

|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                           |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento:<br><br>Reporte de Análisis de Datos |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | Código:<br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                           | Revisión: 4                          |
|                                                                                   |                                                           |                                                                                                                                           | Página: 1 de 18                      |

Dirección y/o Área: Comunicación Digital y Control de Documentos

## Reporte de Análisis de Datos

### INFORME SEMESTRAL (FEBRERO A JULIO 2017)

#### Contenido

#### 1. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos).

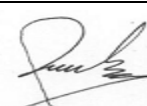
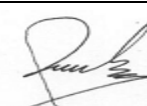
- Encuesta de Satisfacción del Cliente: Control de Documentos.

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:** *Excelente – Muy Bueno – Bueno – Regular – Malo*.

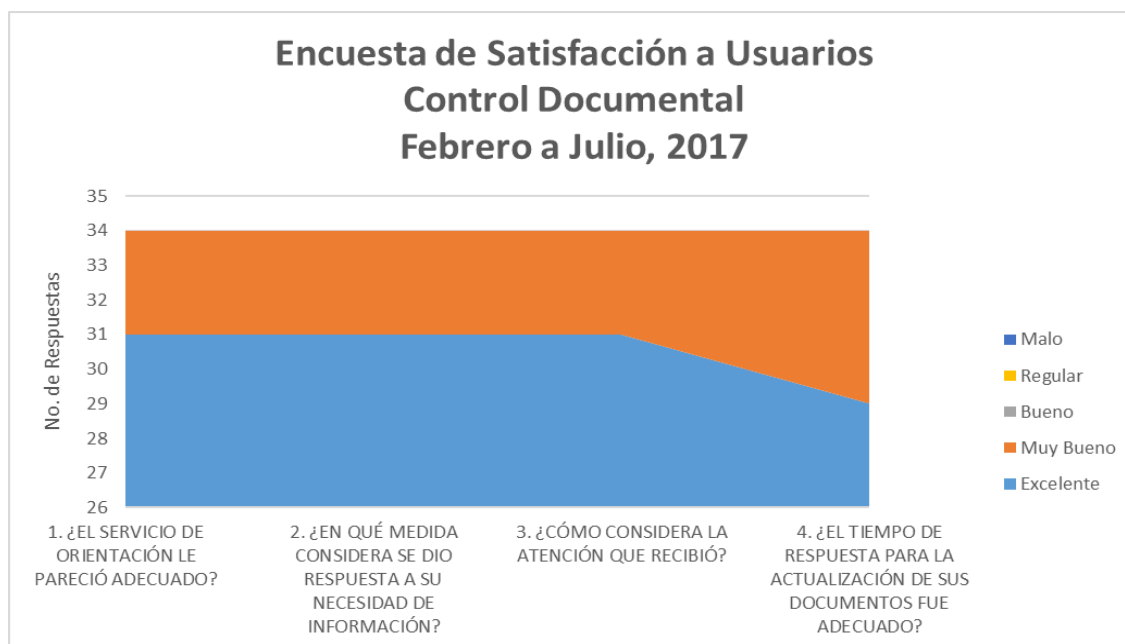
| Indicador                                                                        | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Total Respuestas |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|------|------------------|
| 1. ¿EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LE PARECIÓ ADECUADO?                              | 31        | 3         | 0     | 0       | 0    |                  |
| 2. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA SE DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD DE INFORMACIÓN?      | 31        | 3         | 0     | 0       | 0    |                  |
| 3. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ?                                      | 31        | 3         | 0     | 0       | 0    |                  |
| 4. ¿EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SUS DOCUMENTOS FUE ADECUADO? | 29        | 5         | 0     | 0       | 0    | 34               |
| <b>FRECUENCIA:</b>                                                               | 122       | 14        | 0     | 0       | 0    | 136              |
| <b>FRECUENCIA RELATIVA:</b>                                                      | 89.71     | 10.29     | 0.00  | 0.00    | 0.00 | 100              |

A continuación se muestra la tabla general de resultados y posteriormente gráfica de resultados: Como se observa, el 89.71% de los resultados caen en el

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 2 de 18</b>                      |

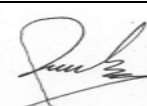
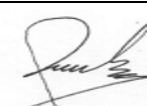
criterio de “Excelente” y 10.29% en Muy Bueno según la perspectiva de los usuarios atendidos de un total de 34 usuarios que respondieron.



Algunos de los comentarios por parte de los usuarios y/o partes interesadas fueron: a) agradecimiento por el servicio, atención y amabilidad; b) continuar con la actitud de servicio y atención, y felicitación; c) organización excelente, tanto organización y atención excelente y de calidad; d) felicitación por la orientación que se imparte en el llenado de las hojas de modificación; e) puntualidad y atenta atención; f) felicitación por la paciencia y dedicación brindada, solicitan capacitación para el manejo de los diferentes formatos que se emplean y solicitud de cambios en los procedimientos; g) mantener el nivel de revisión de cada componente de los documentos a declarar en el SGC; h) excelente atención a cada trámite.

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

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

| 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                                                                   |

|                                                                                   |                                                                  |                                                                                    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento:<br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | Código:<br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                  |                                                                                    | Revisión: 4                          |
|                                                                                   |                                                                  |                                                                                    | Página: 3 de 18                      |

Como se observa en la gráfica, se presenta mayor movimiento por parte de alumnos durante el semestre, con un total de 59/123, seguido por los docentes con un total de 53/123.

| EMITE              | TOTAL | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ALUMNO             | 59    | 11  | 17  | 0   | 5   | 20  | 6   |
| DOCENTE            | 53    | 12  | 24  | 0   | 5   | 11  | 1   |
| PÚBLICO EN GENERAL | 4     | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   |
| TRABAJADOR         | 7     | 1   | 1   | 0   | 3   | 2   | 0   |
|                    | 123   | 25  | 42  | 1   | 14  | 33  | 8   |

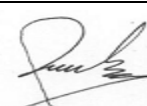
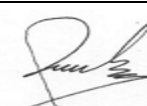
A continuación se muestra la gráfica de los datos anteriores.

### TIPOS DE USUARIOS QUE HACE USO DEL BUZÓN



MOVIMIENTO POR TIPO DE USUARIOS DURANTE LOS MESES DE FEB A JUL, 2017.

En las siguientes gráficas se muestran los movimientos del buzón abarcando del mes de febrero a julio, siendo en el mes de *abril* el de **menor movimiento** solo contabilizando uno, en comparativa con el mes de *marzo* que obtuvo el **mayor movimiento** con cuarenta y dos. Estas gráficas reflejan la información capturada de todas las direcciones 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                                                                   |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



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

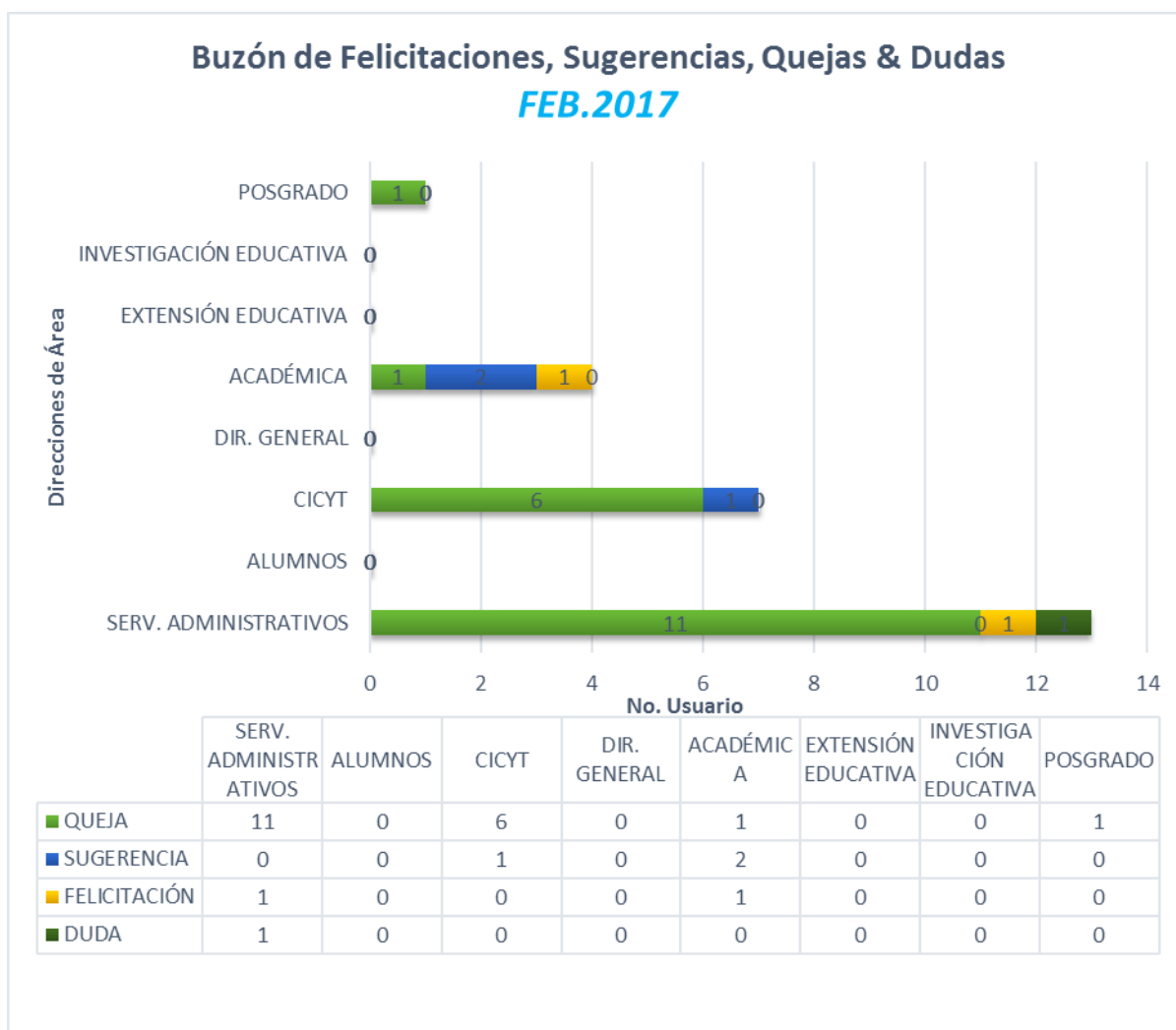
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 4 de 18

|                                 | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL |     |
|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| No. Quejas, Sugerencias y Felic | 25  | 42  | 1   | 14  | 33  | 8   | 123 |



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

| 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           |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



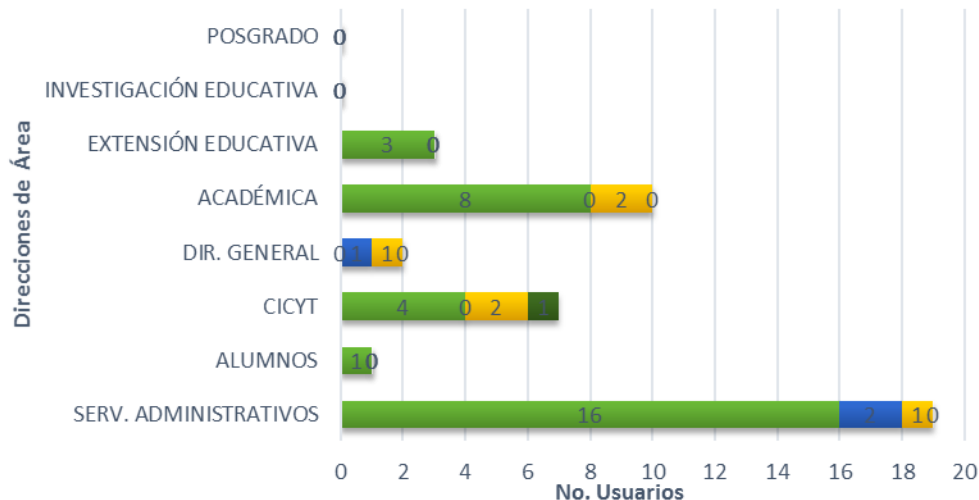
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 5 de 18

### Buzón de Felicitaciones, Sugerencias, Quejas & Dudas MAR.2017



|              | SERV. ADMINISTRATIVOS | ALUMNOS | CICYT | DIR. GENERAL | ACADÉMICA | EXTENSIÓN EDUCATIVA | INVESTIGACIÓN EDUCATIVA | POSGRADO |
|--------------|-----------------------|---------|-------|--------------|-----------|---------------------|-------------------------|----------|
| QUEJA        | 16                    | 1       | 4     | 0            | 8         | 3                   | 0                       | 0        |
| SUGERENCIA   | 2                     | 0       | 0     | 1            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |
| FELICITACIÓN | 1                     | 0       | 2     | 1            | 2         | 0                   | 0                       | 0        |
| DUDA         | 0                     | 0       | 1     | 0            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |

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

#### 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           |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



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

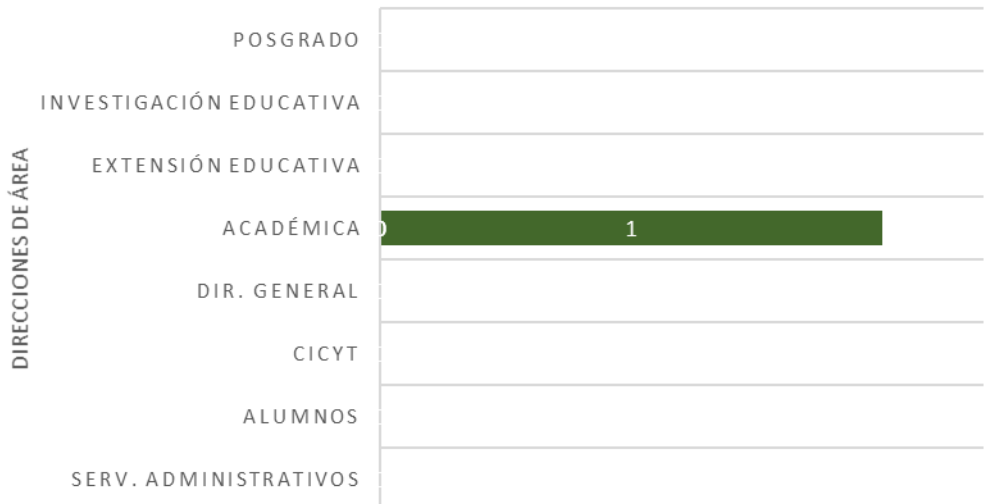
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 6 de 18

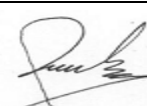
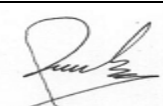
**BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS &  
DUDAS  
ABR.2017**



|                | NO. USUARIOS              |             |       |                 |               |                                |                                    |              |
|----------------|---------------------------|-------------|-------|-----------------|---------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------|
|                | SERV. ADMINIS<br>TRATIVOS | ALUMNO<br>S | CICYT | DIR.<br>GENERAL | ACADÉMI<br>CA | EXTENSIÓ<br>N<br>EDUCATI<br>VA | INVESTIG<br>ACIÓN<br>EDUCATI<br>VA | POSGRAD<br>O |
| ■ QUEJA        | 0                         | 0           | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ SUGERENCIA   | 0                         | 0           | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ FELICITACIÓN | 0                         | 0           | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ DUDA         | 0                         | 0           | 0     | 0               | 1             | 0                              | 0                                  | 0            |

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

**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                                                                   |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



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

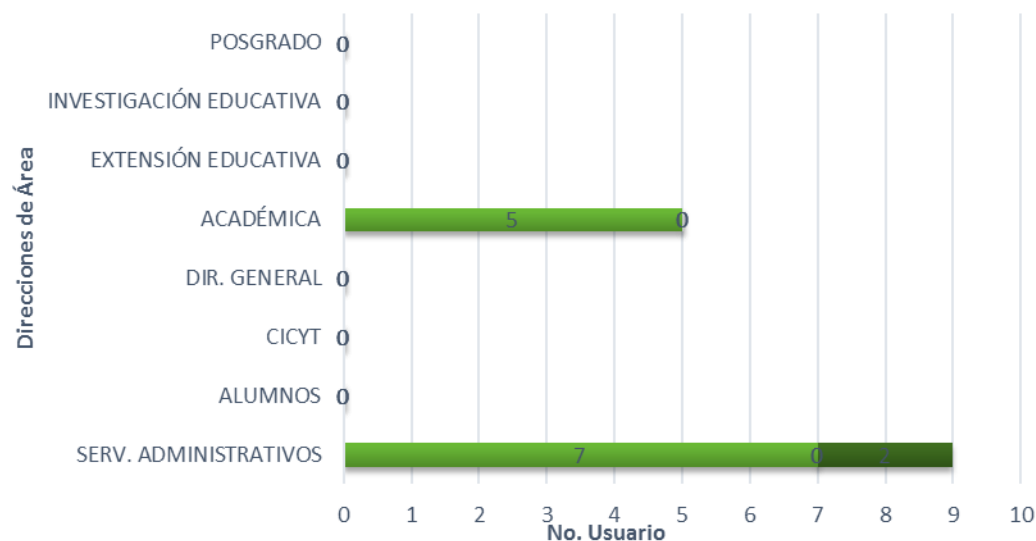
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 7 de 18

### Buzón de Felicitaciones, Sugerencias, Quejas & Dudas MAY.2017



|                | SERV.<br>ADMINIST<br>RATIVOS | ALUMNOS | CICYT | DIR.<br>GENERAL | ACADÉMI<br>CA | EXTENSIÓ<br>N<br>EDUCATIV<br>A | INVESTIG<br>ACIÓN<br>EDUCATIV<br>A | POSGRAD<br>O |
|----------------|------------------------------|---------|-------|-----------------|---------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------|
| ■ QUEJA        | 7                            | 0       | 0     | 0               | 5             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ SUGERENCIA   | 0                            | 0       | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ FELICITACIÓN | 0                            | 0       | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |
| ■ DUDA         | 2                            | 0       | 0     | 0               | 0             | 0                              | 0                                  | 0            |

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

#### 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           |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



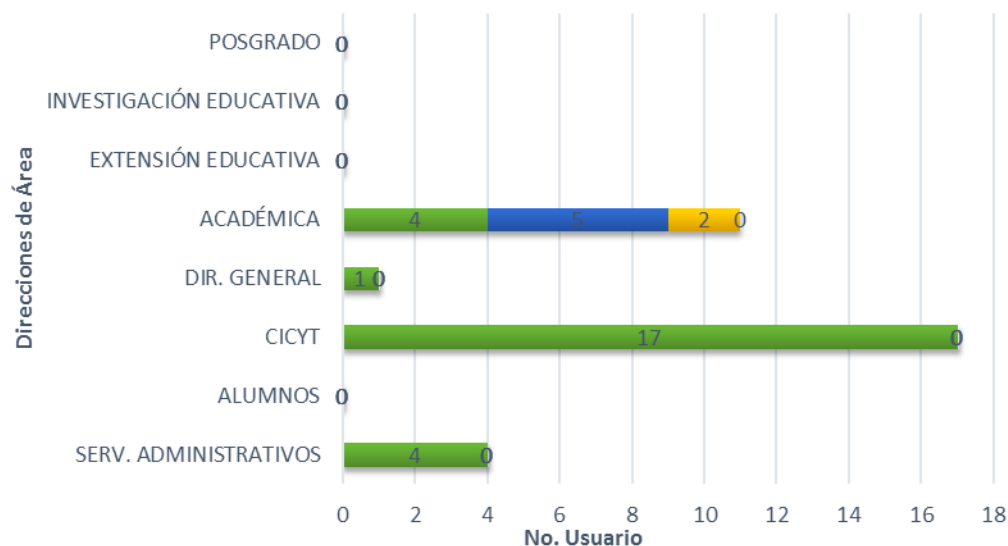
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 8 de 18

## Buzón de Felicitaciones, Sugerencias, Quejas & Dudas JUN.2017



|              | SERV. ADMINISTRATIVOS | ALUMNOS | CICYT | DIR. GENERAL | ACADÉMICA | EXTENSIÓN EDUCATIVA | INVESTIGACIÓN EDUCATIVA | POSGRADO |
|--------------|-----------------------|---------|-------|--------------|-----------|---------------------|-------------------------|----------|
| QUEJA        | 4                     | 0       | 17    | 1            | 4         | 0                   | 0                       | 0        |
| SUGERENCIA   | 0                     | 0       | 0     | 0            | 5         | 0                   | 0                       | 0        |
| FELICITACIÓN | 0                     | 0       | 0     | 0            | 2         | 0                   | 0                       | 0        |
| DUDA         | 0                     | 0       | 0     | 0            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |

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

### 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           |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



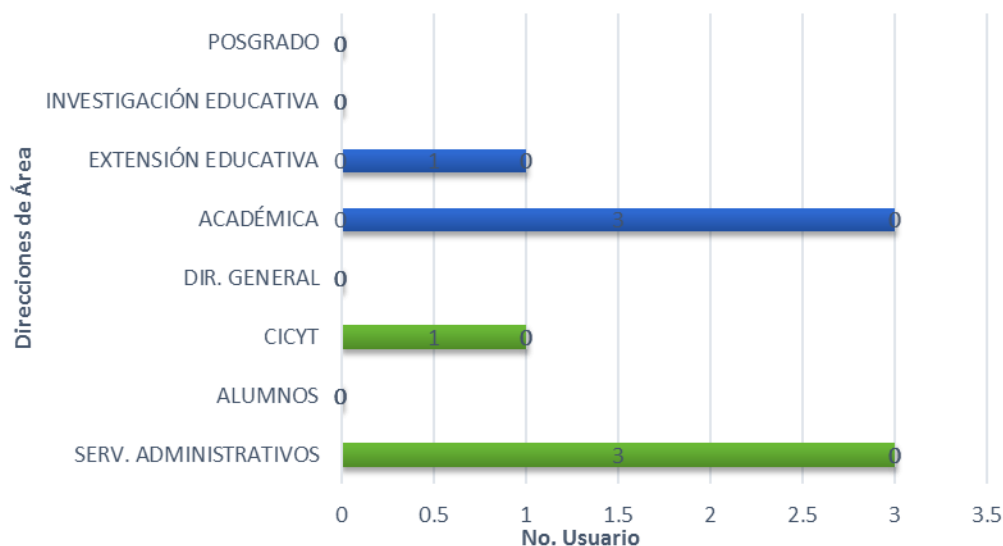
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 9 de 18

### Buzón de Felicitaciones, Sugerencias, Quejas & Dudas JUL.2017



|              | SERV. ADMINISTRATIVOS | ALUMNOS | CICYT | DIR. GENERAL | ACADÉMICA | EXTENSIÓN EDUCATIVA | INVESTIGACIÓN EDUCATIVA | POSGRADO |
|--------------|-----------------------|---------|-------|--------------|-----------|---------------------|-------------------------|----------|
| QUEJA        | 3                     | 0       | 1     | 0            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |
| SUGERENCIA   | 0                     | 0       | 0     | 0            | 3         | 1                   | 0                       | 0        |
| FELICITACIÓN | 0                     | 0       | 0     | 0            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |
| DUDA         | 0                     | 0       | 0     | 0            | 0         | 0                   | 0                       | 0        |

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

#### 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           |

|                                                                                   |                                                                  |                                                                                                                                           |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento:<br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br>Sistema de<br>Gestión de<br>la Calidad | Código:<br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                  |                                                                                                                                           | Revisión: 4                          |
|                                                                                   |                                                                  |                                                                                                                                           | Página: 10 de 18                     |

## 2. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los indicadores de procesos y sus tendencias.

- Movimientos en el Control de Documentos del SGC.

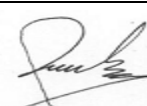
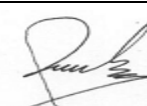
La siguiente tabla y gráfica muestra todos los movimientos de altas, bajas y modificaciones por cada una de las direcciones, en cuestión del control documental dentro del SGC.

Teniendo un total de 356 movimientos durante el semestre, lo cual fue excepcional debido a la transición a la Norma ISO 9001:2015. Las direcciones con mayor movimiento fueron: *Servicios Administrativos* y *Dirección* con un total de 126 y 86 movimientos respectivamente. El área con menos movimiento durante este semestre fue: *Posgrado*, con tan solo 9 movimientos.

### FEBRERO a JULIO.2017

| DIRECCIÓN      | SERV  | INV       |           | EXT       |          | CICYT | DIRECCIÓN |
|----------------|-------|-----------|-----------|-----------|----------|-------|-----------|
|                | ADMIN | ACADÉMICA | EDUCATIVA | EDUCATIVA | POSGRADO |       |           |
| ALTAS          | 23    | 8         | 6         | 7         | 5        | 8     | 12        |
| BAJAS          | 16    | 6         | 0         | 0         | 0        | 0     | 5         |
| MODIFICACIONES | 87    | 53        | 11        | 21        | 4        | 15    | 69        |
|                | 126   | 67        | 17        | 28        | 9        | 23    | 86        |

356

| 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                                                                   |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



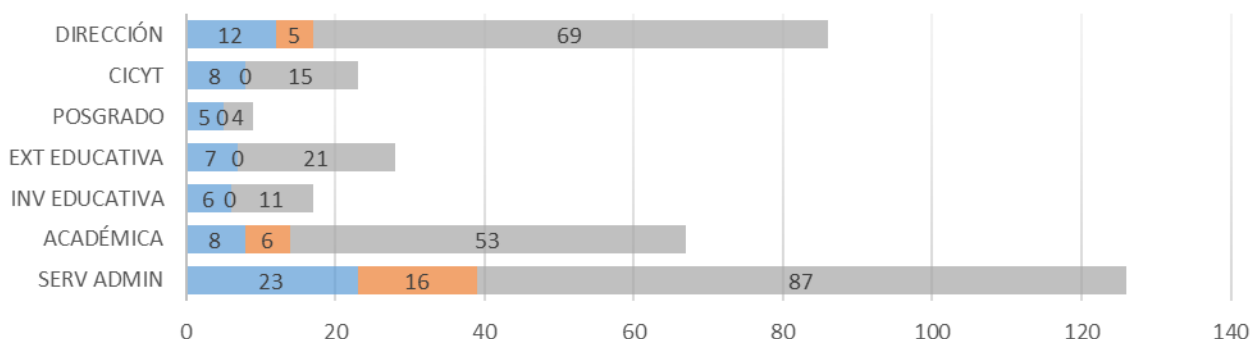
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página: 11 de 18

## MOVIMIENTOS EN EL CONTROL DOCUMENTAL FEBRERO A JULIO 2017

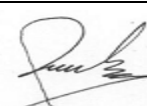
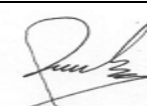


|                  | SERV ADMIN | ACADÉMICA | INV EDUCATIVA | EXT EDUCATIVA | POSGRADO | CICYT | DIRECCIÓN |
|------------------|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-------|-----------|
| ■ ALTAS          | 23         | 8         | 6             | 7             | 5        | 8     | 12        |
| ■ BAJAS          | 16         | 6         | 0             | 0             | 0        | 0     | 5         |
| ■ MODIFICACIONES | 87         | 53        | 11            | 21            | 4        | 15    | 69        |

- Sitios Web, Redes Sociales, Blog, App & Difusión.

Durante este semestre se realizó una actualización completa de toda la documentación electrónica y física existente dentro del SGC, en base a la transición que se está llevando a cabo a la Norma ISO 9001:2015. Impactando en los siguientes puntos: manual de calidad, política y objetivos de calidad, procedimientos de gestión, procedimientos de operación, registros de calidad.

Se agregaron elementos al sitio web como: a) En la sección Manual de Calidad: la tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas; y b) se agregó la sección de Análisis de Riesgos & Oportunidades / Plan de Acción, como se muestra en la siguiente figura.

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br><b>Sistema de</b><br><b>Gestión de</b><br><b>la Calidad</b> | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Página: 12 de 18</b>                     |

[Inicio](#)
[Manual Calidad](#)
[Planes Calidad](#)
[Procedimientos Gestión](#)
[Procedimientos Operación](#)
[Registros de Calidad](#)
[Auditorías](#)
[Más](#)

## Análisis de Riesgos & Oportunidades / Plan de Acción



### 01 / Dirección de Servicios Administrativos

Riesgos & Oportunidades

◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

◇ [BECENE-CA-PG-12-03](#)

### 02 / Dirección Académica

Riesgos & Oportunidades

◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

◇ [BECENE-CA-PG-12-03](#)

### 03 / Dirección de Investigación Educativa

Riesgos & Oportunidades

◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

◇ [BECENE-CA-PG-12-03](#)

### 04 / Dirección de Extensión Educativa

Riesgos & Oportunidades

◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

◇ [BECENE-CA-PG-12-03](#)

### 05 / Dirección de la División de Estudios de Posgrado

Riesgos & Oportunidades

◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

### 06 / Dirección del Centro de Información Científica y Tecnológica

Riesgos & Oportunidades

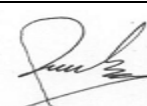
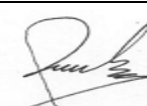
◇ [BECENE-CA-PG-12-02](#)

Plan de Acción

Se ha mantenido la actualización del blog del SGC, con la información de las auditorías externas, internas y de verificación; así como de la información a generada por el cambio a la Norma ISO 9001:2015 del sistema.

- Contadores Estadísticos.

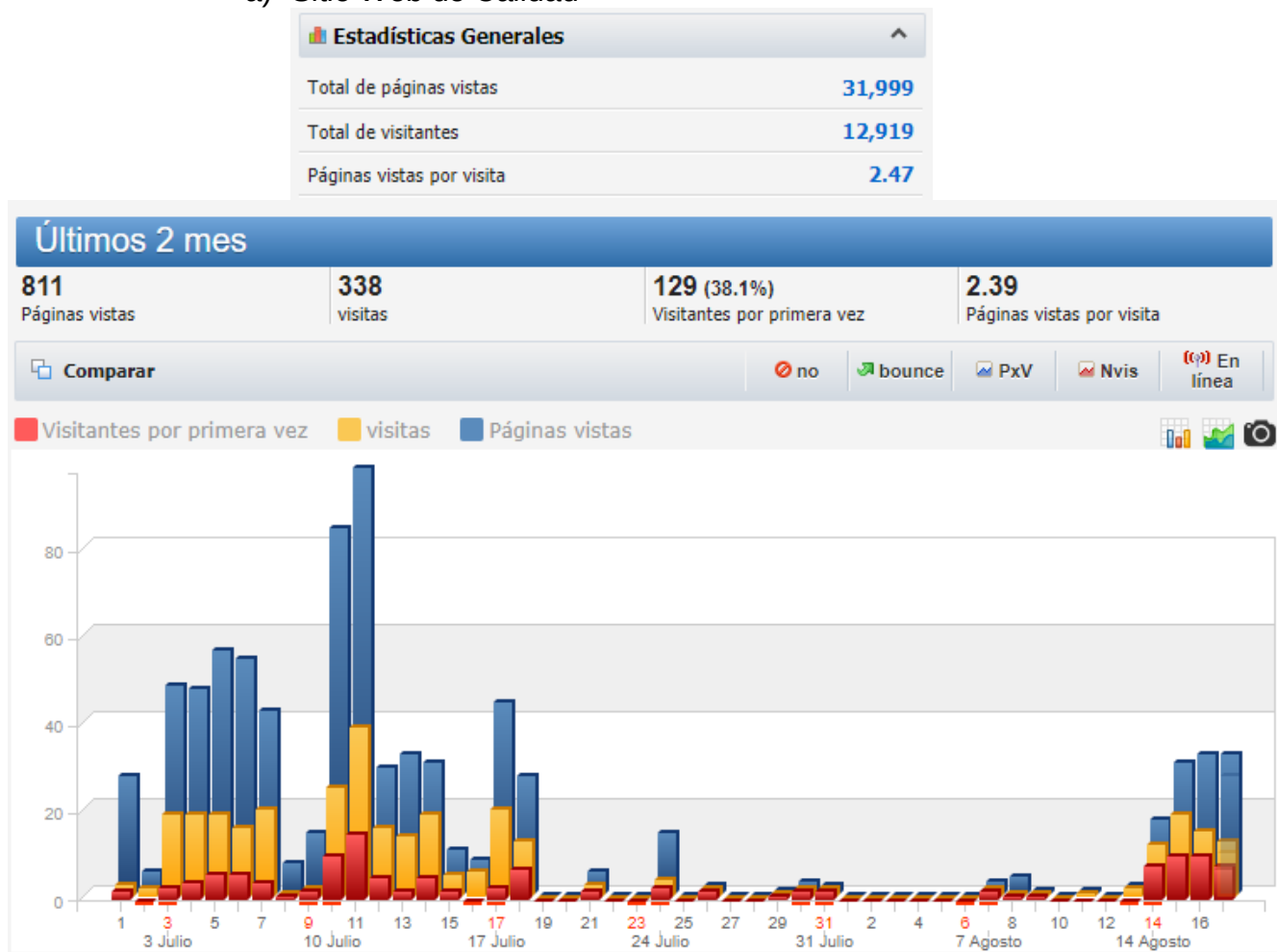
Los siguientes contadores se refieren al número de visitas que realizaron los usuarios a los diferentes sitios web y redes sociales que administra este departamento hasta la fecha.

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 13 de 18</b>                     |

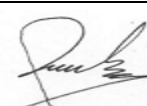
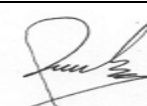
Teniendo el mayor número de visitas el sitio web del SGC al mes de julio.

a) Sitio Web de Calidad



b) Goggle +: 35 seguidores.

c) Facebook: 211 amigos.

| 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                                                                   |

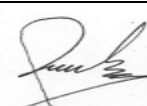
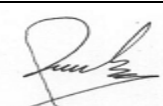
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 14 de 18</b>                     |

d) Twitter:



### Resumen mensual.

|                            |                       |                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>RESUMEN DE FEB 2017</b> |                       | <b>RESUMEN DE MAR 2017</b> |                       |
| Tweets                     | Impresiones de Tweets | Tweets                     | Impresiones de Tweets |
| 16                         | 556                   | 16                         | 278                   |
| Visitas al perfil          | Menciones             | Visitas al perfil          | Nuevos seguidores     |
| 20                         | 1                     | 24                         | 1                     |
| Nuevos seguidores          |                       |                            |                       |
| 1                          |                       |                            |                       |
| <b>RESUMEN DE APR 2017</b> |                       | <b>RESUMEN DE MAY 2017</b> |                       |
| Tweets                     | Impresiones de Tweets | Tweets                     | Impresiones de Tweets |
| 10                         | 233                   | 23                         | 355                   |
| Visitas al perfil          | Menciones             | Visitas al perfil          | Nuevos seguidores     |
| 21                         | 1                     | 10                         | 0                     |
| Nuevos seguidores          |                       |                            |                       |
| 1                          |                       |                            |                       |

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 15 de 18</b>                     |

#### RESUMEN DE JUN 2017

Tweets

28

Impresiones de Tweets

1.295

Visitas al perfil

41

Nuevos seguidores

2

#### RESUMEN DE JUL 2017

Tweets

29

Impresiones de Tweets

592

Visitas al perfil

7

Nuevos seguidores

0

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

Tweets

2 ↓95,7 %

Impresiones de Tweets

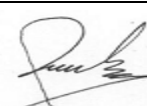
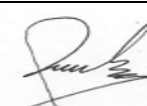
119 ↓91,0 %

Visitas al perfil

8 ↑60,0 %

Seguidores

52 ↑2

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                    | <b>Página: 16 de 18</b>                     |

e) Blogger:  
Estadística último mes.

#### Estadísticas de información general



#### Entradas

[Más »](#)

| Entrada                                                        | Páginas vistas |
|----------------------------------------------------------------|----------------|
| <a href="#">REUNIÓN CON DIRECTIVOS REU...</a><br>13 oct. 2016  | 6              |
| <a href="#">REUNIÓN CON DIRECTIVOS 13 -...</a><br>13 jul. 2017 | 5              |
| <a href="#">REUNIÓN CON DIRECTIVOS 15 -...</a><br>13 jul. 2017 | 5              |
| <a href="#">REUNIÓN CON DIRECTIVOS 14 -...</a><br>13 jul. 2017 | 4              |
| <a href="#">REUNIÓN CON DIRECTIVOS 16 -...</a><br>13 jul. 2017 | 4              |

#### Fuentes de tráfico

[Más »](#)

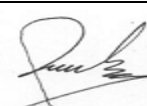
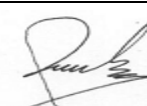
| Entrada                                                                                       | Páginas vistas |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <a href="http://becene.wixsite.com/dirsgc">http://becene.wixsite.com/dirsgc</a>               | 117            |
| <a href="http://becene.wixsite.com/dirsgc/ma...">http://becene.wixsite.com/dirsgc/ma...</a>   | 2              |
| <a href="http://becene.wixsite.com/dirsgc/cic...">http://becene.wixsite.com/dirsgc/cic...</a> | 1              |

#### Audiencia

[Más »](#)



ciudad

| 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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br><b>Sistema de</b><br><b>Gestión de</b><br><b>la Calidad</b> | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Página: 17 de 18</b>                     |

**3. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad.**

NO APLICA.

**4. Resultados de auditorías internas y externas**

NO APLICA

**5. Resultados de las no conformidades de los productos y / o servicio no conforme y las identificadas por las partes interesadas.**

NO APLICA

**6. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados a la evaluación de proveedores.**

NO APLICA

**7. Evaluación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas.**

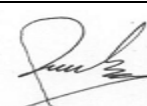
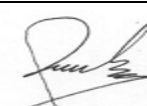
NO APLICA

**8. Estado de riesgos que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.**

NO APLICA

**9. Acciones de mejora continua.**

| Concepto                                                                                   | Acciones a Tomar                                                                                                                  | Responsable | Fecha de cumplimiento propuesta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| <b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el procedimiento e implementar acciones para cumplir en tiempo y forma.</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><br><br><b>Reporte de Análisis de Datos</b> |  <b>BECENE</b><br><b>Sistema de</b><br><b>Gestión de</b><br><b>la Calidad</b> | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-09-02</b> |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Revisión: 4</b>                          |
|                                                                                   |                                                                         |                                                                                                                                                                | <b>Página: 18 de 18</b>                     |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| <b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b> | <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 |
| <b>3. Necesidad de Recursos.</b>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere de la adquisición de equipo electrónico para el adecuado funcionamiento del departamento: cámara fotográfica, tablet, bocinas, diadema.</li> </ul>                                                   | DCDCD | Permanente |

|               | <b>Elaboró :</b>                                                                   | <b>Revisó :</b>                                                                     | <b>Autorizó:</b>                                                                     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b> | ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.                                                    | Mtro. Hilda Margarita López Oviedo                                                  | Dr. Francisco Hernández Ortiz                                                        |
| <b>Firma</b>  |  |  |  |
| <b>Fecha</b>  | 17 de agosto de 2017                                                               | 18 de agosto de 2017                                                                | 21 de agosto de 2017                                                                 |

| <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                                                                   |