

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 1 de 23

Dirección y/o Área **CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA**

Reporte de análisis de Datos Contenido

1. **Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos)**

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para identificar la satisfacción de los clientes en la comunidad normalista se aplicaron encuestas de preferencia de los servicios que se prestan en el CICYT, el instrumento de indagación tuvo características de encuesta cerrada para medir tendencias y actitudes de aceptación; se identifica que se mantiene la aceptación de los servicios bibliotecarios, la tendencia de satisfacción respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una **tendencia favorable**, en su **sistema de préstamo, consulta en sala y externos**; se detecta que se tiene una aceptación hacia el rubro de **TOTALMENTE DE ACUERDO** en un porcentaje mayor y se cumple con la meta establecida en un **alcance de un 98%**.

Para que el usuario de manera permanente externe su opinión, se instalaron tabletas en el módulo de servicio bibliotecario con la finalidad de que cada que se haga uso del mismo conteste la encuesta de opinión; así como también abierta de manera constante además de la encuesta en la página web.

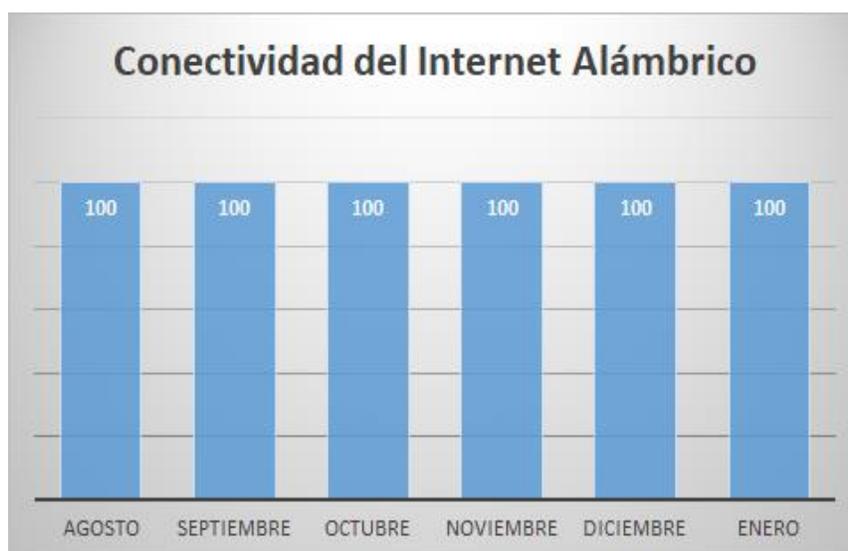
SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para que el servicio de Internet alámbrico e inalámbrico se mantenga estable y funcional se requiere realizar **soporte técnico de los equipos y dispositivos**, mediante mantenimientos **preventivos y correctivos** que se agenden en cada semestre a las diferentes Direcciones de área, departamentos, coordinaciones, responsables administrativos, equipos de docentes y alumnos, así como de capacitación sobre cualquier duda que se les pueda presentar en el momento de conectarse a la RIB

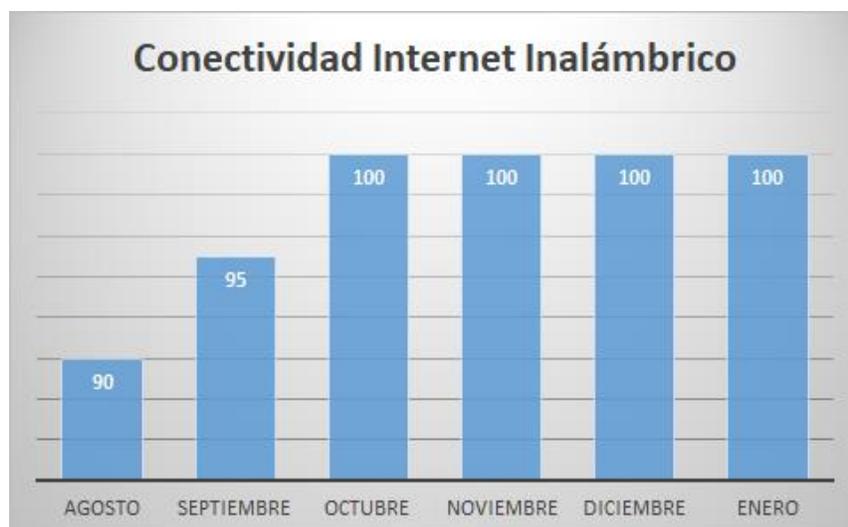
	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
	Página: 2 de 23		

(Red Inalámbrica BECENE), al término del servicio se realiza la **encuesta de satisfacción**

El servicio de Internet alámbrico se cubrió con un total del 100% durante los meses de agosto a enero 2019



El servicio de Internet inalámbrico se cubrió con un total del 97.5% durante los meses de agosto a enero 2019



	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 3 de 23

2. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los indicadores de procesos y sus tendencias

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para el alcance del objetivo de calidad de los procedimientos de gestión establecidos en el área, la coordinación de servicios bibliotecarios da el seguimiento para que se cumpla con el **procesamiento técnico y físico** conforme a las normas de catalogación y clasificación actuales, para ello se realizó una **evaluación y seguimiento de la base de datos del catálogo en línea** y se contrastó en físico en la estantería; lo anterior fue posible con la actualización del software **(Pinakes 600)** con ello permitió avanzar en la corrección de registros bibliográficos (holdings) que fueron en total **548 títulos** (con diversa cantidad de ejemplares por título) se logró concluir en las correcciones del total de registros de títulos de los **548** mencionados anteriormente **equivalente al 100%** de los totales; cabe mencionar que los errores detectados fueron por la migración misma, ya que varió la clasificación (cutter) en el sistema , por lo tanto, por efectos de actualización se tuvieron que considerar estos variantes y así tener la posibilidad de realizar los inventarios del acervo bibliográfico para determinar la existencia real y corregida del contenido de las colecciones y **garantizar la organización** de la misma en un 95%.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 4 de 23

RELACIÓN DE LOS REGISTROS CORREGIDOS

	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
Actualización Bibliográfica de registros	231	328	324	425	306	260	1840

Por lo anterior el total de 1840 corresponde a las correcciones totales de Holding reportados en el momento de la migración del software y a los ajustes que se hacen de manera permanente a las colecciones en la **evaluación de los procesos técnicos de la bibliografía recibida de manera continua** con la finalidad de efectuar una constante revisión bibliográfica en cuanto a los registros para garantizar un servicio de calidad.

Se realizaron **3 exposiciones** de colecciones por **temas especializados** en físico además de darle difusión en redes y biblioteca digital a los materiales expuestos siendo una muestra representativa de cada colección:

- 1ª exposición temática mes de SEPTIEMBRE:
Colección psicología, área psicología. Tema: DESARROLLO INFANTIL.
- 2ª exposición temática mes NOVIEMBRE:
Colección general. Área: Educación. Tema: DIDÁCTICA
- 3ª exposición temática mes de ENERO:
Colección general en el área de educación con el tema EVALUACIÓN.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 5 de 23

Los servicios y acervos permanecieron difundidos, así como las **noticias de la biblioteca** (adquisiciones) a través de las **redes sociales** oficiales como Facebook. Instagram. Twitter y canal de YouTube donde se realizaron publicaciones, así mismo se realizó una visita a la **estación de radio** (normopolis) para dar a conocer las novedades de la biblioteca; como parte de la difusión la **biblioteca digital** (campus virtual) también es una alternativa además de encontrar toda la información que los usuarios requieren para fortalecer sus necesidades de consulta y de apoyo a la investigación, por lo que se atiende con lo programado en el indicador en el semestre de **95 % para la difusión**.

Continúa el desarrollo del **Repositorio Institucional** como parte del fortalecimiento de la investigación y consulta que los usuarios requieren en su preparación.

Para conocer la **opinión de los usuarios** se reconstruyó el instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios que se prestan, se incorporó a la página web de la institución para que sea resuelto por estudiantes y docentes y se extendió a después de la realización de cada servicio mediante dispositivos portátiles (tabletas) en los módulos de préstamos y servicios bibliotecarios al analizar los resultados obtenidos de la encuesta de opinión se logra un porcentaje mayor en el apartado de **TOTALMENTE DE ACUERDO** esto dará lugar a realizar acciones de mejora en los procedimientos de gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 6 de 23

SERVICIOS TECNOLOGICOS

En este apartado se consideró proporcionar el servicio de internet inalámbrico tanto a docentes como a los alumnos para ello se puede tener **cobertura en 6 zonas** establecidas en la institución además de tener **cableado los 346 equipos** de profesores, administrativos y personal directivo; con esta acción se fortalece la infraestructura de la red inalámbrica, se define una administración de ancho de banda para garantizar el servicio y para dar seguimiento y evaluación del mismo, se monitorea por medio del programa **SPEED TEST** para **medir la velocidad de los MEGABITS** (Mbps) y realizar acciones o ajustes el servicio; se ha iniciado la difusión del servicio de internet inalámbrico partiendo con los directivos y continuar con el profesorado, administrativos y alumnos, además se consideró implementar políticas de seguridad para la red alámbrica e inalámbrica para proteger a los usuarios de posibles virus, amenazas y vulnerabilidades que existen en el Internet.

INTERNET ALAMBRICO SE LOGRÓ EL 100%

INTERNET INALÁMBRICO EN 6 ZONAS 97.5%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 7 de 23

3. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para garantizar la organización bibliográfica del CICYT se trabaja con la versión actualizada del software para biblioteca **PINAKES 600** y se siguió con la comunicación con el proveedor, el cuál manda un **estatus de la base de datos** de manera periódica para garantizar las correcciones de los Holding , lo que permitió identificar **548 registros bibliográficos con errores** por motivos de: Clasificación muy grande, (demasiados caracteres), edición muy grande (demasiados caracteres), duplicidad de autor, código de barras repetido, características especiales en registro, bibliográficos sin datos. **Se realizaron las correcciones de los 548 mencionados cumpliendo con el 100%** de la meta establecida; para atender lo identificado dar seguimiento y medición del hallazgo se realizó la siguiente estrategia; 1.- Se **consulta de manera periódica al especialista** de la empresa del software para tener un estatus actualizado de las correcciones de la base de datos, 2.- Se **analizan los reportes** de la base de datos para seguir monitoreando los errores de registros en su captura, cabe mencionar que cada registro puede contener más de un holding (**ejemplares**) 3.- Se analiza de manera continua la relación de correcciones

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 8 de 23

realizadas por el equipo de procesos técnicos para eficientizar el servicio. 4.- Las correcciones de Holding se realizan bajo la siguiente metodología:

- Identificación del error
- Análisis del error
- Corrección del incidente en la base de datos y en línea
- Procesamiento técnico y físico de la obra
- Colocación de las obras en la estantería.

El resultado obtenido hasta el momento de la evaluación de la base de datos de los acervos bibliográficos para garantizar la organización bibliográfica es del **100% de registros de títulos corregidos de los 548 mencionados.**

ORGANIZACIÓN: AVANCE EN LAS CORRECCIONES DE LA BASE DE DATOS SEGÚN ULTIMO ESTATUS EMITIDO POR EL SOFTWARE PINAKES (AGOSTO 2018 A ENERO 2019)

Total de holding a corregir según estatus de la base de datos	Correcciones correspondientes de agosto 2018 a enero 2019
548 títulos con variabilidad de ejemplares por título	100% de registros de títulos corregidos de los 548.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 9 de 23

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CORRECCIONES DE HOLDING BAJO LAS NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN Y CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TECNICO Y FISICO).	100 % de registros corregidos
META ESTABLECIDA (INDICADOR)	95 %
META LOGRADA	100 %

Con la **meta establecida y superada** (100% de correcciones en los Holding) se migra hacia la **evaluación de manera permanente** de las colecciones mediante un **pilotaje mensual** del total de bibliografía procesada y ubicada en estantería para **garantizar que el proceso de catalogación y clasificación** no tenga errores de asignatura topográfica y eficientizar la consulta y ubicación tanto en la base de datos como en estantería para proporcionar una mejor calidad en el servicio de préstamo.

DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA:

DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE 3 EXPOSICIONES AL SEMESTRE	45 %
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL	25 %
DIFUSIÓN EN REDES SOCIALES	25 %
META LOGRADA	95 %

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

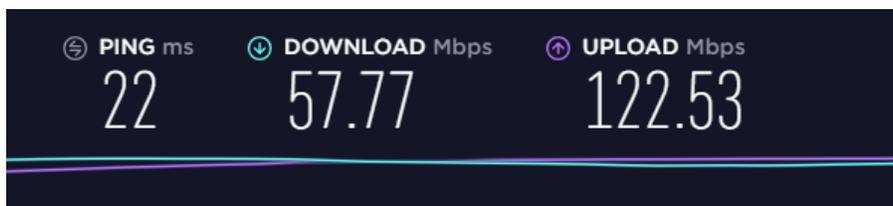


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 5

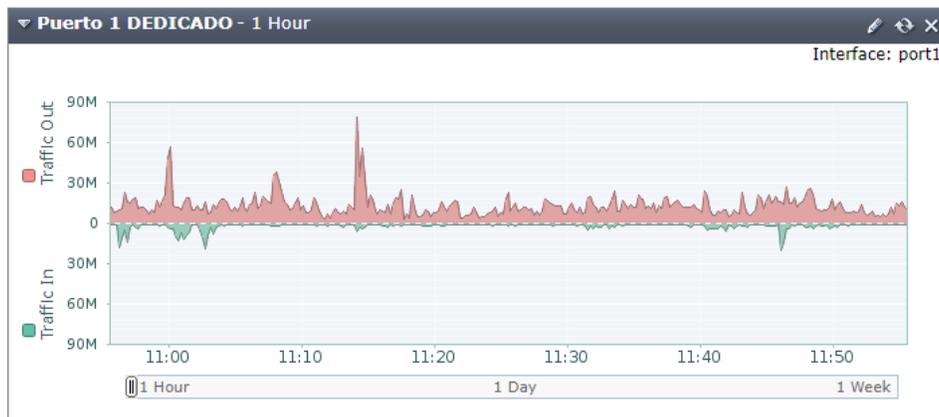
Página: 10 de 23

SERVICIOS TECNOLOGICOS



La Institución cuenta con un equipo de seguridad o firewall que permite administrar de manera general los servicios de Internet, así como las políticas que se requiere para su buen funcionamiento, segmentado en 5 Vlan's o redes.

Uno de las herramientas que usamos para medir la velocidad de Internet es speedtest.net. la cual nos indica la velocidad actual de descarga como de subida, equipo fortigate nos muestra gráficos representando el consumo tanto interno como externo del servicio.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018



Nombre del Documento:

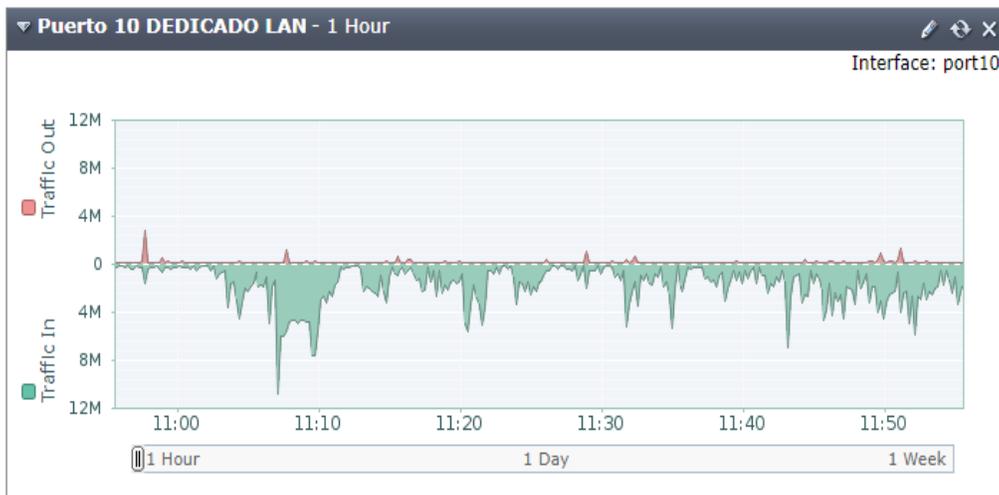
Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 5

Página: 11 de 23



Servicios de Internet: Es necesario analizar: quién se conecta, cuando el ancho de banda necesario y cuál será el volúmen de descargas por usuario acorde a sus necesidades. Para proveer los diferentes servicios como Youtube, redes sociales, correo, etc.

Los puntos de acceso wifi deben estar fijados en los sitios más indicados para su función. Deben cumplir normativa como estar al menos a 1 metro del sistema de incendios, conducciones eléctricas, motores, etc, e instalarse en superficies despejadas. Se cuenta actualmente con 11 Access point de la marca fortigate, los cuales nos permiten conectarnos a la RIB como alumno, maestro o directivo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

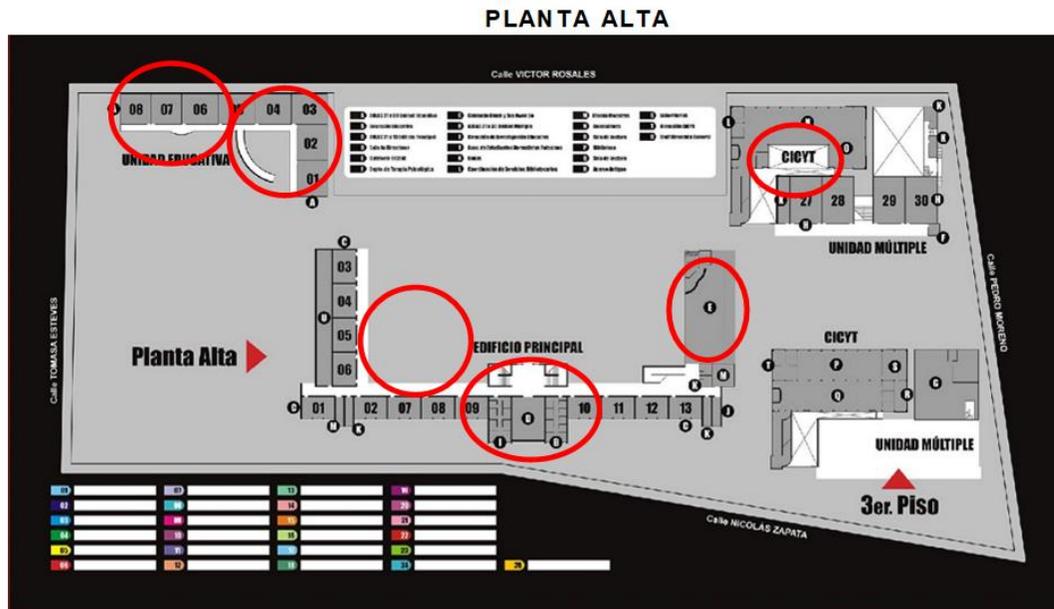


Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 5
Página: 12 de 23

Zona de cobertura del servicio de Internet Inalámbrico



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018



Actualmente hasta el mes de enero de 2019, contamos con 200 usuarios conectados simultáneamente a Red Inalámbrica BECENE (RIB) esto implica un reducción en la velocidad del servicio en general de Internet de la Institución

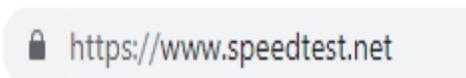
	RIB_ALUMNOS	CAFETERIA (1)		RERN980108MGTYMN02	192.168.200.209		dc:44:b6:2e:8f:f3	1
	RIB_ALUMNOS	INVESTIGACION (1)		MAPS980509MSPRLL05	192.168.200.107		bc:e6:3f:a9:b1:0d	6
	RIB_ALUMNOS	CICYT (1)		MIRG000119MSPRSDA8	192.168.201.78		dc:44:b6:2e:86:7d	1
	RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)		AEHF990909MSPLRR06	192.168.201.58		74:eb:80:e8:39:b4	44
	RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)		GUOC010209MNERRCA0	192.168.200.3		14:56:8e:37:c0:ed	44
	RIB_ALUMNOS	CANCHA 1 (2)		BACC000827MSPRLL07	192.168.200.55		dc:44:b6:2e:03:05	105

3 / 5 [Total Clients: 214]

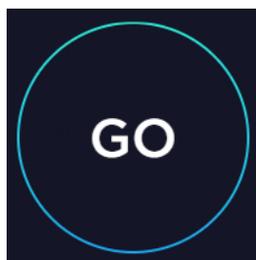
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 14 de 23

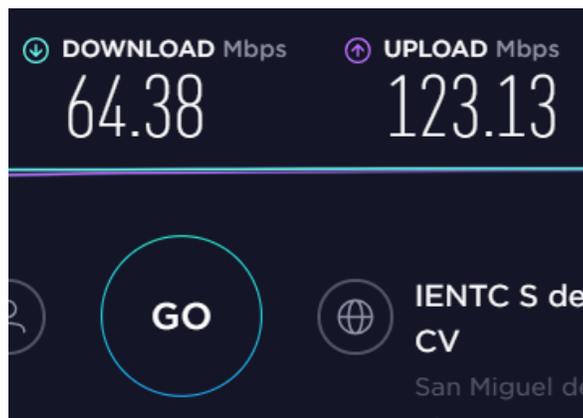
Procedimiento para medir es acudir a el espacio que se requiere diagnosticar o medir, e ingresar a la siguiente dirección speedtest.net



Dar clic en go:



Nos muestra el resultado dependiendo del servicio a la que esté conectado:



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
	Página: 15 de 23		

Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico
CARACTERÍSTICAS:

Se realizaron un total de 34 mantenimientos preventivos, 5 mantenimientos correctivos y 104 apoyos **técnicos**.

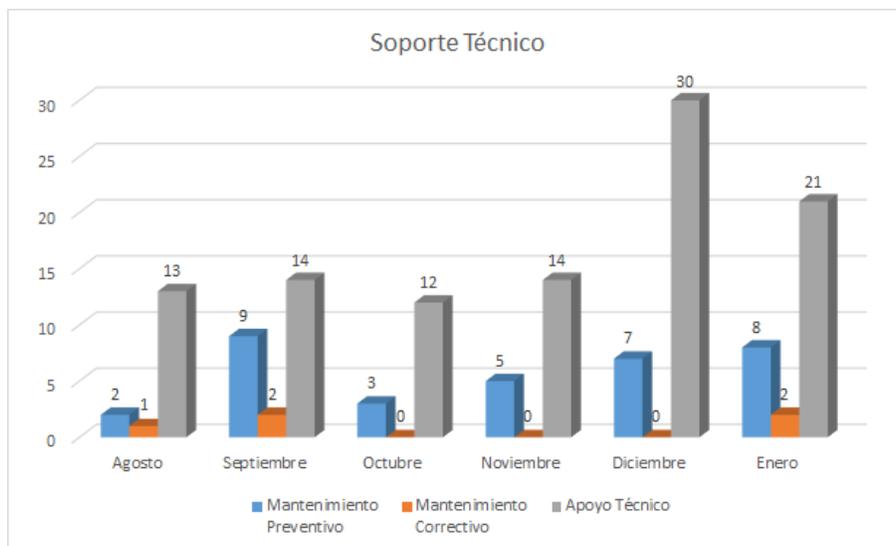
Durante los meses de agosto a enero de 2019

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Mantenimiento Preventivo	2	9	3	5	7	8
Mantenimiento Correctivo	1	2	0	0	0	2
Apoyo Técnico	13	14	12	14	30	21
TOTALES	16	25	15	19	37	31

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018



Mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo Técnico



4. Resultados de auditorías internas y externas

Se realizó auditoría Interna a los procedimientos de servicios bibliotecarios y tecnológicos del CICYT sin presentarse ninguna observación al área

5. Resultados de las No Conformidades de los productos y / o servicio no Conforme y las identificadas por las partes interesadas.

Durante el periodo del semestre no se registraron No conformidades a los procedimientos de gestión

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 17 de 23

6. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados a la evaluación de proveedores.

PROVEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace Tp	Internet Fibra Óptica	Bueno
Enlace TP	Enlace dedicado	Bueno
Telmex (Uninet)	Enlace Dedicado	Bueno
Sumitel	Accesorios de Cómputo	Bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red e Instalaciones Eléctricas	Bueno
PINAKES	Software de administración de biblioteca	Bueno

El centro de información científica y tecnológica por la característica de sus actividades propias sus proveedores son del **ramo especializado** en **servicios o productos**, por lo que son **únicos y líderes en el mercado** de la tecnología, accesorios, infraestructura de red, instalaciones, internet y fibra óptica; para poder seleccionar y tomar la decisión se valora el **costo, calidad de los productos** y los **servicios que ofrecen**, así como también

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 18 de 23

la **solidez de la empresa** que los ofrece; esta actividad la realiza el área de la coordinación tecnológica con el equipo de ingenieros para determinar si el proveedor cumple en especificaciones, costos y servicios.

7. Evaluación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La prioridad es brindar una **formación académica integral** en los estudiantes (partes internas) normalistas, por lo que el **acervo bibliográfico** tanto **físico** como **electrónico** y **las bases de datos** contribuyen con el plan y programa de estudio; el soporte de acervos de diversa índole apoyan en la enseñanza a los maestros en la impartición de clase y aplicación de los programas de estudio; con acceso a **bases de datos (CONRICyT), repositorio, biblioteca digital** para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales del estudiante. La sociedad, DGSPE, SEGE, SEER (partes externas) y el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes fortalecidos con un acervo bibliográfico en físico y bases de datos que contribuyen a la **investigación pedagógica en el aula**.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS Las partes interesadas que son los **Estudiantes**, donde la prioridad es brindar una formación académica integral, con acervo bibliográfico físico electrónico y servicios

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 19 de 23

Tecnológicos de alta calidad para cumplir con el plan y programa de estudio; los **profesores**, se apoyan con la **infraestructura tecnológica** y el soporte de **acervos de diversa índole que** contribuyen en la impartición de clase y aplicación de los planes y programas de estudio; con acceso a bases de datos, repositorios, bibliotecas digitales para que incida en las actividades académicas y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

Las partes interesadas externas como son **proveedores, la sociedad, DGSPE, SEGE, SEER** el CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes, en desarrollar las competencias digitales mediante la certificación en Microsoft y navegación en bases de datos que contribuyen a la investigación pedagógica en el aula.

Finalmente, el personal **administrativo**, personal **directivo** y la **alta dirección** requieren tener **una conectividad favorable** que permita una **navegación ágil** para una **comunicación dinámica y global**; con acceso a bases de datos, repositorios, bibliotecas digitales para que incida en las actividades académicas, administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 20 de 23

8. Estado de riesgos que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Con referencia a los servicios de préstamos y servicios bibliotecarios y tecnológicos los riesgos que pueden afectar el procedimiento serían los que a continuación se mencionan:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Errores en la base de datos pinakes.
- Extravío de textos por los usuarios.
- Daños en bibliografía por uso o préstamos.
- Perdida de información en base de datos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

- Fallas del proveedor de servicio
- Causas climatológicas
- Cortes de la línea de fibra óptica
- Fallas en el equipo de cómputo del usuario

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 21 de 23

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La revisión y evaluación continua por el área de **procesos técnicos** evitará los errores en la base de datos además que se consideró **actualizar el software** de administración de préstamos para valorar la base de datos, detectar errores y corregirlos, con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos se dio mantenimiento a los arcos magnéticos de seguridad y el monitoreo por parte de los prestadores de servicios; se realizaron estrategias de devolución de libros en préstamo vencidos mediante el apoyo del área de control escolar al momento de inscripción de alumnos y además envío de correos electrónicos solicitando la devolución y entrega del acervo bibliográfico; el programa de restauración de libros contribuirá al mantenimiento, cuidado y presentación de los mismos para la reutilización del material bibliográfico dañado.

Finalmente, para evitar pérdida de información de la base de datos donde se encuentra la información de los títulos y ejemplares de la biblioteca se realizan respaldos de la información en la nube y servidores evitará la pérdida de información de la base de datos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Los riesgos que se presentan en el servicio de internet inalámbrico se deben a factores de orden externo primeramente cuando el **proveedor del servicio** deja de proporcionarlo porque a él se le cae el sistema, el responsable de conectividad y redes al hacer sus

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 22 de 23

monitores constantes y detectarlo se comunica con la empresa para que lo restablezca y en el intertanto **se suple la red** caída de la institución por otra al alcance mientras retorna , una vez que retorne el servicio se vuelve a la organización original; también se detectan fallas debido al equipo de cómputo y equipo activo (switches, routers) de los docentes y alumnos por lo que se requiere de un asesoramiento constante por el área y tener un seguimiento constante para una prevención de posibles incidencias.

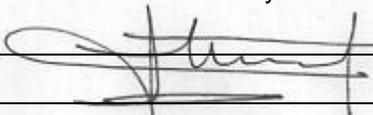
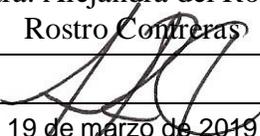
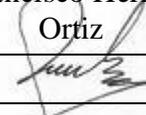
9. Acciones de mejora continua.

- **Actualización del software** de bibliotecas PINAKES 600
- **Evaluación de la base de datos** del acervo bibliográfico en línea para una mejor Organización, Difusión de los materiales mediante diferentes estrategias (exposiciones, redes sociales e información en separadores de libros etc.)
- **Actualización de la página web** institucional
- Desarrollo de la **biblioteca digital**
- Desarrollo del **repositorio institucional**
- **Internet inalámbrico** a estudiantes mediante una zonificación estratégica
- **Certificación de Microsoft**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 23 de 23

Con base a la información vertida anteriormente se puede concluir que en el área de biblioteca y tecnología del **CICYT avanza en el fortalecimiento de su infraestructura**, al ofrecer **servicios** que **contribuyen a la formación de los estudiantes** de las licenciaturas que oferta BECENE con un enfoque basado en la **calidad y la mejora continua** además de cumplir con las expectativas y requerimientos de la educación superior actual, y que incida en los procesos de enseñanza aprendizaje de los futuros docentes al presentar insumos de soporte que contribuyan a una implementación de los planes y programas de estudio de una mejor manera, más dinámica y global.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jaime Ramos Leyva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	13 de marzo de 2019	19 de marzo de 2019	21 de marzo de 2019

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018