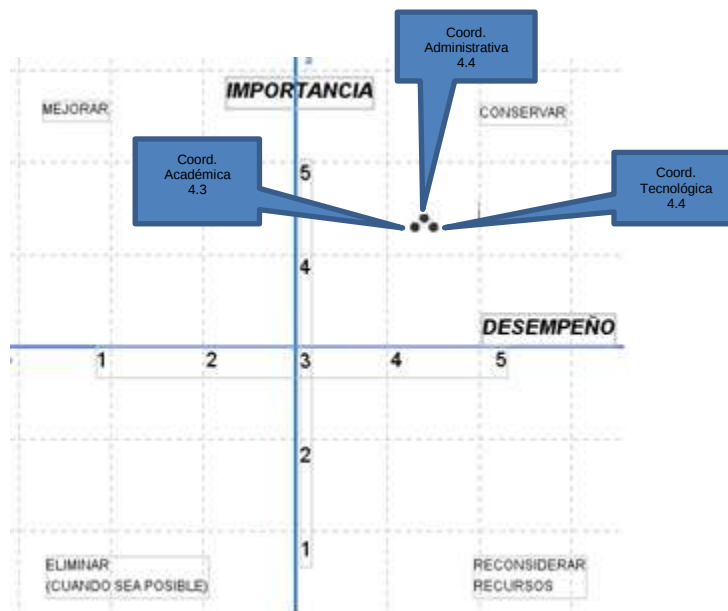


	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02 Revisión: 2 Página: 1 de 9

Reporte de análisis de Datos

Contenido

1. Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)



Análisis:

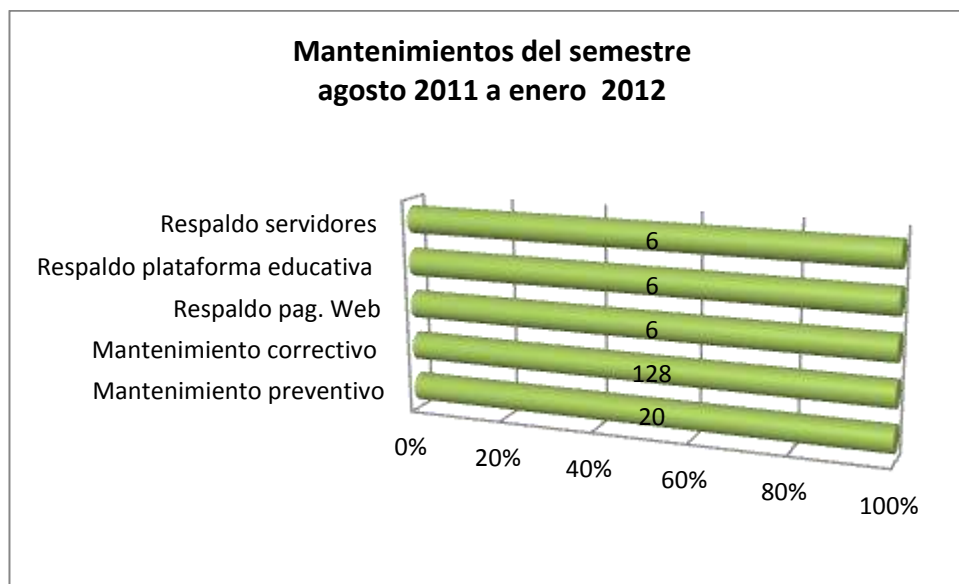
Seguimiento del comportamiento de la satisfacción al cliente permite observar que el servicio del Área tecnológica se mantiene como un servicio que se debe conservar, Las encuestas en lo general son satisfactorias lo que es necesario atender a la brevedad es el trato a los clientes en el centro de cómputo, el servicio bibliotecario se mantiene como un servicio que hay conservar. Es necesario fortalecer el servicio al cliente, la coordinación administrativa el desempeño de la venta de tarjetas es totalmente satisfactorios en cuanto a costos y atención

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 2 de 9

2. Indicadores de procesos y sus tendencias

COORDINACION TECNOLOGICA



Análisis:

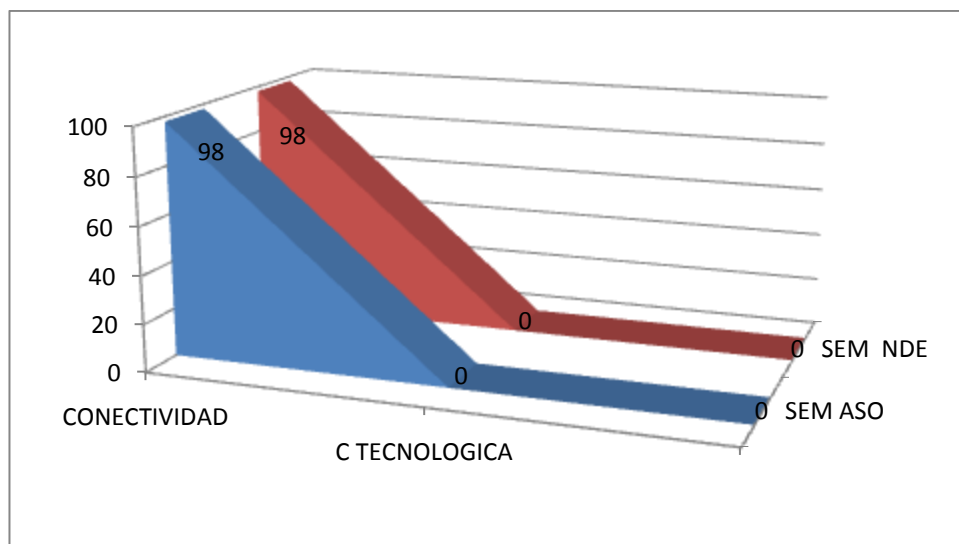
El seguimiento del comportamiento del procedimiento de **Mantenimiento Correctivos y Preventivos**, que nos permite monitorear las fallas que se llevan a cabo en los equipos de la Institución en el mes de Agosto nos muestra un incremento en los mantenimientos correctivos ya que es el inicio del semestre y se da mantenimiento Correctivo a todos los Equipos del centro de cómputo y de las Salas A, B, Audiovisual y D

La constante de los respaldos se ha cumplido generando con ello asegurar la información en cada área cumpliendo la meta de uno al mes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 3 de 9

CONECTIVIDAD



Análisis

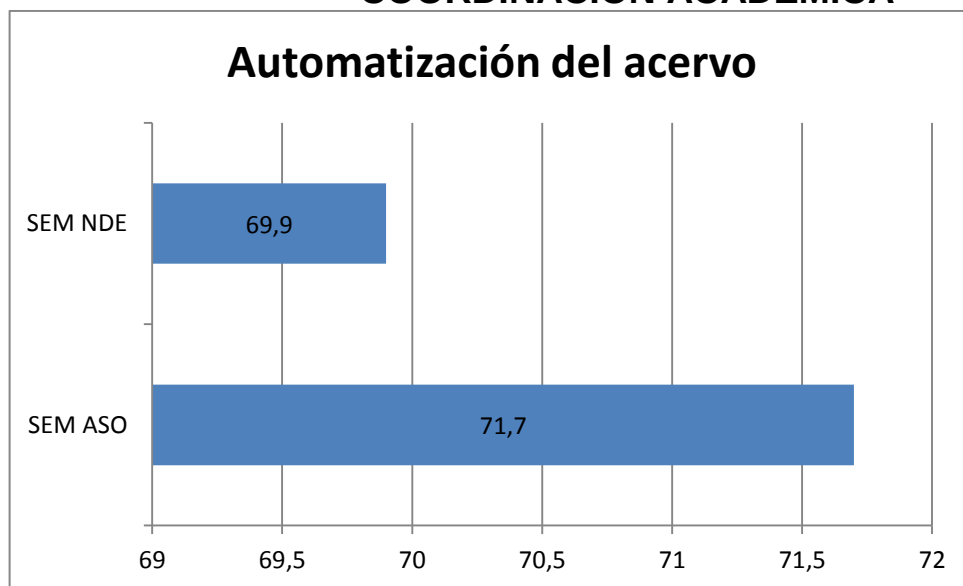
La conectividad ha presentado una estabilidad de 98% durante los meses de agosto del 2011 a enero del 2012, además que se reestructuro el servicio, y de continuar con el enlace dedicado a internet y el equipo de seguridad fortinet que permite la estabilidad en el ancho de la banda del servicio

Ago 2011	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene 2012
98 %	98%	98%	98%	98%	98%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 4 de 9

COORDINACION ACADEMICA



Análisis

La automatización de los acervos bibliográficos del CICYT se han mantenido de manera estable, durante el semestre de agosto a octubre del 2011 con un promedio de 71.7%, sin embargo durante el siguiente semestre noviembre a enero del 2012 se adquirieron materiales a lo que incremento el volumen del inventario por lo que se percibe una disminución en 69.9%, pero es el resultado de las nuevas adquisiciones el departamento de proceso técnicos y físicos

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 5 de 9

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de calidad

SERVICIOS CICYT	MEDICION EN PONDERACION	PORCENTAJE ALCANZADO		
		ASO	NDE	PROMEDIO SEMESTRAL
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	40%	38.0%	37.5 %	37.7%
SERVICIOS TECNOLOGICOS	40%	38.8%	39.8 %	39.3%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20%	18.5%	17.2 %	17.8%
TOTAL	100%	95.3%	94.5%	94.9 %

Análisis

El comportamiento de las coordinaciones han sido estables manteniendo sus servicios de manera satisfactoria y de incremento en algunos de sus indicadores, como el de la coordinación tecnológica en sus actividades, los servicios bibliotecarios tienen un incremento en acervos bibliográficos otorgados por programas externos y eso hace una percepción de no avance pero al contrario se fortalece en sus colecciones para apoyo en los estudiantes de las licenciaturas, existe una baja en dato administrativo debido a los aseos de las áreas

COORDINACION ACADEMICA AGOSTO A OCTUBRE DEL 2011

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 6 de 9

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
PRESTAMOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.3	15	14	14.5 %	40%	38 %
ORGANIZACIÓN BIBLIOGRAFICA	AUTOMATIZACION 75%	71.7 %	25	22	23.5 %		
TOTALES			40		38 %		

COORDINACION ACADEMICA NOVIEMBRE DEL 2011 A ENERO DEL 2012

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
PRESTAMOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.3	15	14	14.5 %	40%	37.5%
ORGANIZACIÓN BIBLIOGRAFICA	AUTOMATIZACION 75%	69.9 %	25	21	23 %		
TOTALES			40		37.5 %		

COORDINACION TECNOLOGICA AGOSTO A OCTUBRE DEL 2011

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 7 de 9

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.4	5	4.7	4.8 %	40%	38.8 %
	Conectividad 90 % Alámbrico inalámbrico	Alámbrico 98% Inalámbrico 60%	20	18	19 %		
	Mantenimientos 100% Preventivos correctivos	Mantenimientos 100%	15	15	15 %		
TOTALES			40		38.8		

COORDINACION TECNOLOGICA NOVIEMBRE DEL 2011 A ENERO DEL 2012

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.4	5	4.7	4.8 %	40%	39.8 %
	Conectividad 98 % Alámbrico	Alámbrico 98%	20	20	20 %		
	Mantenimientos 100% Preventivos correctivos	Mantenimientos 100%	15	15	15 %		
TOTALES			40		39.8		

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE NOVIEMBRE DEL 2011 A ENERO DEL 2012

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)			Código: BECENE-CA-PG-09-02
				Revisión: 2
				Página: 8 de 9

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
COMPRAS	Satisfacción del cliente 4.5	4.5	5	5	5 %	20%	18.5 %
	ATENDER EN UN 90% LAS SOLICITUDES DE COMPRA	100 % Atendidas	5	5	5 %		
VENTAS	250 tarjetas promedio	200 tarjetas 60 %	10	7	8.5 %		
TOTALES			20		18.5 %		

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE NOVIEMBRE DEL 2011 A ENERO DEL 2012

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
COMPRAS	Satisfacción del cliente 4.5	4.3	5	4.5	4.7 %	20%	17.2%
	ATENDER EN UN 90% LAS SOLICITUDES DE COMPRA	100 % Atendidas	5	5	5 %		
VENTAS	250 tarjetas promedio	125 tarjetas 50%	10	5	7.5 %		
TOTALES			20		17.2 %		

4. Resultados de auditorías internas y externas

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
	Página: 9 de 9		

FO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EMISOR	RECEPTOR	FECHA EMISION	FECHA CIERRE	STATUS / DIAS	CERRADA / ABIERTA	OBSERVACIONES
95	Es necesario implementar sin demora acciones correctivas y/o preventivas, así como guardar los registros y evidencias de su tratamiento.	Godina Belmares Elida Meira Neaves Iirma Navarro Torres Olivia	CICYT	28/11/11	27/01/12	60	PROCESO	
97	No hay evidencia de la implementación y verificación de acciones correctivas derivadas de las quejas de los usuarios. (CicyT)	Godina Belmares Elida Meira Neaves Iirma Navarro Torres Olivia	CICYT	28/11/11	27/01/12	60	PROCESO	
98	Se detectó que la medición de los indicadores de desempeño del área tecnológica (CICYT) en cuanto a conectividad es inespecífica lo que genera ambigüedad en la meta establecida. Asimismo se observa que el porcentaje de logro en las metas de los procedimientos referidos a la coordinación académica y administrativa se encuentran por debajo del nivel esperado en cuanto a satisfacción se refiere. El proceso de medición y seguimiento servicios administrativos.	Godina Belmares Elida Meira Neaves Iirma Navarro Torres Olivia	CICYT	28/11/11	27/01/12	60	PROCESO	
99	El personal operativo muestra poco conocimiento en la utilización de este procedimiento de gestión.	Godina Belmares Elida Meira Neaves Iirma Navarro Torres Olivia	CICYT	28/11/11	27/01/12	60	PROCESO	
100	No hay evidencia de la implementación y verificación de acciones correctivas derivadas de las quejas de los usuarios. (CicyT). Se encontró que no hay evidencia, seguimiento ni evaluación de la acción correctiva, referida a la	Godina Belmares Elida Meira Neaves Iirma Navarro Torres Olivia	CICYT	28/11/11	27/01/12	60	PROCESO	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 10 de 9

actualización de documentos en la página electrónica referida al procedimiento operativo para el procedimiento de seguimiento y evaluación de la organización bibliográfica y préstamos y servicios BECENE-DSB-PO-03.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Los usuarios solicitan velocidad y acceso a internet a lo que con el equipo adquirido sobre seguridad del internet se atiende esta necesidad

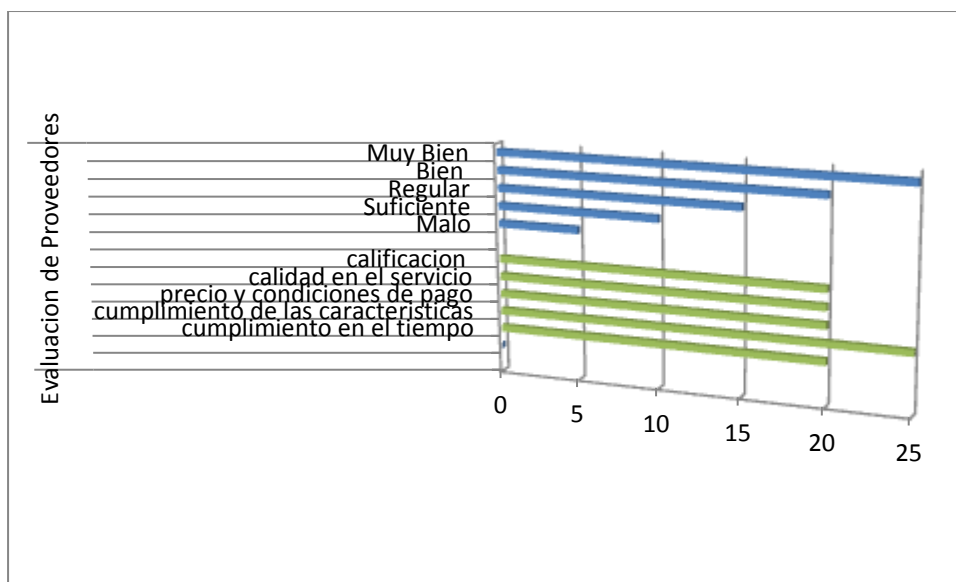
6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

Al fallar la señal de internet en los usuarios se origina por motivos de mantenimiento a su propia maquina o que el acceso no se realiza de manera adecuada por los que mencionan que no hay señal y se les dificulta entrar

7. Evaluación de proveedores.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos Centro de Información Científica y Tecnológica INFORME DEL SEMESTRE (AGOSTO DEL 2011 A ENERO DEL 2012)		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 2
			Página: 11 de 9



El proveedor de los servicios sobre papel para impresión en lo general tiene una valoración de buena por el cumplimiento en los requerimientos en tiempo y forma

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	DR. JAIME RAMOS LEYVA		29 de febrero del 2012
Revisa	DR. LEON ALEJANDRO PEREZ REYNA		7 de febrero del 2012
Aprueba	DR. FRANCISCO HERNANDEZ ORTIZ		9 de febrero del 2012

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010