

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

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

Informe Semestral: Feb a Jul.2021

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?

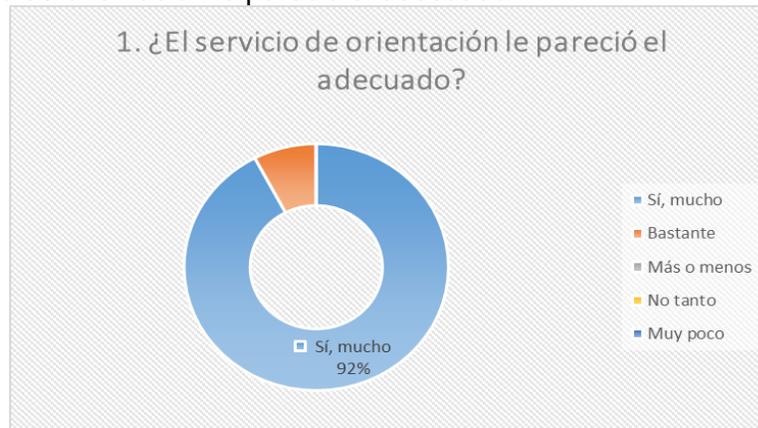


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

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?

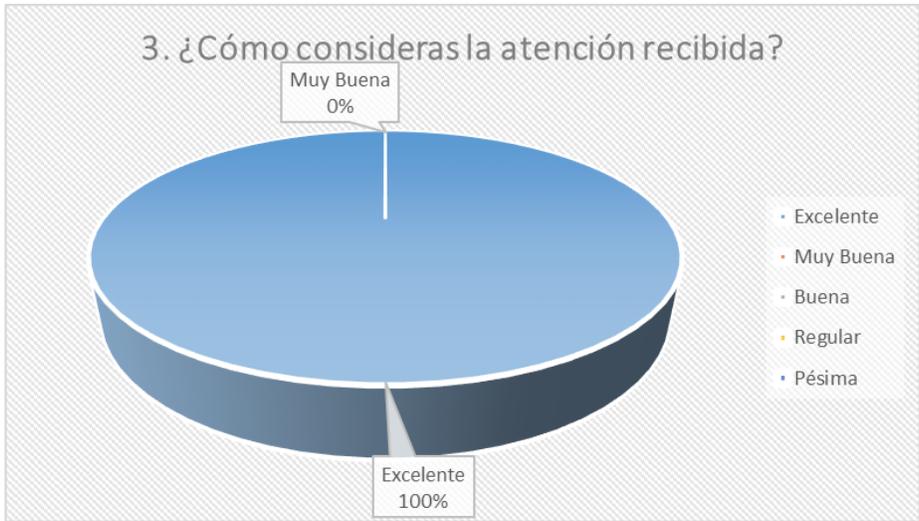


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

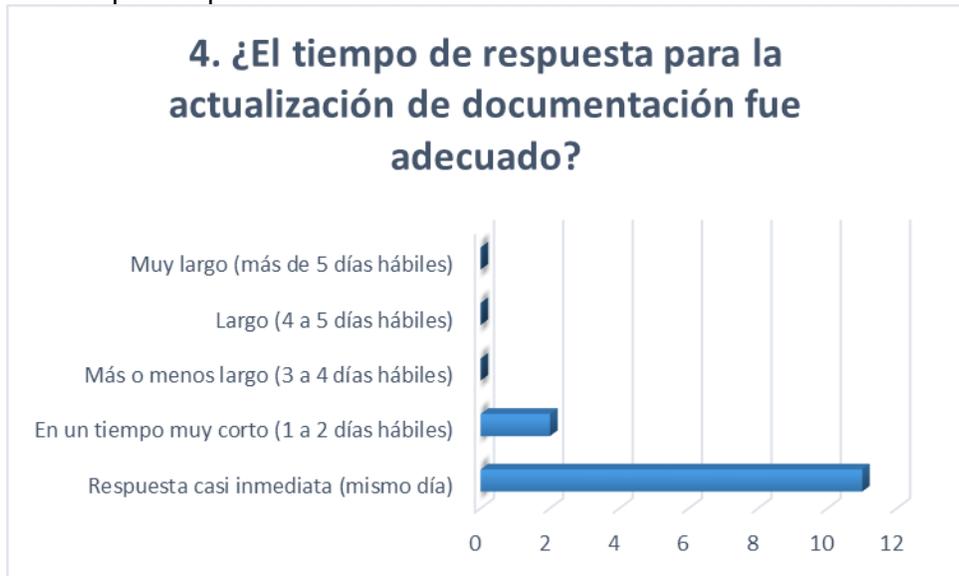


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

Comentarios: a) área siempre muy eficiente; b) Todo excelente, muchas gracias; c) Excelente servicio y atención en las dudas que se plantean y d) Simplificando formatos.

Como se puede visualizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción son totalmente satisfactorios, a la vez que denotan en excelente servicio por parte del área de control documental.

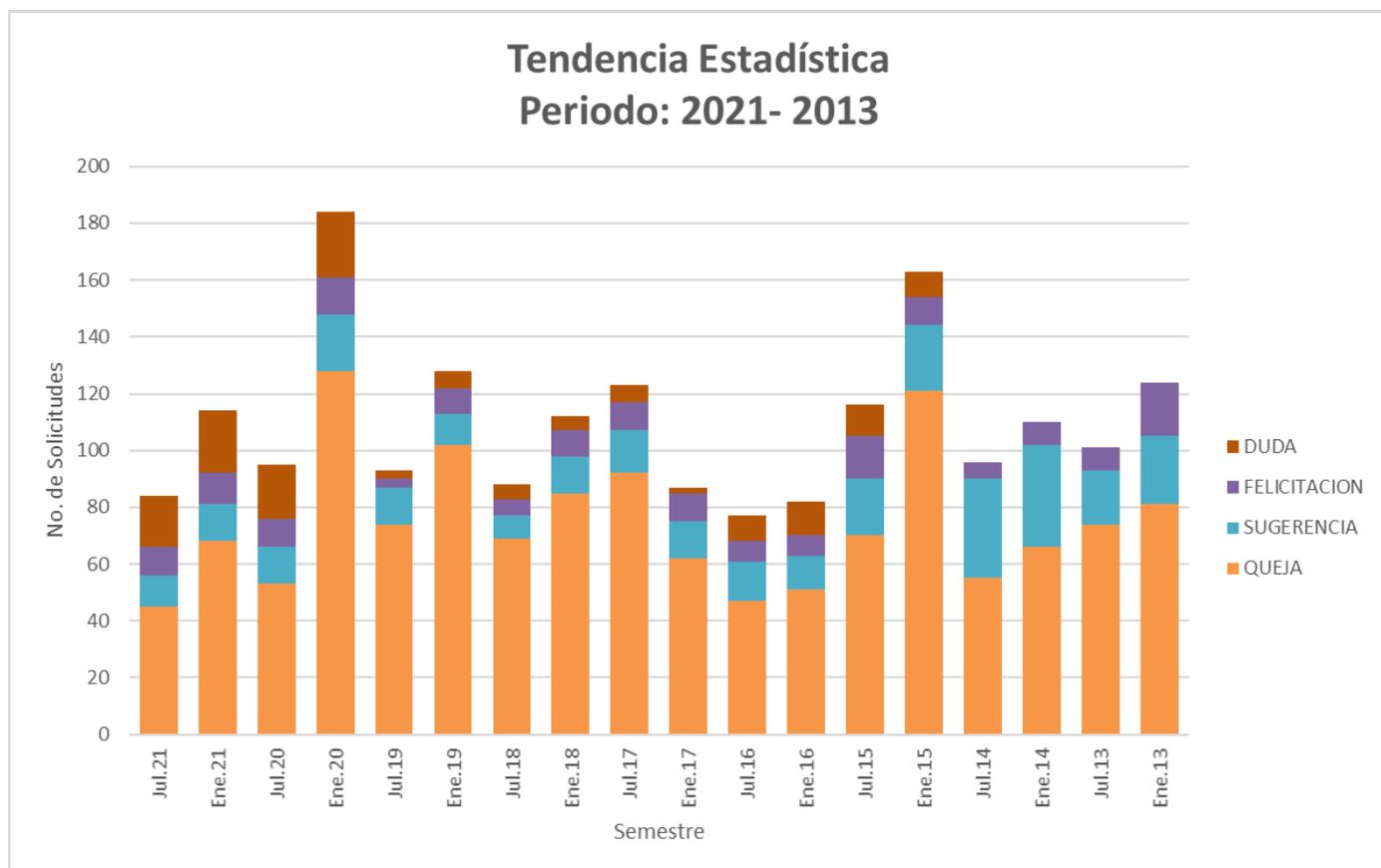
2. Retroalimentación de las Partes Interesadas internas/externas pertinentes

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	12	7	6	1	6	13	45
SUGERENCIA	4	4	0	1	1	1	11
FELICITACION	0	3	0	1	3	3	10
DUDA	2	5	3	4	1	3	18
	18	19	9	7	11	20	84





TIPOS DE USUARIOS 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.

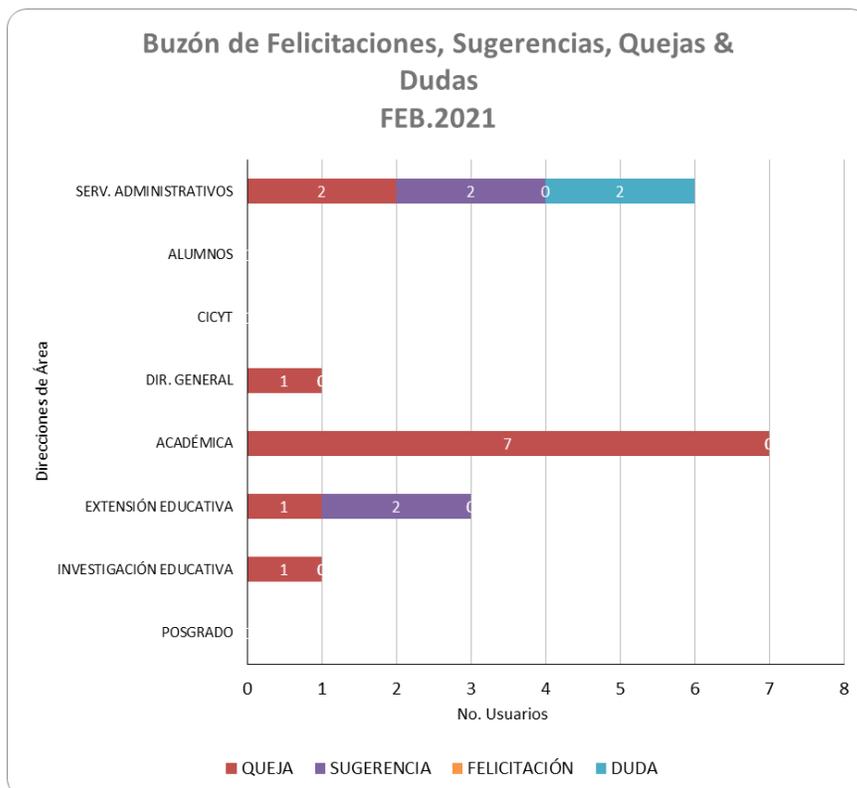


Fig. 6. Buzón de FSQ, Feb.2021



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 5 de 15

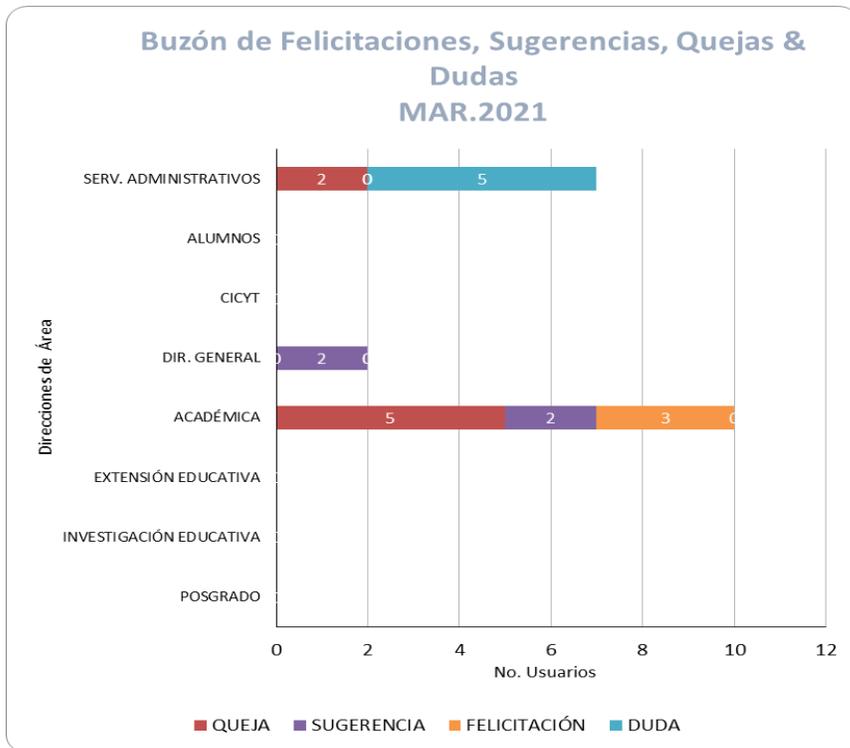


Fig. 7. Buzón de FSQ, Mar.2021

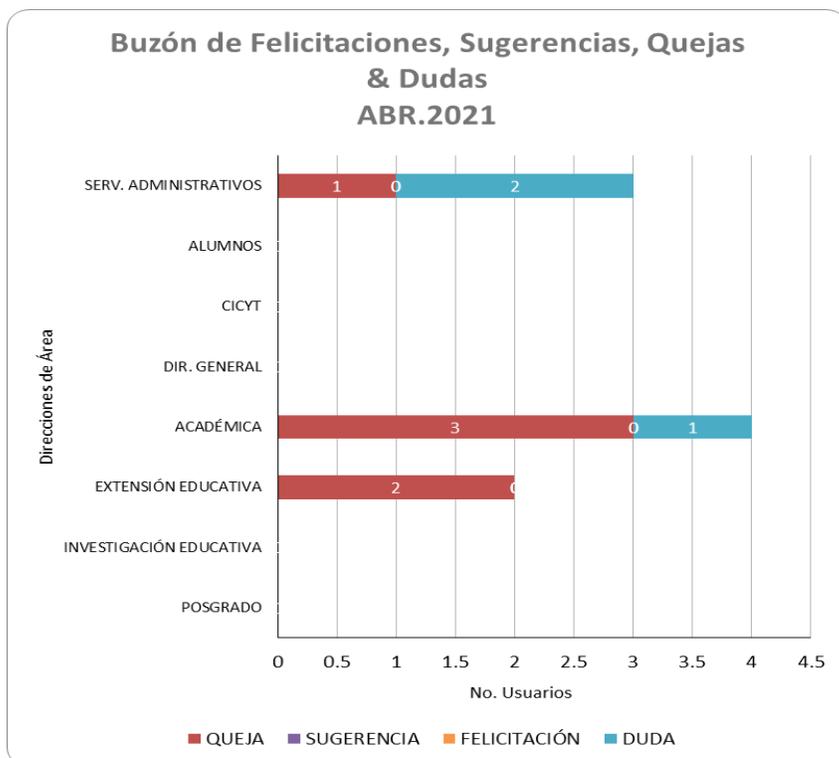


Fig. 8. Buzón de FSQ, Abr.2021



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 6 de 15

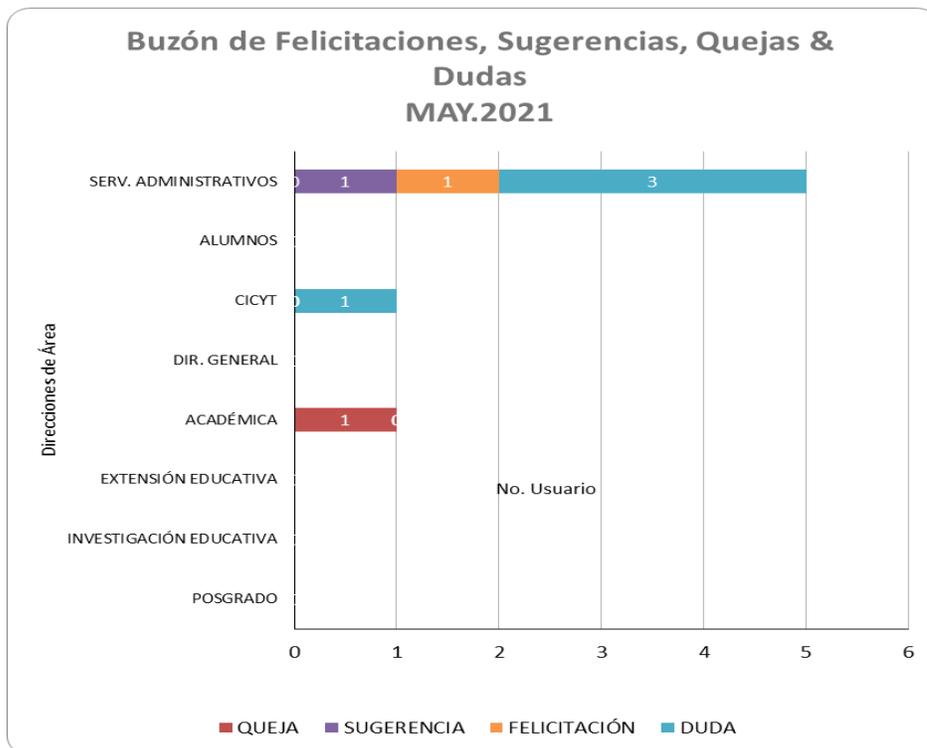


Fig. 9. Buzón de FSQ, May.2021

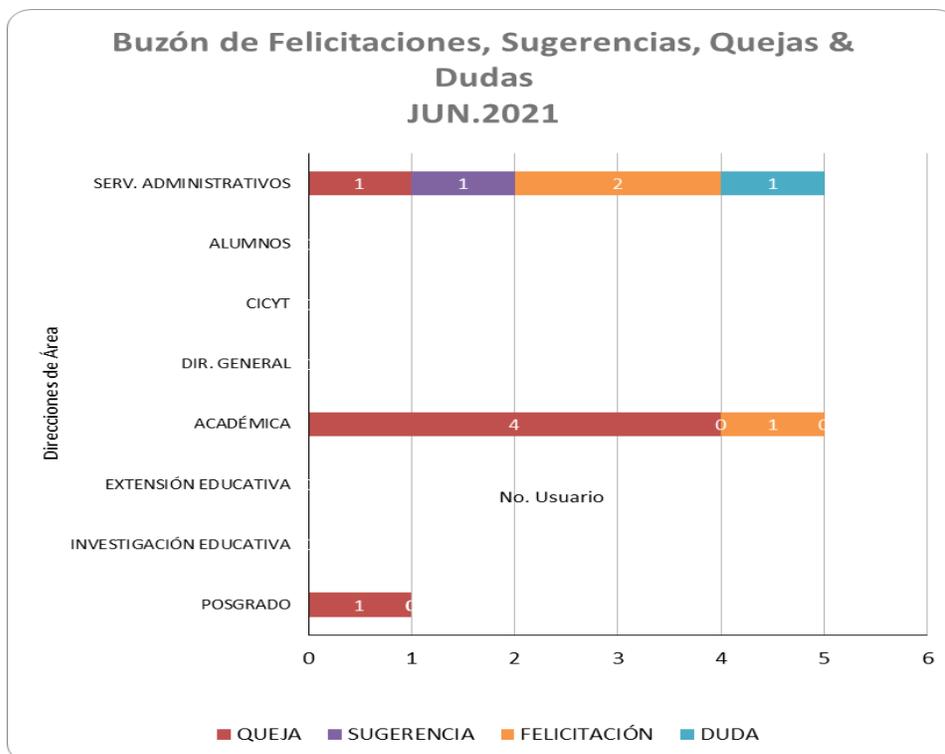


Fig. 10. Buzón de FSQ, Jun.2021



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 7 de 15

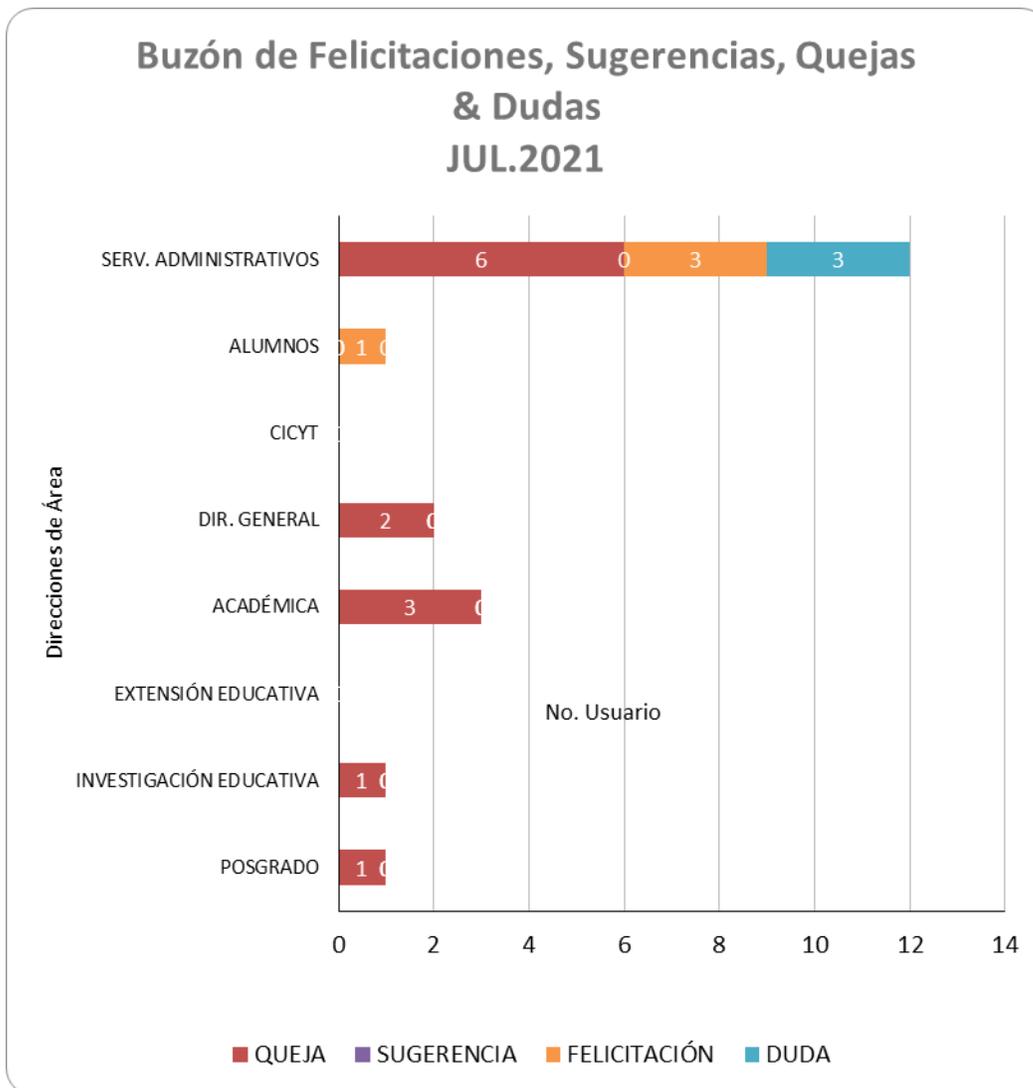


Fig. 11. Buzón de FSQ, Jul.2021

	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
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	DUDA	<i>Trámites Administrativos</i>	PÚBLICO EN GENERAL	9
	DUDA	<i>Trámites Administrativos</i>	ALUMNO	2
	DUDA	<i>Entrega Constancia</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Asistencia Exámenes Titulación</i>	DOCENTE	3
	DUDA	<i>Personal seguridad</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Calendarización Evaluaciones</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Titulación</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Propaganda laboral de docente</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Listas de Asistencia</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Atención</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Exámenes Titulación</i>	DOCENTE	5
	QUEJA	<i>Costos Ingreso</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Costos Ingreso</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	SUGERENCIA	<i>Curso Titulación</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Página para Difusión de Información</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Regreso a clases</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Comunicación</i>	DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Exámenes Titulación</i>	DOCENTE	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 7

Página: 9 de 15

ACADÉMICA	FELICITACIÓN	<i>Organización Covid</i>	TRABAJADOR	1	
	FELICITACIÓN & AUTOFELICITACIÓN	<i>Titulación</i>	DOCENTE	3	
	FELICITACIÓN	<i>Trabajador</i>	TRABAJADOR	1	
	QUEJA	<i>Falta de Información / Información con Retraso</i>	ALUMNO	2	
	QUEJA	<i>Solicitud de Informes anticipadamente / Asignación cargas académicas</i>	DOCENTE	2	
	QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	3	
	QUEJA	<i>Docentes</i>	DOCENTE	7	
	QUEJA	<i>Optativas</i>	ALUMNO	4	
	QUEJA	<i>Laboratorio Inglés</i>	ALUMNO	2	
	QUEJA	<i>Jornadas de Prácticas</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1	
	QUEJA	<i>Retroalimentación</i>	DOCENTE	1	
	SUGERENCIA	<i>Fechas de Evaluación</i>	DOCENTE	1	
	SUGERENCIA	<i>Tutoría</i>	ALUMNO	1	
	FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	DOCENTE	2	
	FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	ALUMNO	2	
	DUDA	<i>ANUIES</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1	
	DIRECCIÓN GENERAL	QUEJA	<i>Falta de sensibilización, conocimiento y cuidado de la</i>	TRABAJADOR	1

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 7
			Página: 10 de 15

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	QUEJA	<i>salud</i>		
		<i>Depto. Evaluación al Desempeño Docente</i>	DOCENTE	1
EXTENSIÓN EDUCATIVA	QUEJA	<i>Publicación Convocatoria</i>	DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	3
DIRECCIÓN GENERAL	SUGERENCIA	<i>Creación y Actualización de una página oficial de fb</i>	ALUMNO	2
	SUGERENCIA	<i>Fallecimiento</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
	QUEJA	<i>Exámenes Titulación</i>	DOCENTE	2
CICYT	DUDA	<i>Biblioteca Digital</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
POSGRADO	QUEJA	<i>Coordinación Académica</i>	DOCENTE	2
	FELICITACIÓN	<i>Docentes</i>	DOCENTE	1

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

a. Control Documental

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

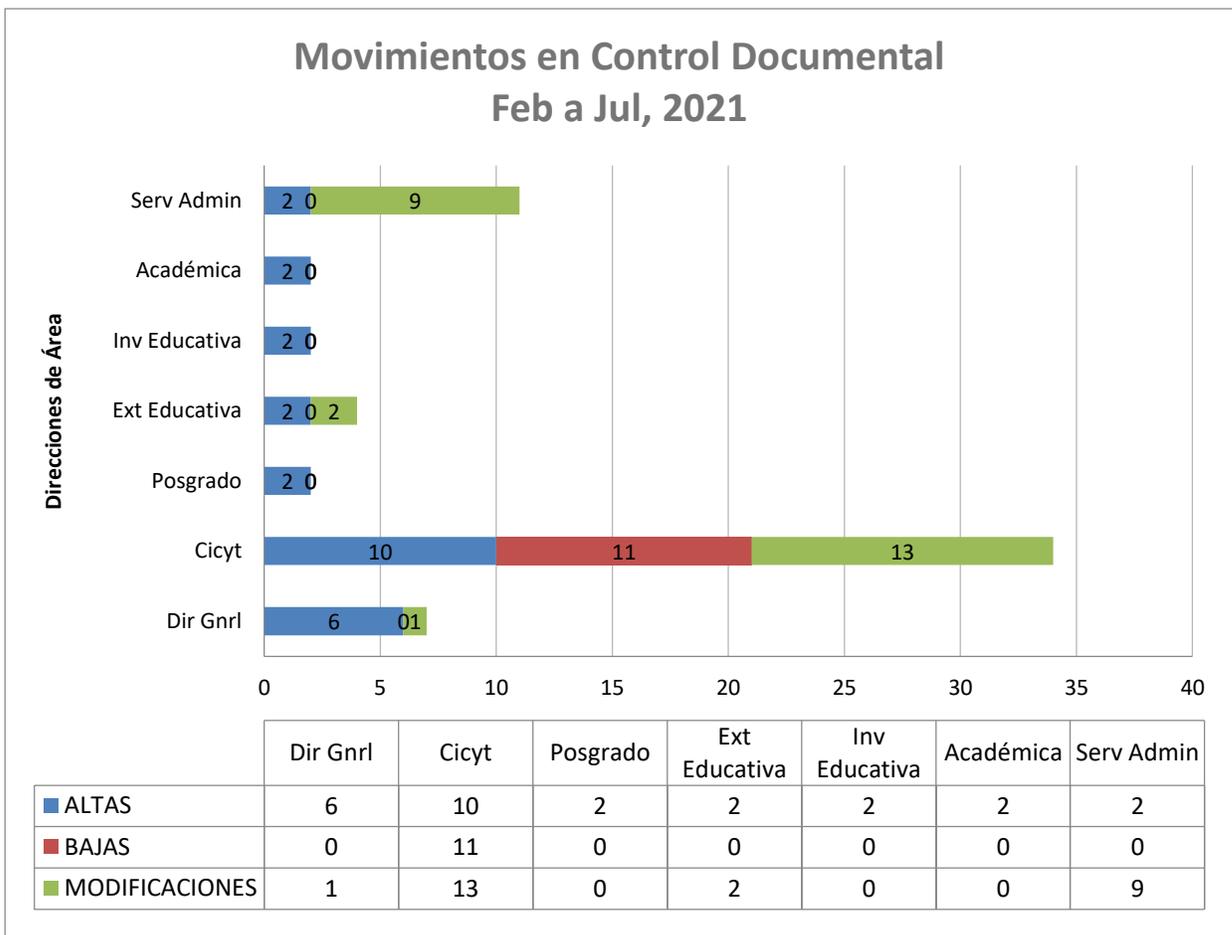


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.



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

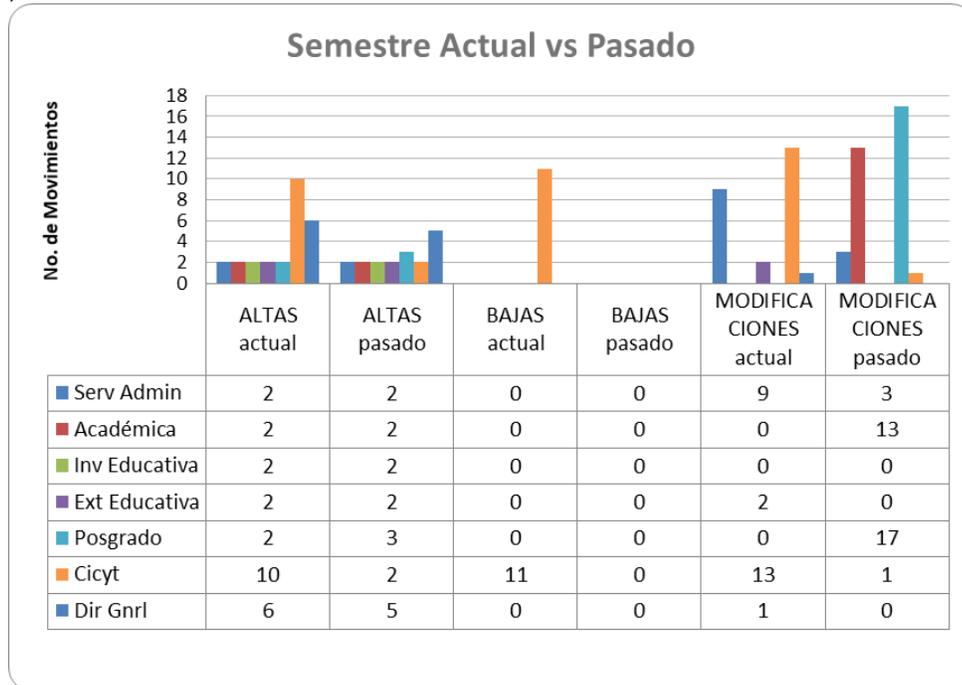


Fig. 13. Comparativo semestre actual vs pasado.

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 **incremento del 74%** de visitantes, resultante del proceso de normalización de las actividades, a pesar de continuar con la pandemia:



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.

Sesiones a lo largo del tiempo

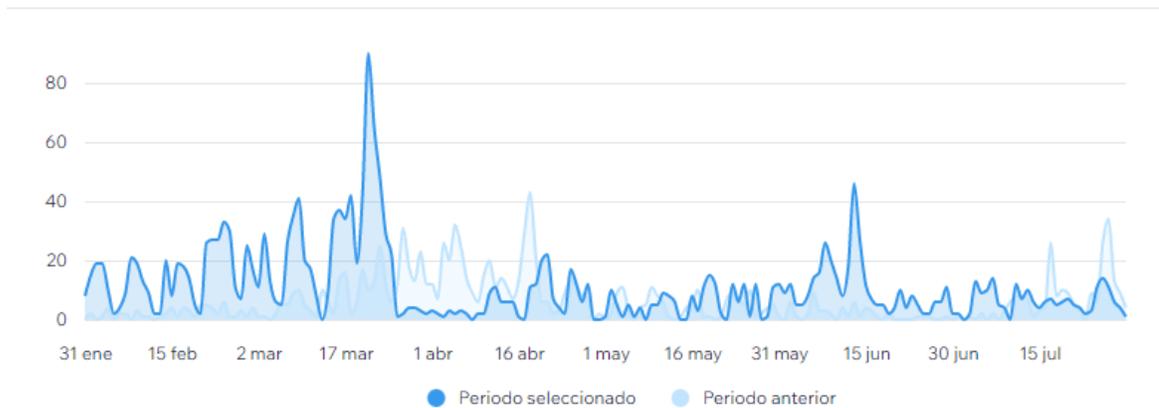


Fig. 18. Tráfico del sitio durante el periodo vs periodo anterior.

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

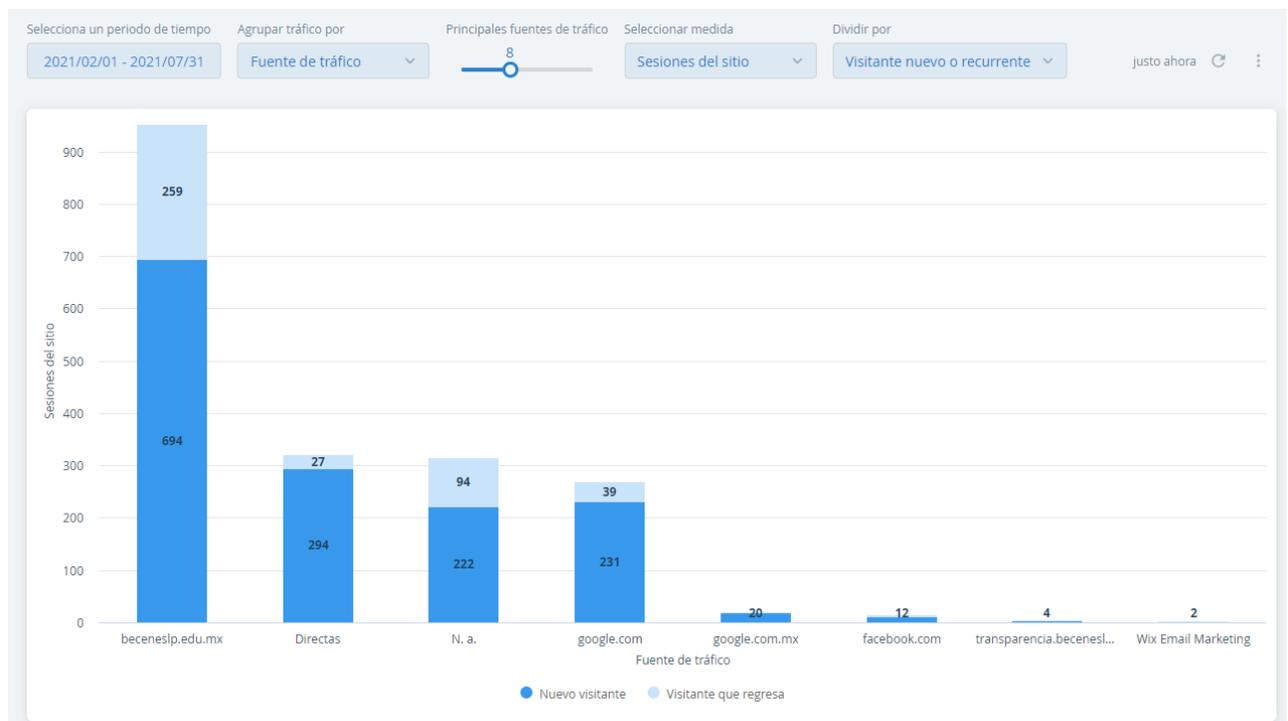


Fig. 19. Principales fuentes de tráfico.

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

A continuación, se muestra información sobre la retención de los visitantes entre nuevos y continuos, mostrando 134 nuevos visitantes.

Visitantes nuevos vs. recurrentes



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

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

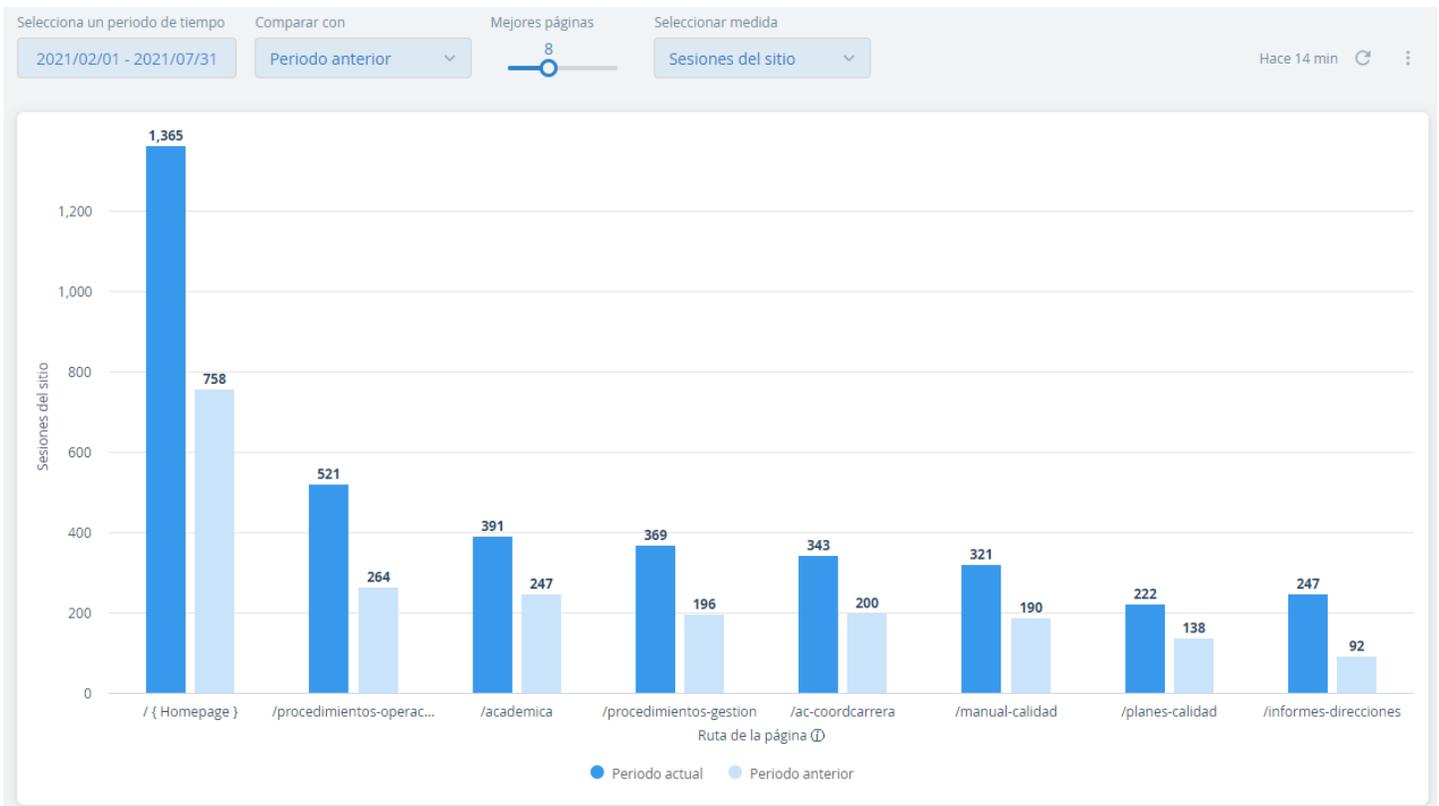


Fig. 22. Visitas de la página



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.



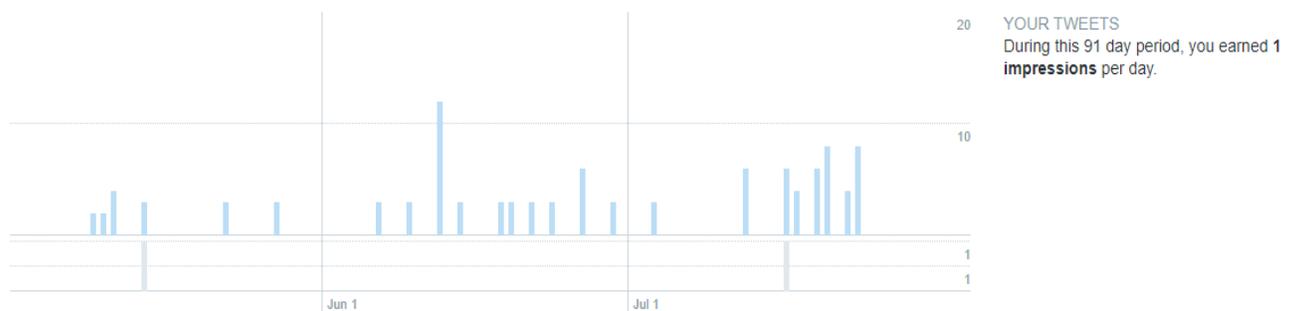
Fig. 23. Porcentaje de emails abiertos a través de campañas de difusión.

d. Redes sociales

facebook: al momento cuenta con 342 vs 287 seguidores del periodo pasado. Creciendo un 16.08%

twitter:

Your Tweets earned **104 impressions** over this **91 day** period



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

A continuación, se comparte la información recabada del blog durante el periodo actual, un resumen de la audiencia.



Fig. 25. Estadísticas generales del blog.

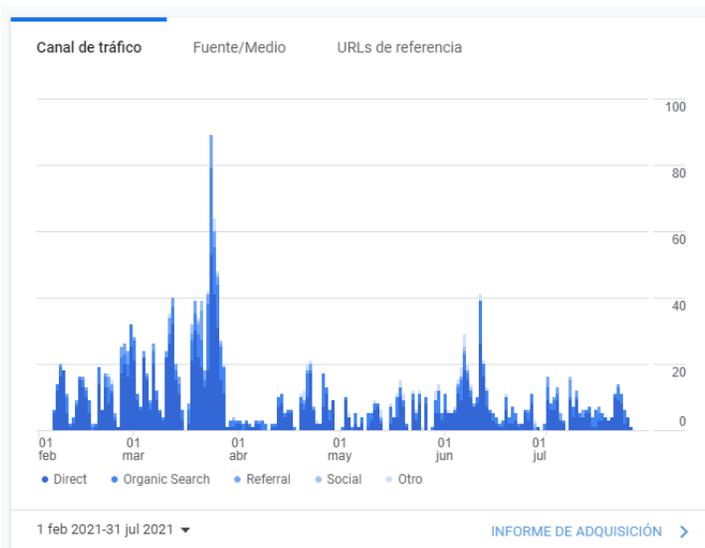


Fig. 26. Canal de Tráfico

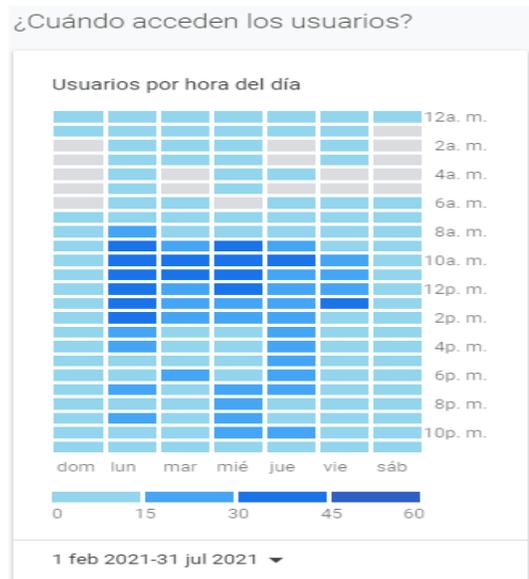


Fig.27 Horarios de acceso



Fig.28 Páginas visitadas por los usuarios

Fig.29 Tendencias

4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

La Auditoría Interna A1/2021 se llevó a cabo del 22 al 26 de marzo de 2021 de manera remota. El objetivo de dicha auditoría fue: Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE, considerando un enfoque a procesos, gestión de riesgos y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la política de calidad y el cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Alcance: La auditoría interna realizará un ejercicio integral de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación para Auditorías Internas de calidad y, en consideración del contexto internacional y nacional actual. Por tal motivo, el presente ejercicio de auditoría alcanzó a todos los procesos declarados del sistema (con sus respectivos procedimientos documentados y registros), así como la interacción entre ellos. Lo anterior en cumplimiento del punto 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015. Lo anteriormente señalado se considera bajo las circunstancias actuales de la pandemia, por lo que se llevó a cabo de manera virtual.

Conclusión de la Auditoría: El Sistema de Gestión de la BECENE se establece, implementa, mantiene y mejora de acuerdo con lo que establece la Norma 9001:2015, cumple con el alcance declarado, de acuerdo con la política y objetivos de calidad. Se encuentra en proceso de consolidación de la Norma; al llevar a los dueños de proceso al análisis reflexivo, y proactivo hacia la mejora continua y en atención del contexto actual de pandemia. Lo que representaría la integración óptima de la organización, sus procesos y constante apertura al cambio.

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 18 de 15

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

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

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

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

Riesgo identificado institucional: El bajo desempeño profesional del docente.

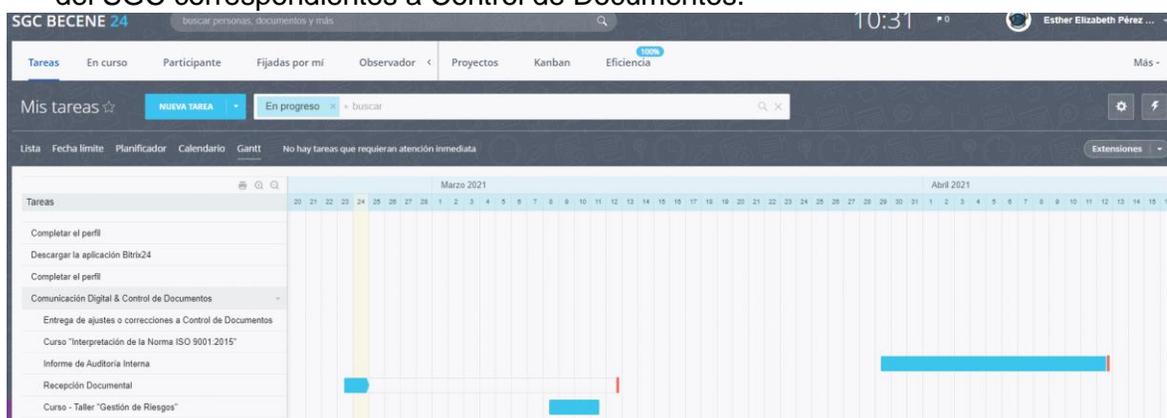
Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño por parte de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

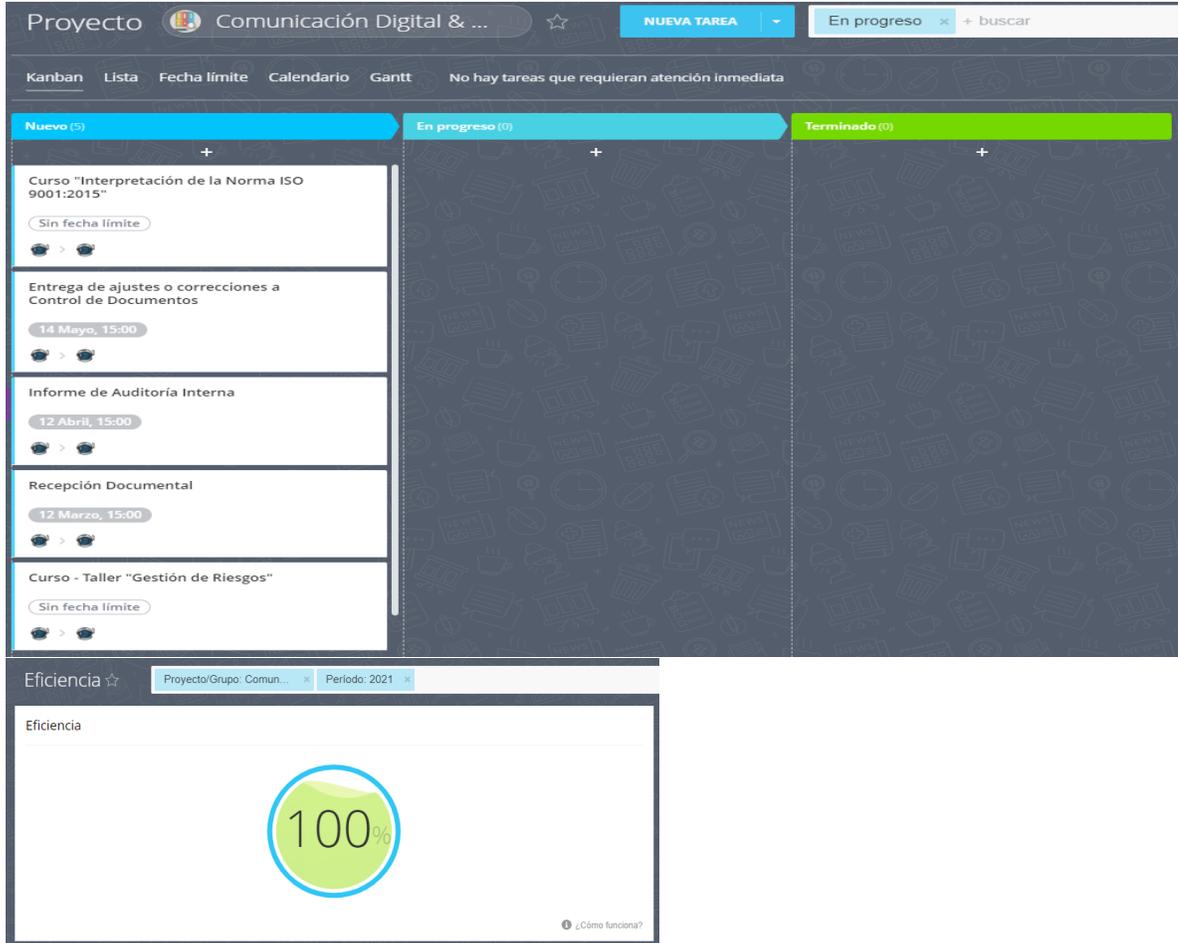
N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- Se da continuidad al trabajo en la plataforma Bitrix24 con el objetivo de mejorar la medición de la efectividad, por lo que se procedió a dar de alta las actividades planeadas en el área del SGC correspondientes a Control de Documentos.



	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 19 de 15		



The screenshot shows a project management interface for a project named "Comunicación Digital & ...". The Kanban board is divided into three columns: "Nuevo (5)", "En progreso (0)", and "Terminado (0)". The "Nuevo" column contains five tasks: "Curso 'Interpretación de la Norma ISO 9001:2015'", "Entrega de ajustes o correcciones a Control de Documentos", "Informe de Auditoría Interna", "Recepción Documental", and "Curso - Taller 'Gestión de Riesgos'". Below the Kanban board, there is an "Eficiencia" widget showing a 100% completion rate.

- Se cambia el diseño de la sección “Informes de dirección” para una mejor visualización del contenido.

Diseño anterior:

Informes de la Direcciones de Áreas

	Dirección de Servicios Administrativos	
Dirección General	2 0 0	Julio ○ Cumplimiento de Objetivos de Calidad 📝 Revisión por la Dirección
Servicios Administrativos	2 0 0	Enero ○ Cumplimiento de Objetivos de Calidad 📝 Revisión por la Dirección
Académica		
Investigación Educativa	2 0 1 9	Julio ○ Cumplimiento de Objetivos de Calidad 📝 Revisión por la Dirección 📄 Resultados de la Revisión por la Dirección 📊 Reporte del Análisis de Datos
Extensión Educativa		
Posgrado		
CICYT		
		Enero ○ Cumplimiento de Objetivos de Calidad 📝 Revisión por la Dirección 📄 Resultados de la Revisión por la Dirección 📊 Reporte del Análisis de Datos

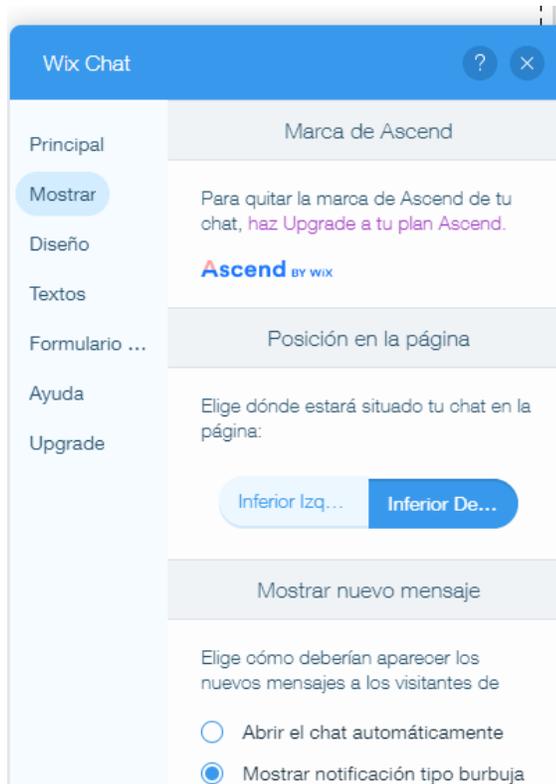
Diseño actual:

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
	Página: 20 de 15		

Informes de la Direcciones de Áreas

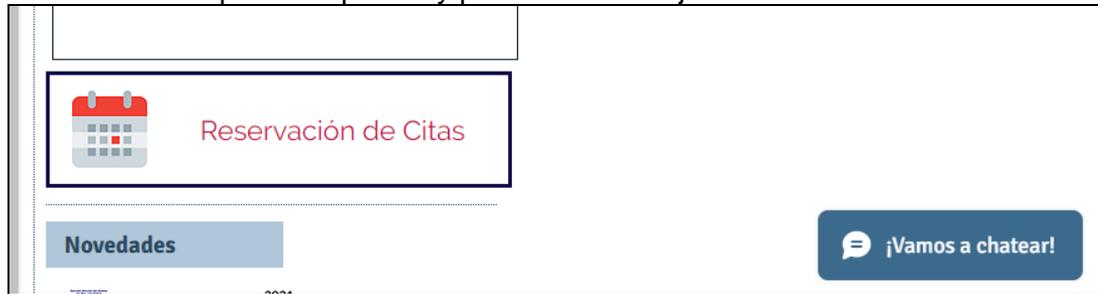
	Dirección de la División de Estudios de Posgrado	
Dirección General	Julio 2 0 2 1 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad <input type="radio"/> Revisión por la Dirección	Enero 2 0 2 1 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad <input type="radio"/> Revisión por la Dirección
Servicios Administrativos		
Académica		
Investigación Educativa	Julio 2 0 2 0 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad <input type="radio"/> Revisión por la Dirección	Enero 2 0 2 0 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad <input type="radio"/> Revisión por la Dirección
Extensión Educativa		
Posgrado		
CICYT	Julio 2 0 2 0 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad	Enero 2 0 2 0 <input type="radio"/> Cumplimiento de Objetivos de Calidad

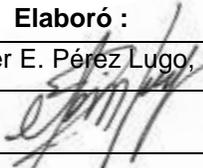
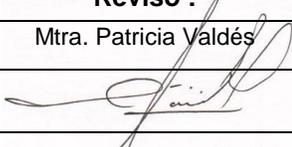
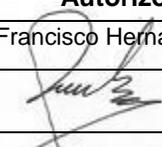
- Se integra una app de chat al sitio web de calidad, como mejora en la comunicación con los usuarios



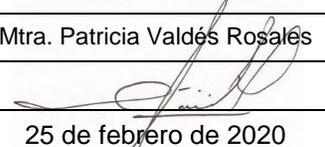
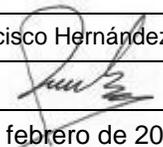
	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 7
			Página: 21 de 15

A continuación se muestra el aspecto en la página, en donde se aparecerá con status de **CONECTADOS** cada vez que estemos en el sitio web, de no ser así podrán dejar un mensaje en la misma plataforma y llegará un aviso email de que el usuario intenta contactarnos, acelerando el tiempo de respuesta y prestando un mejor servicio.



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo, MTE.	Mtra. Patricia Valdés	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	1 de octubre de 2021	4 de octubre de 2021	5 de octubre de 2021

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