1.0 Propósito

1.1 Establecer las directrices para el análisis de los datos generados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE, para demostrar la conformidad y eficacia del mismo e identificar oportunidades de mejora continua.

2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.0 Políticas de operación.

3.1 El personal que aplique el presente procedimiento deberá conocer los servicios y/o productos que se realizan o generan en los diferentes procesos de la BECENE (Dirección General, Dirección de Servicios Administrativos, Dirección Académica, Dirección de Investigación Educativa, Dirección de Extensión Educativa, Dirección de la División de Estudios de Posgrado, Dirección del Centro de Información Científica y Dirección de Planeación y Evaluación Institucional).

3.2 El responsable de proceso/procedimiento de las diferentes áreas (departamentos, coordinaciones, responsables de área) deberá recopilar, analizar e identificar la información proveniente de:

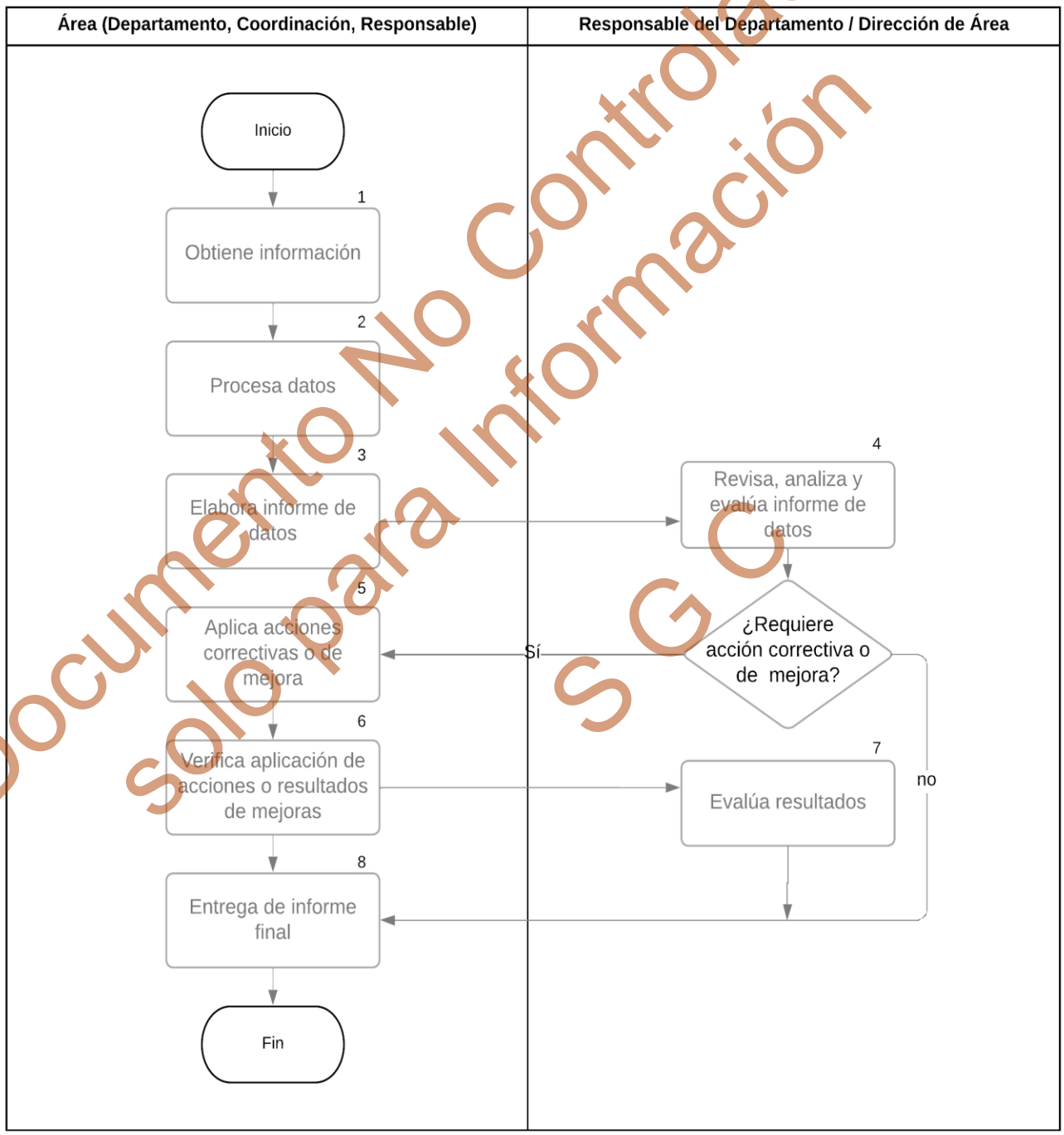
1. Satisfacción de clientes.
2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.
3. Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios ofrecidos. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.
4. Resultados de auditorías internas y externas.
5. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas.
6. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
7. Desempeño de los proveedores externos.
8. Acciones y oportunidades de mejora continua.

3.3 El responsable de departamento, de coordinación, responsable de área, deberá aplicar técnicas estadísticas para el análisis de la información y los datos (Matriz para aplicación de técnicas estadísticas (BECENE-SGC-PG-07-01), e informar al responsable de la Dirección del Área (Macroproceso).

3.4 El proceso de análisis de datos se deberá de realizar de manera semestral.

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

4.0 Diagrama del proceso



Documento No Controlado solo para Información S G C

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Obtiene información	1.1 Obtiene información proveniente de: 1. Satisfacción de clientes. 2. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes. 3. Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios ofrecidos. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias. 4. Resultados de auditorías internas y externas. 5. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas. 6. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 7. Desempeño de los proveedores externos. 8. Acciones y oportunidades de mejora continua.	Departamento, Coordinación, Responsable de área
2.0 Procesa datos	2.1 Procesa los datos mediante el uso de técnicas estadísticas, entre ellas algunas específicas definidas en el anexo (BECENE-SGC-PG-07-01).	Departamento, Coordinación, Responsable de área
3.0 Elabora informe de datos	3.1 Elabora el informe correspondiente utilizando el anexo (BECENE-SGC-PG-07-02). 3.2 Envía informe al responsable de la Dirección de Área para su revisión.	Departamento, Coordinación, Responsable de área
4.0 Revisa y analiza informe del procesamiento de datos	4.1 Revisa y analiza el informe de datos y evalúa los resultados. (Retroalimentación). ¿Requiere acción correctiva o de mejora? Si, procede la aplicación de alguna acción, pasa al punto 5.0. No, no procede la aplicación de alguna acción, pasa al punto 8.0 Nota. Cuando aplique acción correctiva se utilizará el procedimiento gobernador para acciones correctivas (BECENE-SGC-PG-06).	Departamento Dirección de área.
5.0 Aplica acción	5.1 Aplica las acciones correctivas de acuerdo con el análisis de causa raíz. o lluvia de ideas.	Departamento Dirección de área

Documento No Controlado solo para Información S G C

correctiva o de mejora	5.2 Aplica el análisis de las causas potenciales, análisis de riesgos y oportunidades y/o aplica acciones de mejora.	
6.0 Verifica la aplicación de la acción correctiva, y/o de mejora.	6.1 Verifica la implantación de la acción tomada e informa al responsable de la Dirección del Área.	Departamento Dirección de área
7.0 Evalúa resultados	7.1 Evalúa la efectividad de las acciones tomadas con base en: Necesidades y requisitos de las partes interesadas. Objetivos estratégicos y en su caso los objetivos de calidad e indicadores del proceso.	Departamento Dirección de área
8.0 Entrega de informe final	8.1 Responsable del área/Coordinación entrega el informe de Análisis de Datos al Departamento y éste a su vez a la Dirección del Área como insumo para la elaboración del Informe de la Revisión por la Dirección BECENE-SGC-PG-08-02. ***Fin de procedimiento***	Departamento, Coordinación Responsable de área

Documento No Controlado solo para Información S G C

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de gestión de la calidad.	BECENE-DG-MC-01
Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	N/A
Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario Norma. ISO 9000:2015	N/A
Procedimiento gobernador de acciones correctivas.	BECENE-SGC-PG-06
Procedimiento gobernador para auditoria de servicio.	BECENE-SGC-PG-09
Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades.	BECENE-SGC-PG-12

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Informe de Análisis de Datos	3 años	Responsable de la Dirección de Área	BECENE-SGC-PG-07-02

Documento No Controlado solo para Información S G C

8.0 Glosario

8.1 Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

8.2 Desempeño. Resultado medible.

8.3 Análisis de datos. Actividad esencial para demostrar la eficacia y cualquier posible mejora en el sistema de gestión de la calidad, en los procesos o productos y servicios.

8.4 Cliente: Individuo u organización que recibe un producto o servicio de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.

8.5 Partes Interesadas: Puede ser una persona u organización que puede afectar, verse afectadas, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Los ejemplos incluyen proveedores, clientes o competidores.

8.6 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

8.7 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

8.8 Macroproceso: Es un proceso de creación de valor que engloba subprocesos importantes en la generación de resultados.

8.9 Productos: Todos los documentos que se generan en la realización de los diversos procesos o servicios.

8.10 Servicios: Serie de actividades realizadas con la finalidad de satisfacer una necesidad proveniente de cualquier cliente interno y/o externo, así como usuarios de los servicios de la BECENE.

8.11 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

8.12 BECENE: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.

8.13 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

8.14 Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

8.15 Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

8.16 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

8.17 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

8.18 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

9.0 Anexos

9.1. Matriz para aplicación de técnicas estadísticas (BECENE-SGC-PG-07-01)

9.2. Informe de análisis de datos (BECENE-SGC-PG-07-02)

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	6 de diciembre 2022	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No. 0 correspondiente a la ALTA de este mismo procedimiento gobernador.

Documento No Controlado solo para Información S G C

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022