

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 1 de 16

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

Reporte de análisis de Datos Contenido

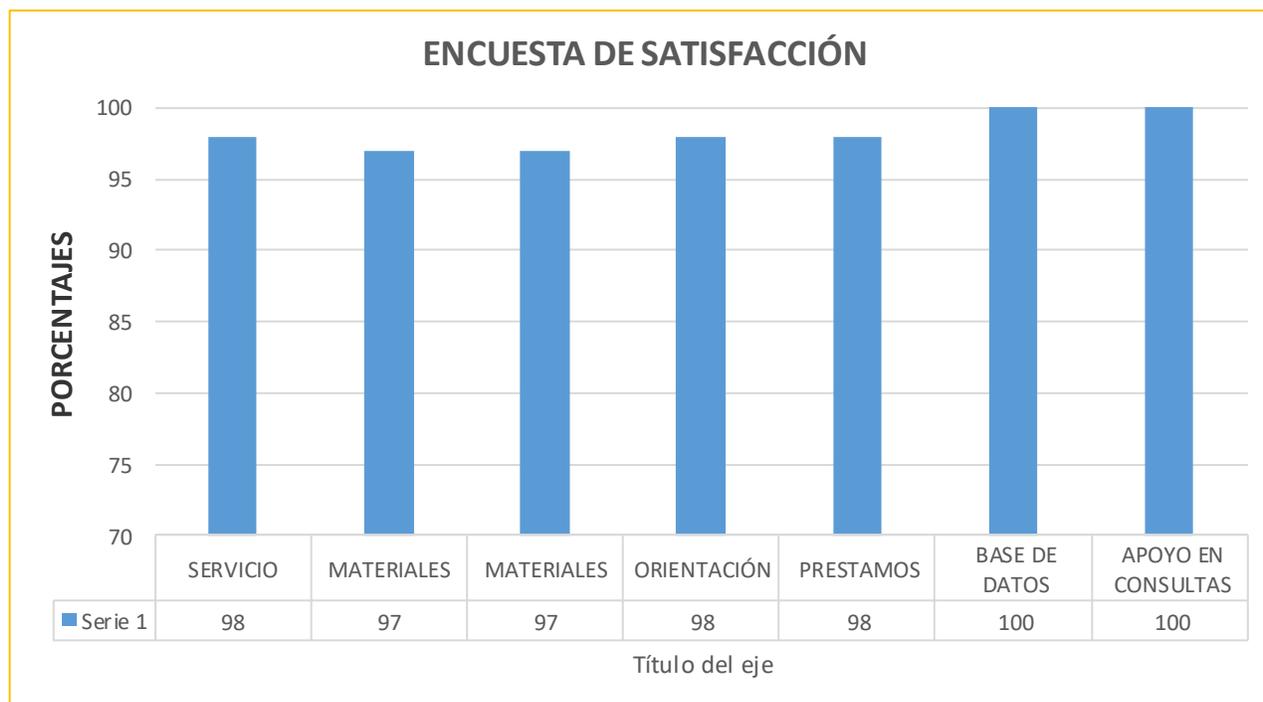
1. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos)

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 **98.2%**

Para que el usuario de manera permanente externé 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.

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



SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para los servicios de conectividad y redes se aplicó una encuesta de opinión para valorar la intencionalidad de satisfacción, el instrumento fue cerrada de opciones múltiples para **medir tendencias y actitudes de aceptación en los servicios de internet** para tal efecto se rescataron opiniones de **soporte** a los equipos de cómputo denominado **mantenimiento preventivo y correctivo con una TENDENCIA FAVORABLE DE 96%** los equipos que se

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: 3 de 16

dieron Mantenimiento preventivo durante el semestre de Febrero – julio fue de 236 equipos programados 227 mantenimientos preventivos realizados

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La migración del software permitió detectar los errores de clasificación durante el proceso técnico, dejando solo como margen de error los ortográficos que bajo un control de registro permitirá eficientizar la evaluación de las colecciones de manera continua en la base de datos, se actualizó el software de administración de préstamos para valorar la base de datos (migración 402 a 600), y con ello actualizar la información y modificar duplicidad de cutter (repetición de clasificación) que arrojó esta migración como área de mejora continua. Con la intención de disminuir el riesgo de extravío de acervos bibliográficos se actualiza continuamente la relación de adeudos de usuarios y se le da seguimiento a aquellos que estén pendientes en la devolución apoyados en control escolar.

El área de procesos técnicos y físicos realiza un **análisis del CATÁLOGO EN LÍNEA** para detecta duplicidad de clasificaciones ; **revisa y evalúa las colecciones** de manera continua en la base de datos, además **se actualizó el software de administración de préstamos** para valorar la base de datos (migración 402 a 600), y con ello detectar

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 16

posibles repeticiones de cutter y corregirlos; con la intención de disminuir el riesgo de **extravío** de acervos bibliográficos se **actualiza continuamente la relación de adeudos** de usuarios y se le da seguimiento a aquellos que estén pendientes en la devolución apoyados del departamento de control escolar para al tener como requisito de reinscripción el no tener adeudos bibliográficos, además de envío de correos electrónicos solicitando la devolución y entrega del acervo; **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 relación de los títulos y ejemplares de la biblioteca se realizan **respaldos en la nube y servidores**.

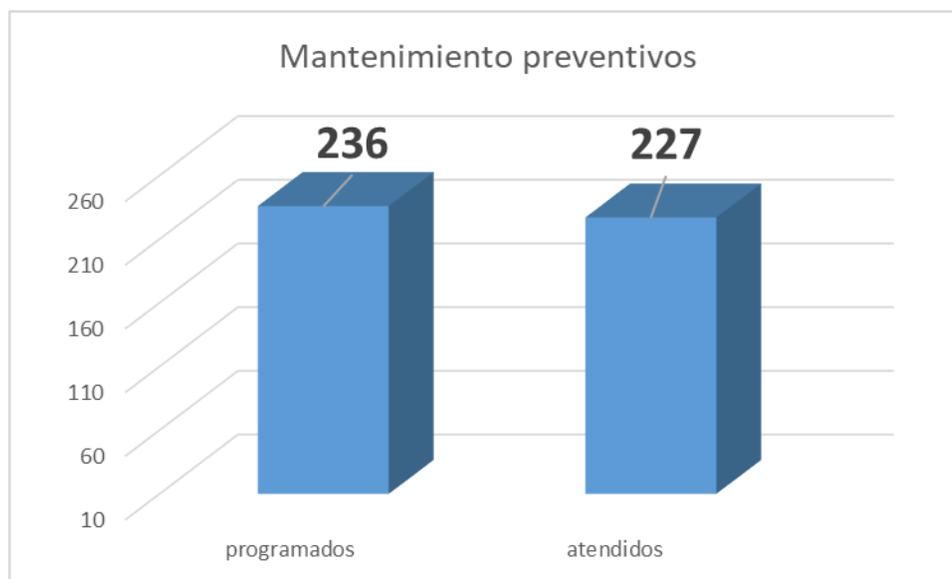
SERVICIOS TECNOLOGICOS

Con los **servicios redundantes** se busca **minimizar las caídas de servicio de internet inalámbrico**; así mismo **se contacta al proveedor** de los servicios para proporcionar el **soporte correspondiente**, además se hace un **monitoreo de la red** para proporcionar un servicio alternativo y una **administración de ancho de banda** a los usuarios

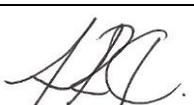
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018

	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 16

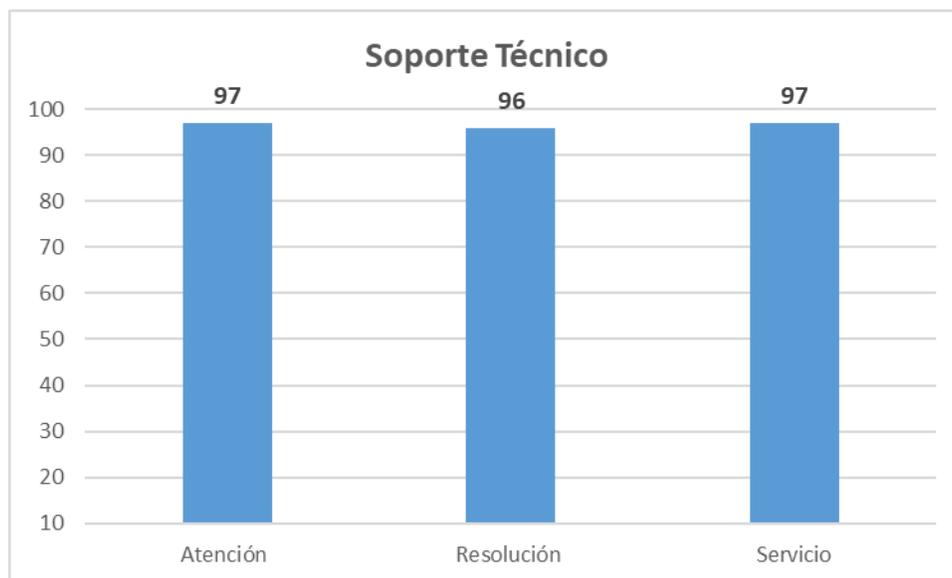
Los Mantenimientos correctivos que se atendieron a los equipos institucionales durante el periodo de febrero- julio fueron de **32 equipos**. Lo que equivale a un **14%** de los equipos que se dio mantenimiento.



La encuesta de satisfacción de soporte técnico arrojó resultados satisfactorios un 96.6% de satisfacción

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 16



Las opiniones sobre los **servicios de internet** fueron SATISFACTORIAS alcanzando un **96.6 % en la tendencia de favorable cabe** destacar que en este rubro se incorpora el servicio tanto alámbrico como el wifi en las **zonas determinadas en la institución**; este servicio se amplió hacia los alumnos de la escuela

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

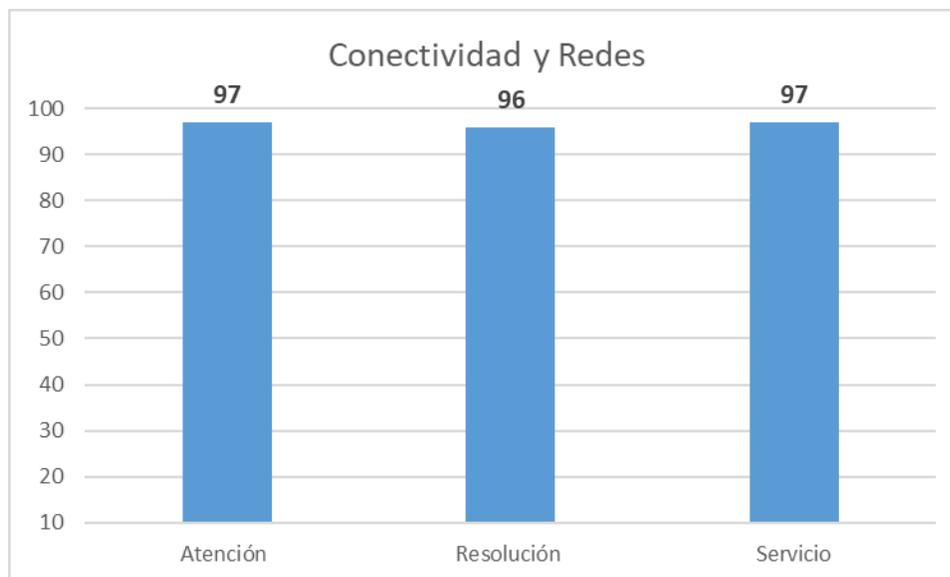


Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 5
Página: 7 de 16



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

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**

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 16

catálogo en línea y se contrastó en físico en la estantería; lo anterior fue posible con la migración de la versión del software 402 a Pinakes 600 con ello permitió detectar duplicidad en algunos registros bibliográficos (holdings) que fueron en total **548 títulos** (con diversa cantidad de ejemplares por título) y se realizan las **correcciones correspondientes**, se logró avanzar en las correcciones en **493** registros equivalentes al 90% de títulos de los **548** citados anteriormente, cabe mencionar que las duplicidades de clasificación 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 de duplicidad y así tener la posibilidad de realizar una purificación de la base de datos y con ello tener inventario del acervo bibliográfico alineado a la actualización del software pinakes con la evaluación continua de las colecciones y **garantizar la organización** de la misma en un 95%.

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

- 1ª exposición temática mes de marzo:
Colección general en el área de educación con el tema “evaluación”.
- 2ª exposición temática mes mayo:
Tema: producciones internas, nuevas adquisiciones, materiales del modelo educativo”.
- 3ª exposición temática mes de junio:

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 16

Colección psicología, área psicología. Tema: desarrollo infantil.

El total de **usuarios que visitaron las exposiciones** corresponden a las cantidades registradas en los informes mensuales de los servicios bibliotecarios registrándose de la siguiente manera: **Marzo 133** usuarios, **Mayo 860** usuarios, **Junio 219** usuarios.

Los servicios y acervos permanecieron difundándose, 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.**, continúa el **desarrollo del Repositorio Institucional**, se activó la **biblioteca digital** conteniendo 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.**

Para conocer la **opinión de los usuarios** se reconstruyo 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		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 5
			Página: 10 de 16

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

Total de holding por duplicidad según estatus de la base de datos	Correcciones correspondientes de febrero a julio 2018
548 títulos con variabilidad de ejemplares por título	493 registros de títulos corregidos

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

CORRECCIONES DE HOLDING	35 %
NORMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN (PROCESO TECNICO Y FISICO)	30 %
CAPTURA POR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DEWEY (PROCESO TÉCNICO Y FÍSICO)	30 %
META LOGRADA	95%

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 %

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 16		

META LOGRADA	95 %
---------------------	-------------

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para alcanzar el indicador de desempeño de los servicios tecnológicos, se realizó **soporte** a los equipos de cómputo institucionales en dos vertientes **mantenimientos preventivos** y **mantenimientos correctivos**, tanto en equipos como al cableado estructurado, además del fortalecimiento de la infraestructura en software y hardware, lo que permitió que tengan las condiciones necesarias para una **conectividad alámbrica al 100%**, aunado a esto se ampliaron los servicios a wifi para tener una portabilidad y navegación al **85 %** de la red en **6 zonas** establecidas en la institución cuyos usuarios son estudiantes y docentes, para mejorar el servicio se tienen encuestas de opinión para valorar el desempeño de las acciones en donde los resultados son aceptables con una **tendencia satisfactoria de 96.6%**

Para tener una conformidad de los servicios que se ofrecen respecto a la **conectividad alámbrica** en los **equipos institucionales** de profesores y la estructura administrativa de la escuela el **ancho de banda** debe ser de mínimo de **10Mb** para una navegación ágil; para una conectividad inalámbrica wifi que está orientada a una red de alumnos y maestros esta será de mínimo de **5 Mb** para garantizar el servicio de acceso **carga y descarga** de información de manera óptima.

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: 12 de 16

PRIMERA ETAPA DE CONECTIVIDAD INALÁMBRICA

La primera etapa de la conectividad inalámbrica se llevó a cabo con la instalación de 12 equipos Access point fortigate la cual dio inicio en el mes de febrero y concluyó en el mes julio de 2018 ya que se realizó la instalación de los equipos se llevó a cabo la etapa de configuración, la cual se llevara a cabo en el mes de agosto – septiembre para determinar cómo se comporta la red con la demanda de los usuarios y de esta forma llevar a cabo adecuaciones en las políticas en el balance de carga del internet.

SEGUNDA ETAPA AULAS DE LA 1 A LA 20

La segunda etapa de conectividad de proyecta para la asignación de recursos de pacten del 2018 la cual incluirá conectividad alámbrica a las aulas de la BECENE esta ampliación de la conectividad alámbrica y la conectividad inalámbrica estará sujeta al monto de los recursos asignados para este fin

TERCERA ETAPA DE LA 21 A LA 30

Esta etapa está proyectada para pacten 2019 en el cual se incluirán equipos inalámbricos y conectividad alámbrica para poder cubrir todas las aulas.

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:

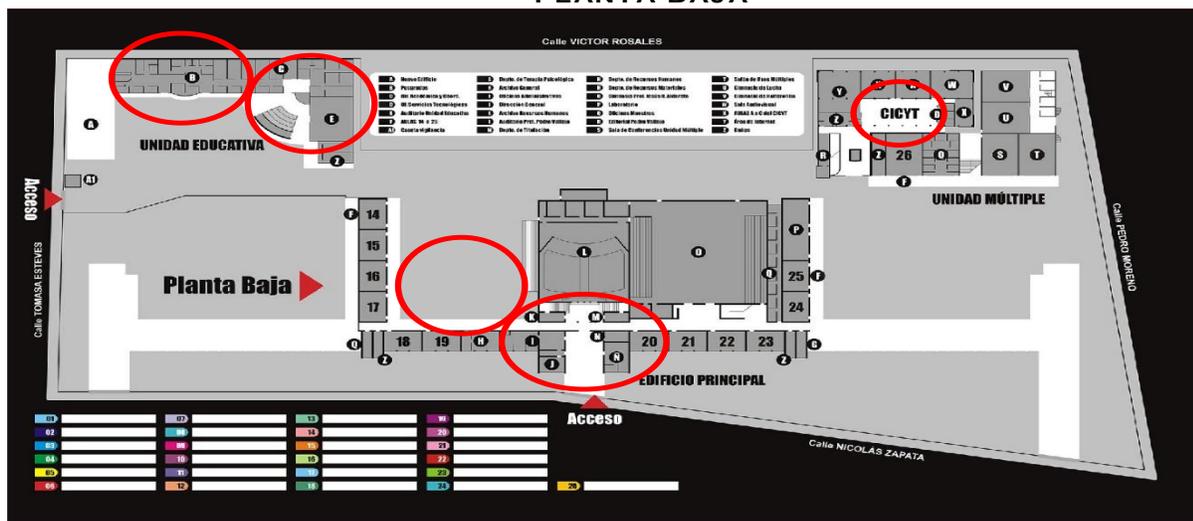
Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 5
Página: 13 de 16

CABLEADO ESTRUCTURADO	10 %
SERVICIO DE INTERNET	30 %
EQUIPO ACTIVO	15 %
EQUIPO INALAMBRICO WIFI	30%
INDICADOR LOGRADO	85 %

PLANTA BAJA

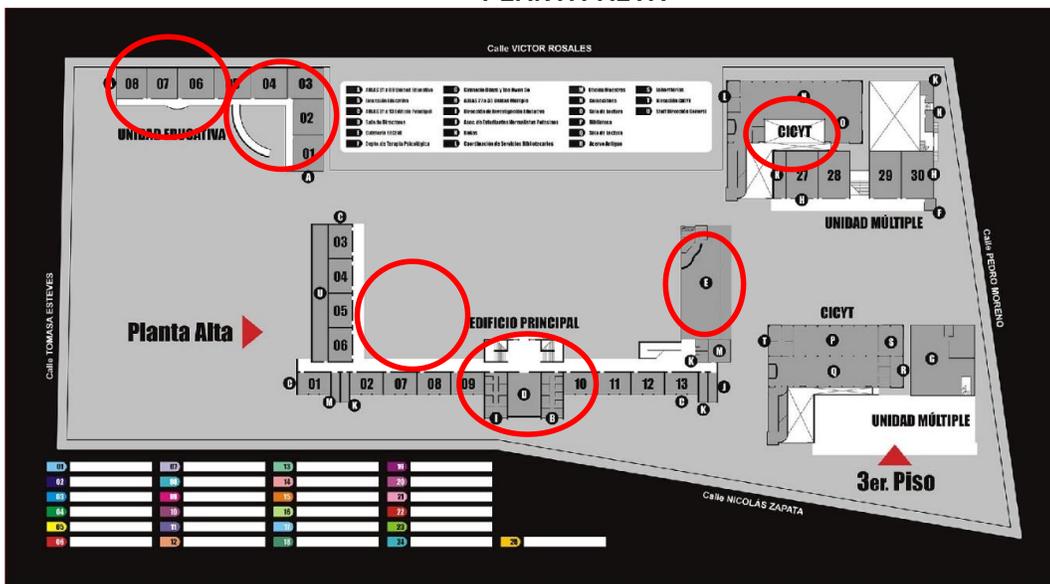


CONTROL DE EMISIÓN

	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



PLANTA ALTA



4. Resultados de auditorías internas y externas

Se atendieron las auditorías de orden interna y externa sin presentarse ninguna no conformidad ni observaciones en el 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: 15 de 16

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

Enlace Tp.: proveedor de servicios de internet asegura que en caso de cortes de fibra se reestablecerá en un lapso de 3hr.

Vg telecomunicaciones: proveedor de servicios de tecnología nos da asesoría en sitio sobre sistemas de seguridad y configuración de equipo activo

Sumitel. Venta de equipo tecnológico nos da precio competitivo en el mercado y entrega ágil de hardware.

Pinakes: software de administración de biblioteca software contacto directo con el desarrollador que permite realizar adecuaciones en el sistema.

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 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.

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: 16 de 16

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para el cumplimiento del proceso de **préstamos y servicios bibliotecarios** la conformidad del producto se centra en que los libros se procesan con el cumplimiento de las **normas de catalogación angloamericanas y clasificación decimal Dewey**, para los acervos bibliográficos, capturando la información en el **software de administración** de biblioteca PINAKES y posteriormente ser acomodado en la estantería correspondiente según a la colección a la que pertenezca bajo la siguiente numeración:

- 000 generalidades
- 100 Psicología y Filosofía
- 200 Religión
- 300 Ciencias Sociales
- 400 Lenguas
- 500 Ciencias Aplicadas
- 600 Tecnología
- 700 Bellas Artes
- 800 Literatura
- 900 Historia y Geografía

Los **prestamos internos y externos** se realizan bajo la conformidad del reglamento interno y las políticas establecidas en el CICyT que se encuentran en el SGC, y administrado con el **software PINAKES**, este proceso atiende a las especificaciones requeridas para ofrecer el

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 16

servicio de calidad a los usuarios, como son los **procesos técnicos y físicos del acervo**, la evaluación del catálogo en línea y la difusión de las colecciones.

SERVICIOS TECNOLOGICOS

Para tener una conformidad de los servicios que se ofrecen respecto a la **conectividad alámbrica** en los **equipos institucionales** de profesores y la estructura administrativa de la escuela el **ancho de banda** debe ser de mínimo de **10Mb** para una navegación ágil; para una conectividad inalámbrica wifi que está orientada a una red de alumnos y maestros esta será de mínimo de **5 Mb** para garantizar el servicio de acceso **carga y descarga** de información de manera óptima.

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

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Duplicidad de clasificaciones en la base de datos de Pinakes.
- **Perdida** de información en base de datos.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

- **Extravío de textos** por los usuarios.
- **Daños en bibliografía** por uso o préstamos

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:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 5
			Página: 18 de 16

SERVICIOS TECNOLOGICOS

El riesgo posible se orienta a la **caída de los servicios de internet alámbrico** para ello se cuenta con servicios de **internet redundantes** para evitar caídas del servicio. Con referencia a la **Conectividad inalámbrica**: La saturación de usuarios de los **equipos Access point** puede hacer que se sature la red inalámbrica por lo cual se configuro una **sesión activa** por 8hr. Y sea necesario conectarse nuevamente y de esta forma liberar un usuario que no esté haciendo uso del servicio de internet.

Riesgo	Acciones
Caída de servicio de internet	Enlace redundante de internet
	Contactar al proveedor y determinar causa de la falla
	Dar aviso a la comunidad BECENE afectada por la caída del servicio
	Equipo fortigate balancea las cargas y comparte el ancho de banda del servicio redundante
Caída del servicio de Hosting	Contactar al soporte técnico del hosting
	Determinar causa de la caída
	Restablecer el servicio por medio del disco duro de respaldo del servidor(en caso de ser daño físico del servidor)

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 16

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 de **colecciones** en los centros 1 y 2
- Desarrollo del **repositorio institucional**
- **Difusión de colecciones**
- **Exposiciones temáticas de acervos**
- **Programa de difusión de lectura**
- **Internet inalámbrico** a estudiantes mediante una zonificación estratégica
- **Certificación de Microsoft**

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jaime Ramos Leyva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 de septiembre de 2018	24 de septiembre de 2018	28 de septiembre de 2018

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