

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 1 de 18

Dirección de Área: Sistema de Gestión de la Calidad Macroproceso: _____
 Departamento o coordinación: Comunicación Digital y Control de Documentos Proceso: _____

Informe Semestral: Ago. 2019 a Ene.2020

CONTENIDO

1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados:

a. ¿El servicio de orientación le pareció el adecuado?

Sí, mucho	Bastante	Más o menos	No tanto	Muy poco
-----------	----------	-------------	----------	----------

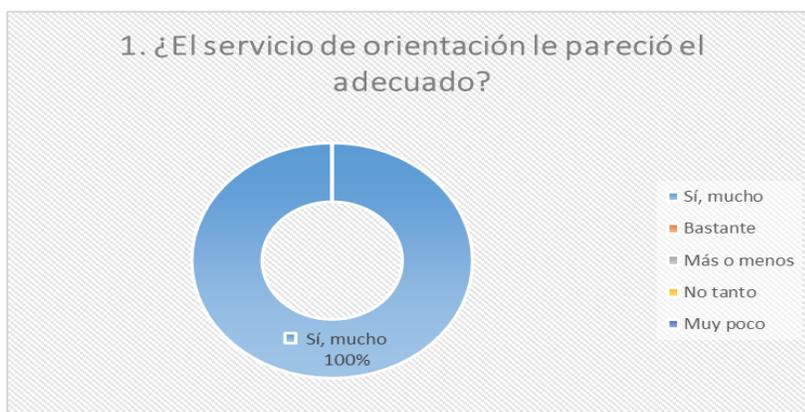


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

b. ¿Cuántas visitas fueron necesarias para dar por terminado el proceso?

1 a 2 visitas	3 a 4 visitas	5 a 6 visitas	7 a 8 visitas	más de 9 visitas
---------------	---------------	---------------	---------------	------------------



Fig. 2. Respuesta de los usuarios. Pregunta 2.



c. ¿Cómo consideras la atención recibida?

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Pésima
------------------	------------------	--------------	----------------	---------------

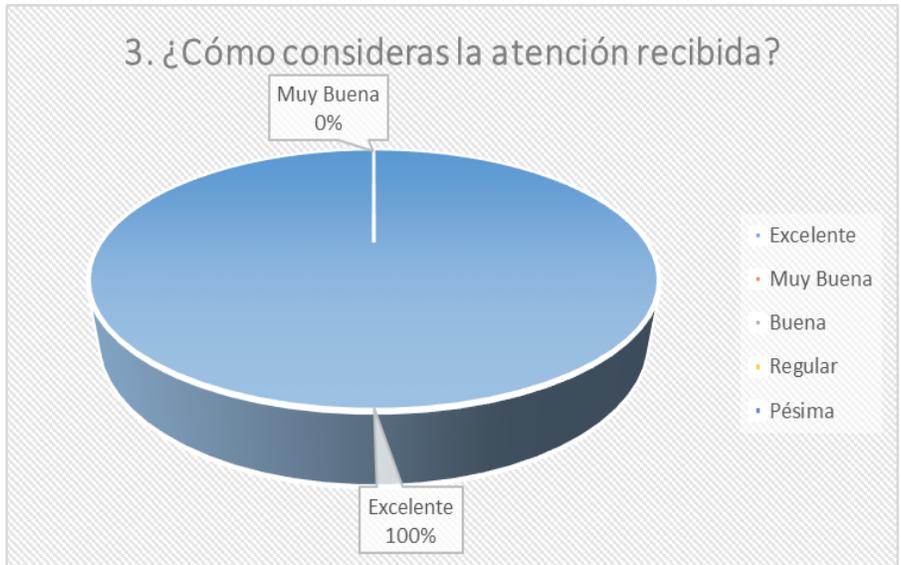


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

d. ¿El tiempo de respuesta para la actualización de documentación fue adecuado?

Respuesta	En un tiempo muy corto (1 a 2 días hábiles)	Más o menos largo (3 a 4 días hábiles)	Largo (4 a 5 días hábiles)	Muy largo (más de 5 días hábiles)
Respuesta casi inmediata (mismo día)				

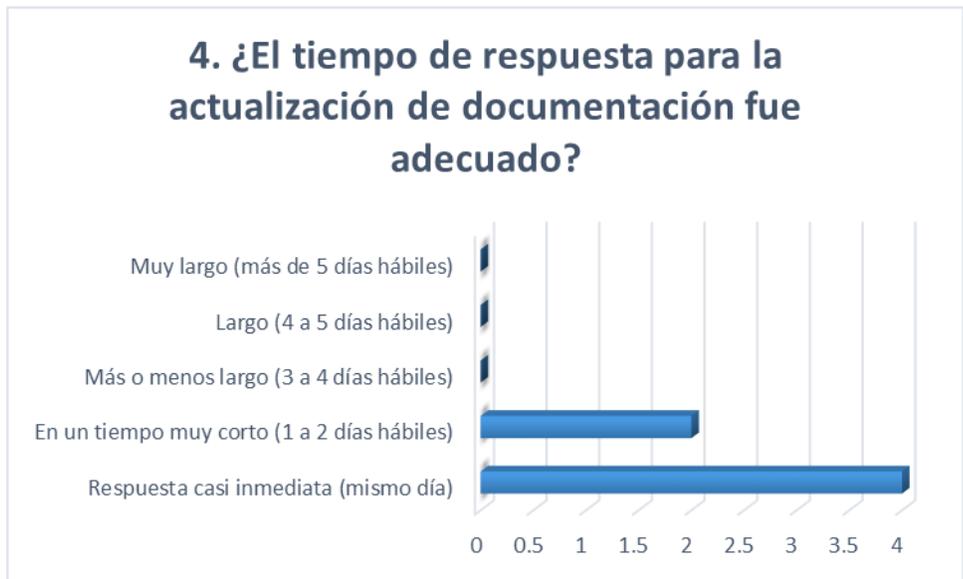


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

Comentarios: **Agradezco la orientación de la responsable de revisión de documentos, el trato es humano y la atención profesional.**

2. Retroalimentación de las Partes Interesadas internas/externas pertinentes

Información correspondiente al *Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del SGC*.

La siguiente tabla es un resumen de los tipos de solicitud mantenidos durante el presente periodo.

SOLICITUD DE	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	
QUEJA	11	35	30	15	15	22	128
SUGERENCIA	1	3	7	2	2	5	20
FELICITACION	0	2	8	0	1	2	13
DUDA	0	2	0	3	2	16	23
	12	42	45	20	20	45	184

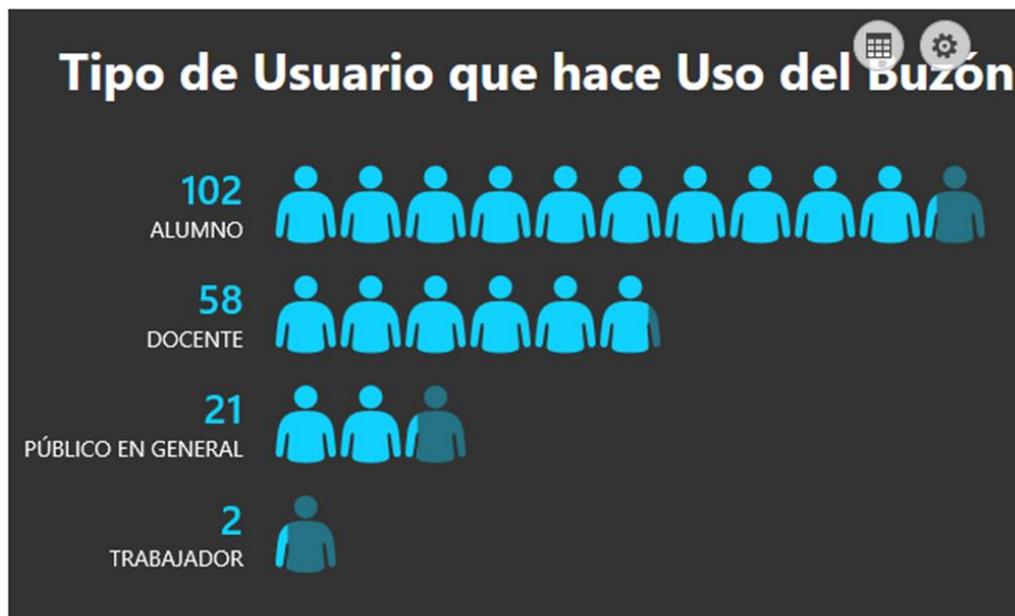


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.

Las siguientes gráficas muestran el resumen del movimiento detallado del buzón por mes, de cada una de las direcciones de la institución.

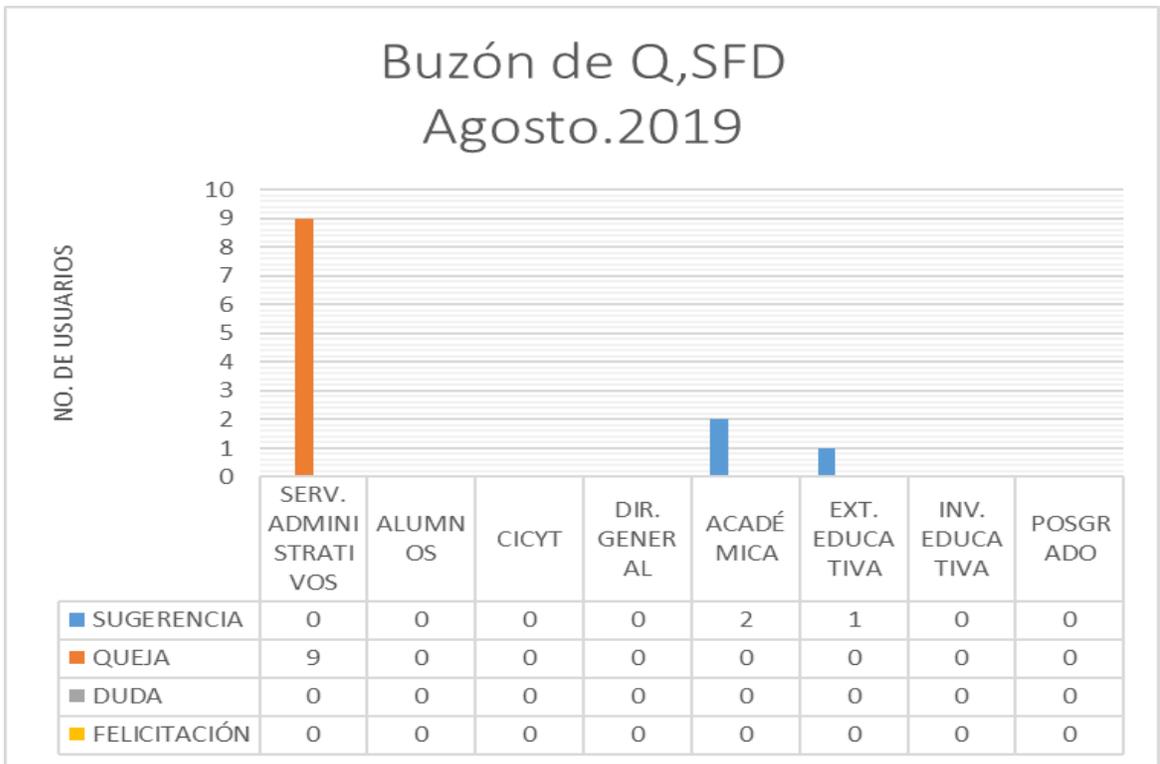


Fig. 6. Buzón de FSQ, Agosto.2019

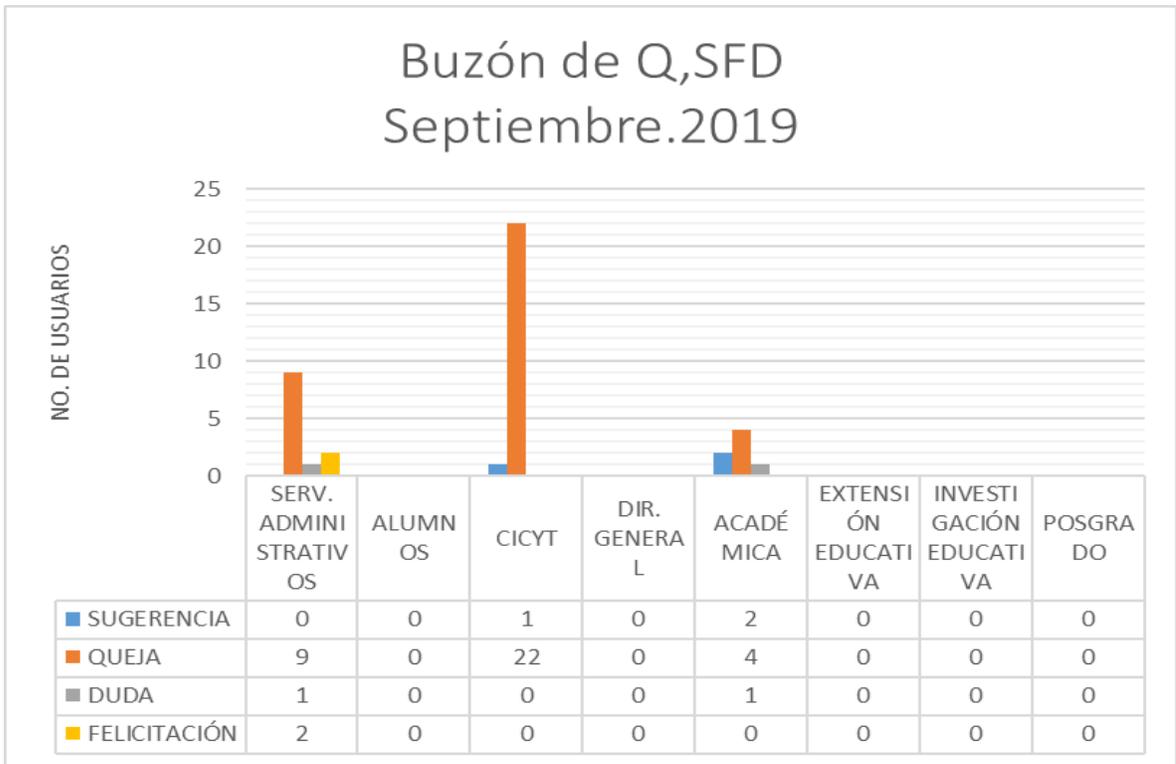


Fig. 7. Buzón de FSQ, Sep.2019

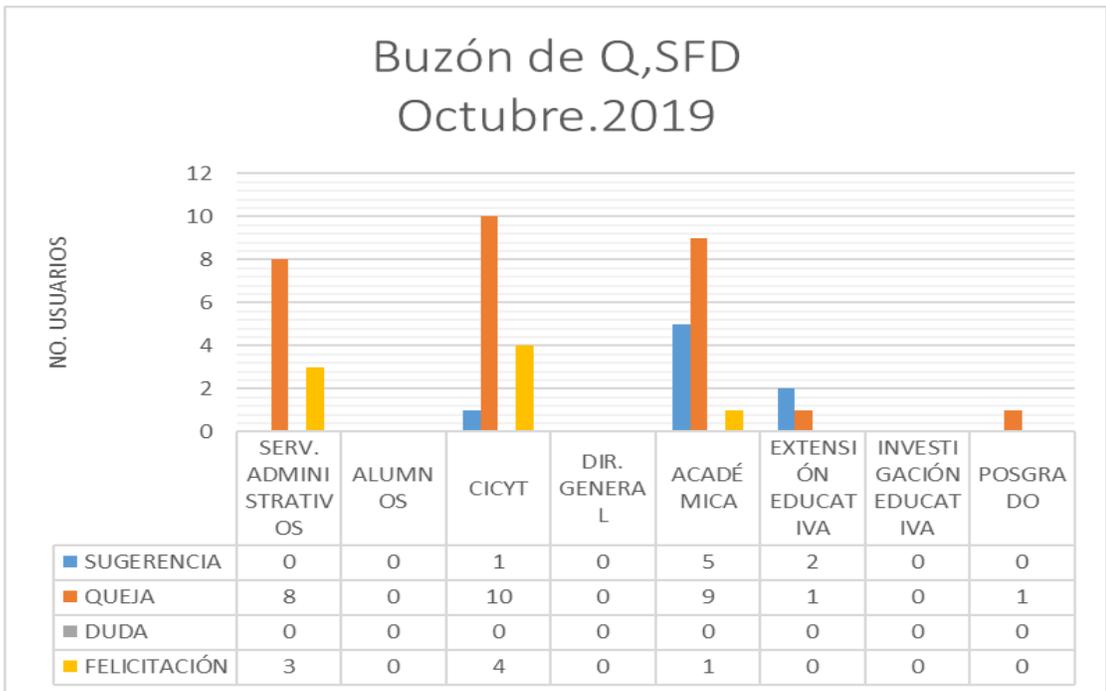


Fig. 8. Buzón de FSQ, Oct.2019

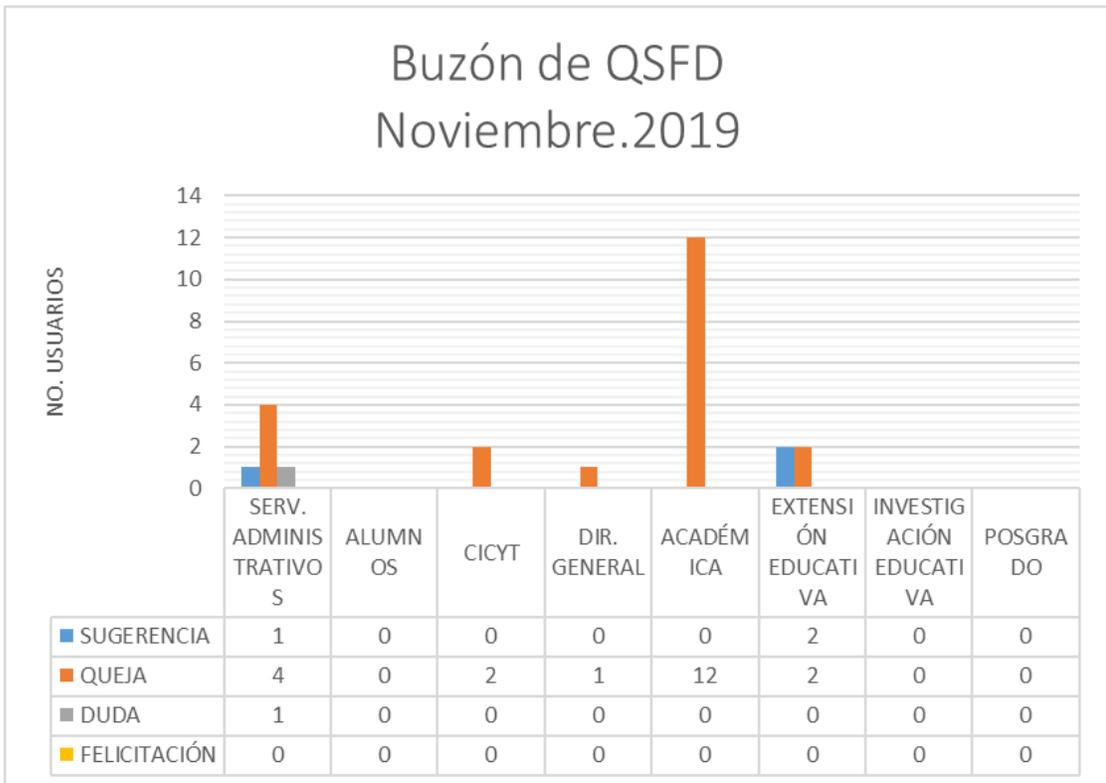


Fig. 9. Buzón de FSQ, Nov.2019



Fig. 10. Buzón de FSQ, Dic.2019



Fig. 11. Buzón de FSQ, Ene.2020



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 7 de 18

A continuación, se presenta un análisis por categoría de todas las solicitudes recibidas durante el periodo, por cada una de las direcciones de área:

ÁREA/DIRECCIÓN	TIPO DE SOLICITUD	CATEGORÍA	EMITE	NO. SOLICITUDES
EXTENSIÓN EDUCATIVA	SUGERENCIA	Talleres extracurriculares	PÚBLICO EN GENERAL	1
	SUGERENCIA	Talleres extracurriculares	ALUMNO	2
	SUGERENCIA	Eventos	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	Eventos	ALUMNO	2
	QUEJA	Dirección del área	DOCENTE	3
	QUEJA	Convocatorias	ALUMNO	3
	QUEJA	Talleres extracurriculares	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	Docente taller	ALUMNO	1

CICYT	QUEJA	Servicio Internet	ALUMNO	22
	QUEJA	Servicio Internet	DOCENTE	3
	QUEJA	Difusión - Trato al personal	DOCENTE	4
	QUEJA	Funcionamiento equipo	ALUMNO	2
	QUEJA	Personal de apoyo	ALUMNO	2
	QUEJA	Avisos	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	Cursos Plataforma	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	Capacitación personal	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	Apoyo tecnológico	DOCENTE	3
	FELICITACIÓN	Atención	ALUMNO	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 7
Página: 8 de 18

ACADÉMICA	QUEJA	<i>Exámenes Extraordinario</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	20
	QUEJA	<i>Docentes</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Idiomas</i>	ALUMNO	10
	QUEJA	<i>Idiomas</i>	DOCENTE	3
	QUEJA	<i>Colegiado</i>	DOCENTE	3
	QUEJA	<i>Jornadas de Práctica</i>	ALUMNO	6
	QUEJA	<i>Asesores</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Eventos / Comportamiento Alumnos</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Eventos / Comportamiento Alumnos</i>	TRABAJADOR	1
	QUEJA	<i>Alumnos</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Juntas Padres de Familia</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Discriminación</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Discriminación</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Idiomas</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Idiomas</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Organización</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Curso / Talleres</i>	DOCENTE	2
	SUGERENCIA	<i>Colegiado</i>	DOCENTE	3
	DUDA	<i>Oferta educativa</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	FELICITACIÓN	<i>Personal de apoyo</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Desempeño alumnos y docentes</i>	DOCENTE	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 9 de 18

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	<i>Equipo en aulas</i>	ALUMNO	10
	QUEJA	<i>Estado de las aulas</i>	ALUMNO	8
	QUEJA	<i>Aulas cerrada</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Aseo</i>	ALUMNO	3
	QUEJA	<i>Aseo</i>	DOCENTE	7
	QUEJA	<i>Trato trabajadores</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Muebles</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Ruido</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Estacionamiento</i>	TRABAJADOR	1
	QUEJA	<i>Respeto por materiales dejados en aulas</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Trámite administrativo</i>	DOCENTE	2
	DUDA	<i>Venta productos</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Becas</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Trámite administrativo</i>	ALUMNO	3
	DUDA	<i>Ingreso</i>	PÚBLICO EN GENERAL	18
	DUDA	<i>Préstamo de equipo</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Gastos</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Comercio</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Propuesta</i>	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	<i>Trabajador</i>	DOCENTE	6

POSGRADO	QUEJA	<i>Proceso Selección Lectores</i>	DOCENTE	1
DIRECCIÓN GENERAL	QUEJA	<i>Reglamento</i>	DOCENTE	1
ALUMNOS	QUEJA	<i>Conducta</i>	DOCENTE	2

3. Desempeño del Proceso y Conformidad de Productos y Servicios ofrecidos. Medición de los Indicadores de Objetivos de Calidad, Procesos y sus Tendencias.

a. Control Documental

La siguiente gráfica muestra un resumen del monitoreo de movimientos (altas, bajas, modificaciones) dentro del control documental por parte de las direcciones de área.

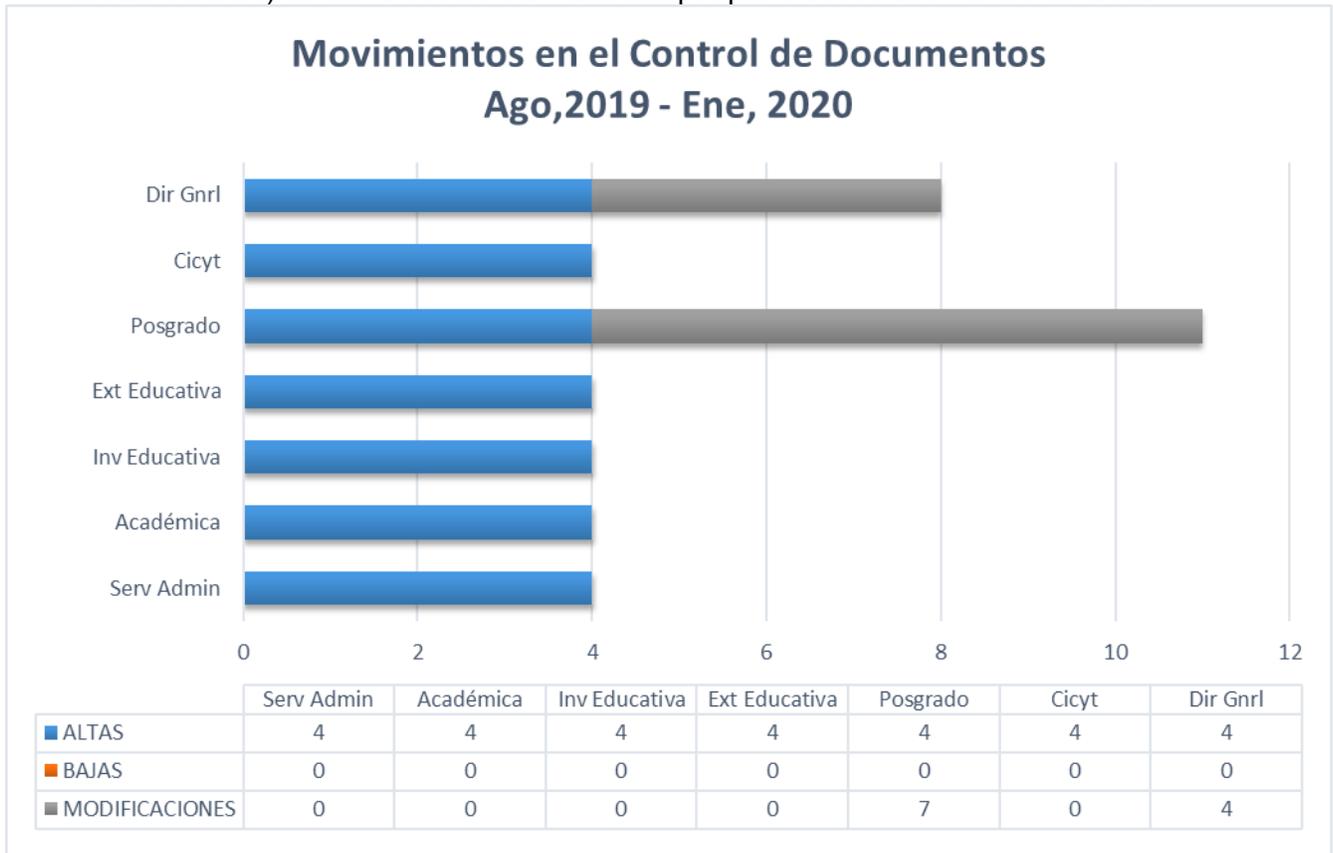


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

El gráfico siguiente muestra un comparativo contra el semestre pasado, teniendo en el presente semestre, un descenso considerable de cambios documentales.

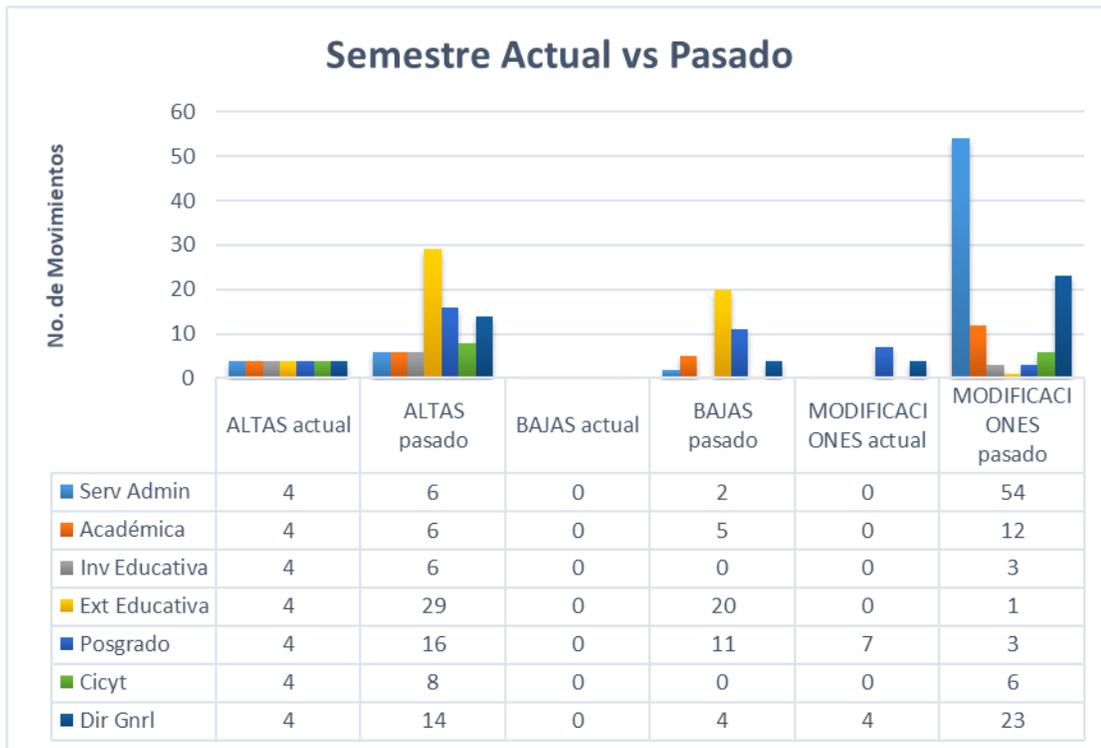


Fig. 13. Comparativo semestre actual vs pasado.

b. Sitio Web

De acuerdo a la estadística obtenida por medio del software *Google Analytics* que monitorea el sitio web del SGC, se obtuvo la siguiente *data*, en donde se muestra un **crecimiento del 5%** de usuarios:

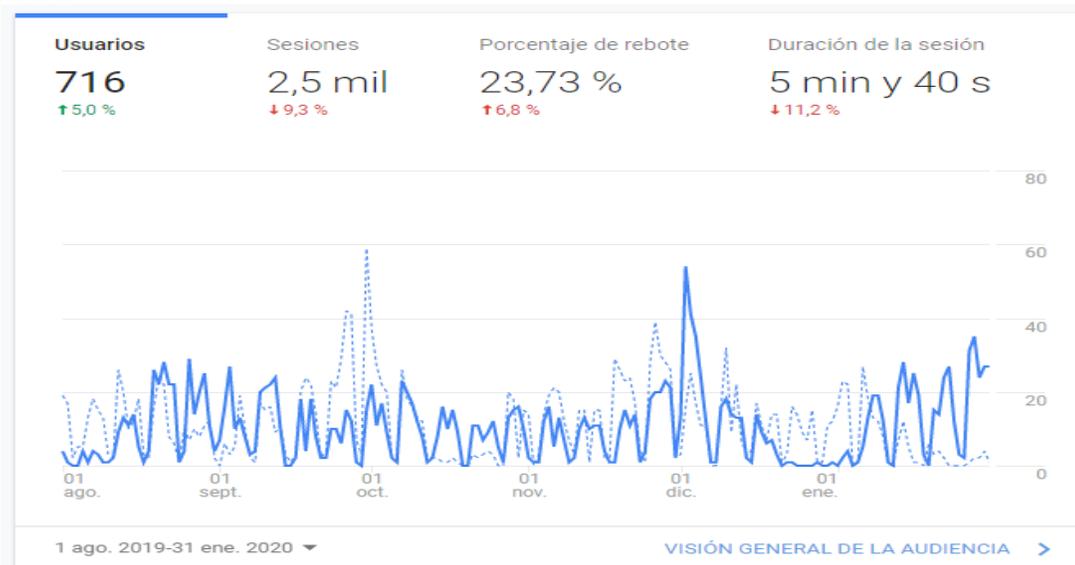


Fig. 18. Movimiento de usuarios, sesiones, % de rebote y duración de la sesión durante el periodo.



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 12 de 18

El canal por el cual accesan al sitio web muestra un 79,8% de manera directa y un 13,6% a través de la página principal de la normal, 3.6% como referencia desde otro lugar y un 2.5% a través de redes sociales.

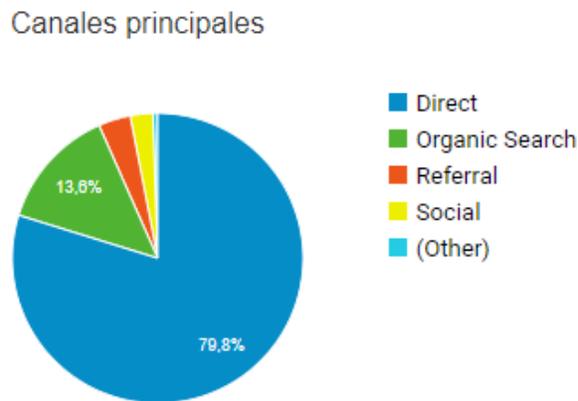


Fig. 19. Canal de acceso al sitio web.

A continuación, se muestra información general relevante de la audiencia, en donde se ve como el pico más alto de tránsito ocurre en la primera semana de diciembre. El número de páginas que se visitan por sesión: 4,76. Tiempo de duración media: 5.40 min y el número de usuarios que nos visitaron durante el periodo: 715 us.

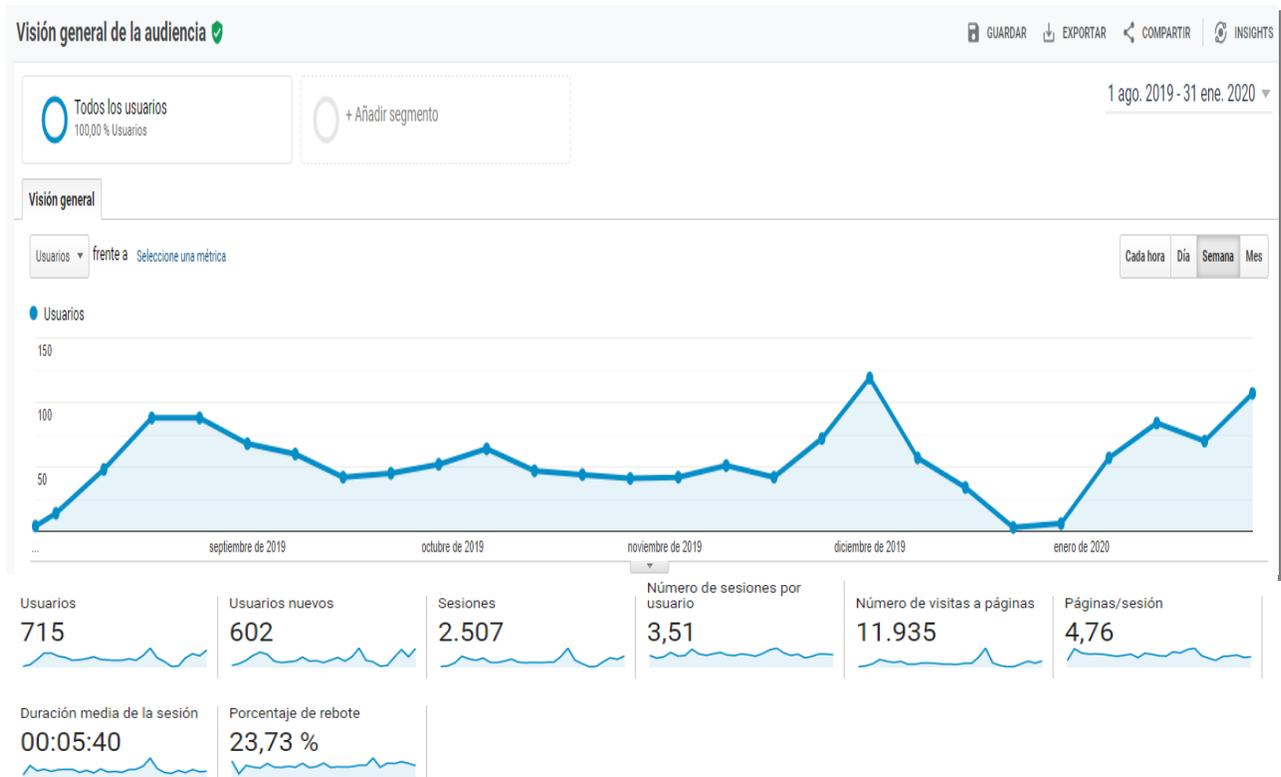


Fig. 19. Visión general de la audiencia en el periodo agosto 2019 a enero 2020.

El siguiente graficado nos muestra los horarios pico de acceso por hr/día; las sesiones internacionales que obviamente en su mayoría corresponden a México y el tipo de dispositivos con el acceden los usuarios. Y la última tabla, nos muestra las secciones a la que los usuarios accedieron principalmente en este periodo.

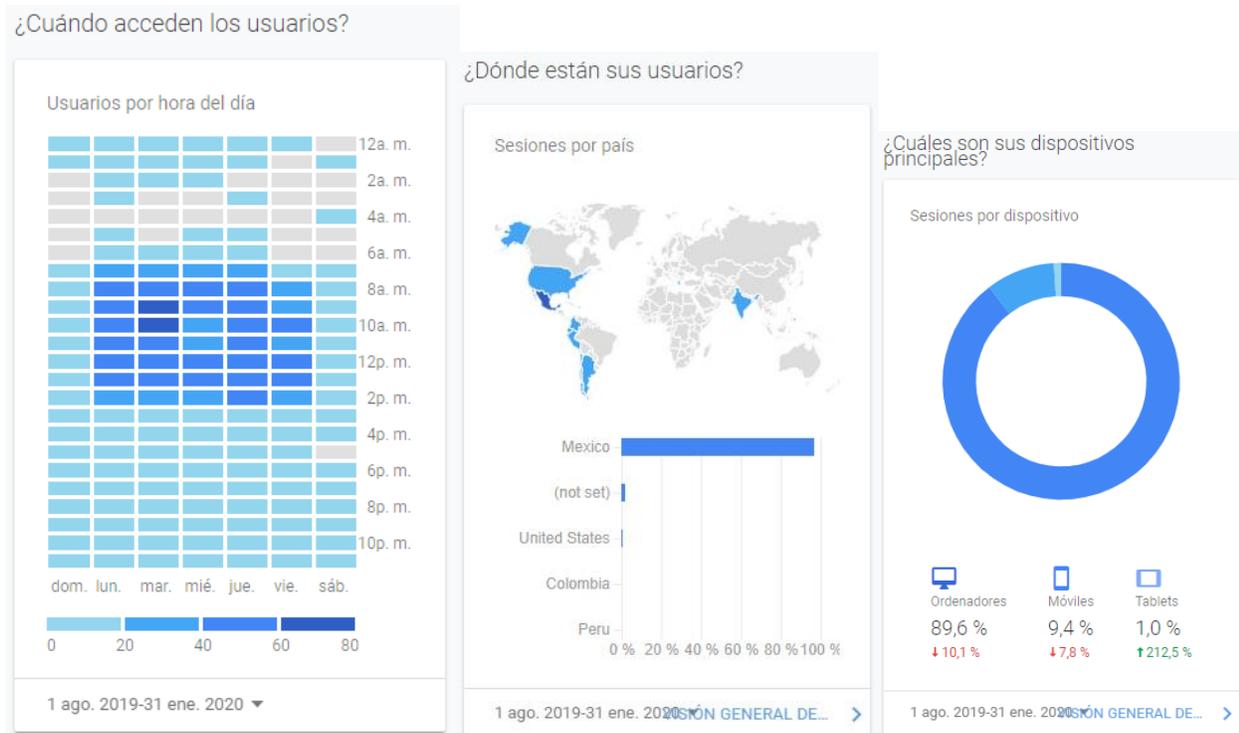


Fig. 21. Estadísticas del sitio web durante el periodo.

¿Qué páginas visitan sus usuarios?

Página	Número de páginas vistas	Valor de página
/	2.341	0,00 \$
/academica	1.036	0,00 \$
/ac-coordcarrera	894	0,00 \$
/procedimientos-operacion	851	0,00 \$
/manual-calidad	831	0,00 \$
/procedimientos-gestion	773	0,00 \$
/planes-calidad	528	0,00 \$
/ac-doa	440	0,00 \$
/servicios-administrativos	302	0,00 \$
/informes-direcciones	297	0,00 \$

1 ago. 2019-31 ene. 2020 [INFORME PÁGINAS >](#)

Fig. 22. Páginas que más visitan los usuarios.



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 14 de 18

c. Email Marketing (promoción y campañas)

A continuación, se muestra el comportamiento de la difusión de información a través de correo electrónico. Mostrando un porcentaje promedio del 85% de impacto y difusión, resultado bastante favorable.

Resultados

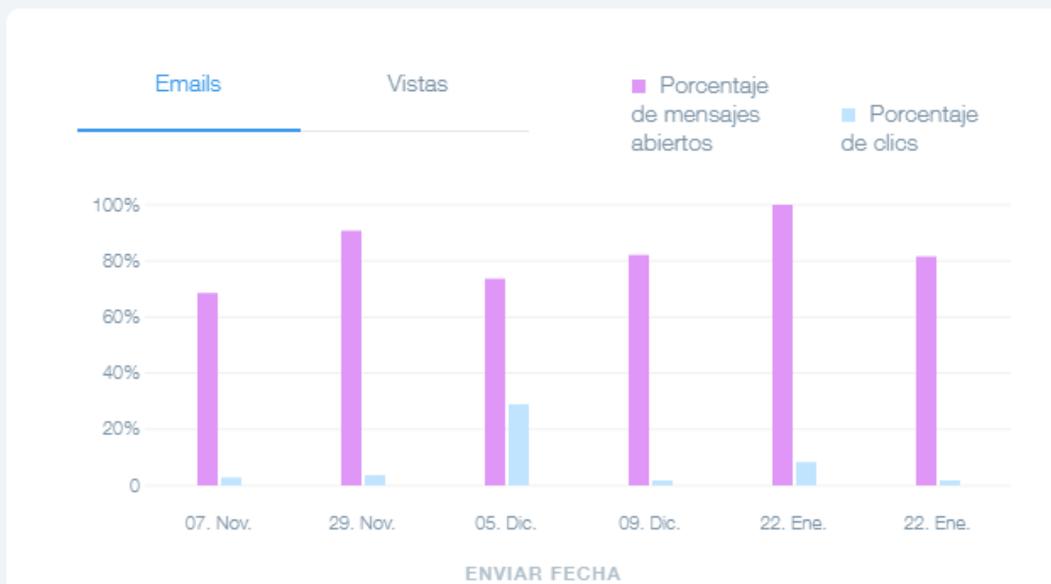


Fig. 23. Porcentaje de emails abiertos a través de campañas de difusión.

d. Redes sociales (fb, G+, Twitter)

La actividad de la cuenta de **Twitter** resalta que *ganó* unas **2.4K impresiones** a la fecha. Lo cual, es un índice alto para este tipo de red.



Fig. 24. No. de impresiones durante los últimos 3 meses del periodo.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 15 de 18

facebook: al momento cuenta con 255 seguidores 

Google +:  se mantiene sin cambios, por ser cuenta interna que se maneja solo a través de las cuentas institucionales.

e. Blogger (bitácora en línea de las actividades del SGC)

A continuación, se comparte la información recabada del blog durante el periodo actual, con un *historial completo de visitas de 40,259*. En comparación con el *periodo pasado de 34,441*. Se tuvo un **incremento porcentual de 14.45%**. Así como también se muestran, las entradas a las secciones con mayor ocurrencia por parte de los usuarios y tipo de público que nos visita.

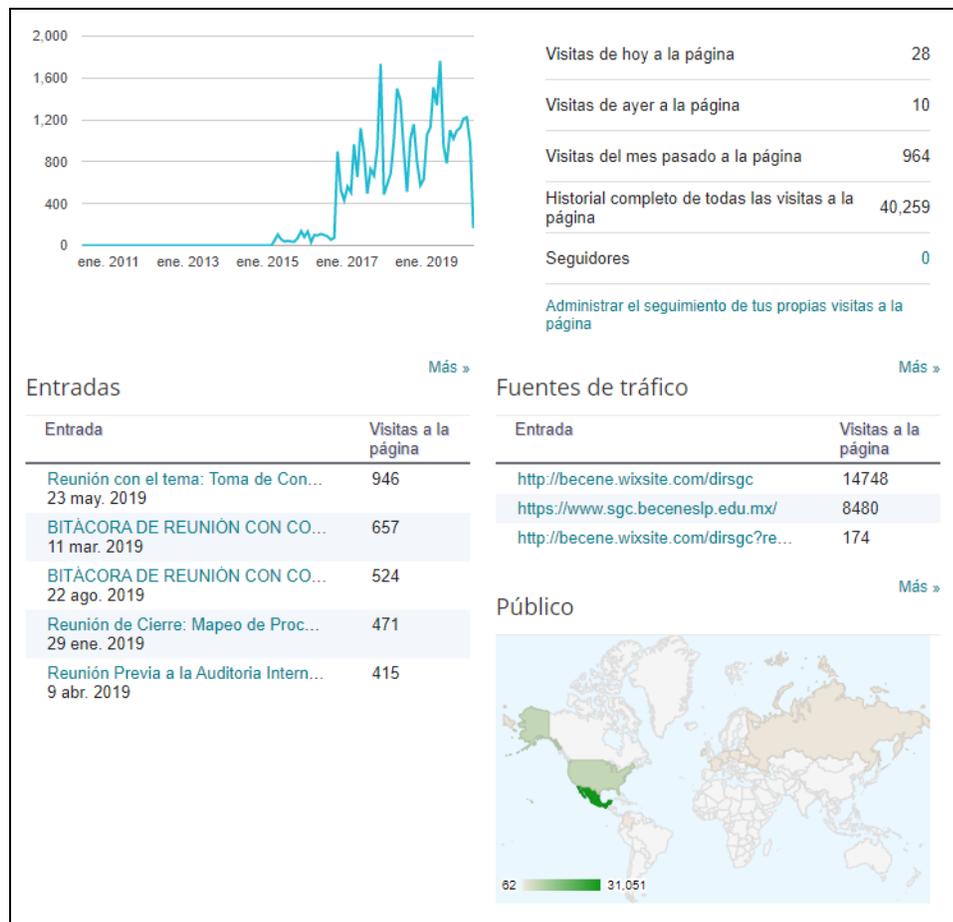


Fig. 25. Estadísticas generales del blog.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 16 de 18

4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

N/A

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

N/A

6. Eficacia de las Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades

Nuestro objetivo estratégico es: Formar profesionales de alta calidad para la docencia e investigación en educación básica, que atiendan las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90 % de las metas establecidas en los macro procesos de formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios.

Riesgo identificado institucional: Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

Riesgo interno	Oportunidad
Falta de recursos tecnológicos para fomentar y difundir al SGC.	Programación de recursos a requerir en el área.

Riesgo identificado institucional: El bajo desempeño profesional del docente.

Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño por parte de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

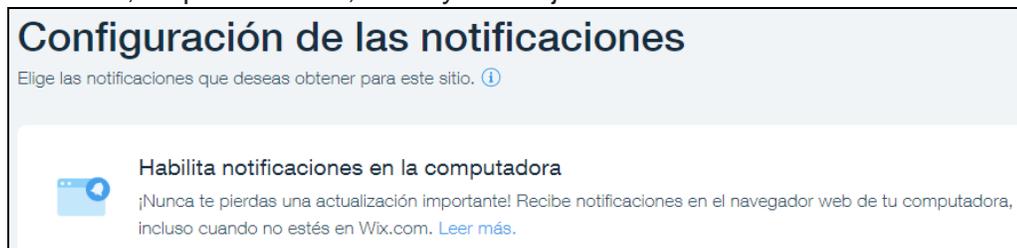
8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- Se continúa con el desarrollo de las *cápsulas de vídeo* como parte de una serie de tutoriales para explicar las diversas secciones del sitio web de calidad.
- Se concreta la compartición de la documentación vigente a los usuarios de procedimiento del SGC a través del *Google Drive institucional*, para que tengan siempre la disponibilidad de las últimas versiones tanto en Word como en pdf, con la restricción de que solo estará disponible en modo lectura y la opción de compartir para quien lo requiera.
- Nueva configuración de la Bandeja de Entrada que viene predeterminada en la plataforma de soporte Wix de la página, lo que permite una mejor y eficaz comunicación con los usuarios y partes interesadas, a través del software Ascend. Permitiendo el enlace a la cuenta Gmail institucional y tenerlo todo en un solo espacio virtual.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 17 de 18



- d) Se habilitaron las notificaciones de Wix en la computadora, para una respuesta más rápida los usuarios, respecto a citas, chats y mensajes internos insertos en el mismo sitio web.



- e) Se solicitó a CICYT que agregaran un *botón de acceso al buzón* desde la página principal de la becene para facilitar el acceso a todo usuario:



- f) En octubre se lanza la campaña vía email del Aviso de compartición de archivos digitales:

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 18 de 18

1. AVISO

Como parte del proceso de mejora continua del área de **Comunicación Digital y Control de Documentos** del Sistema de Gestión de la Calidad, se les comunica que a partir del 11 de octubre de 2019 estarán a su disposición los archivos digitales (sólo documentación vigente) de su área o que le correspondan, para su descarga o vista en formato *word* y *pdf*. A través de su *cuenta de correo institucional* por medio de la compartición en *Google Drive*.

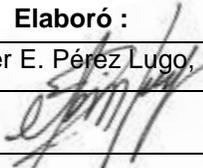
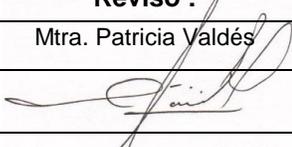
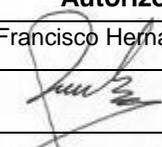
Esto como una estrategia para mejorar la gestión documental entre las áreas, mejorar la comunicación entre departamentos y en definitiva, la productividad entre sus equipos. A la vez que se genera un impacto positivo en la eficiencia y eficacia del área de **Comunicación Digital y Control de Documentos**.

- g) Se empieza a trabajar con dos propuestas para la medición y seguimiento de las actividades:
 - a) una la hoja de cálculo de Excel y b) haciendo uso del Bitrix24 el cual maneja en modo gratuito 12 usuarios, suficiente para las necesidades requeridas de cada dirección de área. Con vista a presentarlo en la reunión de directores del lunes 11 de noviembre.
- h) Se actualiza la información del equipo de auditores con los nuevos integrantes en el sitio web de calidad.

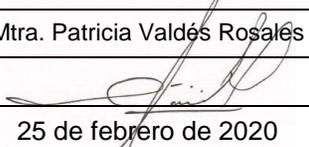
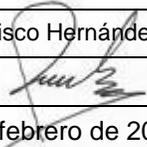
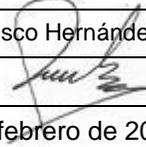
Auditorías Internas

Equipo de Auditores



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Patricia Valdés	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 de marzo de 2020	18 de marzo de 2020	19 de marzo de 2020

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020