

	Nombre del Documento:	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 1 de 15

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

Informe Semestral: Feb a Jul.2020

CONTENIDO

1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados:

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



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

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



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



c. ¿Cómo consideras la atención recibida?

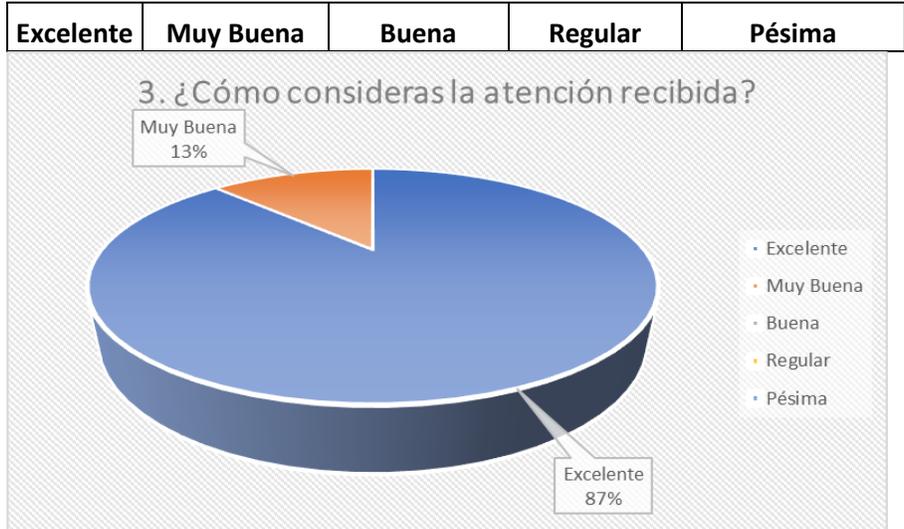


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

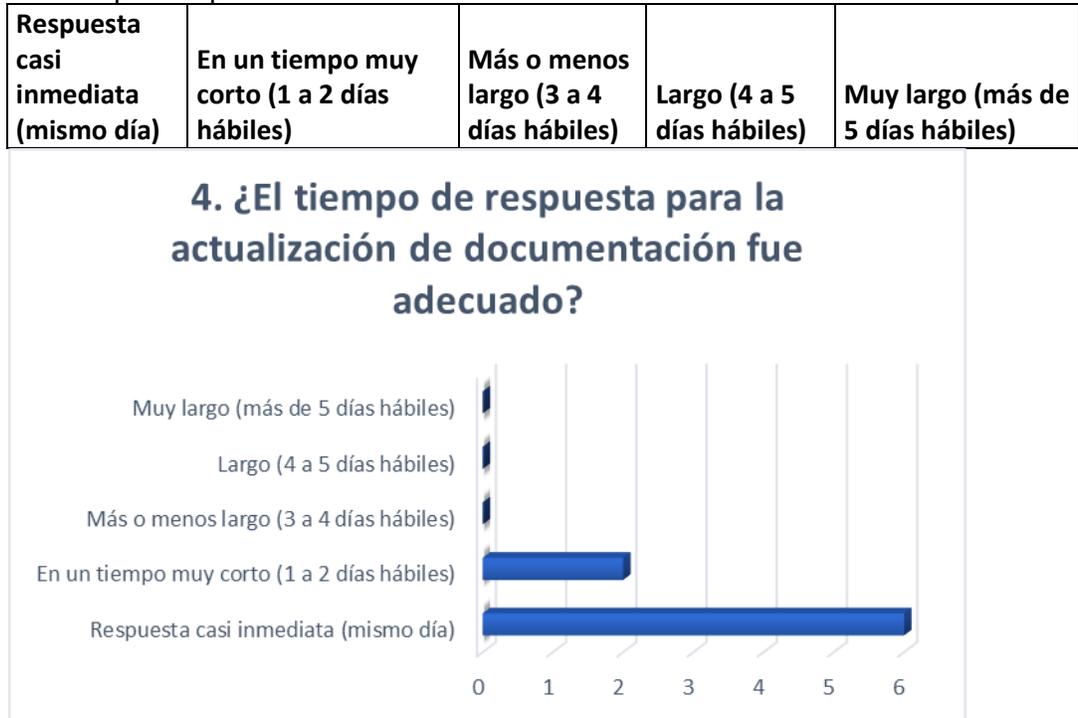


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

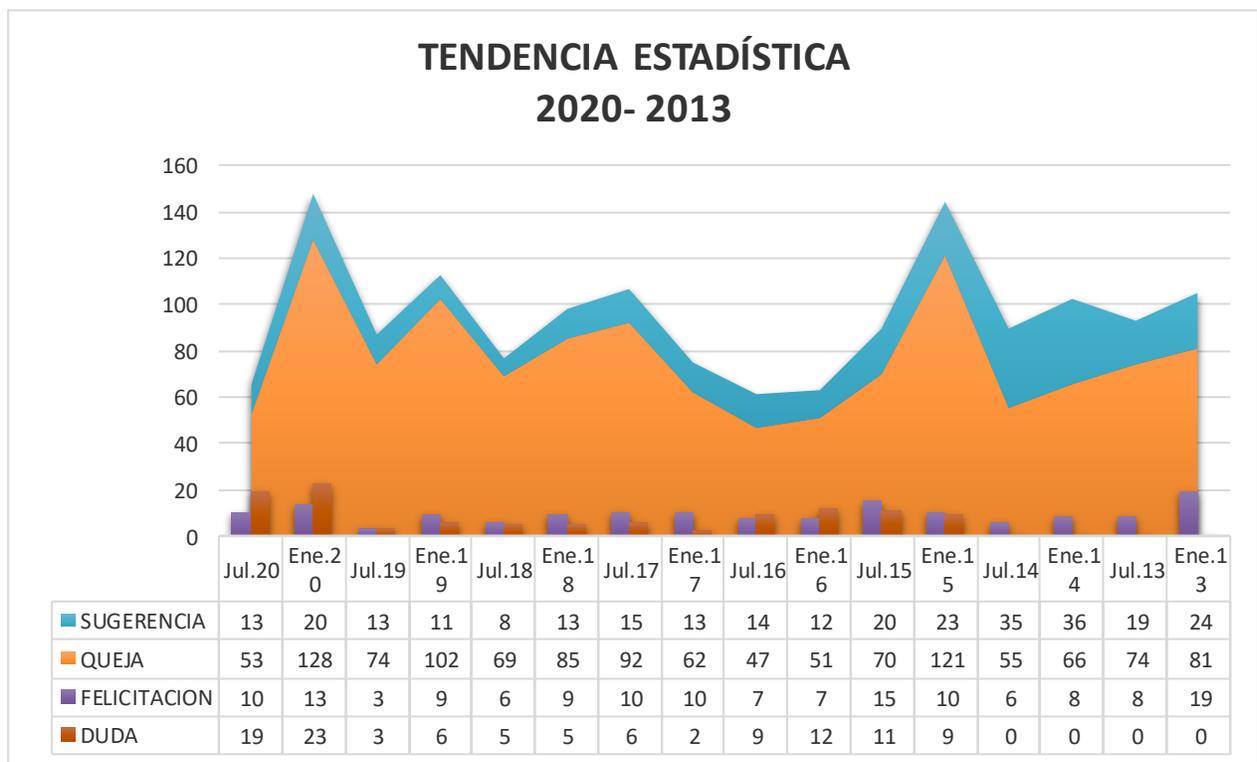
Comentarios: no se tuvo entradas en esta pregunta.



2. Retroalimentación de las Partes Interesadas internas/externas pertinentes
Información correspondiente al *Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del SGC.*

La siguiente tabla es un resumen de los tipos de solicitud mantenidos durante el presente periodo.

SOLICITUD DE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
QUEJA	16	7	16	11	0	3	53
SUGERENCIA	4	3	2	0	1	3	13
FELICITACION	3	3	1	0	0	3	10
DUDA	10	2	1	2	1	3	19
	33	15	20	13	2	12	95





TIPO DE USUARIO QUE HACE USO DEL BUZÓN



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

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

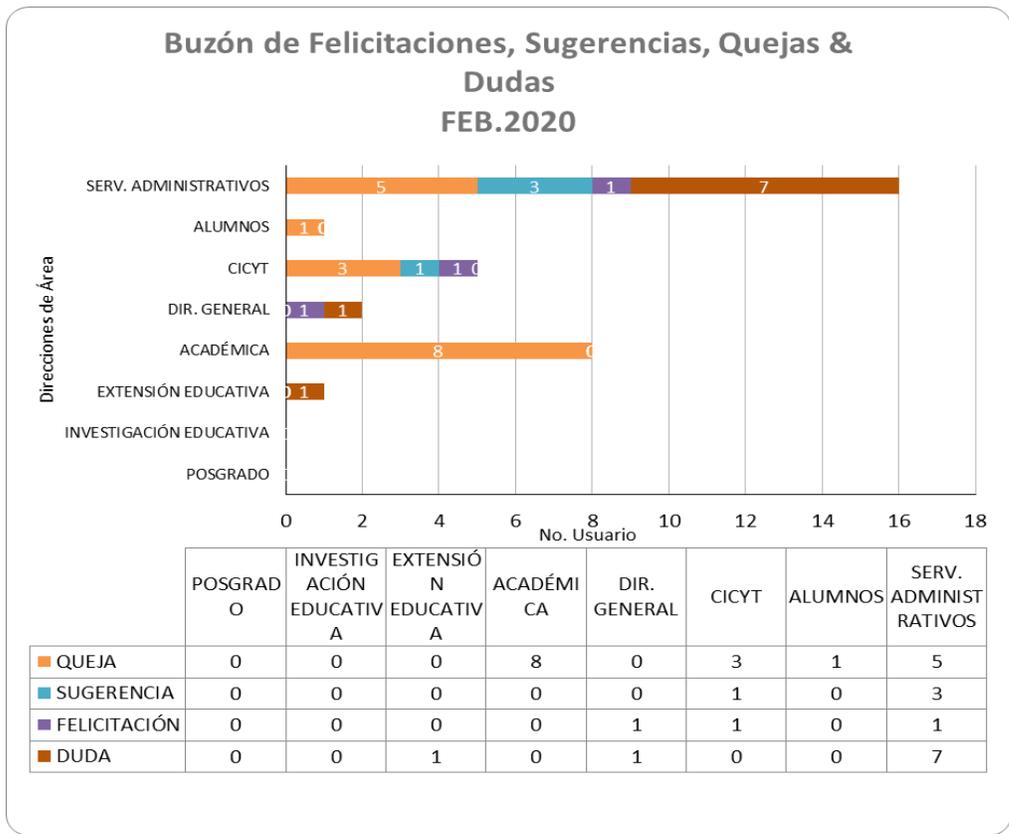


Fig. 6. Buzón de FSQ, Feb.2020

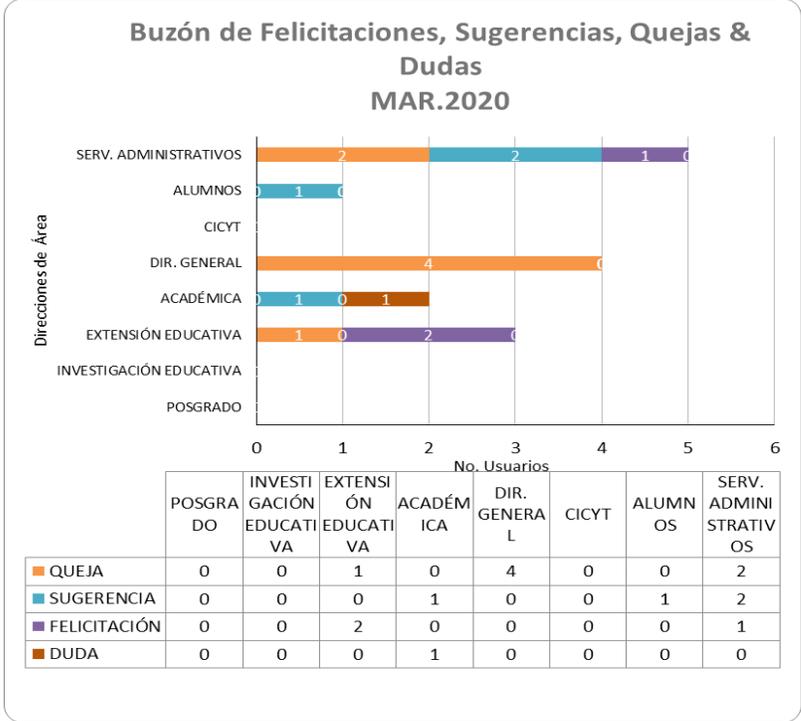


Fig. 7. Buzón de FSQ, Mar.2020



Fig. 8. Buzón de FSQ, Abr.2020

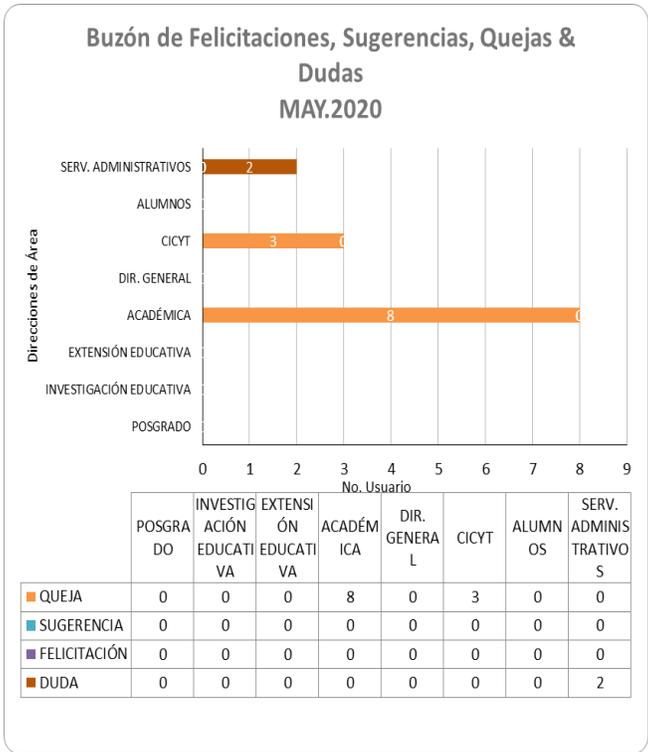


Fig. 9. Buzón de FSQ, May.2020

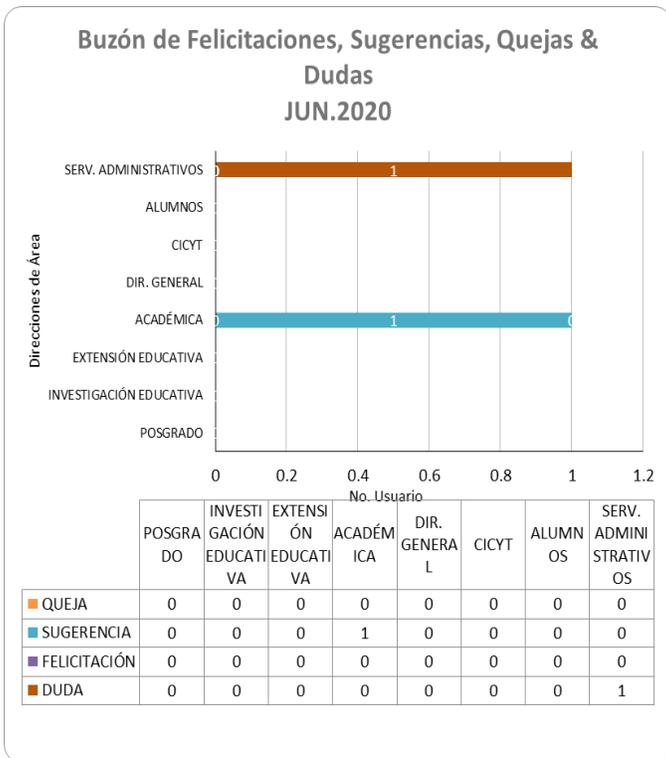


Fig. 10. Buzón de FSQ, Jun.2020

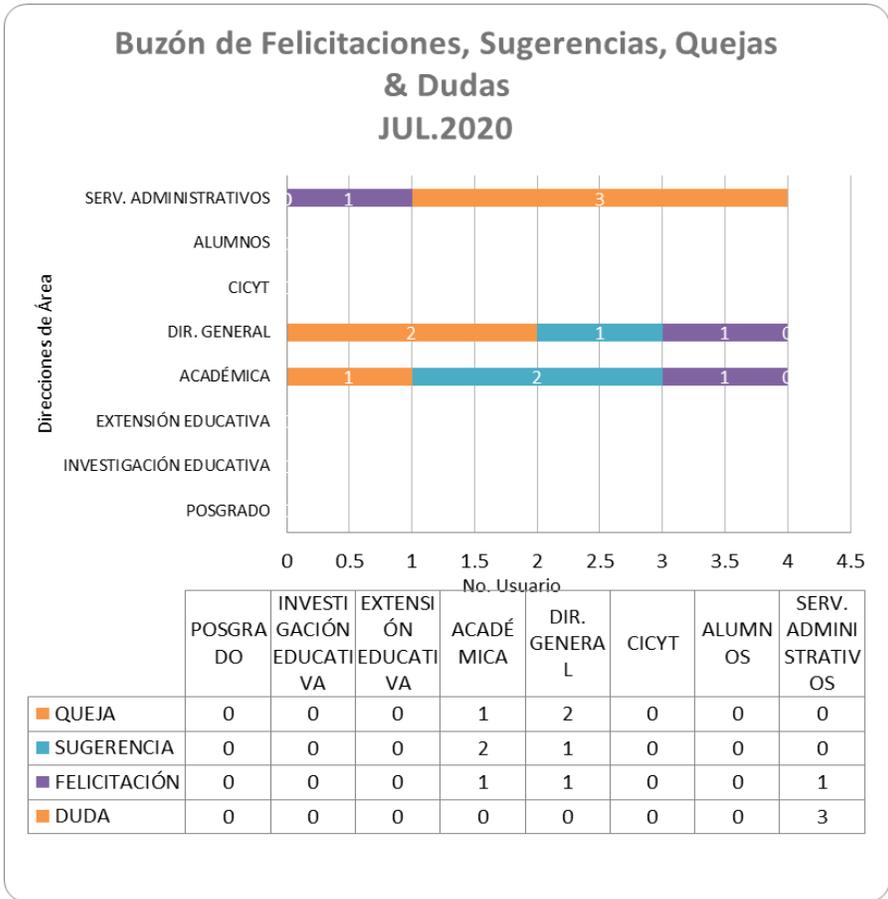


Fig. 11. Buzón de FSQ, Jul.2020

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 8 de 15

A continuación, se presenta un análisis por categoría de todas las solicitudes recibidas durante el periodo, por cada una de las direcciones de área:

ÁREA/DIRECCIÓN	TIPO DE SOLICITUD	CATEGORÍA	EMITE	NO. SOLICITUDES
----------------	-------------------	-----------	-------	-----------------

ACADÉMICA	QUEJA	Inconformidad con docente	ALUMNO	24
	QUEJA	<i>Cursos optativos</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Taller inglés</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Inclusión</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Eventos externos</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Entrega Cédulas</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	Cambio docente	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Indicaciones docente</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Laboratorio idiomas</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Entrega Cédulas</i>		
	SUGERENCIA	<i>Impartición asignaturas</i>	ALUMNO	1
	DUDA	Optativa	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	Docente	ALUMNO	2

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	Área Estacionamiento	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Comunicados</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Aulas</i>	ALUMNO	3
	QUEJA	<i>Evento</i>	TRABAJADOR	1
	SUGERENCIA	Titulación	DOCENTE	2
	SUGERENCIA	<i>Aulas</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Orientación sobre acoso</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Intendente</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Perfiles docentes</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	Intendente	TRABAJADOR	1
	FELICITACIÓN	<i>Intendente</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Recursos Humanos</i>	DOCENTE	1
	DUDA	Ingreso	PÚBLICO EN GENERAL	7
	DUDA	<i>Ingreso</i>	ALUMNO	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 9 de 15

	DUDA	<i>Bajas</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Acceso a baños</i>	TRABAJADOR	1
	DUDA	<i>Extraordinarios</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Trámite</i>	ALUMNO	2
	DUDA	<i>Trámite</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	DUDA	<i>Convocatoria</i>	ALUMNO	1

EXTENSIÓN EDUCATIVA	DUDA	<i>Cursos</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Filtro sanitario</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Actividades Aniversario</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Filtro sanitario</i>	DOCENTE	1

ALUMNOS	QUEJA	<i>AENP</i>	ALUMNO	1
---------	-------	-------------	--------	---

CICYT	QUEJA	<i>Actitud del personal</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Áreas cerradas</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Plataforma</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Plataforma</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Actitud del personal</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Atención</i>	DOCENTE	1

DIRECCIÓN GENERAL	FELICITACIÓN	<i>Presencia junta</i>	DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Toma decisiones</i>	DOCENTE	1
	DUDA	<i>Campaña</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Autorización viaje</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Protocolos de atención</i>	DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Protocolos de higiene coronavirus</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Convocatorias</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Regreso a clases</i>	TRABAJADOR	1

POSGRADO	DUDA	<i>Inscripción</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
----------	------	--------------------	--------------------	---



3. Desempeño del Proceso y Conformidad de Productos y Servicios ofrecidos. Medición de los Indicadores de Objetivos de Calidad, Procesos y sus Tendencias.

a. Control Documental

La siguiente gráfica muestra un resumen del monitoreo de movimientos (altas, bajas, modificaciones) dentro del control documental por parte de las direcciones de área.

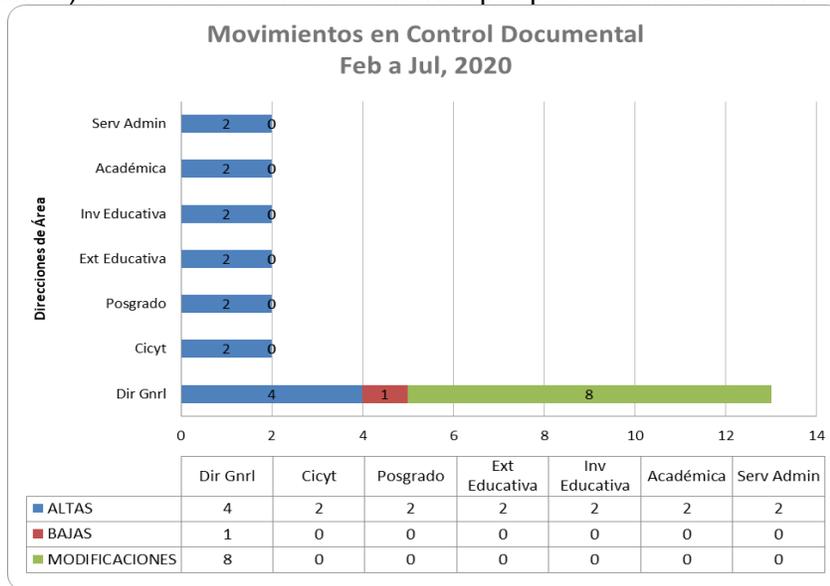


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

El gráfico siguiente muestra un comparativo contra el semestre pasado, teniendo en el presente semestre, un descenso considerable de cambios documentales.

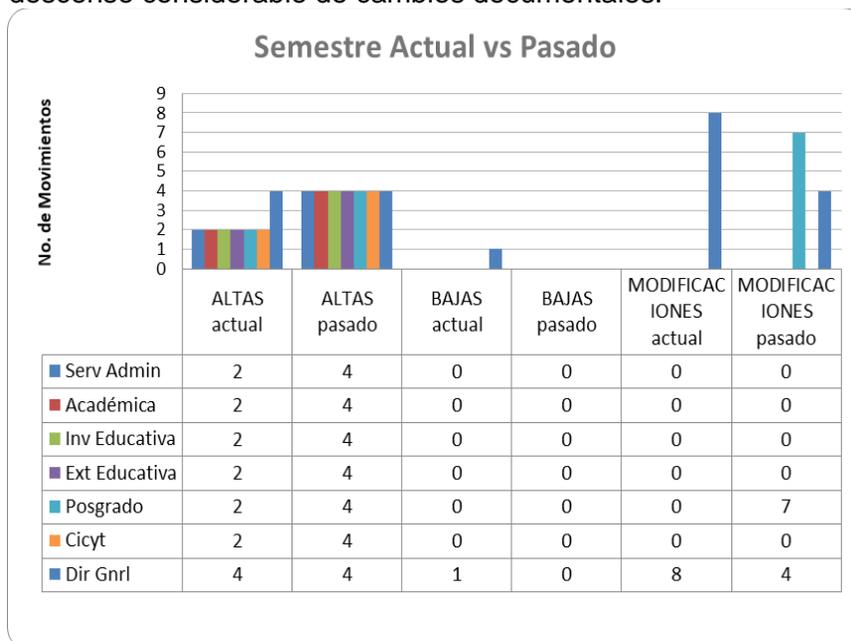


Fig. 13. Comparativo semestre actual vs pasado.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 11 de 15		

b. Sitio Web

De acuerdo a la estadística obtenida por medio del software *Google Analytics* que monitorea el sitio web del SGC, se obtuvo la siguiente *data*, en donde se muestra un **decremento del 24%** de visitantes, baja resultante por la actual contingencia del COVID-19:

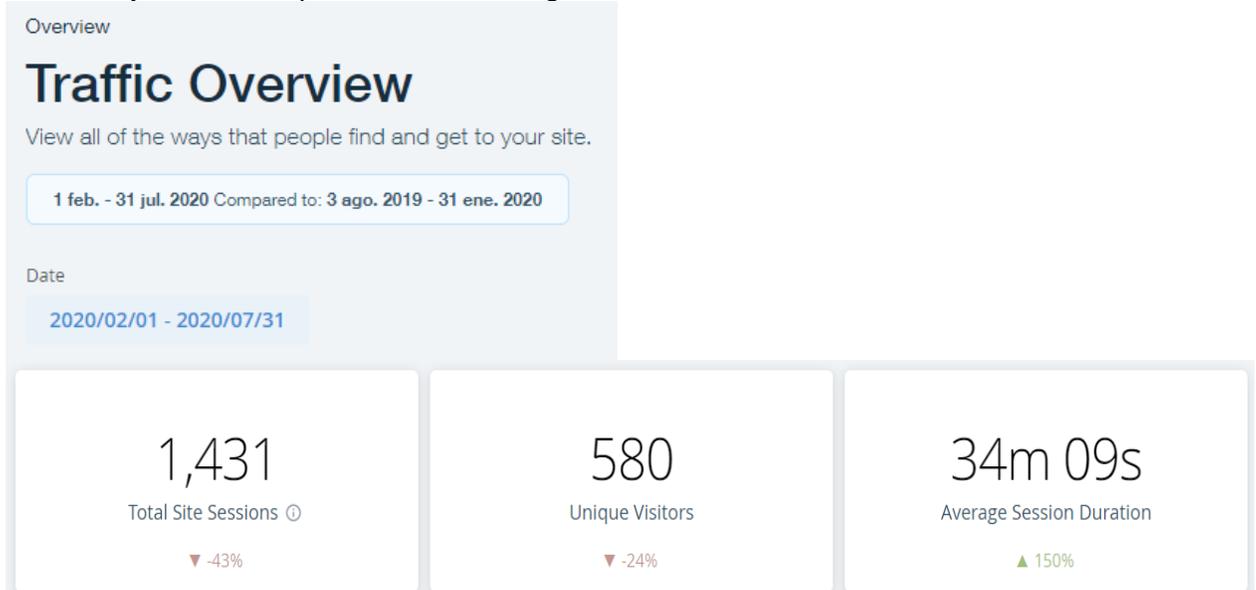


Fig. 18. Movimiento de visitantes, sesiones y promedio de la duración de la sesión durante el periodo.

A continuación se muestra el Tráfico del sitio durante el periodo actual vs periodo anterior, en donde se percibe claramente el descenso de actividad.

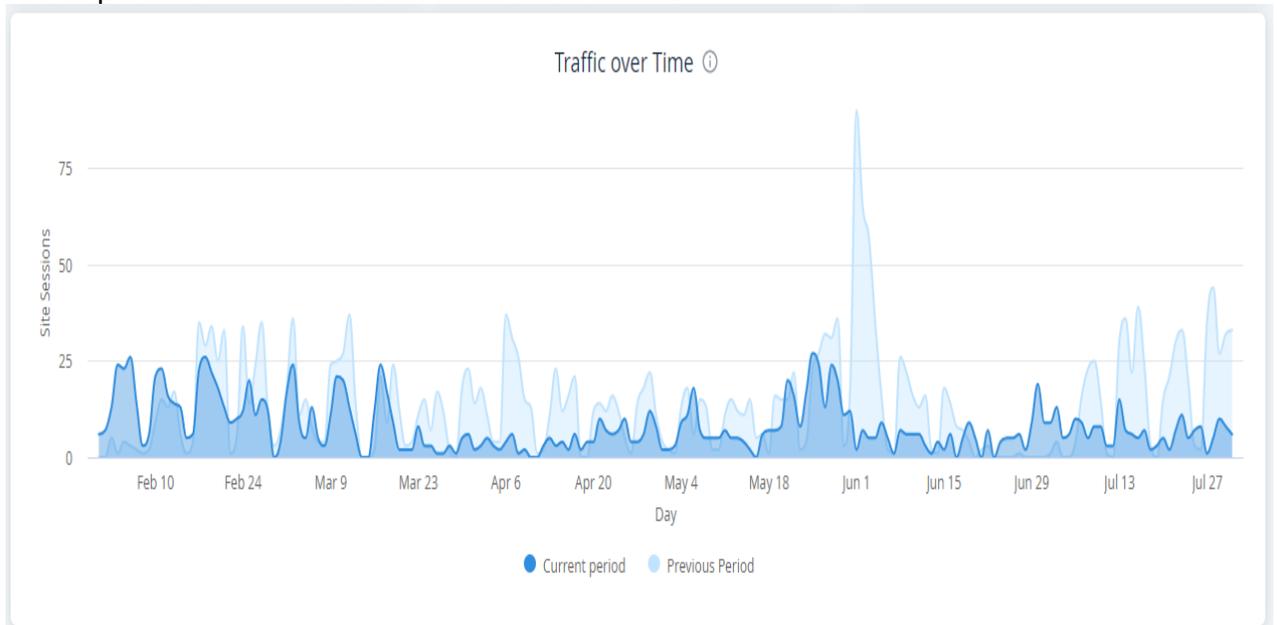


Fig. 18. Tráfico del sitio durante el periodo vs periodo anterior.



Análisis de los sitios por los cuales se conduce el tráfico a la página de calidad.

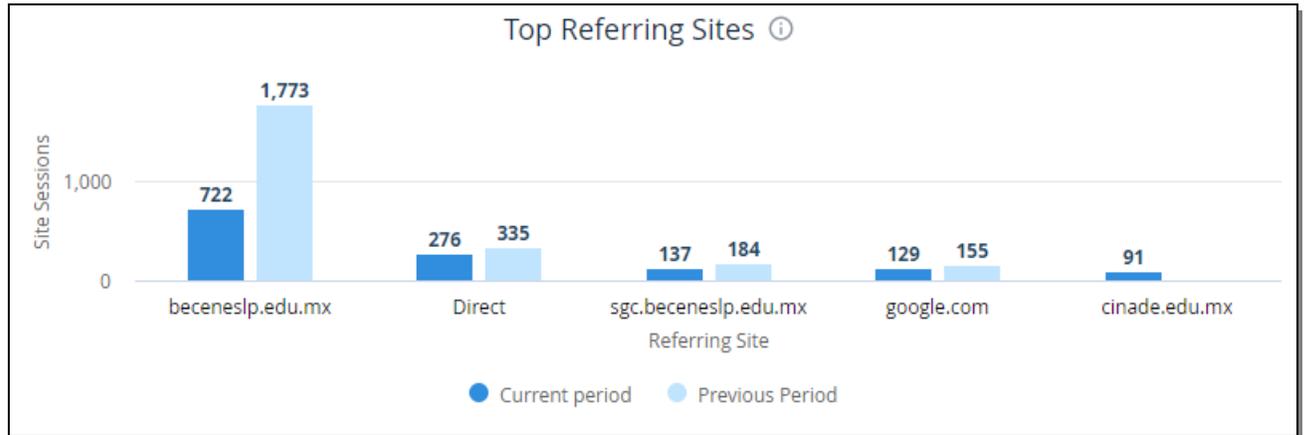


Fig. 19. Canal de acceso al sitio web.

A continuación, se muestra información sobre la retención de los visitantes entre nuevos y continuos, mostrando un 66.03% de nuevos.



Fig. 19. Visión general de la retención de visitantes.

A continuación se muestran las páginas visitadas durante el periodo actual vs periodo anterior.

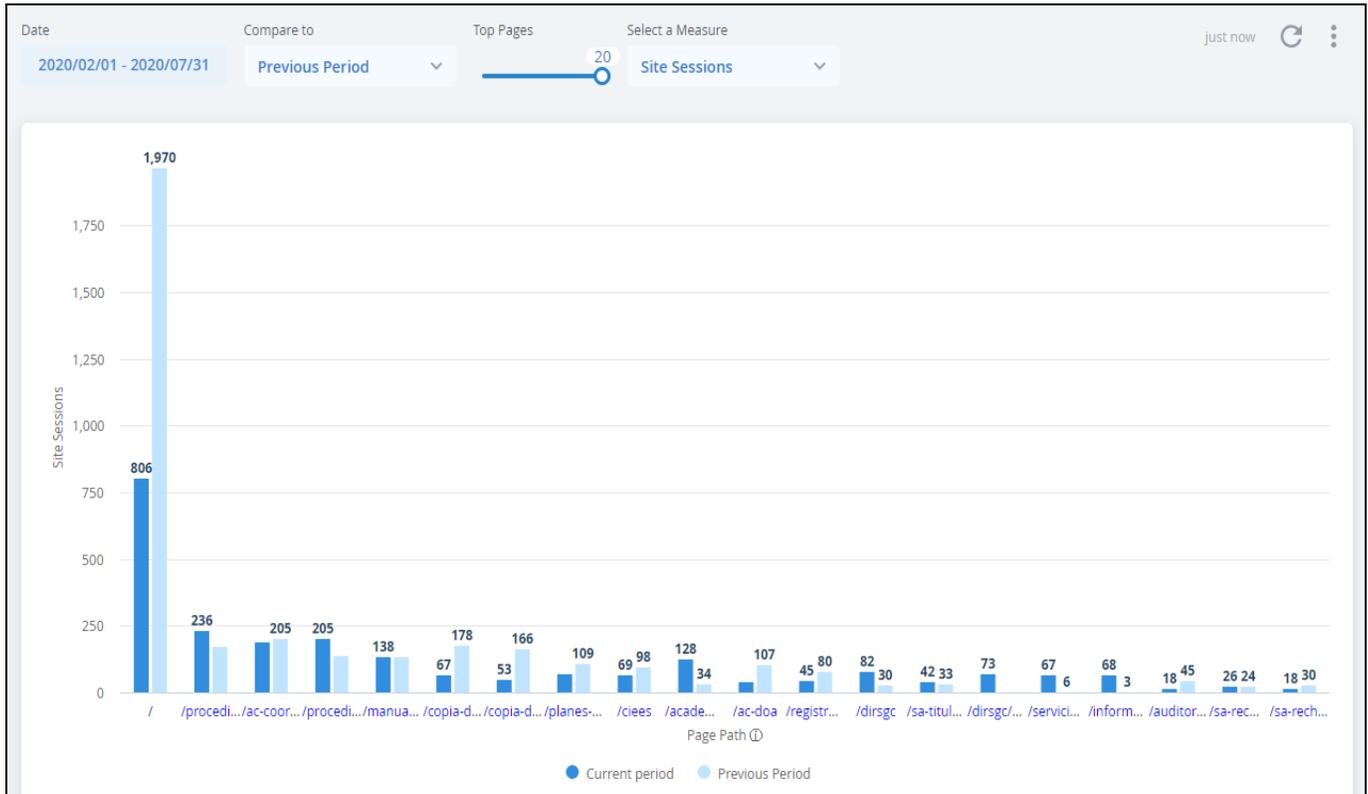


Fig. 22. Páginas que más visitan los usuarios.

c. Email Marketing (promoción y campañas)

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



Fig. 23. Porcentaje de emails abiertos a través de campañas de difusión.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 14 de 15

d. Redes sociales

facebook: al momento cuenta con 287 vs 255 seguidores del periodo pasado.

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

A continuación, se comparte la información recabada del blog durante el periodo actual, con un *historial completo de visitas de 9.45K*.

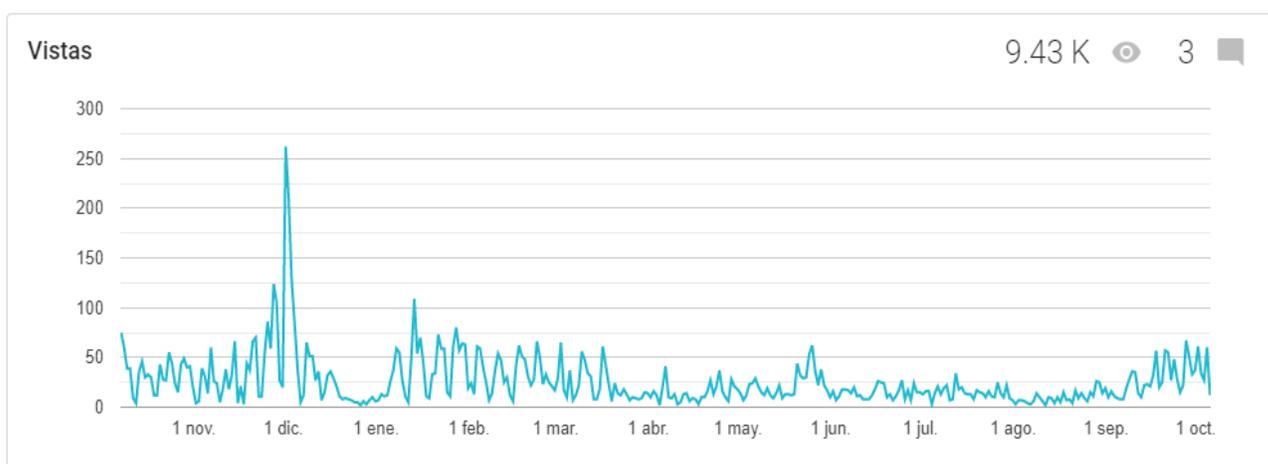


Fig. 25. Estadísticas generales del blog.

4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

Debido a la actual pandemia por COVID 19 no se llevó a cabo la Auditoría Externa de Recertificación programada del 26 al 29 de mayo de 2020, sin embargo, se realizó una Auditoría Remota Corta a la Alta Dirección y Auditoría Interna el día 26 de mayo de 2020, obteniendo un **resultado aceptable** y se otorgó la extensión del certificado para realizar la Vigilancia del 20 al 22 de octubre de 2020.

5. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas

N/A

6. Eficacia de las Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades

Nuestro objetivo estratégico es: Formar profesionales de alta calidad para la docencia e investigación en educación básica, que atiendan las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90 % de las metas establecidas en los macro procesos de formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios.

Riesgo identificado institucional: Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

Riesgo interno	Oportunidad
Falta de recursos tecnológicos para fomentar y difundir al SGC.	Programación de recursos a requerir en el área.

	Nombre del Documento:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 15 de 15

Riesgo identificado institucional: El bajo desempeño profesional del docente.

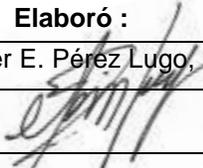
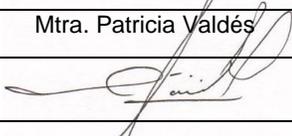
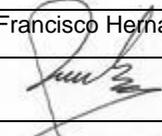
Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño por parte de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

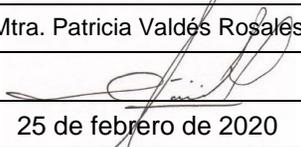
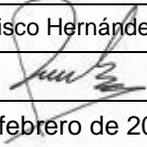
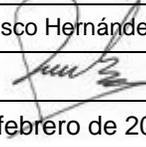
N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- a) Se empieza a trabajar con la plataforma Bitrix24 el cual maneja en modo gratuito 12 usuarios, para ayudar a la medición de efectividad de las áreas.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Patricia Valdés	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	5 de octubre de 2020	6 de octubre de 2020	7 de octubre de 2020

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosalés	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020