

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 1 de 24</b>

## Procedimiento operativo Seguro Facultativo Estudiantil

# Reporte de análisis de Datos

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

La gráfica muestra los resultados que arrojó la encuesta de satisfacción del cliente sobre la importancia que tiene el seguro facultativo estudiantil correspondiente al ciclo escolar 2015-2016. A continuación, menciono algunos comentarios que señalan los usuarios en las encuestas referente a ¿Cómo considera que podríamos mejorar el servicio?

“Sigan 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

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



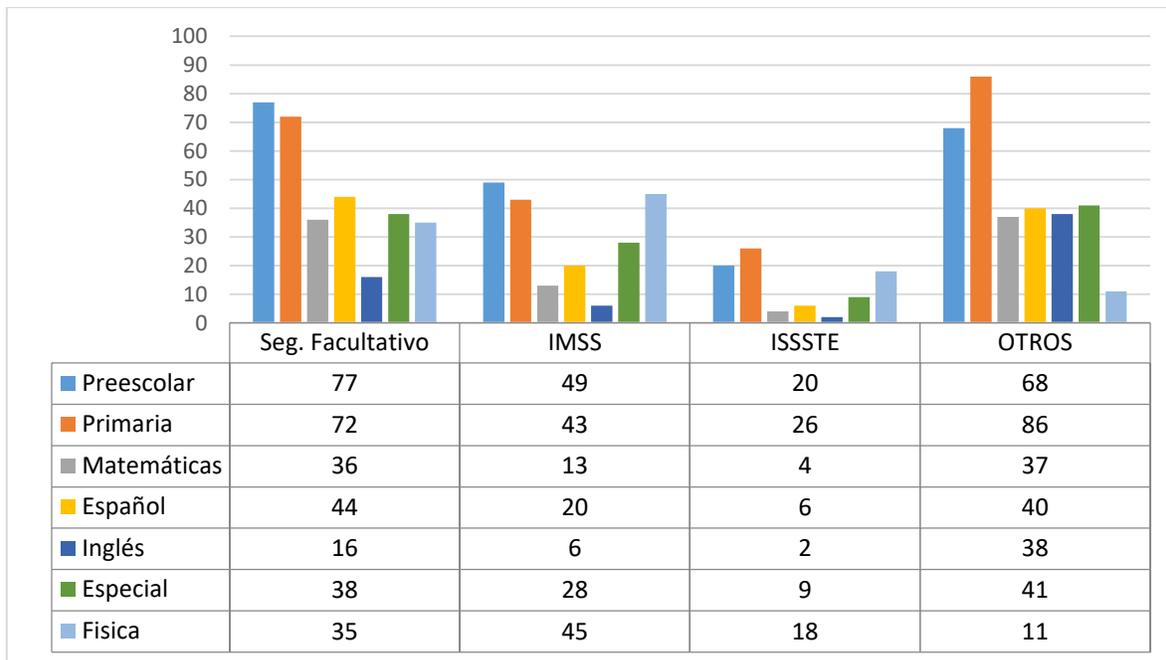
**Nombre del Documento:**  
**Reporte de análisis de Datos**  
**Semestre par 2015-2016**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**

**Revisión: 4**

Página 2 de 24



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 existen
7. Evaluación de proveedores: No aplica.

El próximo ciclo escolar la afiliación al seguro facultativo será de manera diferente a la que se ha estado llevando a cabo.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 3 de 24

**DEPARTAMENTO MÉDICO**  
**REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS**  
**DEPARTAMENTO MÉDICO**  
**INFORME TRIMESTRAL**  
**(FEBRERO-MARZO-ABRIL DEL 2016)**

1. *Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados):*
  - a) Se brindaron 361 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 el Departamento de Servicios Médicos de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado ( BECENE) cuente con personal que propicia una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida el 5% de los encuestados refiere estar parcialmente de acuerdo; a que tenga instalaciones adecuadas, seguras y limpias, y que al momento en que se requiere la atención se localiza al personal sin problemas las encuestas manifiestan que un 11% se encuentra parcialmente de acuerdo; a que el personal muestre un nivel de preparación acorde al servicio prestado y que el personal registre los datos para la elaboración de un expediente clínico el 17% muestra estar parcialmente de acuerdo; que se cuente con el material y equipo necesario para la atención el 23% de los encuestados refiere estar parcialmente de acuerdo; en cuanto a que la valoración ( interrogatorio y exploración física ) realizada por parte del personal del departamento médico corresponde al padecimiento presentado el 47% de los usuarios se muestra parcialmente de acuerdo. Así mismo el 5% se muestra indiferente en cuanto a que el departamento médico cuente con el material y equipo necesario para la atención y a que el personal propicia una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida.

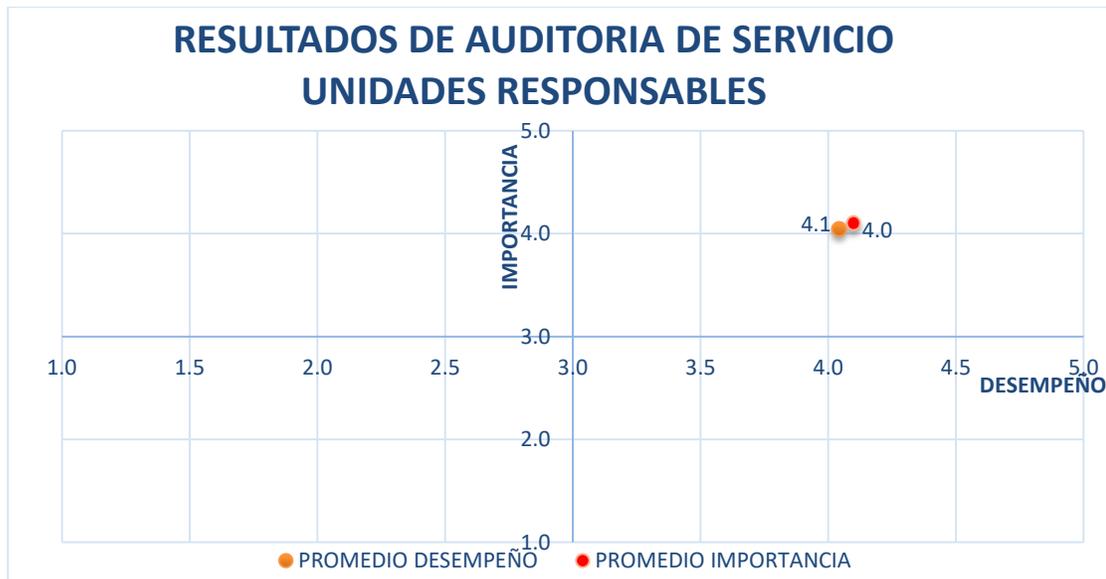
De acuerdo a la importancia de que el departamento de servicios médicos cuente con el material y equipo necesarios para la atención el 5% de muestra indiferente; de que el personal tenga un nivel de reparación acorde al servicio prestado, que propicie una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida, y que la información que proporciona el personal aplique en el cuidado de la

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 4 de 24</b>

salud el 5% lo considera importante, que la BECENE cuente con un Departamento de Servicios Médicos donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases, que se pueda localizar al personal en el momento que se requiere y que las instalaciones del departamento sean adecuadas, seguras y limpias el 11% lo considera importante; que la valoración (interrogatorio y exploración física) realizada por parte del personal del departamento médico corresponde al padecimiento presentado el 17% lo considera importante, el 35% considera importante que el personal registre los datos para la elaboración del expediente clínico, y el 41% que el departamento cuente con el material y equipo necesario para la atención. Para dar respuesta a algunas de estas situaciones se continúa con el apoyo del personal de enfermería en servicio social en un horario de 9:00 a 13:00 horas en el consultorio médico y de 1:30 a 16:00 horas en un área adecuada dentro del gimnasio para poder prestar la atención requerida.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se obtuvieron los resultados de auditoría de servicio reflejados en la siguiente gráfica



2. *Indicadores de procesos y sus tendencias:*

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 5 de 24</b>

I.- Padecimientos

PADECIMIENTO	TOTAL
DISMINORREA	21
CEFALEA	33
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	121
GASTROINTESTINAL	47
MIALGIAS	22
TRAUMATISMOS	26
PRESION ARTERIAL	31
MISCELANEA	52
GLUCOSA CAPILAR	8
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>

En este trimestre se atendieron en mayoría problemas de infecciones de vías respiratorias y en minoría de control de glucosa capilar de una población total de 361 pacientes, a los cuales se les brindó atención al momento de ser solicitado el servicio. Además, en el mes de febrero se integraron dos alumnas en servicio social para apoyo del área dental.

LICENCIATURA	TOTAL
PRIMARIA	55
ESPECIAL	51
PREESCOLAR	63
ESPAÑOL	18
EDUCACION FISICA	51
MATEMATICAS	30
INGLES	14
DOCENTES	52
NO DOCENTES	32
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>

II.- Licenciatura o departamento

La población mayor atendida es de la licenciatura de educación preescolar, y en su minoría de la licenciatura de inglés en este trimestre; donde se emitieron 9 constancias en total.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 6 de 24

Constancias	Total
Alumnos	4
Docentes	2
No docentes	3
<b>Total</b>	<b>9</b>

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

Se otorgaron 373 consultas, sin embargo, se anotaron 282 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.

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 AGOSTO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE	
Consulta	361
Asesoría y orientación ( control de presión arterial, uso y manejo de anticonceptivos)	4
Servicio ( collarín, silla de ruedas, botiquín, muletas, cabestrillo y material didáctico)	6

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 7 de 24

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

Se realizó una Auditoria Interna en el mes abril en la cual no se encontraron no conformidades u observaciones relacionadas al procedimiento operativo.

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

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas de servicio, 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

**REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS**  
**DEPARTAMENTO MÉDICO**  
**INFORME TRIMESTRAL**  
 (MAYO, JUNIO, JULIO DEL 2016)

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

- a) Se brindaron 280 consultas en el departamento de servicios médicos por lo que se presenta un análisis de las encuestas de opinión por parte de los usuarios considerando la norma del

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 8 de 24

procedimiento gobernador para análisis de datos de gestión de calidad (BECENE-CA-PG-09), reflejados en la siguiente gráfica:

Para continuar brindando el servicio se ha considerado un horario de 9:00 – 13:30 horas en el departamento de servicios médicos aun con el apoyo de personal de enfermería y dental para brindar la atención a la comunidad educativa.

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias:

### I.- Padecimientos

PADECIMIENTO	TOTAL
DISMINORREA	19
CEFALEA	32
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	34
GASTROINTESTINAL	53
MIALGIAS	19
TRAUMATISMOS	12
PRESION ARTERIAL	21
MISCELANEA	50
GLUCOSA CAPILAR	6
DENTAL	24
NUTRICION	10
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

En este trimestre se atendieron en mayoría problemas de infecciones de vías respiratorias y en minoría de control de glucosa capilar de una población total de 280 pacientes, a los cuales se les brindó atención al momento de ser solicitado el servicio.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 9 de 24

II.- Licenciatura o departamento

LICENCIATURA	TOTAL
PRIMARIA	56
ESPECIAL	52
PRESCOLAR	40
ESPAÑOL	19
EDUCACION FISICA	29
MATEMATICAS	14
INGLES	7
DOCENTES	50
NO DOCENTES	14
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

La población mayor atendida es de la licenciatura de educación preescolar, y en su minoría de la licenciatura de inglés en este trimestre; donde se emitieron 2 constancias en total.

Constancias	Total
Alumnos	0
Docentes	2
No docentes	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 10 de 24

### III.- Consultas de nutrición

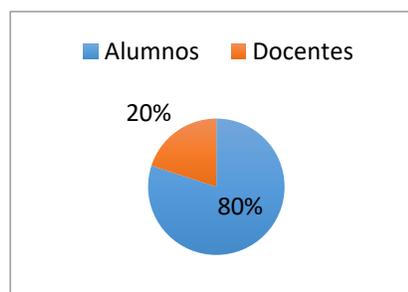
En el trimestre de Mayo a Julio se otorgaron un total de 10 consultas entre consultas de primera vez y seguimiento al tratamiento nutricional, en las cuales se realizó una entrevista (historia nutricia), medición de peso, talla, circunferencia de cintura y cadera, % grasa y % masa muscular, en caso de 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 horas 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, azúcares simples y grasas saturadas.

Número de consultas de nutrición que se otorgaron

Mes	N° de consultas
Mayo	4
Junio	4
Julio	3
<b>Total</b>	<b>11</b>

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



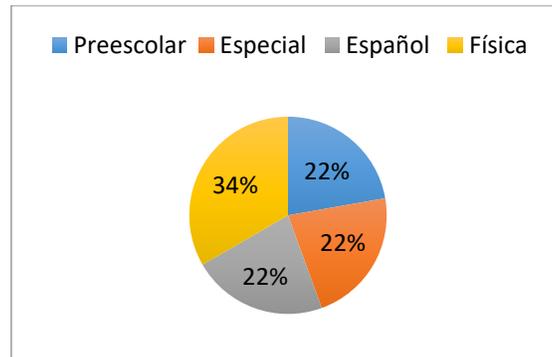
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión:</b> 4
			Página 11 de 24

Porcentaje consultas otorgadas de primera vez y seguimiento del trimestre



Porcentaje de alumnos vistos en la consulta de nutrición por licenciatura



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

Se otorgaron 280 consultas, sin embargo, se anotaron 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.

Así mismo se solicitó por parte de la licenciatura en Educación Preescolar, el apoyo del departamento médico para realizar pláticas y talleres de nutrición en dos jardines de niños; y por parte de la licenciatura en Educación Primaria dando respuesta a proyectos socioeducativos planteado por las alumnas de sexto semestre.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 12 de 24

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 de los servicios prestados por esta área.

TRIMESTRE AGOSTO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE	
<b>Consulta</b>	270
<b>Asesoría y orientación ( control de presión arterial, uso y manejo de anticonceptivos, higiene)</b>	6
<b>Servicio ( collarín, silla de ruedas, botiquín, muletas, cabestrillo y material didáctico)</b>	6

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

Se realizó una auditoria externa en el mes de mayo, sin embargo, no se valoró este departamento, por lo que no aplica en este periodo.

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

Respecto a los datos obtenidos en las encuestas de servicio, 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.

Se proporcionó el material necesario para proporcionar la atención requerida por los pacientes durante este trimestre sin complicaciones.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 13 de 24

## DEPARTAMENTO DESARROLLO DEPORTIVO

**Durante el semestre par 2015-2016 se tuvieron las siguientes actividades:**

- Fase Estatal de Universiada 2016
- Fase Regional de Universiada 2016
- Fase Nacional de Universiada 2016
- Encuentros deportivos Internormalistas
- Festival Deportivo

### PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS ESTATALES 2016

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	12
2	BASQUETBOL FEMENIL	13
3	BASQUETBOL VARONIL	12
4	FUTBOL RÁPIDO FEMENIL	21
5	FUTBOL SOCCER FEMENIL	
6	FUTBOL RÁPIDO VARONIL	25
7	FUTBOL SOCCER VARONIL	
8	HALTEROFILIA	11
9	HANDBALL FEMENIL	11
10	HANDBALL VARONIL	11
11	JUDO	26
12	KARATE	13
13	TENIS DE MESA	11
14	TAE KWON DO	9
15	VOLEIBOL DE SALA FEMENIL	12
16	VOLEIBOL DE PLAYA FEMENIL	
17	VOLEIBOL DE SALA VARONIL	12
18	VOLEIBOL DE PLAYA VARONIL	
<b>TOTAL</b>		<b>199</b>

**199 ALUMNOS**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 14 de 24

Con 199 estudiantes de diferentes licenciaturas participaron en la Fase Estatal de la Universiada 2016. Se compitió en 18 disciplinas y se avanzó a la Fase Regional en 9 de ellas. Un 45% 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 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 2016

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	6
2	HALTEROFILIA	10
3	HANDBALL FEMENIL	15
4	HANDBALL VARONIL	14
5	JUDO	12
6	KARATE DO	12
7	TAE KWON DO	1
8	TENIS DE MESA	6
9	VOLEIBOL VARONIL	12
<b>TOTAL</b>		<b>91</b>

### 91 ALUMNOS

Más de 90 estudiantes lograron avanzar a la Fase Regional de la Universiada 2016. Se compitió en 9 disciplinas y se avanzó a la Fase Nacional en 7 de ellas. Un 58% de los deportistas asistentes quedaron entre los dos primeros lugares en su prueba o deporte de conjunto, lo que les permitió llegar a dicho certamen. El Evento Regional fue en San Luis Potosí, y nuevamente se acompañó al estudiantado en sus competencias.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 15 de 24

## PARTICIPANTES JUEGOS NACIONALES 2016

La sede fue la Universidad de Autónoma de Guadalajara y la cita fue del 1 al 15 de mayo en Guadalajara, Jalisco. Participaron más de 7000 atletas, más de 200 Instituciones Educativas y tuvo 19 disciplinas deportivas en sus diversas modalidades.

Se compitió en el evento deportivo universitario más importante de la nación con un contingente de 54 deportistas de las siguientes disciplinas:

No.	NACIONAL	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	1
2	HALTEROFILIA	9
3	JUDO	8
4	LUCHA OLÍMPICA *	9
5	HANDBALL FEMENIL	14
6	TENIS DE MESA	4
7	KARATE DO	9
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>

\* Disciplina de exhibición.

54 ALUMNOS

La BECENE terminó su participación en esta justa entre las mejores universidades de la República ubicándose en:

**Lugar número 37,**

**la Escuela Normal mejor ubicada del país.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	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 2015-2016



**Código:**  
BECENE-CA-PG-09-02

**Revisión:** 4

Página 16 de 24



**Cuarto Lugar por equipos** en la disciplina de **Lucha Olímpica** con un total de 67 puntos a raíz de haber obtenido 1 medalla de Oro, (La única para San Luis) 2 medallas de Plata y 4 medallas de Bronce con los siguientes alumnos:

- Castillo Molgado José Cornelio **Oro**
- Bravo Torres Carlos Alexandro **Plata**
- García Zúñiga Leobardo Daniel **Plata**
- Galaviz Morales Martin Enoc **Bronce**
- Núñez Calvillo Marcos Guadalupe **Bronce**
- Vázquez Fraga José Ismael **Bronce**
- Gómez Prieto María José **Bronce**



**CONTROL DE EMISIÓN**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 17 de 24

- ❖ **Carlos Alejandro Bravo Torres** de la Licenciatura en Educación Física obtuvo medalla de **Bronce** en la disciplina de **Judo en la categoría de los 55 Kg.**
- ❖ **Cynthia Monserrat Esparza Cardona** de la Licenciatura en Educación Preescolar medalla de **Bronce** en **Karate Do** en la modalidad de **Kumite en la categoría de menos de 55Kg.**
- ❖ **SHOGO KOSEI MATA BALDERAS** de la Licenciatura en Educación Especial obtuvo medalla de **Bronce** en la disciplina de **Karate Do** en la modalidad de **Kumite en la categoría de más de 84 Kg.**

## ENCUENTROS DEPORTIVOS INTERNORMALISTAS 2016

En cuanto a los eventos locales, los VII juegos internormales del estado convocan a diez Instituciones Formadoras y Actualizadoras de maestros, así como a las universidades de Matehuala y Justo Sierra de Rioverde.

En el municipio de Tamazunchale, los pasados 10 y 11 de junio la BECENE compitió en Voleibol, obteniendo el **Primer Lugar en ambas ramas.**

Por otro lado, en Matehuala el pasado 24 y 25 de este mismo mes, las selecciones de Baloncesto obteniendo también **Primer Lugar en ambas ramas**, manifestando su calidad y entrega en su disciplina.

Con esta participación y estos resultados, la BECENE refrenda su compromiso de formar integralmente profesionales para la educación básica, comprometidos con su preparación académica y también con la actividad física, la salud y el deporte, área trascendente de la vida de un magisterio integral, comprometido y abierto a los retos de un momento histórico complejo y desafiante, en el que los mejor preparados, los que lo hacen en la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí habrán de salir adelante como lo han hecho a lo largo de 167 años de tradición de la segunda más antigua casa formadora de docentes de la nación.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 18 de 24

DEPARTAMENTO DESARROLLO CULTURAL

**Reporte de análisis de Datos**

**Contenido**

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.

**MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2016**

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

a) Encuestas de servicio: Se brindaron 3 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)

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 19 de 24

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
Festival del día de las Madres	450 (23)
Festival de Clausura del Ciclo Escolar 2015-2016	1000 (32)
Ceremonia de entrega de documentos a Egresados	1100 (33)

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 20 de 24</b>



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:

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 21 de 24

Micrófonos, necesitamos mejores micros porque siempre no se escuchan nada.  
 Son significativos estos eventos.

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias



Se tuvieron 3 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
Festival del día de las Madres	49 puntos de 52 para un valor de 94%
Festival de Clausura del Ciclo Escolar 2015-2016	62 puntos de 64 para un valor de 96 %
Ceremonia de entrega de documentos a Egresados	84 puntos de 84 para un valor de 100%

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 22 de 24

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.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 23 de 24



4. Resultados de auditorías internas y externas

No hubo en el periodo

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.

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

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Reporte de análisis de Datos</b> <b>Semestre par 2015-2016</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			Página 24 de 24

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

**Evaluación de proveedores**

Festival del día de las Madres: 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.

Festival de Clausura del Ciclo Escolar 2015-2016: El apoyo de la dirección de servicios administrativos estuvo todo completo de acuerdo a los requerimientos que se solicitaron.

Ceremonia de entrega de documentos a Egresados: 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 direcciones general, académica, extensión educativa y de servicios administrativos.

**Mejora:**

También cabe resaltar que al término de este ciclo escolar se reflexionó sobre fechas de los eventos: concurso de Oratoria y Declamación los cuales se programaban en el mes de octubre, se vio en la necesidad de reprogramarlos en el mes de febrero ya así contarían los alumnos de los mismos talleres con más tiempo de mejora en cuanto a la calidad de participación y en consecuencia abra más participantes de nuestros clientes los cuales tienen la información desde inicio del ciclo escolar por medio de las coordinaciones y maestro de taller.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtro. Iván Pérez Oliva	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21 de septiembre de 2016	27 de septiembre de 2016	29 de septiembre de 2016

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