

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

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

Informe Semestral: Ago. 2020 a Ene.2021

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?



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

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



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



c. ¿Cómo consideras la atención recibida?

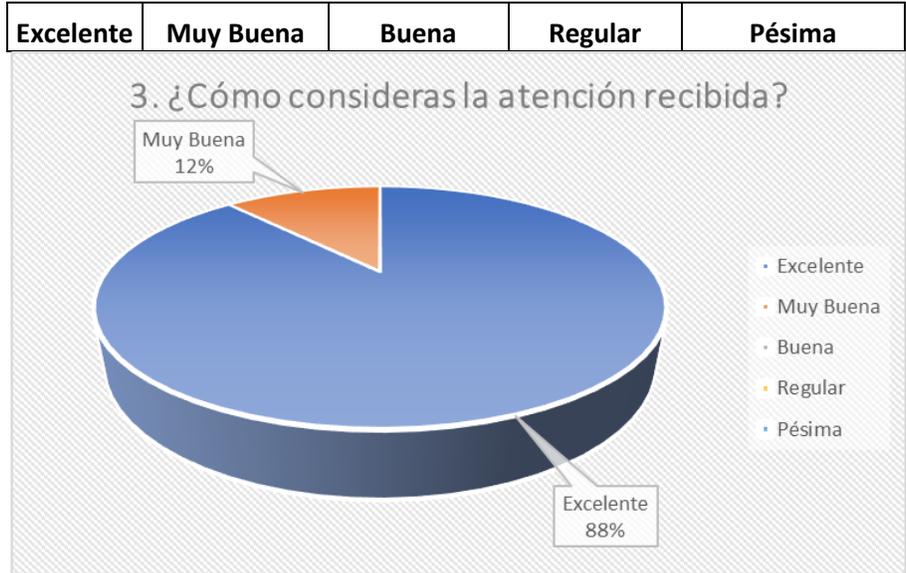


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

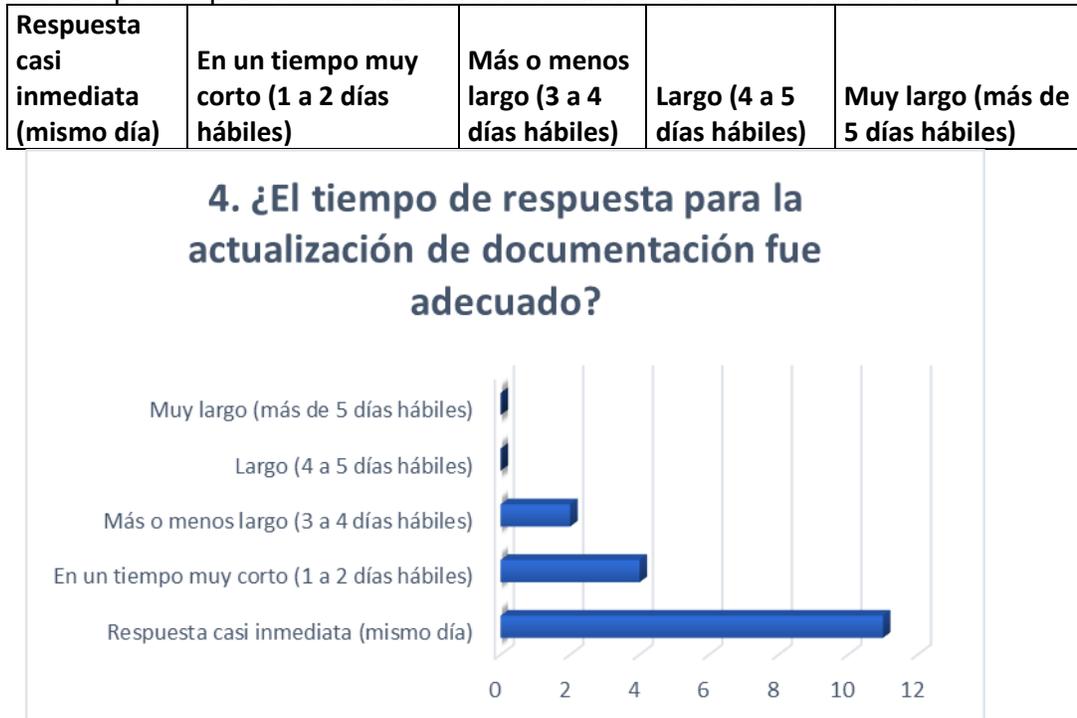


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

Comentarios: a) Seguir así de ágil con los trámites; b) Mantener el profesionalismo en el servicio y atención personalizada; c) Considero que el servicio y atención han ido en mejora constante. En esta

ocasión el equipo del SGC realizó las adecuaciones necesarias para seguir brindando orientación a distancia, lo que si bien influyó en lo tiempos de atención, salieron adelante. Felicidades!; d) Gracias!; y e) La asesoría fue muy precisa y valiosa, no sugiero cambios al servicio.

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	2	8	19	14	16	9	68
SUGERENCIA	0	4	1	2	5	1	13
FELICITACION	0	3	1	4	1	2	11
DUDA	6	1	5	0	2	8	22
	8	16	21	20	24	20	109

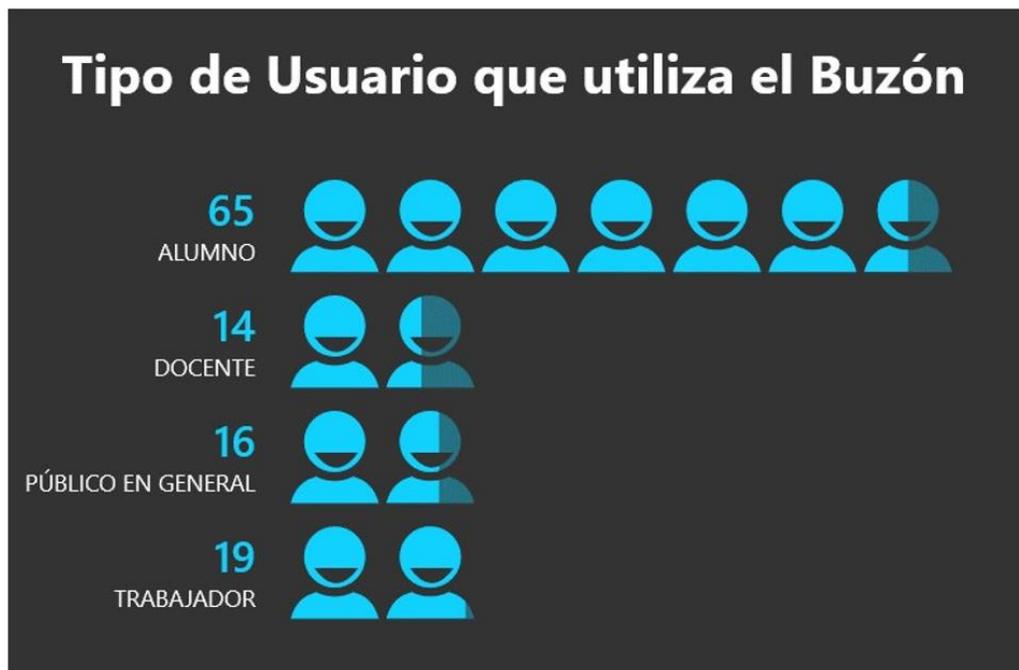


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.



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

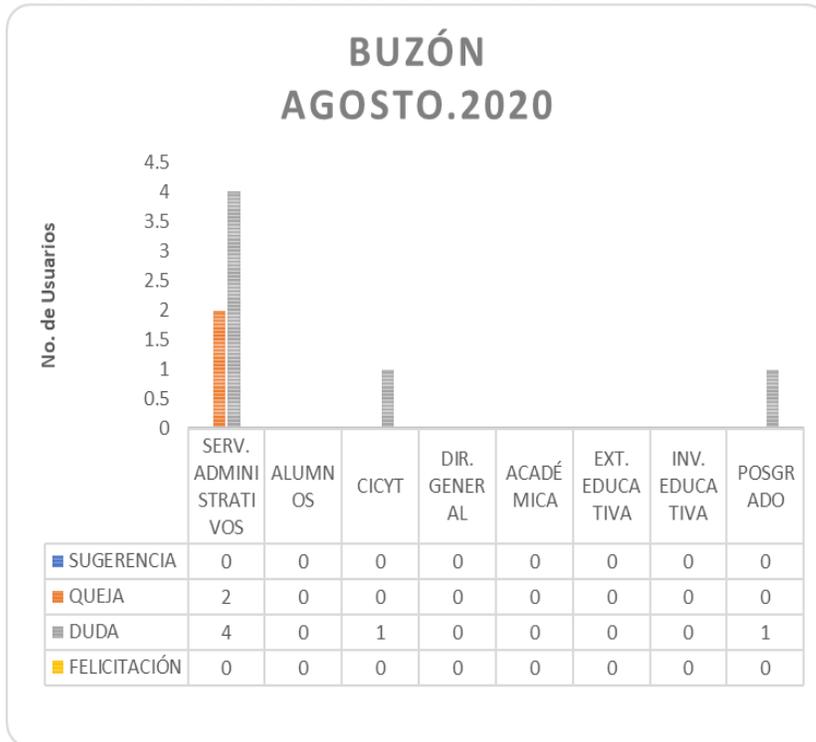


Fig. 6. Buzón de FSQ, Agosto.2020



Fig. 7. Buzón de FSQ, Sep.2020

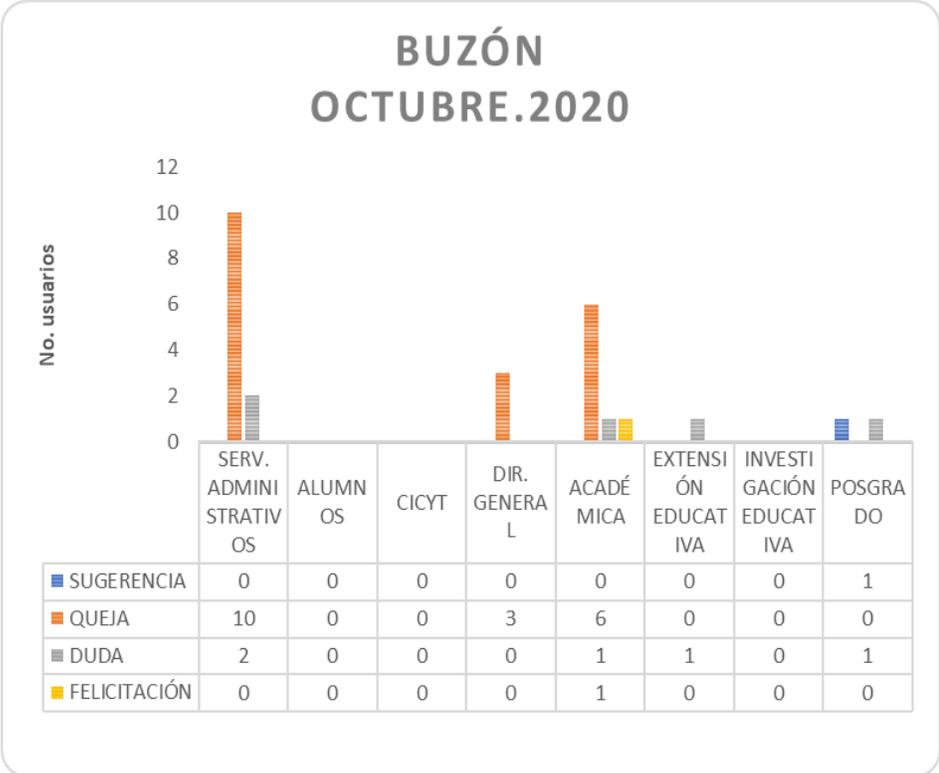


Fig. 8. Buzón de FSQ, Oct.2020

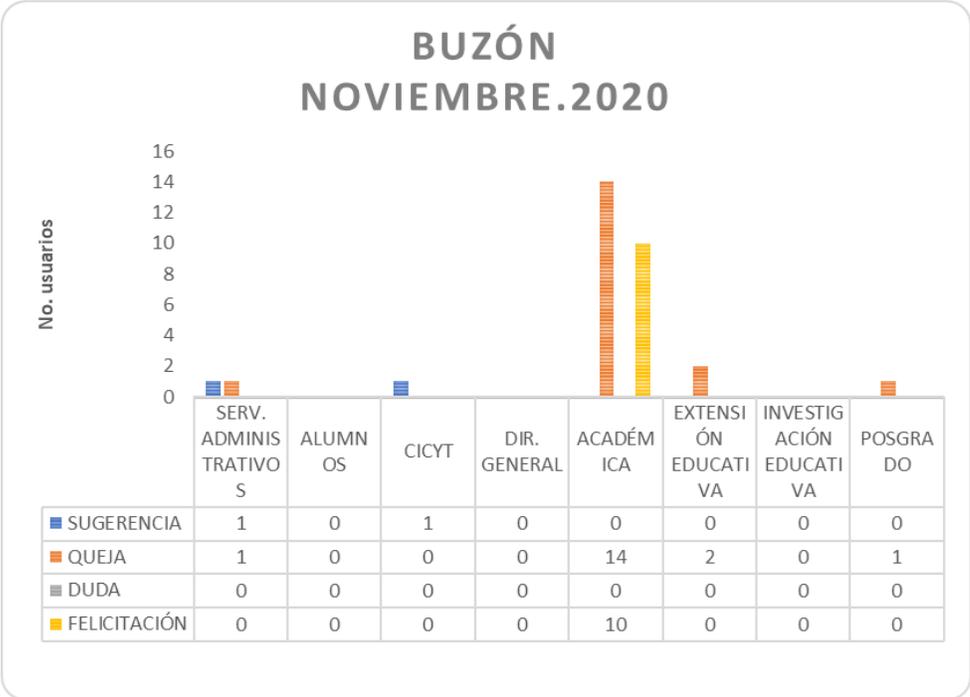


Fig. 9. Buzón de FSQ, Nov.2020



Fig. 10. Buzón de FSQ, Dic.2020

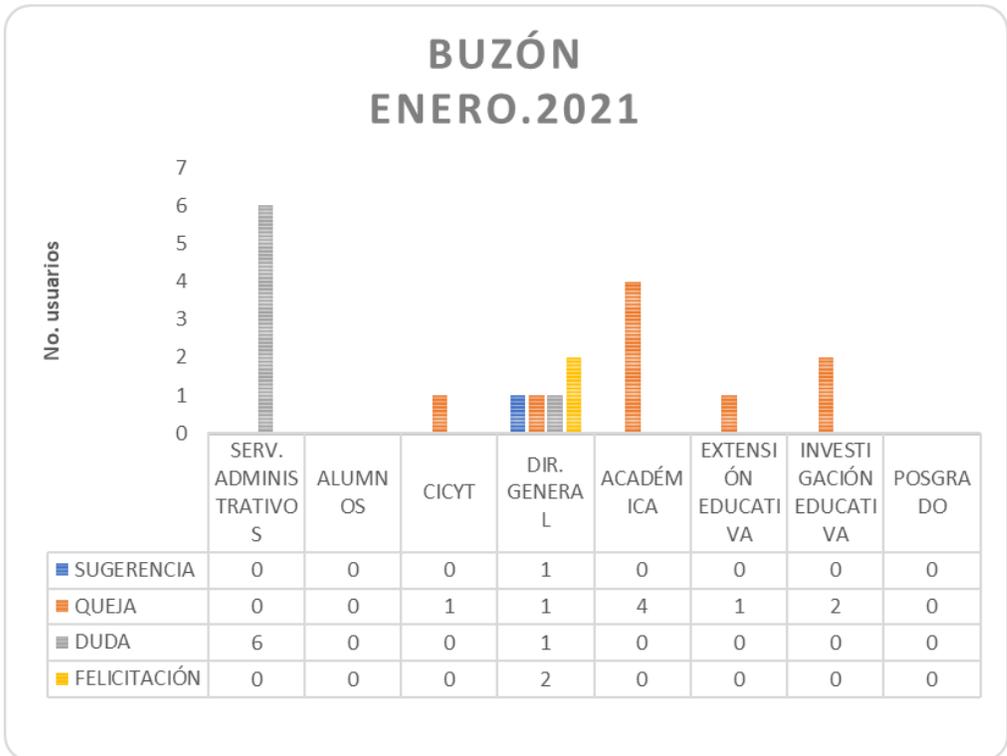


Fig. 11. Buzón de FSQ, Ene.2021

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		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	ASUNTO (<i>resumen</i>)
1	EXTENSIÓN EDUCATIVA	DUDA	Talleres	Buena tarde, mi duda es debido a que tuve que elegir como primera con nosotros en reuniones virtuales, pide que sólo nos comuniquemos de trabajos porque he tenido dudas que no me ha aclarado) No me g de nuevo ingreso creo que puedo tener un poco más de consideración tampoco nos habló de formas de evaluar o simplemente si los talleres
2		QUEJA	Talleres	Buen día, el propósito de mi comunicado es para quejarme acerca de unidad de aprendizaje fue calificada por medio de un dibujo del día de calificación; y así fue, menciono que enviaría esa lista de calificaciones nos percatamos que varias alumnas tanto de primero como las 2 alumnas que le ayudan, de ahí se lo enviarían al profesor Iván de año atrás y si estábamos registrada en las listas del taller e incluso a de nosotras nos genera preocupación, de antemano gracias por su a sólo nos envía tarea y lo revisa. 2. Sus tareas son algo confusas 3 parcial fueron muy injustas, teniendo en cuenta que no tiene el derecho a mi profesor "concepto que desconozca investigue" creo yo estar se Danza, dado a que he notado que como docente podría mejorar sus de una buena explicación, por lo que tener este taller de manera virtu de aprendizaje para la formación de grandes bailarines, considero que consciente del nivel que como alumnos tenemos para poder partir a u

3	ACADÉMICA	FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	ALUMNO	6
4		FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	DOCENTE	2
5		FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	PÚBLICO EN GENERAL	4
6		FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	ALUMNO	3
7		SUGERENCIA	<i>Laboratorio inglés</i>	ALUMNO	1
8		SUGERENCIA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	5
9		QUEJA	<i>Laboratorio inglés</i>	ALUMNO	3
10		QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	34
12		QUEJA	<i>Actividades académicas</i>	ALUMNO	1
13		QUEJA	<i>Oficios Jornadas Práctica</i>	DOCENTE	1
14		QUEJA	<i>Calificación</i>	ALUMNO	1
15		DUDA	<i>Cursos optativos</i>	ALUMNO	1
16		DUDA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	1

17	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	<i>Inconformidad en Examen Profesional</i>	ALUMNO	1
18		QUEJA	<i>Inconformidad en Examen Profesional</i>	DOCENTE	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 8 de 18

19		QUEJA	<i>Ingreso institucional</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
20		QUEJA	<i>Riesgo laboral / filtro sanitario</i>	TRABAJADOR	11
21		QUEJA	<i>Trámite administrativo</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
22		QUEJA	<i>Delegación sindical</i>	TRABAJADOR	1
23		DUDA	Trámite administrativo	ALUMNO	2
24		DUDA	<i>Trámite administrativo</i>	PÚBLICO EN GENERAL	12
25		DUDA	<i>Riesgo laboral</i>	TRABAJADOR	1
26		SUGERENCIA	Registro entrada	TRABAJADOR	1
27		SUGERENCIA	<i>Proceso Titulación</i>	DOCENTE	1

28	CICYT	DUDA	Plataforma	ALUMNO	1
29		SUGERENCIA	Conducta del personal	DOCENTE	1
30		SUGERENCIA	<i>Préstamo bibliotecario</i>	ALUMNO	1
31		QUEJA	Conducta del personal	DOCENTE	2
32		QUEJA	<i>Página web confusa</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
33		FELICITACIÓN	Conducta del personal	DOCENTE	1

34	POSGRADO	DUDA	Trámite Administrativo	PÚBLICO EN GENERAL	2
35		SUGERENCIA	Calidad Doctorado	DOCENTE	1
36		SUGERENCIA	<i>Constancias</i>	DOCENTE	1
37		QUEJA	<i>Formato Conversaciones Públicas</i>	ALUMNO	1
38		QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	1

39	DIRECCIÓN GENERAL	QUEJA	Condiciones laborales	TRABAJADOR	3
40		QUEJA	<i>Riesgo laboral</i>	DOCENTE	1
41		DUDA	Medidas laborales	TRABAJADOR	1
42		FELICITACIÓN	Certificación SGC	DOCENTE	2
43		SUGERENCIA	Home Office	TRABAJADOR	1

44	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	QUEJA	Proceso EDD	DOCENTE	1
45		QUEJA	<i>Evaluación al Desempeño Docente</i>	ALUMNO	1

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.

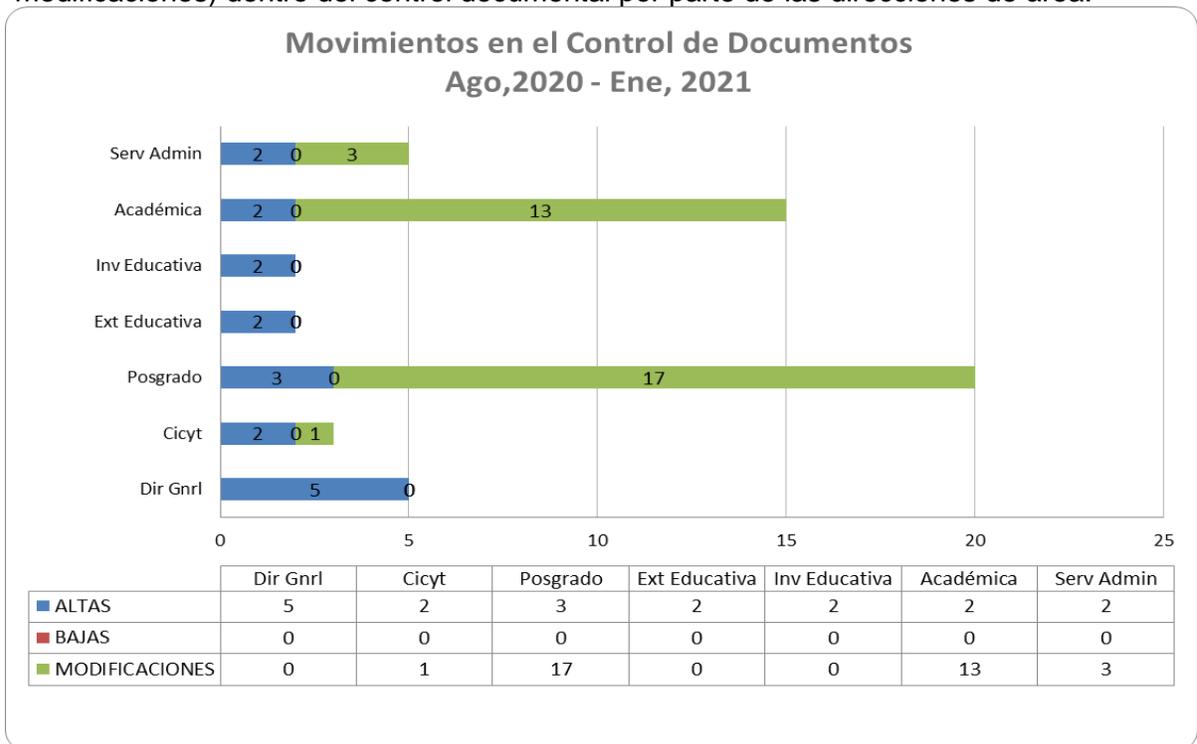
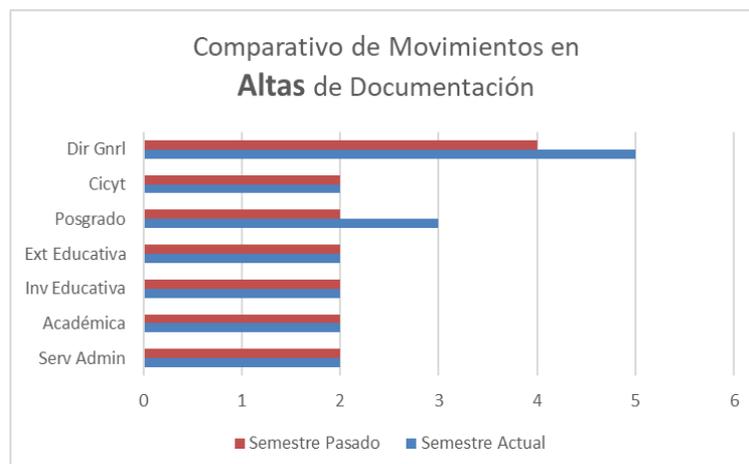


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

Las siguientes gráficas muestran un comparativo vs semestre pasado, respecto al tipo de movimiento (*altas, bajas, modificaciones*) en control de documental.





Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 10 de 18

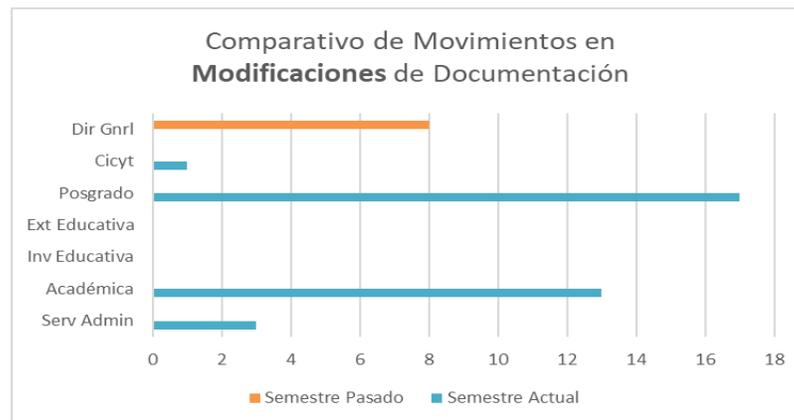
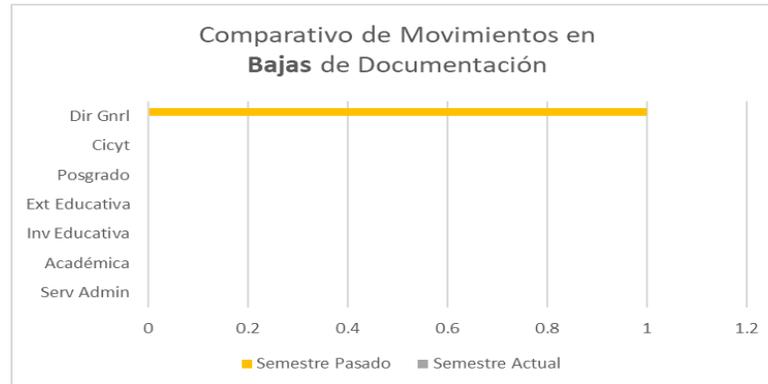
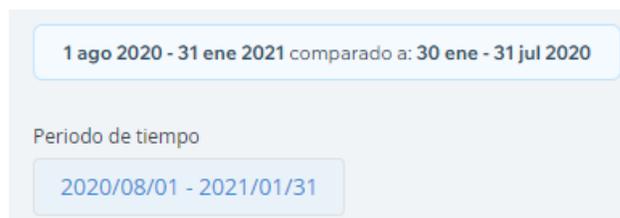


Fig. 13. Comparativo semestre actual vs pasado.

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 el tráfico del semestre actual vs semestre anterior, así como las sesiones totales del sitio (*una sesión son todas las actividades realizadas por un visitante*) y el promedio de permanencia de las sesiones:





Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 11 de 18

1,157

Sesiones totales del sitio ⓘ

▼ -23%

434

Visitantes únicos

▼ -32%

04m 57s

Duración media de la sesión

▼ -86%

Tráfico a lo largo del tiempo ⓘ

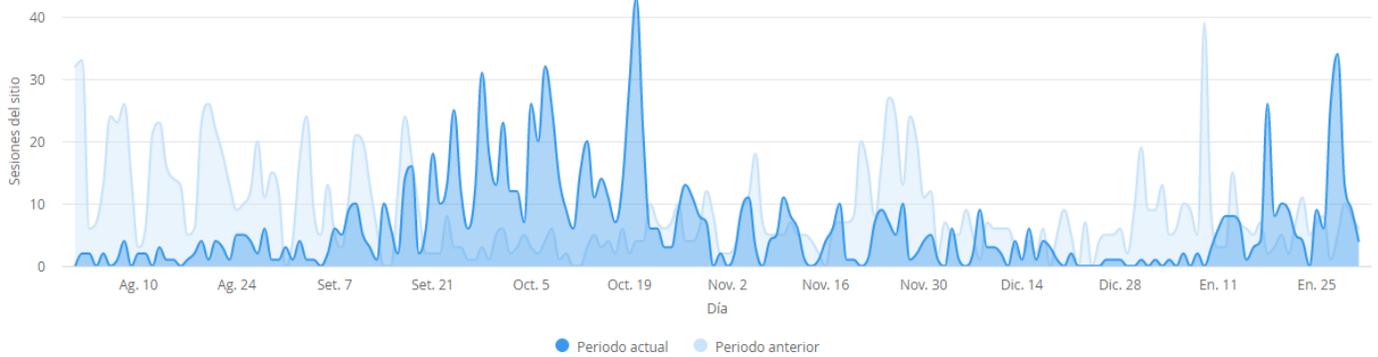


Fig. 18. Tráfico del semestre actual vs semestre anterior.

El canal por el cual accesan al sitio web de calidad.

Referencia por sitio

Averigua de dónde vienen los visitantes: Google, Twitter y más.

1 ago 2020 - 31 ene 2021 comparado a: 30 ene - 31 jul 2020

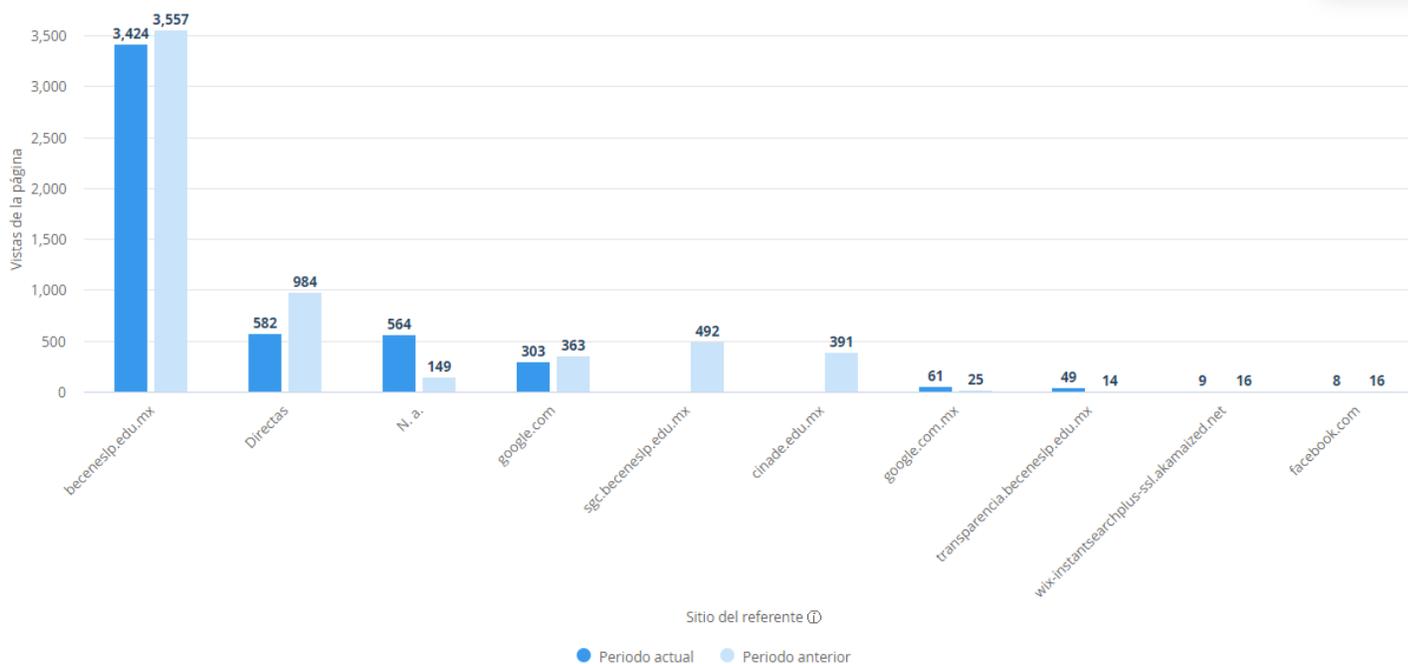


Fig. 19. Canal de acceso al sitio web.



c. Email Marketing (promoción y campañas)

A continuación, se muestra el comportamiento de la difusión de información a través de correo electrónico.

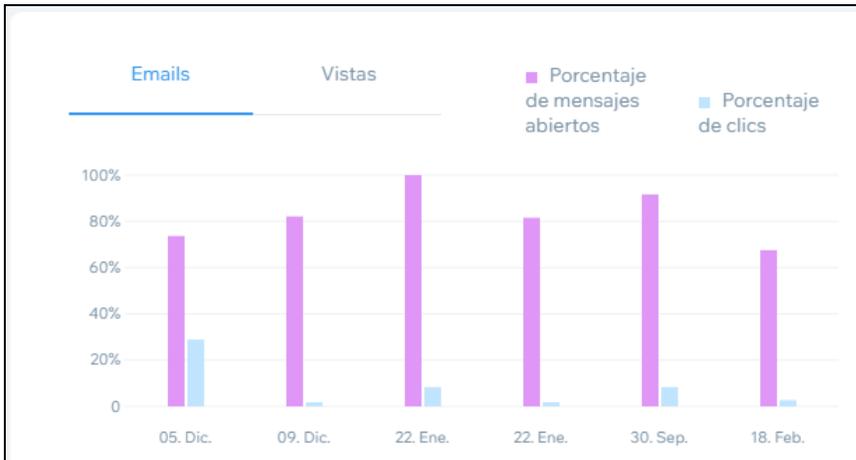


Fig. 20. Porcentaje de emails abiertos a través de campañas de difusión.

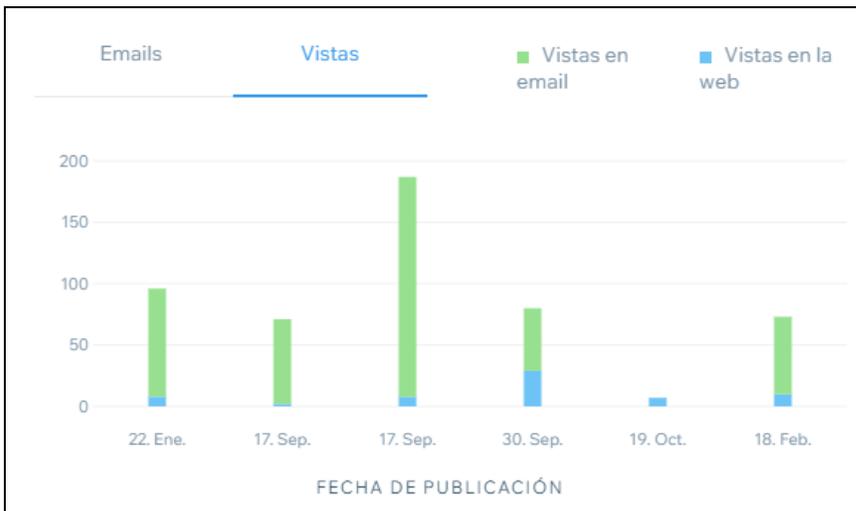


Fig. 21. Tipo de vistas de la publicidad.

d. Redes sociales (Twitter, Facebook)

Actividad de la cuenta de **Twitter**:



Facebook: al momento cuenta con 303 seguidores

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 13 de 18

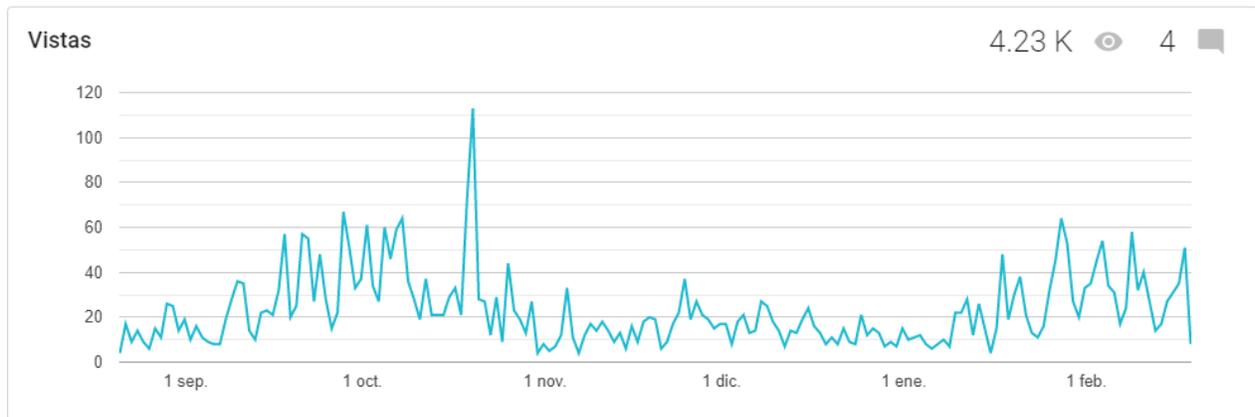
e. Blogger (bitácora en línea de las actividades del SGC)

A continuación, se comparte la información recabada del blog durante el periodo actual, con un *historial completo de visitas de 4.23K*. Así como también se muestran, las entradas a las secciones con mayor ocurrencia por parte de los usuarios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Últimos 6 meses ▾



Entradas

	Calendario de Actividades -2021 Publicada por Comunicación Digital y Control de Documentos	38
	Taller de Herramientas Prácticas para asegurar la Eficacia Publicada por Comunicación Digital y Control de Documentos	3
	Auditoria Interna -dic.2019 Publicada por Comunicación Digital y Control de Documentos	3
	Reunión con Auditores -Auditoria Interna A1/2018 Publicada por Comunicación Digital y Control de Documentos	3
	CURSO-TALLER: MAPEO DE PROCESOS Publicada por Comunicación Digital y Control de Documentos	3

Fig. 25. Estadísticas generales del blog.

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 14 de 18

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

a) Dentro de la sección *reserva de citas* se cuenta con cinco áreas que son las siguientes:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 5		
 Citas	Control Documental 1 h · Owner Oficina de Comunicación Digital y Control de Documentos Mostrar disponibilidad del servicio	PRECIOS Asesoría
 Citas	Auditorías Internas 1 h · jdelarosa@beceneslp.edu.mx, Owner Oficina de Auditor Líder Mostrar disponibilidad del servicio	PRECIOS Asesoría
 Citas	Auditorías Externas 1 h · pvaldez@beceneslp.edu.mx, Owner Oficina del Representante del SGC Mostrar disponibilidad del servicio	PRECIOS Asesoría
 Citas	Revisión por la Dirección 1 h · jdelarosa@beceneslp.edu.mx, pvaldez@beceneslp.edu.mx, Owner Oficina del Representante del SGC Mostrar disponibilidad del servicio	PRECIOS Asesoría
 Citas	Asesoramiento 1 h · jdelarosa@beceneslp.edu.mx, pvaldez@beceneslp.edu.mx, Owner La ubicación del cliente Mostrar disponibilidad del servicio	PRECIOS Asesoría

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

Siendo modificada dicha aprobación de reservas, de modo automático a manual. Para un mayor control de las agendas y prevenir que no se gestionara un apartado que no se pudiese realizar.

Siendo el siguiente mensaje de ejemplo lo que el usuario verá:

Reciben un mensaje de que se envió la solicitud.

Tu solicitud ha sido enviada para su aprobación

La respuesta a la solicitud será enviada a tu email.

30

Julio

jue. 12:00 pm

Pendiente - Sesión de terapia

Nora Lévy

1h | 100 \$

6454 W North Ave, Chicago, IL 60707, Estados Unidos España

Agregar a mi Google Calendar

Aprobar o rechazar solicitudes

Cuando llega una solicitud, se te notifica de varias maneras:

- Se envía una notificación por correo electrónico.
- Aparece una notificación en la esquina superior derecha del panel de control de Wix.
- La cita pendiente aparece en tu calendario con un fondo blanco.

jue, 7/23

Crossfit	Meditaci	Yoga
Lara Lóp	Nora Lev	Lara Lóp
0:50 part 0:50 part 0:10 part		
Pendiente - Sesión de terapia		
María Pérez		

Para responder a una solicitud, haz clic en la solicitud en el calendario y selecciona una respuesta.

> Muéstrame como

Tan pronto como apruebas o rechazas una solicitud, tu cliente recibe un correo electrónico informándole sobre el estado de la reserva.

Nota:

Si personalizaste el texto de los correos electrónicos enviados a los clientes, el texto actualizado no se enviará para las citas que requieren aprobación.

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

- b) En la misma sección de *reserva de citas*, ahora se cuenta con la opción de cancelación o reprogramación. Quedando las opciones de la siguiente manera: *Reservar cita* hasta con *1 día* mínimo de *anticipación* a la fecha deseada; y para *cancelaciones o reprogramación de la cita* hasta *2 días* mínimo antes de la fecha estipulada.

Reglas de reservación de clientes

Configura las políticas de reservas, cancelaciones y listas de espera aquí.

Política de reservas

Limita las reservas anticipadas

Limita las reservas tardías

¿Hasta cuándo pueden los clientes reservar la sesión?

Días h Mín.

Cancelación y reprogramación

¿Cuán cerca del horario de inicio pueden cancelar/ reprogramar los clientes?

Días h Mín.

Política de cancelación (opcional)

para CANCELACIONES & REPROGRAMACIÓN, favor de contactarnos con 48 horas de antelación. Ayúdanos a mejorar nuestro servicio ¡Gracias!

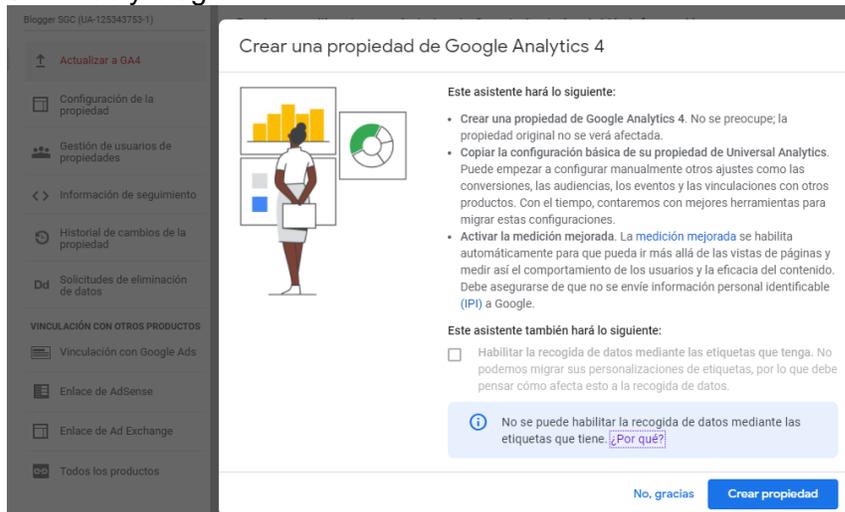
- c) Se modifica la logística para la recepción documental dadas las circunstancias por la pandemia y el trabajo en home office. Y dar la opción de realizar las asesorías vía videoconferencia.

Logística:

1. envía un email a la siguiente dirección: elugo@beceneslp.edu.mx con tu documentación a modificar para revisión.
2. se te responderá por este mismo medio (email) en caso de observaciones o para indicar que todo está correcto.
3. si crees necesario apartar una cita (abajo esta el link) para asesoría vía videoconferencia, o bien, mandar un email para acordar fecha y hora.
4. una vez que toda la documentación cumpla con las observaciones realizadas y lineamientos del Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01) se procederá a publicar en el sitio web de calidad.

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

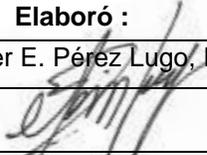
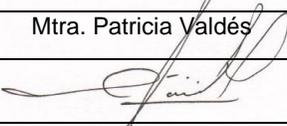
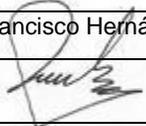
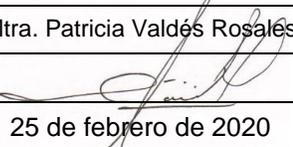
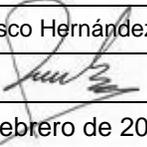
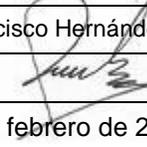
d) Se actualiza la estadística de Goggle Analytics a GT4, en donde lo propiedad original no se ve afectada y se toma toda la data anterior. Esto con el objetivo de obtener una medición mejorada del sitio web y blog.



e) Durante el semestre se les impartió a los compañeros del área, el Curso – Taller “Alineación de Equipos de Trabajo” en las siguientes fechas:

- Sesión 1: Generación de Confianza (25.ago.2020)
- Sesión 2: Sentido de Pertenencia (08.oct.2020)
- Sesión 3: Compartir expectativas y aclarar malos entendidos (16.nov.2020)
- Sesión 4: Conocer valores personales (16.dic.2020)
- Sesión 5: Asignar responsabilidades (05.feb.2021)

Este curso – taller se tiene planeado finalizar en marzo, 2021.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Patricia Valdés	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	18 de febrero de 2021	19 de febrero de 2021	22 de febrero de 2021
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