



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 1 de 1

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)

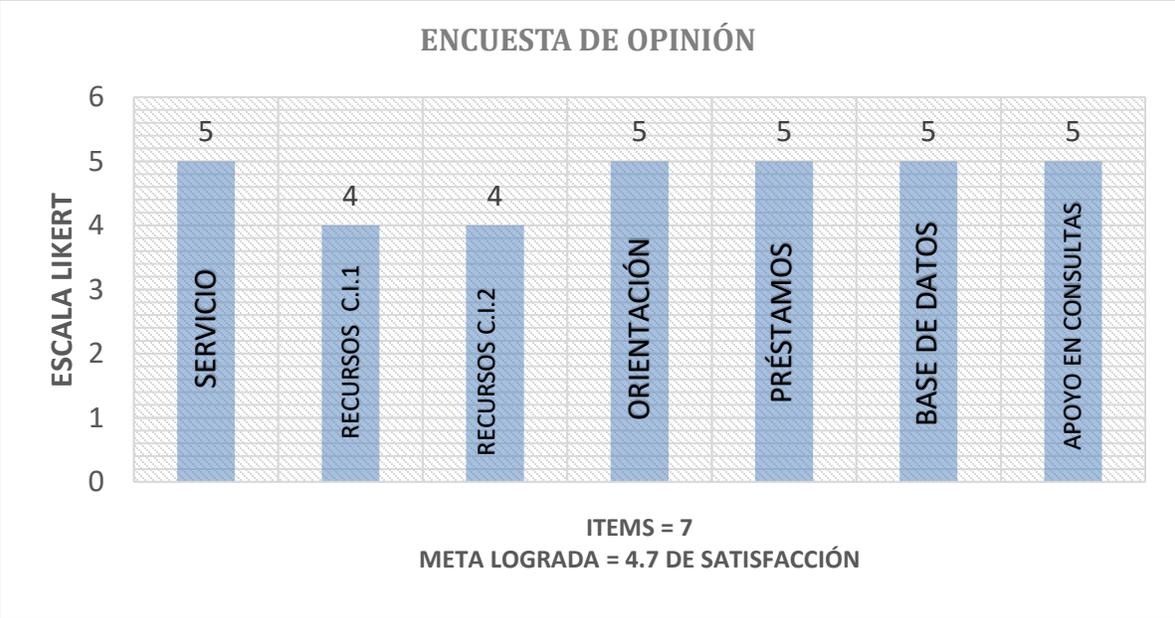
COORDINACION TECNOLOGICA



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 con escalamientos Likert para medir tendencias y actitudes de aceptación que va de uno a cinco donde el 5 es altamente aceptado, el 4 aceptado, el 3 sujeto a revisión, 2 insatisfecho y 1 altamente insatisfecho.

En el área de la coordinación tecnológica donde se brindan los préstamos y servicios tecnológicos como son los mantenimientos preventivos y correctivos, entiéndanse como área de soporte técnico y el servicio de conectividad a internet de manera alámbrica en las oficinas de los docentes de la institución; ambos indicadores alcanzaron un nivel de satisfacción según las encuestas aplicadas en el semestre es de 5 que significa altamente aceptado.

COORDINACION DE BIBLIOTECA



En la coordinación de biblioteca durante este periodo se identifica que se mantiene y continua una aceptación de los servicios, la tendencia de satisfacción respecto al área se identifica una tendencia de 4.7 en la escala Likert de uno a cinco lo que expresa que es aceptable con rubros de altamente aceptables en los servicios, orientación, préstamos, catalogo en línea y apoyo en consultas.

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

Los indicadores establecidos para medir el objetivo de calidad de CICYT que es el Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 95 % para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual; sus niveles de alcance se encuentran atendidos en el nivel de igual o más.

En los procedimientos de la coordinación tecnológica el indicador de conectividad alámbrica se logra con un 100% de acceso a internet a los 346 equipos de cómputo institucionales, por lo que en el siguiente semestre se migrara el indicador a conectividad inalámbrica, actualmente está en proceso en su etapa de planeación y desarrollo con ello se pondera un avance de un 45% ya en este momento están conectados a esta red un 24% de docentes y los estudiantes todos tienen acceso wifi en el CICYT se busca garantizarlo a un 90 % en 6 zonas de cobertura con una meta de 95 %.

La satisfacción de los usuarios a los servicios de esta área es de 5.0 es tendencia altamente satisfactoria, superando la meta establecida de 4.8 y su cumplimiento de 4.6, planteados en el plan de calidad; finalmente el indicador sobre los mantenimientos preventivos en el semestre fue de 62 y correctivos 28 a equipos institucionales; con lo anterior se cumple con la agenda establecida en un 100% por lo que este indicador se cierra para realizarlo desde un programa de soporte a nivel institucional.

Respecto a la coordinación de servicios bibliotecarios el indicador de automatización de títulos y ejemplares en el plan de calidad se proyectó a 1100 durante el semestre alcanzando en este periodo un total de 1407 superando la meta establecida a un 100%, y con base a lo anterior se considera cerrar este, desarrollarlo posteriormente como función de oficina y migrar a dos nuevos

indicadores de calidad que impulsen hacia la mejora de los servicios bibliotecarios. Al cierre de este semestre y ya el próximo el indicador es garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre, por lo que se ha realizado tareas de planeación, organización y evaluación, así como el desarrollo de un REPOSITORIO INSTITUCIONAL, con lo realizado durante el último tercio del semestre se alcanza un 45% de cumplimiento lo que significa que el nivel de logro es adecuado.

Otro indicador que se incorpora en esta área es la difusión mediante diversos medios en el semestre el 90% de las colecciones y las bases de datos del CICYT a la comunidad normalista para fortalecer las actividades académicas y de investigación, este indicador se proyectó a finales del semestre para que se incorporen en el próximo como uno nuevo, el logro durante el periodo fue el plan de acción, donde se define la estrategia, selección de materiales, recursos tecnológicos.

Finalmente se define un indicador para garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las colecciones del CICYT durante el semestre con la intención de fortalecer la consulta en línea y física de los acervos bibliográficos con la finalidad de contribuir a los procesos de investigación, docencia y de formación en los estudiantes en la institución.

Para valorar como se desarrollan los servicios en biblioteca que son prestamos internos y externos, catalogo en línea, asesoramiento en búsqueda de información etc. se realizaron encuestas de satisfacción con escalamientos tipo Likert de uno a cinco, el resultado obtenido durante el periodo de febrero a julio de este año se identifica que cumple, pues el indicador se definió a 4.5 logrando un 4.7 en la escala.

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

Política de calidad:

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestras **partes interesadas internas servicios educativos de calidad conforme a los requisitos**, aplicables, valorando los riesgos y oportunidades, a través de la **mejora continua** de los procesos **académicos y de gestión**, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional.

Objetivo de calidad CICYT

Contribuir a la **formación de profesionales de la educación** en el ciclo escolar, a través del **cumplimiento de la prestación de servicios** de información científica y tecnológica en 95 % para fortalecer las **actividades académicas y de investigación** acorde a los **requerimientos** de la **sociedad educativa actual**.

Al contrastar la política de calidad de la institución con el objetivo establecido por el CICYT se **VINCULA** en la **prestación de servicios** de información científica y tecnológica con **responsabilidad** y **calidad** atendiendo los requerimientos, **mejora continua** hacia la formación de profesionales de la educación, que son las partes interesadas internas y la sociedad que son las externas, lo anterior para fortalecer actividades académicas, de investigación y de gestión.

Con base a lo anterior podemos expresar que la **organización bibliográfica** cumple con los estándares y requisitos de catalogación y clasificación actuales; es por ello que se apertura en la **difusión** de las colecciones, bajo el enfoque de mejora continua al desarrollar el REPOSITORIO INSTITUCIONAL, con una infraestructura tecnológica que permite estar con una conectividad óptima para atender las partes interesadas en los procesos académicos y de gestión institucionales.

Los instrumentos aplicados para medir los indicadores fueron los siguientes; para la satisfacción del cliente fue una encuesta de satisfacción con escalamientos Likert de 1 a 5 tanto para biblioteca como para tecnología, y para la organización bibliográfica se emplearon

fichas calcográficas y correcciones de holding en base de datos, en relación a la tecnología para medir la conectividad y redes para la obtención del servicio a internet tanto alámbrico como inalámbrico se empleó el software expofeso para valorar los niveles de señal, velocidad y cobertura.

4.- Resultados de auditorías internas y externas

El centro de información científica y tecnológica (CICYT) atendió el programa de auditorías de orden INTERNO Y EXTERNO, los informes correspondientes a estos dos ejercicios mencionan que **el resultado es adecuado al no identificar incidencias que pudieran afectar los procedimientos** en su operación, de tal manera que con base a los datos obtenidos permite hacer adecuaciones y mejoras, así como cambios para brindar un servicio pertinente a las necesidades de los usuarios.

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

Los procesos de la coordinación tecnológica durante este semestre se centraron en la conectividad con relación a la alámbrica este indicador se analizó y se considera atendido debido a que se tiene ya garantizado un cableado a los 346 equipos de la institución y se apertura desde el mes de junio del presente año la red inalámbrica: para ello la conformidad del producto debe tener cuando menos un 90% de disponibilidad en la zona definida para la cobertura, el usuario debe de recibir como mínimo en ancho de banda de 5Mb que permita realizar las funciones básicas de navegación.

En los servicios de la coordinación de biblioteca el producto se define como el proceso técnico y físico que debe cumplir con las normas de catalogación y clasificación de Gloria Escamilla actuales y la ubicación en estantería bajo el sistema Dewey, los prestamos internos y externos bajo la conformidad del reglamento y las políticas establecidas del CICYT que se encuentran en el SGC, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el servicio lo procesos anteriores se valoraran con una encuesta de satisfacción del cliente para medir el

desempeño con escala Likert de 1 a 5 donde el 1 y 2 en el puntaje son desfavorable, 3 sujeto a revisión, 4 satisfactorio y 5 altamente satisfactorio el servicio.

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

Por las actividades propias del CICYT se tiene acceso a proveedores orientados hacia la tecnología y poder atender a los usuarios de la comunidad normalista en tiempo y forma algunos de ellos son únicos en su producto otros son líderes en el mercado de internet, fibra óptica, enlace dedicado, accesorios de computo, infraestructura de red; para poder tomar el criterio de selección se considera costo beneficio, así como las características de lo que ofrecen, como son empresas consolidadas brindan un servicio bueno y cumple con lo solicitado en el área de la coordinación tecnológica.

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

El objetivo del centro de información científica y tecnológica de la BECENE es brindar servicios tecnológicos y bibliográficos de calidad hacia nuestras partes interesadas tanto internas como externas; con relación a la retroalimentación de las partes internas los **Estudiantes**, cuya necesidad es proporcionarles una formación académica integral, proporcionando el material bibliográfico y servicios tecnológicos de alta calidad para cursar el plan y programa de estudio; los **profesores**, con la infraestructura tecnológica y el soporte de acervos físicos y electrónicos le ayudan

a la profesionalización en la aplicación de planes y programas de estudio de las licenciaturas que ofrece la institución.

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 y administrativas y formar, capacitar y desarrollar las competencias profesionales y laborales estudiante.

Con una gestión basada en procesos y la interacción de los mismos con un fin educativo las partes interesadas externas como son **proveedores**, se puede pagar los servicios requeridos cumpliendo en tiempo y forma con **la sociedad, y DGSPE/SEGE /SEER; el** CICYT contribuye desde sus servicios al formar profesionales competentes, en retomar las políticas públicas para aterrizarlas en desarrollar las competencias digitales e investigativas.

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

COORDINACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

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

COORDINACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

- pérdida de información en base de datos

Para disminuir los riesgos identificados en los servicios y préstamos tecnológicos y específicamente con el servicio de internet es posible que se vea afectado por situaciones ajenas al departamento de conectividad y redes, así como el equipo de cómputo y equipo activo (switches, routers) por lo que se considera tener un seguimiento y prevención de posibles incidencias que puedan interferir en los servicios a la comunidad normalista.

Con relación a los servicios bibliotecarios es necesario hacer una evaluación continua por el área de procesos técnicos con ello evitará los errores en la base de datos; además del monitoreo con el sistema de seguridad detendrá los extravíos del material bibliográfico. Para mantener en buen estado el acervo bibliográfico es necesario un programa de restauración bibliográfica que contribuirá al mantenimiento y preservación del material bibliográfico dañado. Finalmente, el respaldar la información de la base de datos del acervo en la nube y servidores evitará la pérdida de información

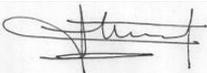
9.- Acciones de mejora continua.

- Análisis y correcciones en el procesamiento técnico y físico.
- ACTUALIZACION DEL SOFTWARE PINAKES
- Desarrollo del REPOSITORIO INSTITUCIONAL
- Desarrollo de la PAGINA WEB
- Organización, Evaluación, Difusión y Exposición de las colecciones
- Resultados de la encuesta de satisfacción.
- Se modificó el procedimiento de soporte técnico
- Cambio de proveedor de servicio de licenciamiento de Microsoft.
- Generación de zonas de internet Inalámbrico
- Cambio de proveedor de servicio de internet dedicado y optimización del uso de direcciones IP publicas
- CERTIFICACION EN MICROSOFT a estudiantes, docentes y comunidad

Lo anteriormente señalado en el área de biblioteca y tecnología permite avanzar en el

desarrollo de la infraestructura institucional del CICYT; y contribuye a fortalecer el trayecto formativo de los estudiantes de las diferentes licenciaturas que oferta la BECENE al brindar servicios de calidad y que atiendan a las expectativas actuales de la educación superior, mejorando a la vez los procesos de enseñanza aprendizaje de los docentes al tener herramientas de soporte que ayuden a la implementación del plan y programa de estudios.

Cumplir con el procesamiento técnico y físico conforme a las normas de catalogación y clasificación actuales, evaluar la base de datos del catálogo en línea y contrastarlo en físico con la estantería, permite hacer la difusión mediante exposiciones de colecciones por temáticas especializadas y poder presentarse en diferentes medios electrónicos y redes sociales como; YouTube, Facebook. Instagram. Twitter, etc. Una infraestructura tecnológica solida con relación al software y hardware permite una conectividad dinámica y estable que fortalece el acceso a los entornos globales.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DR. JAIME RAMOS LEYVA	MTRA HILDA MARGARITA LOPEZ OVIEDO	DR. FRANACISCO HERNANDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	29 de septiembre de 2017	6 de octubre de 2017	18 de octubre de 2017

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	19 de junio de 2017	20 de junio de 2017	21 de junio de 2017