite monitorear el estatus de las colecciones, así como detectar inconsistencias, por lo que es una fuente de información que al analizarla nos lleva a la toma de decisiones con base en datos confiables.

✓ Existe contacto directo con el proveedor por lo que soporte y la capacitación en el uso del software no es una limitante para su uso. Se analizan los reportes de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 20 de 37 |

✓ Se lleva a cabo una evaluación permanente de las colecciones lo que nos permite realizar consultas eficientes, así como la localización en estantería de manera accesible para el usuario y el personal de biblioteca.

1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.

Reporte de productividad por catalogador
Periodo: 01-02-2023 al 31-08-2023

| Empleado | Creación | | | Actualización | | |
|----------------------------------|-------------|----------------|----------|---------------|----------------|----------|
| | Autoridades | Bibliográficos | Holdings | Autoridades | Bibliográficos | Holdings |
| L.B. María Isabel Cabrera Campos | 0 | 422 | 643 | 0 | 310 | 1032 |
| Lic. Leila González | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 22 |
| LB. Julieta García Rico | 0 | 45 | 117 | 0 | 159 | 1977 |
| LB. Paulina Palomino Nieves | 0 | 98 | 141 | 0 | 110 | 1253 |
| Soporte Técnico de Softengine | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Hector Araiza Sierra | 0 | 120 | 173 | 0 | 1177 | 359 |
| Títulos = | 685 | | | | | |
| Ejemplares = | 1074 | | | | | |
| Correcciones: | | | | | | |
| Títulos | 1778 | | | | | |
| Ejemplares | 4652 | | | | | |

Atentamente
LB. Julieta García Rico

TITULOS TOTALES AL SEMESTRE **685** (nuevas adquisiciones, fondo antiguo, material que no estaba procesado)

Ejemplares 1074

2.- 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%.

- Para celebrar el “Día del niño” se ofreció un programa llamado “Lectura e interpretación de una selección de cuentos dirigidos especialmente para niños”.
- Con motivo del día Internacional de la Mujer, el Club de lectura de la Biblioteca del CICYT llevo a cabo la lectura del libro “La noche ya era de día” de la autora potosina Juana

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 21 de 37 |

Meléndez Espinoza con la participación de la lectora Lic. Dolores medina Salas. Posterior se leyeron fragmentos del libro “Querida Ijeawe. Como educar en el feminismo de la Autora: Chimamanda Ngozi Adichie con la participación de la Dra. Ma. Guadalupe Escalante Bravo.

- Se llevó a cabo la plática “El proceso de elaboración de un libro, una experiencia desde la Educación Inclusiva” por la Dra. Martha Patricia Mireles Alemán y se invitó a la comunidad normalista que tuviera el interés de escribir algún libro sobre su experiencia docente.
- Se logró la publicación de los eventos de Biblioteca en las redes sociales de Coordinación de bibliotecas del Estado.
- Se difundió un periódico mural en la entrada de la institución para Difundir y hacer presencia en la comunidad normalista los meses de julio y septiembre.
- Se publican periódicamente los eventos y servicios de las Bibliotecas en la Página de la Institución.



El club de lectura de la Biblioteca CiCyT te invita a la plática:

“EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN LIBRO. UNA EXPERIENCIA DESDE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA”



B E C E N E
Centro de
Información
Científica y
Tecnológica

Impartida por: Dra. Martha Patricia Mireles Alemán

Día: Lunes 12 de junio

Hora: 13:00 hrs

Lugar: Centro de Información 2 del CiCyT





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 22 de 37

Normópolis Programa Radiofónico de la Becene
8 min · 📻

👤 La doctora Patricia Mireles Alemán, catedrática de la #BECENE impartió la conferencia "El proceso de elaboración de un libro, una experiencia desde la educación inclusiva".

📖 El club de lectura de la biblioteca y el Cycit organizaron esta actividad con la finalidad de promover la lectura.

📄 Te invitamos a visitar tu biblioteca escolar y a leer el texto escrito por la Dra. Alemán.

#BibliotecaBECENE
#ClubdeLectura
#CICyT
#FranciscoHernandez
#BECENE
#BECENENews
#Normópolis11AñosAlAire





El propósito del buen pedagogo no es crear estudiantes a su propia imagen, si no desarrollar estudiantes que puedan crear su propia imagen.



— 26 DE JUNIO —

DÍA DEL PEDAGOGO



BECENE
Centro de Información Científica y Tecnológica



Venta de libros

Consulta aquí los títulos que tenemos para ti.



Día Mundial de los OCEANOS

¡Limpieemos nuestros océanos!

Los océanos son el principal pulmón del planeta, ya que son los responsables de generar gran parte del oxígeno.

Además, el océano alberga la mayor parte de la biodiversidad de la Tierra.

5 de junio

Día Mundial del Medio Ambiente

"Una bolsa de plástico tarda 1 segundo en ser fabricada, 20 minutos en ser usada y 100 años en ser degradada"



| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 23 de 37 |



Home - Bases de Datos BECENE
Bases de Datos BECENE



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



| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 24 de 37 |

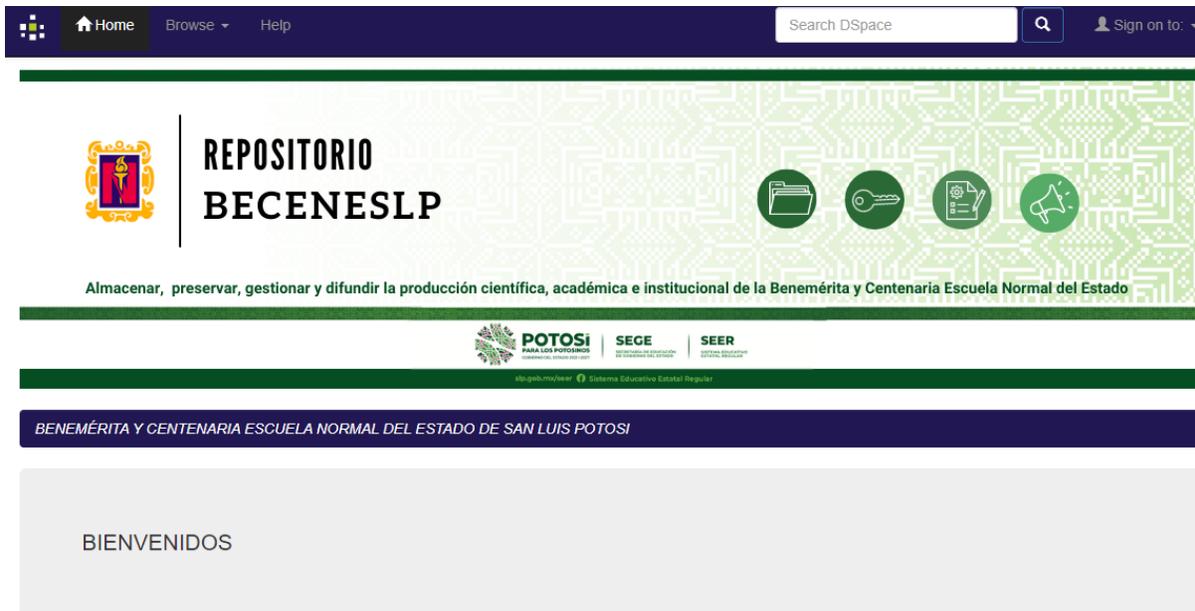


NUEVAS ADQUISICIONES BIBLIOGRÁFICAS
Nuevos recursos bibliográficos disponibles en biblioteca CICyT

CONSULTA **AQUÍ** 

VISITAS A REPOSITORIO

El número de vistas que hubo al repositorio institucional comprendido durante el semestre fue de **13,399**, se presenta gráfico con la evidencia de algunas visitas detectadas:



Home Browse Help Search DSpace Sign on to

REPOSITORIO BECENESLP

Almacenar, preservar, gestionar y difundir la producción científica, académica e institucional de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado

POTOSÍ PARA LOS POTOSINOS SEGE SEER

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ

BIENVENIDOS

Miembro de La Red Mexicana de Repositorios Institucionales (REMEDI) desde 2022

Communities in DSpace

Choose a community to browse its collections.



Documentos Académicos
Un documento académico tiene

Discover

| Author | |
|--------------------------------------|----|
| Hernández Ortiz, Francisco | 25 |
| Rangel Romero, Juan Carlos | 14 |
| Alcántara García, Pedro de.1842-1... | 9 |

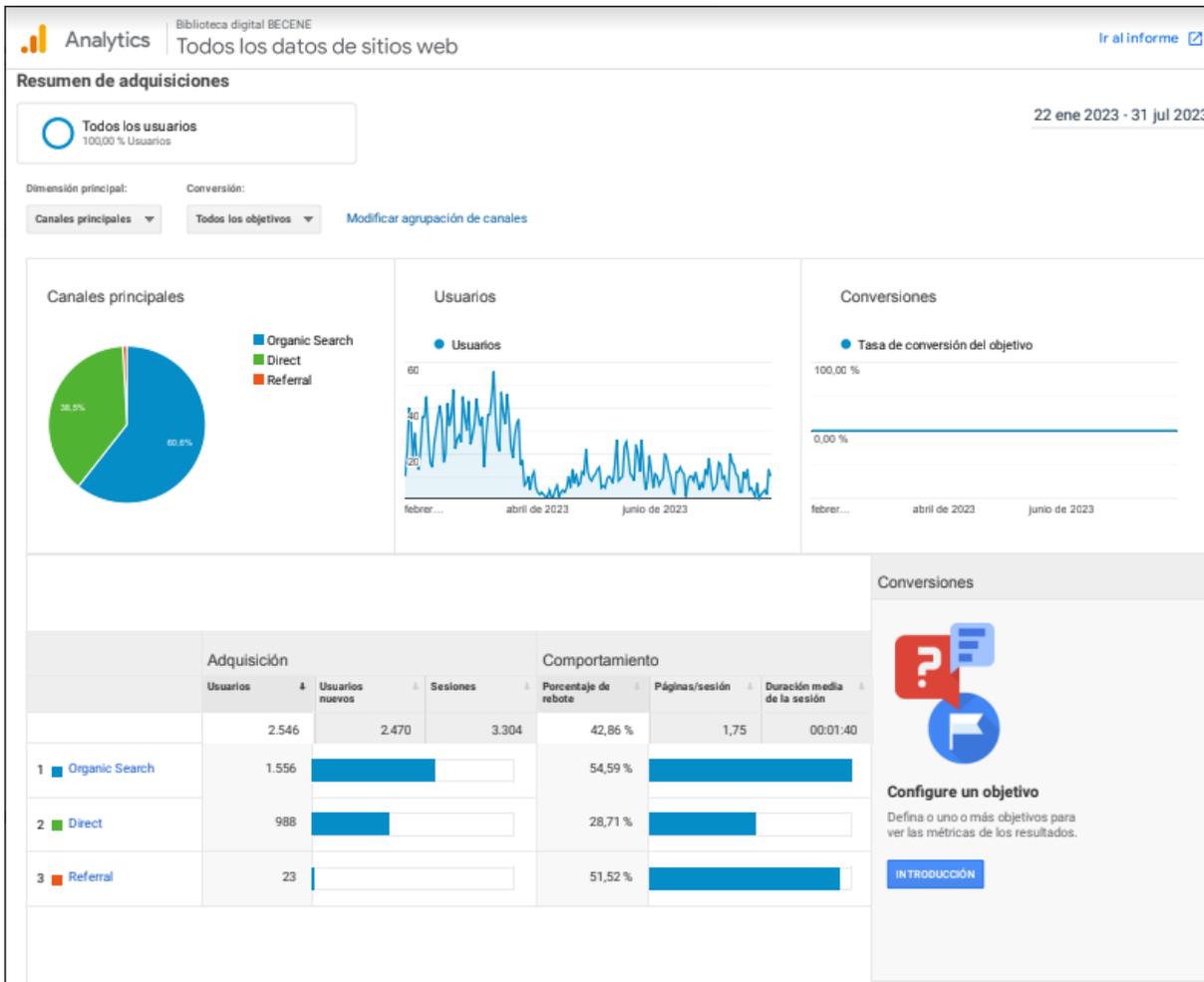
| Subject | |
|-------------|----|
| Estrategias | 80 |
| Aprendizaje | 77 |
| Preescolar | 54 |
| Juego | 48 |

| Date issued | |
|-------------|-----|
| 2000 - 2023 | 199 |
| 1900 - 1999 | 31 |
| 1800 - 1899 | 40 |
| 1775 - 1799 | 1 |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 25 de 37 |

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 a agosto de 2023 fueron las siguientes:

2,546 visitas, se reporta gráfico con la evidencia de los totales de visitas a biblioteca digital:



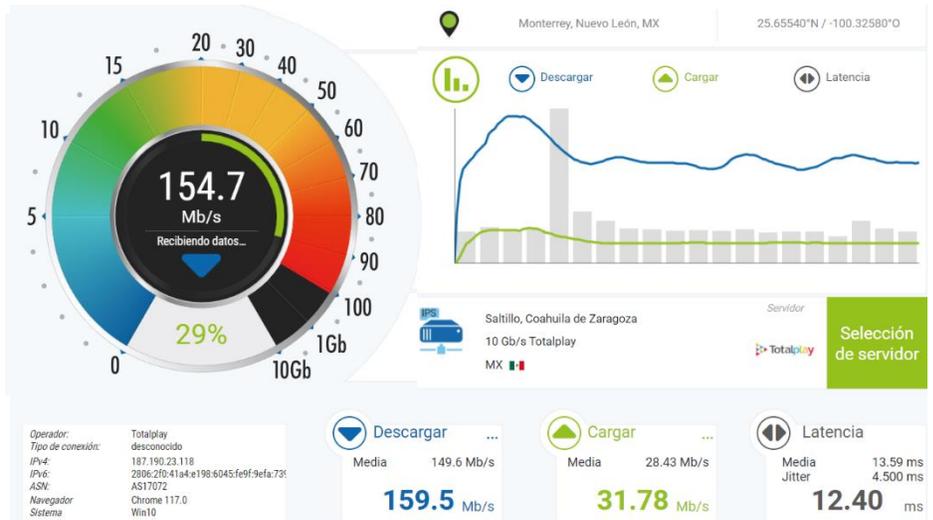
SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Los resultados de las encuestas nos permitieron encontrar evidencias y/o datos para mejorar nuestros procesos en general, mediante análisis detallado de lo encontrado, es por ello que el equipo de soporte técnico y la coordinación tecnológica se reúne 2 veces por semana para organizar las actividades semanales que se presentan, además de programar los proyectos que tenemos en proceso para avanzar mejor y resolver las necesidades y apoyos que requieren los alumnos, docentes y personal de la Institución,

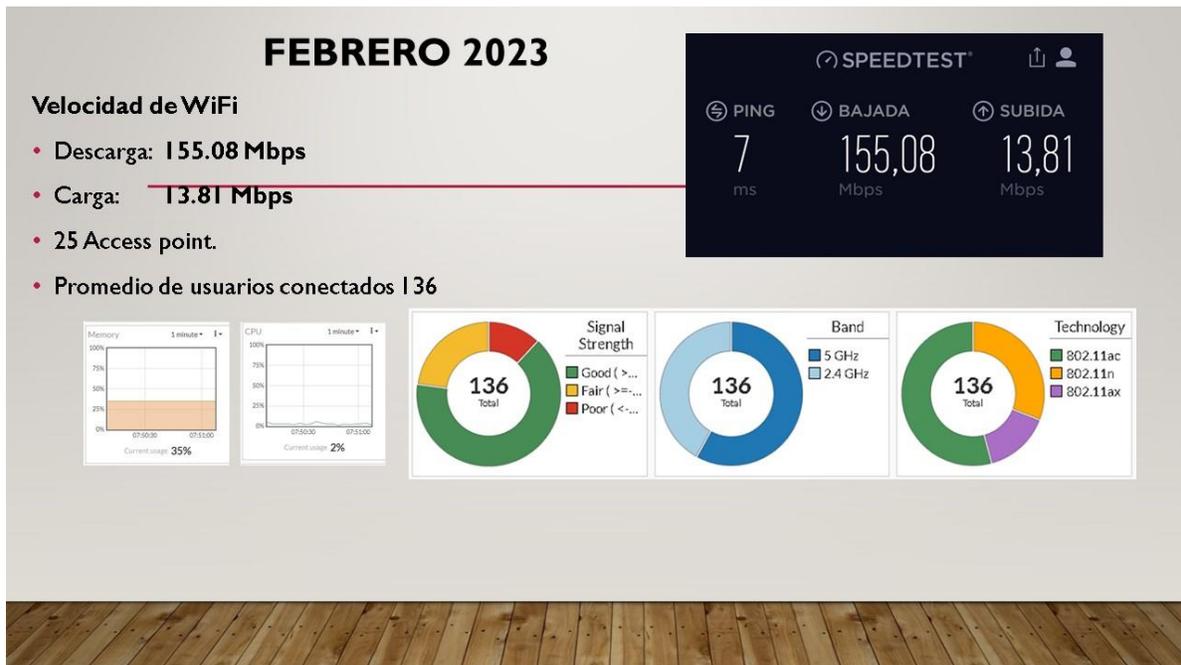
| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 26 de 37 |

semanalmente se reúnen las coordinaciones y Dirección del CICyT a modo de organizar las actividades que las direcciones y departamentos solicitan.

Ejemplos de algunas herramientas que utilizamos para poder hacer una medición más precisa y confiable: Fast.com, nperf.com y Speedtest.net



**CONEXIÓN A RED INALAMBRICA
FEBRERO JULIO 2023**



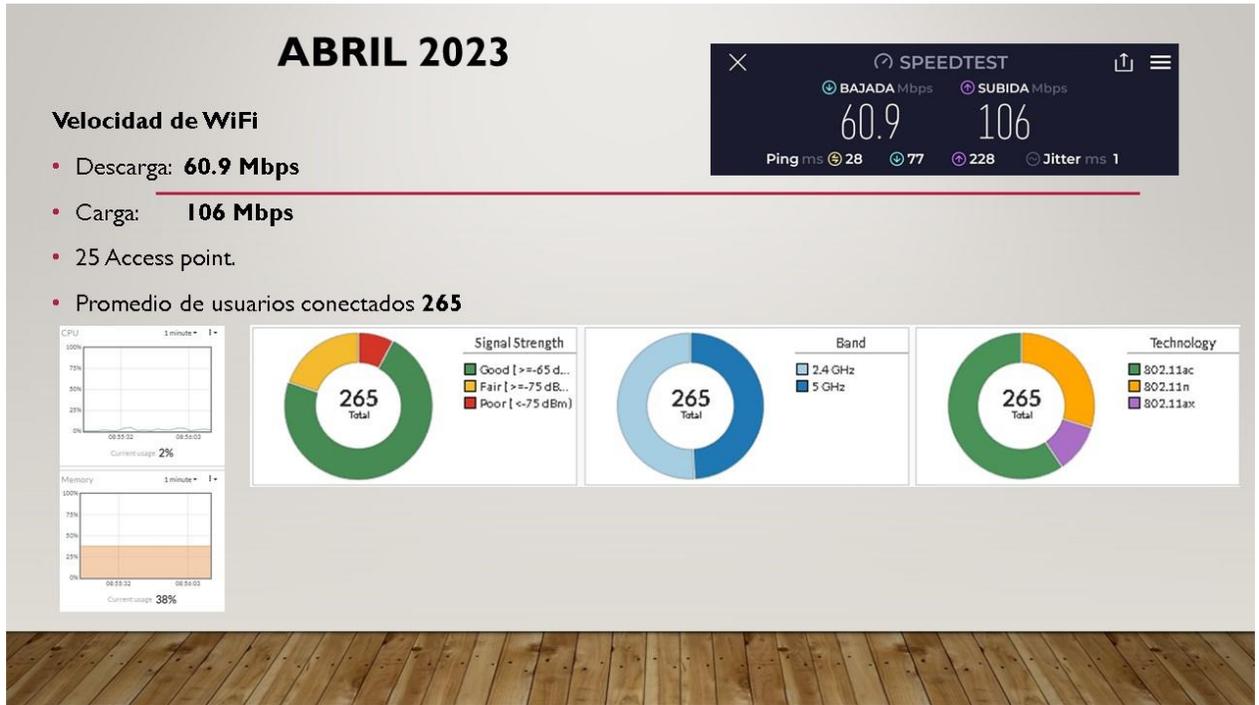
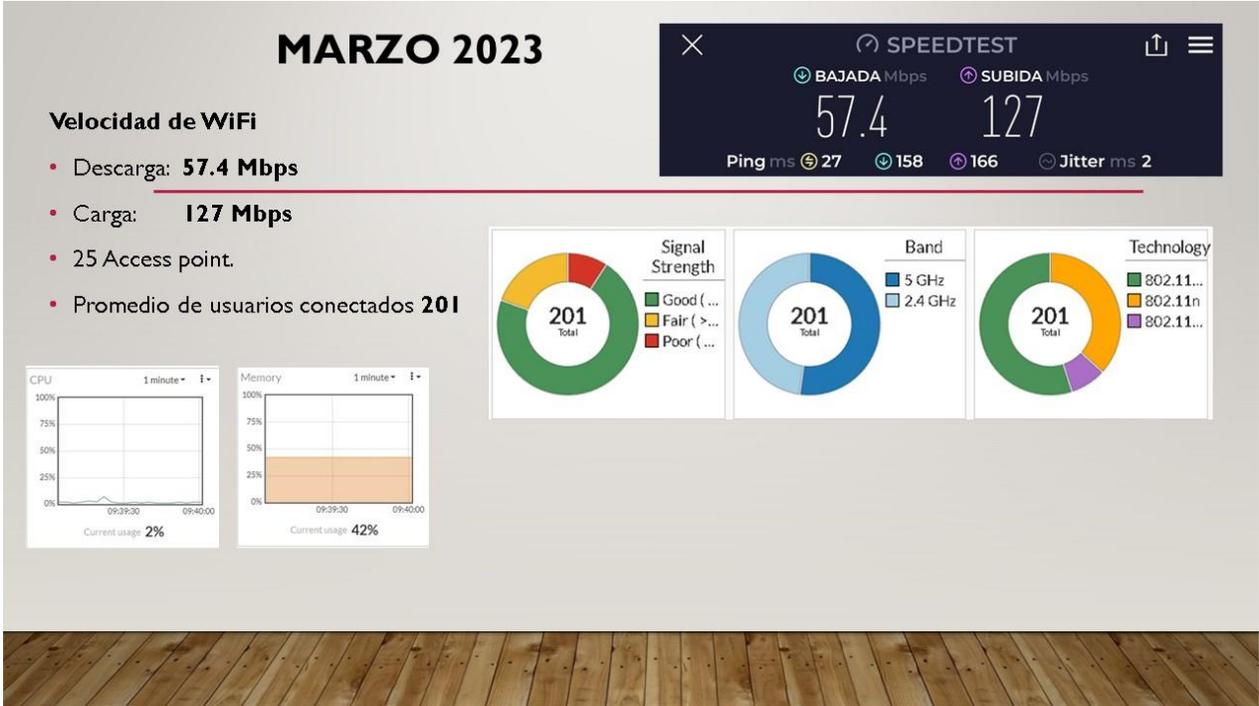


Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02
Revisión: 1
Página 27 de 37





Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 28 de 37



| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 29 de 37 |



CONEXIÓN A RED ALAMBRICA FEBRERO JULIO 2023





Nombre del Documento:

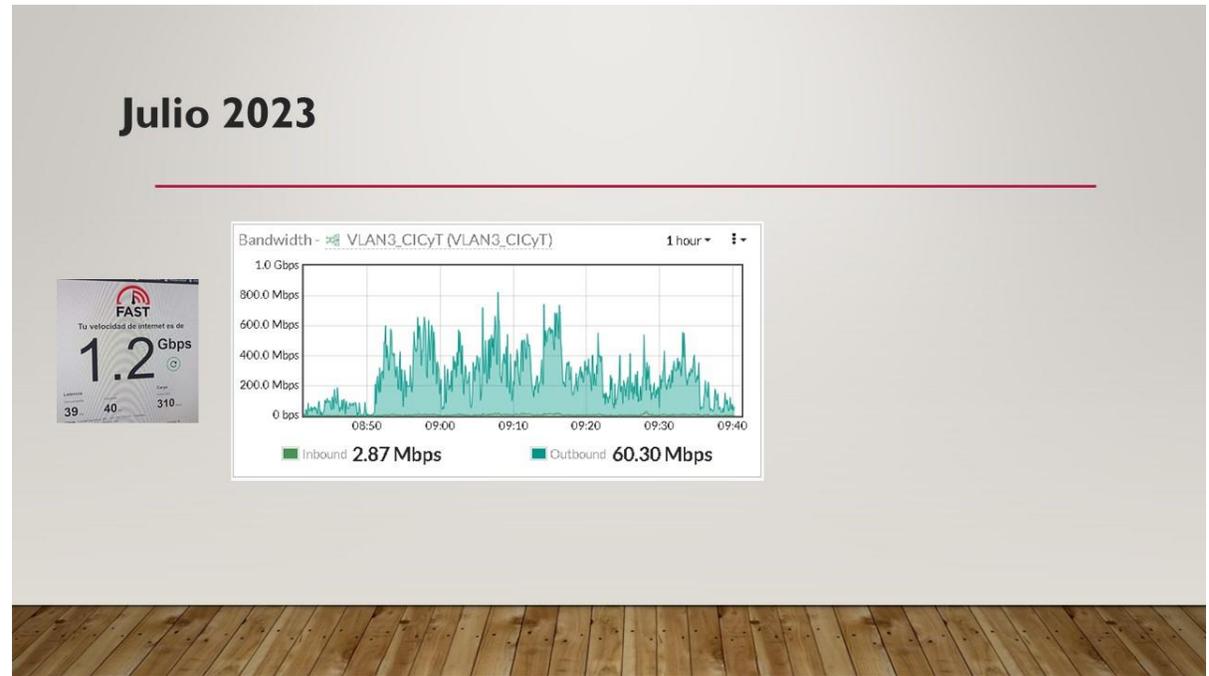
Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

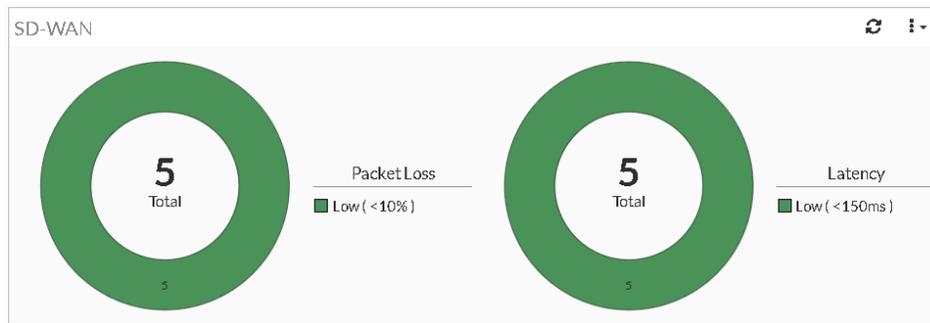
Página 30 de 37



En la siguiente imagen se muestra la conexión alámbrica de los 5 de los 6 servicios con los que cuenta la Institución, esto nos permite determinar si algún servicio falla, deshabilitarlo temporalmente para que los

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 31 de 37 |

otros se repartan cubriendo toda la demanda de Internet, haciendo esto de un modo que resulte transparente para el usuario.



| sd-wan 5 | 3,526 | 1.62 Mbps | 31.88 Mbps | TP1-P3-200/200-0200156708 (port3) | 0.00% |
|----------|-------|-----------|------------|-----------------------------------|-------|
| | 4,950 | 1.49 Mbps | 42.48 Mbps | TP2-P6-200/20-0200156694 (port6) | 0.00% |
| | 3,928 | 1.26 Mbps | 36.82 Mbps | TP3-P8-200/200-0200156684 (port8) | 0.00% |
| | 4,788 | 1.40 Mbps | 7.75 Mbps | TP4-P7-200/20-PG-14972362 (port7) | 0.00% |
| | 3,691 | 1.54 Mbps | 18.31 Mbps | TP5-P9-200/200-14460970 (port9) | 0.00% |

| Interface | Packet Loss |
|-----------------------------------|-------------|
| TP1-P3-200/200-0200156708 (port3) | 0.00% |
| TP2-P6-200/20-0200156694 (port6) | 0.00% |
| TP3-P8-200/200-0200156684 (port8) | 0.00% |
| TP4-P7-200/20-PG-14972362 (port7) | 0.00% |
| TP5-P9-200/200-14460970 (port9) | 0.00% |

Cuando alguno de los servicios falla, aparece pérdida de paquetes lo cual indica desconexión del equipo, al llegar al 100% es cuando el fallo en alguno de los servicios es permanente y se reporta al proveedor para que lo repare.

En cada una de las imágenes se representa el consumo promedio del servicio de internet en la red alámbrica y de igual manera en la red inalámbrica, se realiza una muestra de los usuarios conectados a la red WiFi de alumnos y maestros simultáneamente, cabe mencionar que esto nos da un informe detallado de los usuarios que están conectados y a medida que aumentan, la velocidad del internet en general disminuye.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 32 de 37 |

Se realizarán cambios en la infraestructura de red para poder aumentar la velocidad en general, modificando el ancho de banda y reemplazando los equipos activos (switches) de 100MB de velocidad por 1000MB (1GB). Estamos en la espera del nuevo equipo solicitado para poder instalarlo a la brevedad, con ello podremos aumentar la velocidad mínima requerida para conectar al servicio de internet en la red alámbrica e inalámbrica y así garantizar una mayor estabilidad y conexión en general.

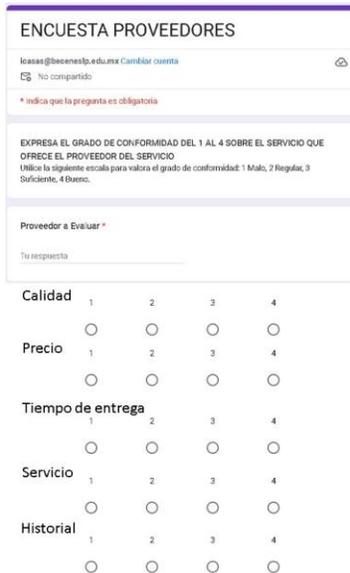
g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

No se identificaron No Conformidades.

Dentro de las oportunidades de mejora. (Riesgos, observaciones), se reportó que en el macroproceso de CICYT se identifica que es necesario que se fortalezca el aspecto que los responsables de los procedimientos sean conscientes de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño, además de que en sus análisis se sintetizen las acciones de acuerdo al procedimiento gobernador BECENE-SGC-PG-12.

h. Desempeño de los proveedores externos.

El desempeño de los proveedores se mide de acuerdo a las necesidades del área con la siguiente encuesta:



ENCUESTA PROVEEDORES

leasant@beceneito.edu.mx Cambiar cuenta

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 1 AL 4 SOBRE EL SERVICIO QUE OFRECE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO
 Utilice la siguiente escala para valorar el grado de conformidad: 1 Malo, 2 Regular, 3 Suficiente, 4 Bueno.

Proveedor a Evaluar *

Tu respuesta

| | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Calidad | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Precio | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiempo de entrega | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Historial | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| PROVEEDOR | Producto | Logro de satisfacción. |
|-------------------|-----------------------|------------------------|
| Enlace TOTAL PLAY | Internet Fibra Óptica | Bueno |
| Enlace TOTALPLAY | Enlace dedicado | Bueno |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 33 de 37 |

| | | |
|---|---|-------|
| INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V. | Equipo de Computo | Bueno |
| Vg Telecomunicaciones | Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas | Bueno |
| OFFICE DEPOT | Accesorios de Cómputo | Bueno |
| SICE | Equipo de Computo | Bueno |
| GVICOM | Equipo de Computo | Bueno |

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- ✓ La adquisición bibliográfica se realiza por medio de la Dirección General y Dirección Administrativa, en semestre que comprende este informe no hubo recurso interno para enriquecer el acervo.
- ✓ 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.
- ✓ Se sigue avanzando en el inventario del acervo, tarea que de manera permanente se ha realizado.
- ✓ Se mantuvo la comunicación con la representante de la editorial Emerald para brindar el servicio al exterior, desde el Campus Virtual y que las bases de datos cumplieran eficientemente con el servicio de búsqueda y consulta de información.
- ✓ La comunicación con el soporte técnico del software Pinakes se dio en todo momento como un sustento del buen funcionamiento de la herramienta.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Gracias a los recursos otorgados en el EDINEN 2022 se logró adquirir un gran número de equipos de cómputo, 20 proyectores, 30 equipos para apoyar el Aula A del CICYT, 30 equipos para videoconferencias para instalar en 30 salones, 3 laptops, impresoras, un switch fortigate de 48 puertos. 5 access point de alta densidad para ampliar la cobertura de la red inalámbrica en los salones que se encuentran alrededor de la cancha techada. También se adquirió el cableado estructurado necesario para 1er nivel del siglo XXI.
- ✓ Cada año se reestructuran los recursos asignados por el proyecto EDINEN de modo que se priorizan y se aplica en las necesidades que lo requieran más. Se cuenta con recursos que la misma institución aporta para comprar lo requerido según corresponda, este ciclo escolar se han pedido discos de estado sólido para implementar en los equipos que cuentan con pocos recursos y bajo rendimiento. Se paga puntual y anualmente el licenciamiento de Microsoft office y Windows, Microsoft Teams y

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 34 de 37 |

office 365, licencia de equipo fortigate y mensualmente pago de todos los servicios de internet y del servidor hostdime.

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Las acciones para disminuir los riesgos en el área de los servicios bibliotecarios es trabajar con un software actualizado para bibliotecas PINAKES en la versión 604, el monitoreo del proveedor del software Pinakes permite emitir un estatus periódico de la organización de la base de datos confiable que incida en la mejora de los prestamos internos y externos y consultas en línea.
- Se continuará con una evaluación por el área de procesos técnicos para evitar la duplicación de registros en la base de datos.
- El monitoreo con el sistema de seguridad detendrá los extravíos del material bibliográfico.
- El programa de restauración contribuirá a la reutilización del material bibliográfico dañado.
- Respalda la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos.
- La actualización y monitoreo en el software PINAKES será una garantía que responda a las necesidades de captura de los procesos bibliográficos.
- Se emite una relación de adeudos bibliográficos vencidos para recuperarlos durante el semestre haciéndoles llegar notificaciones personales y correos electrónicos y con ello disminuir el riesgo de la no devolución del material.
- Avanzar en el inventario del acervo permitirá dar un estatus por colección y con ello depurar y actualizar el catálogo (opac).
- Mejorar el servicio a los usuarios para incrementar los préstamos y la consulta en sala.
- Las sesiones de lectura permiten el acercamiento de los usuarios a la biblioteca y con ello realizar difusión de las colecciones.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- Se atienden las fallas del servicio de internet con el proveedor y se mantiene la comunicación activa para el monitoreo constante del servicio.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | Informe de la Revisión por la Dirección | | Revisión: 1 |
| | | | Página 35 de 37 |

- Las fallas del servicio por causas climatológicas no se pueden controlar, pero se atienden cuando se presentan.
- Los cambios de Voltaje externos causan daños eléctricos que pueden dañar los equipos, por lo que se protegen con reguladores.
- Falta de recursos para adquirir equipos de última generación, se atiende mediante la solicitud de recursos en el programa EDINEN.
- El personal de Servicios Tecnológicos demanda capacitación, por lo que de manera periódica se hace la solicitud a la Dirección General quién determina si hay recurso para realizarla.
- Las tareas de servicios preventivos y correctivos en los equipos de la Institución permiten evitar riesgos de fallas.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Mejoras:

- Formación y capacitación continua del personal de biblioteca.
- Avanzar en los convenios con instituciones de educación superior.
- Análisis y correcciones en el procesamiento técnico y físico.
- Revisión y mejora del Repositorio Institucional
- Continuidad al Inventario del material bibliográfico.
- Implementar programa de formación de usuarios para alumnos de nuevo ingreso.
- Monitoreo y actualización de biblioteca digital
- Difusión permanente de las bases de datos.
- Mantener la satisfacción de los servicios.
- Implementación del programa de lectura.
- Enriquecer los recursos electrónicos de investigación a través de biblioteca digital y repositorio institucional.
- Se lleva a cabo la revisión periódica de las Bases de Datos, accesos y se realiza la actualización de los procedimientos para eficientizar los servicios, a la vez que se trabaja continuamente en el acomodo y valoración de las colecciones bibliográficas, su disposición para el usuario, difusión y actualización.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Mejoras:

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | Informe de la Revisión por la Dirección | | Revisión: 1 |
| | | | Página 36 de 37 |

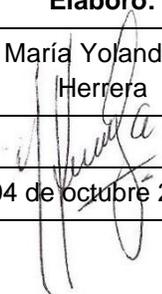
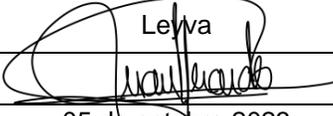
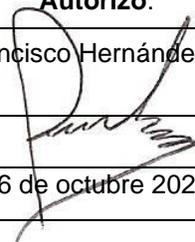
- Se realizan capacitaciones en diversas herramientas digitales que permitan a los docentes utilizarlas de un modo más eficaz como apoyo en su proceso de enseñanza, algunas de ellas son Campus virtual, Microsoft Teams, office 365, etc.
- Se incrementó la velocidad por parte del proveedor de servicios de Internet.
- Constante actualización de equipo tecnológico, migrando de switches de 100Mbps a switches de 1GBs de velocidad: la Institución cuenta con equipo activo de red (switches) que permite conectar equipos de cómputo a el Internet, en un inicio se instalaron equipos que en su totalidad funcionan a 100Mbps de velocidad, en este ciclo se han actualizado algunos de ellos por unos de una velocidad de 1Gb (1000Mbps) aumentando considerablemente el rendimiento de los servicios de red e internet. Se cambiaron 4, 2 de ellos en el rack de administración, 1 en el rack de CICYT y otro más en la oficina de maestros de la unidad múltiple.
- Continuación de la siguiente etapa (3ª. de conectividad inalámbrica de Access point para crecer y robustecer las zonas de cobertura del servicio de Internet inalámbrico).
- Instalación de discos duros de estado sólido para actualizar equipo y poder concluir con esta etapa en la totalidad de los equipos de la Institución.
- Capacitaciones especializadas en administración de equipos fortigate, fortiswitches, redes inalámbricas. Certificaciones Microsoft, drupal, SPSS, Atlas Ti.
- Implementación de mayores aplicaciones o programas de estadística avanzada para el tratamiento de la información en sus diferentes departamentos y áreas.
- Incremento en la velocidad mejorando los servicios con los que se cuenta (5 de 200Mbps)
- Avance en el cableado del edificio siglo XXI incluir.
- Difusión continua de los servicios.
- Comunicación continua con proveedores.

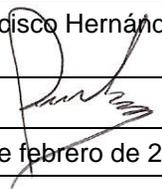
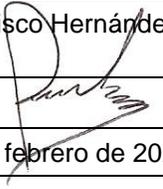
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Conclusión.

Con base a los objetivos de calidad se considera fundamental la interacción de procesos entre las áreas las que se han fortalecido a través de reuniones periódicas para dar seguimiento a las tareas, así como el proceso de comunicación continuo.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-SGC-PG-08-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 37 de 37 |

| CONTROL DE ÁREA | | | |
|-----------------|---|--|---|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. María Yolanda Huelga Herrera | Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva | Dr. Francisco Hernández Ortiz. |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 04 de octubre 2023 | 05 de octubre 2023 | 06 de octubre 2023 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|--|--|--|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre | Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 20 de febrero de 2023 | 21 de febrero de 2023 | 22 de febrero de 2023 |