

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 1 de 18

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

## Reporte de Análisis de Datos INFORME SEMESTRAL (FEBRERO A JULIO 2018)

### Contenido

#### 1. 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	Muy					Total Respuestas
	Excelente	Bueno	Bueno Regular	Malo		
1. ¿EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LE PARECIÓ ADECUADO?	9	1	1	0	0	
2. ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA SE DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD DE INFORMACIÓN?	8	2	1	0	0	
3. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ?	9	1	1	0	0	
4. ¿EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SUS DOCUMENTOS FUE ADECUADO?	9	0	2	0	0	11
<b>FRECUENCIA:</b>	35	4	5	0	0	44
<b>FRECUENCIA RELATIVA:</b>	79,55	9,09	11,36	0,00	0,00	100

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

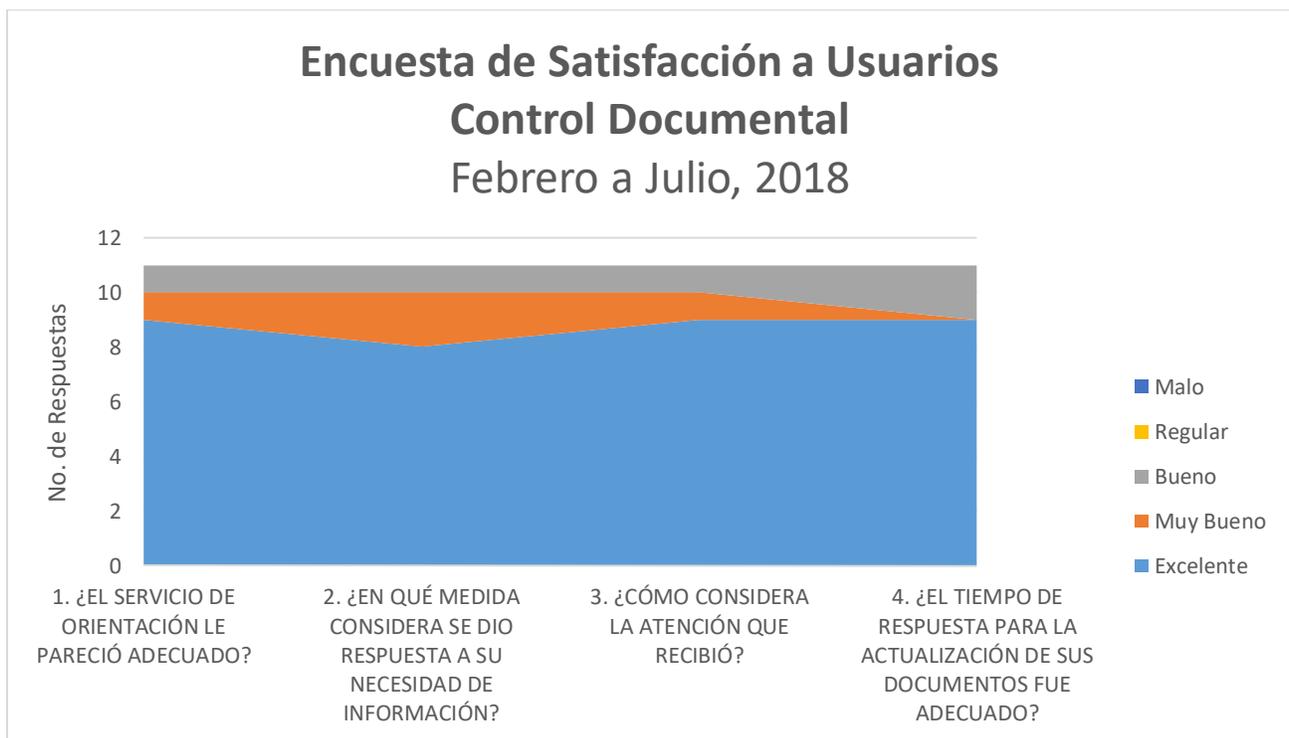


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 2 de 18

A continuación se muestra la tabla general de resultados y posteriormente gráfica de resultados: Como se observa, el 79.55% de los resultados caen en el criterio de “Excelente” y 9.09% en “Muy Bueno” según la perspectiva de los usuarios atendidos de un total de 11 usuarios que respondieron.



Los comentarios por parte de los usuarios y/o partes interesadas fueron:

a) La atención, información brindada y asesoría fueron excelentes, oportunas y puntuales. Sólo solicitar una reconsideración con respecto al uso de las firmas en documentos subidos en internet, sobre todo por los riesgos de robo de identidad. Por lo que respecta al proceso, una gran felicitación y

b) Revisando los documentos de manera electrónica y recibir las observaciones para su mejora, a través de este medio. Esto ayudaría a economizar tiempo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 6
			Página: 3 de 18

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

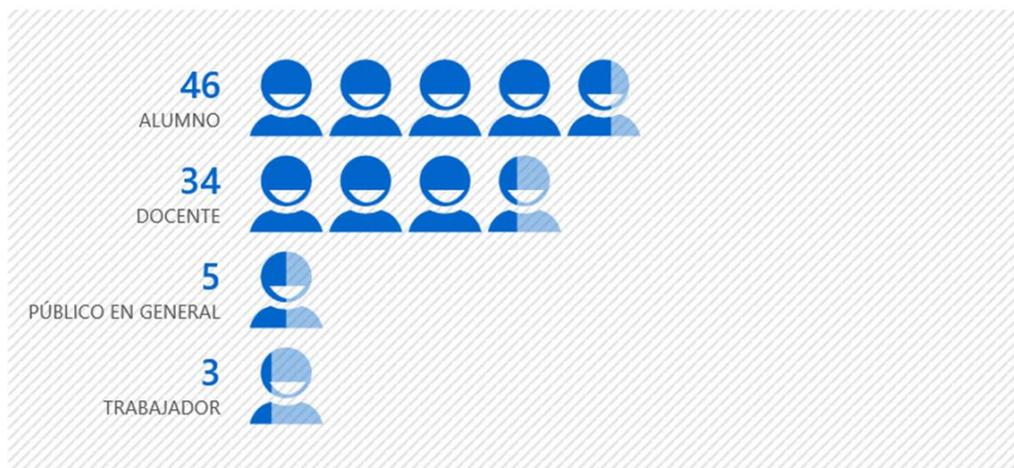
La siguiente gráfica muestra las entradas al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en relación al tipo de usuario que hace uso del mismo.

Como se observa en la gráfica, se presenta mayor movimiento por parte de alumnos durante el semestre, con un total de 46/88, seguido por los docentes con un total de 34/88.

EMITE	TOTAL	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
<b>ALUMNO</b>	<b>46</b>	7	7	3	16	7	6
<b>DOCENTE</b>	<b>34</b>	4	4	6	7	9	4
<b>PÚBLICO EN GENERAL</b>	<b>5</b>	1	1	0	0	0	3
<b>TRABAJADOR</b>	<b>3</b>	0	0	2	0	1	0
	<b>88</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

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, 2018.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 4 de 18

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 11, en comparativa con el mes de *mayo* que obtuvo el **mayor movimiento** con 23.

SOLICITUD DE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
QUEJA	6	8	9	23	17	6	
SUGERENCIA	3	2	2	0	0	1	
FELICITACION	1	1	0	0	0	4	
DUDA	2	1	0	0	0	2	
	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>88</b>

Las siguientes gráficas que a continuación se muestran reflejan la información capturada de todas las direcciones de la escuela normal, en el periodo febrero a julio del año 2018.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

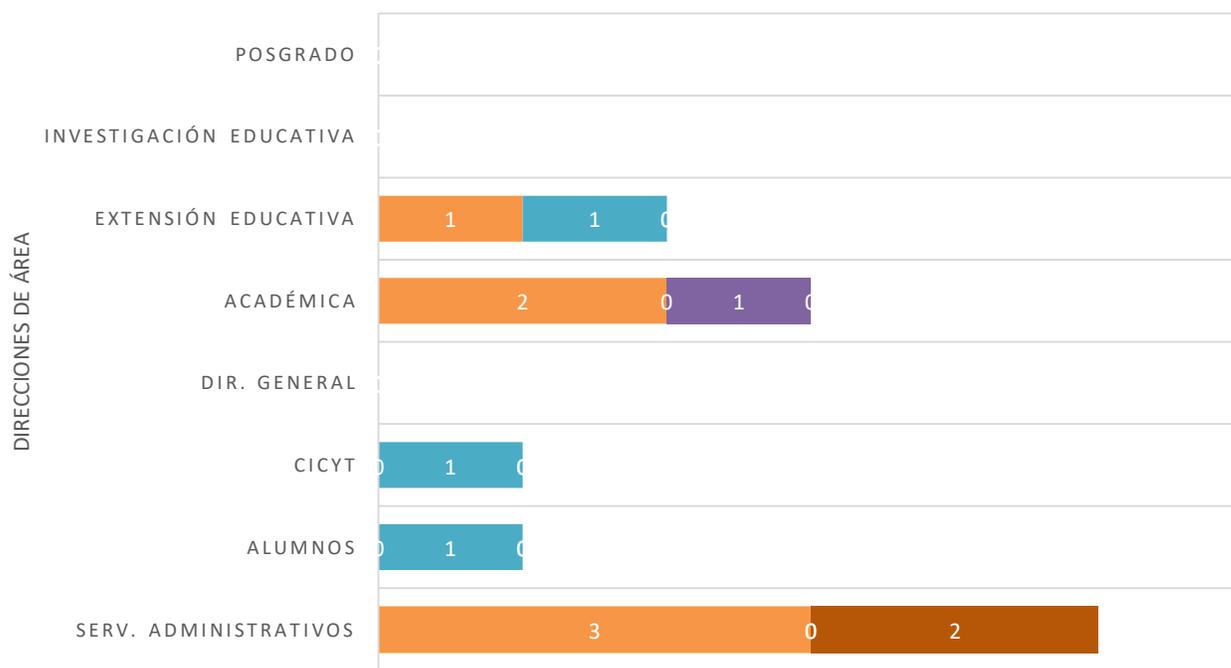


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 5 de 18

### BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS FEB. 2018



	NO. USUARIO							
	SERV. ADMINISTRATIVOS	ALUMNOS	CICYT	DIR. GENERAL	ACADÉMICA	EXTENSIÓN EDUCATIVA	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	POSGRADO
QUEJA	3	0	0	0	2	1	0	0
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	1	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	0	0
DUDA	2	0	0	0	0	0	0	0

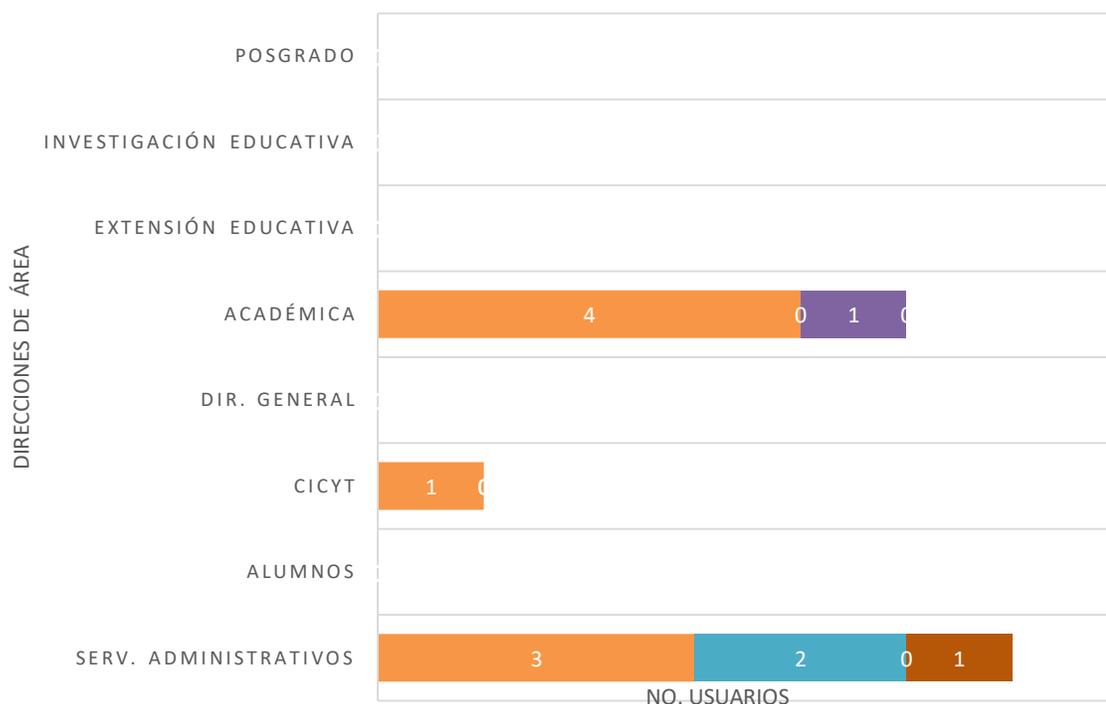
ENTRADAS DE LAS DIVERSOS ÁREAS Y/O DEPTOS. AL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MES DE FEBRERO.

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



**BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS**  
**MAR.2018**



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

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

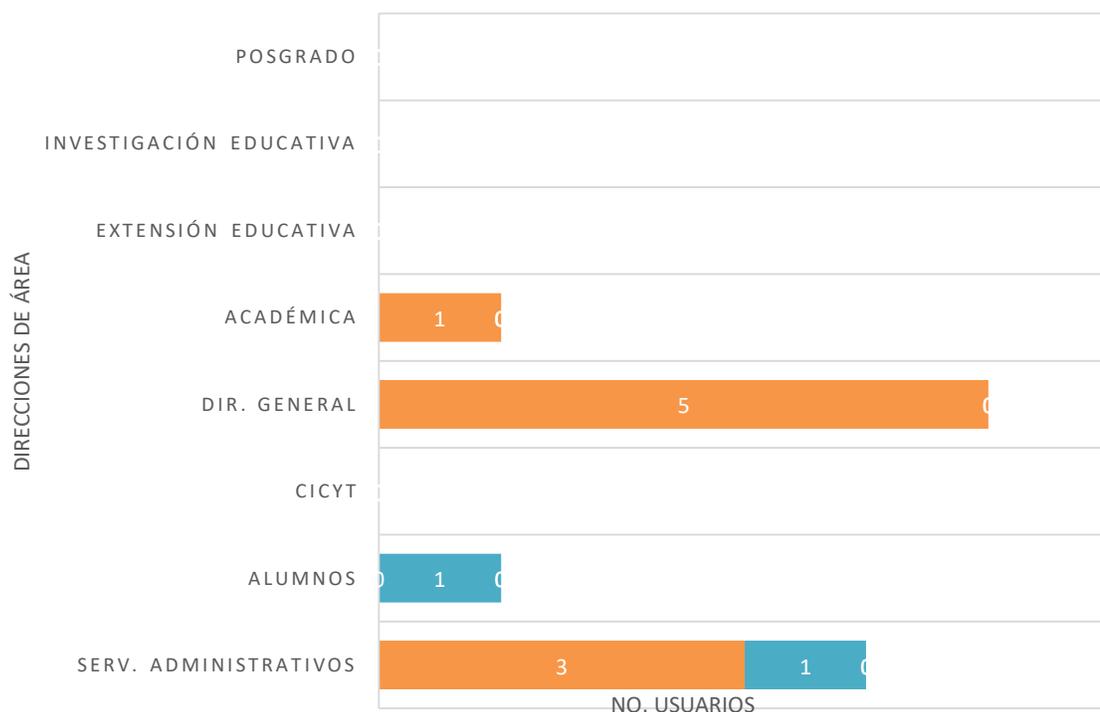


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 7 de 18

### BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS ABR.2018



	SERV. ADMINISTRATIVOS	ALUMNOS	CICYT	DIR. GENERAL	ACADÉMICA	EXTENSIÓN EDUCATIVA	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	POSGRADO
QUEJA	3	0	0	5	1	0	0	0
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	0	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 ABRIL.

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

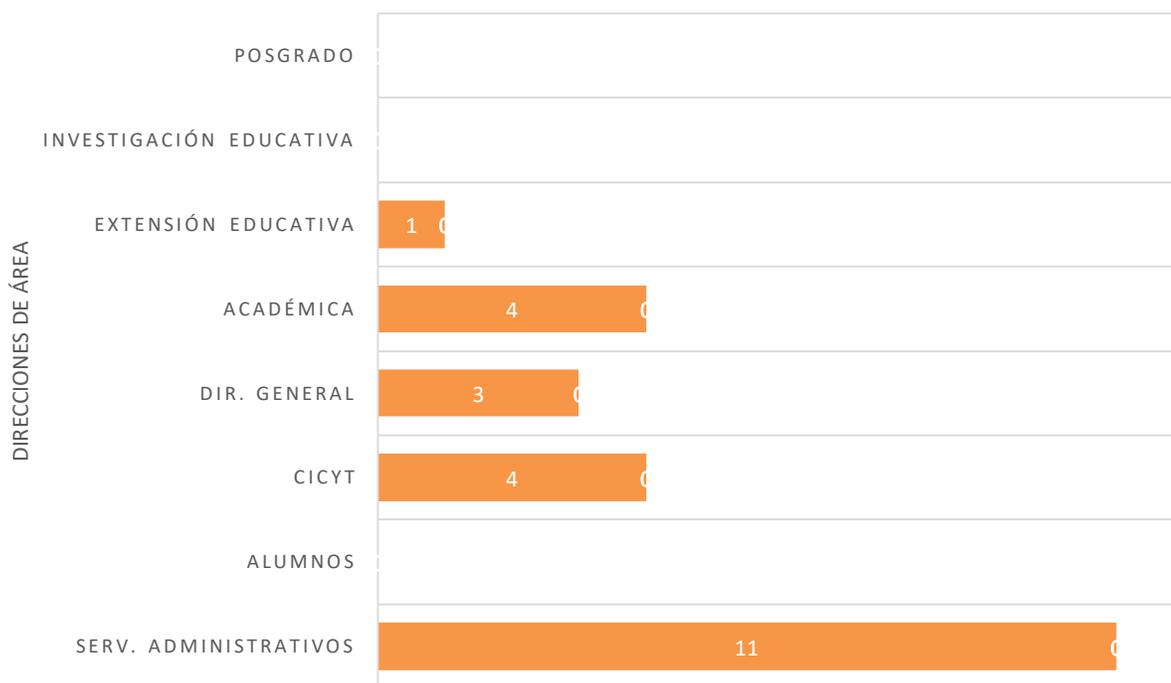


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 8 de 18

### BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS MAY.2018



	SERV. ADMINISTRATIVOS	ALUMNOS	CICYT	DIR. GENERAL	NO. USUARIO ACADÉMICA	EXTENSIÓN EDUCATIVA	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	POSGRADO
QUEJA	11	0	4	3	4	1	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	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. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:  
**Reporte de Análisis de Datos**

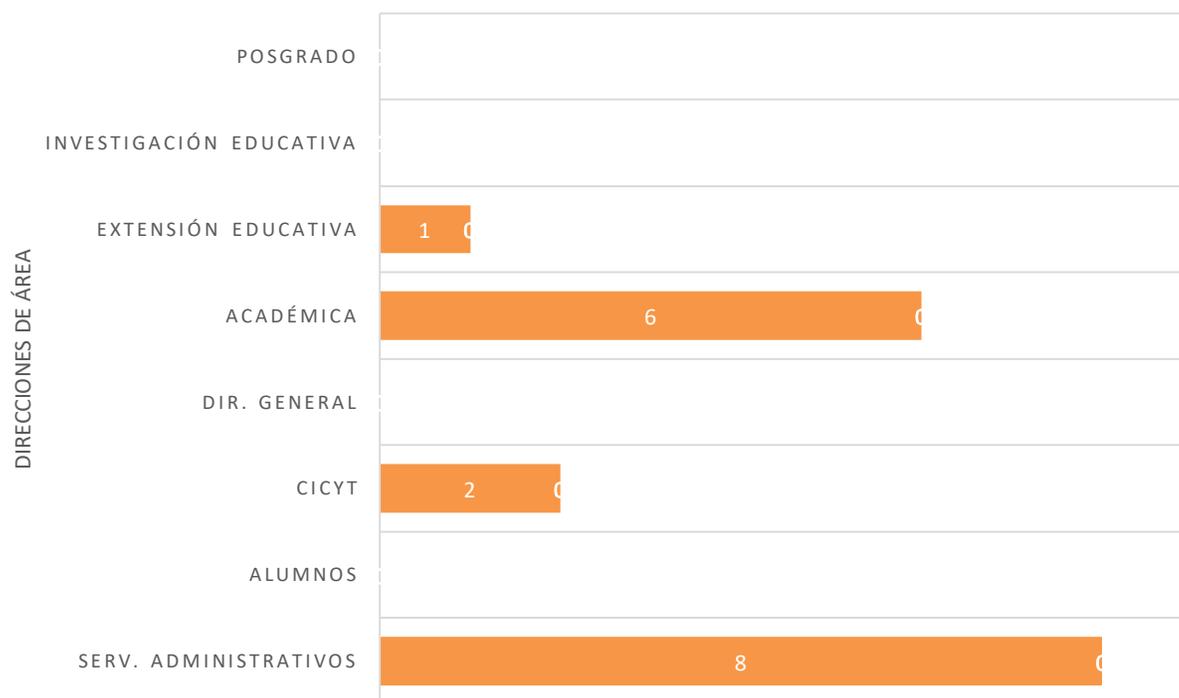


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 6

Página: 9 de 18

**BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS**  
**JUN.2018**



	SERV. ADMINISTRATIVOS	ALUMNOS	CICYT	DIR. GENERAL	ACADÉMICA	EXTENSIÓN EDUCATIVA	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	POSGRADO
QUEJA	8	0	2	0	6	1	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	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**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

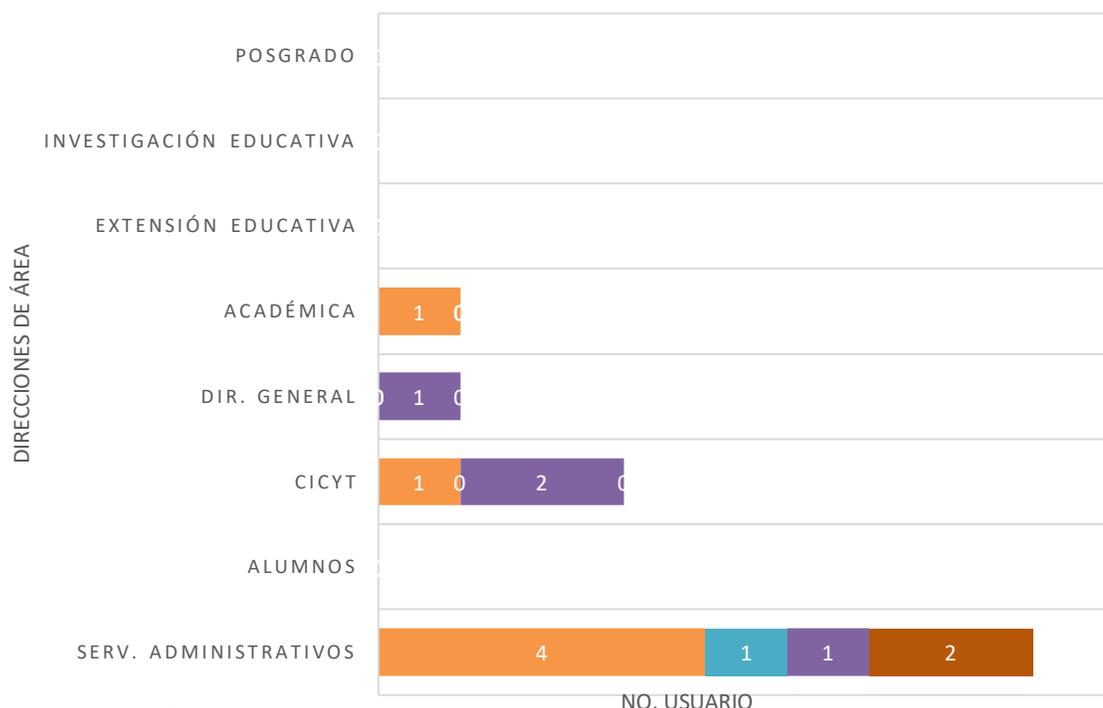


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 10 de 18

### BUZÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS & DUDAS JUL.2018



	SERV. ADMINISTRATIVOS	ALUMNOS	CICYT	DIR. GENERAL	ACADÉMICA	EXTENSIÓN EDUCATIVA	INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	POSGRADO
QUEJA	4	0	1	0	1	0	0	0
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	2	1	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 JULIO.

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 11 de 18

## 2. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, 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 121 movimientos durante el semestre. La dirección con mayor movimiento fue: *Dirección General* con un total de 31 movimientos respectivamente. El área con menos movimiento durante este semestre fue: *Servicios Administrativos*, con tan solo 7 movimientos.

FEB - JUL, 2018							
DIRECCIÓN	Serv		Inv		Ext		Dir Gnrl
	Admin	Académica	Educativa	Educativa	Posgrado	Cicyt	
ALTAS	4	4	5	4	4	6	8
BAJAS	0	0	0	0	1	1	0
MODIFICACIONES	3	10	9	4	17	18	23
	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>31</b>
							<b>121</b>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

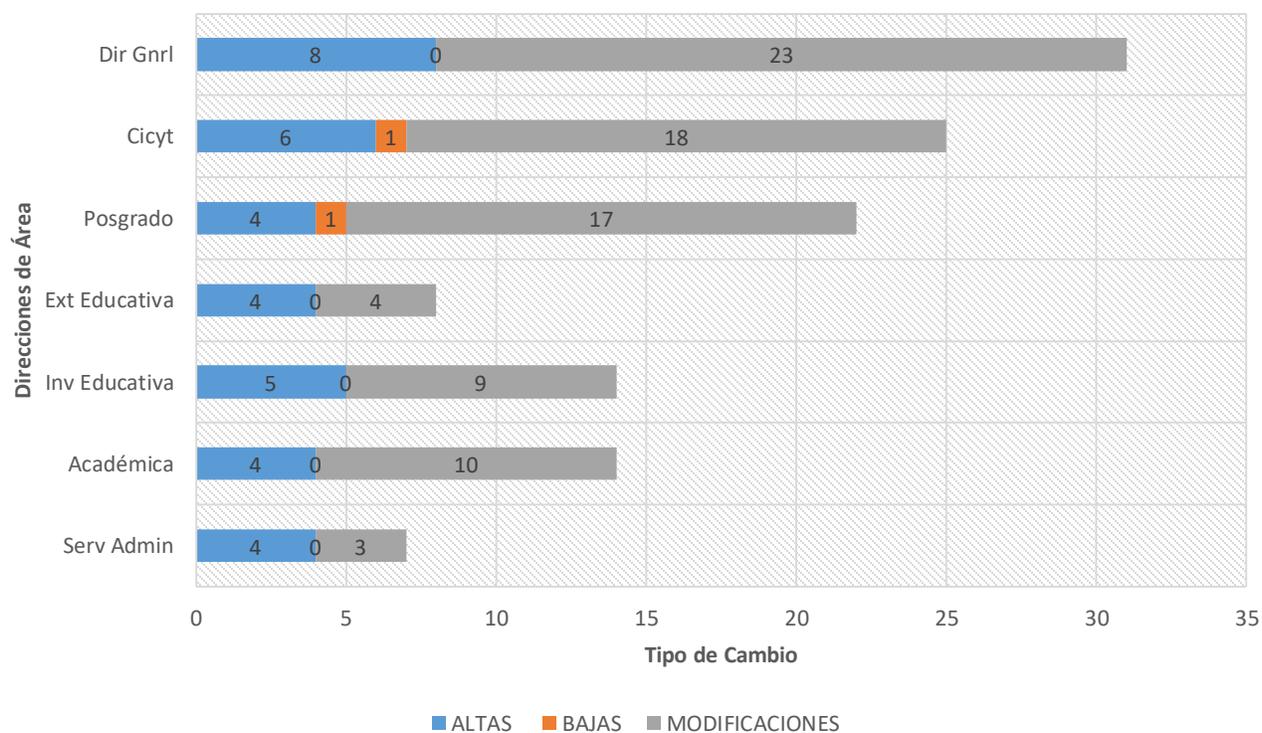


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 12 de 18

### Movimientos en Control Documental Feb a Jul, 2018



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

Durante este semestre específico se utilizó la herramienta digital ASANA con el equipo de auditores, para ayudar a coordinar el trabajo de auditorías internas, la realización y seguimiento de las listas de verificación, así como compartición de documentación relevante para esta tarea. Contado además con una app para el celular, lo que proporcionó mayor flexibilidad y adaptabilidad para el desarrollo del trabajo colaborativo.

A continuación se muestran algunas pantallas de ejemplo de ASANA.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

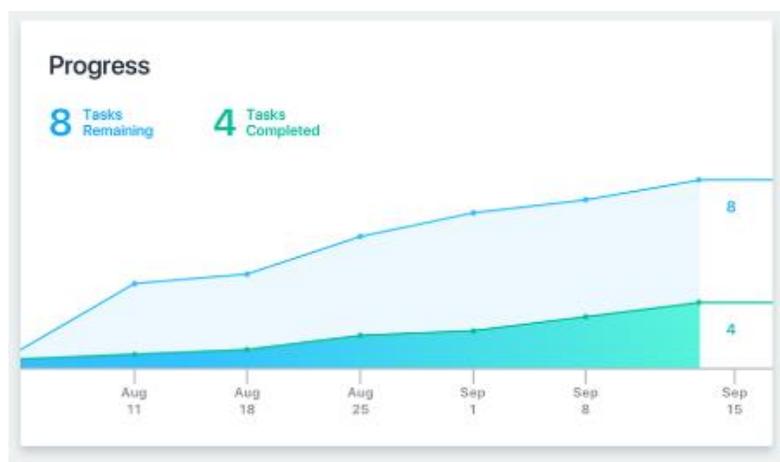
Página: 13 de 18



Q3 Company Objectives



	Team	Due	
<b>Business</b>			
✓ Customer base grows by 15%	Sales	Sep 8	
✓ Customer churn decreases by 8%	Support	Sep 12	
<b>Internal</b>			
✓ Open NYC office	Facilities	Sep 15	
✓ Hire 18 new team members	Recruiting	Sep 6	
<b>Product</b>			



Se impartió el Curso Taller de “Negociación y Manejo de Conflictos” como parte de la actualización y reforzamiento de habilidades comunicativas al equipo auditor, antes de la realización de la auditoria interna. El contenido abarcado

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 14 de 18

durante los tres días de capacitación fue el siguiente:

#### Algunas generalidades sobre comunicación

##### El conflicto

¿Qué es un conflicto?

La naturaleza de los conflictos

Interpretación de los conflictos

Pseudoconflictos y conflictos latentes

El conflicto como proceso

##### Habilidades para el manejo de conflictos

Deficiencia del lenguaje

Enfoque único vs. Enfoque múltiple

La escucha empática

Modelo víctima-protagonista

##### Negociación

Tipos de negociación

Negociación ganar-ganar

Proceso de retroalimentación: Comunicación asertiva

A continuación se anexan algunas fotografías del curso-taller:



Resultando de mucho provecho para todos los participantes, con quienes tuvo una gran aceptación dicho curso, siendo beneficiosa la información obtenida tanto de manera personal como organizacional. Para mayor información se puede consultar el blog en: <http://sgcbecene.blogspot.com/2018/03/curso-auditor-interno-bajo-la-norma-iso.html>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página: 15 de 18</b>

Se dio de alta dentro del sitio web del SGC, en la sección de Auditorías Internas, una página exclusiva con el Curriculum Vitae del personal que conforma el equipo de auditores, enfocado a su preparación en la Norma ISO. Se puede consultar en: <https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/copia-de-auditoria-interna>.



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ



Inicio Manual Calidad Planes Calidad Procedimientos Gestión Procedimientos Operación Registros de Calidad Auditorías Más



### Auditorías Internas

#### Equipo de Auditores



Mtra. María Isabel  
Cabrera Campos



Mtra. Alma Rosa  
Cañedo Gamboa



Mtra. Nubia Marissa  
Colunga Trejo



Mtra. Eunice  
Cruz Díaz de León



Mtra. Elba Edith  
Dávalos Ávila



Dr. Juan Gerardo  
De La Rosa Leyva



Mtra. Gladys Priscilla  
Gallegos Reyna



Dra. María de Lourdes  
García Zarate

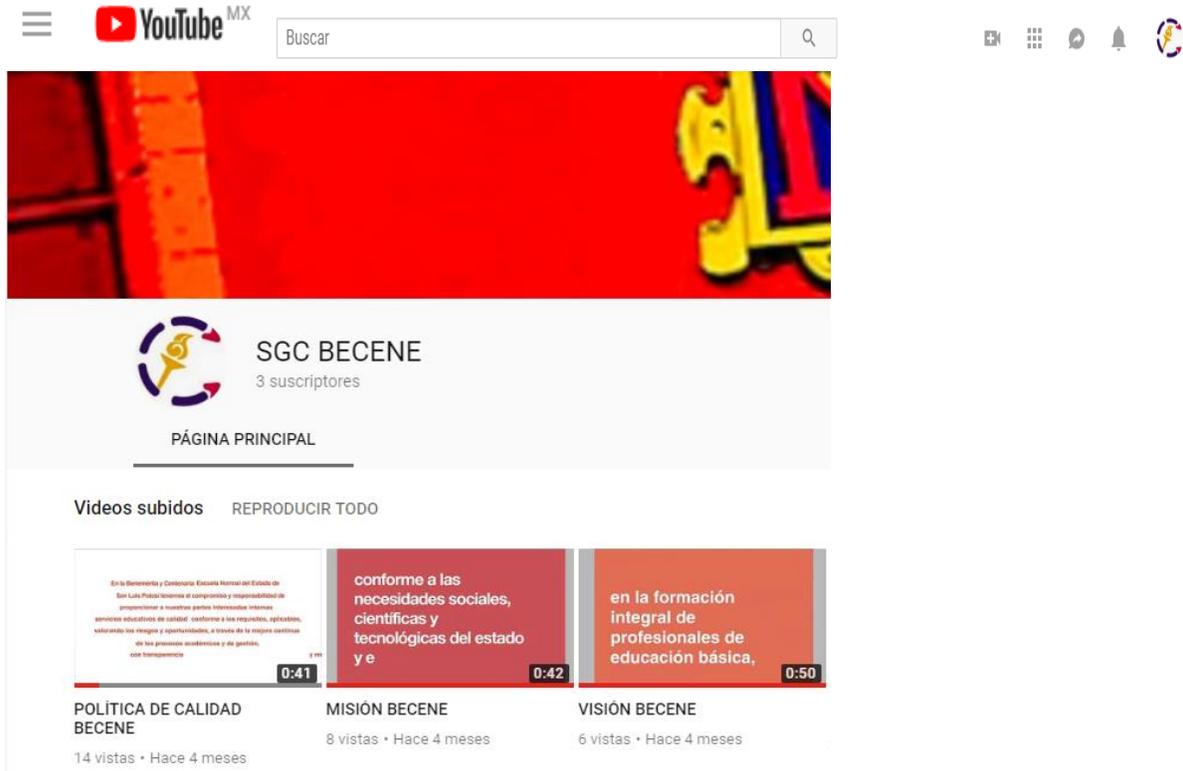
Se activó además en el sitio web del SGC la **accesibilidad del teclado y habilitación de indicadores visuales**, ya que esta opción permite que personas con discapacidad puedan leerla usando tecnologías de asistencia o simplemente teclado, por lo que cuando activan el teclado aparecerán como rectángulos azules.

Dentro de la página principal del sitio web y canal del sistema, se añadieron los videos promocionales referentes a la misión, visión, política de calidad y norma ISO, como información permanente de la página.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página: 16 de 18</b>

Canal de youtube:



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página: 17 de 18</b>

*Página principal del sitio web del SGC:*



Además, se realizaron cambios en general a todo el diseño del sitio web, como: a) encabezado; b) menú de opciones principal; c) tamaño de fuentes y color; d) cambio de tonalidad (diversos tonos de azul) a los organigramas y e) nuevo diseño a los informes de dirección.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 18 de 18



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código:
	Reporte de Análisis de Datos		BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
	Página: 19 de 18		

### Informes de la Direcciones de Áreas

Dirección General Servicios Administrativos Académica Investigación Educativa Extensión Educativa Posgrado CICYT	<b>2018 Julio</b>		<b>2018 Enero</b>	
	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento de Objetivos de Calidad
		Revisión por la Dirección		Revisión por la Dirección
		Resultados de la Revisión por la Dirección		Resultados de la Revisión por la Dirección
		Reporte del Análisis de Datos		Reporte del Análisis de Datos
	<b>2017 Julio</b>		<b>2017 Enero</b>	
<input type="checkbox"/>	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	
	Revisión por la Dirección		Revisión por la Dirección	
	Resultados de la Revisión por la Dirección		Resultados de la Revisión por la Dirección	
	Reporte del Análisis de Datos		Reporte del Análisis de Datos	

- 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.

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

a) Sitio Web de Calidad

actual:

Estadísticas Generales	
Total de páginas vistas	48,379
Total de visitantes	18,977
Páginas vistas por visita	2.54

anterior:

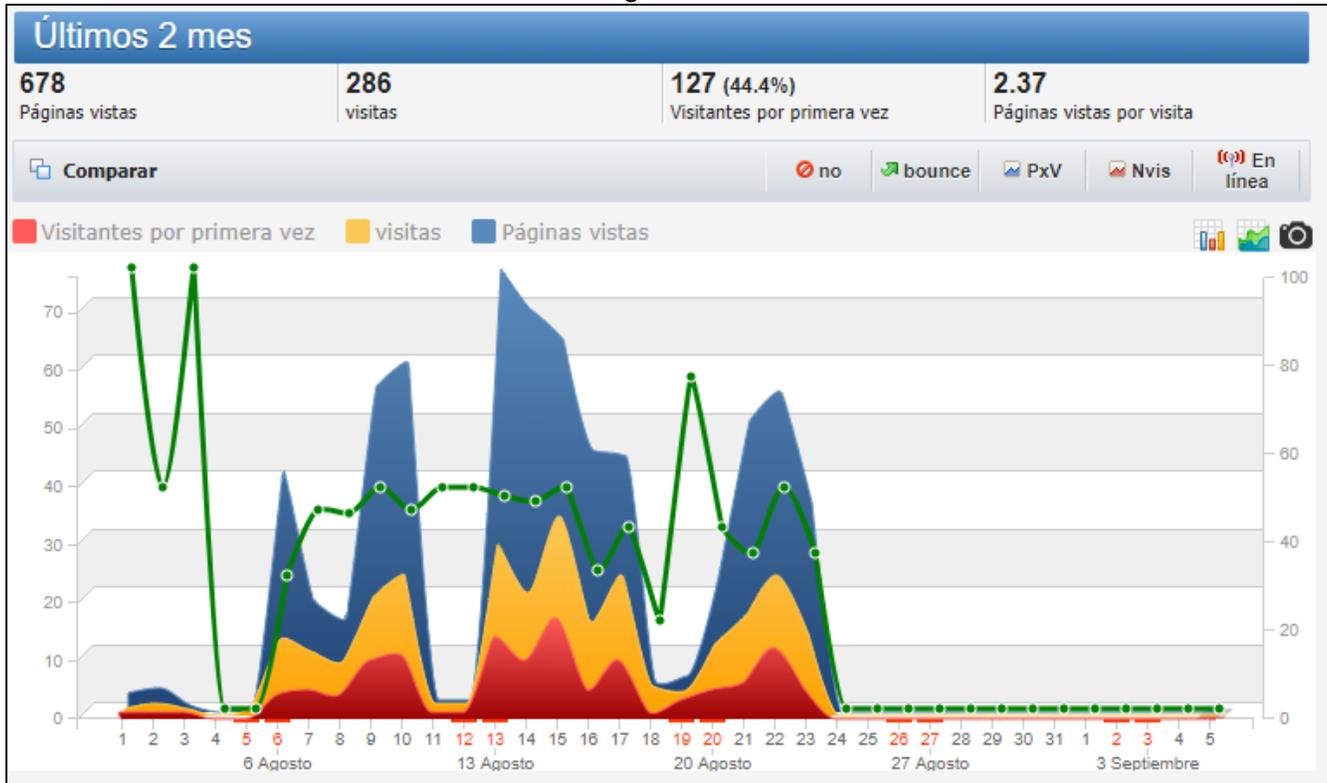
Estadísticas Generales	
Total de páginas vistas	31,999
Total de visitantes	12,919
Páginas vistas por visita	2.47

Crecimiento porcentual (*total de páginas vistas*): **66,14%**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



A continuación se muestra el gráfico estadístico de los últimos 2 meses.



b) Google +: Se mantuvo el mismo número de seguidores (35) del semestre



c) Facebook: 226 seguidores actuales vs 211 semestre pasado.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 21 de 18

d) Twitter:  
Actual:

Semestre pasado:



Los aumentos porcentuales del semestre, son los que siguen:

- Emisión de información (tweets): **67.66%**
- Seguidores: **93.03%**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:  
**Reporte de Análisis de Datos**



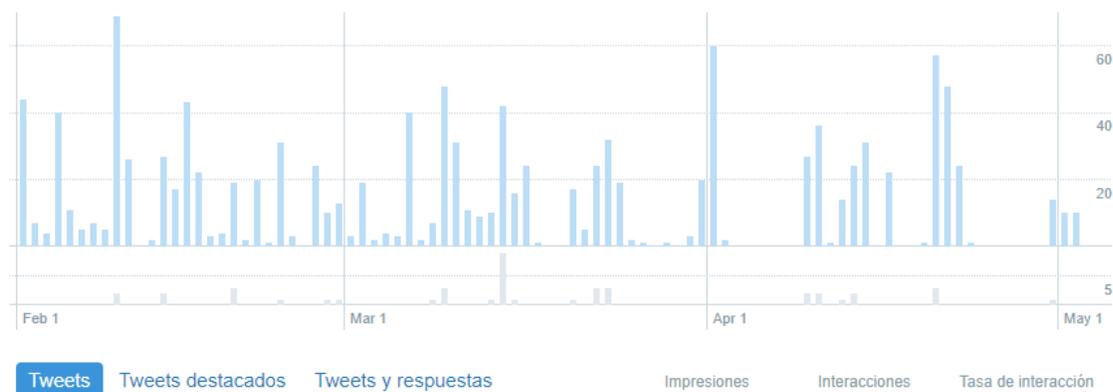
Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: **6**

Página: **22 de 18**

Feb 1 – May 2, 2018

Sus Tweets consiguieron **1.2K impresiones** en este período de **91 días**



Jun 1 – Jul 31, 2018

Sus Tweets consiguieron **554 impresiones** en este período de **61 días**



**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

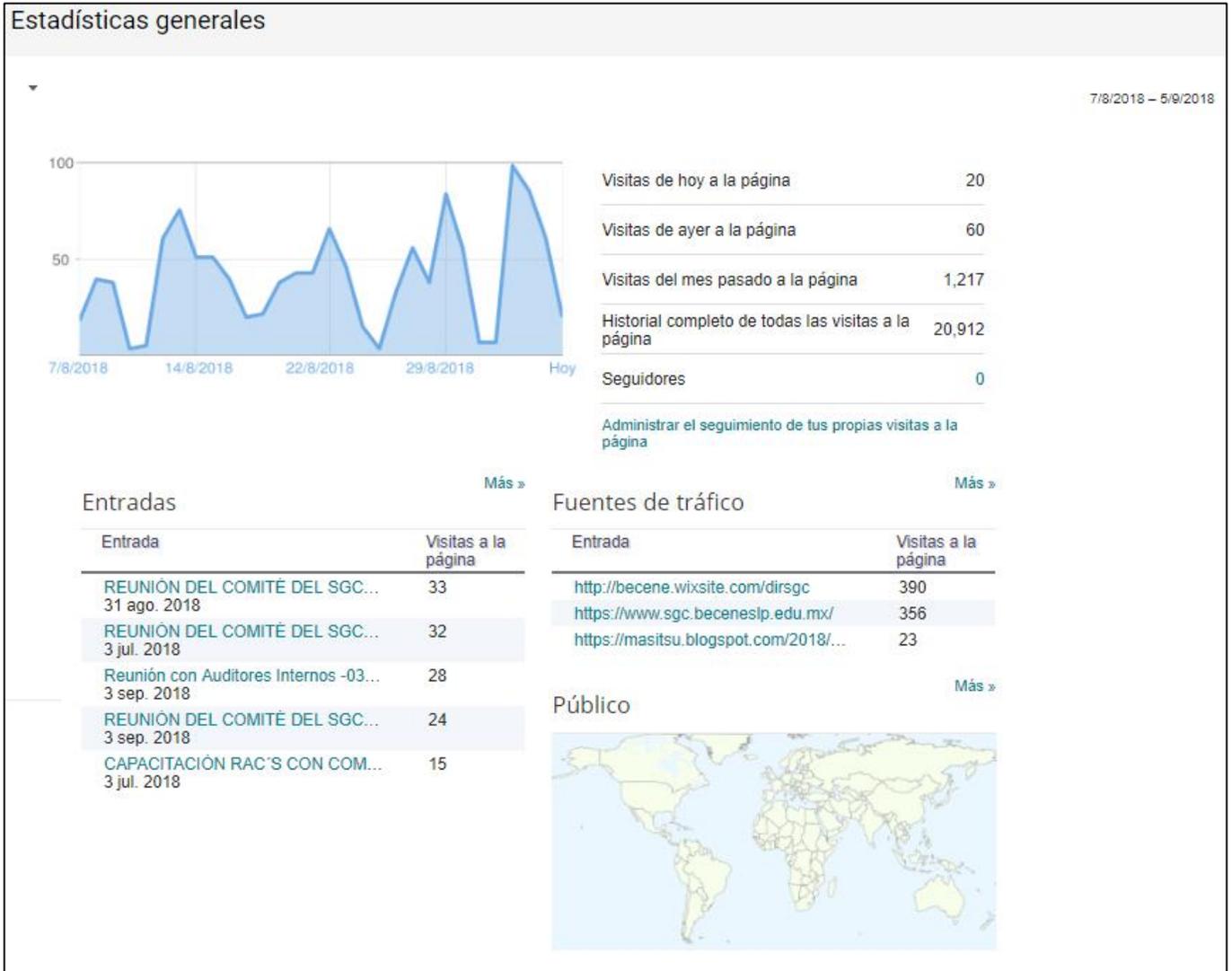


Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 23 de 18

e) Blogger:  
Estadística último mes:



Incremento porcentual vs semestre anterior: **237.63%**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 6
			Página: 24 de 18



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

NO APLICA

**4. 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**

NO APLICA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 25 de 18

## 5. Identificación de Riesgos y Oportunidades (implicaciones para el SGC).

Dirección y/o Área: Alta Dirección

<b>PROCESO:</b> <u>Procedimiento Gobernador para Elaborar Procedimientos</u>	
<b><u>BECENE-CA-PG-01</u></b>	
Objetivo de Calidad: Mejorar el servicio educativo que se brinda en la institución, a través de la operación y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 2015, de forma semestral.	
<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
Elaboración y/o modificación de procedimientos que no cumplan con el formato establecido, en específico cuando es personal nuevo dueño de algún procedimiento.	Crear un programa de inducción dirigida al personal nuevo dueños de procedimientos operativos.
Dar de alta, baja o modificar algún código de manera que no corresponda con lo establecido.	Revisión acompañada del procedimiento de gestión
Falta de actualización como corresponda al punto 10 referido a "cambios a esta versión".	Acompañamiento personal en la elaboración del mismo.
Oportunidades: Elaborar un programa de inducción.	
<b>PROCESO:</b> <u>Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos</u>	
<b><u>BECENE-CA-PG-02</u></b>	
Objetivo de Calidad: Mejorar el servicio educativo que se brinda en la institución, a través de la operación y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 2015, de forma semestral.	
<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
Pérdida de información electrónica	Respaldo mensuales y en servidor del proveedor.
Documentación vigente enviada por las diversas áreas, que no corresponda con lo dado de alta en el sitio web.	Confirmación por parte de las diversas áreas (que la información subida sea la que corresponda), a través del email de Verificación que ya se venía manejando y el envío de 2 recordatorios extras para dar por finalizado.
Oportunidades: Seguimiento vía electrónica para el control.	
<b>PROCESO:</b> <u>Procedimiento Gobernador para el Control de Registros de Calidad</u>	
<b><u>BECENE-CA-PG-03</u></b>	
Objetivo de Calidad: Mejorar el servicio educativo que se brinda en la institución, a través de la operación y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 2015, de forma semestral.	
<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>
Que los anexos de control de registros de calidad de las diversas áreas, no se encuentren debidamente actualizado.	Revisión semestral de los mismos, para verificar la vigencia de la información contenida.
Oportunidad: envío de recordatorios a las áreas y envío de anexos oportuna.	
<b>PROCESO:</b> <u>Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Físicos</u>	
<b><u>BECENE-CA-PG-06</u></b>	
Objetivo de Calidad: Mejorar el servicio educativo que se brinda en la institución, a través de la operación y auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 2015, de forma semestral.	
<b>Riesgos</b>	<b>Acciones</b>

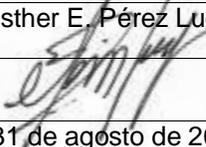
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 6
			Página: 26 de 18

Pérdida de documentación física cuando se presta a un usuario.	Crear una hoja de préstamo de documentación, en donde se establezca también el plazo del mismo.
<b>Oportunidades:</b> Elaboración de un documento de control de préstamo.	

#### 6. Acciones de mejora continua.

- ✓ Revisión permanente de los procedimientos de gestión que correspondan al área para mejorar la eficiencia y eficacia del mismo.
- ✓ Actualización continua para proporcionar un mejor servicio.
- ✓ Participación en los programas de capacitación que apoyen directamente al personal involucrado en los procesos de gestión y auditorías.
- ✓ Establecer diversas vías de comunicación (documental, electrónica) con todas las partes interesadas del SGC de la BECENE para dar continuidad, seguimiento y difusión de lo desarrollado dentro del área del SGC.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	31 de agosto de 2018	14 septiembre de 2018	17 septiembre de 2018

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018