

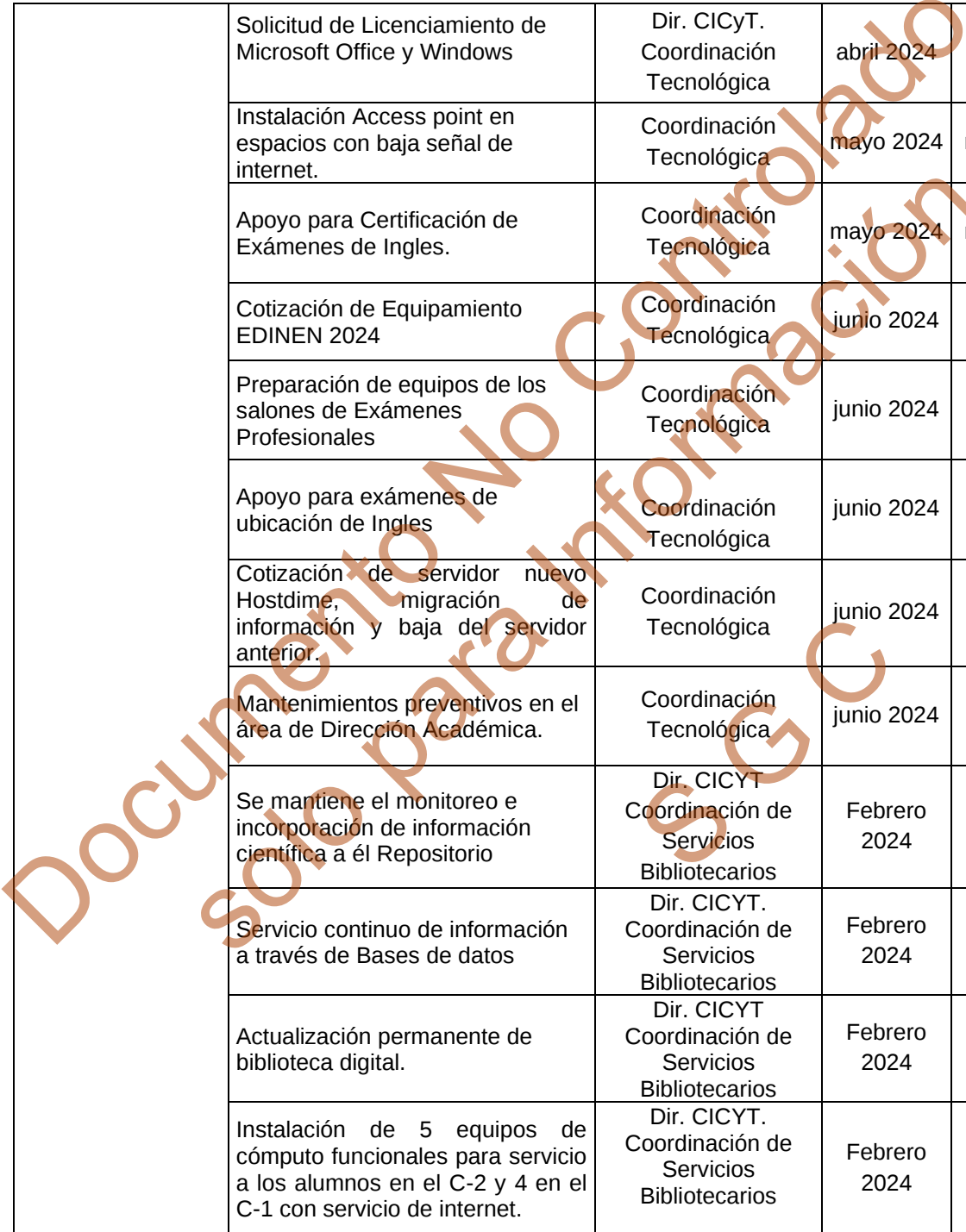
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 38

DIRECCIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOÓGICA
FEBRERO 2024 – JULIO 2024

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.	Reuniones quincenales con personal de Tecnología del CICYT para revisión de pendientes y asignar actividades en general, Revisiones permanentes de los servicios de internet.	Dir. CICYT Coordinación de Servicios Tecnológicos	febrero 2024	julio 2024	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	febrero 2024	julio 2024	100%
	Proporcionar horario de atención para que los usuarios solucionen dudas del servicio de la Plataforma Educativa	Responsable de la Administración de la Plataforma Educativa	febrero 2024	julio 2024	100%
	Comunicación activa con la dirección del CICYT para atender de manera inmediata las necesidades de difusión en la página Web	Dir. CICYT Responsable de Servicios Web	febrero 2024	julio 2024	100%
	Dar continuidad a los procesos y seguimiento de riesgos y oportunidades de cada área.	Dirección CICYT Coordinaciones CICYT	febrero 2024	julio 2024	100%
2.- Mejora del Servicio Producto en relación con los requisitos	Adecuación del nuevo servidor para mejor desempeño.	Coordinación Tecnológica	febrero 2024	febrero 2024	100%
	Instalar nuevo Switch en Planeación Educativa	Coordinación Tecnológica	febrero 2024	febrero 2024	100%
	Instalación de Switch Coordinación Tecnológica	Coordinación Tecnológica	febrero 2024	febrero 2024	100%
	Instalación de PC en Biblioteca y salones	Coordinación Tecnológica	febrero 2024	febrero 2024	100%
	Cambio de switches en cubículos SGC (small business)	Coordinación Tecnológica	febrero 2024	febrero 2024	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 38

	Solicitud de Licenciamiento de Microsoft Office y Windows	Dir. CICYT. Coordinación Tecnológica	abril 2024	abril 2024	100%
	Instalación Access point en espacios con baja señal de internet.	Coordinación Tecnológica	mayo 2024	mayo 2024	100%
	Apoyo para Certificación de Exámenes de Ingles.	Coordinación Tecnológica	mayo 2024	mayo 2024	100%
	Cotización de Equipamiento EDINEN 2024	Coordinación Tecnológica	junio 2024	junio 2024	100%
	Preparación de equipos de los salones de Exámenes Profesionales	Coordinación Tecnológica	junio 2024	junio 2024	100%
	Apoyo para exámenes de ubicación de Ingles	Coordinación Tecnológica	junio 2024	junio 2024	100%
	Cotización de servidor nuevo Hostdime, migración de información y baja del servidor anterior.	Coordinación Tecnológica	junio 2024	julio 2024	100%
	Mantenimientos preventivos en el área de Dirección Académica.	Coordinación Tecnológica	junio 2024	junio 2024	100%
	Se mantiene el monitoreo e incorporación de información científica a él Repositorio	Dir. CICYT Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Febrero 2024	Julio 2024	100%
	Servicio continuo de información a través de Bases de datos	Dir. CICYT. Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Febrero 2024	Agosto 2024	100%
	Actualización permanente de biblioteca digital.	Dir. CICYT Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Febrero 2024	Agosto 2024	100%
	Instalación de 5 equipos de cómputo funcionales para servicio a los alumnos en el C-2 y 4 en el C-1 con servicio de internet.	Dir. CICYT. Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Febrero 2024	Agosto 2024	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 38

	Asesorías para docentes en el manejo de plataforma educativa (tareas, cuestionarios).	Responsable de Tecnología Educativa	febrero 2024	agosto 2024	100 %
	Reinicio de servidor para evitar saturaciones en época de evaluaciones.	Responsable de Tecnología Educativa	Continuo	Continuo	100 %
3.-Necesidad de Recursos.	Capacitación técnica del equipo de seguridad Fortigate.	Coordinación Tecnológica	A la fecha	A la fecha	50 %
	Continuación de etapa No. 4 de adquisición de access point para ampliar y fortalecer la señal inalámbrica de la Institución.	Coordinación Tecnológica	Continuo	a la fecha	50 %
	Adquisición de equipos nuevos para Salones y áreas de la Institución.	Coordinación de Servicios Tecnológicos.	A la fecha	A la fecha	30%
	Mantener vigente el soporte técnico de Pinakes (software bibliotecario).	Coordinación de Servicios Bibliotecarios.	febrero 2024	julio 2024	100%

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Instalación de cableado eléctrico en el centro de cómputo y área de soporte del CICyT.	Instalación de centro de carga independiente para soportar la demanda eléctrica del centro de cómputo de la Institución.
	Apoyo en diferentes tipos de eventos en la Institución, videoconferencias, congresos, etc.	Organización del equipo de soporte del CICyT para cubrir las necesidades Institucionales.
	Ampliar la red alámbrica en la Institución para cubrir los espacios con cableado estructurado. (Unidad educativa).	Se propone cubrir nuevos espacios con cableado estructurado Cat 6E en adelante.
	Apoyo del proveedor de cableado estructurado y equipo activo de red Fortigate VG Telecomunicaciones.	Ayuda de la empresa constantemente para resolver cualquier eventualidad en todo momento.
	Se apoya a todos los departamentos y áreas de la Institución y a docentes con asesoría para la realización de cursos, videoconferencias y transmisiones en línea por medio de la herramienta Google meet, YouTube, zoom y	Resolución de problemas técnicos que se reportan por cualquier medio

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 38

principalmente con Microsoft Teams y office 365, así como solucionar problemas de soporte técnico. Algunos requerimientos los hacen por medio de la solicitud de mantenimiento e internet en: https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1, también por medio de llamada telefónica, WhatsApp, o correo.	Constante comunicación con la Dirección del CICYT y las diversas direcciones y departamentos de la Institución para proporcionar el servicio
Se cuenta con el Aula D designada para las transmisiones en vivo y videoconferencias, además de que se lleva a cabo mantenimiento de equipos y preparación de los nuevos.	Se apoya en los eventos semestrales a través de la organización del equipo de Servicios Tecnológicos.
DEBILIDADES CAMBIOS	
Red inalámbrica de Internet en la Institución con necesidad de ampliar la cobertura del servicio, adquiriendo más Access point.	Se programa cada año mediante el proyecto EDINEN la continua adquisición de equipos para ampliar y fortalecer la red inalámbrica.
OPORTUNIDADES CAMBIOS	
Red alámbrica de Internet en la Institución para mejorar la velocidad de los servicios de red con equipos de la misma gama y velocidad.	Adquirir nuevo y/o remplazar el cableado estructurado de red y equipo activo para soportar 1GB de velocidad en toda la Institución
Red inalámbrica de Internet en la Institución para mejorar el cableado estructurado	Adquisición de equipo activo nuevo y actualizado para ampliar la señal y mantener el servicio de Wifi más estable
Asignación de diferentes comisiones y/o tareas dentro de la coordinación de servicios tecnológicos de acuerdo al manual de funciones al equipo de soporte técnico.	Asignación de actividades y tareas al personal de soporte técnico para cubrir las necesidades Institucionales.
AMENAZAS CAMBIOS	
Corte de conectividad en espacio donde se requiere el cambio de cableado.	Monitoreo diario de la conectividad alámbrica e inalámbrica a través de un equipo de seguridad Fortigate Implementación de cableado estructurado
Fallas del proveedor del servicio por causas externas.	Se realiza un balanceo de carga cuando algún servicio deja de funcionar.
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.	Cambios en la configuración del equipo fortigate para que se continúe con el servicio sin problema.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 38

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Servicios Bibliotecarios	Repositorio Institucional	Actualización, revisión e incorporación de los archivos digitales de la producción científica interna.
	Diversidad de fuentes de información y bibliografía en diferentes formatos, así como convenios con Instituciones de nivel superior.	Actualización de los materiales bibliográficos. Se tienen proyectados asesorías sobre el uso de Bases de datos para ofertar a la comunidad y la actualización de convenios con Instituciones de Educación Superior.
	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 al usuario.
	Uso Software bibliotecario Pinakes	Se actualiza el software de biblioteca a la 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 (inventario).
	Restauración de material bibliográfico dañado	Se asigna a personal de módulo la revisión constante de estantería para detectar material dañado y enviarla al depto. de restauración.
	Se concluye la organización de la información del acervo antiguo.	Seguimiento de la base de datos del Acervo antiguo
	Recursos bibliográficos electrónicos disponibles. (de acceso abierto y de paga).	Recursos de información Emerald en el campus virtual al servicio de los usuarios (acceso externo e interno) así como acceso a Biblioteca Digital desde la página principal de BECENE.
	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. Sensores de humo	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. Evitar riesgo de incendio a través de sensores de humo.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Competencias laborales del personal de biblioteca.	Seguimiento, capacitaciones y asesorías al personal de módulo, invitaciones a cursos de capacitación y constante intervención por parte de la coordinación y dirección para mejorar la atención y el trato.
	Detección de faltantes de bibliografía en el producto de inventario.	Personal de módulo esté monitoreando la salida de los alumnos que utilizan las áreas de biblioteca. Emitir listados de adeudos bibliográficos de usuarios para mandarles correo y solicitar la devolución de los materiales en préstamo

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 38

	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, constante comunicación con él para resolución de dudas.

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Plataforma Educativa	Se da el servicio a toda la comunidad educativa y se preparan los espacios desde el arranque del semestre para que ningún maestro pierda la oportunidad de aprovechar el recurso.	Investigar sobre nuevas herramientas compatibles con la plataforma educativa que beneficien a toda la comunidad educativa.
	Dominio de la parte técnica del uso de la plataforma educativa.	Actualizaciones que orienten al mejor manejo de los recursos de la plataforma.
	Se cuenta con un disco en espejo para evitar la pérdida de información, un respaldo de la información se realiza de manera automática diariamente.	Se respalda la información de manera permanente.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Disponibilidad de tiempo compatible con los horarios de los docentes para atender dudas de plataforma educativa.	Publicación de medios de contacto para ser atendidos en un horario que convenga a ambas partes.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Versión actualizada de plataforma educativa.	Seguir investigando nuevas actualizaciones. Sin embargo, esto es a largo plazo ya que una migración tendría implicaciones de operación dentro de la Institución y debe ser evaluado por el responsable.
	Asesorar a los maestros y eficientizar el uso de la plataforma con todas sus herramientas.	Ofertar las asesorías a recursos humanos para abrir los espacios.
	AMENAZA	CAMBIO
	Al ser un área que depende de infraestructura tecnológica externa en donde este alojado el sitio web.	Hay acciones continuas de monitoreo y de revisión del "arreglo en espejo" del servidor como respaldo.
	Se satura la carpeta de memoria temporal por uso, cabe mencionar que esto es normal que pase y se soluciona pidiendo el apoyo al personal de soporte del servicio de hosting.	Monitoreo constante y soporte técnico del personal de la empresa que nos da el servicio.

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
---------	-----------	--------

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 38

Servicios Web	Se da el servicio de publicación y divulgación de la información a la comunidad de la Institución.	Se propicia la comunicación activa entre las direcciones para atender las solicitudes de manera oportuna.
	Dominio de la parte técnica de los servicios web.	Seguir avanzando en el conocimiento y recursos de los servicios web.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Diversidad de tareas que encomiendan.	Organización de tiempo para atender las necesidades que se presenten.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Ampliar el uso de lo técnico para habilitar nuevas herramientas y actualizaciones.	Seguir investigando nuevas actualizaciones.
	AMENAZA	CAMBIO
	Área que depende de infraestructura tecnológica externa.	Monitoreo y revisión del servidor como respaldo.

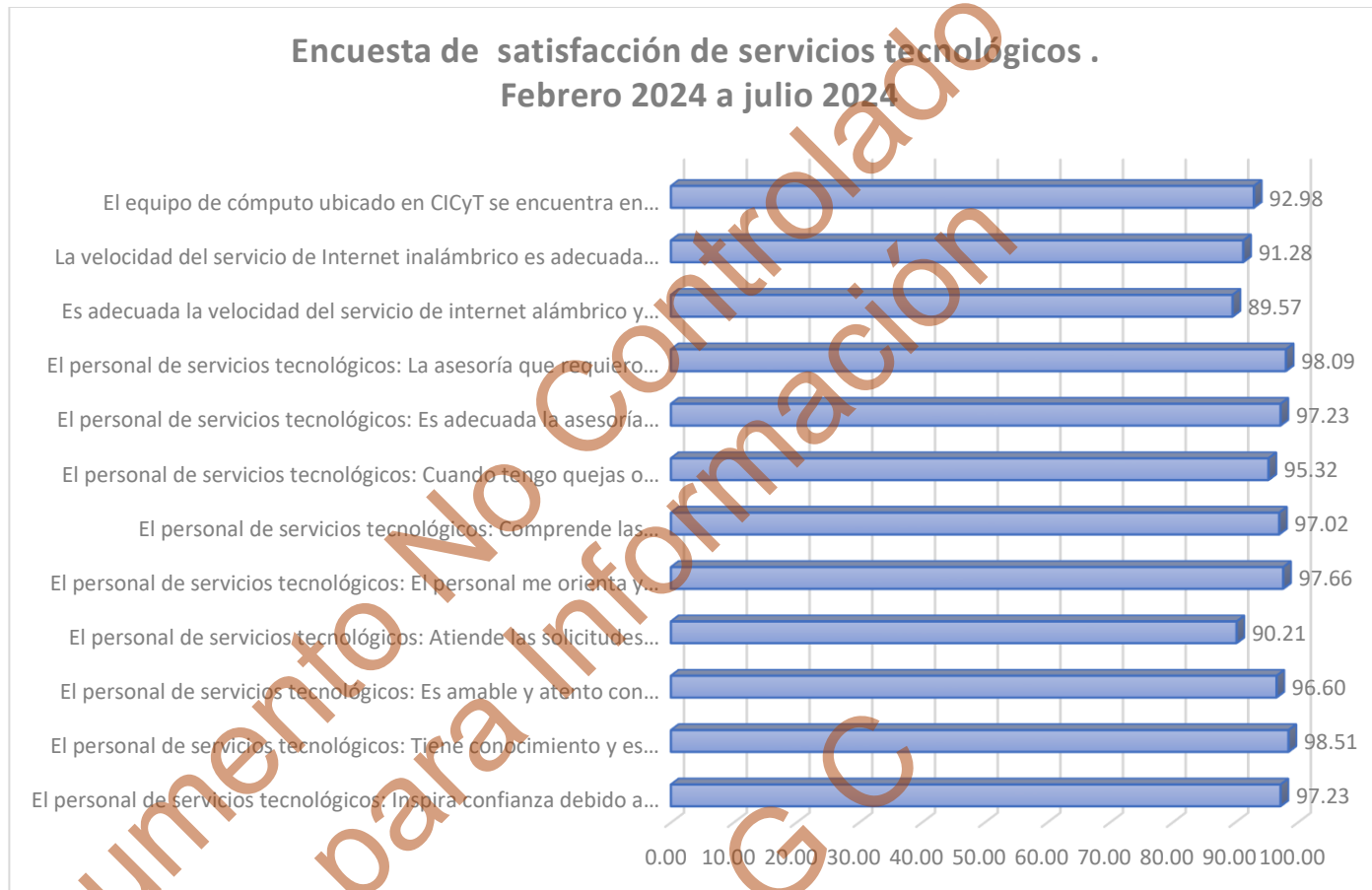
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

a. Satisfacción de los Clientes.

Se realizan constantemente mediante un formulario encuestas a los usuarios para que valoren los Servicios Tecnológicos, Bibliotecarios, Plataforma Educativa y Servicios Web 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 8 de 38



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. LOGRO del semestre Febrero – Julio 2024

TOTAL, DE ITEM = 12

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS = 94

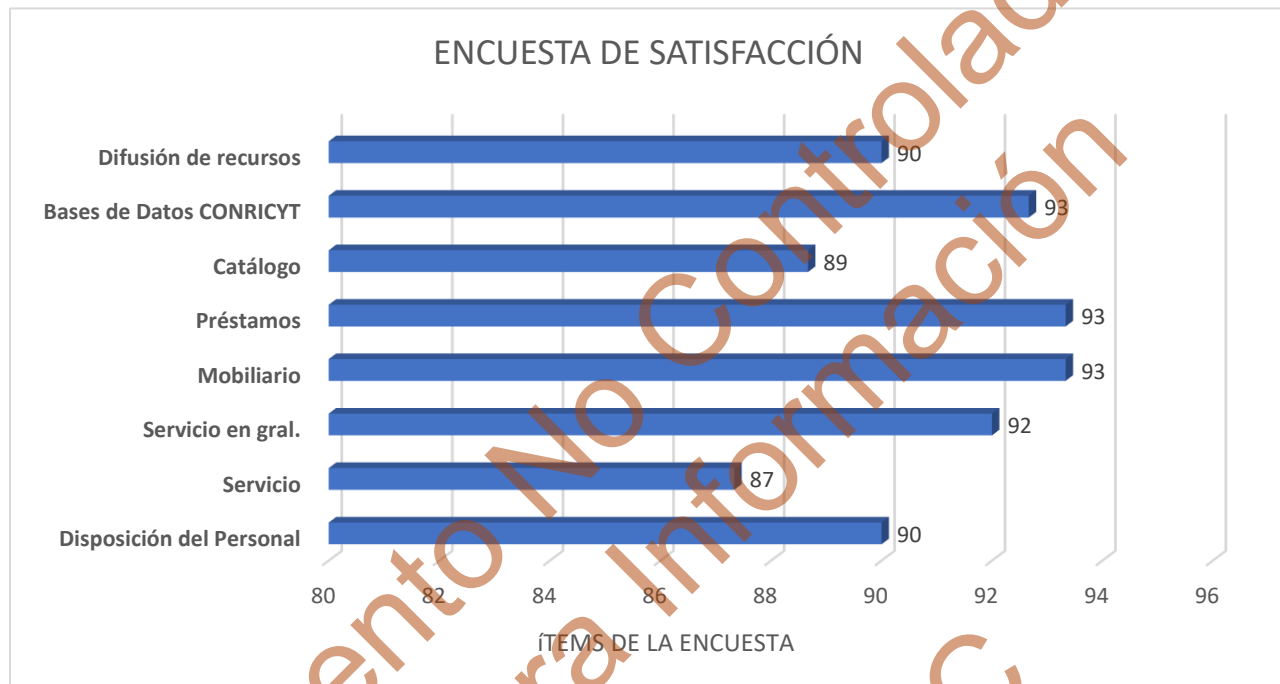
PORCENTAJE OBTENIDO = **95.14 % DE SATISFACCIÓN.**

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de los servicios tecnológicos 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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 38

Se respondieron un total de 150 encuestas de manera electrónica y en físico, obteniendo los siguientes resultados en cada ítem:



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
META: 85%

LOGRO del semestre febrero de 2024 a julio de 2024:
TOTAL, DE ITEMS = 8 más uno de pregunta abierta

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS 150

PORCENTAJE OBTENIDO = 91% 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 la premisa de brindar un mejor servicio, más eficiente y eficaz.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Se realiza mediante una encuesta de satisfacción con una herramienta que tiene opciones abiertas y escalas de Likert.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 38

La satisfacción general muestra que aproximadamente el 75.4 % están totalmente de acuerdo, el 18.8% muy de acuerdo con el servicio que da plataforma educativa. Cerca del 4% están medianamente de acuerdo y el 1.8 % Poco de acuerdo. En general la mayor parte de las respuestas tienen buena opinión del servicio que se les da en plataforma educativa con sus respectivas áreas de oportunidad.

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 49

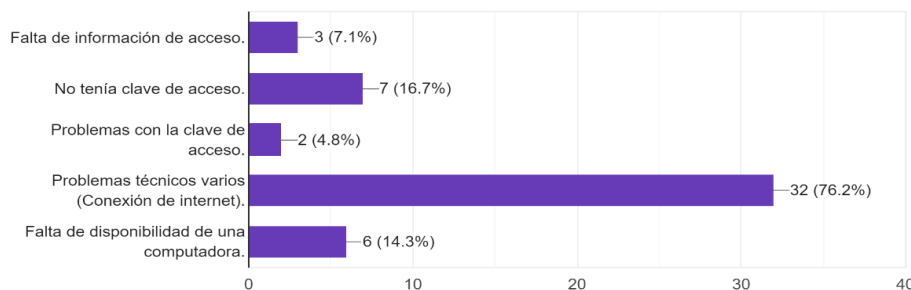
PORCENTAJE OBTENIDO = 94.2 % DE SATISFACCIÓN

En general, estoy satisfecho(a) con el servicio de la Plataforma Educativa.
69 respuestas



De lo obtenido en la encuesta, los usuarios manifiestan estar de acuerdo en lo general con el servicio que se les dan en plataforma educativa, la mayor parte de los problemas que se presentan son debido a problemas técnicos externos como la conexión a internet o que no cuentan con un equipo adecuado para realizar sus tareas.

En caso de presentar problemas de acceso, indique cuales han sido los problema más relevante.
42 respuestas



SERVICIOS WEB

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 38

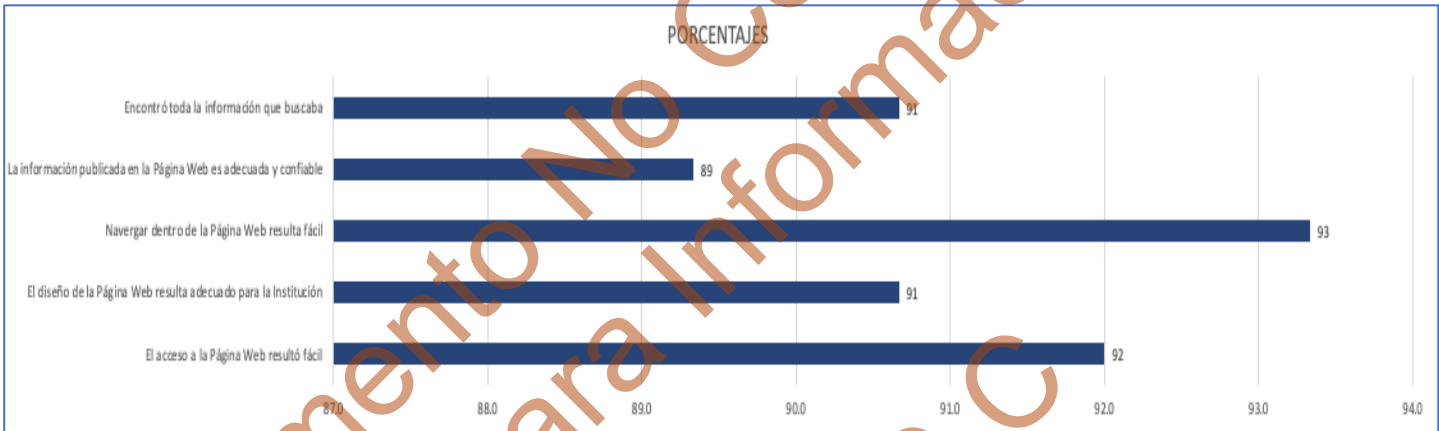
Se respondieron un total de **30** encuestas de manera electrónica obteniendo los siguientes resultados en cada ítem.

INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios WEB con una meta del 85%.
LOGRO del semestre febrero 2024 – julio 2024

TOTAL, DE ITEM = 5

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 30

PORCENTAJE OBTENIDO = **91.2 % DE SATISFACCIÓN.**



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

Existe una comunicación constante con las partes interesadas internas/externas (Dirección General, Direcciones de Área y departamentos).

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre febrero a julio 2024, 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:

FECHA	ÁREA	USUARIO	COMENTARIO:	RESPONSABLE	TRATAMIENTO
-------	------	---------	-------------	-------------	-------------

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 38

09/02/2024	QUEJA	DIRECCIÓN DEL CICYT (Coordinación de Servicios Tecnológicos, Coordinación de Servicios Bibliotecarios, Coordinación Administrativa, Responsable de Tecnología Educativa y Responsable de Servicios Web)	PERSONAL DOCENTE	El día lunes 19 de febrero después de los honores a la bandera se acude al cicyt para reservar un aula con computadoras y cañón, pero no se encontró a la persona en cargada, se regresa media hora después y no hay nadie. Pido que se atienda esta situación ya que afecta el desempeño de la clase de acuerdo a lo planeado.	Centro de Computo (Aneth)	Se hablo con la responsable para que atendiera en tiempo y forma
26/02/2024	QUEJA	DIRECCIÓN DEL CICYT (Coordinación de Servicios Tecnológicos, Coordinación de Servicios Bibliotecarios, Coordinación Administrativa, Responsable de Tecnología Educativa y Responsable de Servicios Web)	ALUMNO	No hemos recibido correos institucionales	CST	Cada año se manda a la dirección académica un correo y oficio con la lista de correos institucionales de los primeros años de alumnos.
09/04/2024	QUEJA	DIRECCIÓN DEL CICYT (Coordinación de Servicios Tecnológicos, Coordinación de Servicios Bibliotecarios, Coordinación Administrativa, Responsable de Tecnología Educativa y Responsable de Servicios Web)	PERSONAL DOCENTE	es un decir que proveen internet inalámbrico para los maestros porque cada vez que intentas entrar es una verdadera lata, no te carga nada, se tarda largo tiempo en poder abrir un correo no se diga otras cosas, simplemente NO PUEDES TRABAJAR en tu portatil para hacer trabajo. hablan de muchos avances y que la calidad y que el servicio pero la realidad de a pie es que NO FUNCIONA.	CST	Se tienen zonas específicas en donde esta disponible el servicio de Internet inalámbrico, declarado en los informes por la dirección.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 38

06/05/2024	QUEJA	DIRECCIÓN DEL CICYT (Coordinación de Servicios Tecnológicos, Coordinación de Servicios Bibliotecarios, Coordinación Administrativa, responsable de Tecnología Educativa y Responsable de Servicios Web)	ALUMNO	Necesito subir mi tarea y solo me permite subir archivos muy pequeños a la plataforma. Se puede hacer algo. URGE.	Campus Virtual	
------------	-------	--	--------	---	----------------	--

PLATAFORMA EDUCATIVA

Debido a que es un procedimiento de reciente creación aún no se cuentan con no conformidades al servicio. Sin embargo, en la encuesta se detecta una persona que presentó problemas para acceder a la plataforma educativa y a información relacionada a la misma, aunque también manifiesta que es debido a que tiene problemas de conexión a internet. Esta persona es un docente de la BECENE que se encontraba temporalmente fuera de la institución

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.	Grado de logro 95.3%
Indicadores		
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre.	92.3 %
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	91.22 %
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	95.14%
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	99.45%
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	98.90 %
	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	100.0 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 38

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	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%.	91.0%

TECNOLOGÍA EDUCATIVA	Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %
	Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %
SERVICIOS WEB	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.	91.2%

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

SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1.- Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta de 85% durante el semestre.	Mantenimiento preventivo 211 preventivos 23 apoyos técnicos TOTAL = 234 216 realizadas de 234 18 no realizados 92.3 %
	2.- Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas con una Meta del 85%	Mantenimiento correctivo 57 correctivas TOTAL = 57 52 realizadas de 57 5 no realizados 91.22 %

	3.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Encuestas aplicadas 94 95.14 %
	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. 182.5 días al semestre 1 sin servicio: Fallas por el proveedor 1 días en total: 99.45%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 15 de 38

	5.- Conectividad alámbrica de Internet en la Institución con una meta del 90%	Conectividad alámbrica 182.5 días al semestre (2 Sin Internet) 1 Sin servicio: Fallas por el proveedor 1 Sin servicio: Mantenimiento (Cambio de 3 switches) 2 días en Total: 98.90%
--	---	---

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.	TÍTULOS TOTALES AL SEMESTRE 165 (nuevas adquisiciones, fondo antiguo y material que no estaba procesado.) Ejemplares 353 Correcciones de 424 títulos con 1,234 ejemplares. Total de la organización de la información = 95% (Pnd. Colección de videoteca)
	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 mide a través del Ítem 8 con la respuesta a la valoración de la difusión en biblioteca digital de los recursos científicos, respaldada por eventos como: Publicación de banner en Biblioteca Digital, correspondientes a 73 nuevas adquisiciones (publicación permanente de acuerdo a la bibliografía nueva), Efemérides con bibliografía alusiva (13), Información de servicios (6), participación y eventos de lectura (3) y mesas de exposición de bibliografía con temas relevantes, actuales o clásicos (2) Se programaron al semestre un total de 24 actividades, se lograron concluir 23 que tienen como prioridad la difusión de servicios y productos de servicios bibliográficos obteniendo un total de 90%
	3.- Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Encuestas de satisfacción periodo febrero de 2024 – julio 2024 = 91 % (porcentaje que se obtiene del total de la sumatoria en encuestas y la división entre ítems)

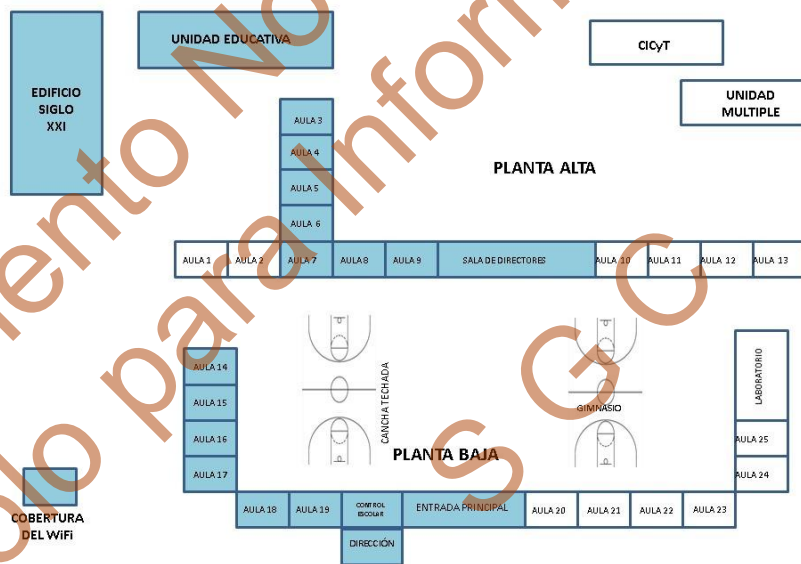
TECNOLOGÍA EDUCATIVA	1.-Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los alumnos pueden participar en las actividades de la plataforma educativa.
	2.-Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los docentes tienen un espacio dentro de la plataforma educativa para poder llevar a cabo sus actividades.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 38

SERVICIOS WEB	1.-Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.	Encuestas de satisfacción periodo febrero a julio 2024 = 91.2 %
----------------------	--	--

En este semestre se instalaron varios switches adquiridos con recurso EDINEN 2023 para fortalecer y mejorar la infraestructura de red en toda la institución. Con ello se establece mayor estabilidad y mejora la velocidad de red al tener casi todos los switches de la misma marca y sobre todo de la misma velocidad de interconexión entre ellos. La velocidad entre switches mejoró de **100MB a Gigabit**.

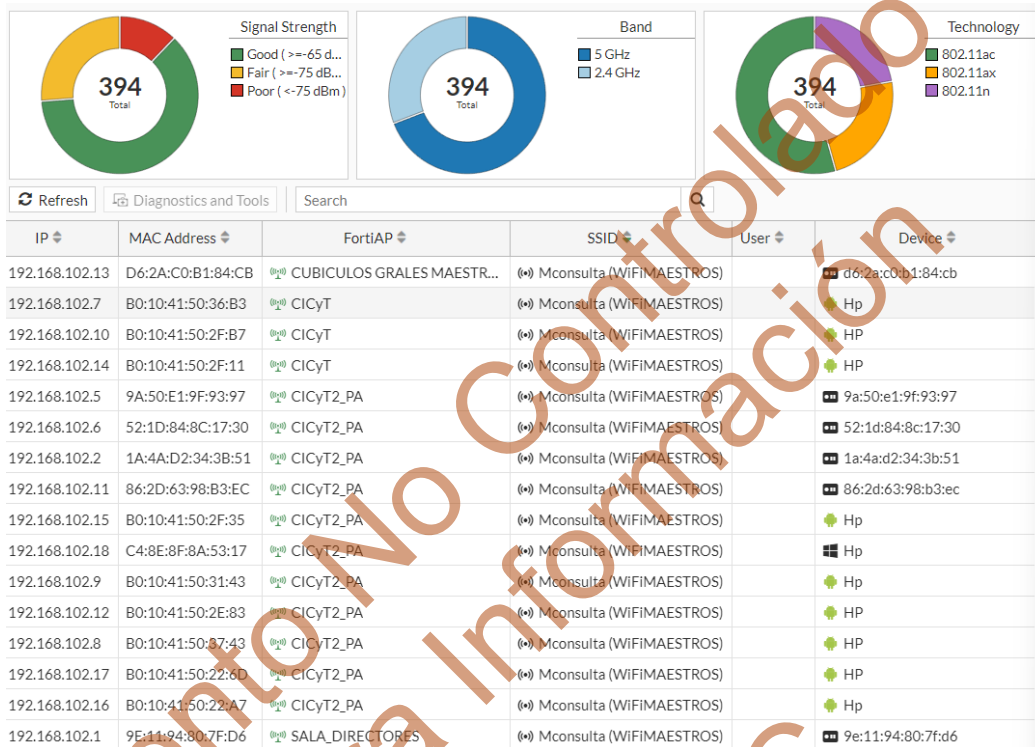
Espacios donde se tiene cobertura de WiFi en la Institución



Cada vez la necesidad de conexión es mayor en la Institución, ya que algunas de las veces se han llegado a conectar hasta 400 usuarios simultáneos. Constantemente se gestiona la adquisición de equipamiento para poder mantener una conectividad inalámbrica lo mayor estable posible y ampliar la cobertura de la señal inalámbrica.

El equipo Fortigate permite monitorear el servicio y administrar de una mejor manera los servicios de internet alámbrico e inalámbrico y detectar fallas en los servicios.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 17 de 38
---	--	--	--



MANTENIMIENTO PREVENTIVO (211)

Los mantenimientos preventivos se dividen en 2 tipos:

- Apoyos técnicos (23)
- Mantenimientos preventivos (211).

Mayor número de mantenimientos preventivos que correctivos.

Se ha realizado un 90% de cambios de discos duros de estado sólido en los equipos institucionales. Esto permite aumentar considerablemente el rendimiento y vida útil de los equipos de cómputo al igual que el semestre pasado.



MANTENIMIENTO CORRECTIVO

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 38

Se realizaron un total de 52 en equipos de un total de 57 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 en la actualización de los equipos tecnológicos agregando discos de estado sólido a los equipos para su mejor funcionamiento y rapidez.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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

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

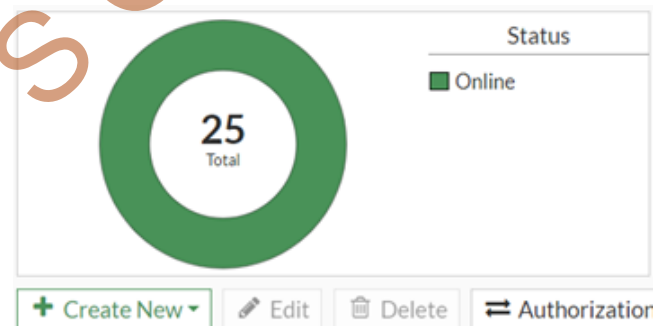
Riesgo: *menor a 5Mb la descarga*

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

Satisfactorio: *Mayor a 9Mb*

Se requiere de mayor cobertura y mejores velocidades en el wifi, por lo tanto, se ha generado un proyecto que, con apoyo de las autoridades educativas, recurso propio de la Institución y el programa EDINEN 2024 se solicitó un amplio equipo para cubrir estas necesidades, del cual se autorizó una gran parte de Access points para ampliar la cobertura Institucional. En el próximo semestre agosto 2024 – enero 2025 llegarán los equipos nuevos solicitados para ampliar la cobertura a los siguientes espacios y en los que ya cuentan con ellos se remplazarán por unos de mejor desempeño:

- Edificio Unidad múltiple. (3 Nuevos)
- Administración (Actualización)
- Recursos Humanos: (Actualización)
- Recursos Materiales (Actualización)
- Investigación (Actualización)
- Planeación (Actualización)
- Sala de directores (Actualización)
- CICYT Planta Baja (Actualización)
- CICYT (2 Nuevos)
- Cubículos SGC (Nuevo)
- Cafetería (Actualización)
- Unidad Educativa – Recepción posgrado (Actualización)
- Edificio Siglo XXI (6 Nuevos)
- Entre salones 11 y 12 (Actualización)
- Entre salones 22 y 23 (Actualización)



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 19 de 38

11 AP'S Actualizados

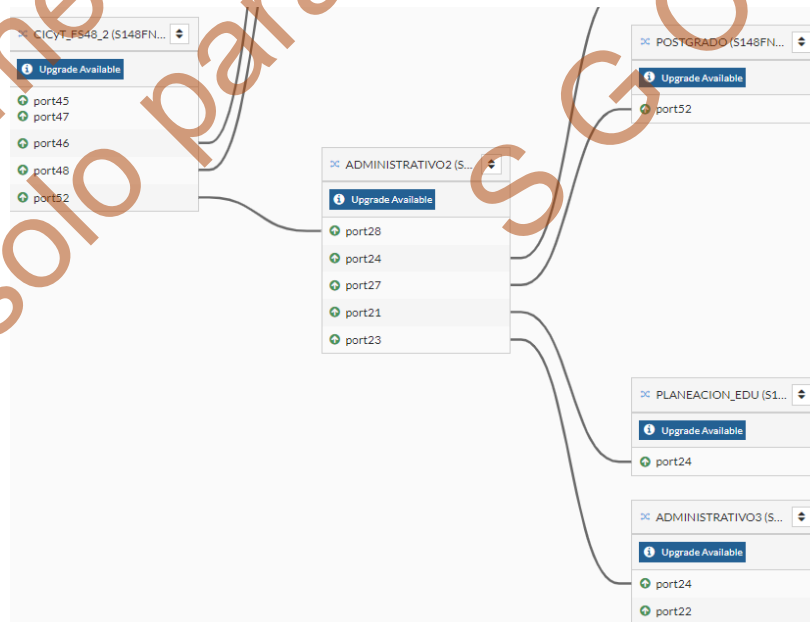
12 AP'S Nuevos

Es importante mencionar que los que se actualizarán se remplazan por unos más recientes. De esta forma nos permitirá migrar todo el equipo de seguridad Fortigate a la versión más reciente y así mejorar la navegación, seguridad y estabilidad en los servicios tanto alámbricos como inalámbricos.

Versión FORTIGATE:



Versión FORTI-Switches:



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 20 de 38

Distribución de los equipos inalámbricos actual:



TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Tabla que muestra la cantidad de recursos de plataforma que son o no son utilizados y la cantidad de cursos que se crean y cuales son o no son utilizados.

Archivos	Tareas	Foro y/o Chat	Cuestionario	311 cursos
99	40	192	207	30

El grafico muestra que en 99 de 311 cursos que hay no se utilizan para compartir archivos con los alumnos, mientras que en 212 cursos si se utiliza este recurso.

El grafico muestra que en 40 de 311 cursos que hay no se utilizan para compartir archivos para realizar tareas con los alumnos, mientras que en 271 si se utiliza.

El grafico muestra que en 192 de 311 cursos que hay no se utilizan los foros y/o chats para la comunicación con los alumnos dentro de plataforma. Mientras que en 119 si se utiliza.

El grafico muestra que en 207 de 311 cursos que hay no se utilizan cuestionarios o examen con los alumnos, solo en 104 cursos.

El grafico también muestra que solo 281 cursos de los 311 que se crean se utilizan y quedan sin usarse 30

SERVICIOS WEB

En base a las opiniones obtenidos en las encuestas de satisfacción que se realizaron, podemos mejorar los siguientes aspectos.

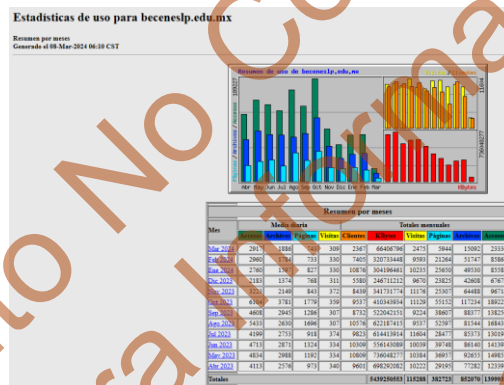
- Realizar una revisión semanal de los contenidos publicados en la página web de la institución, con el objetivo de tener la página actualizada al 100%
- Colocar la información más reciente y relevante en la página principal.
- Solicitar al área Académica los planes y programas actuales para ser publicados en el área designada para cada licenciatura.
- Crear enlace a la página web de la DGE SUM.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02	
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1	
			Página 21 de 38	

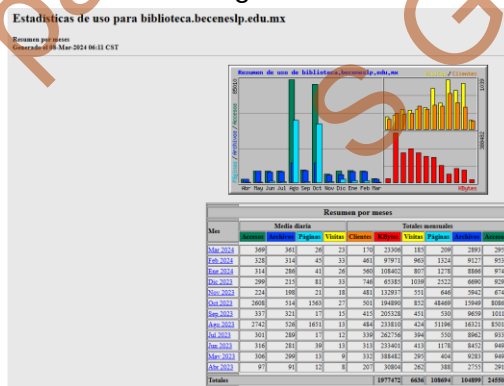
- Dar difusión a todos los eventos relevantes de la Institución.

Publicaciones y/o modificaciones	Publicaciones de febrero a julio 2024.
Página Web Institucional (artículos, banners informativos, convocatorias, comunicados, eventos e información general, etc.)	42
Biblioteca Digita (Banner/Imagen, efemérides, eventos, difusión bibliográfica de nuevas adquisiciones y colecciones, etc.)	92
Posgrado. (información, convocatorias, avisos, etc.)	12

Estadísticas de uso de la página web de la BECENE:

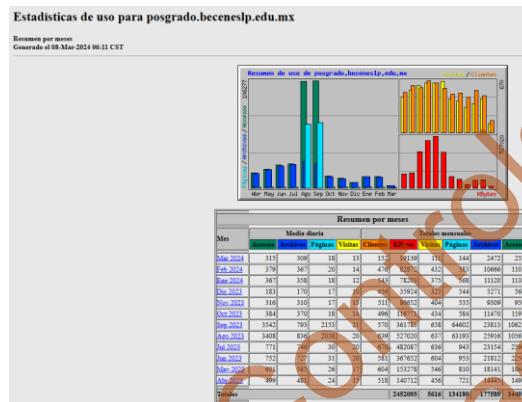


Estadísticas de uso de la página web Biblioteca Digital:



Estadísticas de uso de la página web Posgrado:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	Código: BECENE-SGC-PG-08-02	Revisión: 1
			Página 22 de 38
			



e. No conformidades y acciones correctivas.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS. -

Algunas acciones correctivas de acuerdo a los buzones son los siguientes:

Los alumnos se conectan por medio de la CURP en mayúsculas, en el portal de conexión viene el correo de lcasas@beceneslp.edu.mx para poder verificar los datos con el sistema y apoyarlos en lo que requieran.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. -

Se realizaron algunas acciones correctivas sugeridas por la dirección del CICyT para evitar quejas como : el acomodo en conjunto por las partes involucradas mediante acuerdo la Colección de Libros de texto facilitando con ello la ubicación por parte de los usuarios y beneficiando el tiempo de localización, a la vez que las mesas de trabajo para ello quedaron de manera inmediata a los libros en cuestión.

Se les da seguimiento a las tareas del equipo mediante visitas por parte de la coordinación de servicios bibliotecarios de manera constante y pláticas con los equipos de trabajo para conocer las necesidades y expectativas, así como las oportunidades de mejora que presenten por área.

Otra medida que se terminó con el espaciado y la limpieza de módulos de la Colección de Documentos Recepcionales que ya no tenían espacio para maniobrar entre ellos de manera cómoda, se agregaron anaqueles y se reacomodaron mediante acuerdo tomado también por las partes involucradas en módulo y se contó con el apoyo de los compañeros del área, quedaron óptimos para la recepción de la generación saliente en julio de 2024.

La gestión de equipos de cómputo para satisfacer las necesidades de usuarios de contar con equipos con disposición para trabajar en biblioteca, hasta el momento existen 10 equipos funcionales con internet en horario de 8:00 a 7:00 p.m. disponibles para la comunidad.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 23 de 38

TECNOLOGÍA EDUCATIVA. -

Se solicitó al responsable de Tecnología Educativa que mostrara su horario de atención a los usuarios para evitar quejas por no localizarlo y diera el servicio que se requiera.

PÁGINA WEB. -

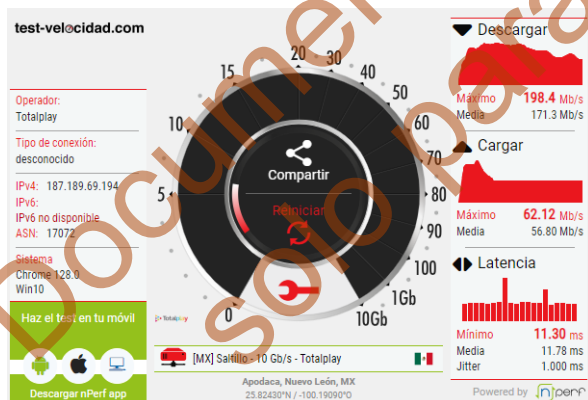
En cuanto a la página Web se mantiene comunicación activa con el responsable para eficientizar el tiempo de publicación.

f. Resultados del seguimiento y medición.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Resultados de la medición del servicio de internet alámbrico e inalámbrico:

Utilizamos algunas herramientas para medir la velocidad de internet en los equipos de cómputo como son: Fast.com, nperf.com y Speedtest.net

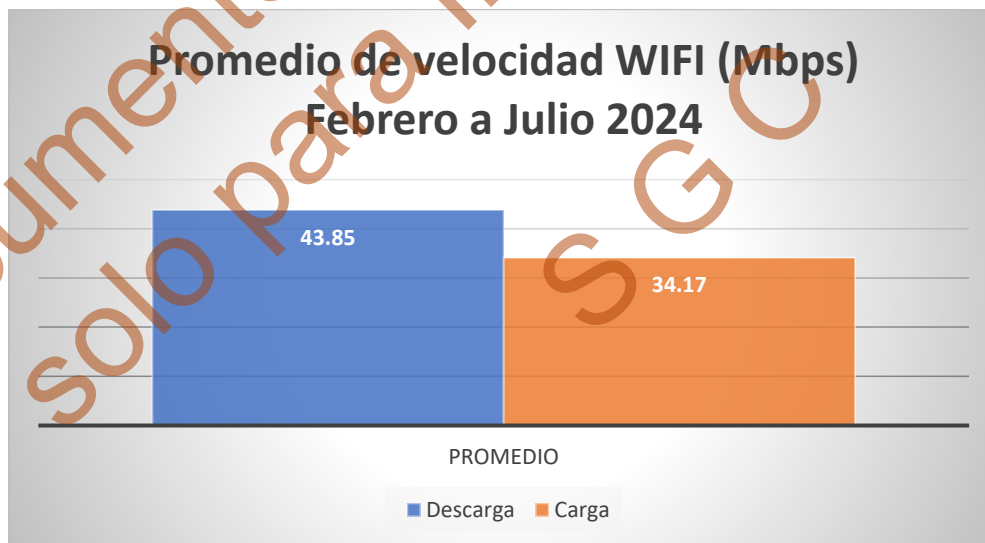
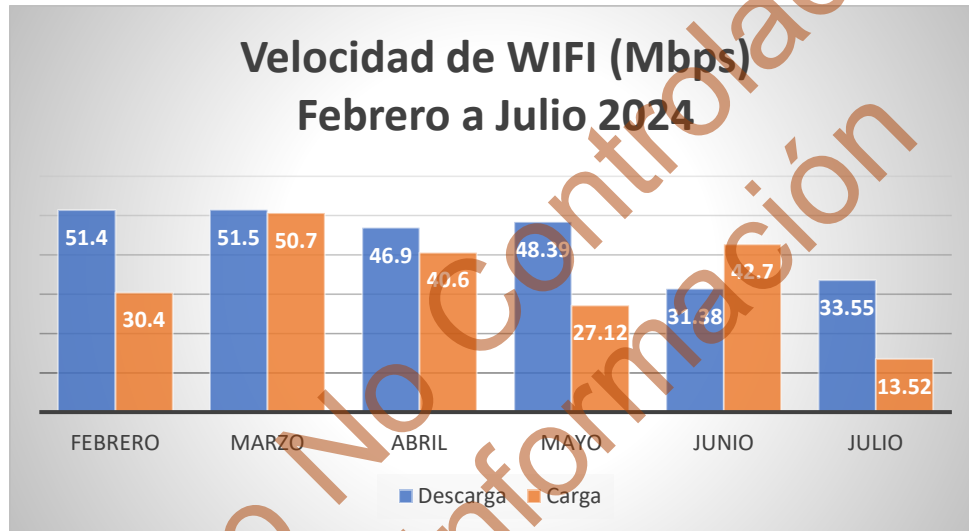


CONEXIÓN A RED INALAMBRICA Febrero – Julio 2024

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio
Descarga	51.4	51.5	46.9	48.39	31.38	33.55	43.85
Carga	30.4	50.7	40.6	27.12	42.7	13.52	34.17

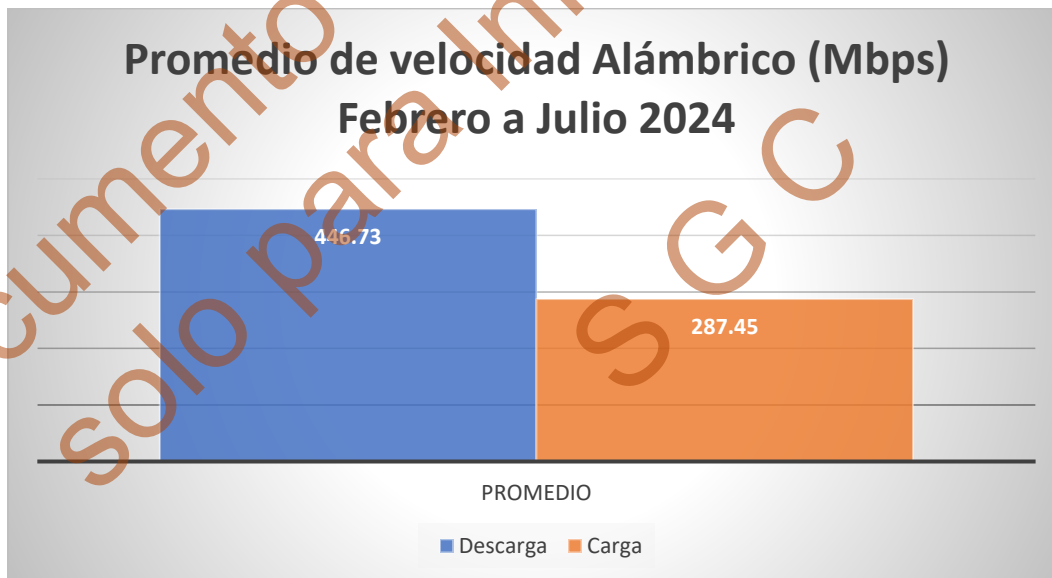
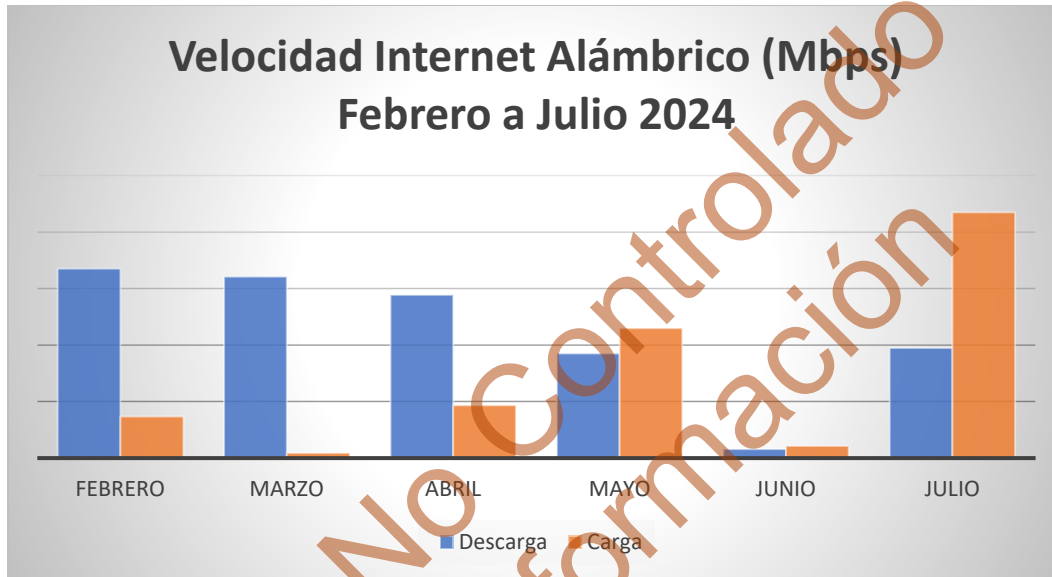
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 24 de 38

La descarga promedio del 43.85 Mb y la carga de 34.17 Mb demuestra que se está por encima de la velocidad mínima requerida para el uso del internet en cualquier dispositivo.



CONEXIÓN A RED ALAMBRICA febrero - Julio 2024

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 25 de 38



El gráfico demuestra que la velocidad de internet alámbrico en los equipos de la Institución es adecuada para realizar las tareas que se requieran: navegación web, plataforma educativa, videoconferencias y cualquier actividad que requiera una gran demanda del servicio de internet.

Se muestran los servicios de internet activos en la Institución sin pérdida de paquetes:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 26 de 38

Interface	Status	Sessions	Upload	Download	Packet Loss
sd-wan 7					
TP1-P3-200/200-0200156708 (port3)	+	1,686	445.34 kbps	6.43 Mbps	0.00%
TP2-P6-200/20-0200156694 (port6)	+	2,009	916.86 kbps	4.88 Mbps	0.00%
TP3-P8-200/200-0200156684 (port8)	+	1,590	2.26 Mbps	5.09 Mbps	0.00%
TP4-P7-200/20-PG-14972362 (port7)	+	1,738	829.35 kbps	24.88 Mbps	0.00%
TP5-P9-200/200-14460970 (port9)	+	2,166	797.52 kbps	4.61 Mbps	0.00%
TMX-P12-100/100 (port12)	+	5,439	4.02 Mbps	5.16 Mbps	0.00%
TMX-P13-CICyT-60/60 (port13)	+	1,751	63.17 Mbps	9.62 Mbps	0.00%

BIBLIOTECA

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

✓ La principal herramienta de trabajo en Biblioteca es el Software de pinakes, al mantener la comunicación con el proveedor nos permite monitorear las colecciones, los movimientos que se generan con los libros y las duplicaciones o situaciones que se puedan llegar a observar en la base de datos.

✓ Durante el semestre se realizaron 396 préstamos de bibliografía los cuáles se tienen identificados por Pinakes.

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

Reporte de productividad por catalogador
Período: 01-02-2024 al 19-07-2024

Bib. Emp.	Empleado	Creación			Actualización		
		Autoridades	Bibliográficos	Holdings	Autoridades	Bibliográficos	Holdings
CiCyT	L.B. María Isabel Cabrera Campos	0	50	109	0	62	216
CiCyT	Lic. Leila González	0	0	0	0	2	81
CiCyT	LB. Julieta García Rico	0	52	131	0	225	884
CiCyT	LB. Paulina Palomino Nieves	0	63	112	0	100	51
CiCyT	Hector Araiza Sierra	0	0	1	0	35	2

Titulos =165

Ejemplares =353

Correcciones

Títulos 424

Ejemplares 1234

TITULOS TOTALES AL SEMESTRE 165 (nuevas adquisiciones, fondo antiguo, material que no estaba procesado)

Ejemplares 353

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%. (Logrado actualmente en un 90% de acuerdo a la encuesta realizada. Algunas de las actividades que se llevaron a cabo fueron:

- Se montaron mesas de exposiciones en las recepciones del CI 1 y CI 2 con bibliografía clásica.
- Se colocó una exposición con vitrina en el pórtico de CiCyT con la temática de violencia de género e inclusión y equidad.
- Se invitó a los niños de la escuela Primaria Anexa "Tomasa Esteves" a participar con "Cuenta cuentos" buscando con ello además de hacer una celebración por el día del niño, fomentar en los niños la cultura de paz y respeto, así como el gusto por la lectura.
- Organización y participación en la actividad "Mediación lectora en la biblioteca" para favorecer la construcción del perfil del mediador lector de los alumnos de segundo semestre grupo "A" el día 12 de abril del 2024.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la
Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 28 de 38



- ✓ **DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES Y BASES DE DATOS 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 29 de 38



Banner Pedagogo.png



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 30 de 38
---	---	--	--



¿Ya conoces la nueva publicación de editorial Pedro Vallejo? Te invitamos a que la adquieras en el Centro de Información 1, en el departamento de Coordinación Administrativa.

Las páginas de este libro testimonio vivo que abarca años del paso por esta escuela de la AENP que narra que enfrentar por el tiempo dentro de su que...

Conoce todos los títulos disponibles a la venta, en el Centro de Información 2



DÍA DEL ESCRITOR
13 DE JUNIO

Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí

ESCRIBIR MÁS PRO L FRANCO

Banner LENGUAJE DE SEÑAS.jpg



10 JUNIO
Día Nacional de la LENGUA DE SEÑAS MEXICANA

Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 31 de 38

Medio ambiente.jpg





Bonemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado
de San Luis Potosí



Aviso
IMPORTANTE



EL CICyT OFRECE EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN 1 Y 2, EQUIPOS DE COMPUTO EQUIPADOS CON LAS HERRAMIENTAS QUE TÚ NECESITAS.

TE ESPERAMOS DE LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 7:00PM, Y LOS SÁBADOS DE 8:00AM A 2:00PM.

banner Rosario Castellanos.jpg



Bonemérita y Centenaria
Escuela Normal del Estado
de San Luis Potosí







*Nació en la ciudad de México el 25 de mayo de 1925.
 A los 15 años publicó sus primeros poemas en un diario de Tuxtla Gutiérrez.
 Fue nombrada embajadora en Israel en 1971.*

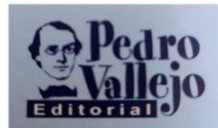




	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 32 de 38
---	---	--	--



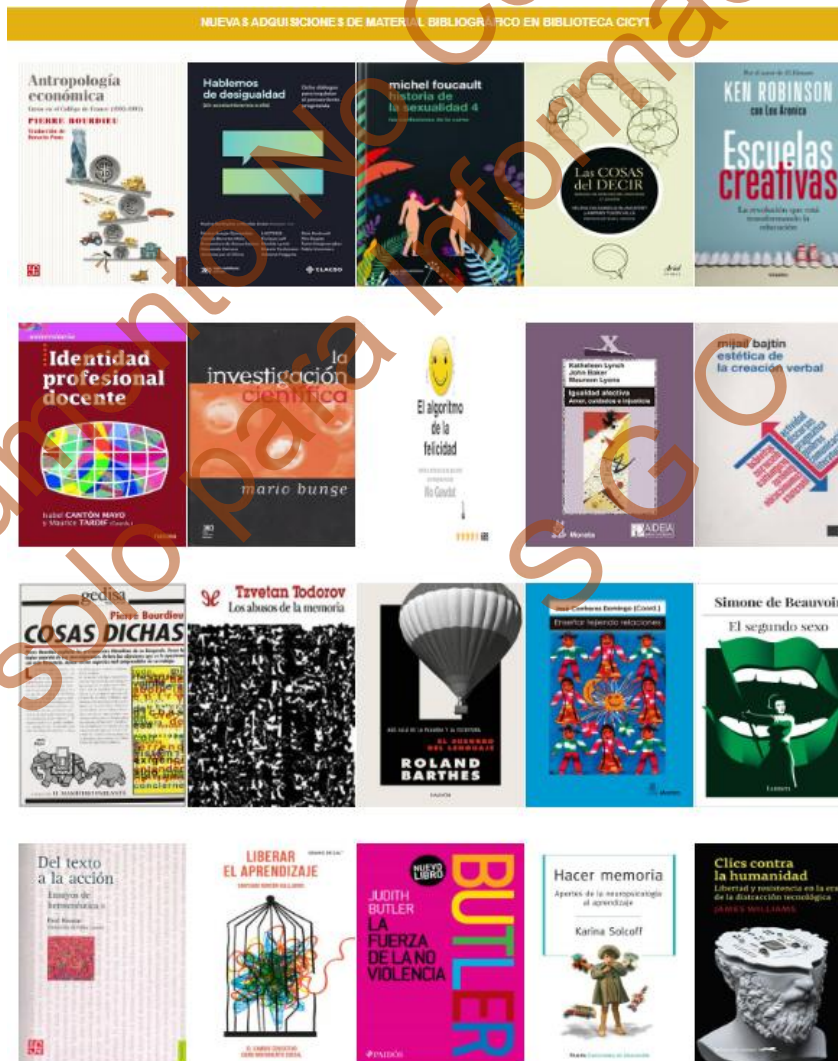
¿Ya conoces la nueva publicación de editorial Pedro Vallejo? te invitamos a que la adquieras en el CICyT en la coordinación administrativa.



Conoce todos los títulos disponibles a la venta, en el Centro de Información 2.

Las páginas de este libro servirán para dar testimonio vivo que abarca un lapso de sesenta años, del paso por esta escuela de expresidentes de la AENP que narra los retos que tuvieron que enfrentar por el tiempo que les toca vivir dentro de su querida escuela.

DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL



	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02	
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1	
			Página 33 de 38	

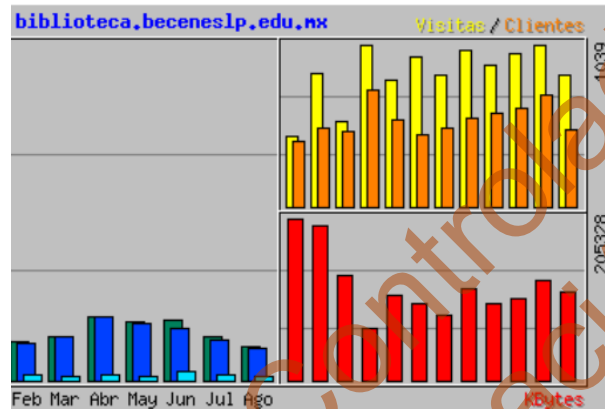
VISITAS A REPOSITORIO
 El número de vistas que hubo al repositorio institucional comprendido durante el semestre fue de febrero del 2024 a Julio de 2024 **19,349 visitas en total.**



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 de 2024 a agosto 2024 fueron las siguientes:

5,736 visitas, se reporta gráfico con la evidencia de los totales de visitas a biblioteca digital:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 34 de 38



g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

AUDITORIA INTERNA: 2 RAC ATENDIDAS Y CERRADAS

Número de RAC	Descripción	Acciones correctivas
No. 241	Las quejas del buzón se llenaron en una bitácora interna, por lo que se solicita la Bitácora para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas para su atención y no lo mostró.	Se cierra la RAC una vez que las responsables de las áreas del CICYT llenan la bitácora de quejas y se entrega el formato con la documentación al SGC para realizar el trámite. Se consensa darle seguimiento a los buzones mediante la bitácora de seguimiento que está documentado en la página del SGC
No. 242	En el indicador Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%. Se da un grado de logro del 96.98 %. Se le preguntó a la responsable de Macroproceso del CICYT cuál era a metodología con la que se calculan estos porcentajes, a lo que respondió que no tenía metodología.	Se cierra la RAC una vez que se describe ante el SGC la metodología que se sigue para realizar el calculo de los porcentajes y se documenta en los formatos establecidos.

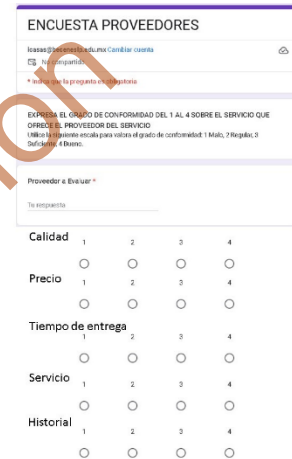
h. Desempeño de los proveedores externos.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 35 de 38

SERVICIOS TECNOLOGICOS.

El desempeño de los proveedores se mide de acuerdo a las necesidades del área utilizando una encuesta de satisfacción que permite valorar la calidad del servicio, precio y tiempo de entrega a través de departamento de recursos materiales:

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	Bueno
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
VICOM	Equipo de Computo	Bueno



PLATAFORMA EDUCATIVA

Los proveedores del departamento de Tecnología Educativa son considerados por varios actores dentro del Centro de Información Científica y Tecnológica. Solo se cuenta con un proveedor para realizar esta tarea el cual es el servicio de Hosting, Es difícil probar varios servicios de este tipo por el costo que involucra y por el tipo de gestión que se tiene que realizar para tener un buen proveedor.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Normalmente los recursos principales que tenemos son por parte del proyecto EDINEN, en este periodo se gestionó lo requerido para ampliar la red inalámbrica y el cableado estructurado como anteriormente se mencionó, 20 discos SSD para instalar en los equipos que lo requieran, 7 pcs, 8 impresoras, 2 switches switch fortigate de 24 puertos.

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

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Acciones para aminorar riesgos:

- Monitoreo de la red alámbrica e inalámbrica con la ayuda de nuestro equipo de seguridad Fortigate
- Enlace redundante por si alguno de los servicios de Internet falla.
- Solicitud de recursos constante en base a las necesidades de equipamiento institucional.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 36 de 38

- Mantenimientos preventivos constantes evitar riesgos de fallas.
- Evaluación de los proveedores externos de los servicios que ofrecen.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Monitoreo del uso de la bibliografía y prestamos
- Revisión semestral de los arcos magnéticos, cámaras y sensores de humo.
- Revisión entre pares de la información que se sube al Repositorio Institucional.
- Solicitar devoluciones bibliográficas que salieron en préstamo mediante correo electrónico.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- Cotejar los cursos mediante listado de maestros y asignaturas
- Realizar actualizaciones de la plataforma para evitar saturación de información.

PAGINA WEB

- Monitoreo de la información en resguardo para evitar pérdidas
- Monitoreo del equipo de seguridad Fortigate.

Conclusión

Los riesgos y oportunidades se prevén con acciones concretas de cada área, es importante seguir los procesos tal como están documentados y tener evidencia en cada paso mediante los anexos indicativos para hacer cumplir los mecanismos de trabajo, conocer el contexto y dar un buen servicio garantiza que la satisfacción de los usuarios sea muy buena.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- Apoyo constante a la comunidad normalista en las diversas herramientas que se manejan.
- Incremento en la velocidad por parte del proveedor de servicios de Internet.
- Constante actualización de equipo tecnológico: computadoras, impresoras, Access points, switches.
- Cableado estructurado completo del edificio siglo XXI.
- Comunicación continua con proveedores.
- Promover la solicitud de los servicios mediante el formato mediante un formulario <https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/solicitud-de-mantenimiento-e-internet-1> en el que solicitan el servicio de soporte técnico y/o apoyo tecnológico. Y no solo por llamada o whats.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02	
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1	
			Página 37 de 38	

			%	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA
			%	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INI	FECHA FIN
FEBRERO - JULIO 2024							
A	P	C					
12		100		IPS y # Nodo en ADMINISTRACION - Desde Rodrigo hasta Lic. Eva		05/02/24	09/02/24
8		100		IPS y # Nodo en REC MAT y HUM - Desde Cristobal hasta Blas	Soporte	12/02/24	16/02/24
4		100		IPS y # Nodo en TITULACION	Soporte	12/02/24	16/02/24
18		100		IPS y # Nodo en Unidad Educativa (POSGRADO)	Soporte	20/02/24	23/02/24
		50		Registrar APS			
1		100		Instalar nuevo Switch Planeación Educativa	Ing. Popoca / ICasas	20/02/24	20/02/24
0		50		Solicitud Cambio de Internet Gobierno del Edo	Ing. Popoca / ICasas	20/02/24	22/02/24
1		100		Instalación de Switch Coordinación Tecnológica	Ing. Popoca / ICasas	27/02/24	27/02/24
15	15	100		Instalación de NUC anteriores en Biblioteca o salones	soporte	27/02/24	01/03/24
2		100		Instalación de software de estadística Posgrado e Investigación	Ing. Eduardo Popoca	01/03/24	01/03/24
1		100		Cambio de switches por GIGABIT SGC Cubículos ISO (small business)	Ing. Popoca / ICasas	05/03/24	05/03/24
	30	100		REVISAR SALONES 1 AL 30 UNIDAD EDUCATIVA - CONFORMIDAD	soporte	12/03/24	16/03/24
0		50		REVISAR SALONES 1 AL 8 UNIDAD EDUCATIVA - CONFORMIDAD	soporte		
	1	100		Matenimiento Proyector Aula 18	Popoca / Francisco	12/03/24	12/03/24
12		100		Deshabilitar Adaptador de WiFi y cambio de nombre de equipo ADMIN	Ing. David Mendoza	12/03/24	15/03/24
10		100		Deshabilitar Adaptador de WiFi y cambio de nombre de equipo EXT-EDU (EE26)	Ing. David Mendoza	22/03/24	25/03/24

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Fortalecer al personal bibliotecario mediante capacitaciones y cursos.
- Mantener activas y permanentes las actividades de lectura y de formación de usuarios.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- Asesorar en el uso de la plataforma educativa para incrementar el número de herramientas que se utilizan.

PAGINA WEB

- Habilitar espacios de comunicación digital generando cambios en la página Web

Conclusión

El monitoreo permanente del internet y actualización del equipo tecnológico y ampliar el cableado estructural permitirá brindar mejor servicio y evitar riesgos de fallas técnicas.

La capacitación del personal del CICYT ayudará a mejorar las áreas de oportunidad que pudieran existir, informar y asesorar a los usuarios (docentes y alumnos) en el uso de las herramientas tecnológicas permitirá el mejor manejo de ellas, actualizar la página Web Institucional, Plataforma Educativa y Biblioteca Digital permitirá tener vigente el servicio, proporcionando la información académica oportuna a los usuarios.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 38 de 38

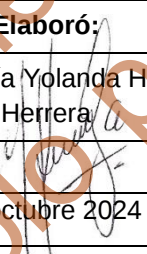
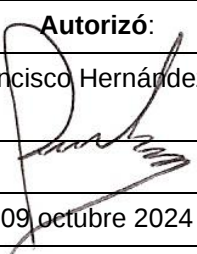
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

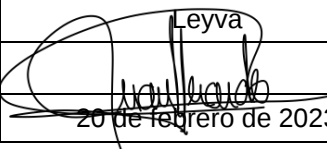
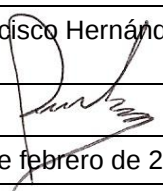
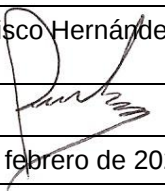
Existe el compromiso y responsabilidad social de proporcionar servicios educativos de calidad, conforme a los requisitos aplicables, valorando los riesgos y oportunidades a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto intercultural, integral, inclusivo, innovador, justo, equitativo de la organización y de las partes interesadas.

El énfasis en los objetivos de calidad del CICyT es garantizar en un 85% el cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica para fortalecer los procesos académicos y de investigación educativa por semestre. Con base a estos objetivos 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 y el trabajo efectivo para lograr las metas establecidas.

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.

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	07 octubre 2024	08 octubre 2024	09 octubre 2024

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