

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 1 de 25		

Dirección de Área: Alta Dirección

Departamento o coordinación: Comunicación Digital y Control de Documentos

Macroproceso: Sistema de Gestión de la Calidad Proceso: Control de Documentos

Informe Semestral: Feb a Jul.2023

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?

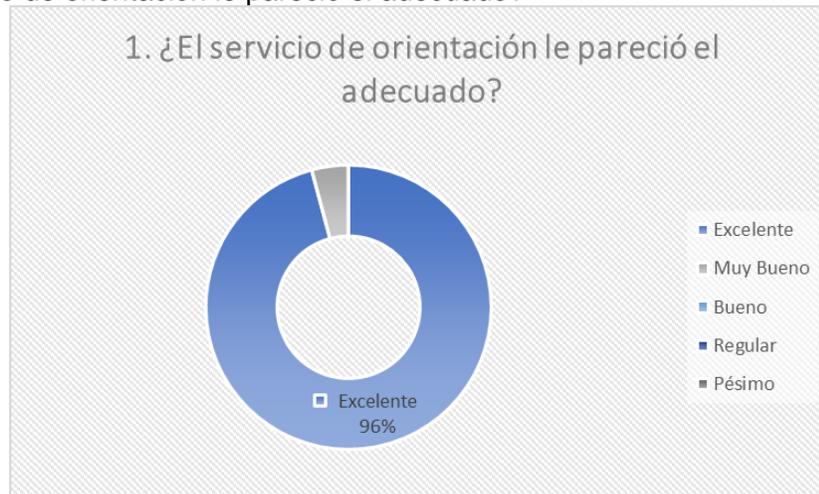


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

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

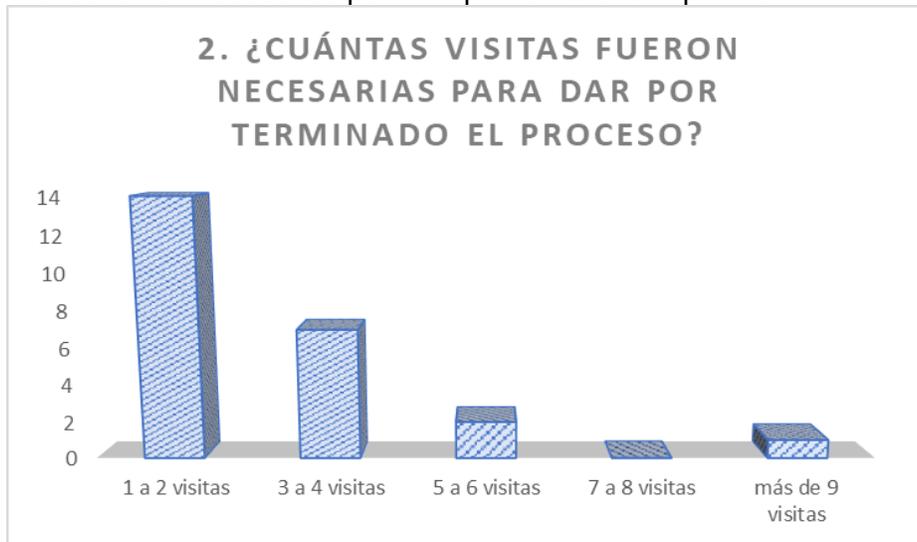


Fig. 2. Respuesta de los usuarios. Pregunta 2.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 2 de 25		

c. ¿Cómo consideras la atención recibida?

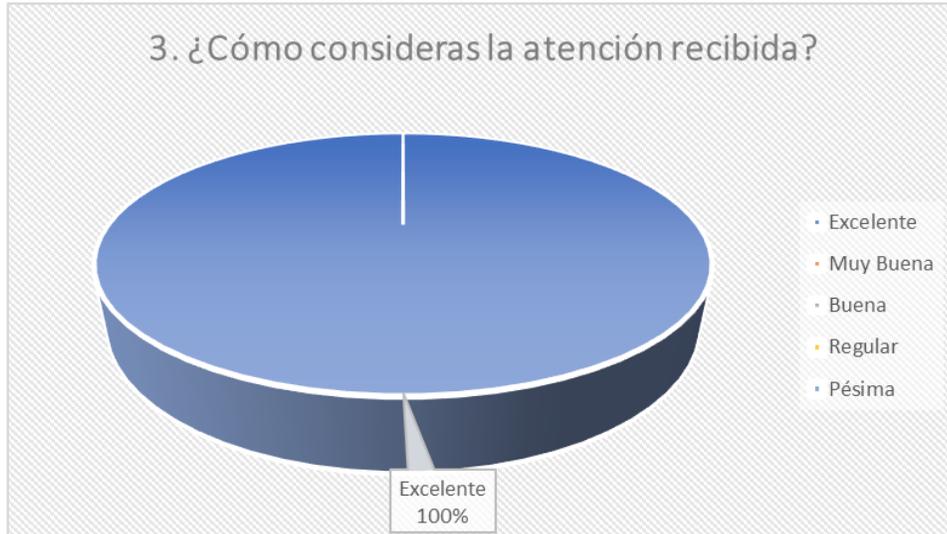


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

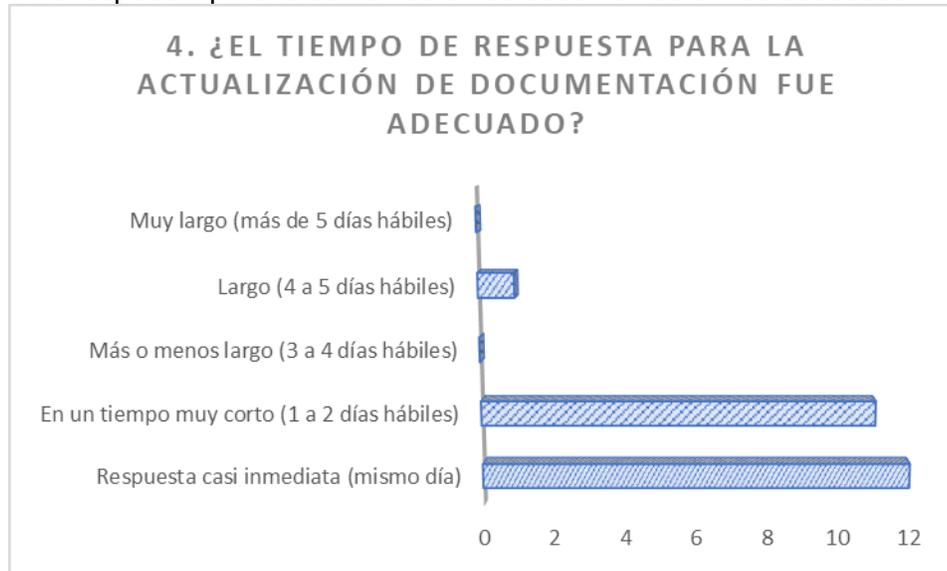


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

- Según mi experiencia **el servicio fue excelente**;
- ¡Considero que pudiera ayudar a mejorar el servicio la **existencia de un tutorial o información como la de la presente encuesta**, con los aspectos más relevantes y en los cuáles no equivocamos con mayor frecuencia los usuarios para que lo hagamos mejor y a la primera! **¡Gracias por el apoyo recibido en este proceso!**;
- Excelente actitud de servicio, apoyo y orientación. Felicitaciones;**

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 3 de 25

- d) Sólo quiero **agradecer el acompañamiento recibido** para la elaboración del procedimiento, fue muy valioso.;
- e) Ante cambios de documentación: **sugeriría tener una cita MEET** para ir cotejando correcciones en la revisión y cambios;
- f) **¡El servicio es excelente, la encuesta es muy didáctica y atractiva a la vista!**;
- g) **¡Felicitó a la maestra Esther por su capacidad de servicio y atención!**;
- h) **¡Agradezco por la atención que fue inmediata!** Me encantan la forma tan didáctica de guiar en esta encuesta!;
- i) **Excelente servicio y profesionalismo en todo sentido**, es muy notorio el **amplio conocimiento que se tiene del área y todas las dudas resueltas en el momento**. Felicidades.;
- j) **Felicitó al departamento de Control de Documentos por su trabajo eficiente y amable.**;
- k) Todo muy bien, tal vez sugiero hacer un poco más **difusión de los documentos guía del SGC para la construcción de nuevos procedimientos**. En mi caso particular mi directora de área me sugirió basarme en el procedimiento de otro departamento del área para realizar la primera versión del procedimiento, si tuviera el conocimiento de estas guías muy probablemente hubiera terminado antes el procedimiento. Aprovecho el espacio también para **agradecer a todo el personal del sistema** por su buena disposición para lograr la meta de construir este nuevo procedimiento.

Como se puede visualizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción son totalmente satisfactorios, a la vez que denotan un excelente servicio percibido por parte nuestros usuarios.

2. Retroalimentación de las Partes Interesadas Internas/Externas pertinentes

Información correspondiente al *Buzón de Quejas, Sugerencias, Dudas 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	38	32	15	62	52	25	224
SUGERENCIA	5	1	2	6	4	0	18
FELICITACION	2	2	1	3	5	3	16
DUDA	6	4	1	2	4	0	17
OTRO	0	0	0	0	0	0	0
	51	39	19	73	65	28	275

El semestre anterior se obtuvo un total de 194 entradas de buzón, por lo tanto se tuvo **un incremento del 29.45%**

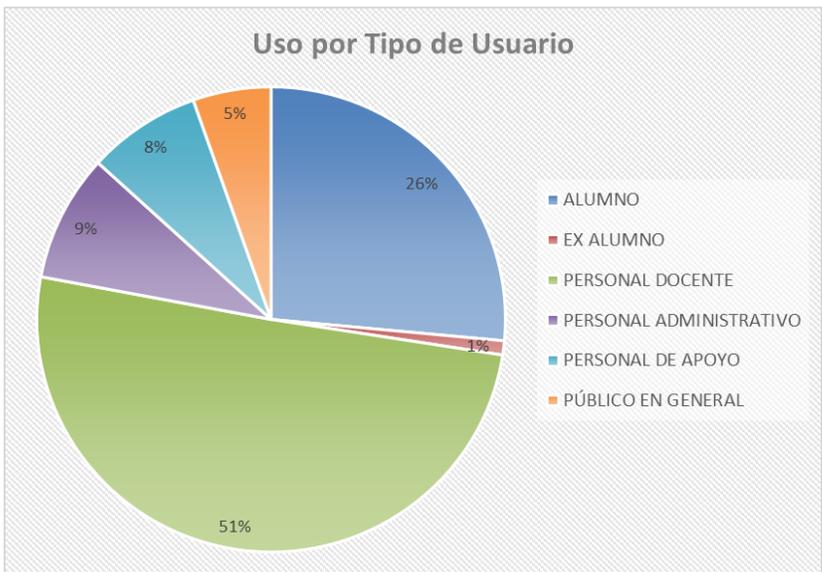


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.

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

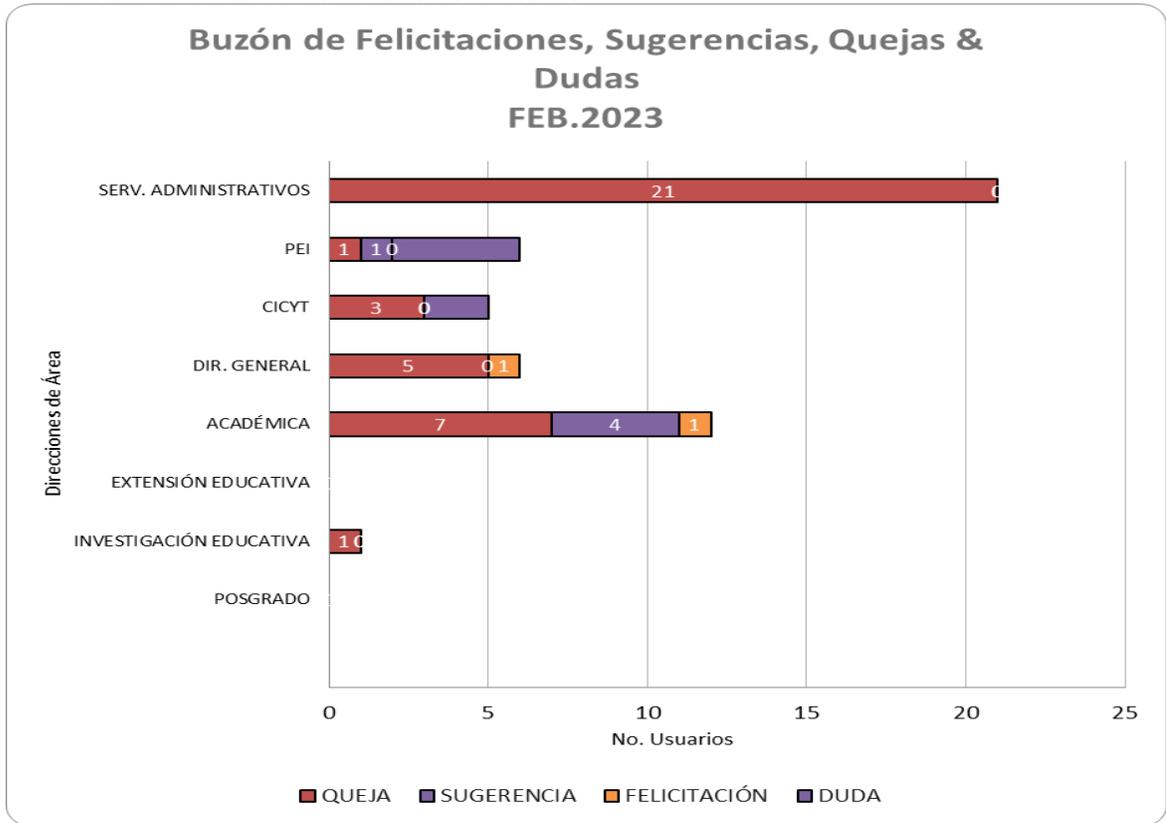


Fig. 6. Buzón de FSQ, Feb.2023



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 5 de 25

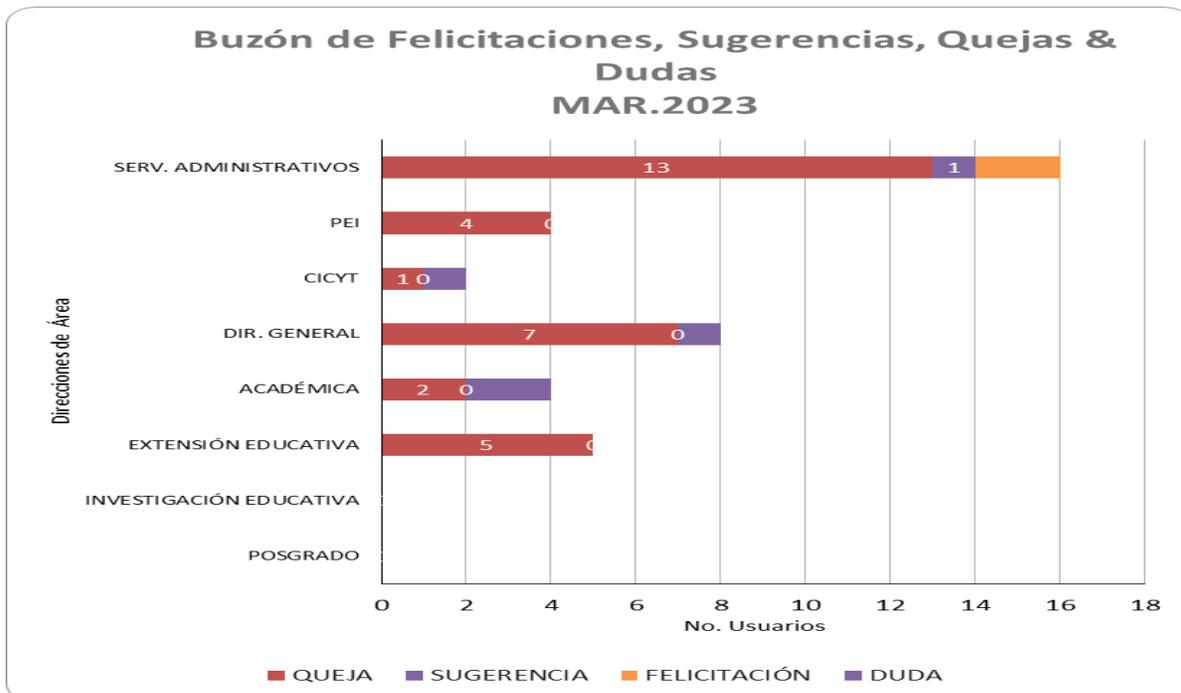


Fig. 7. Buzón de FSQ, Mar.2023

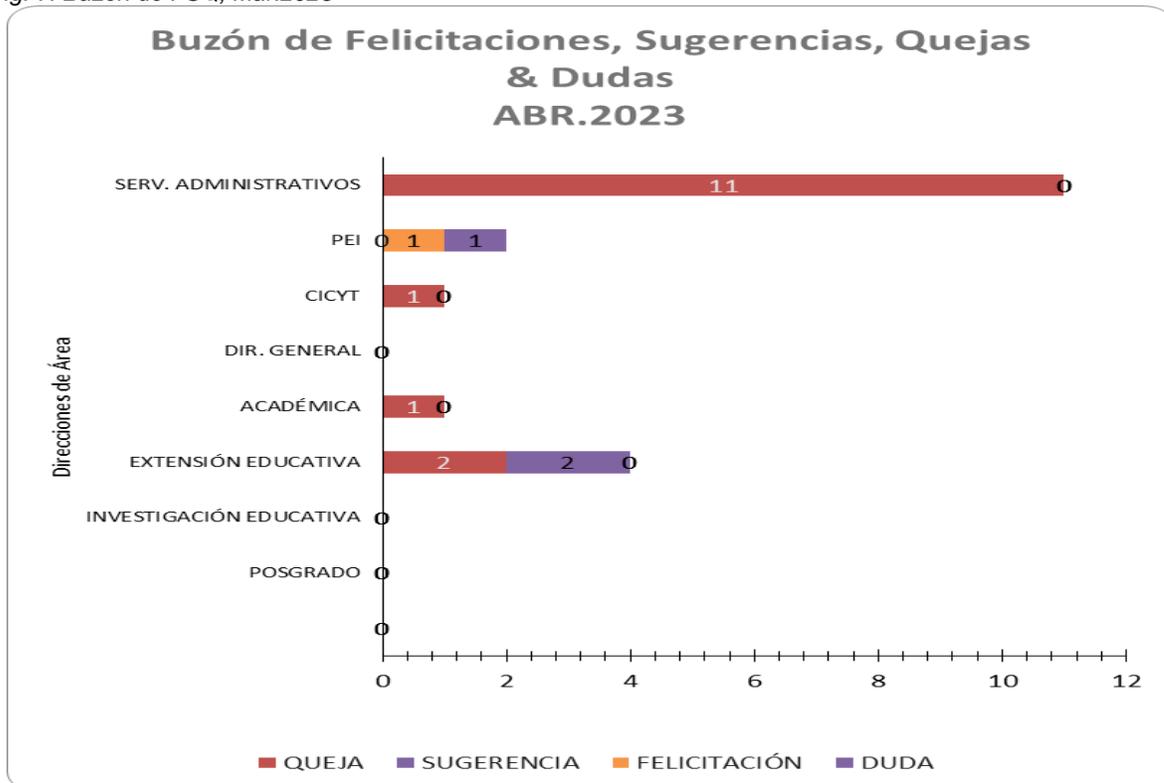


Fig. 8. Buzón de FSQ, Abr.2023



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 6 de 25

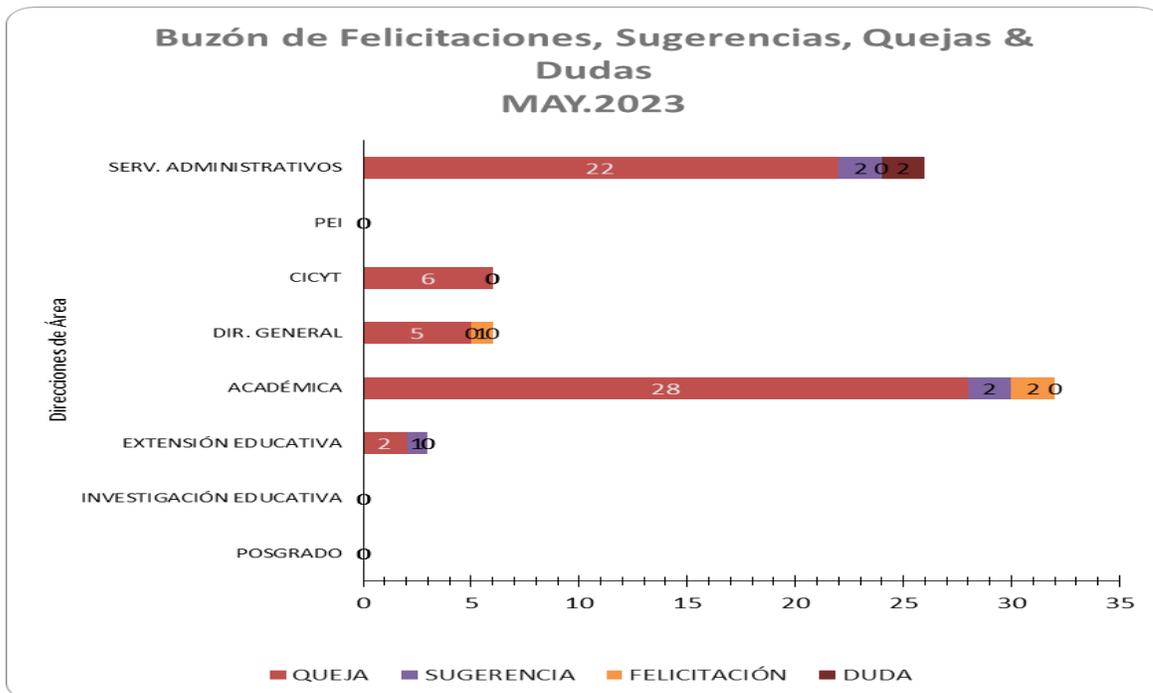


Fig. 9. Buzón de FSQ, May.2023

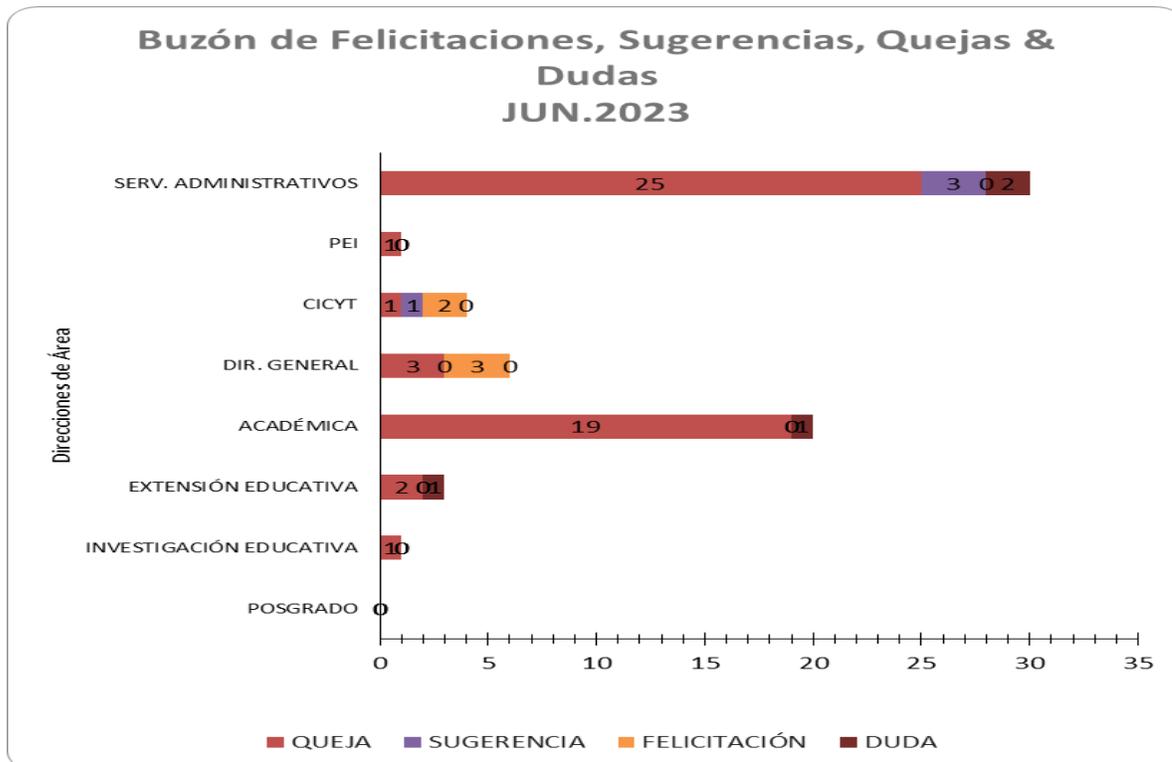


Fig. 10. Buzón de FSQ, Jun.2023

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 7 de 25

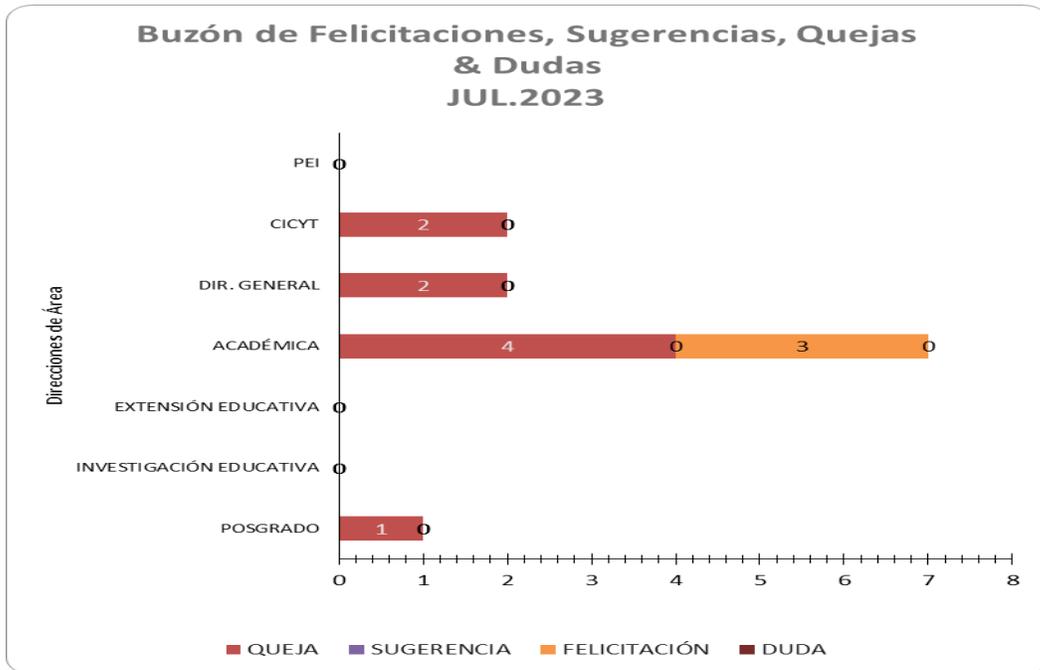


Fig. 11. Buzón de FSQ, Jul.2023

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
1 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	<i>Cafetería</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Personal Servicios Generales</i>	PERSONAL DE APOYO	13
	QUEJA	<i>Personal Servicios Generales</i>	PERSONAL DOCENTE	6
	QUEJA	<i>Personal de Apoyo</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Conducta Docente</i>	PERSONAL DOCENTE	4
	QUEJA	<i>Conducta Personal de Apoyo</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Conducta Docente</i>	PERSONAL DOCENTE	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



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

Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 8 de 25

QUEJA	<i>Docente</i>	PERSONAL DE APOYO	1
QUEJA	<i>Falta de Limpieza Espacios / Baños</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	4
QUEJA	<i>Falta de Limpieza Espacios / Baños</i>	PERSONAL DOCENTE	16
QUEJA	<i>Falta de Limpieza Espacios / Baños</i>	ALUMNO	3
QUEJA	<i>Falta de Limpieza Espacios / Baños</i>	PERSONAL DE APOYO	1
QUEJA	<i>Mobiliario Mal Estado</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Desperdicio Agua Baños</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Control Escolar</i>	PERSONAL DOCENTE	3
QUEJA	<i>Control Escolar</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Trámites</i>	ALUMNO	3
QUEJA	<i>Recursos Humanos</i>	PERSONAL DOCENTE	19
QUEJA	<i>Recursos Humanos</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	4
QUEJA	<i>Estacionamiento</i>	PERSONAL DOCENTE	7
QUEJA	<i>Acceso a Docente c/ Discapacidad</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	<i>Regreso a Aula</i>	ALUMNO	2
QUEJA	<i>Titulación</i>	EX ALUMNO	2
QUEJA	<i>Línea Telefónica</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	<i>Apoyo Visitas EscPráctica</i>	PERSONAL DOCENTE	2
QUEJA	<i>No hay Ventiladores en Aula</i>	ALUMNO	4



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 9 de 25

QUEJA	<i>Vigilancia</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	<i>Lavacoches</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Reloj Checador</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Venta de Productos</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Trato familiares titulados</i>	PERSONAL DOCENTE	1
DUDA	<i>Trámite</i>	ALUMNO	2
DUDA	<i>Trámite</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
DUDA	<i>Espacio Estacionamiento</i>	ALUMNO	1
DUDA	<i>Actividades permitidas</i>	PERSONAL DOCENTE	2
DUDA	<i>Vigilancia</i>	ALUMNO	1
SUGERENCIA	<i>Instalación Despachadores</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
SUGERENCIA	<i>Estacionamiento</i>	PERSONAL DOCENTE	1
SUGERENCIA	<i>Limpieza</i>	PERSONAL DOCENTE	1
SUGERENCIA	<i>Limpieza</i>	ALUMNO	1
SUGERENCIA	<i>Instalación de Ventiladores</i>	ALUMNO	2
FELICITACIÓN	<i>Personal de Apoyo</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
FELICITACIÓN	<i>Docente</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
FELICITACIÓN	<i>Docente</i>	PERSONAL DOCENTE	1

	Nombre del Documento:		Código:	
	Informe de Análisis de Datos		BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	BECENE-SGC-PG-07-02
				Revisión: 1
		Página: 10 de 25		

DIRECCIÓN GENERAL	QUEJA	<i>Cancelación Comida 4°</i>	ALUMNO	4	
	QUEJA	<i>Entrega Uniforme</i>	ALUMNO	1	
	QUEJA	<i>Reunión SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	2	
	QUEJA	<i>Servicio Papelería</i>	ALUMNO	1	
	QUEJA	<i>Servicio Papelería</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1	
	QUEJA	<i>Impresión Libros</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	QUEJA	<i>Docentes</i>	PERSONAL DOCENTE	3	
	QUEJA	<i>Delegación</i>	PERSONAL DOCENTE	3	
	QUEJA	<i>Delegación</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	
	QUEJA	<i>SGC</i>	PERSONAL DOCENTE	2	
	QUEJA	<i>Mal priorizar alumnos</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	QUEJA	<i>Escuela apagada</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	QUEJA	<i>Necesidad Ventiladores en Aulas</i>	ALUMNO	1	
	FELICITACIÓN	<i>Apertura Espacios</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	FELICITACIÓN	<i>Nombramientos</i>	PERSONAL DOCENTE	2	
	FELICITACIÓN	<i>SGC</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	FELICITACIÓN	<i>Dirección</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	DUDA	<i>Sanción Alberto Leyva</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
	ACADÉMICA	QUEJA	<i>Coordinación de Tutorías</i>	PERSONAL DOCENTE	2
		QUEJA	<i>Coordinación de Tutorías</i>	ALUMNO	3
QUEJA		<i>Responsable de Idiomas</i>	PERSONAL DOCENTE	4	

	Nombre del Documento:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 11 de 25

QUEJA	<i>Responsable de Idiomas</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	3
QUEJA	<i>Trato Preferencial a Gpo Preescolar</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Acceso Curso / Criterios Eval</i>	ALUMNO	3
QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	33
QUEJA	<i>Docentes</i>	PERSONAL DOCENTE	4
QUEJA	<i>Alumnos</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Alumnos</i>	PERSONAL DE APOYO	1
QUEJA	<i>Carga Académica en Prácticas</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Acciones coercitivas docente</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Lic Educ Físca</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Lic Educ Físca</i>	ALUMNO	1
QUEJA	<i>Priorizar alumnos para fiesta</i>	PERSONAL DOCENTE	1
SUGERENCIA	<i>Dar Criterios de Evaluación</i>	ALUMNO	1
SUGERENCIA	<i>Mala Estrategia - Desorganización Eventos Idiomas</i>	PERSONAL DOCENTE	3
SUGERENCIA	<i>Indicaciones en plataforma</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
SUGERENCIA	<i>Tareas progresivas</i>	ALUMNO	1
FELICITACIÓN	<i>Personal Administrativo</i>	PERSONAL DOCENTE	1
FELICITACIÓN	<i>Docente</i>	ALUMNO	4
FELICITACIÓN	<i>Docente</i>	PERSONAL DOCENTE	1
DUDA	<i>Procedimiento p/evaluar Participación en Colegiados</i>	PERSONAL DOCENTE	1
DUDA	<i>Vestimenta Alumnos</i>	PERSONAL DOCENTE	1

	Nombre del Documento:	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 12 de 25

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	QUEJA	<i>Proyectos de Investigación</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Propuesta de investigación</i>	PERSONAL DOCENTE	1

CICYT	QUEJA	<i>Actitud del personal</i>	PERSONAL DOCENTE	4
	QUEJA	<i>Actitud del personal</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	QUEJA	<i>Fallas en el Servicio</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Solicitud de baños limpios en el área</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	QUEJA	<i>Acceso</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Permiso Ausencia a Personal de Apoyo</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Habilitación de plataformas</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Internet inalámbrico</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Internet inalámbrico</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Acceso</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Acceso YouTube</i>	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	<i>Apoyo tecnológico</i>	PERSONAL DOCENTE	2

PEI	SUGERENCIA	<i>Entrega Cédulas Evaluación</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	<i>Constancia de Evaluación</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	DUDA	<i>Evaluación Tutorías</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Irregularidades Cédulas - Constancias de Evaluación</i>	PERSONAL DOCENTE	5

EXTENSIÓN EDUCATIVA	QUEJA	<i>Ceremonia Teatro de la Paz</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Falta Campaña Uso Cubrebocas</i>	PERSONAL DOCENTE	1

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 13 de 25

QUEJA	<i>Daños al Inmueble por Taller Halterofilia</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
QUEJA	<i>Daños al Inmueble por Taller Halterofilia</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	
QUEJA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	5	
QUEJA	<i>Personal ausente</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
QUEJA	<i>Depto. Psicología</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
SUGERENCIA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	2	
SUGERENCIA	<i>Revisar información publicada</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
DUDA	<i>Comunicación Social</i>	PERSONAL DOCENTE	1	
POSGRADO	QUEJA	<i>Trato Docente</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.

Para el periodo actual se tuvo un total de 246 movimientos:

FEB - JUL, 2023								
DIRECCIÓN	Serv Admin	Académica	Inv Educativa	Ext Educativa	Posgrado	Cicyt	Dir Gnrl	
ALTAS	50	2	9	21	10	14	20	
BAJAS	56	0	7	24	6	9	18	
MODIFICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	
	106	2	16	45	16	23	38	
								246

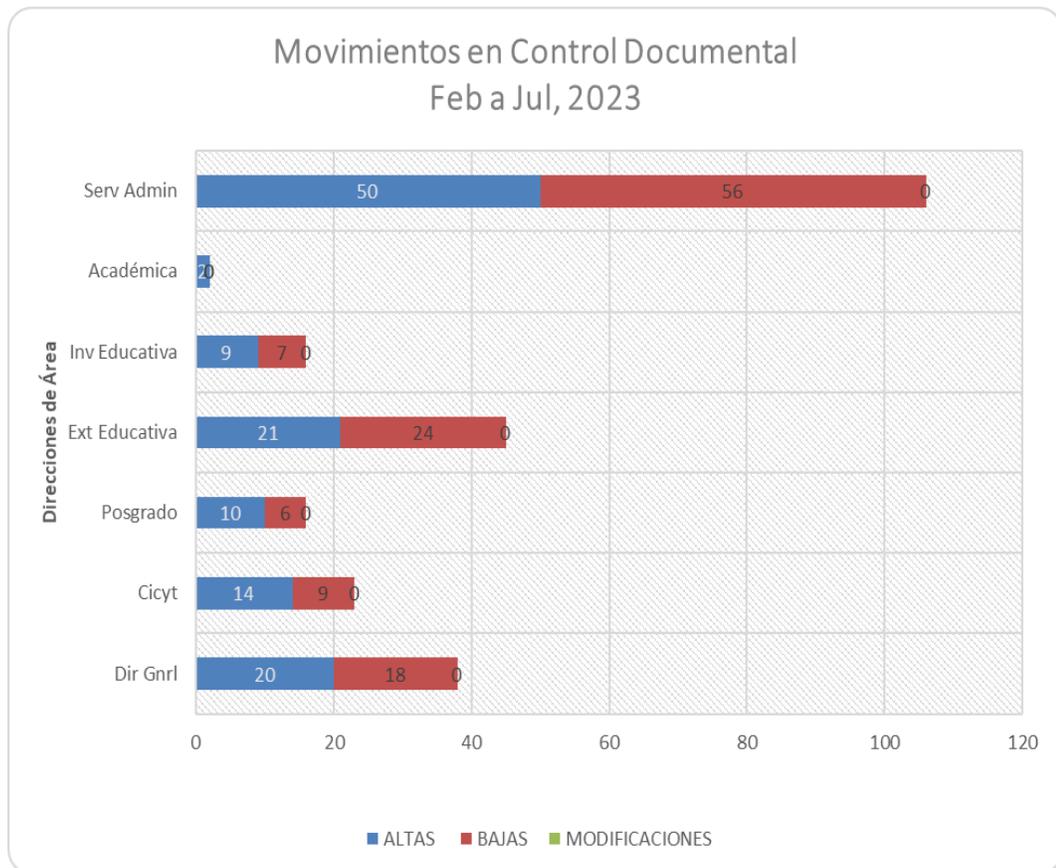


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

En **comparación con el periodo pasado** (ago, 22 – ene, 23) que se tuvo 111 movimientos, se tuvo un incremento del **45.12%**

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 34%** de **sesiones del sitio** y baja en el **tiempo de duración** aproximado por sesión en un **12%**:

Sesiones del sitio 4086 ↑ 34 %	Visitantes únicos 974 0 %	Duración prom. de la sesión 6 min 19 s ↓ 12 %
---	--	--

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 15 de 25		

A continuación se muestra el Tráfico del sitio durante el periodo actual.

Sesiones a lo largo del tiempo

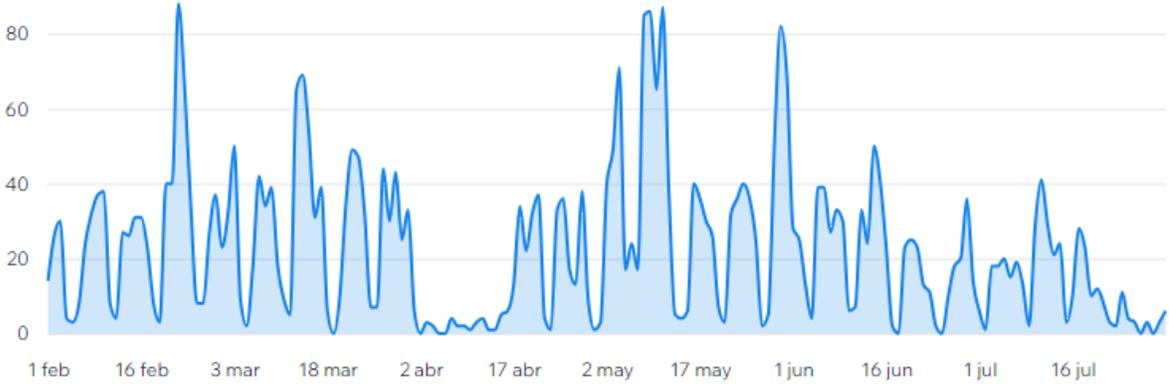


Fig. 18. Tráfico del sitio durante el periodo..

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-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 16 de 25		

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

Principales flujos de navegación

Página de entrada

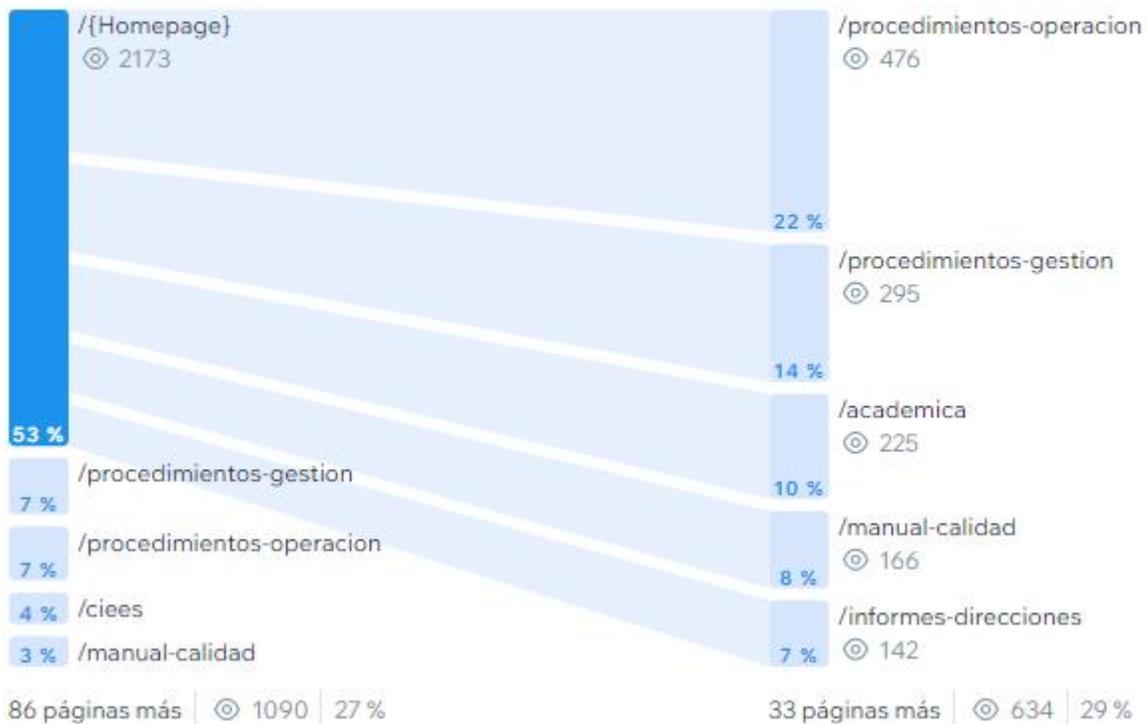


Fig. 22. Visitas de la página

Velocidad del sitio

Móvil Web



Tu sitio se está cargando rápidamente ⓘ

La mayoría de los visitantes pueden ver el texto o las imágenes de tu sitio en 1,7 segundos. Esto es mucho más rápido que la mayoría de los sitios en tu categoría.

Fig. 23. Velocidad del Sitio

c. Email Marketing (promoción de eventos, cursos y campañas en general)

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

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 17 de 25		

 <p>New Blog Post: Reunion de Planeacion del SGC ENVIADA Enviada el 14 de julio de 2023 a las 10:41</p> <p>12 Entregados 11 Abiertos 0 Cliqueados 1 Sesiones del sitio</p>	 <p>NewBlogPost: Curso Taller Fortalecimiento Cultura SGC ENVIADA Enviada el 14 de junio de 2023 a las 13:55</p> <p>58 Entregados 41 Abiertos 7 Cliqueados 5 Sesiones del sitio</p>
 <p>New Blog Post: Auditoría Externa de Recertificación ENVIADA Enviada el 5 de junio de 2023 a las 9:49</p> <p>42 Entregados 28 Abiertos 8 Cliqueados 9 Sesiones del sitio</p>	 <p>Blog Post -Promoción del SGC: Compromiso con el Alumnado ENVIADA Enviada el 29 de mayo de 2023 a las 12:33</p> <p>12 Entregados 8 Abiertos 0 Cliqueados</p>
 <p>New Blog Post ENVIADA Enviada el 29 de mayo de 2023 a las 12:17</p> <p>12 Entregados 6 Abiertos 1 Cliqueados 1 Sesiones del sitio</p>	 <p>New Blog Post ENVIADA Enviada el 23 de mayo de 2023 a las 12:43</p> <p>12 Entregados 11 Abiertos 2 Cliqueados 7 Sesiones del sitio</p>
 <p>New Blog Post ENVIADA Enviada el 22 de mayo de 2023 a las 10:49</p> <p>12 Entregados 11 Abiertos 3 Cliqueados 22 Sesiones del sitio</p>	 <p>PROX FECHAS DE ENTREGA DE DOC SGC ENVIADA Enviada el 12 de mayo de 2023 a las 11:59</p> <p>1 Entregados 1 Abiertos 0 Cliqueados</p>
 <p>Fechas AudInterna A1/2023 ENVIADA Enviada el 3 de mayo de 2023 a las 9:52</p> <p>12 Entregados 11 Abiertos 6 Cliqueados</p>	 <p>blog post: Charla p/Audidores Internos ENVIADA Enviada el 31 de marzo de 2023 a las 9:57</p> <p>12 Entregados 12 Abiertos 1 Cliqueados 3 Sesiones del sitio</p>
 <p>Cambio de Fecha AI 2023 ENVIADA Enviada el 31 de marzo de 2023 a las 9:14</p> <p>12 Entregados 12 Abiertos 1 Cliqueados</p>	 <p>Espacio en TEAMS para Direcciones ENVIADA Enviada el 20 de febrero de 2023 a las 14:54</p> <p>12 Entregados 12 Abiertos 0 Cliqueados</p>
 <p>Revisión por la Dirección ENVIADA Enviada el 17 de febrero de 2023 a las 10:33</p> <p>12 Entregados 10 Abiertos 6 Cliqueados 51 Sesiones del sitio 4 Pedidos</p>	 <p>ISO 9001:2015 SGC -Interpretación e Implementación de la Norma ENVIADA Enviada el 9 de febrero de 2023 a las 11:09</p> <p>15 Entregados 15 Abiertos 9 Cliqueados</p>
 <p>AVISO IMPORTANTE! CURSO > ISO 9001:2015 Interpretación e Implementación de la ... ENVIADA Enviada el 9 de febrero de 2023 a las 11:01</p> <p>16 Entregados 15 Abiertos 2 Cliqueados 1 Sesiones del sitio</p>	 <p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ENVIADA Enviada el 23 de febrero de 2022 a las 12:20</p> <p>9 Entregados 7 Abiertos 7 Cliqueados</p>

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 18 de 25		

d. Redes sociales



Crecimiento del **4.42%**, Actualmente cuenta con 407 vs 389 seguidores del periodo pasado.

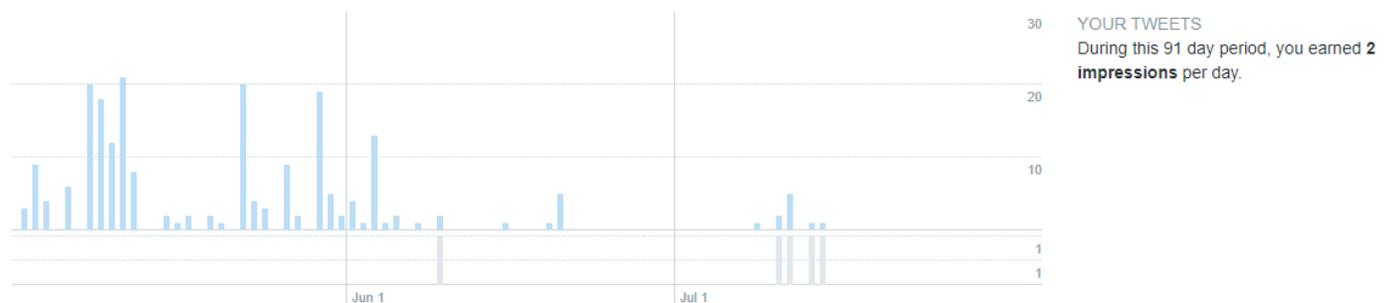


Tweet activity

May 2 – Jul 31, 2023

Export data

Your Tweets earned **214 impressions** over this **91 day** period



Nota: Las impresiones y el impacto hacen referencia al mismo concepto en el contexto de este post. Las impresiones en Twitter se refieren a cuantas veces el hashtag/búsqueda ha podido ser vista por los usuarios. Se trata de un dato potencial ya que es imposible, al cien por cien, saber cuántas personas efectivamente han visto los tweets. Esta métrica en otras herramientas se refleja como impresiones. También podríamos definirlo como la exposición que ha podido generar nuestro hashtag o búsqueda. (<https://www.tweetbinder.com/blog/es/impresiones-twitter/>)

4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

La Auditoría Externa de Recertificación se llevó a cabo del 30 de mayo al 2 de junio de 2023 de manera presencial.

Objetivo de dicha auditoría fue: Evaluar la implementación, incluyendo la efectividad, del sistema de gestión de la organización. Incluyendo la confirmación, al menos, de lo siguiente: a) Información y evidencia sobre la conformidad de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos; b) Monitoreo, medición, reporte y revisión del desempeño conforme a los objetivos y metas de desempeño clave (consistentes con las expectativas en la norma del sistema de gestión aplicable u otro documento normativo); c) La capacidad del sistema de gestión de la organización y su desempeño respecto del cumplimiento de los requisitos regulatorios, reglamentarios y contractuales; d) Controles operacionales de los procesos de la organización; e) Auditoría Interna y Revisión por la Dirección; f) Responsabilidad de la Alta Dirección respecto de las políticas de la organización.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 19 de 25

Alcance de Certificación: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (Cicyt) y Planeación y Evaluación Institucional.

Alcance de la Auditoría: Todos los procesos de la organización en el sitio de SLP.

7.2. Resultados de la Auditoría.

Número de No Conformidades Mayores:	0
Número de No Conformidades Menores:	0

Conclusión de la Auditoría:

A través del proceso de auditoría, el Equipo de Auditoría pudo verificar:

- | | | | | |
|----|-------------------------------------|----|--------------------------|---|
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la Norma de auditoría y proporcionó la estructura suficiente para soportar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión. |
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | Que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; |
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento de su sistema de gestión; |
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | La organización ha demostrado el establecimiento y monitoreo de objetivos y metas clave de desempeño y el avance monitoreado hacia su logro; |
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | El programa de auditoría interna ha sido completamente implementado y demuestra efectividad como una herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión; |
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> | A lo largo del proceso de auditoría, el Sistema de Gestión demostró completa conformidad con los requisitos de la norma de auditoría. |

Recomendación:

Por lo tanto, el Equipo de Auditoría, con base en los resultados de esta auditoría y al estado demostrado de desarrollo y madurez del Sistema de Gestión, la certificación es:

- Recomendada.
- Procede sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;
- Procede sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Auditoría Especial en Sitio;
- Es Recomendada considerando el Cierre de No Conformidades ya verificadas.
- Se mantiene/ continua la Certificación.
- Se mantiene/ continúa sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Revisión Documental;
- Se mantiene/ continúa sujeta a un Cierre de Acciones Correctivas a través de una Auditoría Especial en Sitio;
- Se suspende hasta completar el Cierre de Acciones Correctivas;
- Se mantiene/ continua considerando el Cierre de No Conformidades ya verificadas.
- Se retira (consultar el Procedimiento de Apelaciones definido en las Condiciones del Contrato).

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 20 de 25

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

N/A

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

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

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

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

Riesgo identificado institucional: El bajo desempeño profesional del docente.

Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño 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.

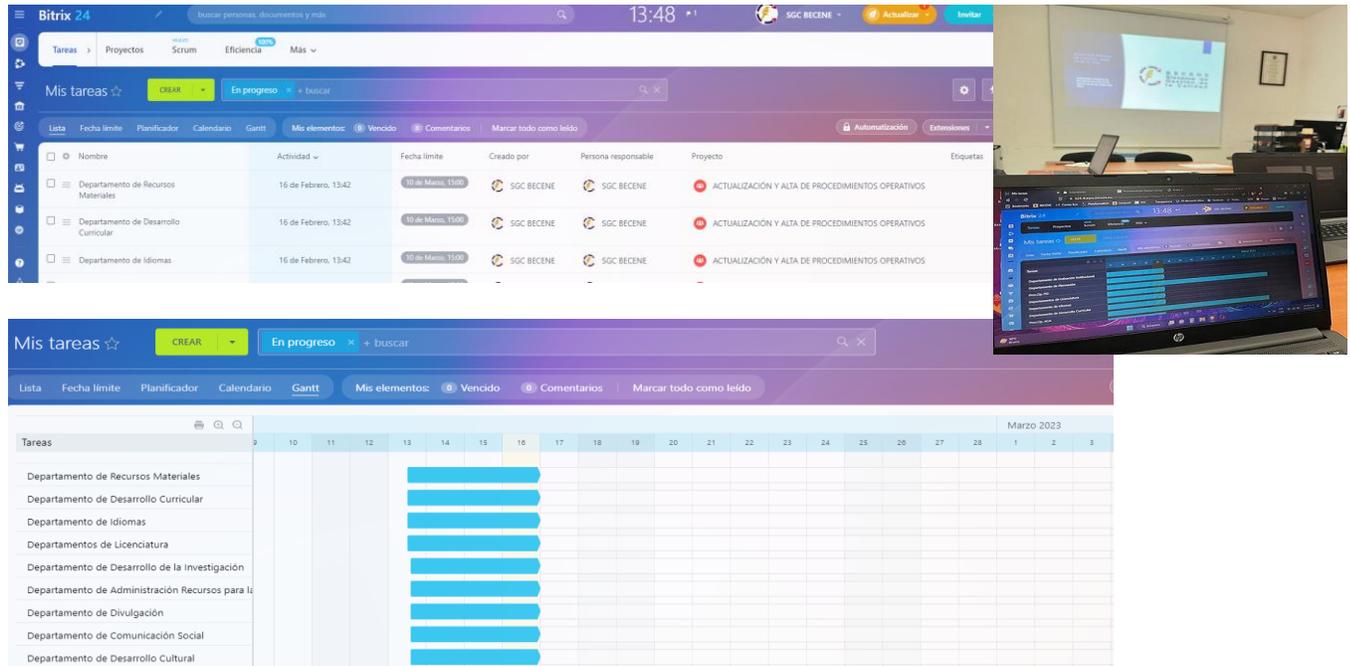
7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- a) **Configuración de Google Analytics 4** update. En función de su propiedad Universal Analytics existente, esto incluye ciertos eventos de conversión, vinculaciones de Google Ads y etiquetas del sitio web; se reutilizaron las etiquetas existentes para enviar tráfico a la nueva propiedad GA4.
- b) Uso de la **Plataforma Bitrix24** para dar seguimiento del estatus de cada una de las áreas en la **actualización y alta de los procedimientos**. A través de diversos Dashboards personalizados por área y Diagramas de Gantt para visualizar avances, más recordatorios de fechas límite a los usuarios inscritos:

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
	Página: 21 de 25		



The image displays two screenshots of the Bitrix 24 project management software. The top screenshot shows a list of tasks with columns for Name, Activity, Deadline, Created by, Responsible person, and Project. The bottom screenshot shows a Gantt chart view for the same tasks, with a timeline for March 2023.

- c) Periodo de **asesoramiento a las direcciones de área** para: el seguimiento y actualización de su documentación; manejo de la plataforma Bitrix 24; calendarización de entregas de documentos antes del 10 de marzo que es la fecha límite. Link: <https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/post/asesor%C3%ADa-de-seguimiento-y-acuerdos-para-direcciones-de-%C3%A1rea>
- d) Apertura de un **espacio en Teams** en el grupo de Control de documentos del SGC; **dirigido a directivos y equipo del SGC** para comunicar de una manera eficiente y eficaz cualquier información relevante para las áreas.



The image shows a screenshot of a Microsoft Teams channel. The channel name is "Información para Direcc...". The left sidebar shows a list of channels, with "Información para Direcciones de Área" circled in red. The main content area displays a welcome message: "¡Le damos la bienvenida al equipo!" and a prompt to mention team members.

	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 22 de 25



>> AVISO <<

Nuevo espacio en TEAMS



Compañeros del SGC:
dentro del Grupo de CONTROL DE DOCUMENTOS en Teams, aparece un nuevo espacio que se llama INFORMACIÓN DEL EQUIPO DEL SGC, el cual es un espacio en donde encontrarás información relevante como: presentaciones en power point, documentos, compartición de fechas, entre otros.

Todo esto con la finalidad de agilizar y eficientar nuestros canales de comunicación. A la vez que este espacio, te permite DIALOGAR en caso de que tengas alguna duda o comentario, compartiendo esta información con todo el grupo.



Te invitamos a revisar el espacio, así como a checar la información ya subida!

Comunicación Digital y Control de Documentos, SGC. | Compartir en redes sociales | Conoce mi página web

Este email se creó con Wix. Descubrir más

e) Actualización de **diseño y logos correspondientes al Aniversario 173**, e incluso de **botón en la página de inicio** ligado a las **actividades** de dicho evento.



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA
"Educando en y para la libertad desde 1849"

Inicio
Manual Calidad
Planes Calidad
Procedi

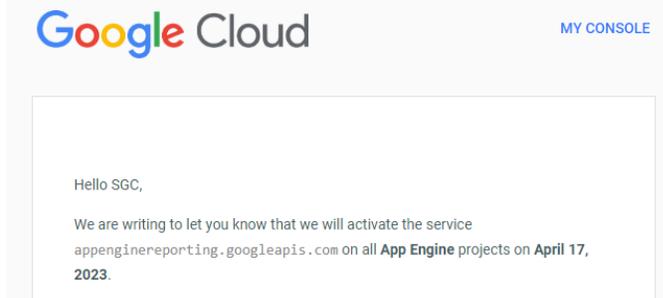






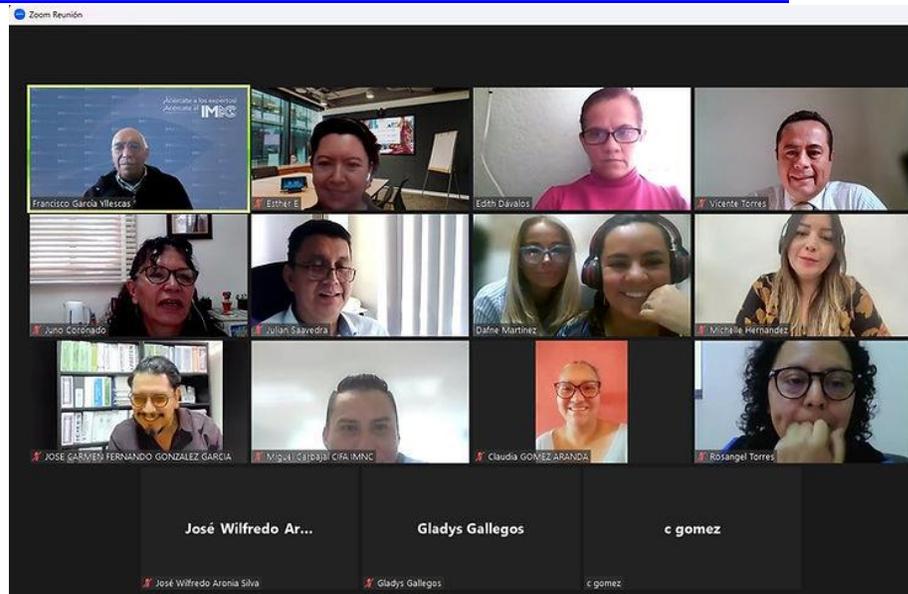
	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 23 de 25

f) **Actualización de Google Cloud.**



g) **Capacitación y Certificación como Auditor Interno**, a través del Curso "Auditor interno para un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 19011:2018" impartido por **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.** Link:

<https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/post/curso-auditor-interno-para-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-con-base-en-la-norma-iso-19011-2018>



	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 24 de 25

- h) **Participación en la Charla para auditores internos rumbo a la auditoría interna A1/2023.** Link: <https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/post/charla-para-auditores-internos-rumbo-a-la-auditor%C3%ADa-interna-a1-2023>



- i) **Participación en la reunión de organización del equipo del SGC, para las próximas actividades del área.** Link: <https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/post/reuni%C3%B3n-de-organizaci%C3%B3n-del-equipo-del-sgc-para-las-pr%C3%B3ximas-actividades-del-%C3%A1rea>



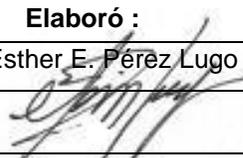
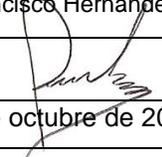
	Nombre del Documento: Informe de Análisis de Datos		Código: BECENE-SGC-PG-07-02
			Revisión: 1
			Página: 25 de 25

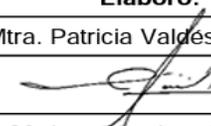
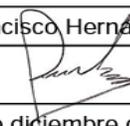
- j) **Promoción del SGC** con alumnado de **primeros grados de las diversas licenciaturas**.
 Link: <https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/post/promoci%C3%B3n-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-compromiso-con-el-alumnado-de-becene>



- k) **Creación de una VrCard** con las credenciales de todas nuestras redes sociales.



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó :
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	4 de octubre de 2023	5 de octubre de 2023	6 de octubre de 2023

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	30 de noviembre de 2022	05 de diciembre de 2022	06 de diciembre de 2022