

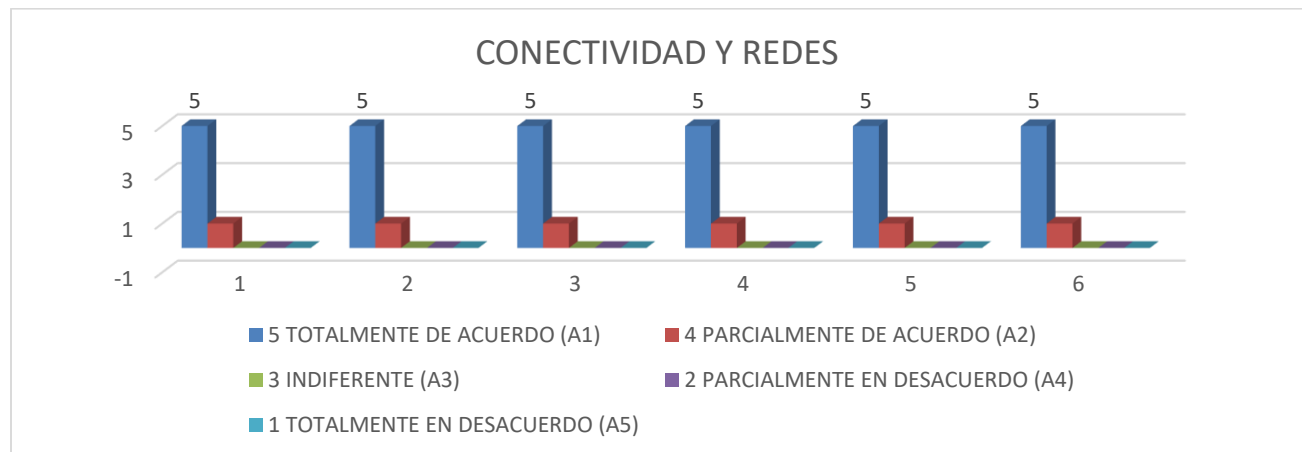
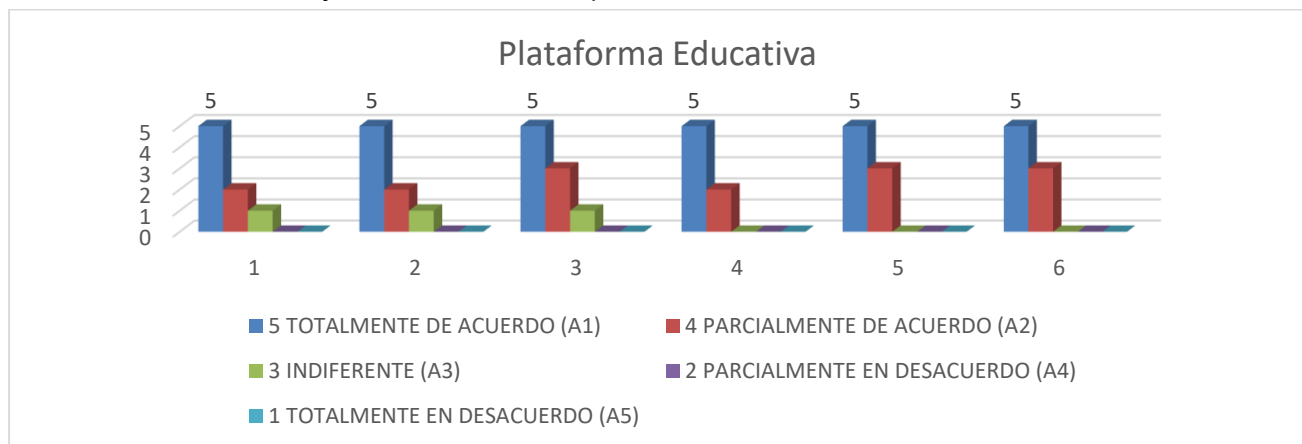
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 1 de 10</b>




Dirección y/o Área: **CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLÓGICA**

## Reporte de análisis de Datos

### Contenido

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



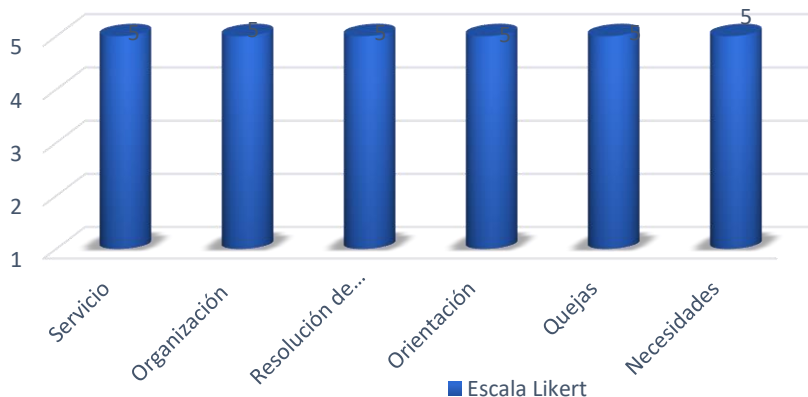
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 2 de 10</b>

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS




### Coordinación de Servicio Bibliotecarios Encuesta de Satisfacción

#### Informe Semestral del Ciclo Escolar



**Análisis:** Durante este periodo se identifica que se mantiene y continua una aceptación de los servicios tecnológicos y bibliotecarios la tendencia de satisfacción del cliente en el área tecnológica tiene un sostenimiento en su mayoría de satisfactoria, Respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una tendencia similar de favorable con un totalmente de acuerdo, en su sistema de préstamo, consulta en sala y externos.

Ambos servicios se aplicó una encuesta escalar tipo Likert de 1 a 5 como valor más alto y se obtiene una aceptación hacia el rubro más alto.

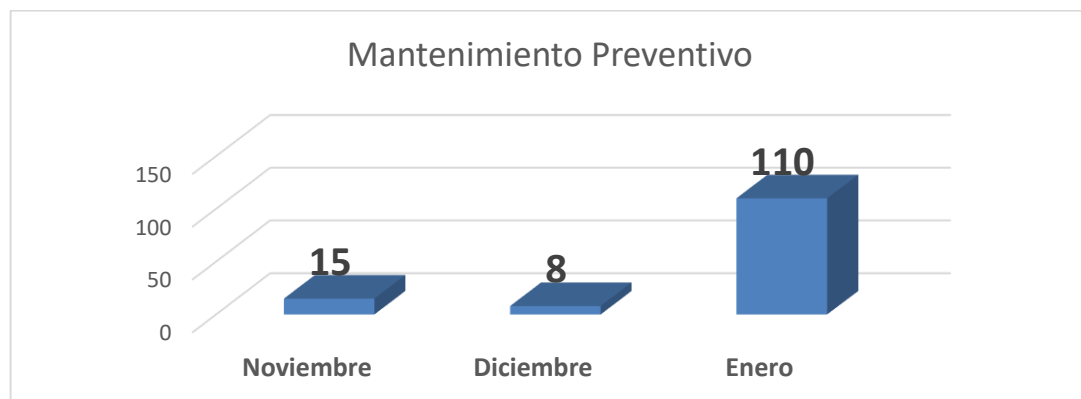
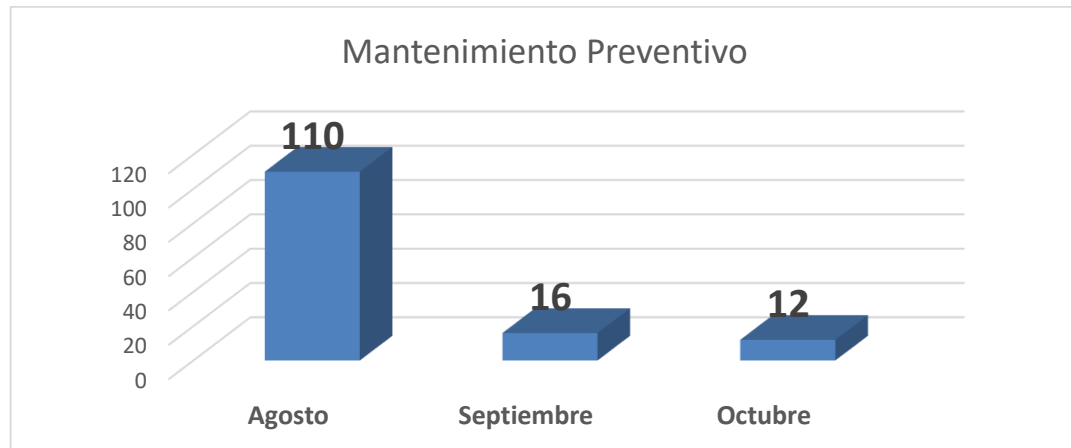
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014




	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 3 de 10</b>

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

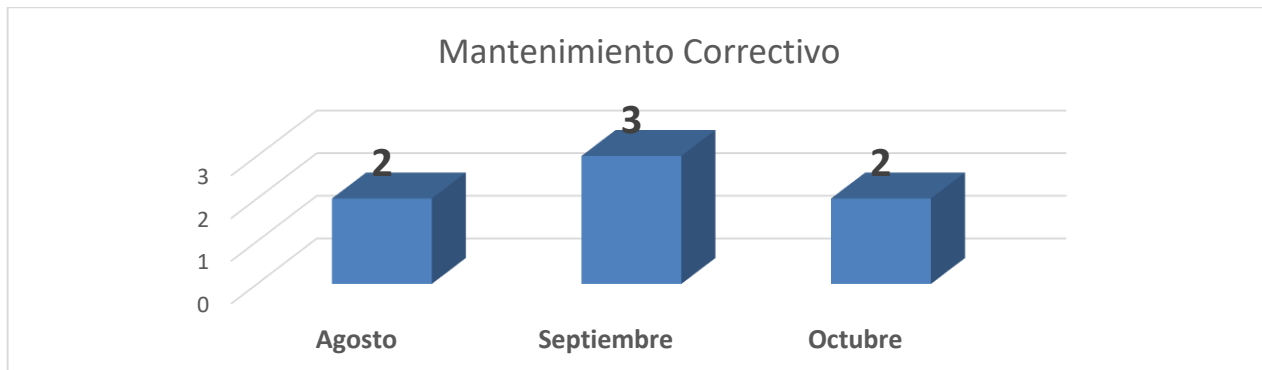
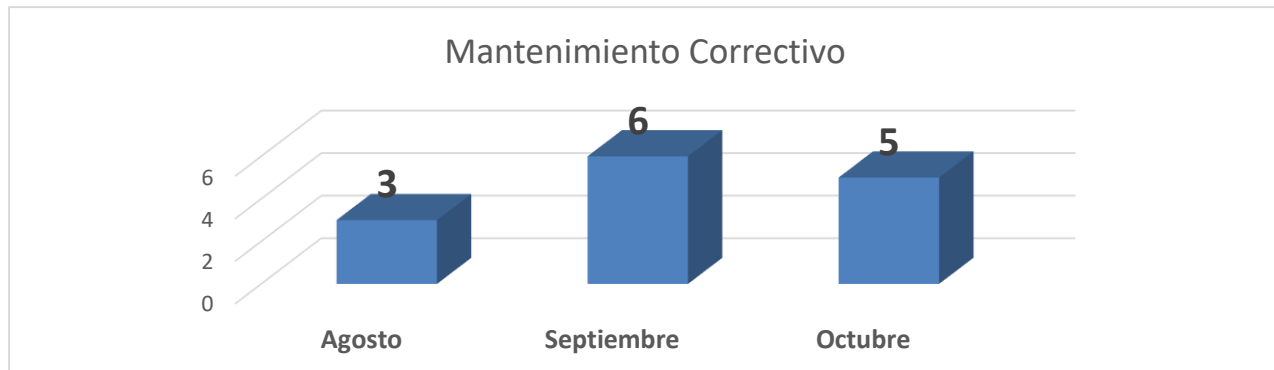
### SERVICIOS TECNOLOGICOS

#### MANTENIMIENTOS





CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 4 de 10</b>

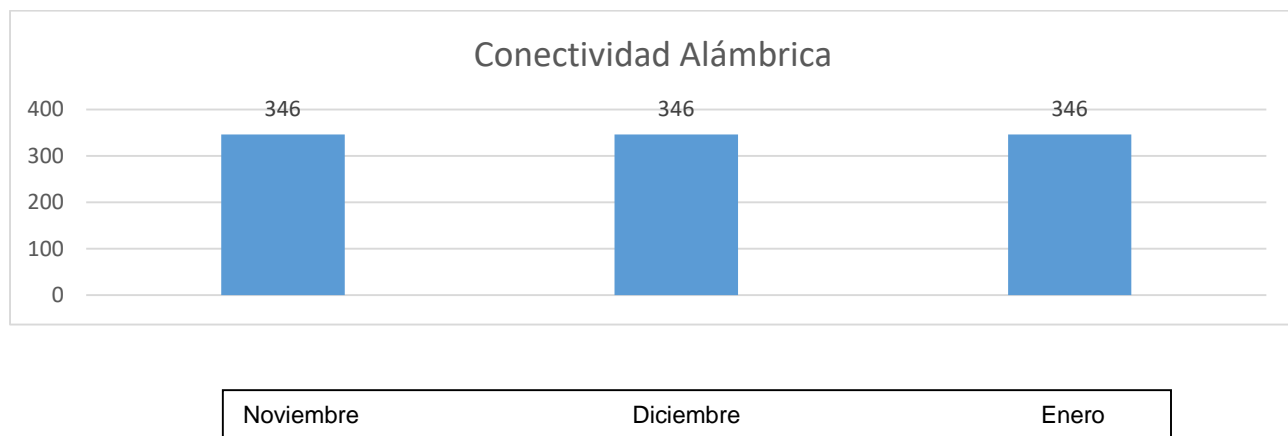
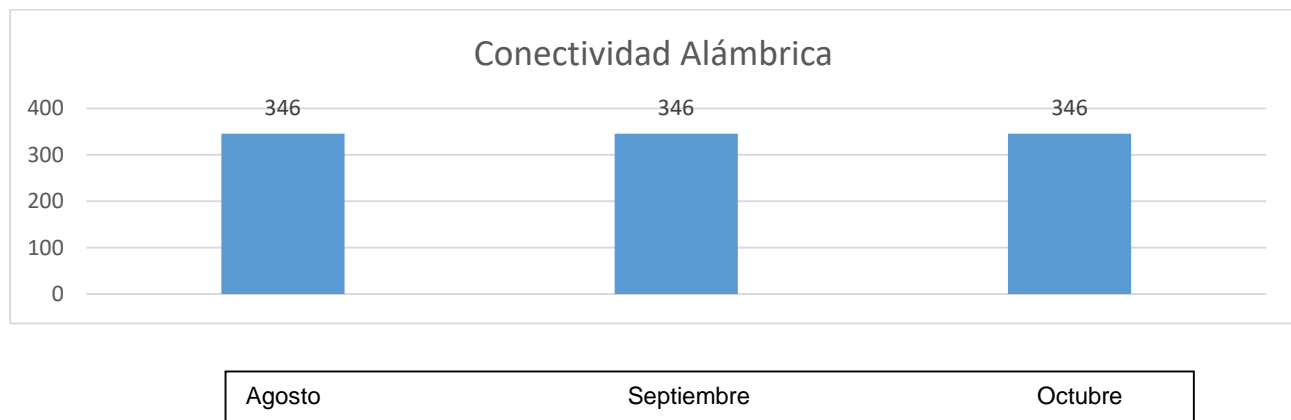


**Análisis.** Se continua con los **mantenimientos preventivos correctivos y preventivos** en los equipos de la institución para atender a las Direcciones de Área, Departamentos, Coordinaciones, así como los apoyos administrativos **optimizando** de esta manera los **servicios de internet** para ello también, es necesario **detectar a tiempo** los equipos que estén fallando o que requieran refacciones para que estén en óptimas condiciones para su servicio al público. Se han realizado adquisiciones de remplazo **de mantenimiento** se tiene un mayor **control de las actualizaciones de antivirus y de actualizaciones** críticas para los equipos ya sea de software como de hardware, continúan las políticas en **el fortigate que es un recurso para la**




CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 5 de 10</b>

**seguridad y prevención de los servicios tecnológicos,**  
**CONECTIVIDAD**



**Análisis:** La conectividad alámbrica se encuentra con una estabilidad adecuada, y **se amplía servicios a la conectividad inalámbrica**, en **lugares estratégicos de la institución** continúan las políticas de fortigate, se continúa en el **mantenimiento de la infraestructura de**




CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 6 de 10</b>

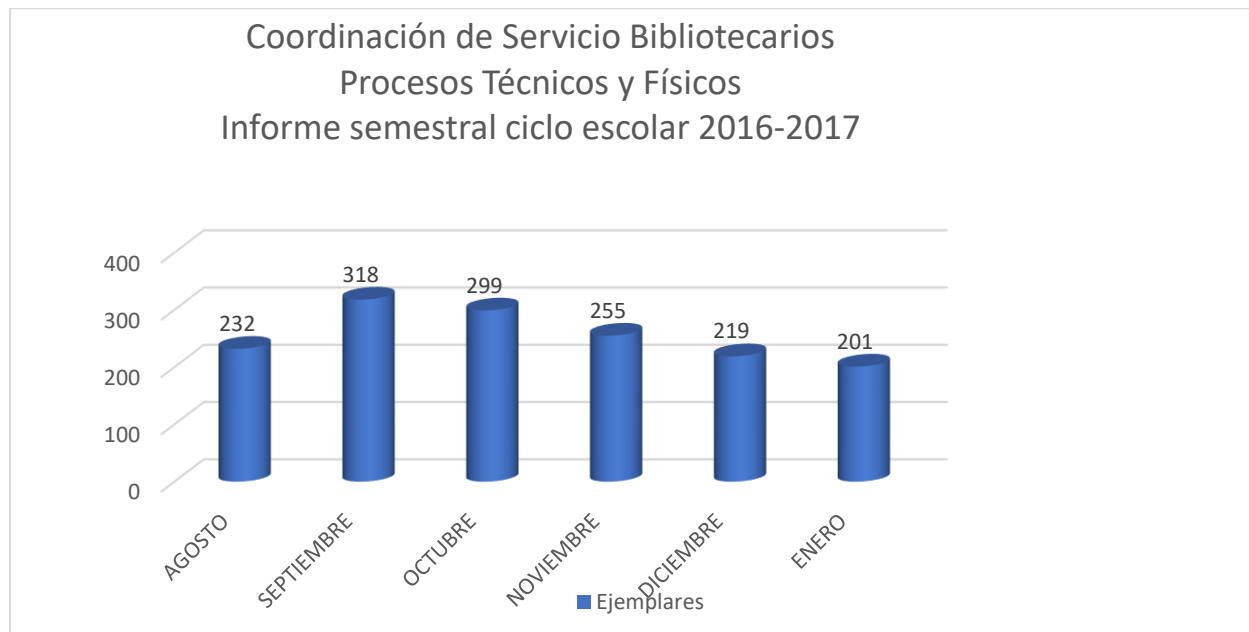
red organizando los servicios de internet en 5 vlans que permiten administrar a los usuarios y los servicios

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: AUTOMATIZACION

MESES DEL 2016			PORCENTAJE ALCANZADO EN LA AUTOMATIZACIÓN
AGOSTO	Títulos	132	97.06%
	Ejemplares	232	
SEPTIEMBRE	Títulos	224	97.49%
	Ejemplares	318	
OCTUBRE	Títulos	196	97.90%
	Ejemplares	299	
NOVIEMBRE	Títulos	187	98.25%
	Ejemplares	255	
DICIEMBRE	Títulos	157	98.55%
	Ejemplares	219	
ENERO	Títulos	149	98.83%
	Ejemplares	201	
TOTALES	Ejemplares	1524	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 7 de 10</b>



Durante el período correspondiente al semestre FEBRERO A JULIO del 2016 **se automatización 1524 ejemplares**; sumando los **72073 ejemplares** ya procesados con anterioridad se tiene **un total de 72 923 ejemplares procesados**, con un incremento del **2.09%** representando en la base de datos el **98.83 %** de automatización, de un total de **72,923 ejemplares** existentes. Se **ALCANZO LA META** con una acción preventiva asignando una cuota definida para cada integrante del equipo de procesos técnicos y físicos. Se identifica que faltan solo 850 ejemplares para cerrar esa meta de automatización en ese rubro.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 8 de 10</b>

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


#### COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

PROCESO OPERATIVO	META	CUMPLIMIENTO	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
SERVICIOS TECNOLOGICOS	Satisfacción del cliente 4.5	5	10	10	10	50%	50.0%
	Conectividad Alámbrica 100 %	Alámbrico 100 %	20	20	20		
	Mantenimientos Preventivos Correctivos 95%	Mantenimientos 95 %	20	20	20		
TOTALES			50		50.0%		

#### COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PENDIENTE

PROCESO OPERATIVO	META	CUMPLIMIENTO	VALOR	LOGRO	PROMEDIO	% DEL PROCESO	% OBTENIDO
PRESTAMOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Satisfacción del cliente 4.5	5.0	25	25	25%	Proceso 50%	Proceso 50%
ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA	Procesamiento físico y técnico 1,100 100%	1524	25	25	25 %		
TOTALES			50		50.0 %		

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 9 de 10</b>

**Análisis:** La organización de la bibliografía continúa en su procesamiento técnico y físico, y **CONTINÚA el PROYECTO DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**, los equipos interdisciplinarios avanzan en los diseños de BIBLIOTECA DIGITAL, PAGINA WEB, BASES DE DATOS, etc. se continúa en la exploración del software para dar cauce a las diferentes acciones del proyecto y la capacitación constante en diferentes temáticas afines al desarrollo del mismo.




Inicia el proceso de migración a la Norma 2015 a lo que se han realizado los diagnósticos y acciones sustantivas hacia la prevención de riesgos de los procedimientos.

### Resultados de auditorías internas y externas

Se realizó auditoria **Interna** sin presentarse ninguna observación al área y en la **Externa** no fue auditada el área de CICYT

#### 4. No Conformidades de los productos y / o servicios (BUZON)

MESES DEL 2015-2016	COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
Agosto	-	-
Septiembre	-	-
Octubre	-	-
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
Enero	-	-
<b>TOTALES</b>	-	-

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>  <b>AGOSTO DEL 2016 A ENERO DEL 2017</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 10 de 10</b>


Sobre los servicios o productos no conformes, no fueron relevantes, se expresaron hacia recomendaciones de ciertas acciones y dudas de los servicios, lo cual se aclaró en su momento para dar respuesta a las inquietudes del buzón.


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

Se dio atención y respuesta aclaratoria a las no conformidades presentadas y estas se encuentran con evidencias de respuesta para la satisfacción del solicitante en un concentrado para tal fin.

## 7. Evaluación de proveedores.

PROVEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Iusacell Enlace	Internet Fibra Óptica	Bueno
Telmex (Uninet)	Enlace dedicado	Bueno
Telmex (Infinitum)	Servicio	Bueno
Sumitel	Accesorios de Cómputo	Bueno

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	15 de febrero del 2017	23 de febrero del 2017	24 de febrero del 2016

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014