

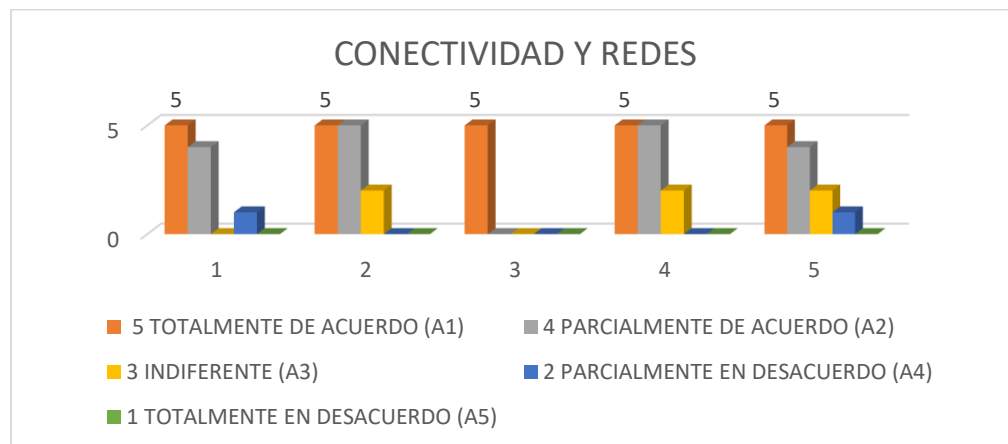
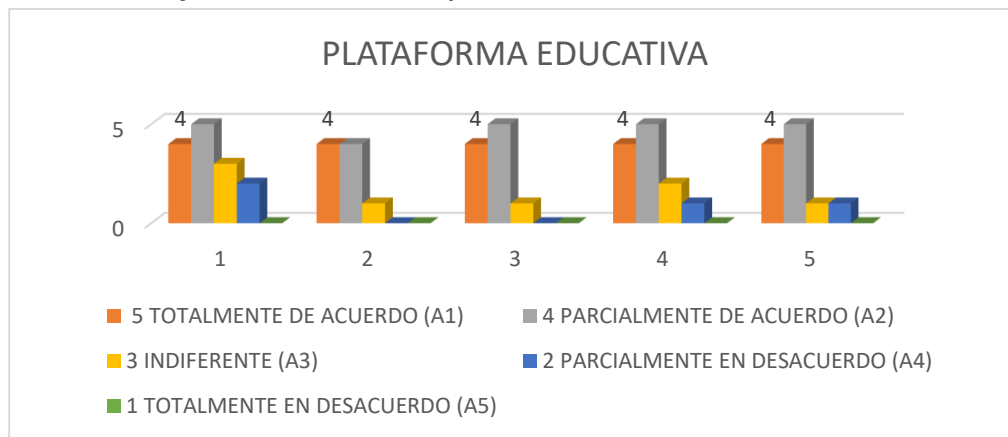
	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 1 de 10

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

Reporte de análisis de Datos

Contenido

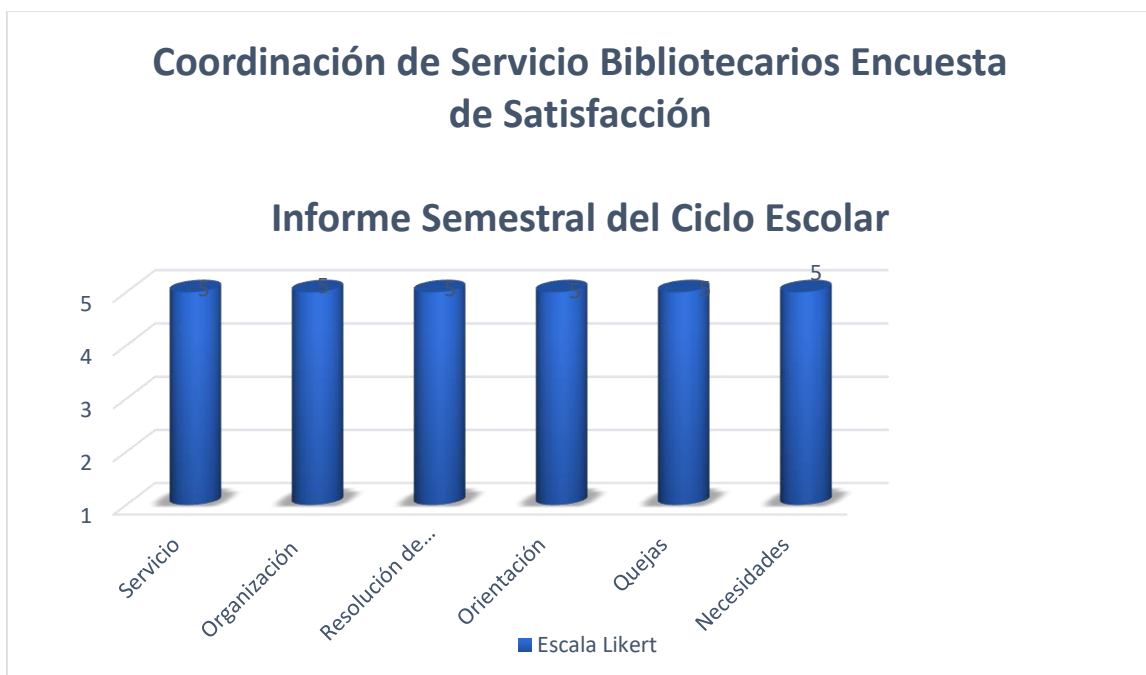
1. Auditorías de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)



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

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 2 de 10

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PENDIENTE



Análisis: La tendencia de satisfacción del cliente en el área tecnológica en su mayoría es satisfactoria, en este periodo se incorporó el empleo de plataforma educativa la cual se identificada que incrementa su uso y su evaluación igualmente es adecuada esto nos permite visualizar que las áreas tienen una presencia positiva ante el cliente referente a sus servicios. Respecto al área de servicios bibliotecarios refleja una tendencia favorable con un totalmente de acuerdo, en su sistema de préstamo, consulta salas de lectura.

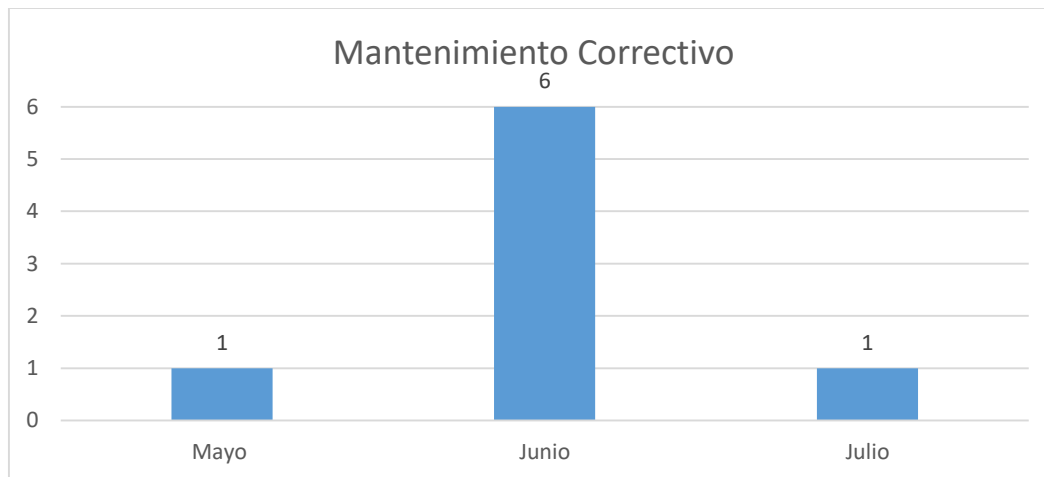
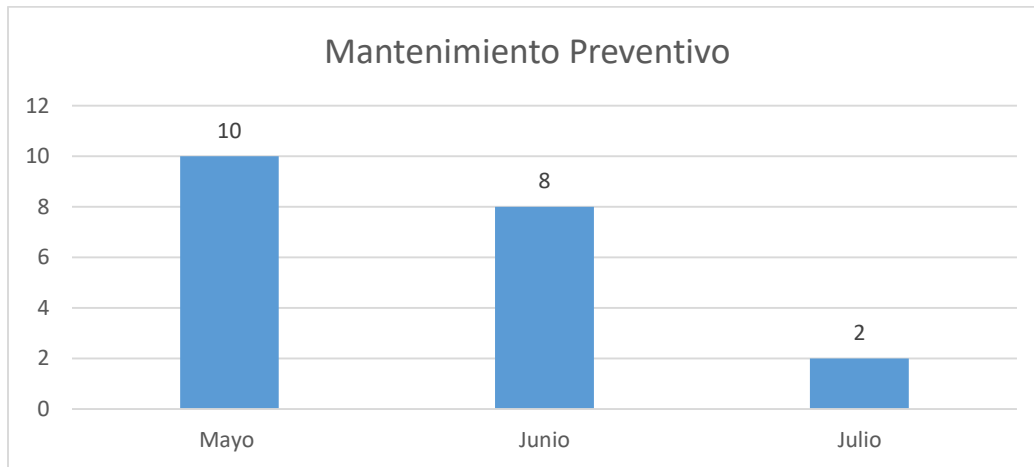
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 3 de 10

2. Indicadores de procesos y sus tendencias

SERVICIOS TECNOLOGICOS

MANTENIMIENTOS

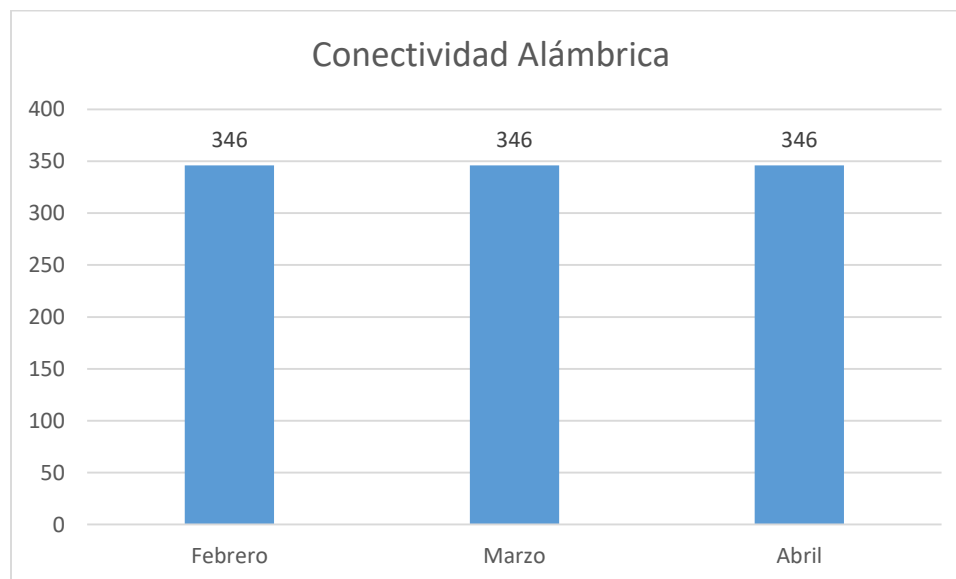


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 4 de 10

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, se **actualizo la versión del sistema operativo** en los equipos del Aula “A” con Windows 10 y Office 2016, de esta forma los equipos cuentan con las **versiones más actuales**, los **mantenimientos** correctivos **han disminuido** ya que con el **programa 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, **se reorganizaron las vlans** del cicyt y se implementaron políticas en **el fortigate que es un recurso para la seguridad y prevención** de los servicios tecnológicos, además se **reorganizaron los puertos de los switches** y se colocaron etiquetas en los mismos por medio de la consola para poder **identificar desde la web los puertos ocupados y que tipo de red es la que transportan.**

CONECTIVIDAD



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

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 5 de 10

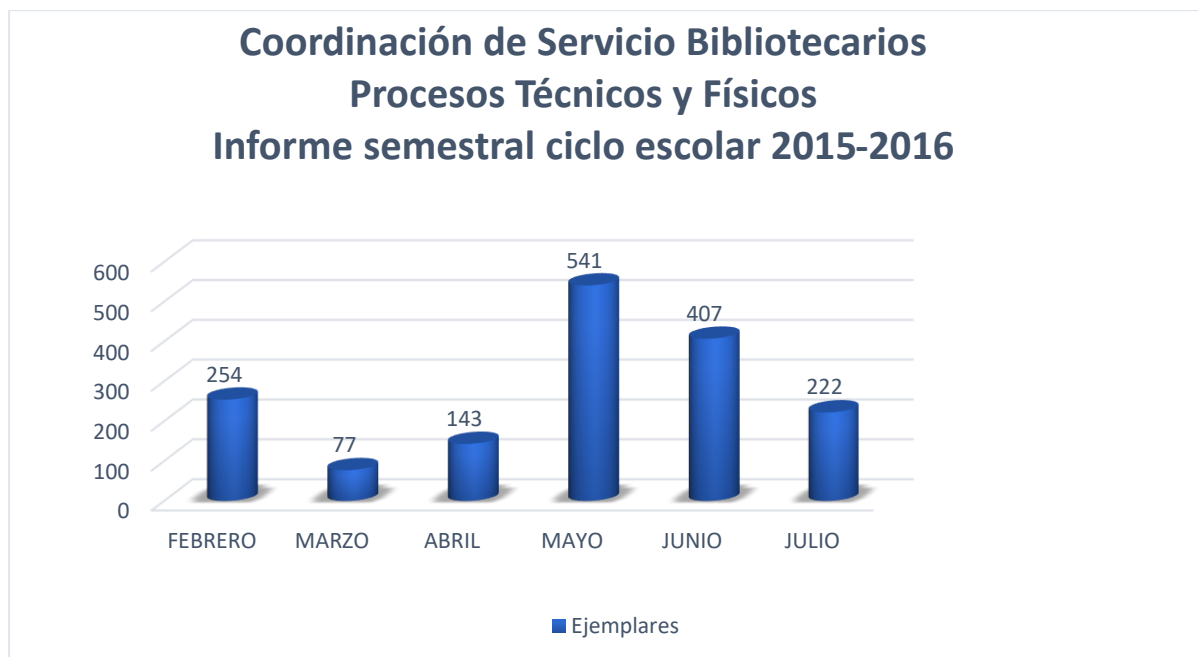
Análisis: La conectividad alámbrica se encuentra con una estabilidad adecuada, y **se amplía servicios a la conectividad inalámbrica**, en **lugares estratégicos de la institución** para ello se actualiza con políticas más ligeras y administradas que permiten que el equipo fortigate trabajo de una manera más eficiente y se cumplan con los perfiles de cada usuario. Se continúa en el **mantenimiento de la infraestructura de red** organizando los servicios de internet en 5 vlans que permiten administrar a los usuarios y los servicios

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: AUTOMATIZACION PENDIENTE

MESES DEL 2015			PORCENTAJE ALCANZADO EN LA AUTOMATIZACIÓN
FEBRERO	Títulos	43	94.83%
	Ejemplares	254	
MARZO	Títulos	13	94.96%
	Ejemplares	77	
ABRIL	Títulos	74	95.13%
	Ejemplares	143	
MAYO	Títulos	220	95.88%
	Ejemplares	541	
JUNIO	Títulos	320	96.44%
	Ejemplares	407	
JULIO	Títulos	194	96.74%
	Ejemplares	222	
TOTALES	Ejemplares	1644	

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

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 6 de 10



Durante el período correspondiente al semestre FEBRERO A JULIO del 2016 **se automatización 1664 ejemplares**; sumando los **70549** ejemplares ya procesados con anterioridad se tiene **un total de 72 213 ejemplares procesados**, con un incremento del **2.26%** representando en la base de datos el **96.74 %** 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.

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

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 7 de 10

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	4.8	10	10	10	50%	50.0%
	Conectividad Alámbrica 100 %	Alámbrico 100 %	20	20	20		
	Mantenimientos Preventivos Correctivos 90%	Mantenimientos 90 %	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%	1664	25	25	25 %		
TOTALES			50		50.0 %		

CONTROL DE EMISIÓN

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

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 8 de 10

Análisis: La organización de la bibliografía continúa en su procesamiento técnico y físico, e **inicia el PROYECTO DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**, con la **capacitación** del equipo de bibliotecas y del área tecnológica, con lo anterior se hace una prospectiva que en 6 u 8 meses se tiene un PROTOTIPO de repositorio institucional, los avances hasta el momento son el conocimiento del software, la estructura organizativa del espacio virtual, para proceder a incorporar información donde será almacenada para su posterior consulta.

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
FEBRERO	-	-
MARZO	-	-
ABRIL	-	-
MAYO	-	-
JUNIO	-	-
JULIO	-	-
TOTALES	-	-

Sobre los servicios o productos no conformes se no fueron relevantes, se expresaron hacia la velocidad del internet, que se atendía al momento por circunstancias diversas y de la comunicación entre los prestadores de servicios bibliotecarios en lo que se ha dado seguimiento.

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

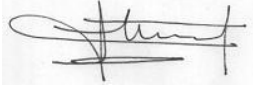
	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos FEBRERO DEL 2016 A JULIO DEL 2016	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 9 de 10

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:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	22 de septiembre del 2016	26 de septiembre del 2016	30 de septiembre del 2016

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