

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		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. 2021 a Ene.2022

CONTENIDO

1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados de una captación *8 usuarios*:

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

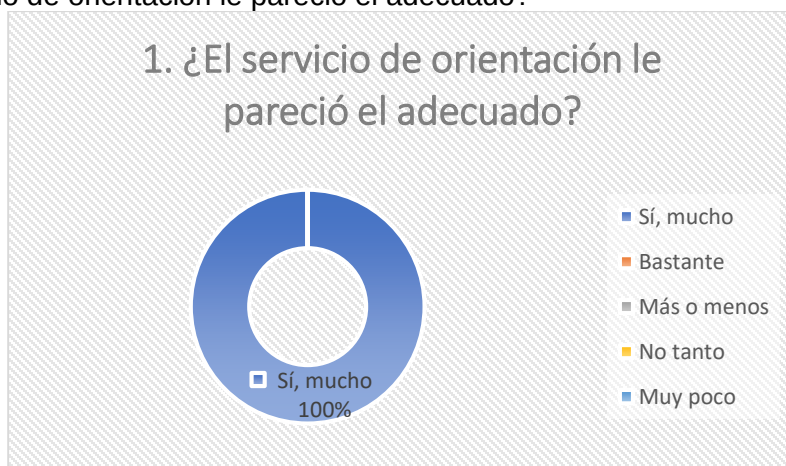


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

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



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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 2 de 18

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?

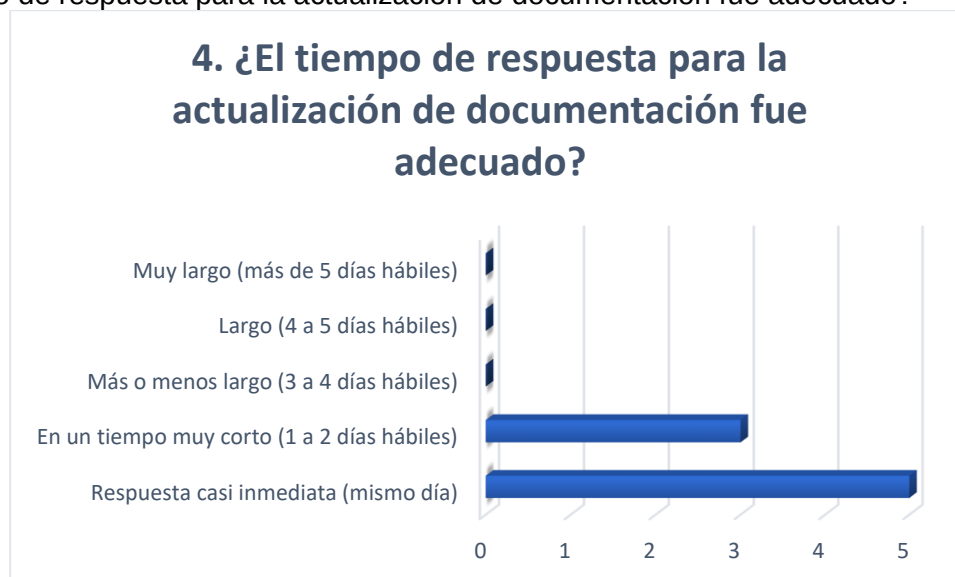


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

Comentarios: Creo que el procedimiento sigue mejorando en su eficiencia, la atención excede las expectativas y es ejemplo de operación.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 3 de 18

2. Retroalimentación de las Partes Interesadas internas/externas pertinentes

Información correspondiente al *Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades 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	15	30	37	15	4	4	105
SUGERENCIA	3	3	3	2	1	2	14
FELICITACION	0	2	5	1	0	0	8
DUDA	2	7	5	3	0	8	25
	20	42	50	21	5	14	152

Tipo de Usuario

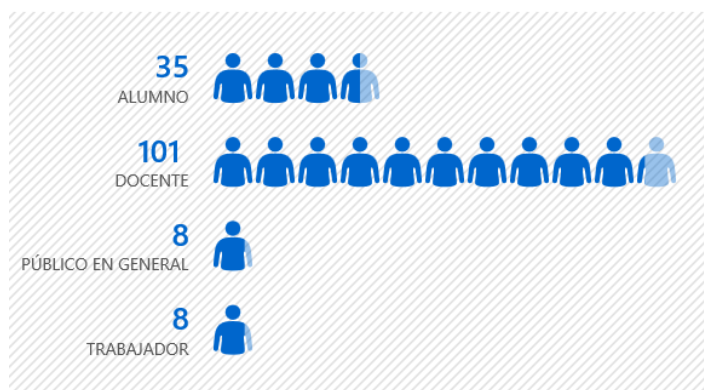


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.

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

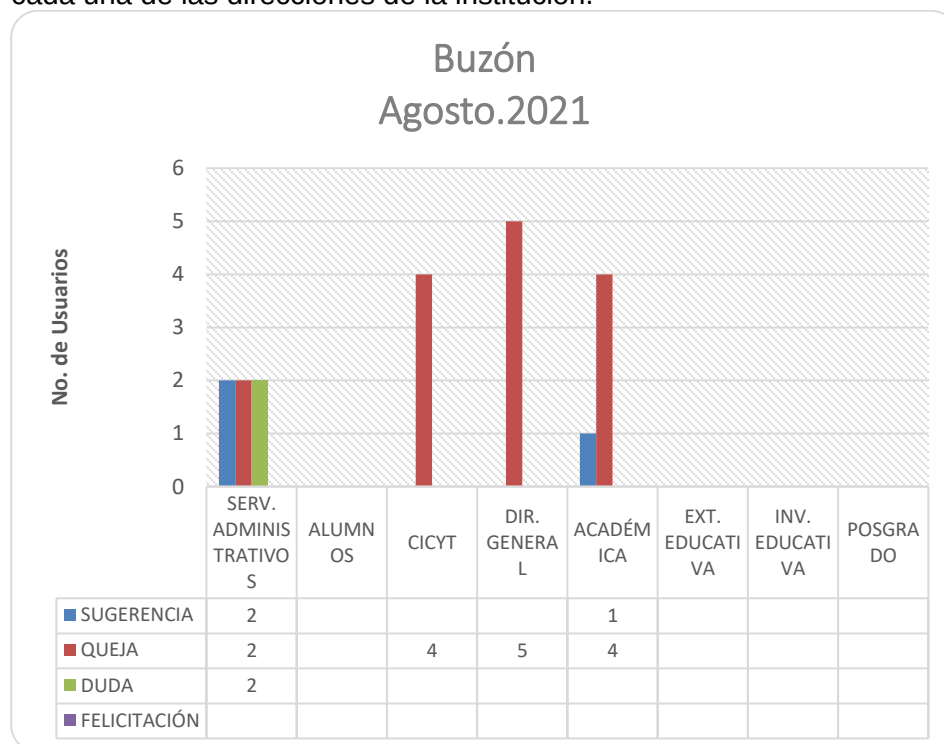


Fig. 6. Buzón de FSQ, Agosto.2021

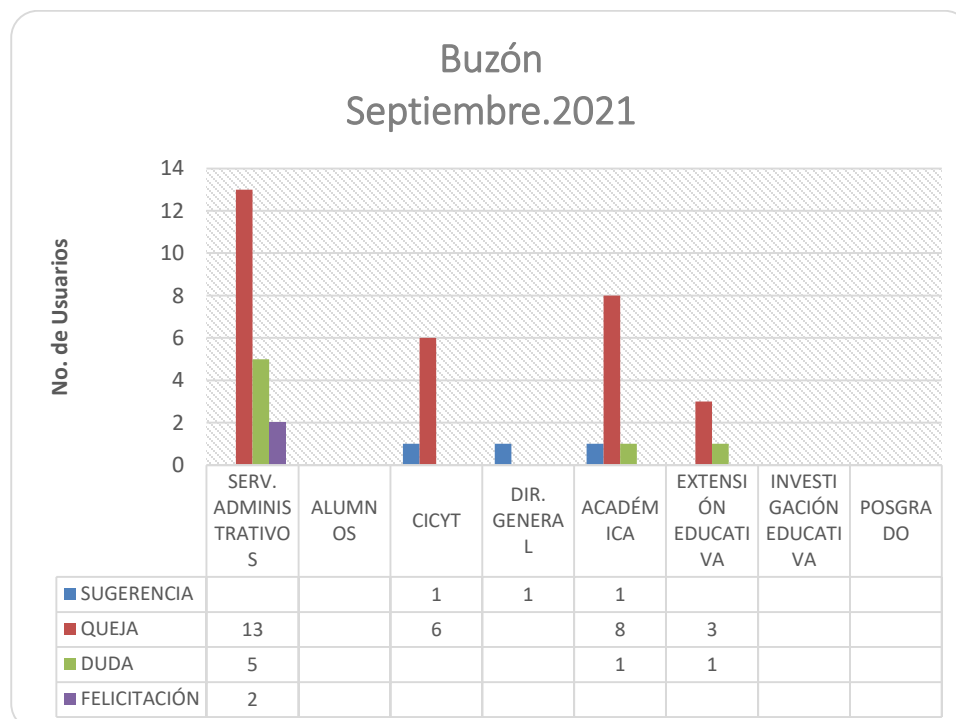


Fig. 7. Buzón de FSQ, Sep.2021

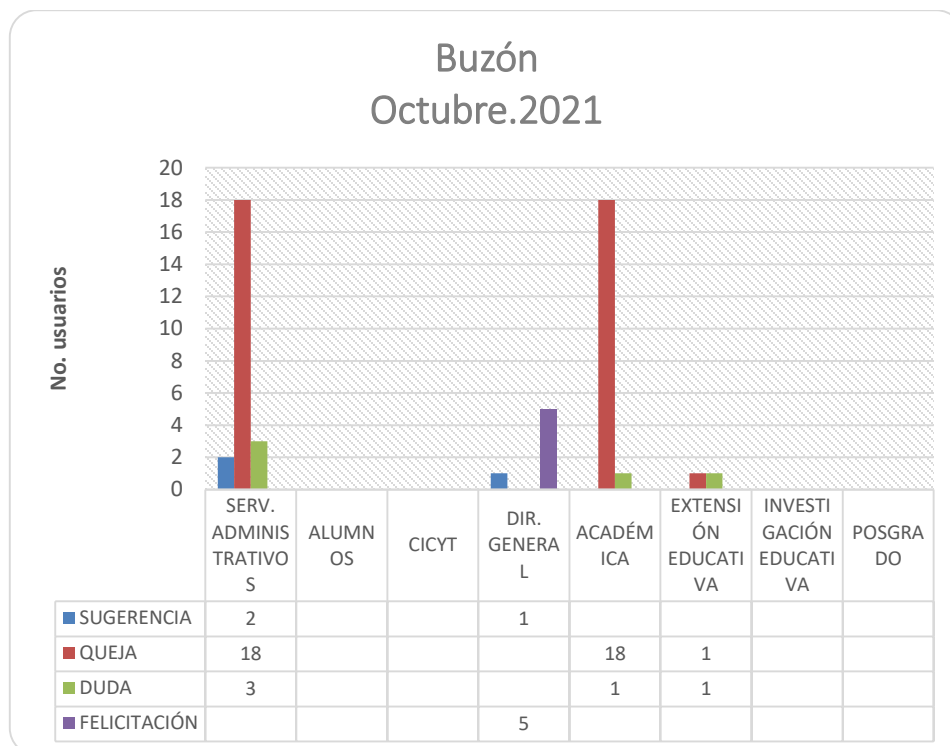


Fig. 8. Buzón de FSQ, Oct.2021

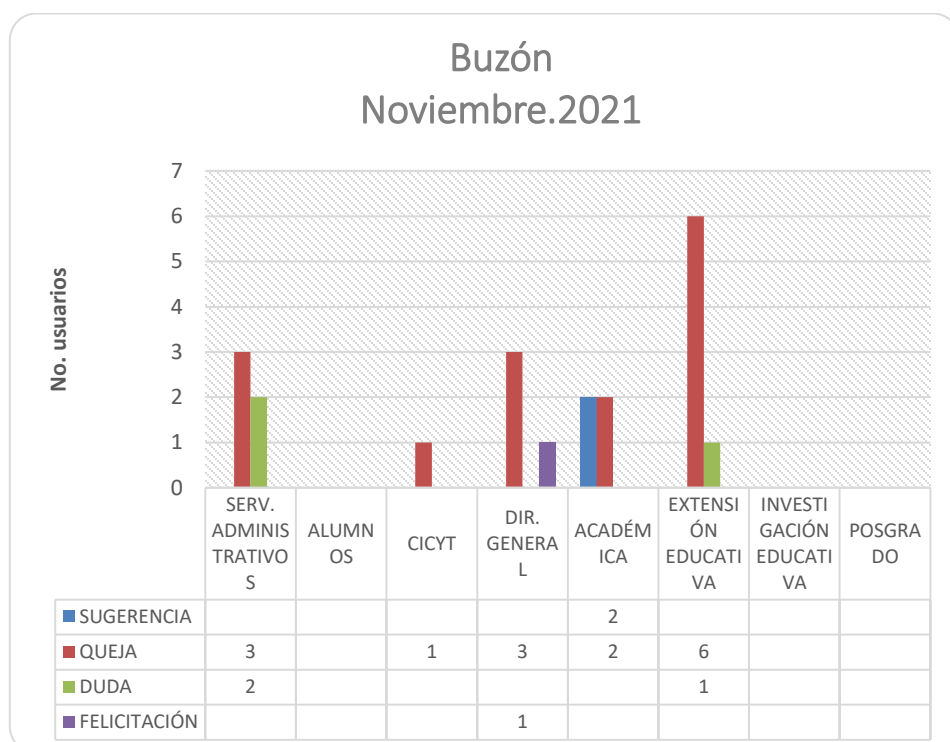


Fig. 9. Buzón de FSQ, Nov.2021

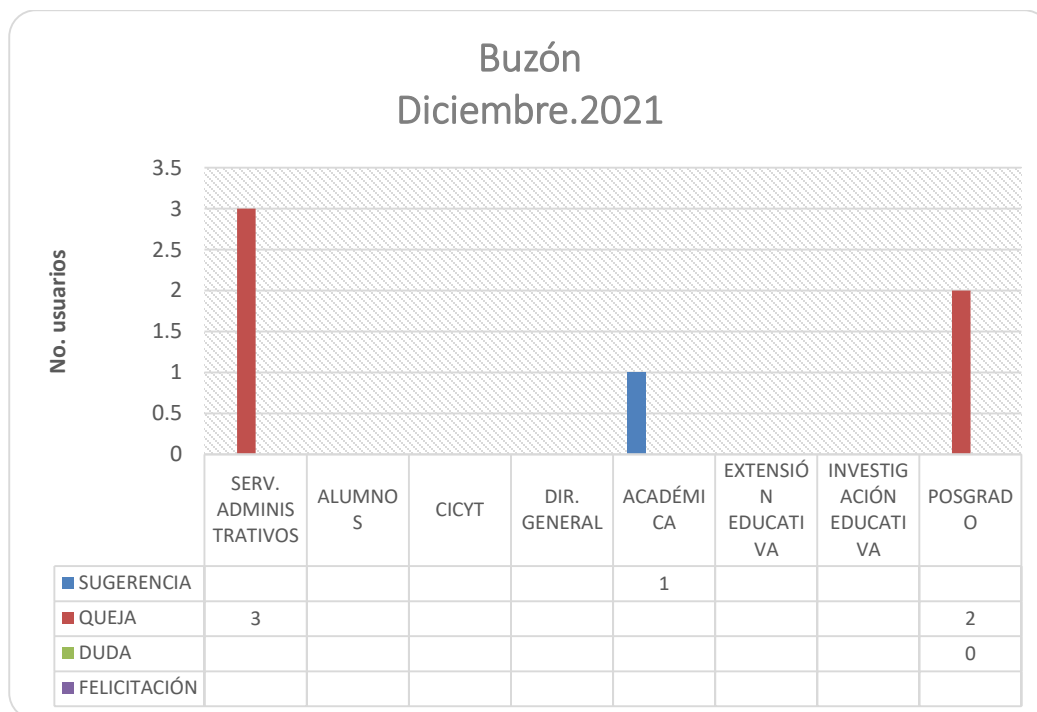


Fig. 10. Buzón de FSQ, Dic.2021

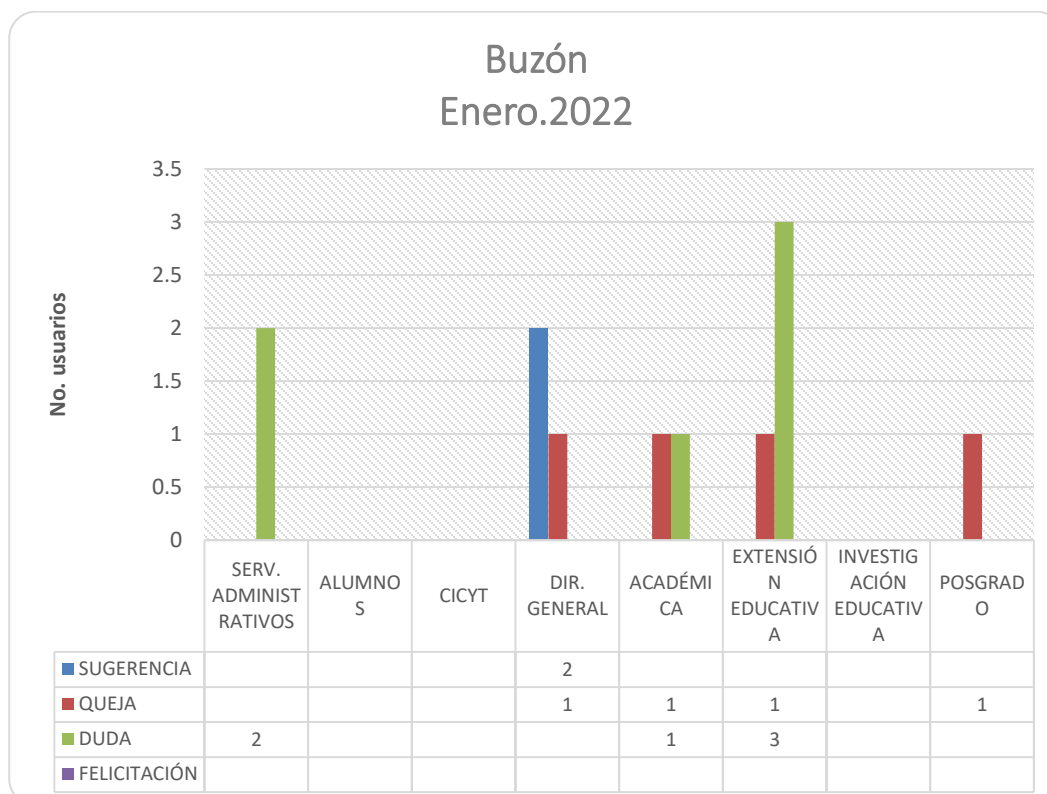


Fig. 11. Buzón de FSQ, Ene.2022

	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	DUDA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	5
	DUDA	<i>Cierre Escuela ante contagios</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Protocolo Sanitario / Medidas seguridad</i>	DOCENTE	9
ACADÉMICA	QUEJA	<i>Asistencia</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	12
	QUEJA	<i>Docentes</i>	DOCENTE	11
	QUEJA	<i>Jornadas Práctica</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Asistencia obligatoria alumnos</i>	ALUMNO	5
	QUEJA	<i>Revisión plataforma</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Unificación criterios</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Información actividades</i>	DOCENTE	2
	SUGERENCIA	<i>Vestimenta</i>	DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	<i>Propuesta Matemáticas</i>	DOCENTE	1
	DUDA	<i>Proyecto</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	DUDA	<i>Taller Idiomas</i>	ALUMNO	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	<i>Limpieza instalaciones</i>	DOCENTE	26
	QUEJA	<i>Estacionamiento de Docentes</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Manejo COVID</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Trato personal</i>	TRABAJADOR	2
	QUEJA	<i>Trato personal</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Ruido oficinas</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Venta Alimentos</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Reloj Checador</i>	DOCENTE	2
	DUDA	<i>Trámites</i>	ALUMNO	4
	DUDA	<i>Trámites</i>	PÚBLICO EN GENERAL	6
	DUDA	<i>Medidas laborales -COVID</i>	DOCENTE	1
	DUDA	<i>Condiciones laborales</i>	DOCENTE	2
	SUGERENCIA	<i>Condiciones áreas trabajo</i>	DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	<i>Protocolo</i>	DOCENTE	2
CICYT	QUEJA	<i>Acceso plataforma, sitio web & email</i>	DOCENTE	5
	QUEJA	<i>Conexión internet</i>	DOCENTE	3
	QUEJA	<i>Riesgo Covid</i>	TRABAJADOR	1
	QUEJA	<i>Personal</i>	DOCENTE	1

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 8 de 18

	QUEJA	<i>Ruido</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Inversión equipo & personal</i>	TRABAJADOR	1
POSGRADO	QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	2
	DUDA	<i>Trámites</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
DIRECCIÓN GENERAL	QUEJA	<i>Organización regreso a clases</i>	DOCENTE	7
	QUEJA	<i>Envío tardío -Plan Auditoria</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Contagios COVID -Cierre escuela</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Delegación</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Nueva Directora</i>	DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	<i>Nueva Directora</i>	TRABAJADOR	2
	FELICITACIÓN	<i>Gestión Municipio & Estatal</i>	DOCENTE	2
	SUGERENCIA	<i>Volúmen clases en SGC</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Medios comunicación</i>	TRABAJADOR	1
	SUGERENCIA	<i>Regreso Clases - Riesgo</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.

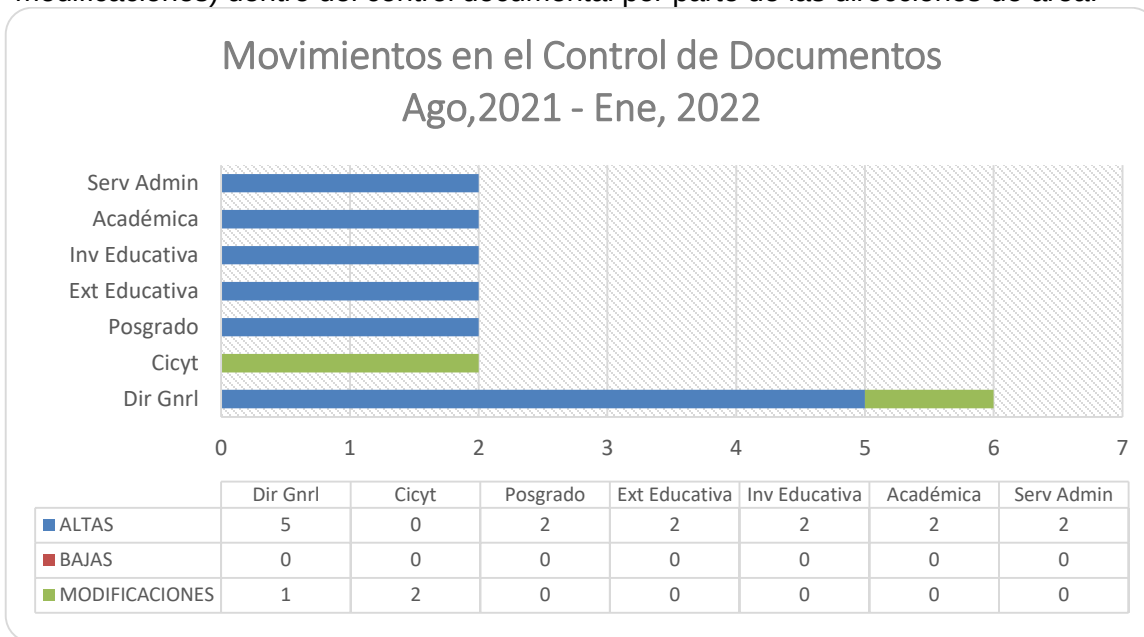
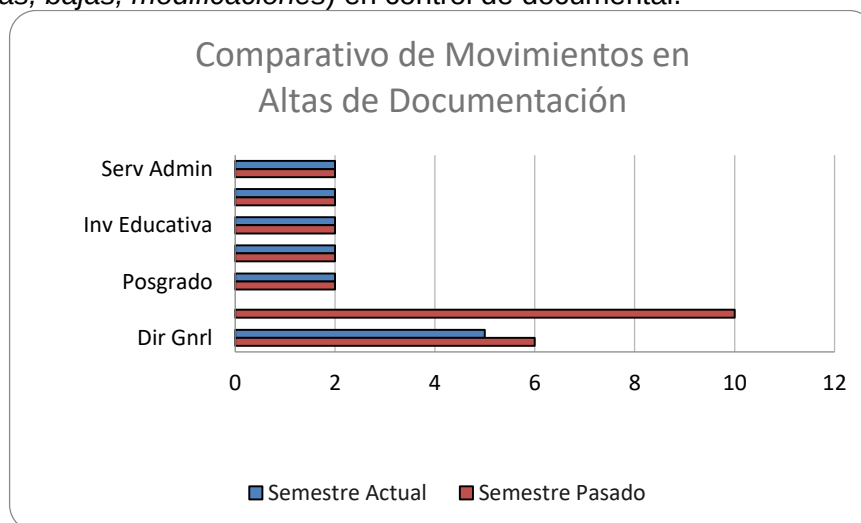


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

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

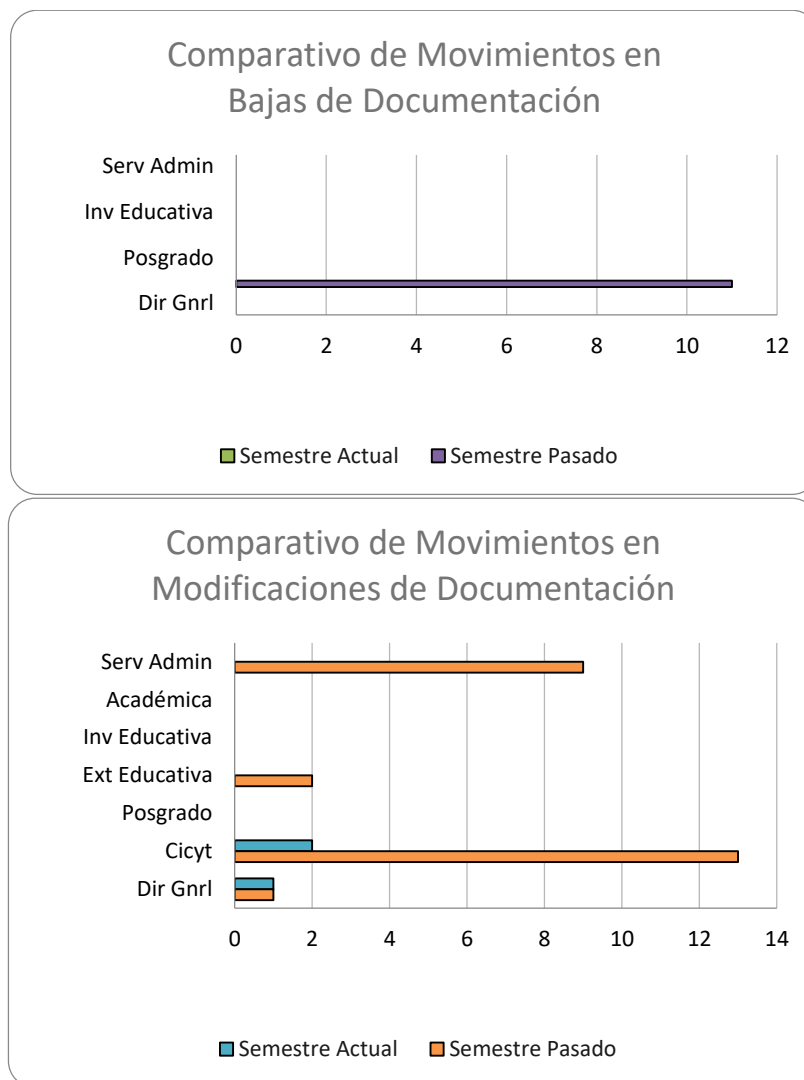


Fig. 13. Comparativo semestre actual vs pasado.

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:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 11 de 18

Resumen del tráfico

1 ago 2021 - 31 ene 2022 comparado con el periodo anterior (29 ene - 31 jul 2021)

Sesiones del sitio

1733 ↓ 15 %

Visitantes únicos

703 ↑ 4 %

Duración prom. de la sesión

6m. 18s. ↓ 17 %

Sesiones a lo largo del tiempo

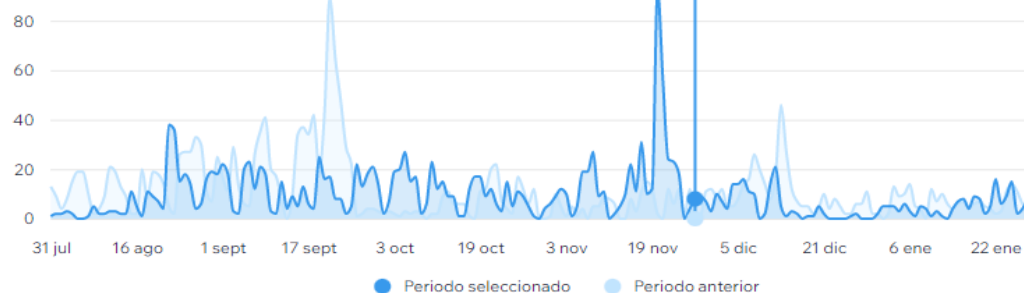


Fig. 18. Tráfico del semestre actual vs semestre anterior.

A continuación se muestran las *Sesiones por dispositivo*, siendo en su mayoría PC de escritorio; y las páginas del sitio web de calidad con mayor acceso por parte de los usuarios:

Sesiones por dispositivo



● Escritorio
1503

● Móvil
230

Mejores páginas por sesiones

/ (Página de inicio)	↓ 16 %	1155
/procedimientos-operacion	↓ 27 %	387
/academica	↓ 10 %	358
/procedimientos-gestion	↓ 24 %	283
/ac-coordcarrera	↓ 19 %	280



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



B E C E N E
Sistema de
Gestión de
la Calidad

Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 12 de 18

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

Mejores fuentes de tráfico por sesiones



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.

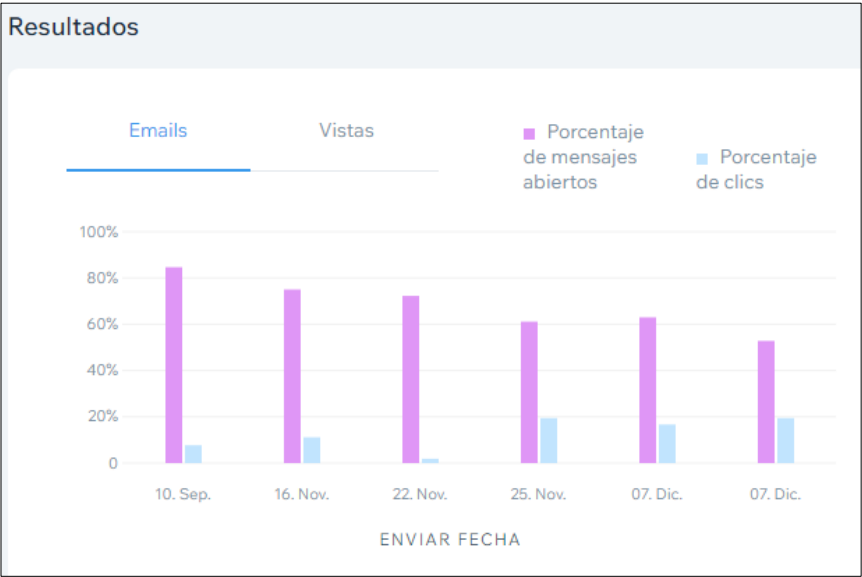


Fig. 20. Porcentaje de emails abiertos a través de campañas de difusión.

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

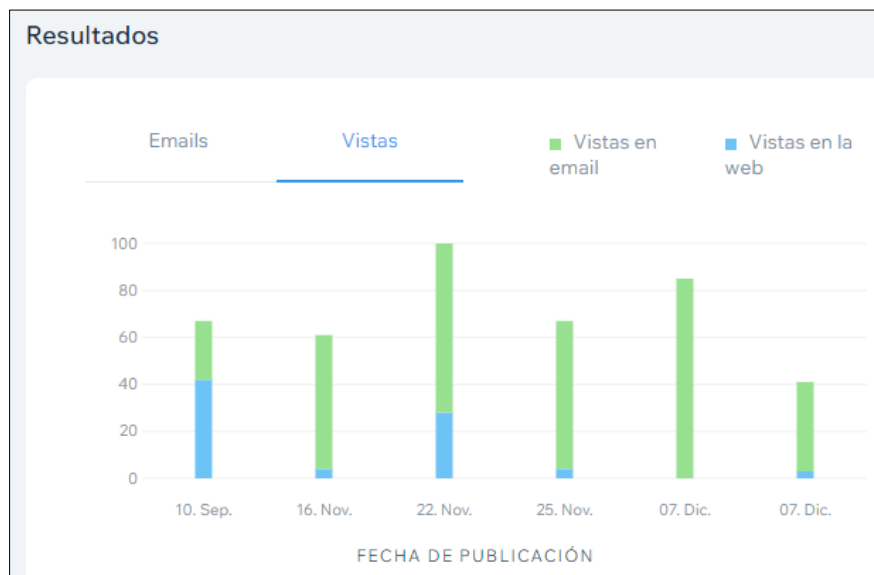
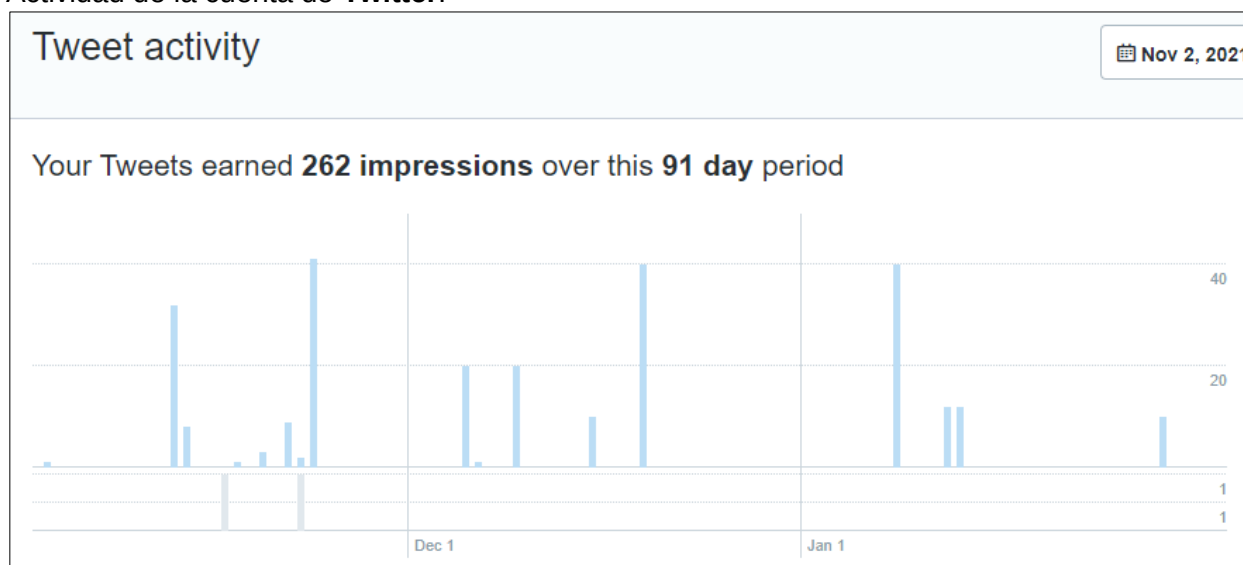


Fig. 21. Tipo de vistas de la publicidad.

- d. Redes sociales (Twitter, Facebook)
 Actividad de la cuenta de **Twitter**:



Facebook: al momento cuenta con 347 seguidores



	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 14 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 4.07K*. Así como también se muestran, las entradas a las secciones con mayor ocurrencia por parte de los usuarios.

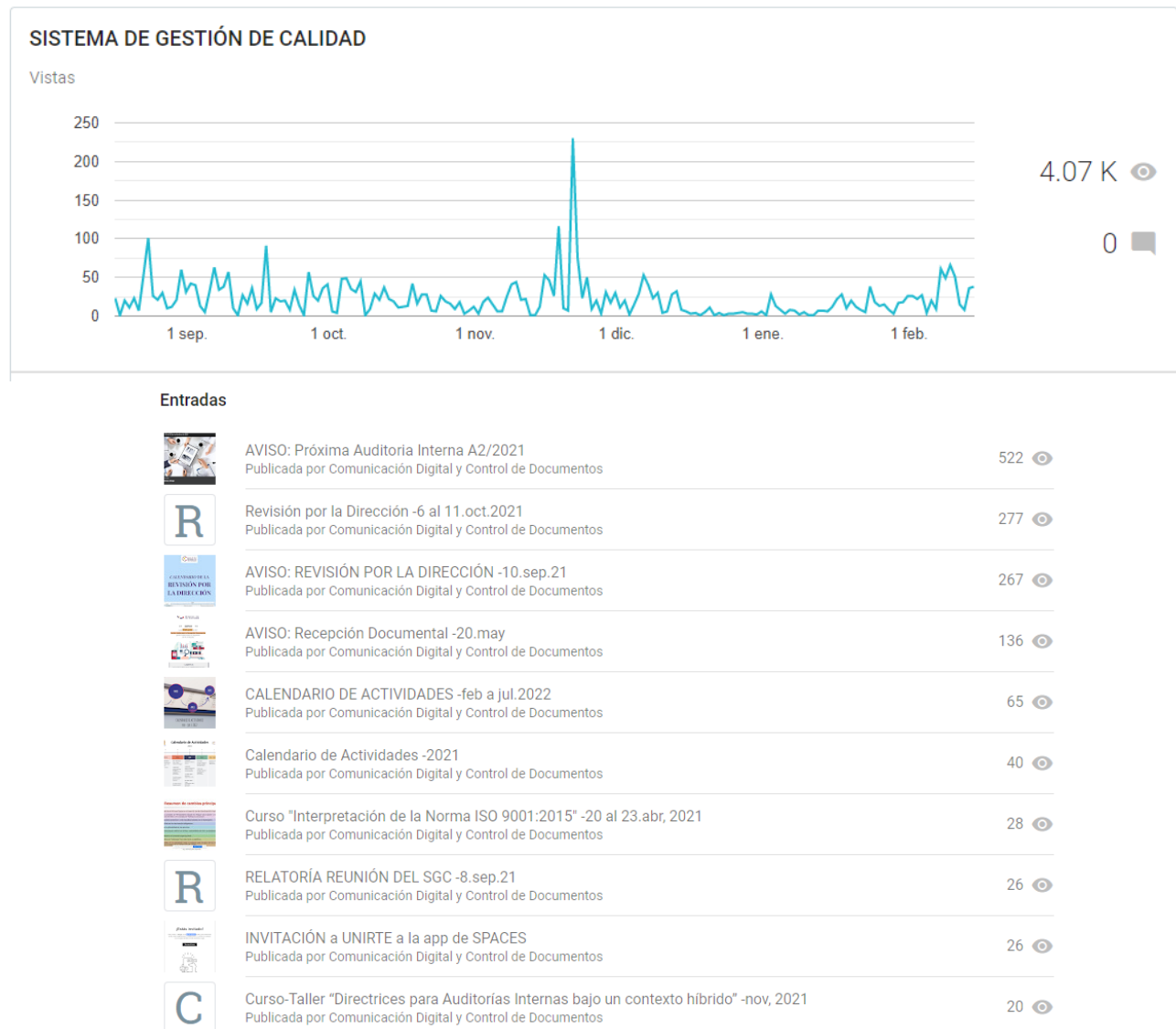
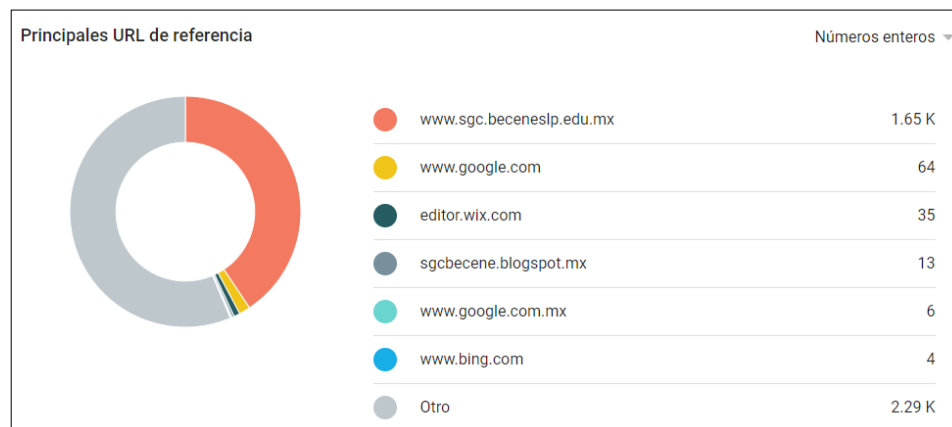


Fig. 25. Estadísticas generales del blog.

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

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

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.

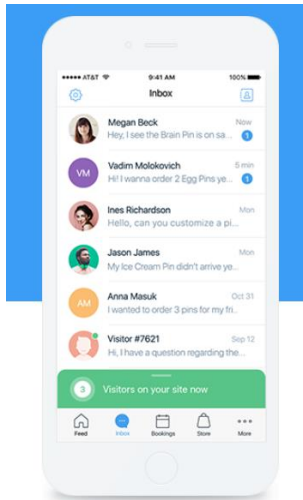
Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño por parte de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

a) Instalación de la Wix Mobile:



De esta manera por parte del área nos podemos mantener en contacto con los visitantes de la página donde quiera que uno esté y de manera inmediata.

Ventajas:

- Entérate de inmediato cuando tienes un nuevo visitante
- Recibe notificaciones en tiempo real cuando alguien te escribe
- Empieza un chat en vivo a cualquier hora y en cualquier lugar
- Responde preguntas sobre tu página o producto
- Entérate cada vez que alguien hace una compra o una reserva

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

- b) Actualización de Google analytics de la ver. Beta a la ver. [Google Analytics 4 properties](#), lo cual nos permitirá también hacer mediciones de la mensajería interna del sitio web

Mejoras:

- **Integrated Firebase products**
 - Crashlytics
 - FCM
 - Remote Config
 - A/B Testing
 - In-App Messaging
- Google Ads Links
- AdMob Links
- BigQuery Exports

Requisitos de configuración avanzados (si proceden)

Para User-ID [🔗](#), Importación de datos [🔗](#), Protocolo de medición [🔗](#), BigQuery Export [🔗](#) y más:

- Buscar la función GA4 adecuada para su caso específico [🔗](#)

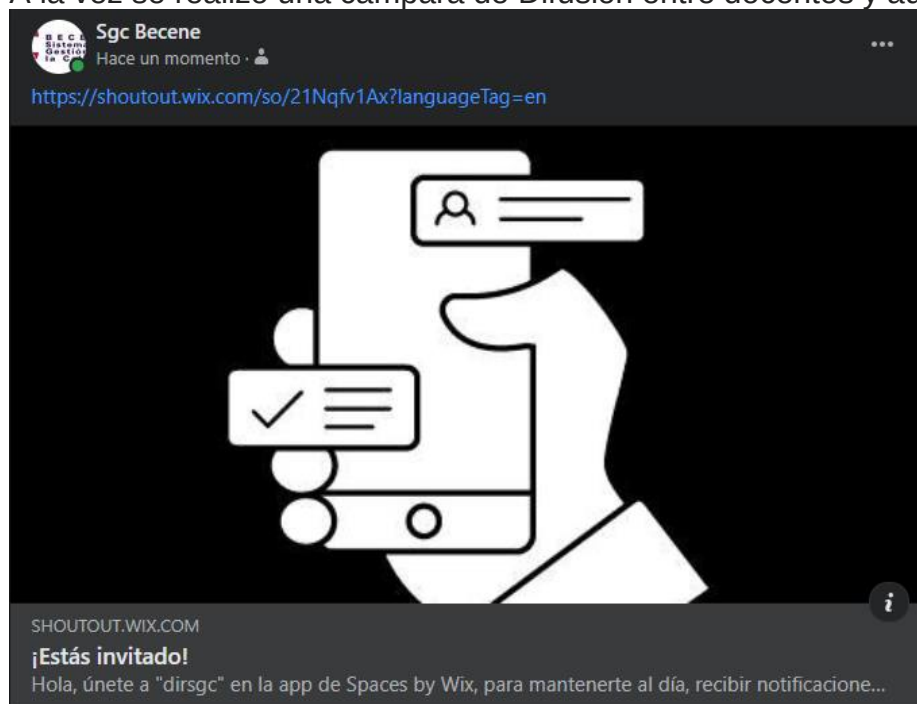


¡Enhorabuena!
Va por buen camino. Con Google Analytics 4, podrá obtener estadísticas personalizadas y útiles que respeten la privacidad de los usuarios.

[🗨](#) Envía tus comentarios sobre este artículo

- c) Instalación de la app Spaces by Wix para su difusión entre nuestros usuarios.
<https://support.wix.com/es/article/spaces-by-wix-usar-spaces-by-wix-como-miembro>

A la vez se realizó una campaña de Difusión entre docentes y administrativos:



- d) Se modifica la app de eventos y se cambia por la Wix Events con la finalidad de mantener una actualización constante de los eventos en el área y que aparezca de manera automática en la app de usuarios: Spaces.
<https://support.wix.com/es/article/wix-events-agregar-wix-events-a-tu-sitio>

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

Diseño anterior en el sitio web:

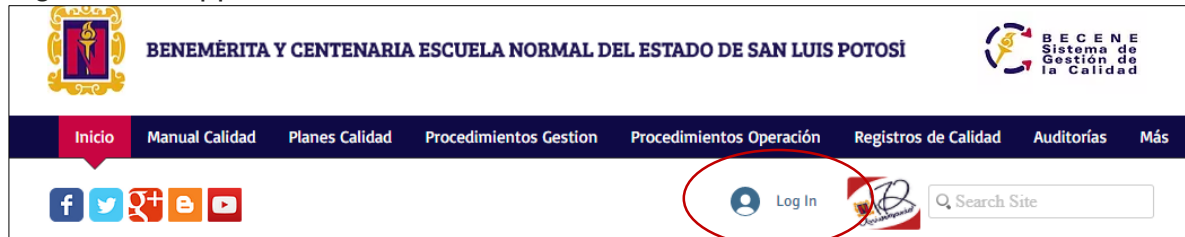


Diseño actual en el sitio web:

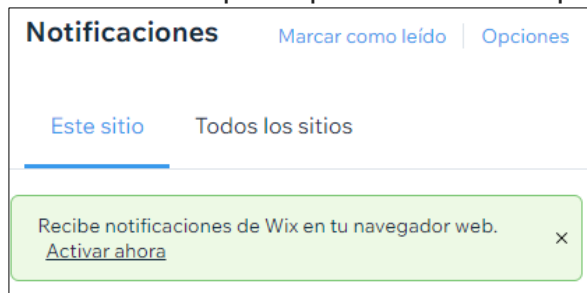


	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 19 de 18

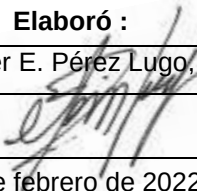
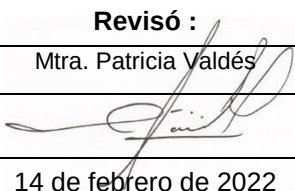
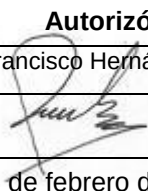
- e) Se integra un botón de registros, para enlazar directamente desde el sitio web el registro a la app móvil.

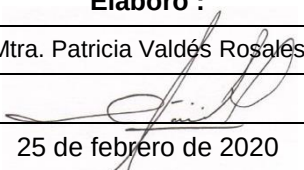
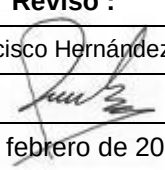
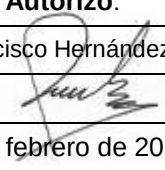


- f) Se activan las notificaciones en navegador web de Wix, lo cual permite ver de manera inmediata cualquier apartado de cita o pregunta en chat.



- g) Se da inicio con la actualización del Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos (BECENE-CA-PG-01).

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Patricia Valdés	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de febrero de 2022	14 de febrero de 2022	15 de febrero de 2022

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