

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 1 de 41

Dirección de Extensión Educativa
Reporte de análisis de Datos

REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS
DEPARTAMENTO MÉDICO
INFORME TRIMESTRAL

(NOVIEMBRE- DICIEMBRE DEL 2014 /ENERO 2015)

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

- a) Encuestas de servicio: Se brindaron 225 consultas por lo que se presenta la opinión de los usuarios considerando la norma del procedimiento gobernador para análisis de datos de gestión de calidad (BECENE-CA-PG-09)

ÍTEMS DE DESEMPEÑO	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuenta con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases				12%	88%
Al momento en que requiere la atención se localiza al personal del Departamento Médico sin problema			6%	18%	76%
El Departamento Médico cuenta con el material y equipo necesario para la atención				24%	76%
El personal del Departamento Médico muestra nivel de preparación acorde al servicio prestado					100%
Las instalaciones del Departamento Médico son adecuadas, seguras y limpias.				6%	94%

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
Semestre par 2013-2014

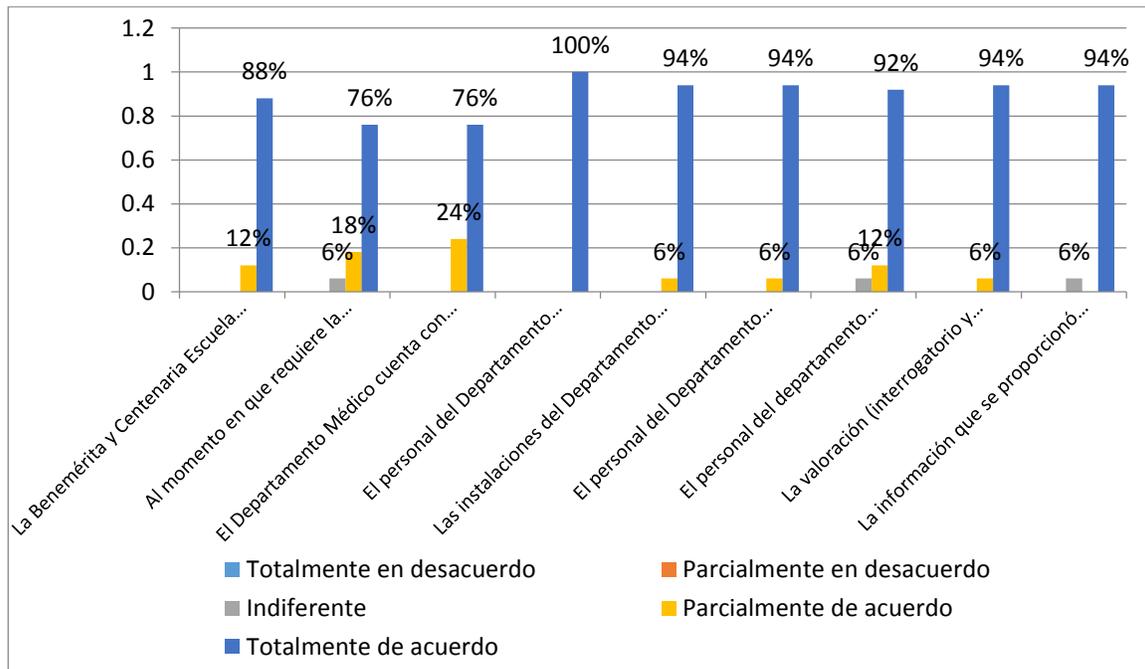


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 2 de 41

El personal del Departamento Médico propicia una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida				6%	94%
El personal del departamento médico registra datos para la elaboración de tu expediente clínico.			6%	12%	92%
La valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte del personal del Departamento Médico corresponde al padecimiento presentado.				6%	94%
La información que se proporcionó por parte del personal del Departamento Médico en relación a salud es entendible y clara.			6%		94%



En relación al desempeño del personal y funcionamiento del departamento de servicios médicos las encuestas manifiestan que un porcentaje se encuentra en total desacuerdo en relación al nivel de

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 3 de 41

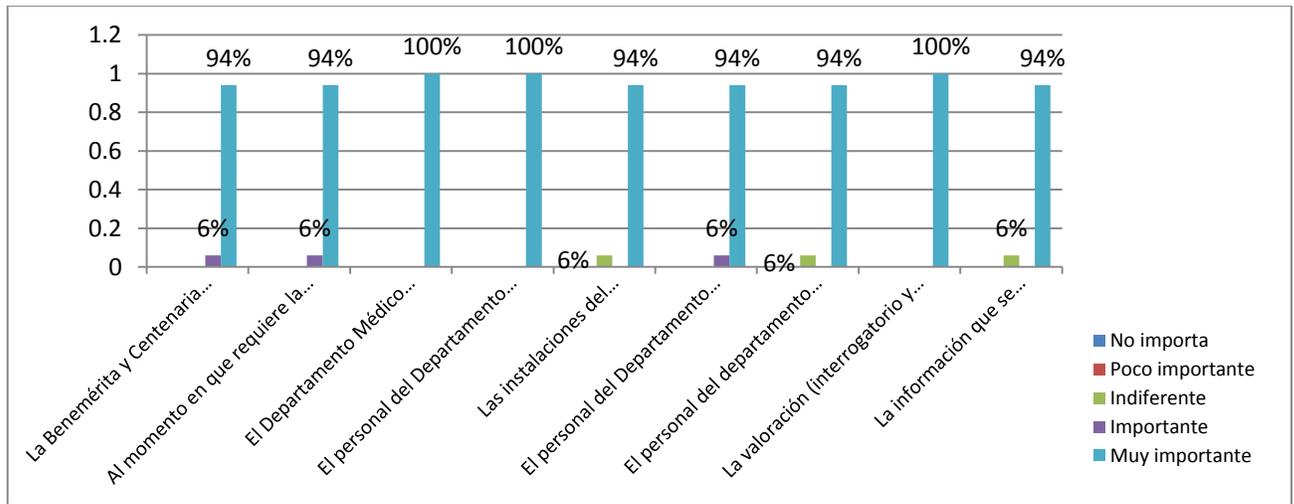
preparación del personal, y en relación a las condiciones de las instalaciones, parcialmente desacuerdo en relación al horario del personal que proporciona la atención, y los dos aspectos anteriores, e indiferencia en relación a la atención, la valoración y la información recibida en relación a su padecimiento; sin embargo no se expresan razones que nos permitan comprender el porqué de estas opiniones.

ÍTEMS DE IMPORTANCIA	No importa	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
¿Considera importante que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases?				6%	94%
Que tan importante es para ti el poder localizar al personal del Departamento Médico en el momento en el que lo requieres.				6%	94%
Que tan importante es para ti que el Departamento Médico cuente con el material y equipo necesario para la atención					100%
Que tan importante es que el personal del Departamento Médico tenga un nivel de preparación acorde al servicio prestado					100%
Consideras importante que las instalaciones del Departamento Médico sean adecuadas, seguras y limpias			6%		94%
Que tan importante es que el personal del Departamento Médico propicie una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida.				6%	94%
Es importante que el personal del departamento médico registre los datos para la elaboración de tu expediente clínico			6%		94%
El grado de importancia que le otorgas a la valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte					100%

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 4 de 41

del personal del Departamento Médico de acuerdo al padecimiento presentado.					
El grado de importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de su salud es			6%		94%



En orden de importancia las encuestas reportan que en un 6% las personas atendidas se muestran indiferentes en relación a lo importante que las instalaciones del Departamento Médico sean adecuadas, seguras y limpias, que el personal del departamento médico registre los datos para la elaboración de tu expediente clínico y el grado de importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de su salud; sin embargo no realizan comentarios del porque lo consideran así; pero para dar respuesta a algunas de estas situaciones se han dejado días sin horas clase del personal a cargo para poder prestar la atención requerida, dando respuesta a algunas de las demandas presentadas.

2. Indicadores de procesos y sus tendencias:

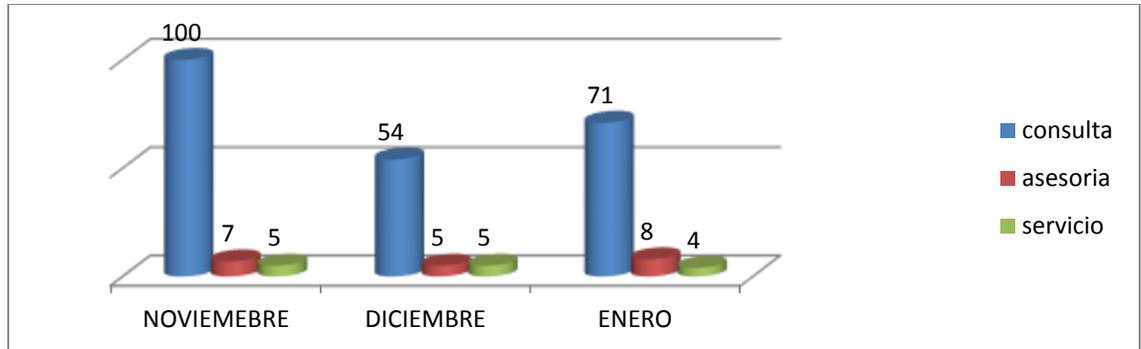
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 5 de 41

Se otorgaron 225 consultas, sin embargo se registraron en la bitácora 185 pacientes (BECENE-DEE-DSM-PO-01-01) ya que se presentaron casos que se tuvieron que atender en las instalaciones de la Institución, por lo que no se registraron en la bitácora.

MES	CONSULTA	ASESORIA	SERVICIO
NOVIEMBRE	100	Orientación y control de presión arterial	Camilla
		Uso y manejo de anticonceptivos	Muletas
		Orientación y control de glucosa capilar	Collarín
			Silla de ruedas
DICIEMBRE	54	Orientación y control de presión arterial	Modelo humano
		Orientación y control de glucosa capilar	Silla de ruedas
		Uso y manejo de anticonceptivos	Muletas
			Cabestrillo
ENERO	71	Orientación y control de la presión arterial	Botiquín
		Orientación y control de glucosa capilar	Cartel de anticonceptivos
		Uso y manejo de anticonceptivos	Botiquín de apoyo
			Muletas
			Camilla
			Silla de ruedas

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



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

I.- Padecimientos

PADECIMIENTO \ MES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
DISMENORREA	4	1	1	6
CEFALEA	1	7	5	13
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	27	17	13	57
GASTROINTESTINAL	15	5	15	35
MIALGIAS	20	6	10	36
TRAUMATISMOS	5	4	4	13
PRESION ARTERIAL	4	3	7	14
MISCELANEA	24	11	9	44
GLUCOSA CAPILAR	0	0	7	7
TOTAL	100	54	71	225

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



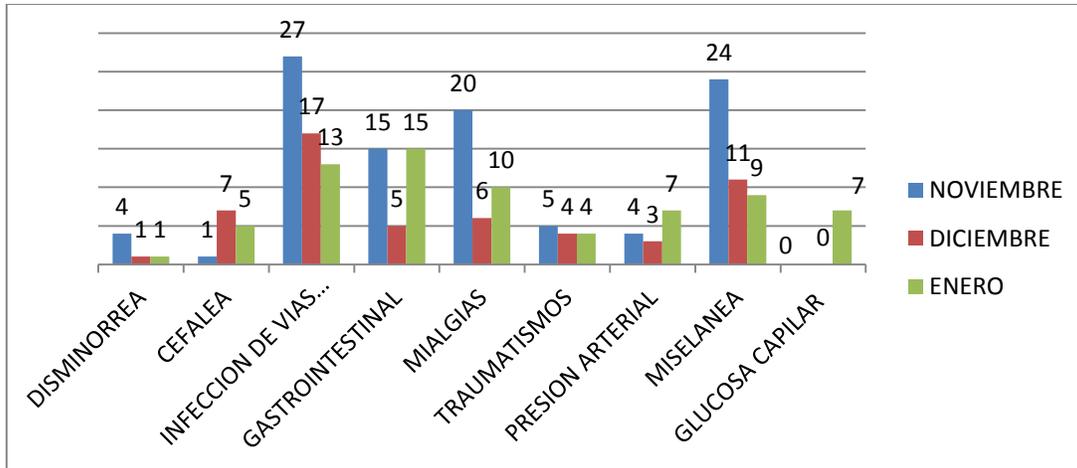
Nombre del Documento:
Reporte de análisis de Datos
Semestre par 2013-2014



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 7 de 41



En este trimestre se atendieron en mayoría problemas de vías respiratorias y en minoría dismenorrea y toma de glucosa capilar en general de una población total de 225 pacientes, presentándose esto en cada uno de los meses de noviembre, diciembre 2014 y enero 2015 a los cuales se les brindó la atención debida durante el horario establecido.

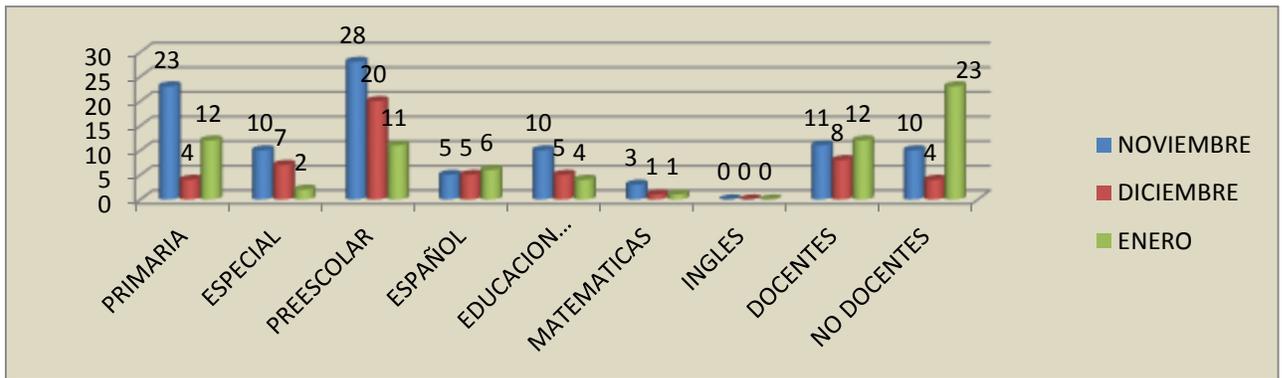
II.- Licenciatura o departamento

LICENCIATURA O DEPARTAMENTO \ MES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
PRIMARIA	23	4	12	39
ESPECIAL	10	7	2	19
PREESCOLAR	28	20	11	59
ESPAÑOL	5	5	6	16
EDUCACION FISICA	10	5	4	19
MATEMATICAS	3	1	1	5

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 8 de 41

INGLES	0	0	0	0
DOCENTES	11	8	12	31
NO DOCENTES	10	4	23	37
TOTAL	100	54	71	225



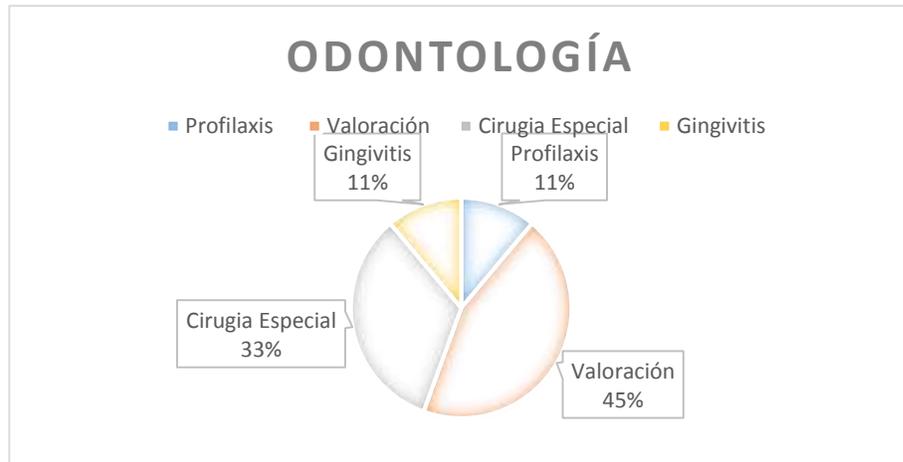
La población mayor atendida es de las licenciaturas de educación preescolar y de educación primaria considerando que son las licenciaturas con más población (dos grupos por grado), y en su minoría de la licenciatura de inglés y matemáticas tomando en cuenta que los grupos de esta licenciatura son pequeños.

III.- Consulta Odontológica

Casos atendidos de Noviembre, Diciembre 2014 a Enero 2015

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 9 de 41



IV.- Consultas de nutrición

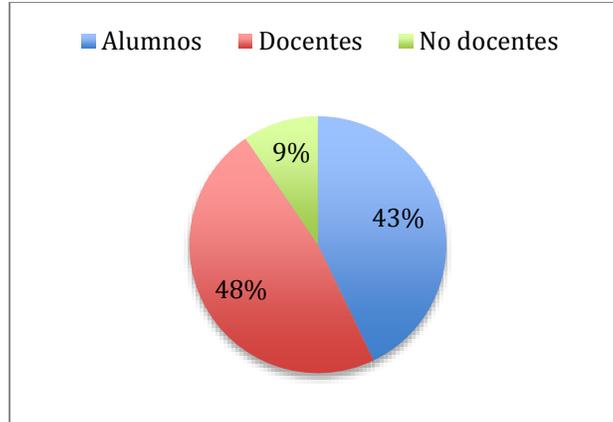
En los meses de Noviembre, Diciembre de 2014 y Enero de 2015, se otorgaron un total de **21 consultas** entre consultas de primera vez y seguimiento al tratamiento nutricional, en las cuales se realizó una entrevista (historia nutricia), medición de peso, talla, circunferencia de cintura y cadera, % grasa y % masa muscular, en caso de ser necesario, conforme al diagnóstico nutricional, se proporciona orientación alimentaria o un plan nutricional en base a sus necesidades particulares de cada paciente.

En este trimestre se encontró una mejoría significativa en los pacientes tanto en disminución de peso y % de grasa así como circunferencia de cintura y cadera, según recordatorio de 24 hrs y frecuencia de alimentos los pacientes han ido cambiando paulatina y significativamente sus hábitos así mismo, se ha disminuido considerablemente en los estudiantes el consumo de refresco, azucares simples y grasas saturadas.

Del total de consultas que se otorgaron se observan los porcentajes de atención a docentes, no docentes y alumnos de esta institución

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 10 de 41



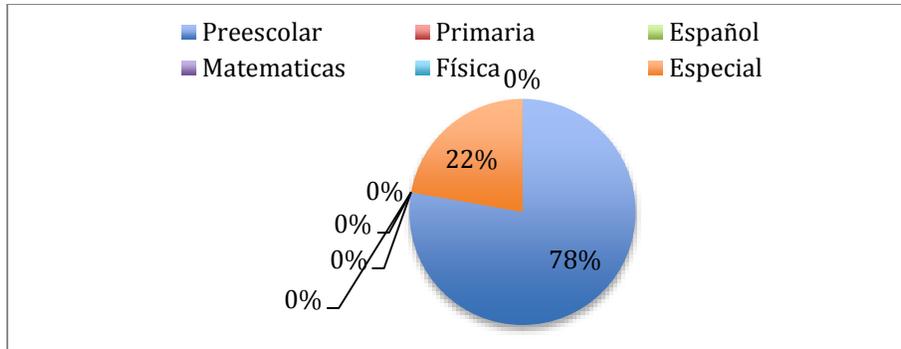
Porcentaje consultas otorgadas de primera vez y seguimiento del trimestre



Porcentaje de alumnos vistos en la consulta de nutrición por licenciatura

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 11 de 41



4.- *Resultados de auditorías internas y externas.*

No se presentaron durante este periodo

5. *No Conformidades de los productos y / o servicios*

No aplica en este proceso

6. *Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.*

No se presentaron durante este periodo en las aclaraciones de la encuesta ni en el buzón.

7. *Evaluación de proveedores.*

No aplica en este periodo

REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS
DEPARTAMENTO MÉDICO
INFORME TRIMESTRAL
 (AGOSTO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE DEL 2014)

3. *Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados):*

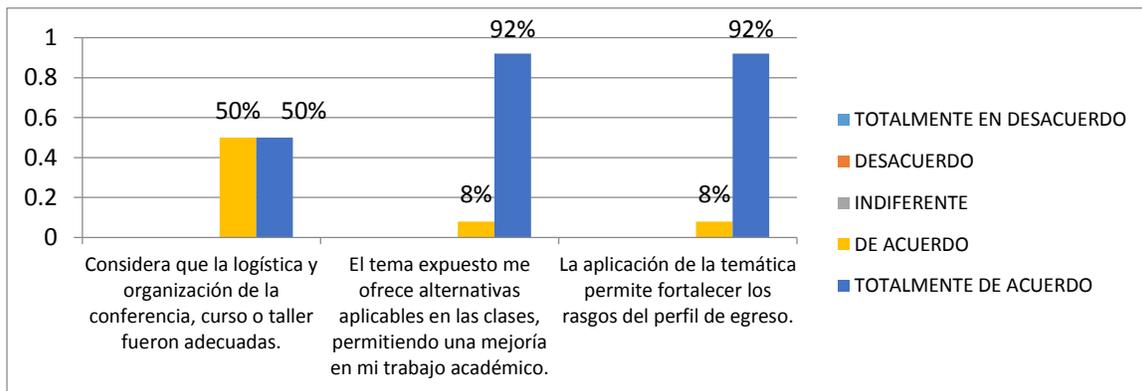
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 12 de 41

Durante la semana de salud se impartieron un ciclo de conferencias con temáticas referentes a la alimentación, el cuidado bucal y la vacunación, además se dieron a conocer los resultados del estudio realizado por la Facultad de Enfermería de la UASLP.

- b) Platica de “ALIMENTACION EN EL PREESCOLAR, ESCOLAR Y ADOLESCENTE” impartida el día 8 de Octubre del 2014 a cargo de LN ALEJANDRA JUDITH MARTINEZ ESCAMILLA, a la cual acudieron 72 asistentes.

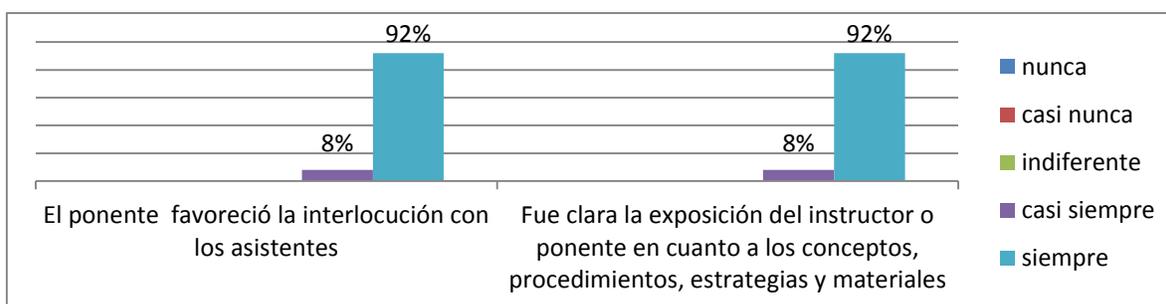
ÍTEM DE DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Considera que la logística y organización de la conferencia, curso o taller fueron adecuadas.				50%	50%
El tema expuesto me ofrece alternativas aplicables en las clases, permitiendo una mejoría en mi trabajo académico.				8%	92%
La aplicación de la temática permite fortalecer los rasgos del perfil de egreso.				8%	92%



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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 13 de 41

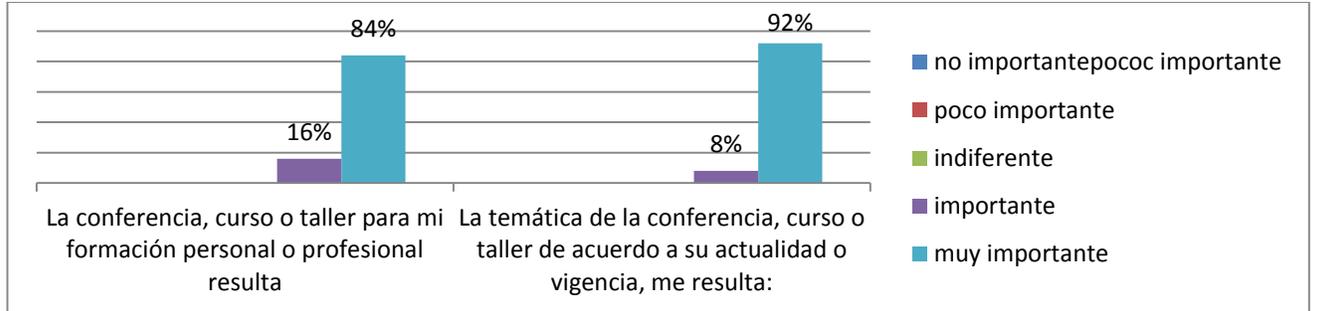
ÍTEM DE DESEMPEÑO	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
El ponente favoreció la interlocución con los asistentes				8%	92%
Fue clara la exposición del instructor o ponente en cuanto a los conceptos, procedimientos, estrategias y materiales.				8%	92%



ÍTEM DE IMPORTANCIA	No importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
La conferencia, curso o taller para mi formación personal o profesional resulta				16%	84%
La temática de la conferencia, curso o taller de acuerdo a su actualidad o vigencia, me resulta:				8%	92%

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

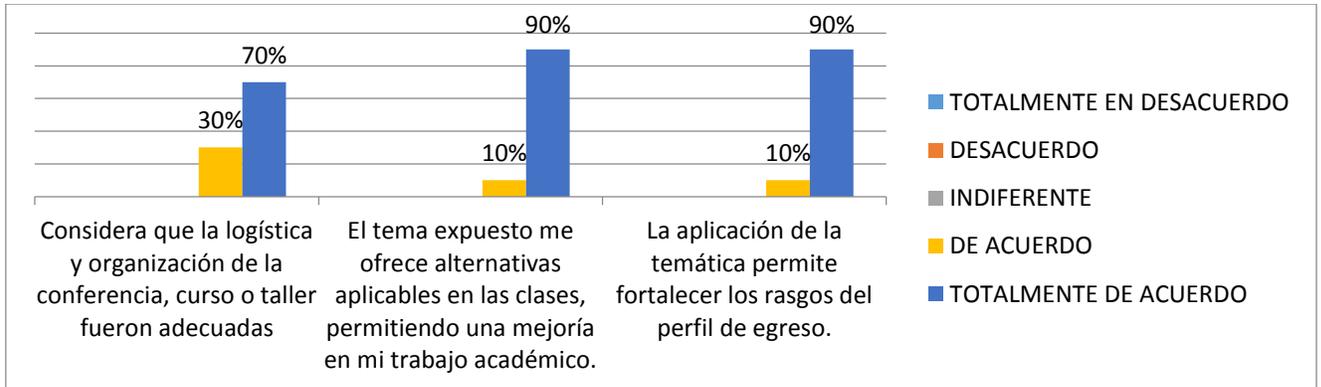
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 14 de 41



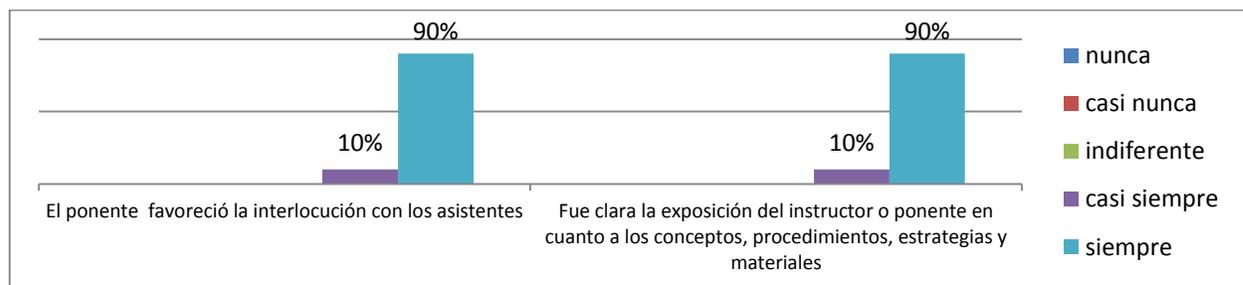
c) Platica de "HIGIENE BUCAL" el día 9 de Octubre del 2014, impartida por la Dra. ; con la participación de 78 asistentes.

ÍTEM DE DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Considera que la logística y organización de la conferencia, curso o taller fueron adecuadas.				30%	70%
El tema expuesto me ofrece alternativas aplicables en las clases, permitiendo una mejoría en mi trabajo académico.				10%	90%
La aplicación de la temática permite fortalecer los rasgos del perfil de egreso.				10%	90%

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



ÍTEM DE DESEMPEÑO	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
El ponente favoreció la interlocución con los asistentes				10%	90%
Fue clara la exposición del instructor o ponente en cuanto a los conceptos, procedimientos, estrategias y materiales.				10%	90%

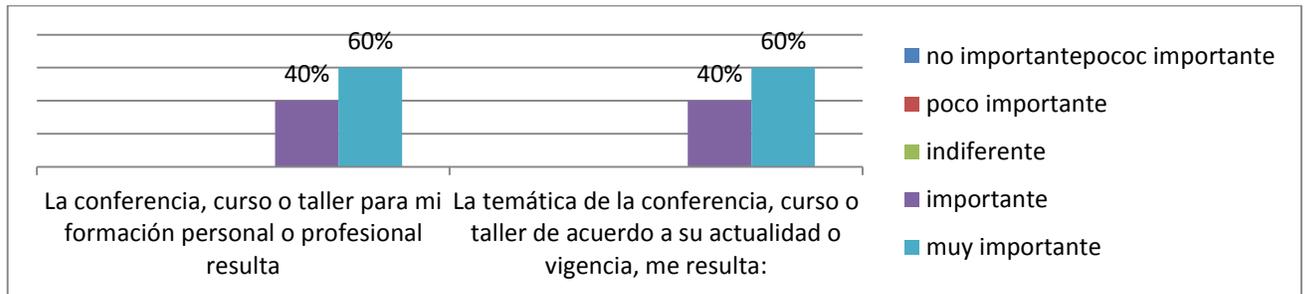


ÍTEM DE IMPORTANCIA	No importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 16 de 41

La conferencia, curso o taller para mi formación personal o profesional resulta				40%	60%
La temática de la conferencia, curso o taller de acuerdo a su actualidad o vigencia, me resulta:				40%	60%



d) Platica de “VACUNAS” impartida por L.E MA. DEL CARMEN PEREZ RODRIGUEZ PhD., a la cual asistieron 89 alumnos.

ÍTEM DE DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Considera que la logística y organización de la conferencia, curso o taller fueron adecuadas.	10%				90%
El tema expuesto me ofrece alternativas aplicables en las clases, permitiendo una mejoría en mi trabajo académico.			10%	10%	80%
La aplicación de la temática permite fortalecer los rasgos del perfil de egreso.				30%	70%

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



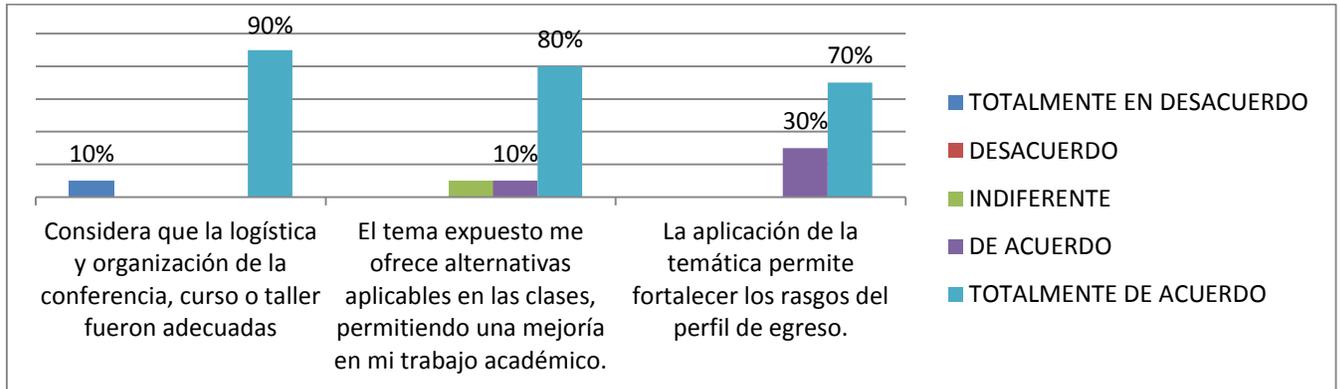
Nombre del Documento:
Reporte de análisis de Datos
Semestre par 2013-2014



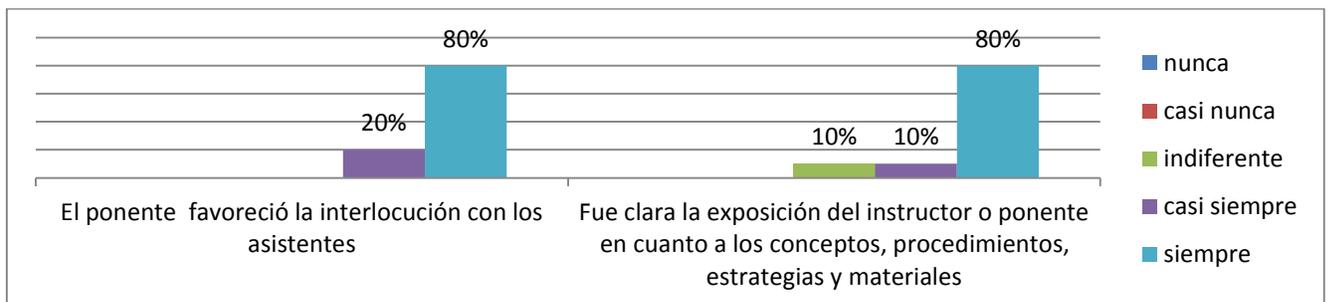
Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 17 de 41



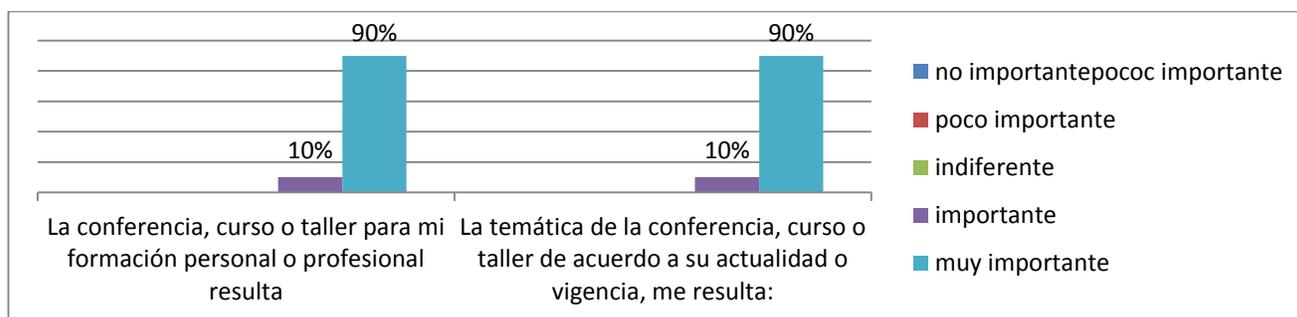
ÍTEM DE DESEMPEÑO	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
El ponente favoreció la interlocución con los asistentes				20%	80%
Fue clara la exposición del instructor o ponente en cuanto a los conceptos, procedimientos, estrategias y materiales.			10%	10%	80%



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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 18 de 41

ÍTEM DE IMPORTANCIA	No importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
La conferencia, curso o taller para mi formación personal o profesional resulta				10%	90%
La temática de la conferencia, curso o taller de acuerdo a su actualidad o vigencia, me resulta:				10%	90%



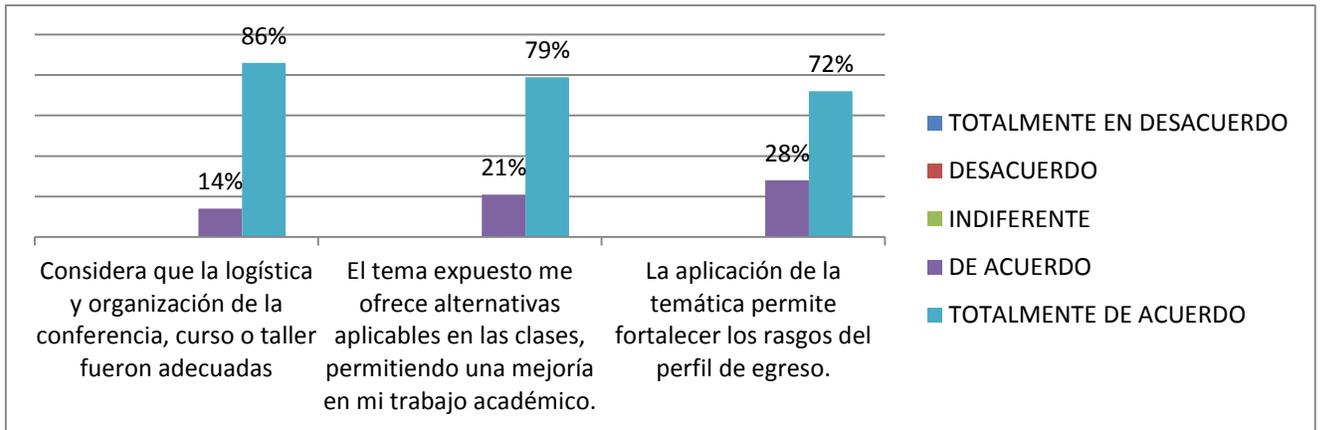
e) Platica de "" impartida el día 22 de Octubre del 2014 por la LE MARIBEL CRUZ ORTIZ PhD. y LE MA DEL CARMEN PEREZ RODRIGUEZ PhD.; con la participación de 170 asistentes.

ÍTEM DE DESEMPEÑO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Considera que la logística y organización de la conferencia, curso				14%	86%

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

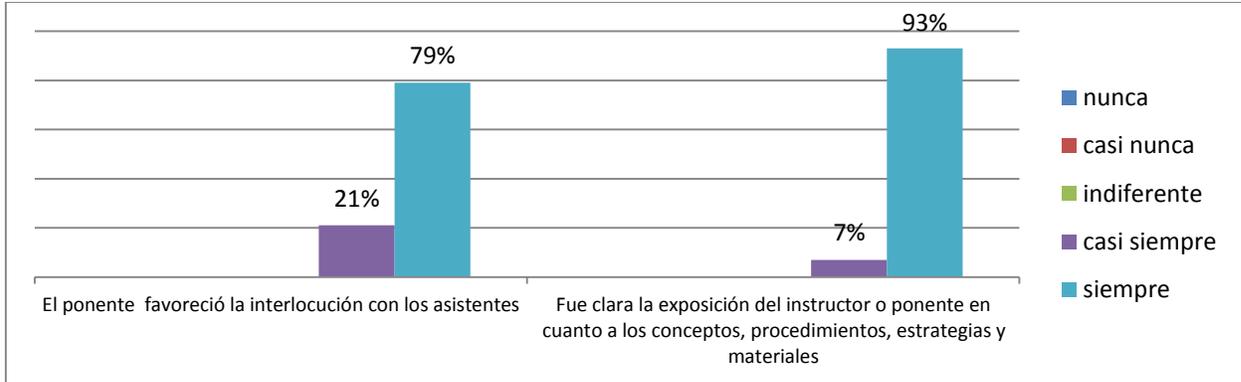
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 19 de 41

o taller fueron adecuadas.					
El tema expuesto me ofrece alternativas aplicables en las clases, permitiendo una mejoría en mi trabajo académico.				21%	79%
La aplicación de la temática permite fortalecer los rasgos del perfil de egreso.				28%	72%

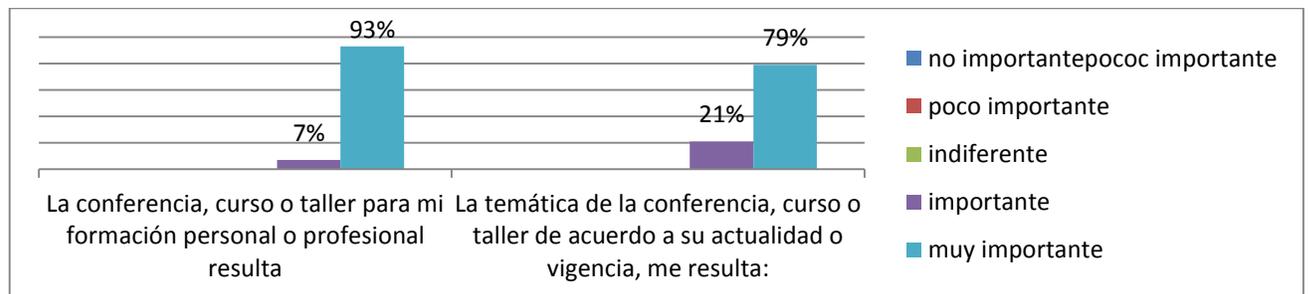


ÍTEM DE DESEMPEÑO	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
El ponente favoreció la interlocución con los asistentes				21%	79%
Fue clara la exposición del instructor o ponente en cuanto a los conceptos, procedimientos, estrategias y materiales.				7%	93%

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



ÍTEM DE IMPORTANCIA	No importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
La conferencia, curso o taller para mi formación personal o profesional resulta				7%	93%
La temática de la conferencia, curso o taller de acuerdo a su actualidad o vigencia, me resulta:				21%	79%



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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 21 de 41

En relación a las conferencias, a pesar de que en las encuestas existe un porcentaje que presenta indiferencia o consideran estar de acuerdo, o considerar solo importante los temas de las conferencias, no se especifican opiniones en desacuerdo, al contrario, se refiere que los temas son de interés y que deberían continuar las conferencias referentes a salud.

- f) Encuestas de servicio: Se brindaron 260 consultas por lo que se presenta la opinión de los usuarios considerando la norma del procedimiento gobernador para análisis de datos de gestión de calidad (BECENE-CA-PG-09)

ÍTEMS DE DESEMPEÑO	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuenta con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases				14%	86%
Al momento en que requiere la atención se localiza al personal del Departamento Médico sin problema		14%		44%	42%
El Departamento Médico cuenta con el material y equipo necesario para la atención		7%		7%	86%
El personal del Departamento Médico muestra nivel de preparación acorde al servicio prestado	7%				93%
Las instalaciones del Departamento Médico son adecuadas, seguras y limpias.	7%	7%			86%
El personal del Departamento Médico propicia una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida			14%		86%
El personal del departamento médico registra datos para la elaboración de tu expediente clínico.				28%	72%
La valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte del personal del Departamento Médico corresponde al padecimiento presentado.			14%	7%	79%

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
Semestre par 2013-2014

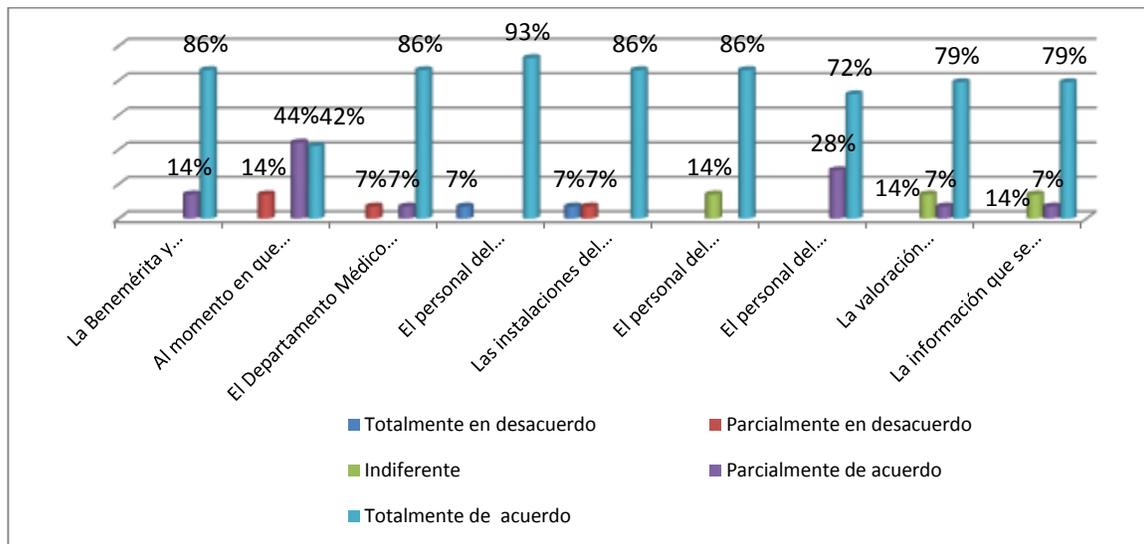


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 22 de 41

La información que se proporcionó por parte del personal del Departamento Médico en relación a salud es entendible y clara.			14%	7%	79%
---	--	--	-----	----	-----



En relación al desempeño del personal y funcionamiento del departamento de servicios médicos las encuestas manifiestan que un porcentaje se encuentra en total desacuerdo en relación al nivel de preparación del personal, y en relación a las condiciones de las instalaciones, parcialmente desacuerdo en relación al horario del personal que proporciona la atención, y los dos aspectos anteriores, e indiferencia en relación a la atención, la valoración y la información recibida en relación a su padecimiento; sin embargo no se expresan razones que nos permitan comprender el porqué de estas opiniones.

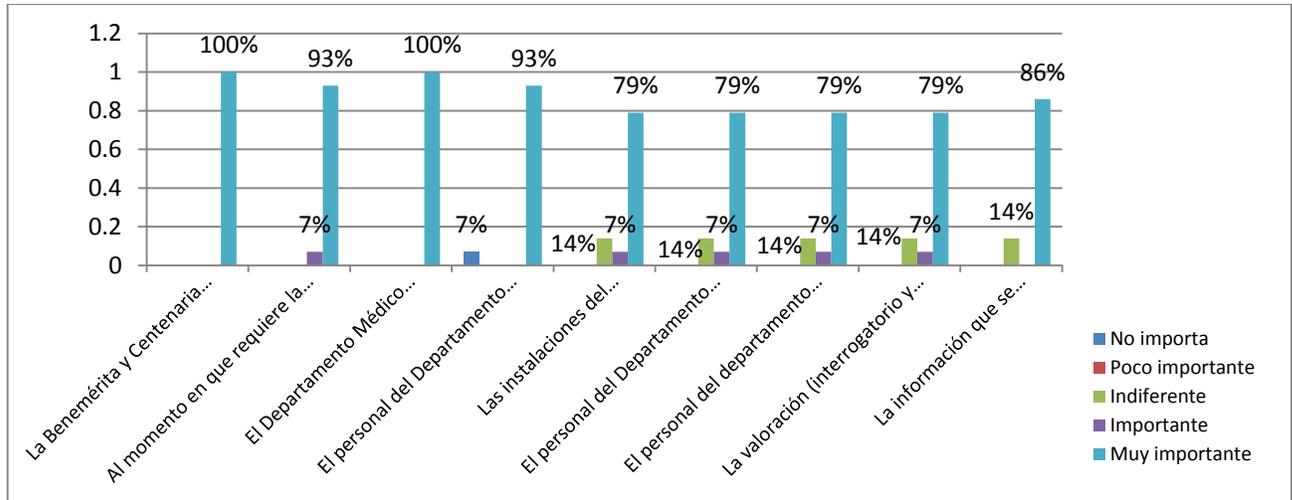
ÍTEMS DE IMPORTANCIA	No importa	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
¿Considera importante que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un					100%

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 23 de 41

Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases?					
Que tan importante es para ti el poder localizar al personal del Departamento Medico en el momento en el que lo requieres.				7%	93%
Que tan importante es para ti que el Departamento Médico cuente con el material y equipo necesario para la atención					100%
Que tan importante es que el personal del Departamento Médico tenga un nivel de preparación acorde al servicio prestado	7%				93%
Consideras importante que las instalaciones del Departamento Médico sean adecuadas, seguras y limpias			14%	7%	79%
Que tan importante es que el personal del Departamento Médico propicie una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida.			14%	7%	79%
Es importante que el personal del departamento médico registre los datos para la elaboración de tu expediente clínico			14%	7%	79%
El grado de importancia que le otorgas a la valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte del personal del Departamento Médico de acuerdo al padecimiento presentado.			14%	7%	79%
El grado de importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de su salud es			14%		86%

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



En orden de importancia las encuestas reportan que en un 7% no importa la preparación del personal del departamento, un 14% respectivamente indica indiferencia en los aspectos de las instalaciones del departamento, la preparación del personal, la atención, información, y tratamiento que reciben por parte del personal, así como el registro de los datos; sin embargo no realizan comentarios del porque lo consideran así; pero para dar respuesta a algunas de estas situaciones se han dejado días sin horas clase del personal a cargo para poder prestar la atención requerida, dando respuesta a algunas de las demandas presentadas.

4. Indicadores de procesos y sus tendencias:

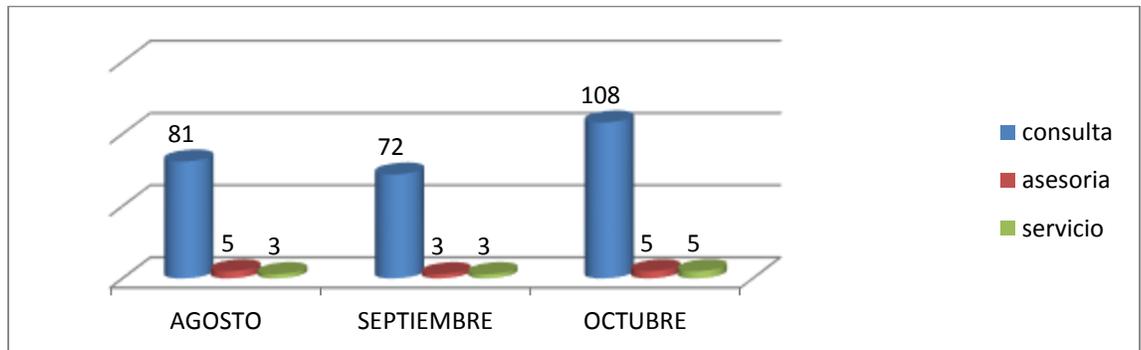
Se otorgaron 260 consultas, sin embargo se registraron en la bitácora 257 pacientes (BECENE-DEE-DSM-PO-01-01) ya que se presentaron casos que se tuvieron que atender en las instalaciones de la Institución, por lo que no se registraron en la bitácora. Además se participó en la Carrera por la salud en la cual se contó con el apoyo de una ambulancia y al finalizar esta, hubo saldo blanco.

MES	CONSULTA	ASESORIA	SERVICIO
			Orientación y control de presión arterial

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 25 de 41

AGOSTO	81	Uso y manejo de anticonceptivos	Collarín
			Silla de ruedas
		Orientación y control de presión arterial	Silla de ruedas
SEPTIEMBRE	72	Control prenatal	Muletas
		Orientación y control de la presión arterial	Botiquín de apoyo
OCTUBRE	107	Uso y manejo de anticonceptivos	Muletas
		Control prenatal	Silla de ruedas



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

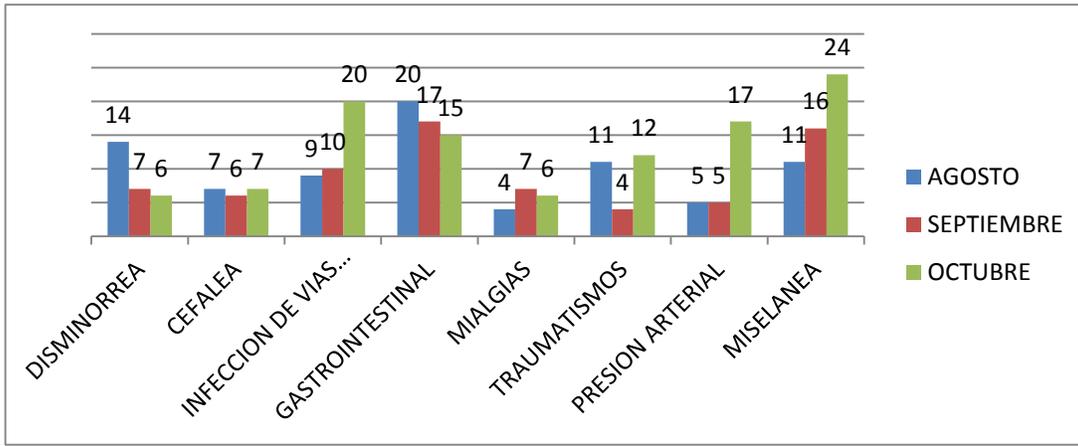
I.- Padecimientos

PADECIMIENTO \ MES	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
DISMINORREA	14	7	6	27
CEFALEA	7	6	7	20
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	9	10	20	39
GASTROINTESTINAL	20	17	15	52

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 26 de 41

MIALGIAS	4	7	6	17
TRAUMATISMOS	11	4	12	27
PRESION ARTERIAL	5	5	17	27
MISCELANEA	11	16	24	51
TOTAL	81	72	107	260



En este trimestre se atendieron en mayoría problemas gastrointestinales y en minoría mialgias en general de una población total de 260 pacientes, presentándose esto en cada uno de los meses de agosto, septiembre y octubre, a los cuales se les brindó la atención debida durante el horario establecido.

II.- Licenciatura o departamento

LICENCIATURA O DEPARTAMENTO \ MES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
PRIMARIA	17	15	23	55

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
Semestre par 2013-2014

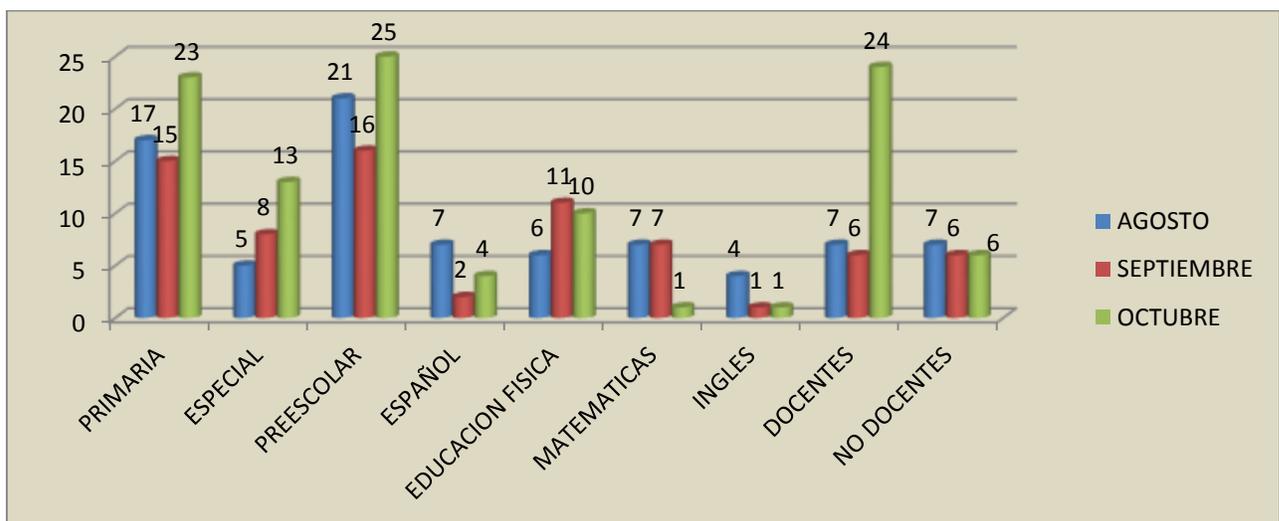


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 27 de 41

ESPECIAL	5	8	13	26
PREESCOLAR	21	16	25	62
ESPAÑOL	7	2	4	13
EDUCACION FISICA	6	11	10	27
MATEMATICAS	7	7	1	15
INGLES	4	1	1	6
DOCENTES	7	6	24	37
NO DOCENTES	7	6	6	19
TOTAL	81	72	107	260



La población mayor atendida es de las licenciaturas de educación preescolar y de educación primaria considerando que son las licenciaturas con más población (dos grupos por grado), y en su minoría de la licenciatura de inglés tomando en cuenta que los grupos de esta licenciatura son pequeños.

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

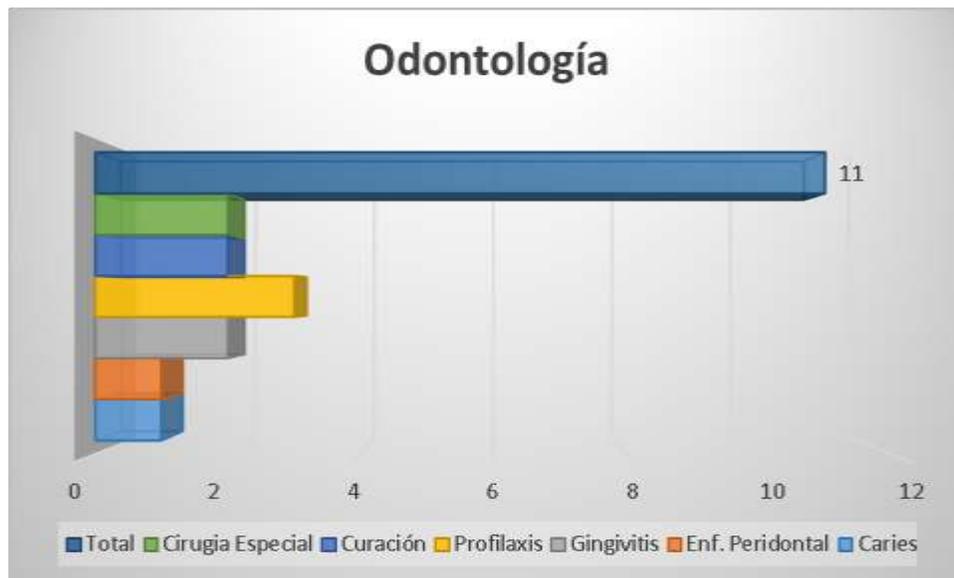
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 28 de 41

III.- Constancias emitidas

Constancias \ Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Alumnos	2	5	8	15
Docentes	0	1	5	4
No docentes	0	0	1	1
Total	2	6	14	2

IV.- Consulta Odontológica

Casos atendidos de Agosto, Septiembre y Octubre



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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 29 de 41

V.- Consultas de nutrición

En los meses de Agosto, Septiembre y Octubre de 2014 se otorgaron un total de 49 consultas entre consultas de primera vez y seguimiento al tratamiento nutricional, en las cuales se realizó una entrevista (historia nutricia), medición de peso, talla, circunferencia de cintura y cadera, % grasa y % masa muscular, en caso de ser necesario, conforme al diagnóstico nutricional, se proporciona orientación alimentaria o un plan nutricional en base a sus necesidades particulares de cada paciente.

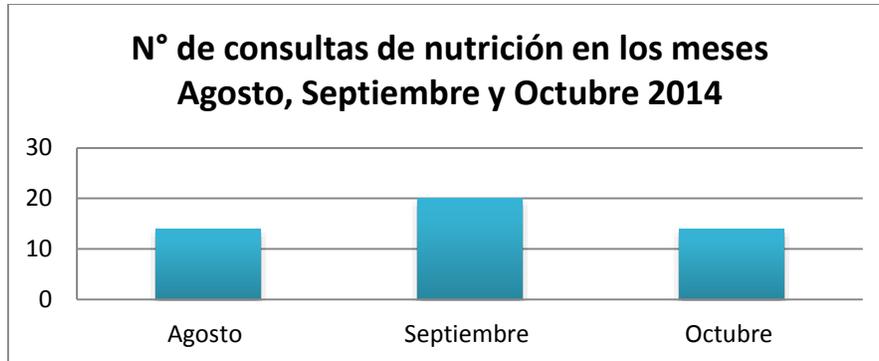
En este trimestre se encontró una mejoría significativa en los pacientes tanto en disminución de peso y % de grasa así como circunferencia de cintura y cadera, según recordatorio de 24 hrs. y frecuencia de alimentos los pacientes han ido cambiando paulatina y significativamente sus hábitos así mismo, se ha disminuido considerablemente en los estudiantes el consumo de refresco, azucares simples y grasas saturadas.

Número de consultas de nutrición que se otorgaron en el trimestre Agosto, Septiembre y Octubre de 2014.

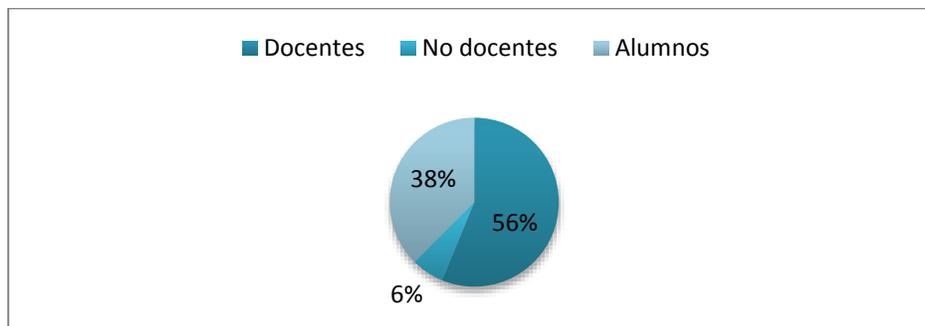
Mes	N° de consultas
Agosto	14
Septiembre	20
Octubre	15
total	49

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

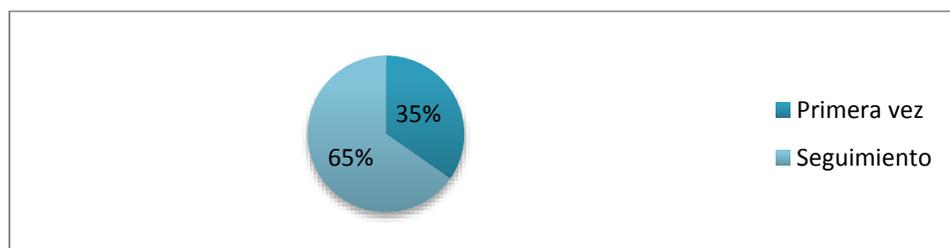
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 30 de 41



Del total de consultas que se otorgaron se observan los porcentajes de atención a docentes, no docentes y alumnos de esta institución



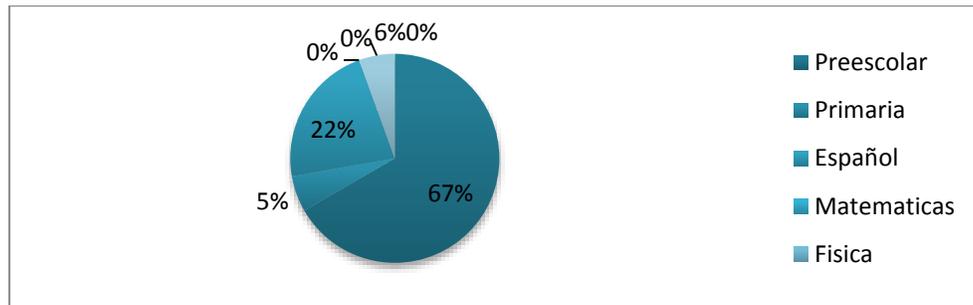
Porcentaje consultas otorgadas de primera vez y seguimiento del trimestre



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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 31 de 41

Porcentaje de alumnos vistos en la consulta de nutrición por licenciatura



4.- Resultados de auditorías internas y externas.

Se realizó auditoría interna el día 27 de Octubre del 2014 a cargo del Departamento de Sistema de Gestión de Calidad de la BECENE; en la cual se analizaron los puntos 4, 5, 6 y los aplicables del punto 7, y 8.3.

En la cual se observó que el punto 4.2 Requisitos de la documentación y se relaciona con el 8.3 en relación con el producto o servicio no conforme, con base en que no se han tomado acciones para eliminar la no conformidad detectada, en relación al diagrama de proceso en el apartado 5 y 6 se observa una falta de seguimiento para llegar al apartado 12 del proceso.

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

No aplica en este proceso

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

No se presentaron durante este periodo en las aclaraciones de la encuesta ni en el buzón.

7. Evaluación de proveedores.

No aplica en este periodo

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

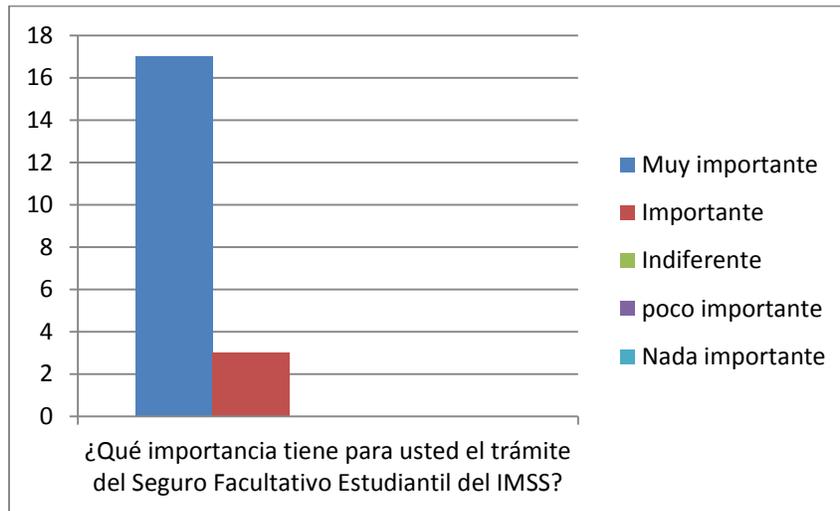
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 32 de 41

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN SOCIAL

A la fecha se han afiliado 74 alumnos al Seguro Facultativo Estudiantil ciclo escolar 2014-1015

Para medir la satisfacción del cliente, se aplicó encuestas de servicio considerando el procedimiento de gestión BECENE-CA-PG-07.

A continuación se muestran las gráficas de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas realizada en la encuesta aplicada.



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



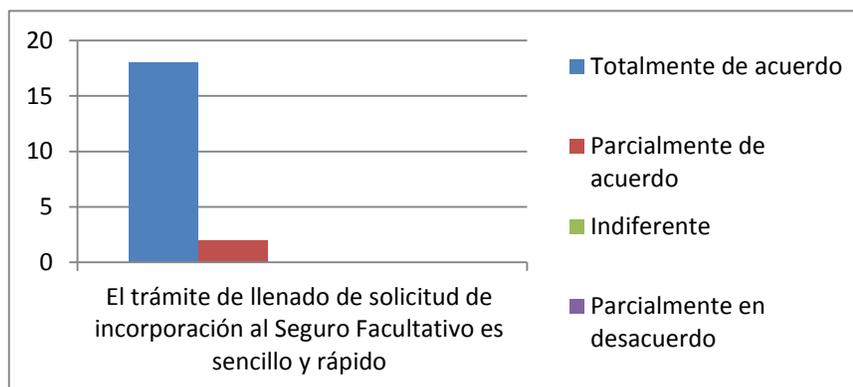
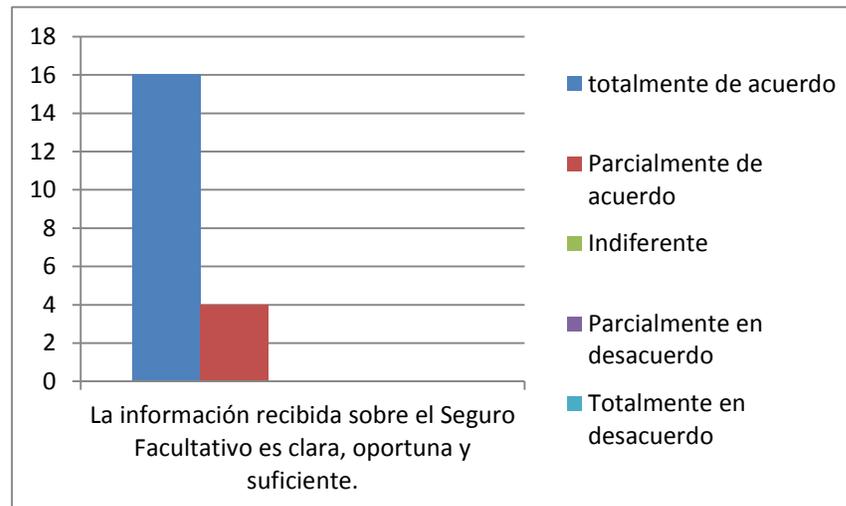
Nombre del Documento:
Reporte de análisis de Datos
Semestre par 2013-2014



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 33 de 41



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



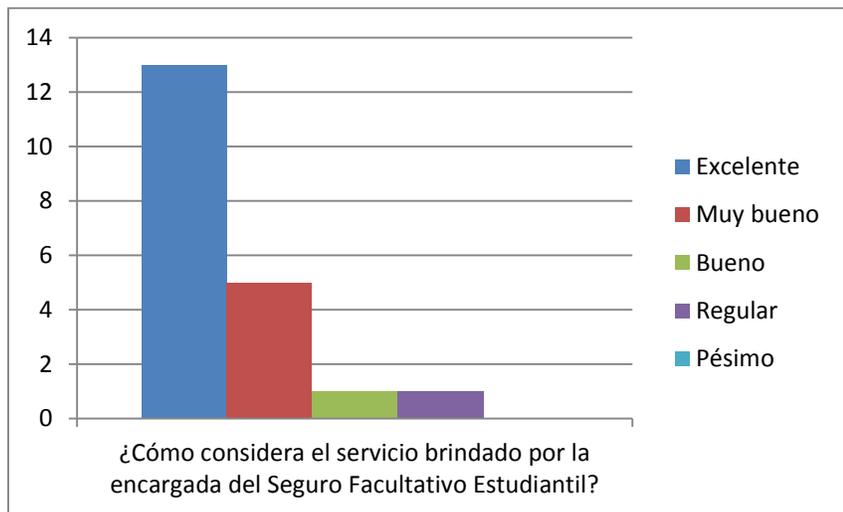
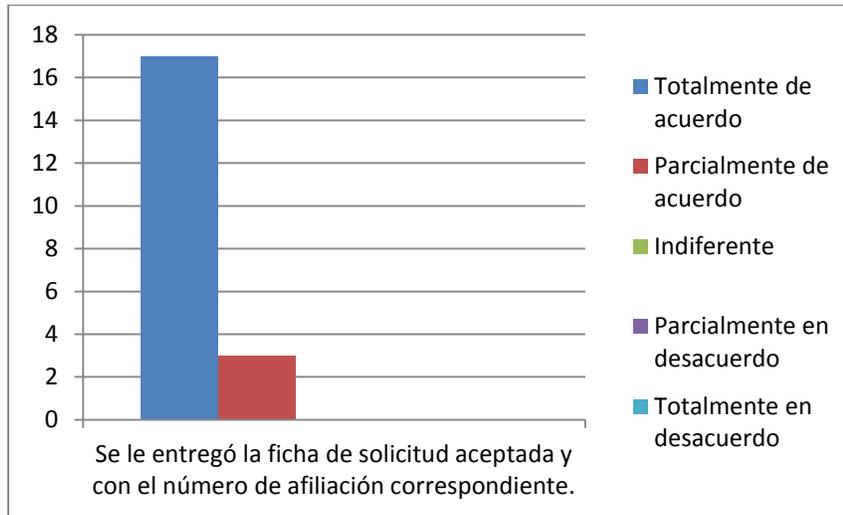
Nombre del Documento:
Reporte de análisis de Datos
Semestre par 2013-2014



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 34 de 41

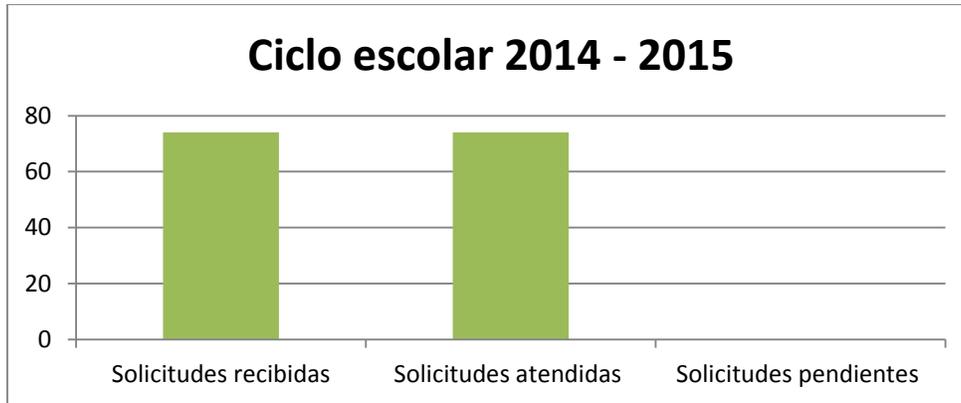


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 35 de 41

2. Indicadores de procesos

Solicitudes recibidas 74 Solicitudes atendidas 74 Solicitudes en proceso 0



3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

A la fecha se ha cumplido con la afiliación de los alumnos que solicitaron dicha prestación.

4. Resultados de auditorías internas.

No hay observaciones

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

No hay observaciones

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

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 36 de 41

Hasta este momento no existen

7. Evaluación de proveedores.

No aplica.

Procedimiento operativo para la realización del Programa de Actividades Cívicas y Culturales.

Evaluación de los eventos culturales. cumplimiento de evaluación de eventos en tiempo y forma satisfactoriamente por arriba del 80%, el Periodo de medición es por evento. Cumpliendo con el objetivo de calidad: Apoyar la formación integral de los futuros docentes para la educación básica, a través del diseño y realización de los programas institucionales de salud, desarrollo cultural y desarrollo deportivo, contribuyendo a su mejora personal y profesional.

Para medir la satisfacción del cliente, se aplicó encuestas de servicio considerando el procedimiento de gestión BECENE-CA-PG-07.

A continuación se muestran las gráficas de los resultados obtenidos de cada uno de los eventos realizados a través de las encuestas aplicadas de satisfacción del cliente y de servicio.

1. La logística, organización y trabajo del personal que participó en el evento fueron de calidad
2. Las Instalaciones, Audio e Iluminación con que se contó durante el evento son las adecuadas
3. De acuerdo a su naturaleza, el evento fortalece sus competencias culturales y cívicas
4. Consideras adecuada la duración del evento
5. Considero que este evento para mi formación profesional resulta
6. Considero que este tipo de actividades deben realizarse

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
Semestre par 2013-2014

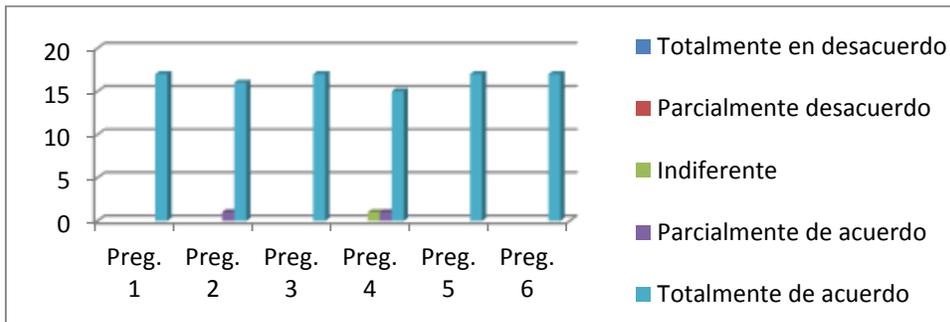


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

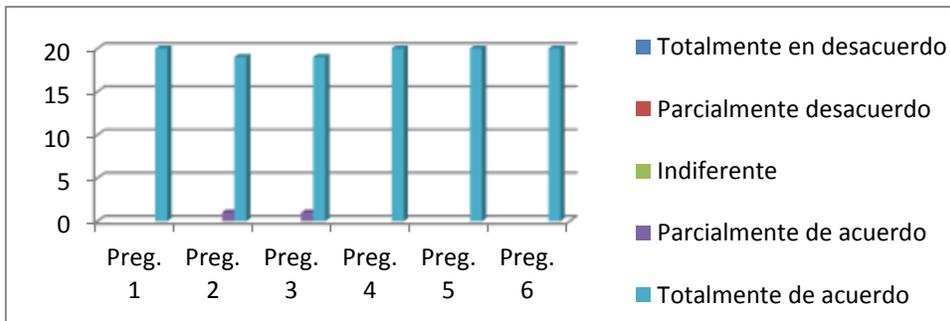
Revisión: 4

Página 37 de 41

CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE MUERTOS



CONCURSO DE CANCIÓN POPULAR



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
Semestre par 2013-2014

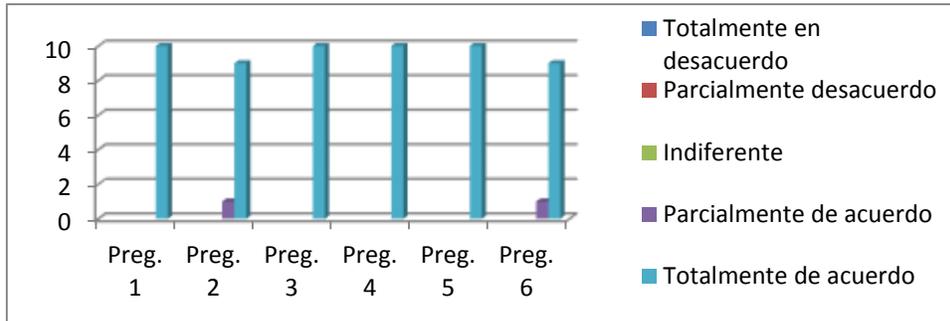


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

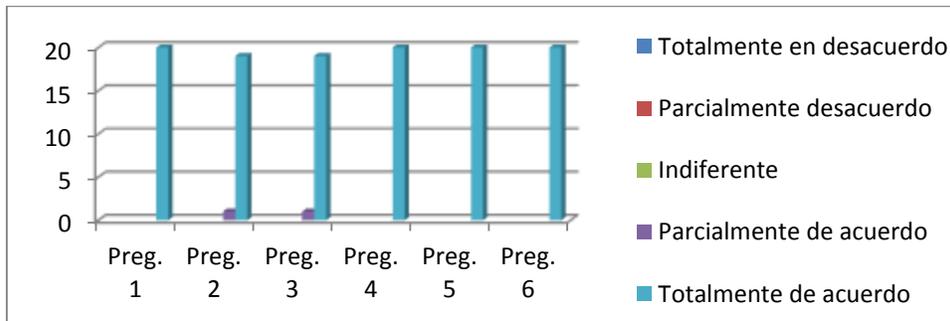
Revisión: 4

Página 38 de 41

CEREMONIA CÍVICA DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



CONCURSO DE VILLANCICOS



EVALUACIÓN DEL EVENTO

1. Requerimientos Administrativos
2. Requerimientos de servicio
3. Requerimientos Técnicos
4. Necesidades no materiales
5. Necesidades materiales
6. Recursos humanos

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
Semestre par 2013-2014

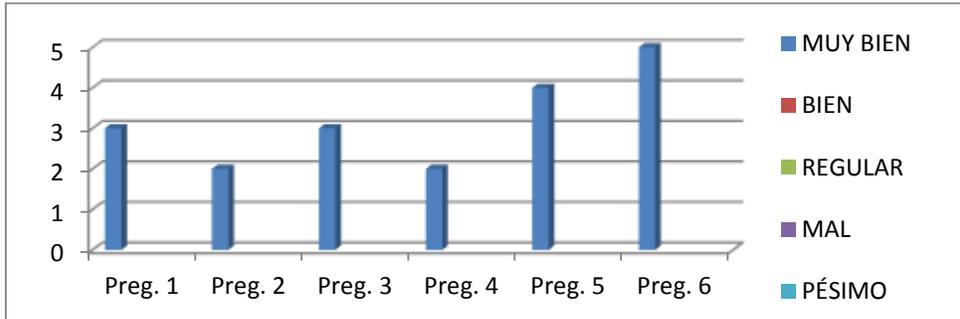


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

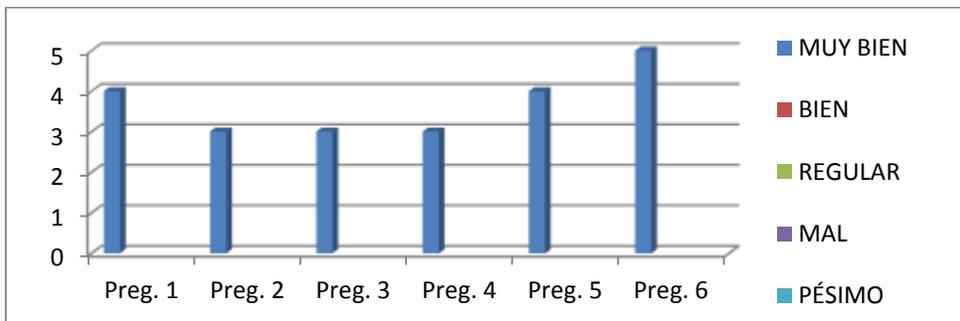
Revisión: 4

Página 39 de 41

CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE MUERTOS



CONCURSO DE CANCIÓN POPULAR



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
Semestre par 2013-2014

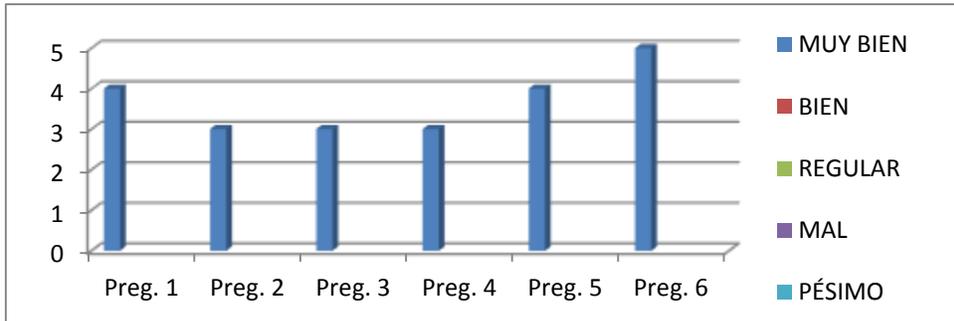


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

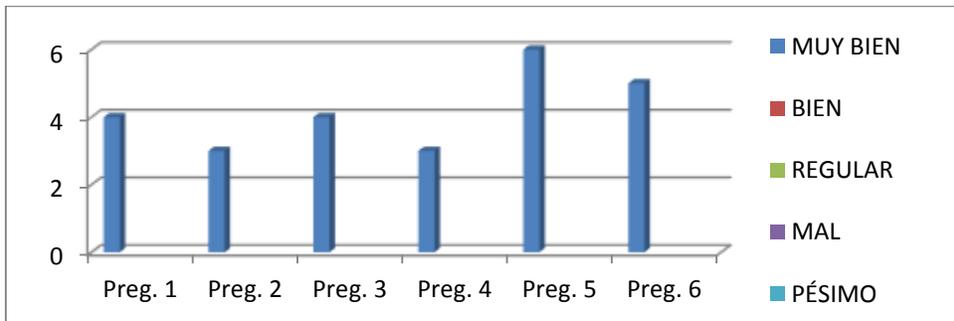
Revisión: 4

Página 40 de 41

CEREMONIA CÍVICA DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



CONCURSO DE VILLANCICOS



A la fecha se ha cumplido la meta establecida sin perder de vista el cumplir con el objetivo de calidad: Apoyar la formación integral de los futuros docentes para la educación básica, a través del diseño y realización de los programas institucionales de salud, desarrollo cultural y desarrollo deportivo, contribuyendo a su mejora personal y profesional.

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 Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 41 de 41

Resultados de auditorías internas y externas

No Conformidades de los productos y / o servicios

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

Evaluación de proveedores

En los eventos de conmemoración del día de muertos, concurso de canción popular, ceremonia cívica de la revolución mexicana y concurso de villancicos se tuvieron todos los requerimientos en tiempo y forma, tanto de servicio, técnicos, placas de premiación de los (as) ganadores del concurso como de los otros eventos por parte de la dirección administrativa.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtro. Iván Pérez Oliva		09/03/2015
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		10/03/2015
Recibe	Dr. Francisco Hernández Ortiz		11/03/2015

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