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. 2023 a Ene.2024

CONTENIDO

1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados de una captación 5 *usuarios*:

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

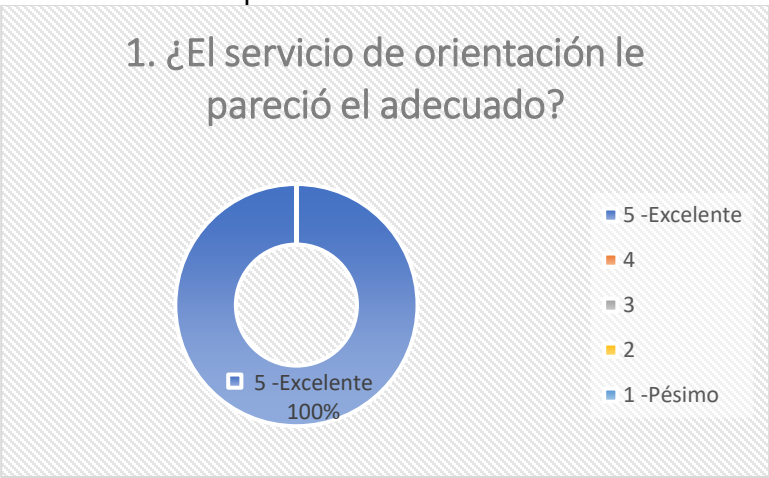


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

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

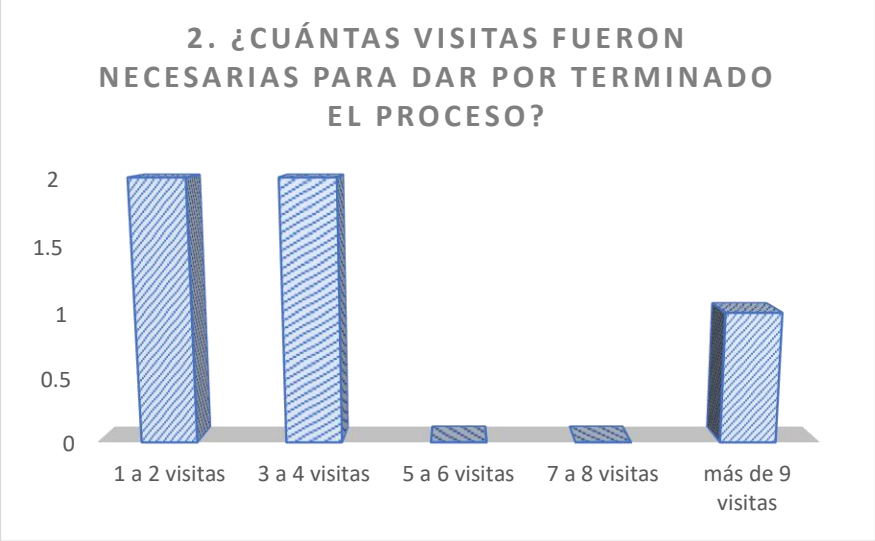


Fig. 2. Respuesta de los usuarios. Pregunta 2.

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?

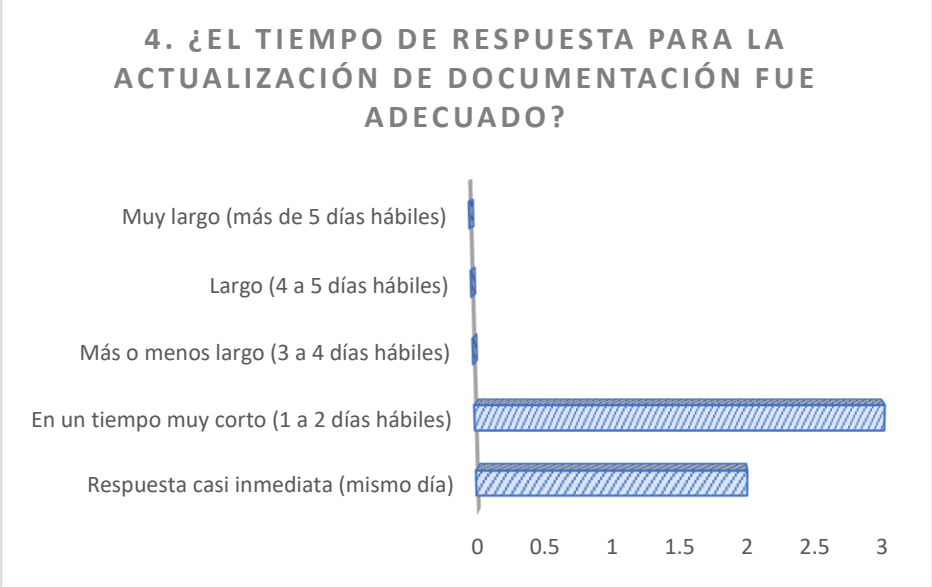


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

Comentarios: *a) Felicidades!!; b) Los compañeros fueron muy amables al orientarnos en esta actividad; c) Al momento de hacernos las observaciones que se trabajen como asesorías, para despejar dudas y que no exista contratiempo, son términos que normalmente uno no maneja y me di cuenta que llegue a entorpecer el proceso; d) Para mí estuvo excelente el servicio por lo que no identifico algo que mejorar. ¡Mil gracias!; e) Todo bien; f) ¡Gracias por su guía!.*

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	25	27	29	24	20	24	**149**
SUGERENCIA	1	6	3	4	0	2	**16**
FELICITACION	1	6	3	5	0	0	**15**
DUDA	3	1	2	3	0	1	**10**
OTRO	1	0	2	0	0	0	**3**
	30	**40**	**39**	**36**	**20**	**27**	**192**

Nota: En relación al mismo periodo del año pasado (194 mov) tuvimos un decremento del 1.03%

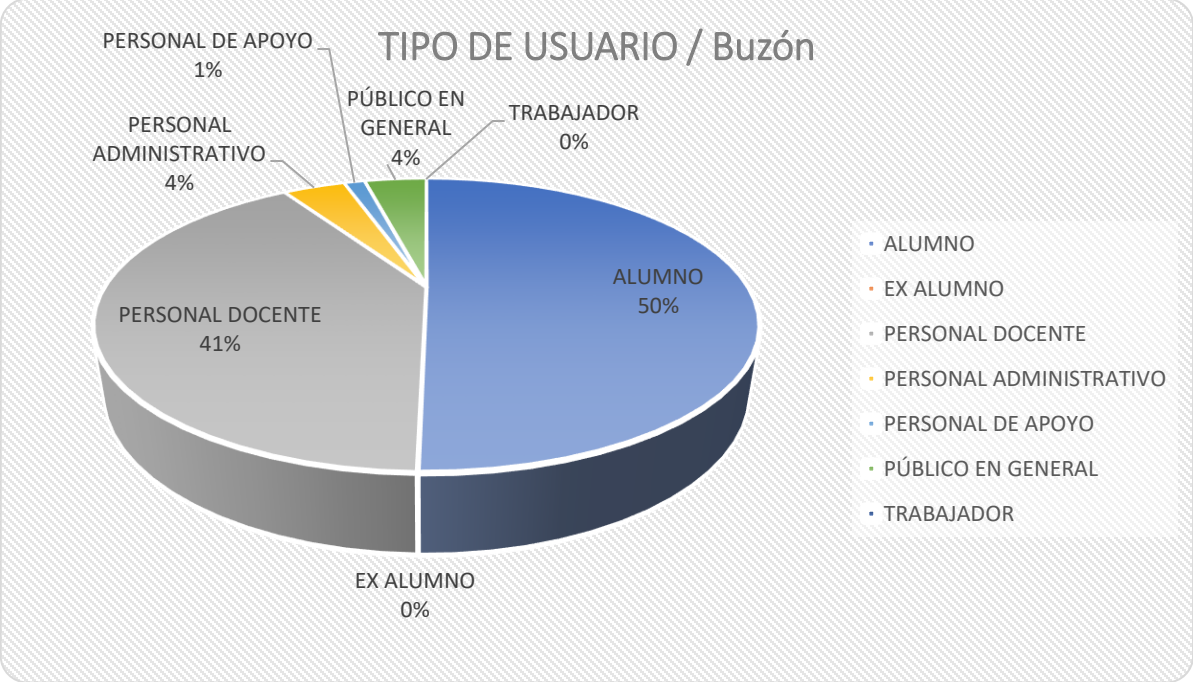


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.

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

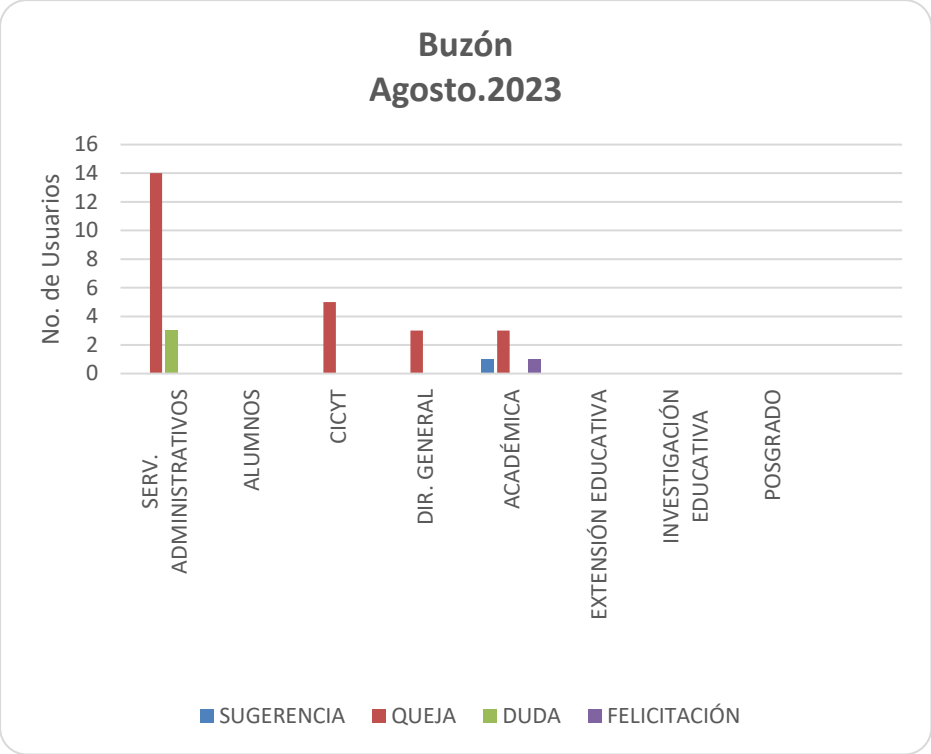


Fig. 6. Buzón de FSQ, Agosto.

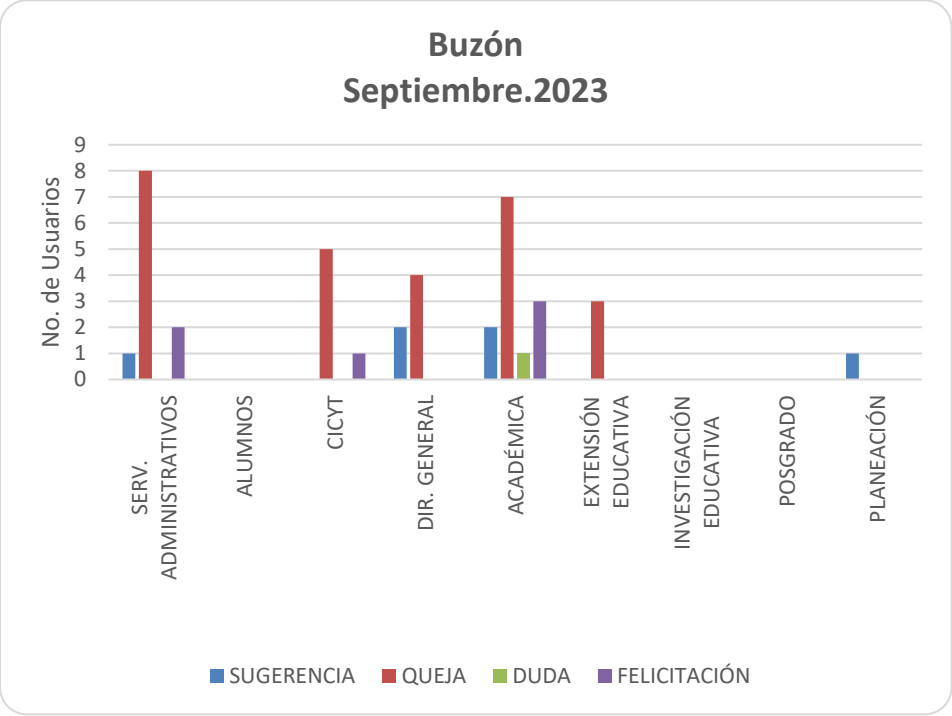


Fig. 7. Buzón de FSQ, Sep.

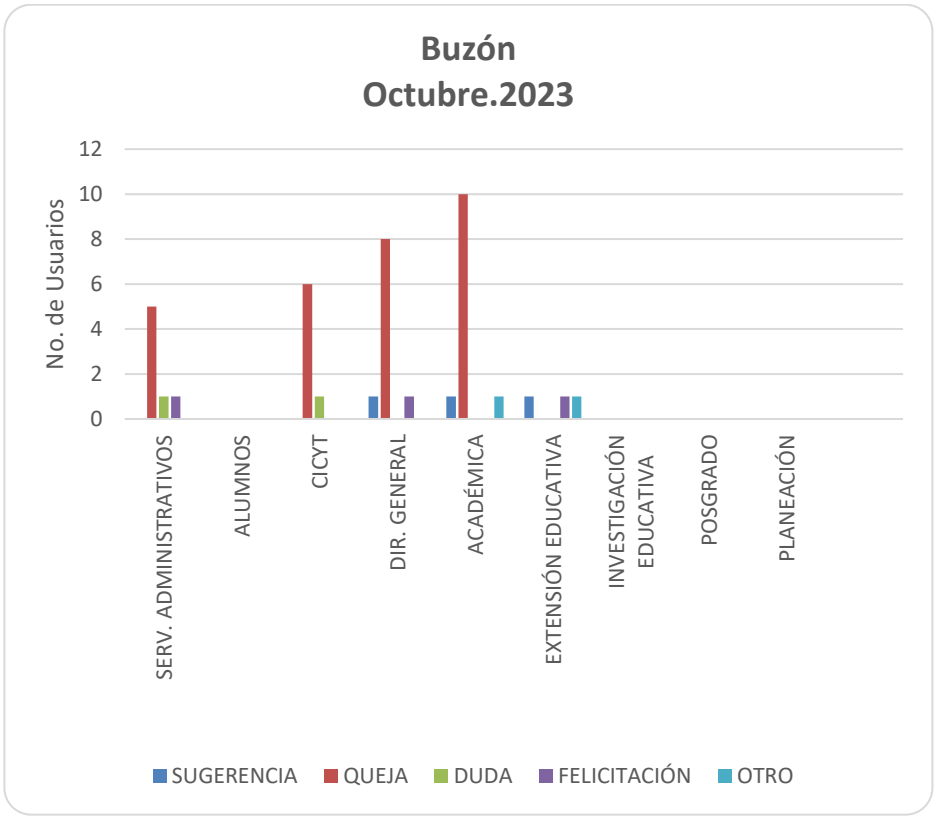


Fig. 8. Buzón de FSQ, Oct.

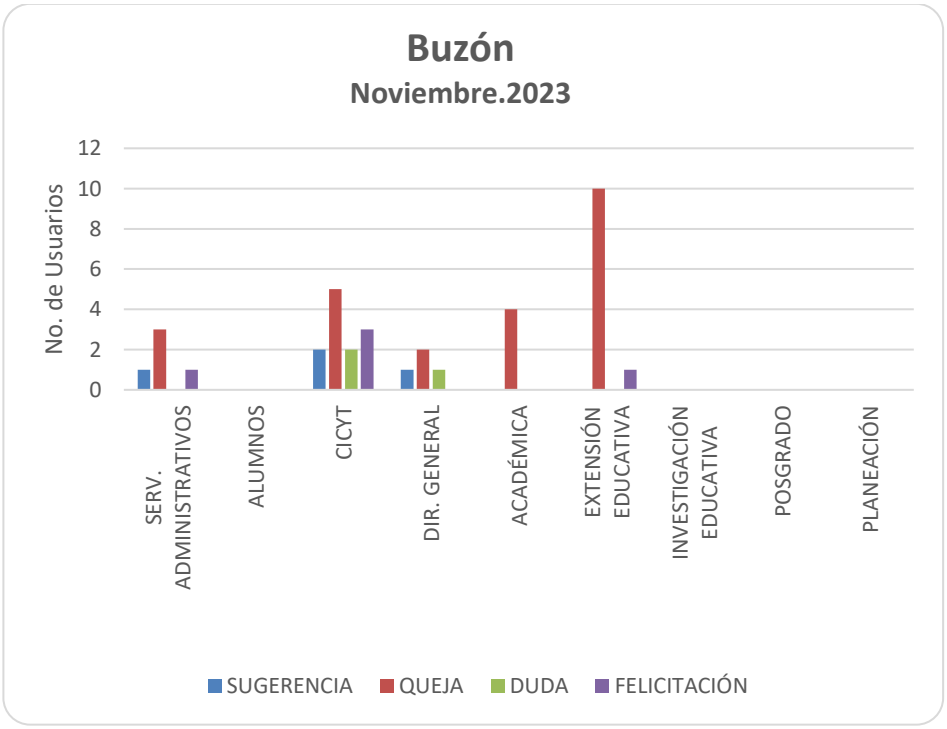


Fig. 9. Buzón de FSQ, Nov.

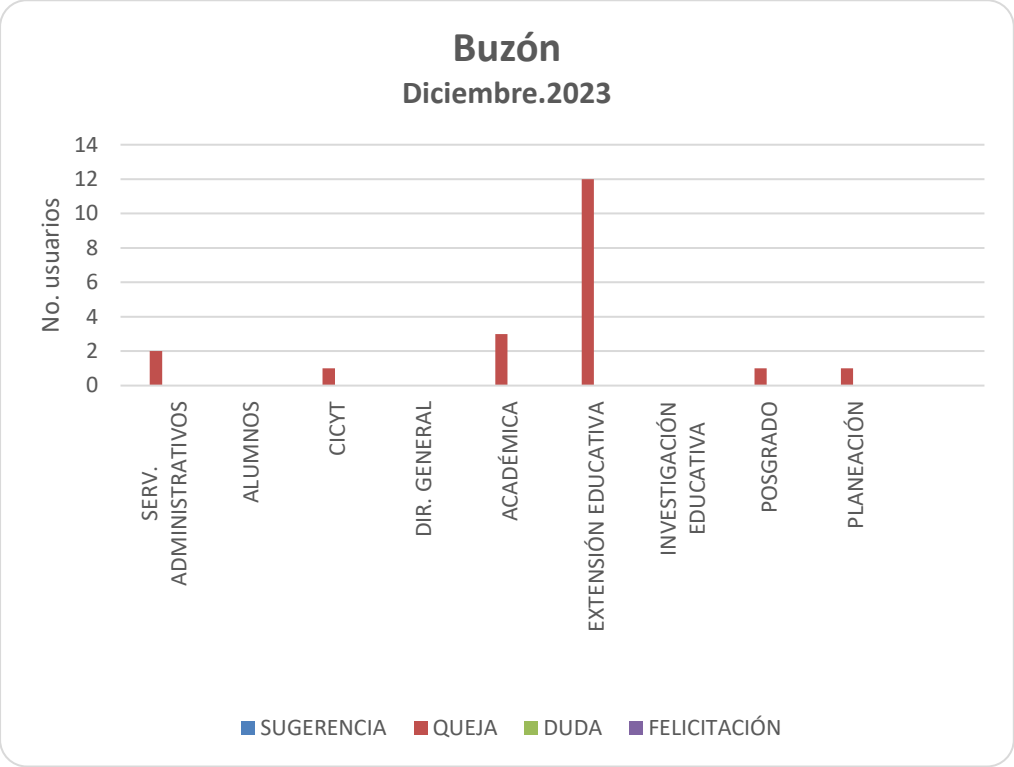


Fig. 10. Buzón de FSQ, Dic.

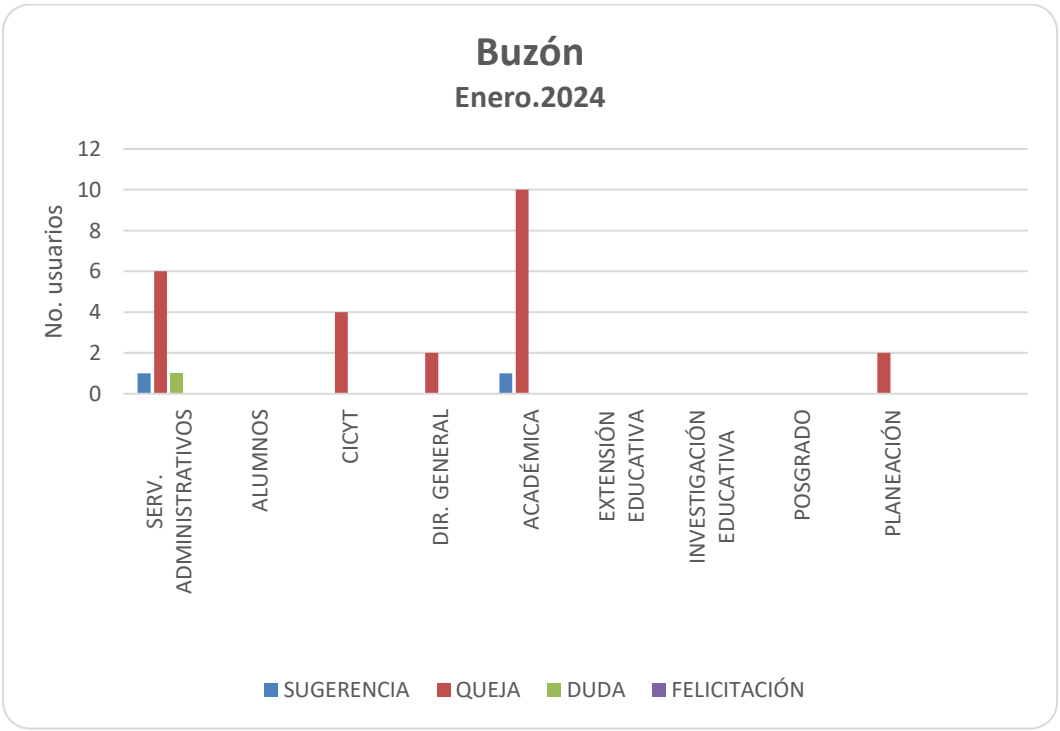


Fig. 11. Buzón de FSQ, Ene.

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
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	DUDA	*Trámite Control Escolar / Trámites*	PÚBLICO EN GENERAL	3
	DUDA	*Trámite Control Escolar*	ALUMNO	1
	QUEJA	*Personal Rec Humanos*	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	*Carga Horaria / horarios / datos biométricos / encuesta*	PERSONAL DOCENTE	17
	QUEJA	*Horario laboral*	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	*Personal de Apoyo*	PERSONAL DE APOYO	2
	QUEJA	*Personal Administrativo*	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	*Personal Rec Materiales*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Aula Cerrada*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Limpieza / Condición Sanitarios*	ALUMNO	2
	QUEJA	*Limpieza / Condiciones escuela*	PERSONAL DOCENTE	5
	QUEJA	*UrbanPass*	ALUMNO	1
	QUEJA	*Venta productos*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Acceso al Estacionamiento Gente Externa*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Apartado de Aula*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Poda de árboles*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Plataforma Calificaciones*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Estacionamiento*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Poda de árboles*	PERSONAL DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	*Trabajador*	PERSONAL DOCENTE	4
ACADÉMICA	QUEJA	*Docente*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Docente*	ALUMNO	18
	QUEJA	*Acoso Escolar*	ALUMNO	1
	QUEJA	*Talleres / Inglés*	ALUMNO	5
	QUEJA	*Falta apoyo psicológico*	ALUMNO	1
	QUEJA	*Tutoría*	ALUMNO	1

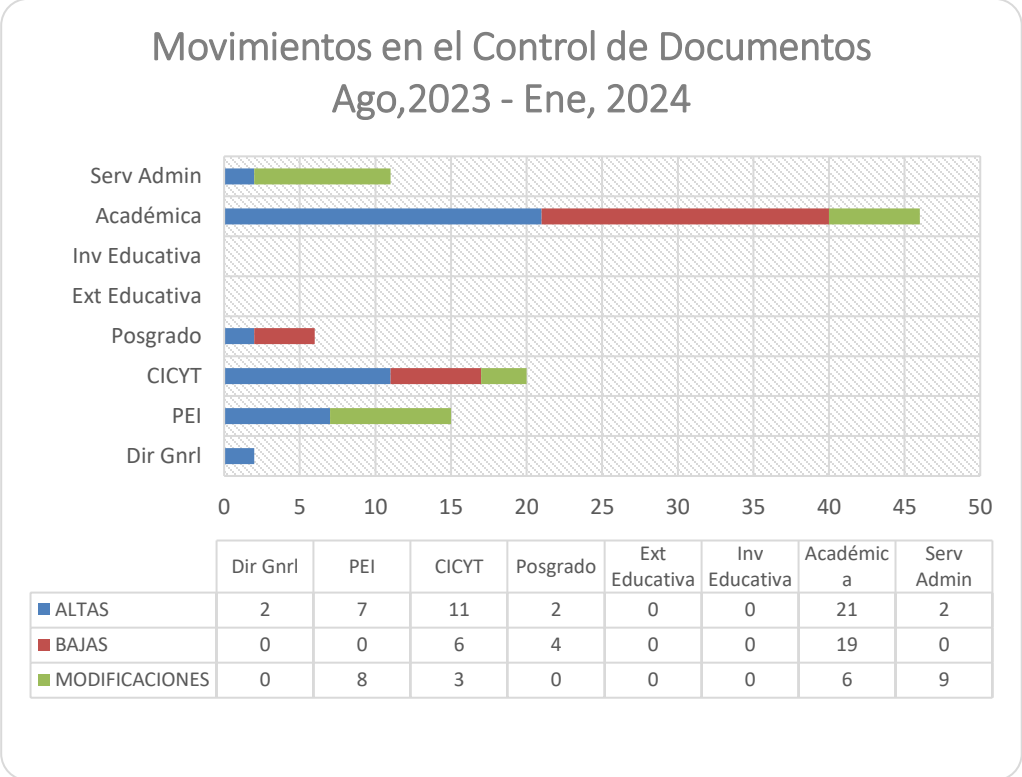
	QUEJA	*Aplicación examen*	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	*Conducta Alumnos*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Alumnos / Privilegios Al*	ALUMNO	4
	QUEJA	*Molestia porque Al´s no sacan alta calificación*	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	*Omisión de puntaje*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Remoción diseño curso*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Cambio responsables Lic. Matemáticas*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Licenciaturas*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	SUGERENCIA	*Jornadas de Observacion y Práctica*	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	*Uniforme Honores*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Docentes*	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	*Docente*	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	*Lic. en Historia*	PERSONAL DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	*Trabajadora*	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	*Lic. en Historia*	ALUMNO	1
	OTRO	*Conflicto con un grupo*	ALUMNO	1
DIRECCIÓN GENERAL	OTRO	*Reunión / desfile*	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	*Poner a Disposición maestros*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Ambiente Laboral*	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	*Discurso docente*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Delegación*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	QUEJA	*Delegación*	PERSONAL DOCENTE	4
	QUEJA	*Festejo*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	QUEJA	*Festejo*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Derecho laboral*	PERSONAL DOCENTE	3
	QUEJA	*Revista Posgrado*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Dirección Académica / Docentes*	ALUMNO	2
	QUEJA	*Edinen / SocAlumnos*	PERSONAL DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	*Delegación*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	FELICITACIÓN	*Docente sarcasmo*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	SUGERENCIA	*Personal docente*	PERSONAL DOCENTE	1

	SUGERENCIA	*Festejo*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Indicaciones*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Dinámica escolar / Buzones*	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	*Aviso Rec Humanos*	PERSONAL DOCENTE	1
CICYT	QUEJA	*Personal responsable y de apoyo*	PERSONAL DOCENTE	5
	QUEJA	*Responsable de Plataforma*	ALUMNO	2
	QUEJA	*Fallos en plataforma*	PERSONAL DOCENTE	3
	QUEJA	*Fallos en plataforma*	ALUMNO	1
	QUEJA	*Servicio al Cliente Biblioteca*	ALUMNO	2
	QUEJA	*Servicio al Cliente Centro Cómputo*	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	*Red inalámbrico / Internet*	ALUMNO	5
	QUEJA	*Internet*	PERSONAL DOCENTE	3
	QUEJA	*Desbloqueo YouTube*	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	QUEJA	*Instalación*	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	*Ingenieros*	PERSONAL DOCENTE	4
	DUDA	*Horario de atención*	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	*Reserva de Espacios*	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	*Restablecimiento contraseña*	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	*Actitud personal*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Uso email institucional para apartado de aulas*	PERSONAL DOCENTE	1
EXTENSIÓN	QUEJA	*Talleres*	ALUMNO	3
	QUEJA	*Eliminación Taller*	ALUMNO	22
	FELICITACIÓN	*Semana Salud*	PERSONAL DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	*Taller*	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	*Taller*	PERSONAL DOCENTE	1
PLANEACIÓN	SUGERENCIA	*Depto. Evaluación*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Acoso -Contestar Encuesta*	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	*Responsable de Depto. Evaluación*	PERSONAL DOCENTE	2
POSGRADO	QUEJA	*Encargada de Apartados*	PERSONAL DOCENTE	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. Teniendo un total de 100 movimientos, desglosados en la siguiente imagen:



	Dir Gnrl	PEI	CICYT	Posgrado	Ext Educativa	Inv Educativa	Académica	Serv Admin
ALTAS	2	7	11	2	0	0	21	2
BAJAS	0	0	6	4	0	0	19	0
MODIFICACIONES	0	8	3	0	0	0	6	9

Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

Haciendo un **comparativo** del **semestre actual** (100 mov) en donde las áreas co más moviento fueron: Académica (46), CICYT (20) y Planeación y Evaluación Institucional (15) **VS semestre pasado** (109 mov) siendo las áreas que presentaron más movimiento: Dirección General (57), Académica (15) y Posgrado (14); percibiéndose un decremento del **8.25 %**

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 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*), visitantes únicos (es cuando se conecta desde un navegador o dispositivo *(dirección ip diferente)* diferente y el promedio de permanencia de las sesiones:

Fig.13. Resúmen del tráfico.

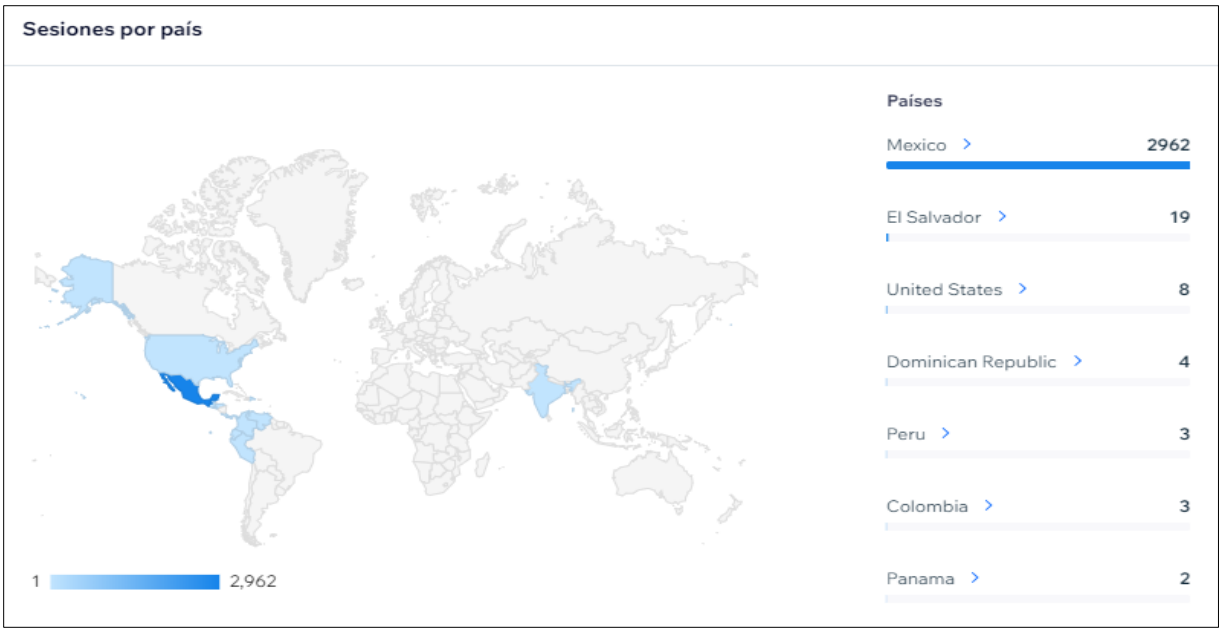


Fig.14. Sesiones por país.

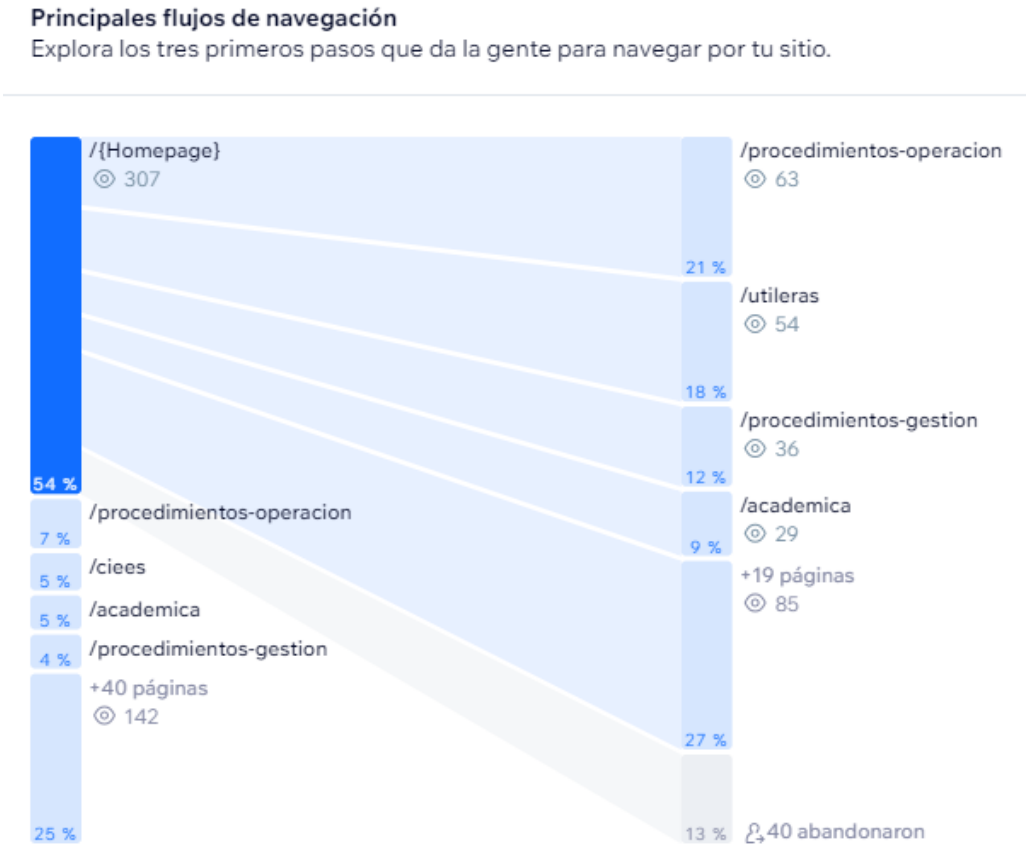
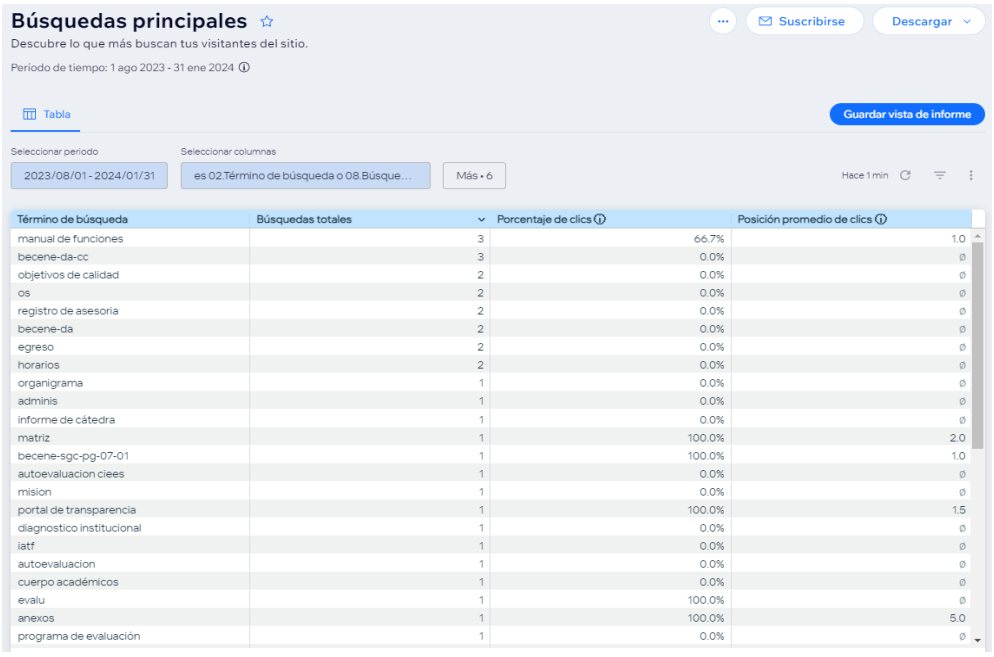


Fig.15. Principales flujos de navegación



Término de búsqueda	Búsquedas totales	Porcentaje de clics	Posición promedio de clics
manual de funciones	3	66.7%	1.0
becene-da-cc	3	0.0%	ø
objetivos de calidad	2	0.0%	ø
os	2	0.0%	ø
registro de asesoria	2	0.0%	ø
becene-da	2	0.0%	ø
egreso	2	0.0%	ø
horarios	2	0.0%	ø
organigrama	1	0.0%	ø
adminis	1	0.0%	ø
informe de cátedra	1	0.0%	ø
matriz	1	100.0%	2.0
becene-sgc-pg-07-01	1	100.0%	1.0
autoevaluacion ciees	1	0.0%	ø
mision	1	0.0%	ø
portal de transparencia	1	100.0%	1.5
diagnostico institucional	1	0.0%	ø
iatf	1	0.0%	ø
autoevaluacion	1	0.0%	ø
cuerpo académicos	1	0.0%	ø
evalu	1	100.0%	ø
anexos	1	100.0%	5.0
programa de evaluación	1	0.0%	ø

Fig.16. Términos más buscados

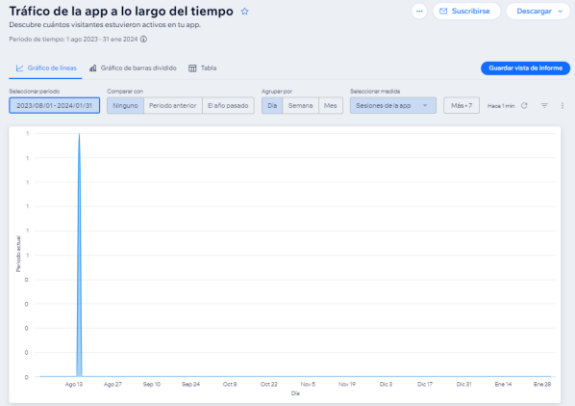


Fig. 17. Tráfico de la app.

Fig. 18. Tiempo de actividad y seguridad.

c. Email Marketing (promoción y campañas)

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

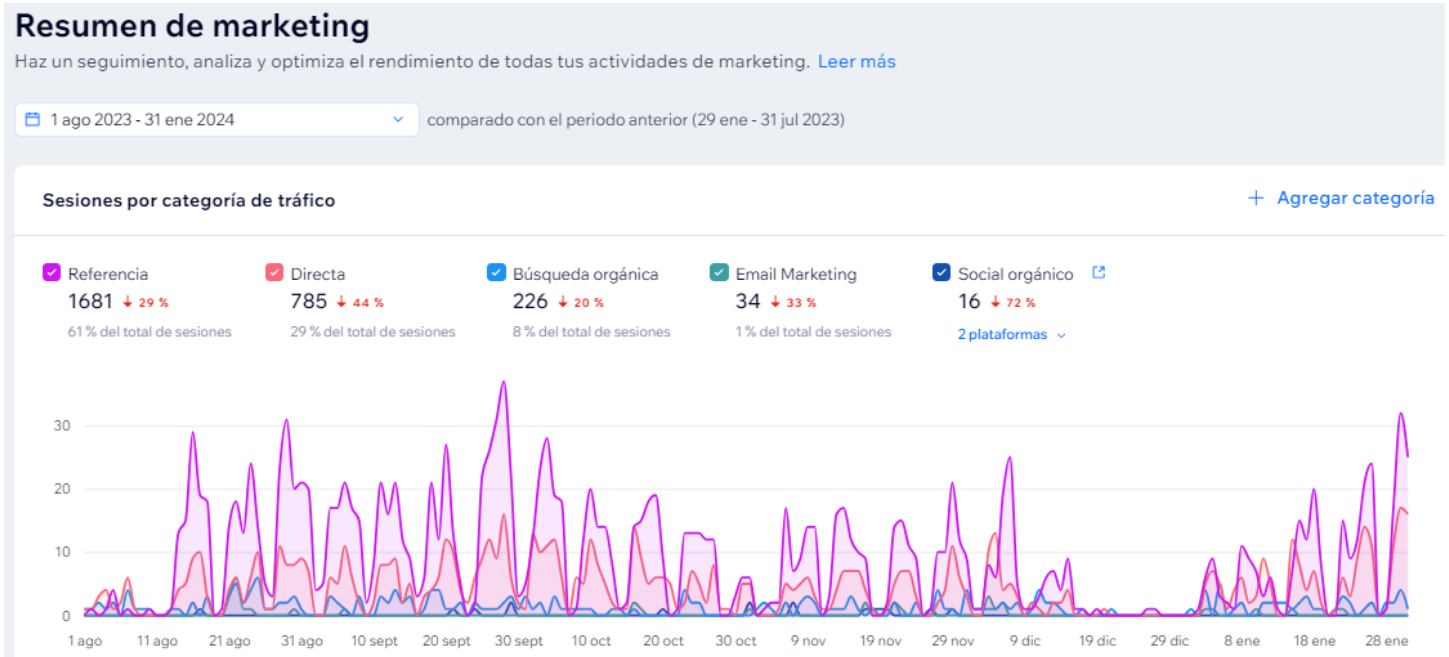
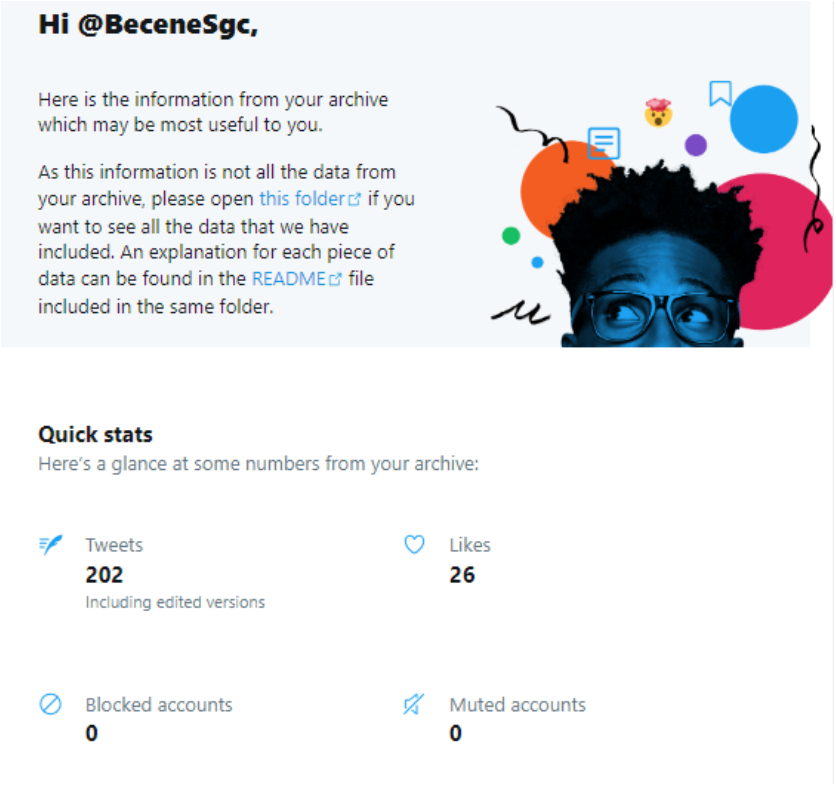
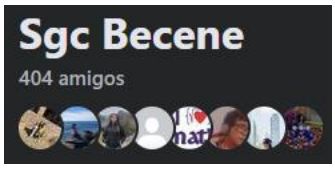


Fig. 19. Marketing (publicidad por email)

d. Redes sociales

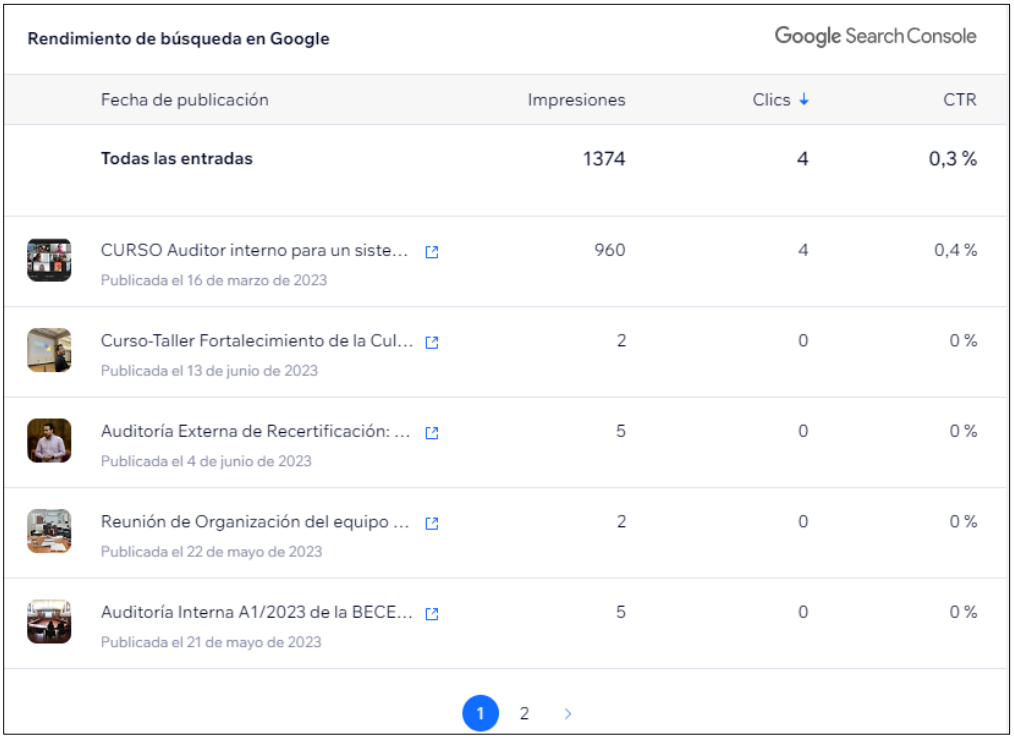




Periodo actual 404 seguidores **vs** 390 seguidores del periodo anterior, se tiene un incremento del **3.58 %**

e. Blog dentro de la misma plataforma Wix

Fig.19 Analíticas del blog



Rendimiento de búsqueda en Google — Google Search Console

Fecha de publicación	Impresiones	Clics ↓	CTR
Todas las entradas	1374	4	0,3 %
CURSO Auditor interno para un siste… Publicada el 16 de marzo de 2023	960	4	0,4 %
Curso-Taller Fortalecimiento de la Cul… Publicada el 13 de junio de 2023	2	0	0 %
Auditoría Externa de Recertificación: … Publicada el 4 de junio de 2023	5	0	0 %
Reunión de Organización del equipo … Publicada el 22 de mayo de 2023	2	0	0 %
Auditoría Interna A1/2023 de la BECE… Publicada el 21 de mayo de 2023	5	0	0 %

1 2 ›

Fig. 20. Entradas generales del blog.

f) Reservas para asesorías

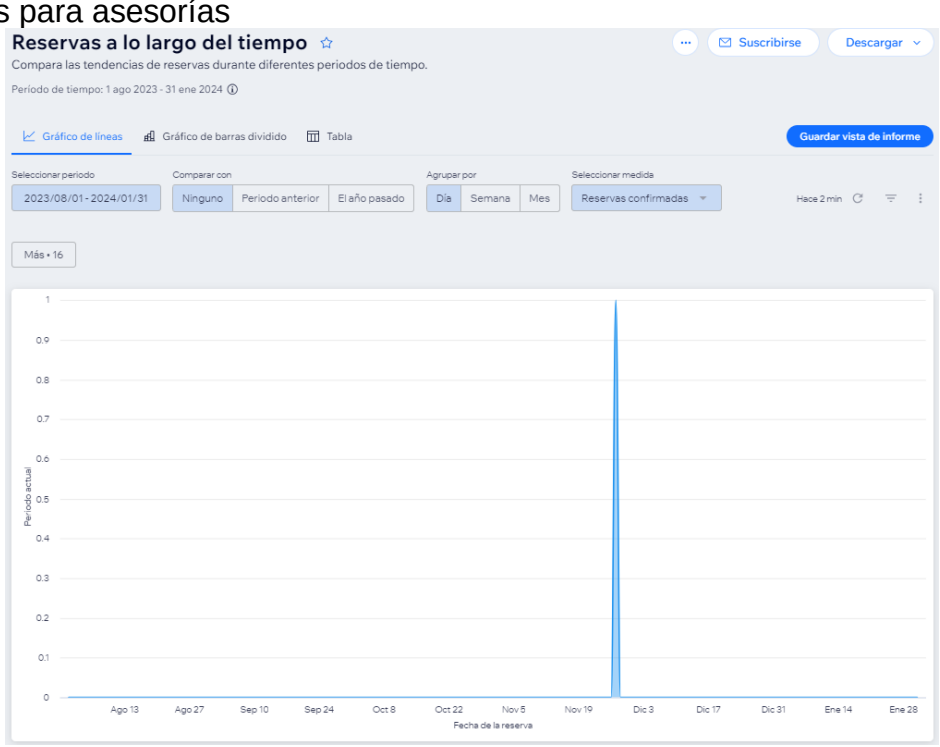


Fig. 21. Reservas para asesorías

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.

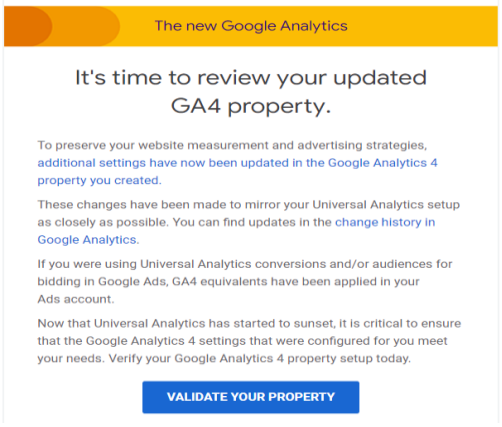
Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- Actualización de las propiedades de GA4 como parte de la mejora de la estadística del Google Analytics 4.

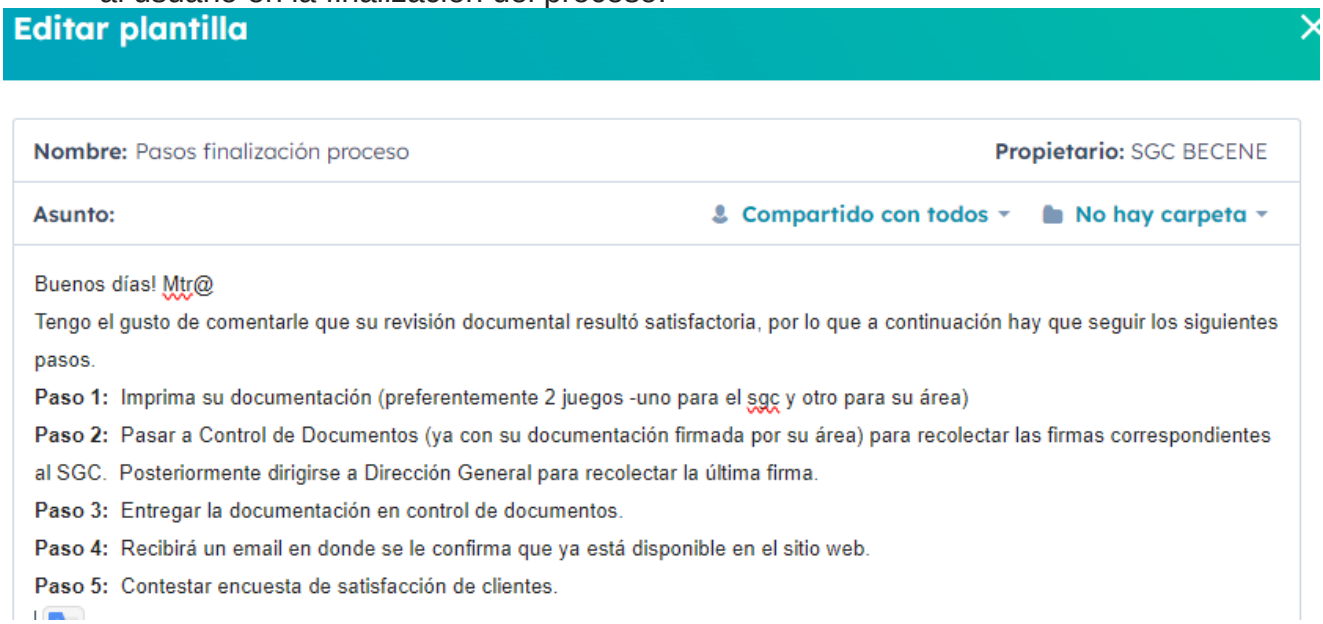


Adición del código en el sitio

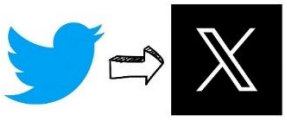
```
<!-- Google tag (gtag.js) -->
<script async src="https://www.googletagmanager.com/gtag/js?id=G-51XD712BQL"></script>
<script>
  window.dataLayer = window.dataLayer || [];
  function gtag(){dataLayer.push(arguments);}
  gtag('js', new Date());

  gtag('config', 'G-51XD712BQL');
</script>
```

- Participación en el Curso "Indicadores para un Sistema de Gestión de la Calidad" programado del 16 al 18 de agosto de 2023 fue impartido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC), siendo parte integral de nuestras estrategias de mejora continua implementadas desde el SGC.

- Se da de alta una plantilla para el email, con las instrucciones paso a paso para orientar al usuario en la finalización del proceso.



- Actualización del logo de Twitter a X en todos los espacios.

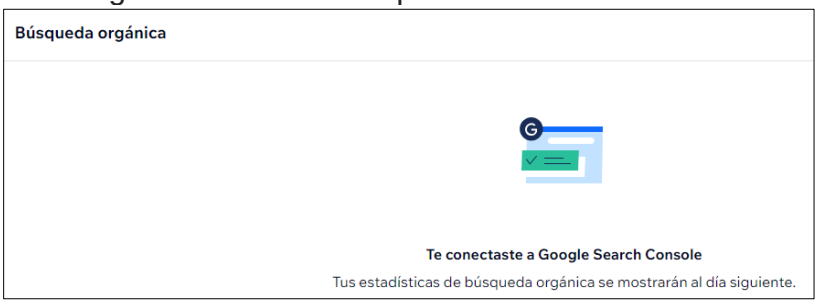


- Eliminación en el menú de la página de CALENDARIO y se agrega la página de AGENDA DE EVENTOS.

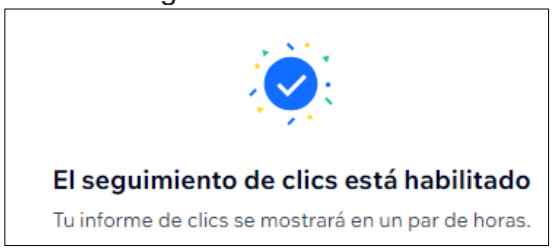
Deleted >>

Add >>

- Conexión a Google Search Console para activar la data de las búsquedas orgánicas



- Habilitación de seguimiento de clics



- Se aumentó la seguridad del CANAL de YouTube del SGC

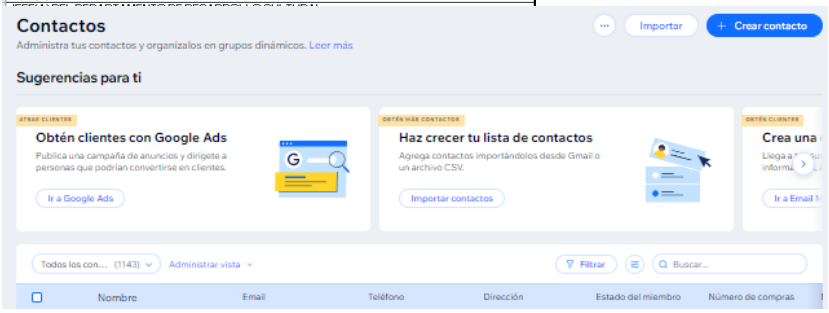
- Se da inicio a las CÁPSULAS DE VÍDEO como guías para la elaboración de PO

CÁPSULAS DE VÍDEO:

1. ¿Qué DOCUMENTACIÓN es NECESARIA conocer para cuando empiezas un nuevo PO? *https://www.youtube.com/watch?v=jErBiWM5cVs&t=6s*
2. ¿Qué elementos contiene un PO y de que constan?
3. Revisando algunos elementos que contiene el Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos
4. Revisando algunos elementos que contiene el Anexo "Claves para Codificar el Documento" (BECENE-SGC-PG-01-01)
5. Revisando algunos elementos que contiene el Anexo " **Solicitud de Modificación**" (BECENE-SGC-PG-01-02)
6. Revisando algunos elementos que contiene el Anexo "Especificaciones" (BECENE-SGC-PG-01-03)

- Se da inicio a la actualización a la lista de contactos con los nuevos nombramientos hechos y categorizado dentro de la plataforma Wix y Gmail, con el objetivo de segmentar por área y facilitar la tarea de los envíos por email marketing.

DIRECTORA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CICYT)
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA
RESPONSABLE DEL ARCHIVO HISTÓRICO Y ACERVO ANIGUO
DIRECTORA ACADÉMICA
RESPONSABLE DEL LABORATORIO DE CIENCIAS
APOYO ATENCIÓN PSICOLÓGICA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS DE LA INFANCIA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y EDUCACIÓN FÍSICA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERATURA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE LA INCLUSIÓN EDUCATIVA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE LENGUAS EXTRANJERAS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE HISTORIA
COORDINADOR DE DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN
COORDINADOR DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y EDUCACIÓN FÍSICA
COORDINADOR DE DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERATURA
COORDINADOR DE DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
COORDINADOR DE DEPARTAMENTO DE LENGUAS EXTRANJERAS
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCAT
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA Y EDU
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DEL DEP
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERA
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE LA IN
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LENGUAS EXTRAN
COORDINADOR(A) DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HISTORIA
JEFE(A) DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO CURRICULAR
COORDINADOR(A) DE TUTORÍAS
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS D
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERATURA
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL DEPARTAMENTO DE LENGUAS EXTRANJERAS
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO CURRICULAR DEL DEPARTAMENTO DE HISTORIA
RESPONSABLE DE TUTORÍAS DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS DE LA INFANCIA
RESPONSABLE DE TUTORÍAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN
RESPONSABLE DE TUTORÍAS DEL DEPARTAMENTO DE LENGUA Y LITERATURA
RESPONSABLE DE TUTORÍAS DEL DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
JEFE(A) DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
DIRECTOR DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
APOYO A LA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
JEFE(A) DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL



- Como oportunidad de mejora se tiene la inserción de un fondo de marco de agua a toda la documentación controlada que se encuentra en el sitio web.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtro. Juan Gerardo De la Rosa	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de marzo de 2023	21 de marzo de 2023	22 de marzo de 2023

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