

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos Departamento de Comunicación Digital		Revisión: 4
			Página: 1 de 13

## Reporte de Análisis de Datos

### INFORME SEMESTRAL (AGOSTO 2016 A ENERO 2017)

#### Contenido

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

- **Control de Documentos - Encuesta de Satisfacción del Cliente.**

La siguiente gráfica muestra los resultados de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente” respecto al Control de Documentos del SGC.

Siendo la **escala de valoración de:**  
**Excelente – Muy Bueno – Bueno - Regular – Malo.**

Como se observa, el **96.43%** de los resultados se ubican en el criterio de “**Excelente**” y **3.57% en Muy Bueno** según la perspectiva de los usuarios atendidos de un **total de 7 respuestas emitidas**. Manteniendo de esta manera, la calidad continua en el servicio prestado en esta área.

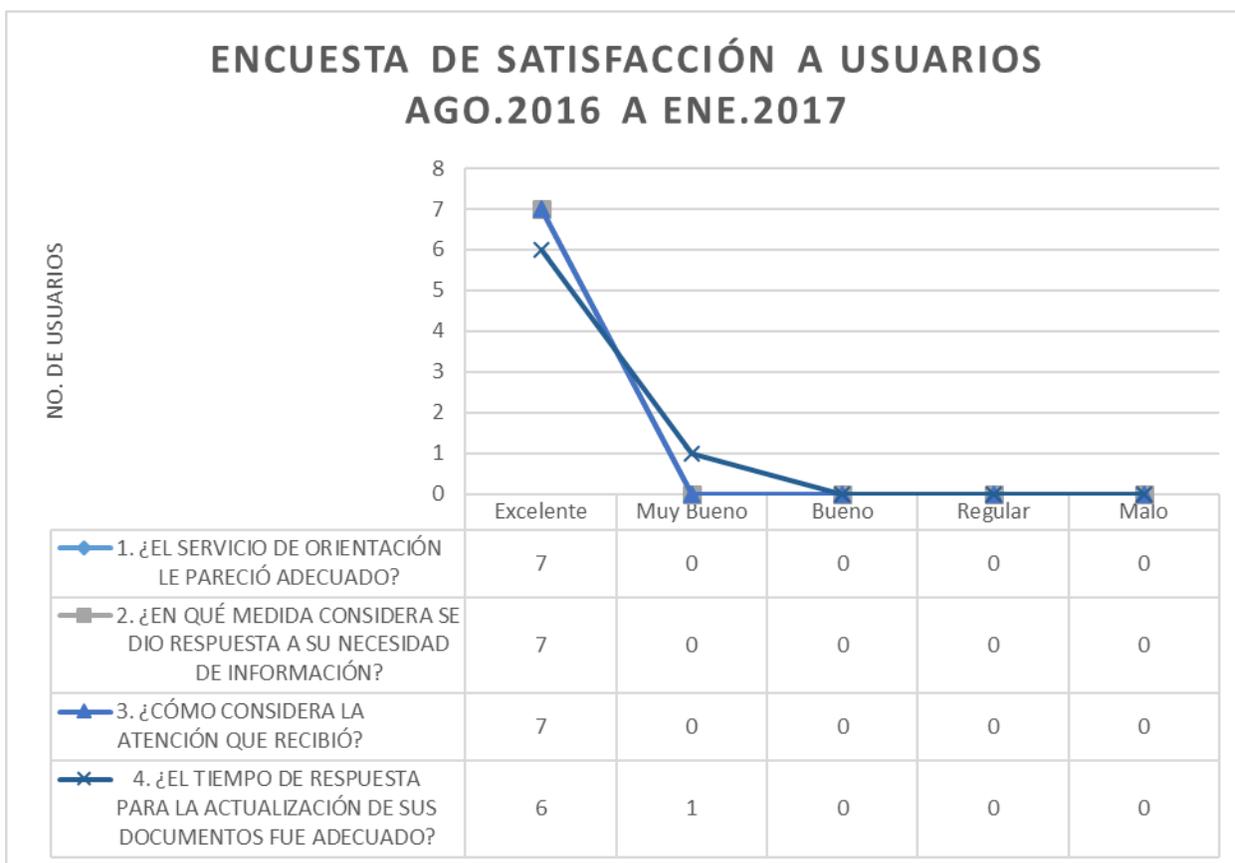
A continuación se muestra la tabla general de resultados y posteriormente gráfica de resultados:

Indicador	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
1. ¿EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LE PARECIÓ ADECUADO?	7	0	0	0	0
2. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA SE DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD DE INFORMACIÓN?	7	0	0	0	0
3. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ?	7	0	0	0	0

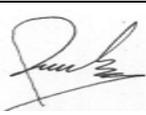
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Departamento de Comunicación Digital</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
	<b>Página: 2 de 13</b>		

<b>4. ¿EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SUS DOCUMENTOS FUE ADECUADO?</b>	6	1	0	0	0		
	<b>FRECUENCIA:</b>	27	1	0	0	0	<b>28</b>
	<b>FRECUENCIA RELATIVA:</b>	96.43	3.57	0.00	0.00	0.00	<b>100 %</b>



*Encuesta de Satisfacción a Usuarios por parte del Control Documental del SGC.*

<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:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos Departamento de Comunicación Digital		Revisión: 4
			Página: 3 de 13

Para la pregunta 5 **¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE PODRÍAMOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO?** Algunos de los comentarios recibidos por parte de los usuarios fueron: a) continuar manteniendo la amable atención a los usuarios; y b) continuar con los niveles de exigencia en la parte documental. Así como también, el departamento recibió *dos felicitaciones* por el servicio ofrecido.

- **Buzón de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas del SGC.**

La siguiente gráfica muestra las entradas al buzón de felicitaciones, sugerencias y quejas, en relación al tipo de usuario que hace uso del mismo.

Como se observa en la gráfica, se presenta mayor movimiento por parte de Alumnos durante el semestre, con un total de *38 de 77*, seguido por los docentes con un total de *29 de 77*.

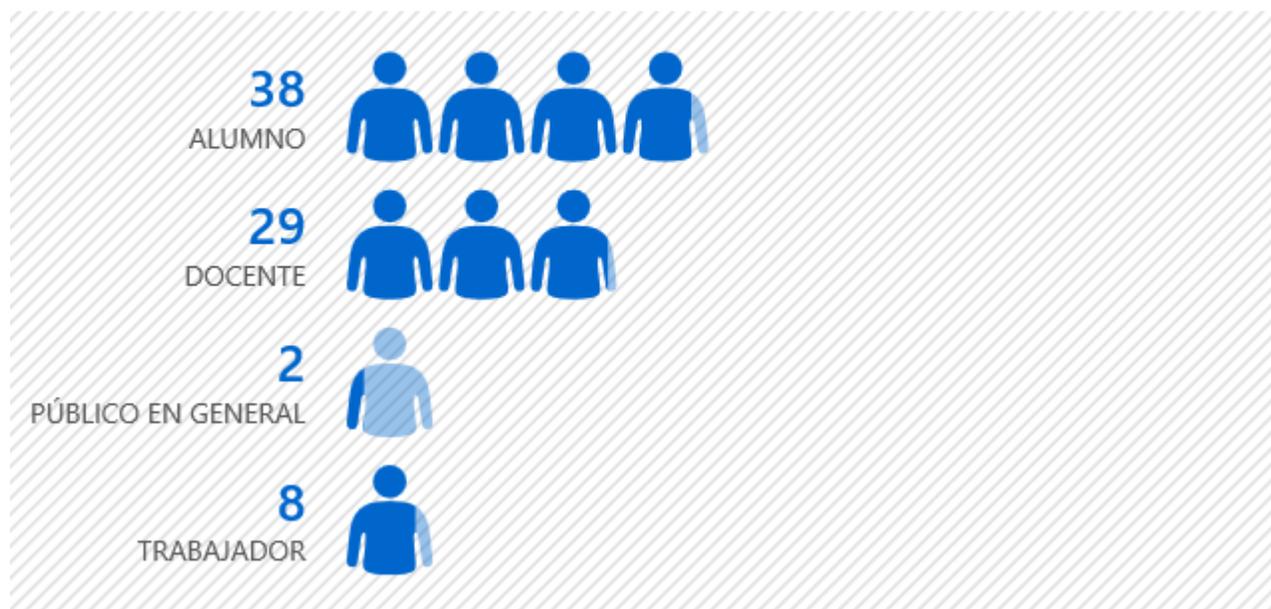
Siendo el mes de noviembre el que reporta mayor movimiento (23 de 77) y el mes de diciembre el de menor movimiento (1 de 77).

EMITE	TOTAL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
ALUMNO	<b>38</b>	0	9	4	10	1	14
DOCENTE	<b>29</b>	2	8	6	9	0	4
PÚBLICO EN GENERAL	<b>2</b>	0	1	0	0	0	1
TRABAJADOR	<b>8</b>	1	1	1	4	0	1
	<b>77</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Departamento de Comunicación</b> <b>Digital</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>
			<b>Página: 4 de 13</b>

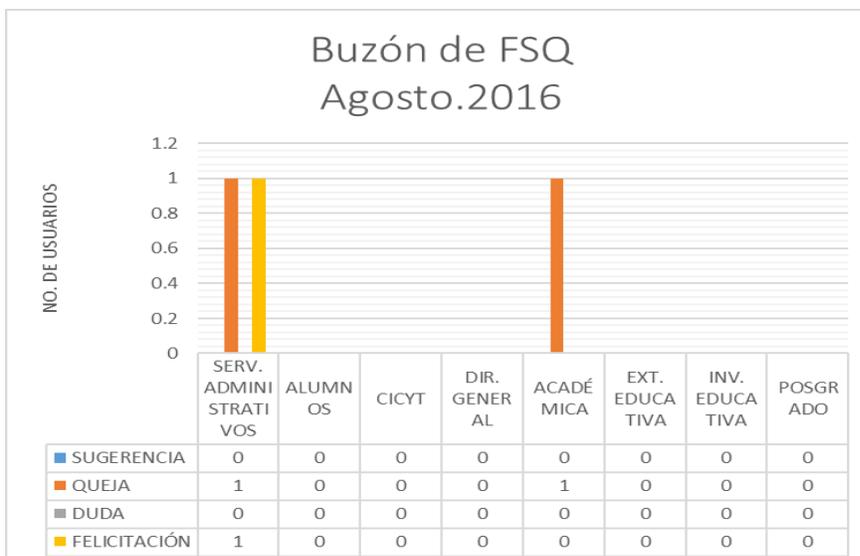
## Tipo de Usuario que hace Uso del Buzón



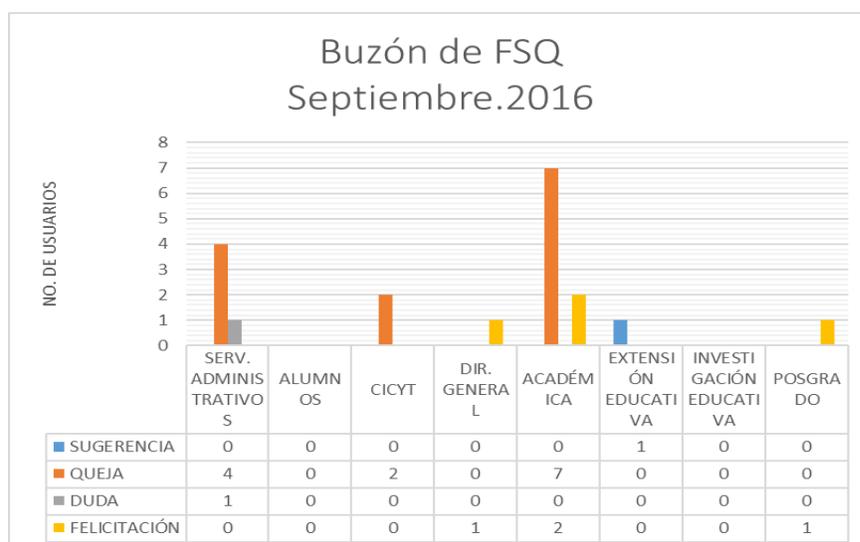
MOVIMIENTO POR TIPO DE USUARIOS DURANTE LOS MESES DE AGO.2016 A ENE.2017.

En las siguientes gráficas se muestran los movimientos de los meses de agosto de 2016 a enero de 2017. Estas gráficas reflejan la información capturada de todas las direcciones de área de la escuela normal.

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



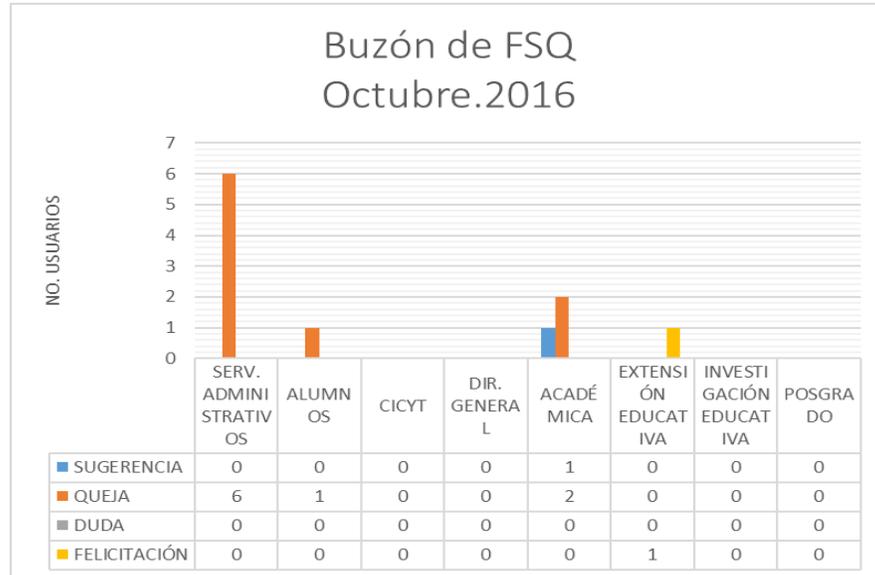
*ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE AGOSTO.*



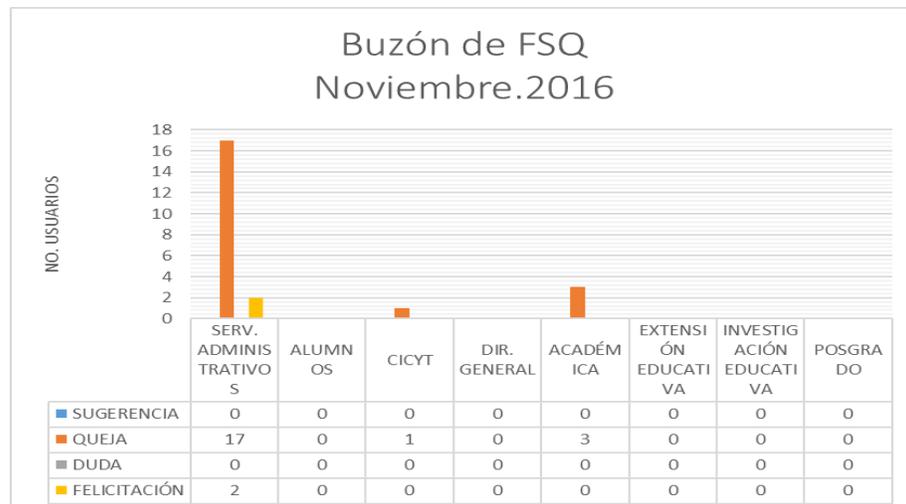
*ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE SEPTIEMBRE.*

#### CONTROL DE EMISIÓN

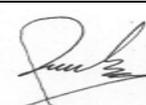
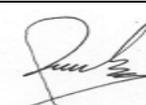
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

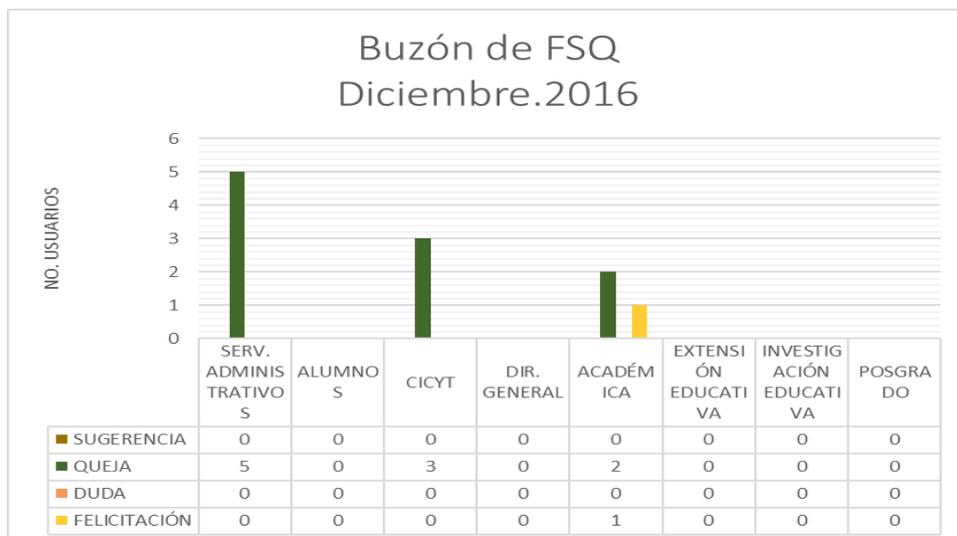


*ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE OCTUBRE.*

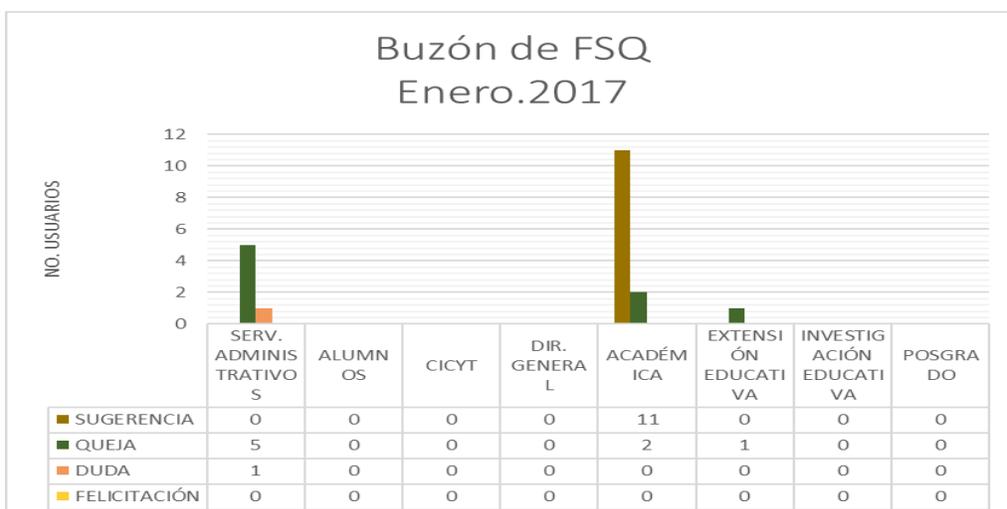


*ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE NOVIEMBRE.*

<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



ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE DICIEMBRE.



ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE ENERO.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Departamento de Comunicación</b> <b>Digital</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: 8 de 13</b>

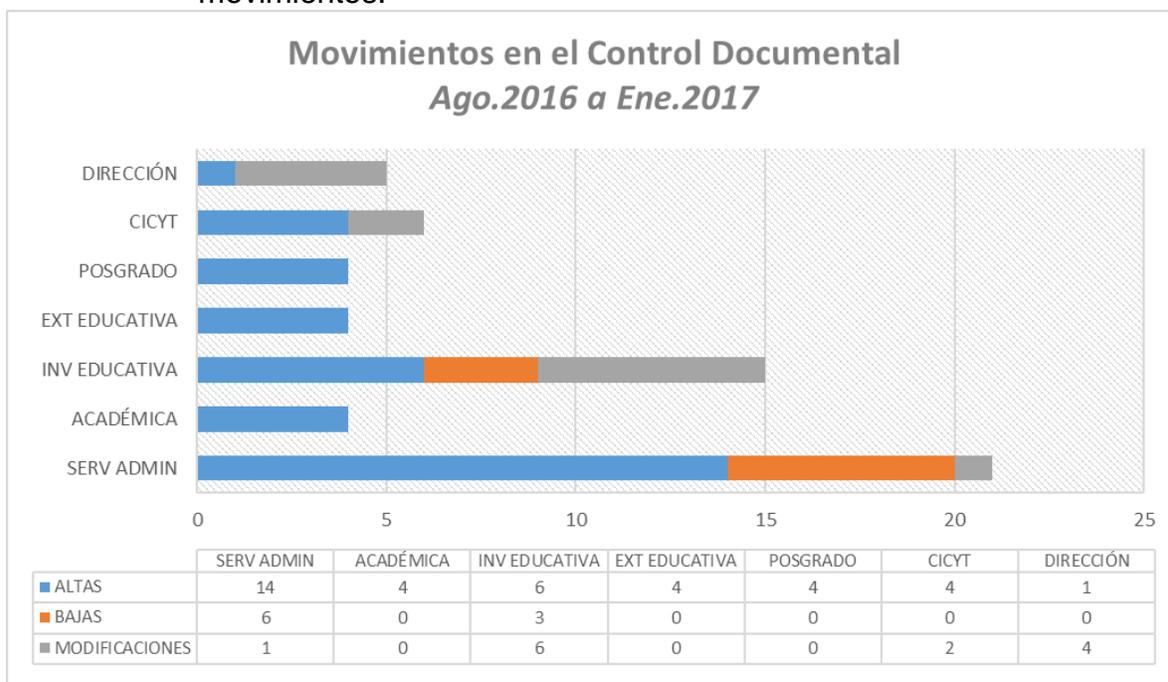
## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

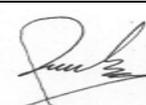
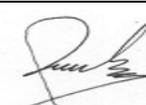
### ○ **Movimientos en el Control de Documentos del SGC.**

La siguiente tabla y gráfica muestra todos los movimientos de altas, bajas y modificaciones por dirección en la parte del control documental del SGC. Teniendo un **total de 59 movimientos** semestral.

Las direcciones de área con un *mayor movimiento* dentro del SGC fueron: Servicios Administrativos e Investigación Educativa con un total de 21 y 15 movimientos respectivamente. Las direcciones de área con *menor movimiento* dentro del SGC fueron: Académica, Extensión Educativa y Posgrado con un total de 4 movimientos respectivamente.

A continuación se muestra la gráfica con el resumen de movimientos.



<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

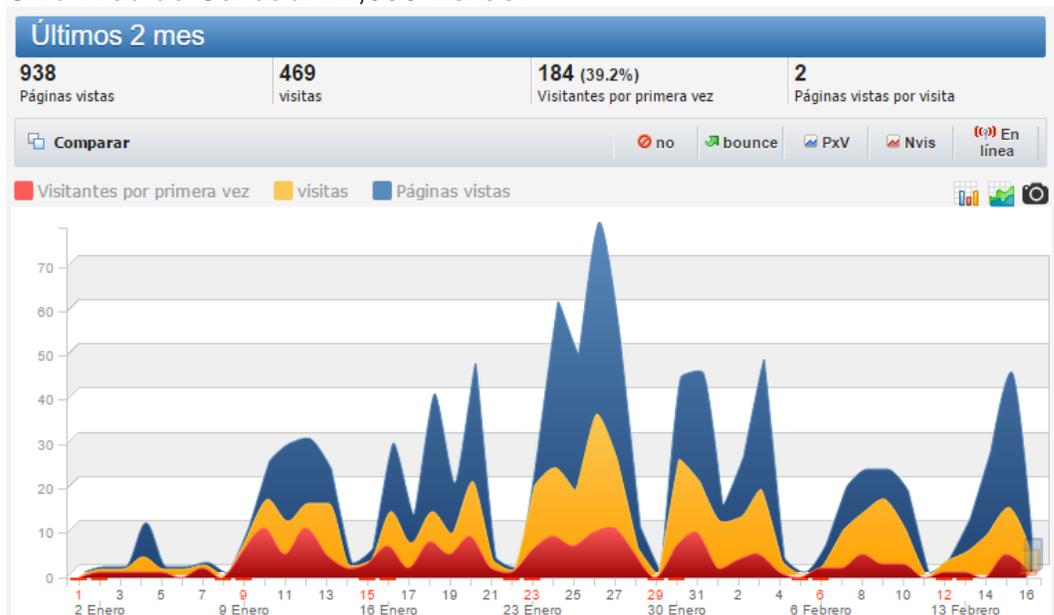
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Departamento de Comunicación Digital</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 9 de 13</b>

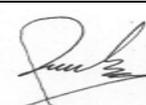
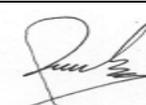
○ **Contadores Estadísticos de Acceso a la fecha.**

Los siguientes contadores se refieren al número de visitas que realizaron los usuarios a los diferentes sitios web que administra este departamento hasta la fecha.

Teniendo el mayor número de visitas el sitio web del SGC al mes de febrero.

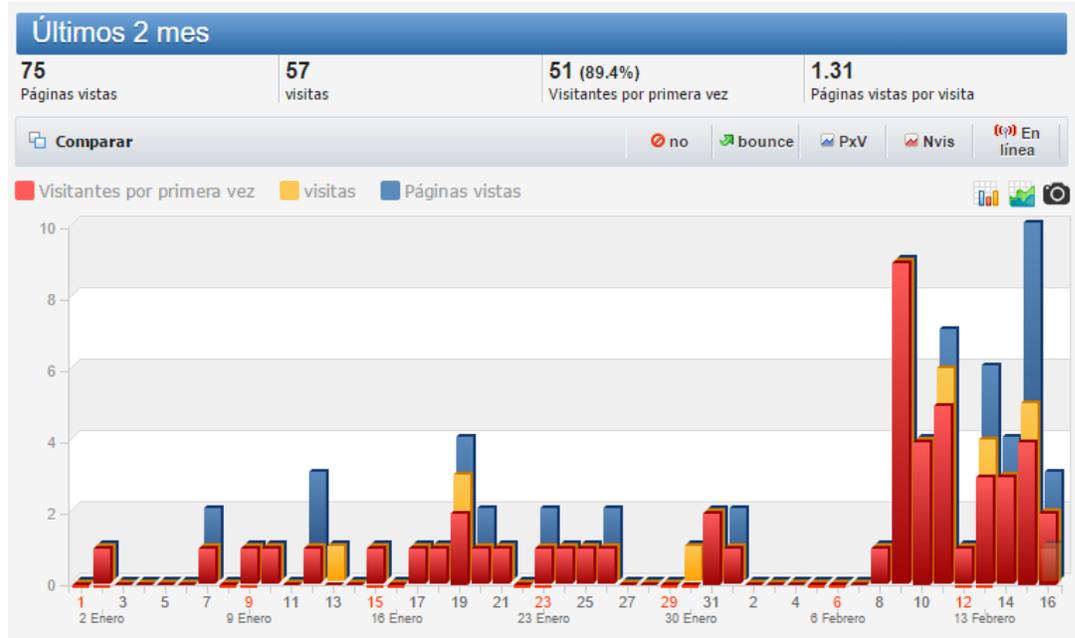
a) Sitio Web de Calidad: 24,936 visitas.



<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

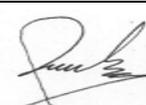
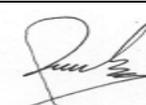
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>Departamento de Comunicación Digital</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 10 de 13</b>

b) Sitio Web de CIEES: 5,385 visitas.



c) Sitio Web de CSHE: 929 visitas.



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>Departamento de Comunicación</b> <b>Digital</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: 11 de 13</b>

○ **Contadores Estadísticos de Redes Sociales**

A continuación se dan a conocer el número de usuarios dados de alta en cada una de las redes sociales, las cuales sirven de apoyo para difundir noticias, novedades y estar más en contacto con la comunidad normalista en general.

- a)  +SGC (Google Plus): 36 seguidores.
- b)  SGC BECENE (Facebook): 207 seguidores.
- c)  @SGCBECENE (Twitter): 46 seguidores.

**Resumen de 28 días** mostrando cambios respecto al periodo anterior



Feb 2017 · 15 días hasta la fecha...

- 3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad  
NO APLICA.
- 4. Resultados de auditorías internas y externas  
NO APLICA

<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>Departamento de Comunicación Digital</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 12 de 13</b>

5. No Conformidades de los productos y / o servicios  
NO APLICA
6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.  
NO APLICA
7. Evaluación de proveedores.

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el procedimiento e implementar acciones para cumplir en tiempo y forma.</li> </ul>	DCDCD	Permanente
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer vías de Comunicación vía electrónica con los usuarios del SGC de la becene, para dar continuidad, seguimiento y áreas de mejora al Depto. De Comunicación Digital y Control de Documentos.</li> </ul>	DCDCD	Permanente
3. Necesidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere de la adquisición de equipo electrónico para el adecuado funcionamiento del departamento: cámara fotográfica, Tablet para soporte de diseño, diadema con micrófono, bocinas.</li> </ul>	DCDCD	Permanente

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>Departamento de Comunicación Digital</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página: 13 de 13

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtro. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Hilda Margarita López Oviedo
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	14 de febrero de 2017	15 de febrero de 2017	16 de febrero de 2017

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