

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 1 de 30

Procedimiento operativo Seguro Facultativo Estudiantil

Reporte de análisis de Datos

Mayo, junio y julio de 2015

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

En el mes de junio y julio se afiliaron al Seguro Facultativo Estudiantil 26 alumnos de las diferentes licenciaturas de la BECENE.

También se visitó a los grupos de las diferentes licenciaturas para recuperar el número de afiliación y el nombre de la Institución que le da servicio médico a cada uno de los alumnos, a excepción de 3º de Ingles, 2º de primaria y 3º de preescolar, que por motivos de tiempo no se visitaron en la fecha planeada.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Alumnos	Servicio Medico
366	Seguro Facultativo Estudiantil
121	IMSS
57	ISSSTE
26	Seguro Popular
11	Medico particular
411	En proceso de recuperar la información.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 2 de 30

Los resultados que arrojó la encuesta de satisfacción del cliente sobre la importancia que tiene el seguro facultativo estudiantil, se muestra en la siguiente gráfica. **RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO**



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

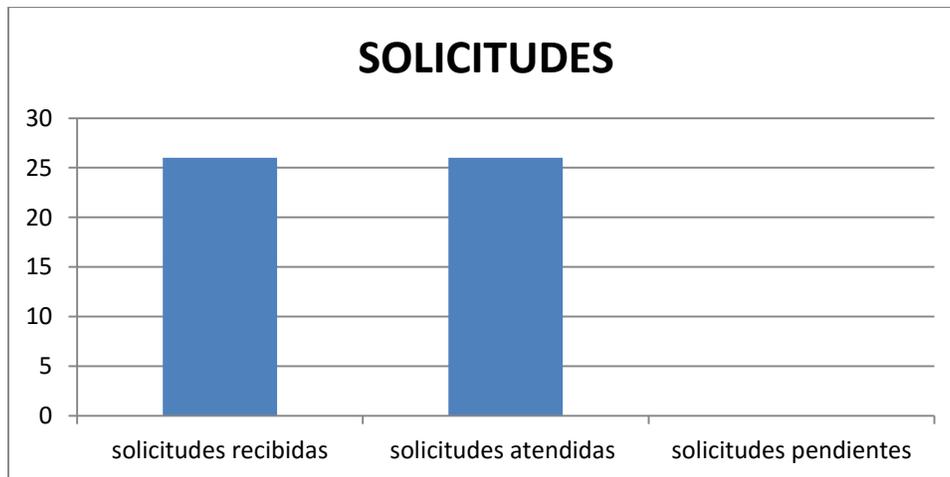
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 3 de 30

A continuación menciono algunos comentarios que señalan los usuarios en las encuestas referente a ¿Cómo considera que podríamos mejorar el servicio?

“Siguen así, esta bien el servicio que ofrecen”, “está todo muy bien”, “está funcionando de forma excelente”, “brindando el mismo servicio que hasta ahora”, “todo está muy bien”, “para mi punto de vista, así como lleva a cabo los trámites esta excelente”, “Es muy bueno, hasta ahora no modificaría nada”, “llevando un control preciso de quienes cuentan con este servicio”, etc.

2. Indicadores de procesos

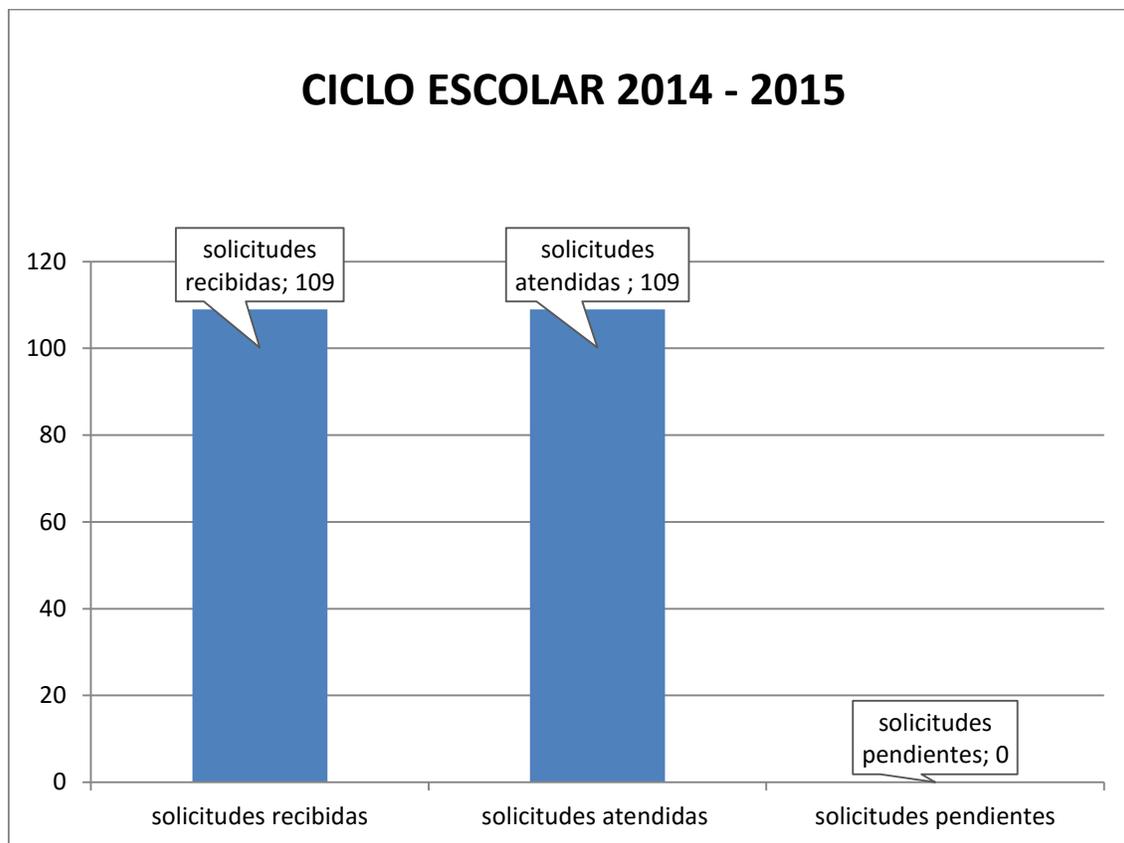
Solicitudes recibidas 26 – solicitudes atendidas 26 – solicitudes pendientes 0



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

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 4 de 30

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad: Se ha cumplido con la afiliación de los alumnos que solicitaron dicha prestación. Se atendieron 109 solicitudes durante el ciclo escolar 2014 – 2015, a la fecha no hay ninguna solicitud pendiente por tramitar



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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 5 de 30

Se pretende recuperar en el ciclo escolar 2015 – 2016, el número de afiliación y el nombre de la Institución que le da servicio médico a los 411 alumnos que faltan de proporcionar la información ya mencionada.

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:

No hay observaciones

7. Evaluación de proveedores: No aplica.

No hay observaciones

DEPARTAMENTO MÉDICO

INFORME TRIMESTRAL

(MAYO-JUNIO-JULIO DEL 2015)

1. *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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 6 de 30

Se brindaron 261 consultas por lo que se presenta un análisis de las encuestas de opinión por parte de los usuarios considerando la norma del procedimiento gobernador para análisis de datos de gestión de calidad (BECENE-CA-PG-09).

En relación a que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases las encuestas manifiestan que un 5% se encuentra en total desacuerdo; en relación a que el personal del departamento médico propicie una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida, que el personal registre datos para la elaboración del expediente clínico, que la valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte del personal del departamento médico corresponde al padecimiento presentado, y sobre la información que se proporcionó por parte del personal del departamento médico en relación a salud es entendible y clara el 5% de los usuarios se muestra indiferente.

De acuerdo a la importancia de que las instalaciones del departamento médico sean adecuadas, seguras y limpias; a que el personal del departamento médico propicie una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida, que el personal médico registre datos para la elaboración del expediente clínico y sobre la importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de la salud el 5% de los usuarios se muestra indiferente; sin embargo no se expresan razones que nos permitan comprender el porqué de estas opiniones; sin embargo para dar respuesta a algunas de estas situaciones se han dejado días sin horas clase al personal a cargo para poder prestar la atención requerida, dando respuesta a algunas de las demandas presentadas.

Las encuestas reportan datos importantes y muy importantes, además refieren agradecimientos de la prestación del servicio (“es muy bueno el servicio”, “el departamento médico está de acuerdo a las necesidades requeridas, atendiéndonos satisfactoriamente, gracias”, “excelente servicio”).

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



2. Indicadores de procesos y sus tendencias:

I.- Padecimientos

PADECIMIENTO	TOTAL
DISMINORREA	32
CEFALEA	19
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	38
GASTROINTESTINAL	42
MIALGIAS	15
TRAUMATISMOS	18
PRESION ARTERIAL	43
MISCELANEA	46
GLUCOSA CAPILAR	8
TOTAL	261

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 8 de 30

En este trimestre se atendieron en mayoría problemas gastrointestinales y en minoría mialgias en general y control de glucosa capilar de una población total de 261 pacientes, presentándose esto en el trimestre mayo-junio-julio, a los cuales se les brindó la atención debida durante el horario establecido.

II.- Licenciatura o departamento

La población mayor atendida es de la licenciatura de educación preescolar y personal docente, y en su minoría de la licenciatura de inglés en este trimestre donde se emitieron 18 constancias en total.

LICENCIATURA	TOTAL
PRIMARIA	32
ESPECIAL	27
PREESCOLAR	65
ESPAÑOL	16
EDUCACION FISICA	20
MATEMATICAS	11
INGLES	10
DOCENTES	45
NO DOCENTES	35
TOTAL	261

Constancias	Total
Alumnos	12
Docentes	4
No docentes	2
Total	18

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 9 de 30

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

Se otorgaron 261 consultas, sin embargo 197 pacientes se anotaron 197 pacientes en el registro de usuarios del departamento médico (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 clausura del ciclo escolar 2014 – 2015 y en la ceremonia de entrega de documentos a los cuartos grados en el Teatro de la Paz.

Es importante que el personal que conforma el Departamento de Servicios Médicos trabaje en colaborativo para brindar una atención de calidad que refleje resultados óptimos.

TRIMESTRE MAYO – JUNIO – JULIO

Consulta	261
Asesoría (Orientación y control de presión arterial, uso y manejo de anticonceptivos)	13
Servicio (collarín, silla de ruedas, botiquín, muletas, cabestrillo y material didáctico)	12

4.- Resultados de auditorías internas y externas.

No aplica en este periodo.

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas de servicio los cuales reportan datos de desacuerdo o parcialmente indiferente, se ha realizado la requisición pertinente de los insumos y materiales necesarios para brindar la atención solicitada por el usuario, a pesar de que este no indica claramente cuál es el aspecto a mejorar.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 10 de 30

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

INFORME TRIMESTRAL
(FEBRERO-MARZO-ABRIL DEL 2015)

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

- a) Encuestas de servicio: Se brindaron 351 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		6%		10%	84%
Al momento en que requiere la atención se localiza al personal del Departamento Médico sin problema		6%		47%	47%
El Departamento Médico cuenta con el material y equipo necesario para la atención				42%	58%

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 11 de 30

El personal del Departamento Médico muestra nivel de preparación acorde al servicio prestado				6%	94%
Las instalaciones del Departamento Médico son adecuadas, seguras y limpias.				16%	84%
El personal del Departamento Médico propicia una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida				10%	90%
El personal del departamento médico registra datos para la elaboración de tu expediente clínico.			6%	6%	88%
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.				15%	85%

En relación a que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases las encuestas manifiestan que un 6% se encuentra parcialmente en desacuerdo; al momento en que requiere la atención se localiza al personal del Departamento Médico sin problema, el 6% de la población se refiere parcialmente en desacuerdo y en cuanto a que el personal del departamento médico registra datos para la elaboración de tu expediente clínico, el 6% se muestra indiferente; sin embargo no se expresan razones que nos permitan comprender el porqué de estas opiniones.

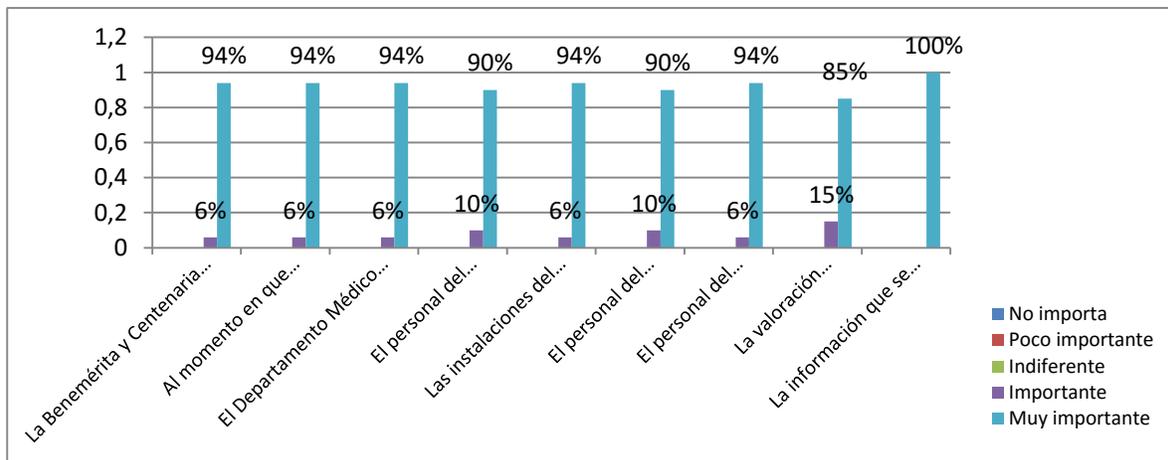
ÍTEMS DE IMPORTANCIA	No importa	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
¿Considera importante que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases?				6%	94%
Que tan importante es para 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				6%	94%
Que tan importante es que el personal del Departamento Médico tenga un nivel de preparación acorde al servicio prestado				10%	90%
Consideras importante que las instalaciones del Departamento Médico sean 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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 12 de 30

Que tan importante es que el personal del Departamento Médico propicie una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida.				10%	90%
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 del personal del Departamento Médico de acuerdo al padecimiento presentado.				15%	85%
El grado de importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de su salud es					100%

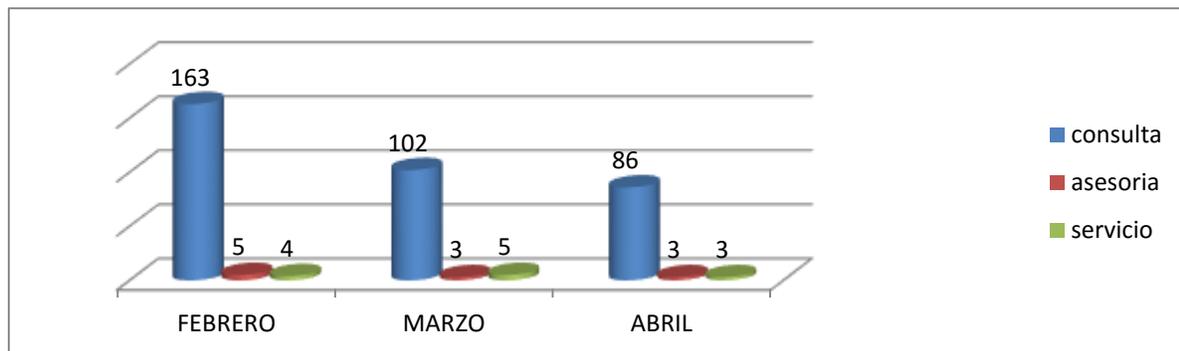
Las encuestas reportan datos importantes y muy importantes, además refieren que es necesario ampliar el horario de atención, además de que es necesario que se mantenga equipado, aunado a los agradecimientos de la prestación del servicio; sin embargo para dar respuesta a algunas de estas situaciones se han dejado días sin horas clase del personal a cargo para poder prestar la atención requerida, dando respuesta a algunas de las demandas presentadas.



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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 13 de 30

MES	CONSULTA	ASESORIA	SERVICIO
FEVERERO	163	Orientación y control de presión arterial Uso y manejo de anticonceptivos	Collarín Silla de ruedas Botiquín
MARZO	102	Orientación y control de presión arterial Uso y manejo de anticonceptivos	Silla de ruedas Muletas
ABRIL	86	Orientación y control de la presión arterial Uso y manejo de anticonceptivos	Botiquín de apoyo Muletas Silla de ruedas

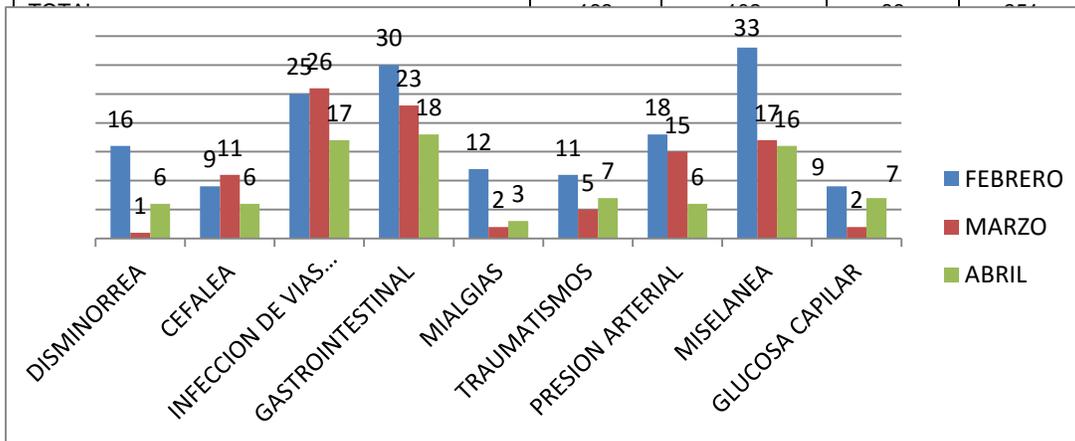


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

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

I.- Padecimientos

PADECIMIENTO \ MES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DISMINORREA	16	1	6	23
CEFALEA	9	11	6	26
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	25	26	17	68
GASTROINTESTINAL	30	23	18	71
MIALGIAS	12	2	3	17
TRAUMATISMOS	11	5	7	23
PRESION ARTERIAL	18	15	6	39
MISCELANEA	33	17	16	66
GLUCOSA CAPILAR	9	2	7	18



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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 15 de 30

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

II.- Licenciatura o departamento

LICENCIATURA O DEPARTAMENTO \ MES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
PRIMARIA	20	15	15	50
ESPECIAL	9	11	9	29
PREESCOLAR	40	19	14	73
ESPAÑOL	7	5	8	20
EDUCACION FISICA	22	10	9	41
MATEMATICAS	9	1	3	13
INGLES	8	2	7	17
DOCENTES	22	12	6	40
NO DOCENTES	26	27	15	68
TOTAL	163	102	86	351

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



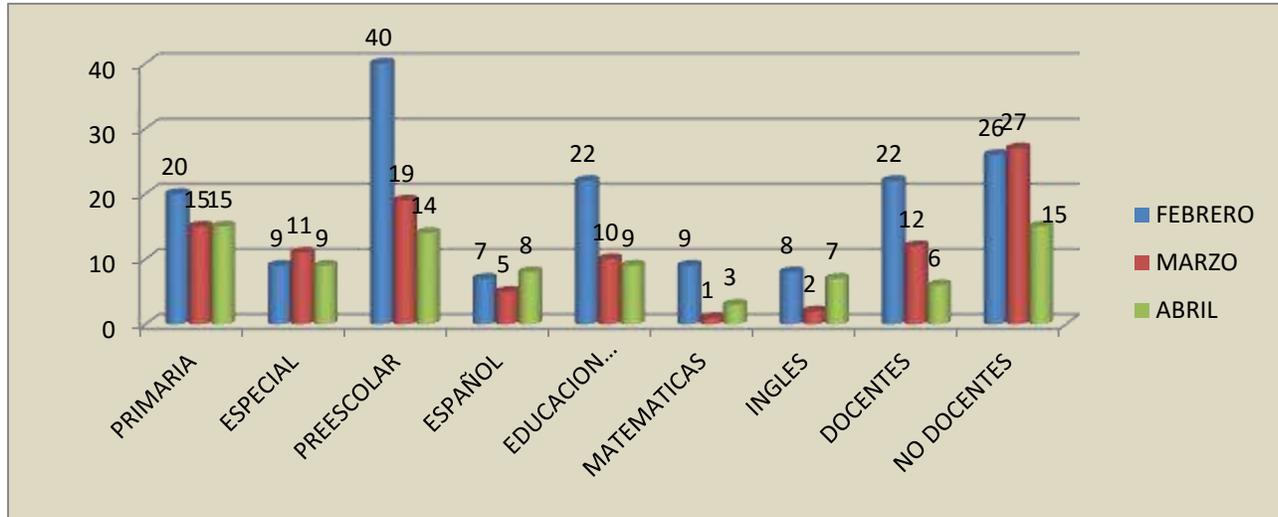
Nombre del Documento:
Reporte de análisis de Datos
Semestre par 2014-2015



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 16 de 30



La población mayor atendida es de la licenciatura de educación preescolar y personal no docente, y en su minoría de la licenciatura de matemáticas en este trimestre

III.- Constancias emitidas

Constancias \ Mes	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total
Alumnos	3	4	4	11
Docentes	2	1	1	4
No docentes	1	1	0	2
Total	6	6	5	17

IV.- Consultas de nutrición

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

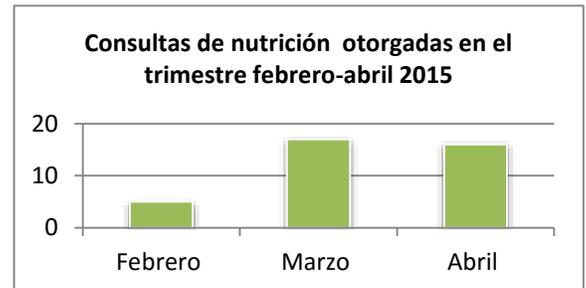
	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 17 de 30

En los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2015 se otorgaron un total de 39 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.

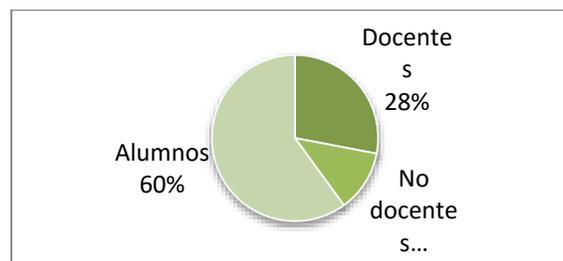
En este trimestre se encontró una mejoría significativa en los pacientes tanto en disminución de peso y % de grasa así como circunferencia de cintura y cadera, según recordatorio de 24 hrs y frecuencia de alimentos los pacientes han ido cambiando paulatina y significativamente sus hábitos así mismo, 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 Febrero Marzo y Abril de 2015

Mes	Consultas
Febrero	5
Marzo	17
Abril	16
Total	39



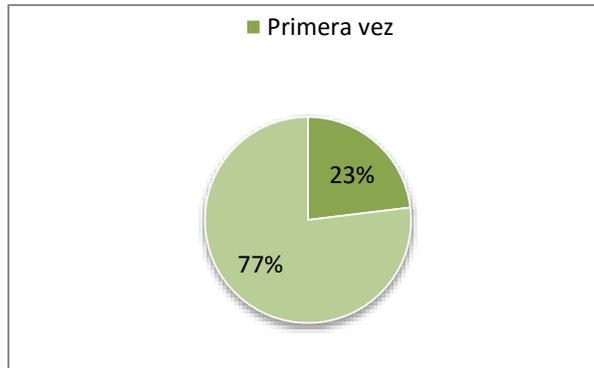
Del total de consultas que se otorgaron se observan los porcentajes de atención a docentes, no docentes y alumnos de esta institución



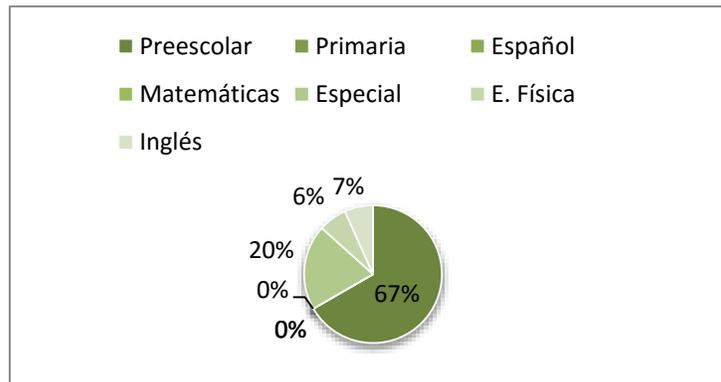
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de análisis de Datos Semestre par 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 18 de 30

Porcentaje consultas otorgadas de primera vez y seguimiento del trimestre



Porcentaje de alumnos vistos en la consulta de nutrición por licenciatura



4.- Resultados de auditorías internas y externas.

En la auditoría interna realizada los días 23 y 24 de Marzo del 2015 en el departamento de servicios médicos se identifica que respecto al monitoreo y medición de las características del producto y su cumplimiento con las características, llevada en etapas apropiadas en el proceso de su realización, y se debe mostrar evidencia de las acciones realizadas.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 19 de 30

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas de servicio los cuales reportan datos de desacuerdo o parcialmente indiferente, se ha realizado la requisición pertinente de los insumos y materiales necesarios para brindar la atención solicitada por el usuario, a pesar de que este no indica claramente cuál es el aspecto a mejorar.

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

DEPARTAMENTO DESARROLLO DEPORTIVO

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 20 de 30

PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS ESTATALES 2015

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	11
2	BASQUETBOL FEMENIL	12
3	BASQUETBOL VARONIL	12
4	FUTBOL RÁPIDO FEMENIL	11
5	FUTBOL RÁPIDO VARONIL	11
6	FUTBOL SOCCER FEMENIL	20
7	FUTBOL SOCCER VARONIL	20
8	HALTEROFILIA	11
9	HANDBALL FEMENIL	11
10	HANDBALL VARONIL	11
11	JUDO	8
12	KARATE	7
13	TENIS DE MESA	14
14	VOLEIBOL DE SALA FEMENIL	12
15	VOLEIBOL DE SALA VARONIL	12
16	VOLEIBOL DE PLAYA FEMENIL	3
17	VOLEIBOL DE PLAYA VARONIL	3
18	TAE KWON DO	6
TOTAL		195

195 ALUMNOS

Más de 190 estudiantes de diferentes licenciaturas participaron en la Fase Estatal de la Universiada 2015. Se compitió en 18 disciplinas y se avanzó a la Fase Regional en 9 de ellas. Un 47% de los deportistas asistentes quedaron entre los dos primeros lugares en su prueba o deporte de conjunto, lo que les permitió llegar a dicho nivel. Se acompañó al estudiantado en sus competencias. A los equipos, en sus partidos les acompañaban sus compañeros de escuela y les animaron durante todo

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 21 de 30

el tiempo. Se contó dentro de la porra con alumnos integrantes de la banda de guerra que con sus instrumentos ambientaron felizmente los encuentros.

Resultados sumamente satisfactorios y halagadores dadas las condiciones de nuestra institución, con instalaciones insuficientes sobre todo para la práctica del fútbol.

PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS REGIONALES 2015

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	12
2	FUTBOL RÁPIDO VARONIL	13
3	HALTEROFILIA	12
4	HANDBALL FEMENIL	15
5	HANDBALL VARONIL	14
6	JUDO	8
7	KARATE DO	8
8	TAE KWON DO	1
9	TENIS DE MESA	10
TOTAL		93

93 ALUMNOS

Más de 90 estudiantes lograron avanzar a la Fase Regional de la Universiada 2015. Se compitió en 9 disciplinas y se avanzó a la Fase Nacional en 7 de ellas. Un 35% de los deportistas asistentes quedaron entre los dos primeros lugares en su prueba o deporte de conjunto, lo que les permitió llegar a dicho nivel. El Evento Regional fue en San Luis Potosí, y nuevamente se acompañó al estudiantado en sus competencias.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 22 de 30

PARTICIPANTES JUEGOS NACIONALES 2015

La sede fue la Universidad de Autónoma de Nuevo León y la cita fue del 19 de abril al 3 de mayo en Monterrey, capital de ese estado. Participaron más de 7000 atletas, más de 170 Instituciones Educativas y tuvo 19 disciplinas deportivas.

Los deportistas que avanzaron a la Fase Nacional fueron 33. Veinte participantes en disciplinas individuales y 16 en deportes de conjunto (Handball Femenil y Karate).

No.	NACIONAL	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	2
2	HALTEROFILIA	6
3	HANDBALL FEMENIL	13
4	JUDO	3
5	KARATE DO	6
6	TAE KWON DO	1
7	TENIS DE MESA	2
TOTAL		33

33 ALUMNOS

La BECENE terminó su participación en esta justa entre las mejores universidades de la República ubicándose en el lugar número 46, siendo la Escuela Normal mejor ubicada del país. En el medallero, se ocupó el lugar 42.

Dentro de los resultados destacados, tenemos:

Se obtuvo una **medalla de Plata** en la disciplina de **Karate Do** en la modalidad de **Kumite en la categoría de los 84 Kg.** A cargo de **SHOGO KOSEI MATA BALDERAS** de la Licenciatura en Educación Especial.

Y también se cosechó una **medalla de Bronce** en **Levantamiento de pesas** en la **categoría de 94 Kg.** A cargo de **NELSON ORLANDO GONZALEZ HUERTA** de la Licenciatura en Educación Física.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 23 de 30

ENCUENTROS DEPORTIVOS INTERNORMALISTAS 2015

También se compitió en el estado en los Encuentros Deportivos Internormalistas 2015, con distintas sedes, entre ellas: Tamazunchale, Matehuala y en la capital la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.

DISCIPLINA DEPORTIVA	SEDE	LUGAR OBTENIDO
BASQUETBOL FEMENIL	BECENE	1°
BASQUETBOL VARONIL	BECENE	1°
FUTBOL FEMENIL	TAMAZUNCHALE	1°
FUTBOL VARONIL	TAMAZUNCHALE	5°
VOLEIBOL FEMENIL	MATEHUALA	1°
VOLEIBOL VARONIL	MATEHUALA	2°

DEPARTAMENTO DESARROLLO CULTURAL

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 95%, 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 programas institucionales de desarrollo cultural, desarrollo deportivo y prestación de servicios médicos, con la finalidad de contribuir 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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 24 de 30

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

a) Encuestas de servicio: Se brindaron 7 eventos culturales 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)

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. Con el propósito de Determinar cualitativa y cuantitativamente la percepción que tiene el usuario de los servicios que se le proporcionan. Por cada tipo de servicio se evalúa el DESEMPEÑO y la IMPORTANCIA que para el usuario tiene cada aspecto.

EVENTOS	ASISTENTES
Ceremonia cívica de la promulgación de la Constitución	500
Concierto Rondalla	60
Ceremonia cívica del día de la Bandera	900
Honores a la bandera de CLXVI Aniversario	900
Muestra del grupo de danza folklórica	300
Mañanitas del CLXVI Aniversario	500
Ceremonia solemne del CLXVI Aniversario	900
Festival del Día de la Madre	300
Ceremonia de Clausura del ciclo escolar	900
Entrega de Documentos a Graduados	1200

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 25 de 30



En relación al desempeño del personal y funcionamiento del departamento de desarrollo cultural las encuestas manifiestan que en gran porcentaje se encuentran en total acuerdo en relación al nivel de preparación del personal que participan en dichos eventos, y en relación a las condiciones de las instalaciones, parcialmente desacuerdo en relación al sonido del auditorio Profr. Pedro Vallejo.

Los comentarios de las encuestas fueron los siguientes:

Micrófonos, necesitamos mejores micros porque siempre no se escuchan nada.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 26 de 30

Estos eventos refuerzan nuestra cultura ya que retroalimentamos nuestra historia como mexicanos.

Estoy de acuerdo que se fomente la cultura en nuestra institución y más festejar cada aniversario de nuestra alma mater.

Mejorar el audio en el auditorio.

Son significativos estos eventos.

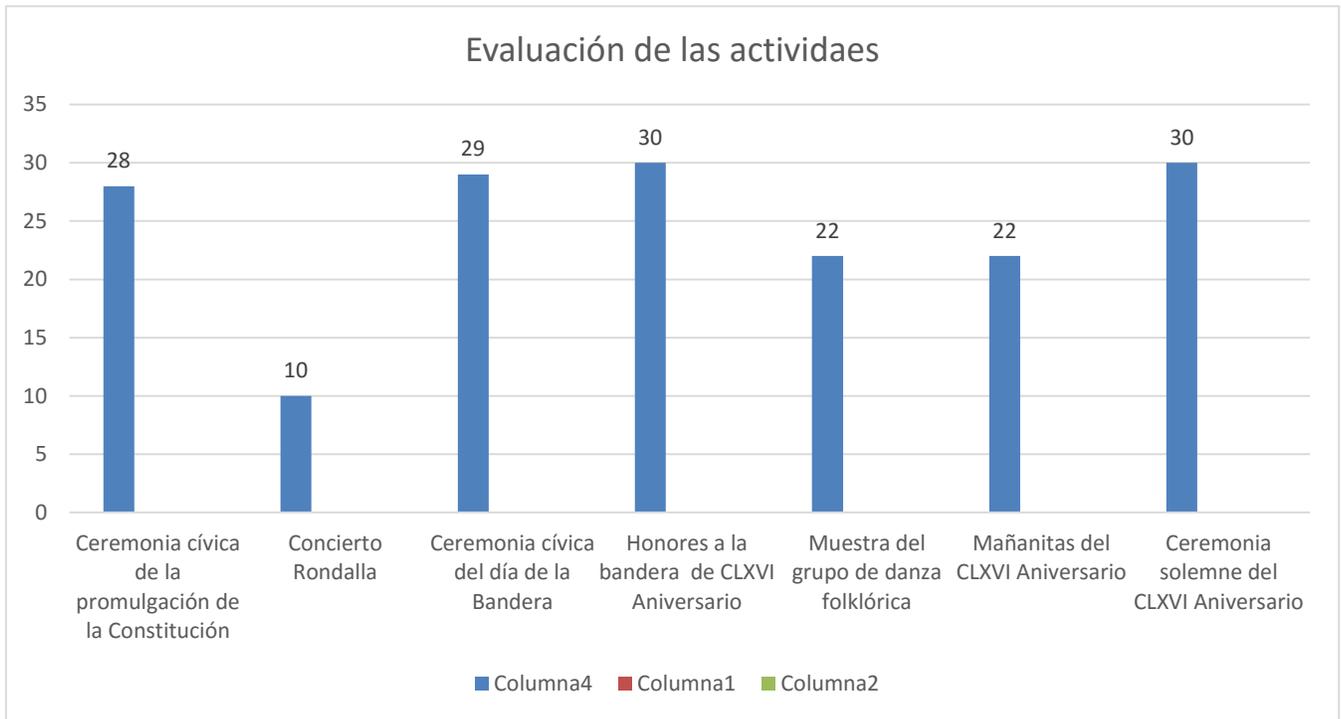
2. Indicadores de procesos y sus tendencias

Se tuvieron 7 eventos culturales, en este trimestre en los cuales se aplicaron las encuestas a los usuarios de acuerdo a las políticas de operación del procedimiento gobernador para auditorias de servicio BECENE-CA-PG-07.

EVENTOS	EVALUACIÓN
Ceremonia cívica de la promulgación de la Constitución	28
Concierto Rondalla	10
Ceremonia cívica del día de la Bandera	29
Honores a la bandera de CLXVI Aniversario	30
Muestra del grupo de danza folklórica	22
Mañanitas del CLXVI Aniversario	22
Ceremonia solemne del CLXVI Aniversario	30
Festival del Día de la Madre	
Ceremonia de Clausura del ciclo escolar	
Entrega de Documentos a Graduados	

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 27 de 30



Creo que vamos mejorando con la participación de todos. Ya que se ven en los resultados expuestos anteriormente.

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 28 de 30



4. Resultados de auditorías internas y externas

No hubo en el 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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 29 de 30

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Las actividades cumplieron con los criterios de conformidad declarados en el plan de calidad del área.

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

No hubo sugerencias, quejas o felicitaciones recibidas a través del buzón.

7. Evaluación de proveedores

Ceremonia cívica de la promulgación de la Constitución: Todos los requerimientos de acuerdo al anexo BECENE-DEE-DDC-PO-01-02 Rev.5 se tuvieron en tiempo y forma por parte de la dirección académica y de servicios administrativos.

Concierto Rondalla: El apoyo de la dirección de servicios administrativos estuvo todo completo de acuerdo a los requerimientos que se solicitaron..

Ceremonia cívica del día de la Bandera: Todos los requerimientos de acuerdo al anexo BECENE-DEE-DDC-PO-01-02 Rev.5 se tuvieron en tiempo y forma por parte de las direccione académica y de servicios administrativos.

Honores a la bandera de CLXVI Aniversario: Todos los requerimientos de acuerdo al anexo BECENE-DEE-DDC-PO-01-02 Rev.5 se tuvieron en tiempo y forma por parte de la dirección general, académica, extensión educativa y de servicios administrativos.

Muestra del grupo de danza folklórica: Todos los requerimientos de acuerdo al anexo BECENE-DEE-DDC-PO-01-02 Rev.5 se tuvieron en tiempo y forma por parte de las direccione académica y de servicios administrativos. De acuerdo a las encuetas de servicio algunos comentario y/o sugerencias recaen en el sonido y micrófonos del auditorio Profr. Pedro Vallejo.

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 2014-2015		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 30 de 30

Mañanitas del CLXVI Aniversario: Todos los requerimientos de acuerdo al anexo BECENE-DEE-DDC-PO-01-02 Rev.5 se tuvieron en tiempo y forma por parte de la dirección general, académica, extensión educativa y de servicios administrativos.

Ceremonia solemne del CLXVI Aniversario: En este evento de aniversario se tuvieron todos los requerimientos en tiempo y forma, solo cabe mencionar que la ceremonia del 4 de marzo realizada en el teatro de la paz se vio afectada en la escenografía tanto en escasez de flores de ornato para la vestidura del escenario como también los materiales estuvieron muy tarde en el mismo como las personas comisionadas para el montaje lo cual afecto en los tiempos de apertura al teatro como la calidad de la escenografía del mismo. Por lo cual solicito se atienda esta situación ya que próximamente se tendrá el evento de graduación en el mismo espacio y sería muy lamentable volver a tener estos contratiempos en la organización de dicho evento.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtro. Iván Pérez Oliva		21/09/2015
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		22/09/2015
Recibe	Dr. Francisco Hernández Ortiz		23/09/2015

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