



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

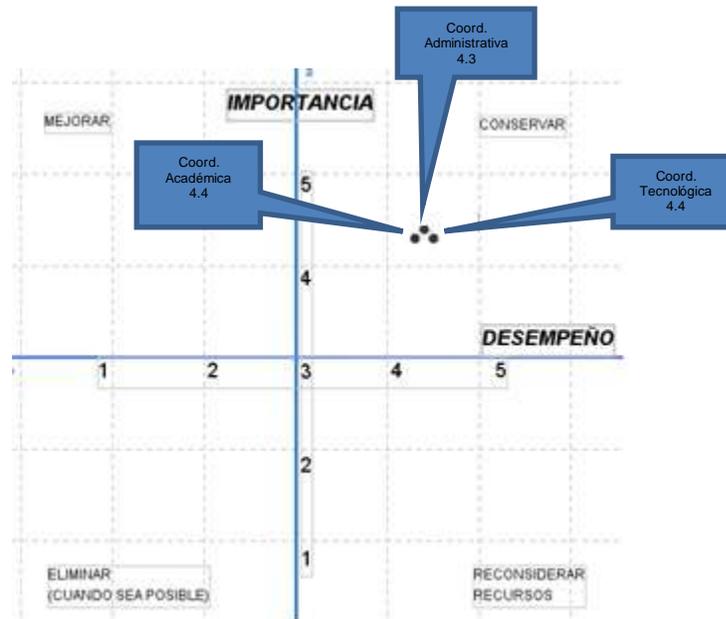
Revisión: 3

Página: 1 de 1

## 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.

Los usuarios observan un cambio significativo en la atención el centro de impresión debido a que el pago de los servicios se está llevando a cabo con efectivo y la afluencia de alumnos ha ido en aumento se hizo la propuesta a la Coordinación Académica que este servicio se continuara cobrando en efectivo o que las recargas se realicen en el centro de informática

#### CONTROL DE EMISIÓN

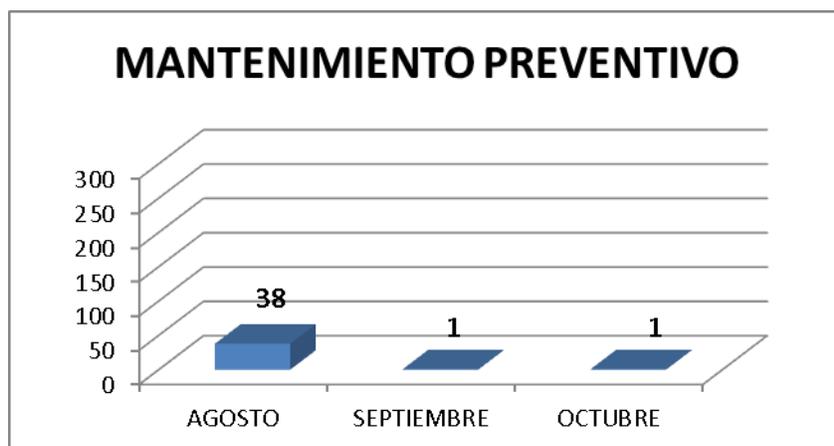
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Centro de Información Científica y Tecnológica</b> <b>INFORME DEL SEMESTRE</b> <b>(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 2 de 1</b>

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

### COORDINACIÓN TECNOLÓGICA

#### Mantenimientos preventivos



#### Análisis:

Se concluyó el mantenimiento preventivo en las aulas A, B, D y Sala Audiovisual para el inicio del semestre pero debido a las diferentes actividades asignadas a los integrantes del área tecnológica no ha sido posible terminar los mantenimientos preventivos y la actualización del licenciamiento del sistema operativo y office en todos los equipos institucionales

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**

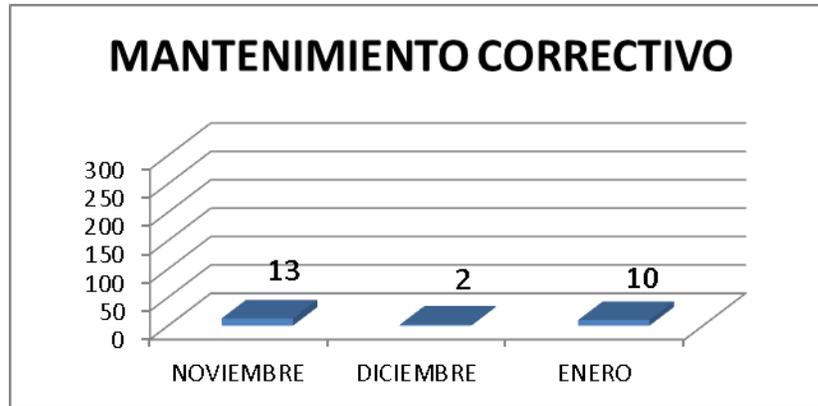


Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

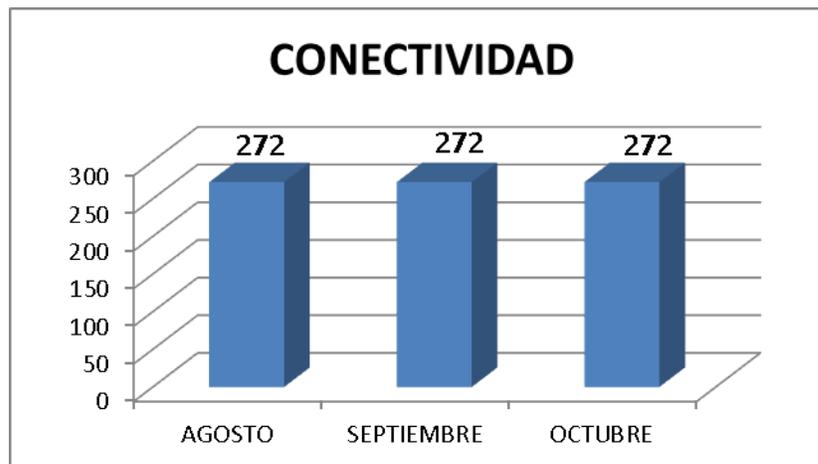
Revisión: 3

Página: 3 de 1



**Análisis:** Se continúa trabajando con la implementación del licenciamiento del sistema operativo y de office original eliminando todo software que no sea licenciado y de esta forma poder acceder a la certificación de 100% original de Microsoft.

### Conectividad



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:

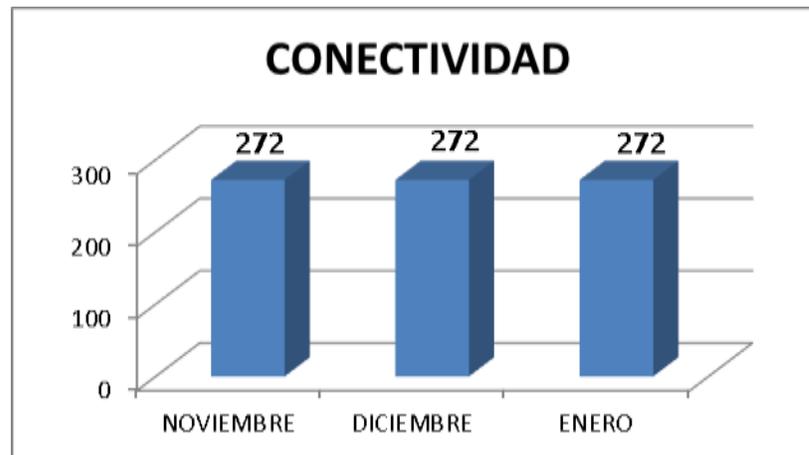
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 4 de 1

## Análisis

La conectividad cableada institucional se encuentra cubierta en un 98% y se está en espera que se autoricen recursos para continuar con el cableado estructurado en las aulas de la Lic. de inglés y los cubículos de la unidad educativa ya que en estos espacios se está cubriendo con servicio inalámbrico pero para seguridad de los usuarios es necesario que estén en una red cableada.



## Análisis

La conectividad cableada institucional se encuentra cubierta en un 99% se siguen actualizando los equipos de switcheo y el fortigate con nuevas políticas y actualización de firmware preparando la segmentación de la red ya que en la actualidad se cuenta con 3 vlan's y se pretende realizar una restructuración para que cada departamento cuente con una vlan y puedan compartir información de forma segura en cada área

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Centro de Información Científica y Tecnológica</b> <b>INFORME DEL SEMESTRE</b> <b>(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 5 de 1</b>

## COORDINACIÓN ACADÉMICA

MESES DEL 2012 AL 2013	PORCENTAJE ALCANZADO EN LA AUTOMATIZACIÓN
TRIMESTRE : AGO, SEPT, OCT	73.13%
TRIMESTRE : NOV, DIC, ENE	74.24%

### Análisis

Durante el primer trimestre que corresponde de agosto a octubre del 2012, se han automatizado 53,328 ejemplares, de un total de 72,923 ejemplares, durante este periodo se automatizaron 829 ejemplares lo cual equivale al 1.13 % lo cual indica que se ha incrementado el catálogo a 73.13 %.

Para el segundo semestre que comprendió de noviembre del 2012 a enero del 2013 se automatizaron **54,138 ejemplares** de un total de **72,923** ejemplares, durante este periodo se automatizaron 813 ejemplares lo cual equivale al **1.11 %** lo cual indica que se ha incrementado el catálogo a **74.24 %**. de la automatización del inventario

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

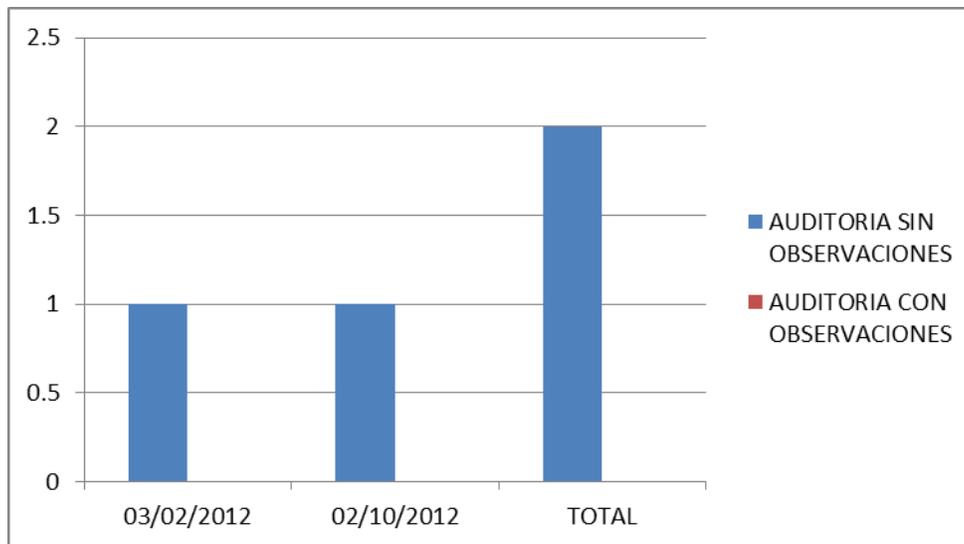
Revisión: 3

Página: 6 de 1

## COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

### REPORTE ANUAL DE AUDITORIAS 2012

FECHA DE LA AUDITORIA	AUDITORIA SIN OBSERVACIONES	AUDITORIA CON OBSERVACIONES
03/02/2012	1	0
02/10/2012	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



### 3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 7 de 1

SERVICIOS CICYT	MEDICIÓN EN PONDERACIÓN	PORCENTAJE ALCANZADO		
		ASO	NDE	PROMEDIO SEMESTRAL
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	40%	38.5%	39.0 %	38.9%
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	40%	39.32%	39.8 %	39.56%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20%	18.0%	20.0%	19.0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>95.3%</b>	<b>94.5%</b>	<b>97.46 %</b>

## Análisis

La tendencia de las coordinaciones es sostenida hacia el logro de los objetivos planteados, las mejoras en el área tecnológica en cuanto al licenciamiento y a la adquisición de los equipos de seguridad permiten un manejo estable en la conectividad; la organización de la bibliografía avanza respecto a la automatización de la base de datos, y la administración financiera es eficiente ante las evidencias de las revisiones externas por parte del SEER, la atención al servicio evoluciona se ha capacitado al personal respecto a la prestación del mismo.

## COORDINACIÓN ACADÉMICA AGOSTO A OCTUBRE DEL 2012

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 8 de 1

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
PRESTAMOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.4	15	14	14.5 %	40%	38.5 %
ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA	automatización 75%	73.13%	25	23	24.0 %		
<b>TOTALES</b>			40		38.5 %		

**COORDINACIÓN ACADÉMICA 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	4.4	15	14	14.5 %	40%	39%
ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA	automatización 75%	74.24 %	25	24	24.5 %		
<b>TOTALES</b>			40		39%		

**COORDINACIÓN TECNOLÓGICA AGOSTO A OCTUBRE DEL 2011**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 9 de 1

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Satisfacción del cliente 4.5	4.3	5	4.7	4.7 %	40%	39.32 %
	Conectividad 99 % Alámbrico	Alámbrico 99%	20	20	20 %		
	Mantenimientos 100% Preventivos correctivos	Mantenimientos 95%	15	14.25	14.62%		
<b>TOTALES</b>			40		39.32		

**COORDINACIÓN TECNOLÓGICA 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 98.9%	20	20	20 %		
	Mantenimientos 100% Preventivos correctivos	Mantenimientos 93.1%	15	15	15 %		
<b>TOTALES</b>			40		39.8		

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 10 de 1

**COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE AGOSTO A OCTUBRE DEL 2012**

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
COMPRAS	Satisfacción del cliente 4.5	4.3	5	4	4.5 %	20%	18.0 %
	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		18.0 %		

**COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE NOVIEMBRE DEL 2011 A ENERO DEL 2012**

PROCESO OPERATIVO	META	ALCANCE	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
INGRESO Y EGRESO	Atender las auditorías internas y externas sin observaciones ni recomendaciones	100 % Atendidas	20	20	20 %	20%	20%
TOTALES			20		20 %		

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Centro de Información Científica y Tecnológica</b> <b>INFORME DEL SEMESTRE</b> <b>(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Revisión: 3</b>		
	<b>Página: 11 de 1</b>		

#### 4. Resultados de auditorías internas y externas

Respecto a la auditoría interna del 11 y 12 de noviembre del 2012 se informa que se atendieron las Sugerencias: se observa que han atendido el punto de la norma 8.5.2 acciones correctivas respecto, al procedimiento conectividad y redes, al diseñar cursos para los clientes de los servicios de internet que proporciona la institución.

Se recomienda que en acciones preventivas ofrezcan otras alternativas de difusión respecto al uso adecuado del servicio de la red a fin de crear una cultura de cuidado, protección y funcionalidad del uso de la red mediante trípticos digitales enviados a los correos electrónicos de los profesores, integrarlo en la página principal de la Institución.

**Se extiende una felicitación** por el alto compromiso, responsabilidad y ética manifestado y evidenciado por los responsables del proceso de **Dirección del Área del CICYT** y por la mejora que se ha proyectado en beneficio de la formación inicial de profesores de la educación básica.

#### 5. No Conformidades de los productos y / o servicios

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

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

Los usuarios solicitan velocidad y acceso a internet a lo que con el equipo adquirido sobre seguridad del internet y el licenciamiento se atiende esta necesidad, por parte del área de préstamos y servicios bibliotecarios requieren amplitud en préstamos de número de ejemplares y extensión de días por lo que está en proceso una iniciativa de atender lo requerido para beneficio de la comunidad normalista.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
**Centro de Información Científica y Tecnológica**  
**INFORME DEL SEMESTRE**  
**(AGOSTO DEL 2012 A ENERO DEL 2013)**



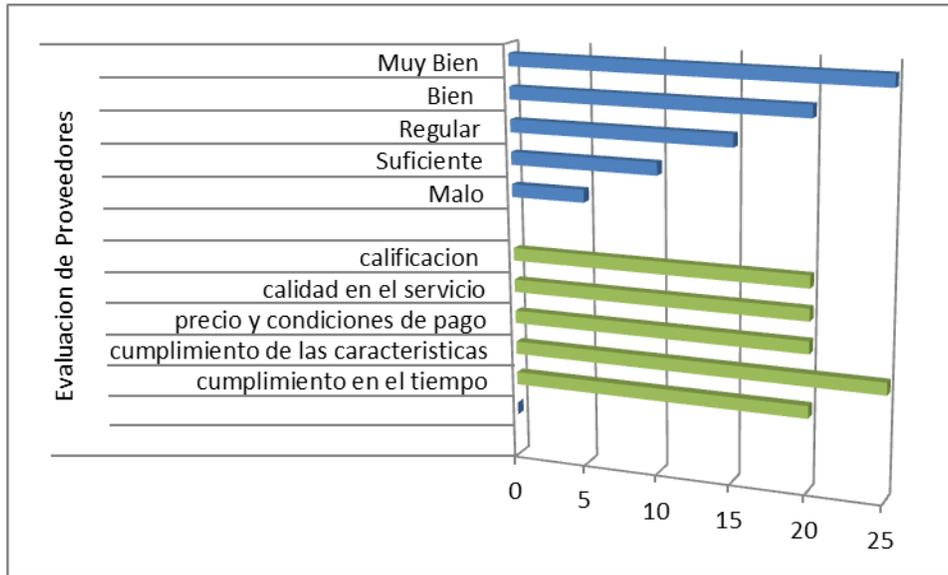
Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 12 de 1

## 7. Evaluación de proveedores.



El proveedor de los servicios sobre papel para impresión en lo general tiene una valoración de buena por el cumplimiento de las características y en el tiempo y forma de entrega. Los insumos tecnológicos atienden a las especificaciones requeridas por parte de las empresas a las cuales se les hace la compra, generando con ello cumplimiento a las necesidades de equipamiento y servicios del CICYT.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	18 de febrero del 2013	22 de febrero del 2013	25 de febrero del 2013

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012