



Dirección de Área: **Sistema de Gestión de la Calidad**

Departamento o coordinación: **Comunicación Digital y Control de Documentos**

Macroproceso: **Alta Dirección** Proceso: **Sistema de Gestión de la Calidad**

*Informe Semestral: Feb a Jul.2024*

## CONTENIDO

### 1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados de una captación de 8 *usuarios*:

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?

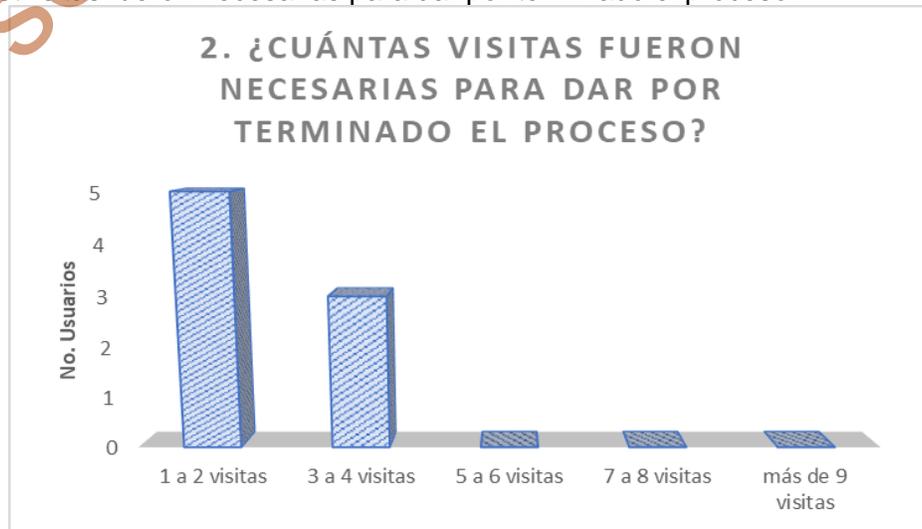


Fig. 2. Respuesta de los usuarios. Pregunta 2.



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?

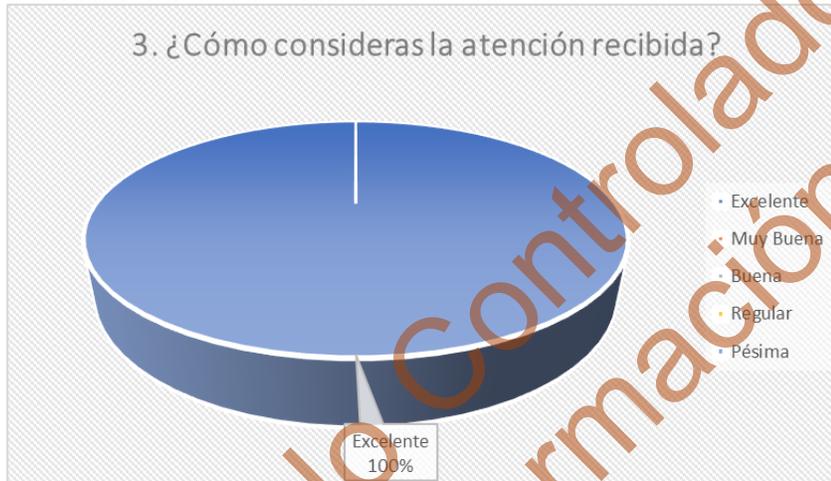


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

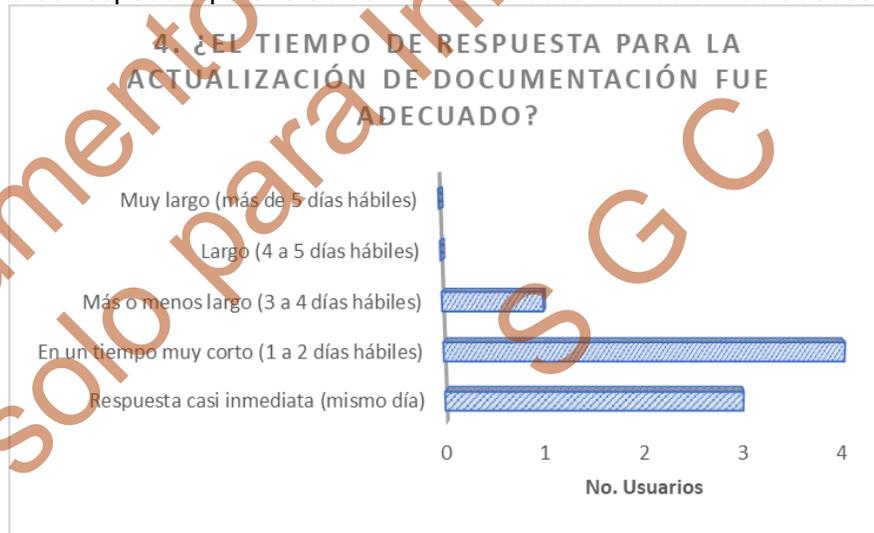


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

- a) ¡Gracias por su guía!; b) La respuesta de control de documentos es rápido y eficiente. Felicidades; c) Me parece que el proceso que se vivió en el posgrado fue azaroso, una gran parte de responsabilidad fue del personal de posgrado, pero también existe responsabilidad del equipo de gestión, me parece que algunas veces ya se tenía claro el proceso y los procedimientos y luego había asonías individuales que lo movían y lo volvíamos a discutir y a tomar otras decisiones; d) Continuando siempre al pendiente, como ya lo hacen.

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.



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 3 de 25

## 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	14	25	38	40	24	5	
SUGERENCIA	1	2	1	2	2	4	
FELICITACION	2	0	5	1	4	0	
DUDA	2	1	1	4	1	1	
	19	28	45	47	31	10	180

El semestre anterior se obtuvo un total de 275 entradas de buzón, por lo tanto se tuvo un **decremento del 34.55%**

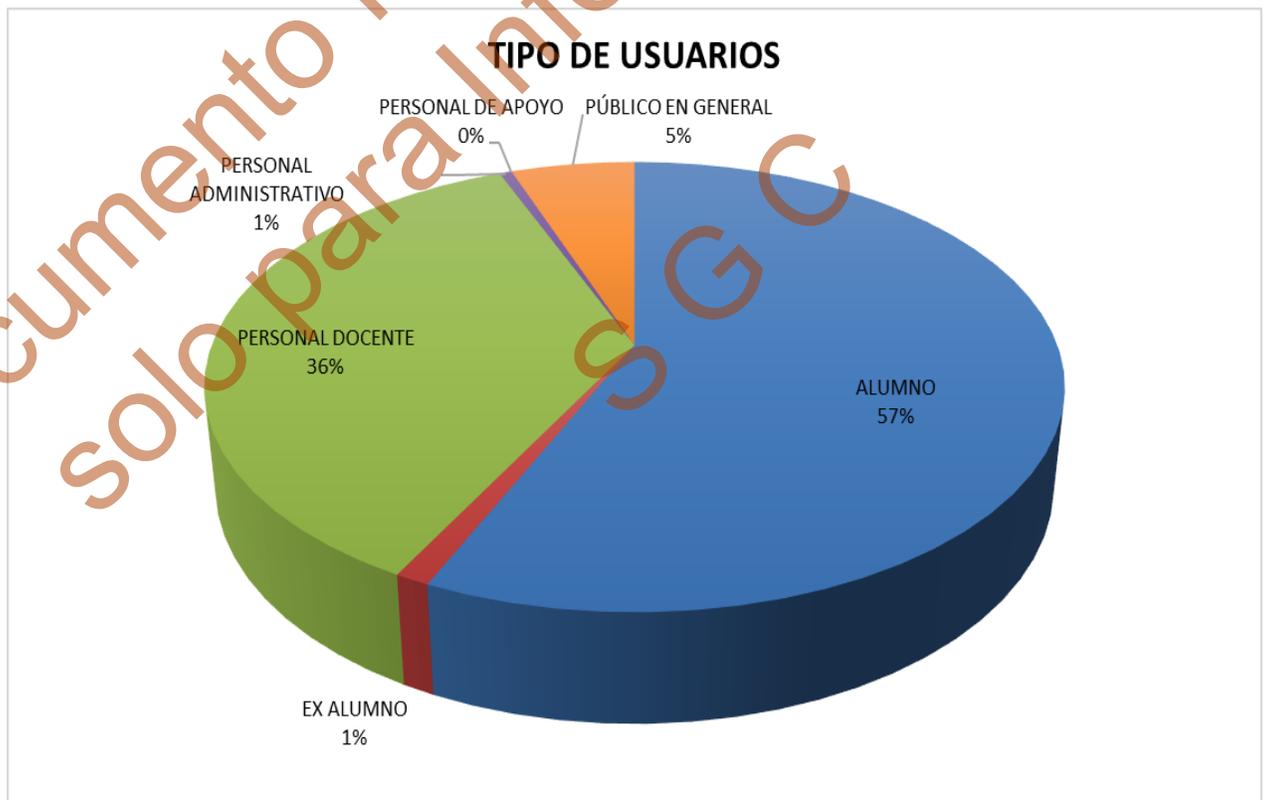


Fig. 5. Tipo de usuario que hace uso del buzón.

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



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 4 de 25

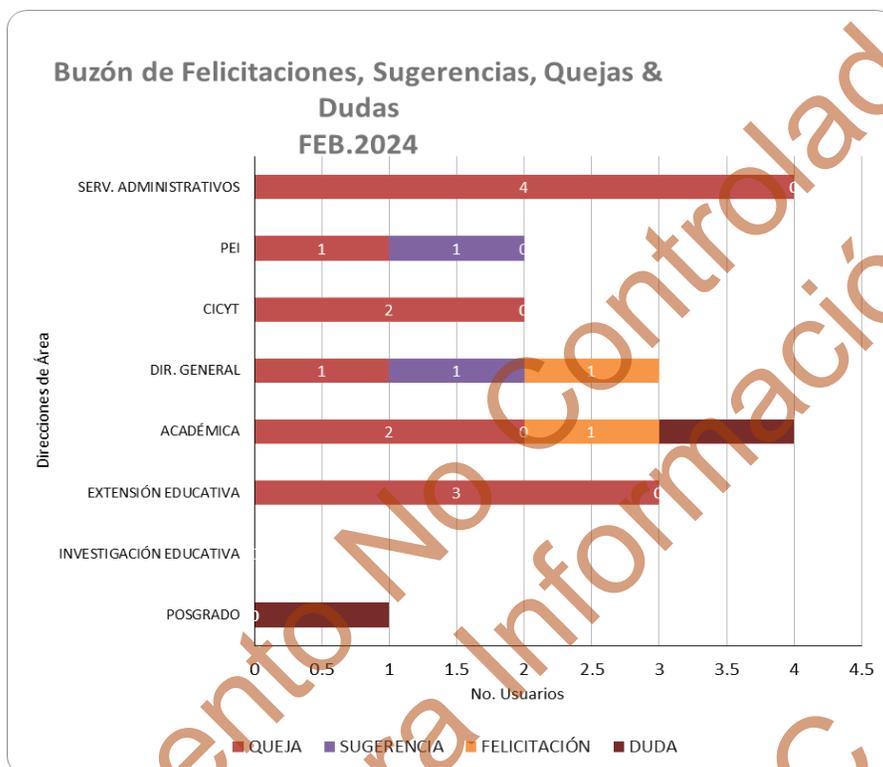


Fig. 6. Buzón de FSQ, Feb.2024

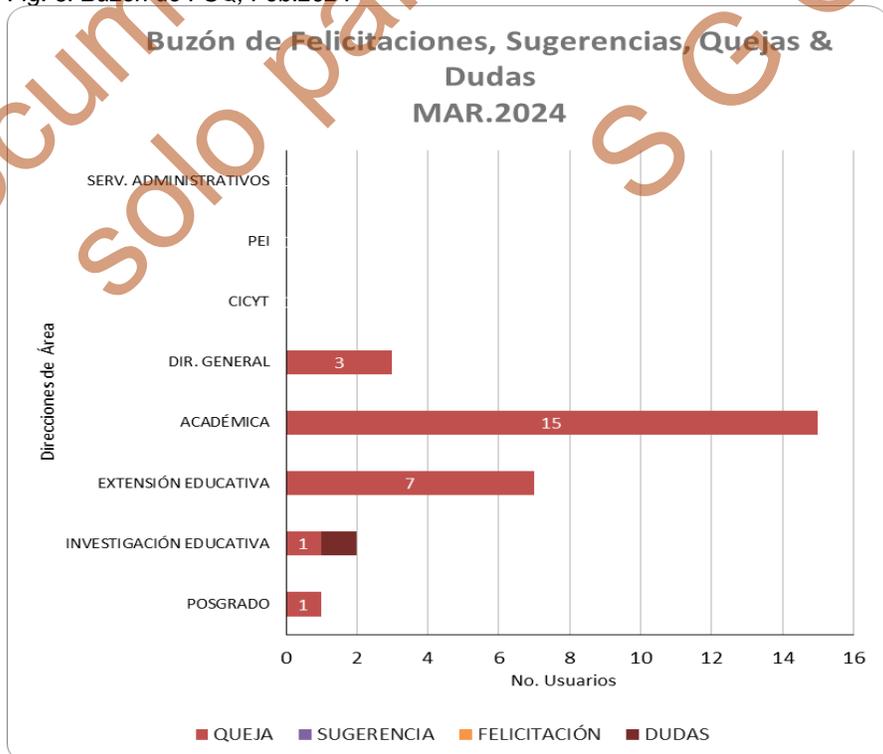


Fig. 7. Buzón de FSQ, Mar.2024



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 5 de 25

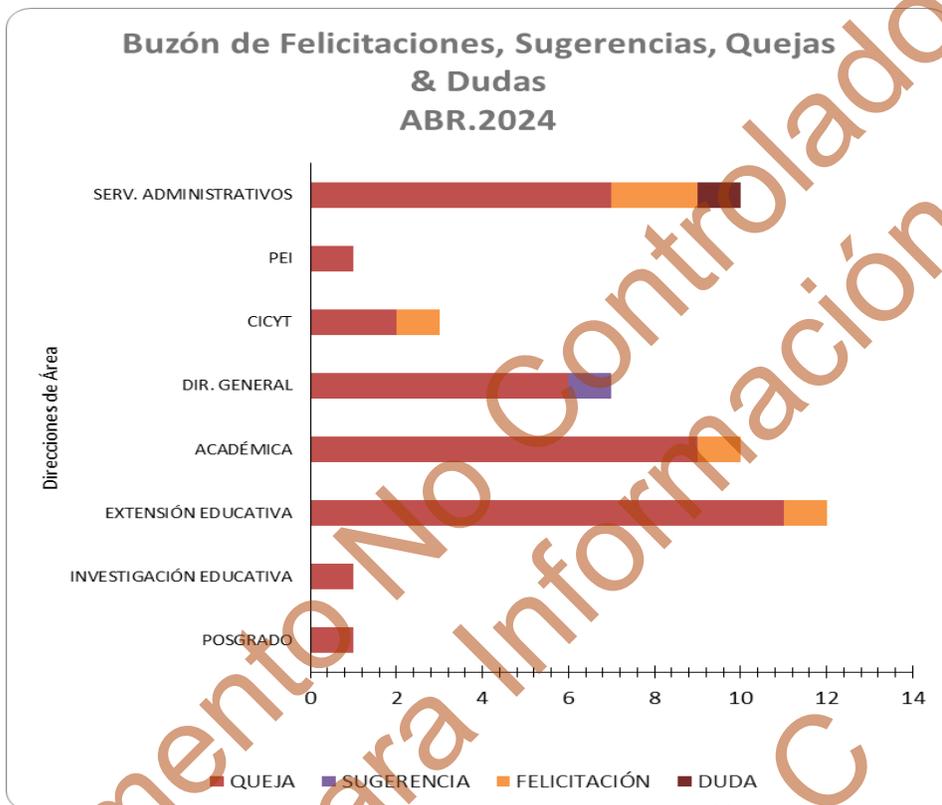


Fig. 8. Buzón de FSQ, Abr.2024

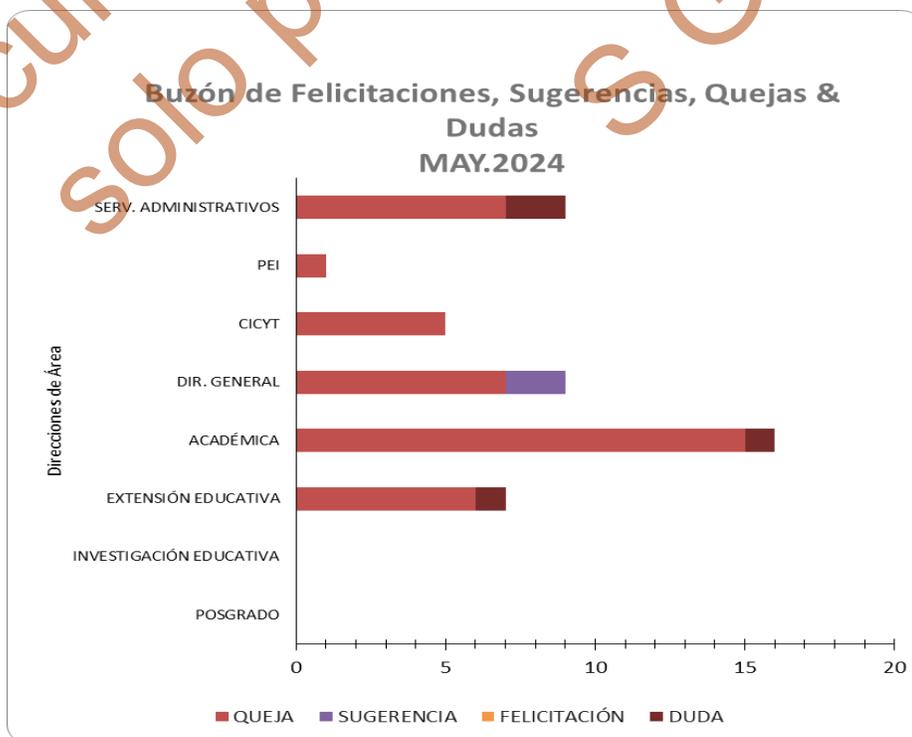


Fig. 9. Buzón de FSQ, May.2024



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 6 de 25

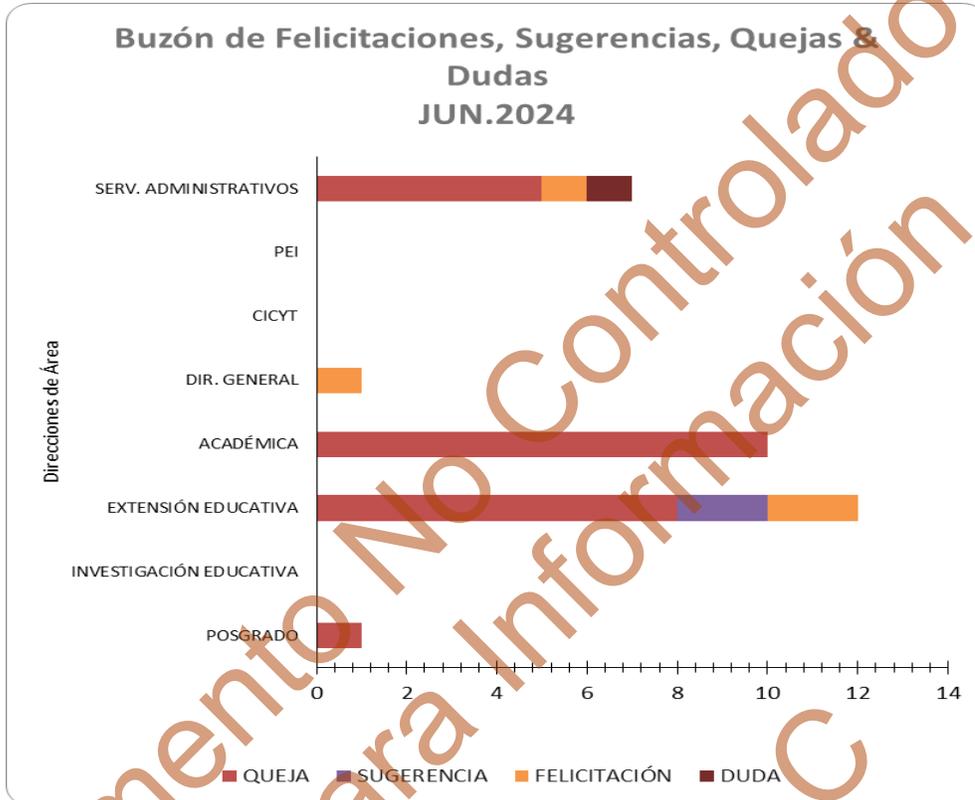


Fig. 10. Buzón de FSQ, Jun.2024

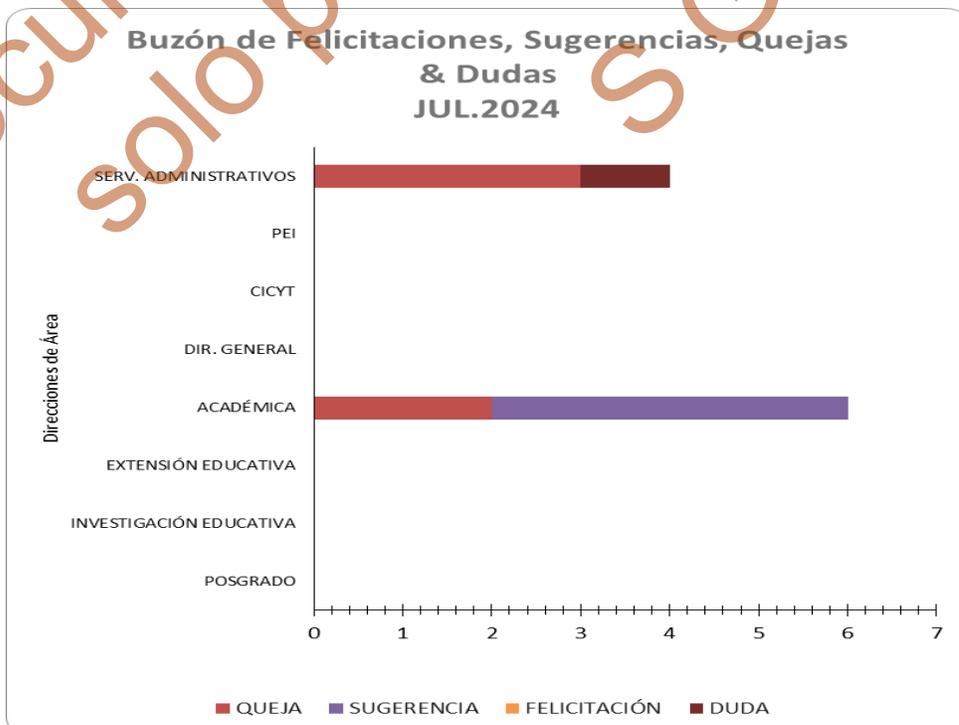


Fig. 11. Buzón de FSQ, Jul.2024

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 7 de 25

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
POSGRADO	DUDA	<i>Curso</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	QUEJA	<i>Publicación Tardía Revista</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Proceso Inscripción Maestría</i>	ALUMNO	1
ACADÉMICA	FELICITACIÓN	<i>Curso</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Atención</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Docente</i>	ALUMNO	2
	DUDA	<i>Trámite</i>	EXALUMNO	1
	DUDA	<i>Venta ropa</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Docentes</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	36
	QUEJA	<i>Docentes</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
	QUEJA	<i>Grupo Sororidad normalista</i>	ALUMNO	4
	QUEJA	<i>Alumno de Práctica</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
	QUEJA	<i>Comportamiento Al's: Conferencias, canchas</i>	PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Protocolo acoso</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Convivio</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Lic. Educ. Física</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Informe</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Docentes</i>	ALUMNO	3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	QUEJA	<i>Baños / Falta de Aseo áreas</i>	PERSONAL DOCENTE	10
	QUEJA	<i>Baños / Falta de Aseo áreas</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>Apertura estacionamiento</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Estacionamiento Motos</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Estacionamiento Motos</i>	PERSONAL DOCENTE	1



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 8 de 25

QUEJA	<i>Personal Docente</i>	PERSONAL DOCENTE	4
QUEJA	<i>Intendente</i>	ALUMNO	2
QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
QUEJA	<i>Convocatoria</i>	PÚBLICO EN GENERAL	1
	<i>Inconformidad no ingreso a exámenes titulación</i>		
QUEJA	<i>Titulación</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
QUEJA	<i>Titulación</i>	PERSONAL DOCENTE	1
<b>DUDA</b>	<i>Trámites</i>	PÚBLICO EN GENERAL	2
DUDA	<i>Trámites</i>	ALUMNO	2
DUDA	<i>Trámites</i>	EXALUMNO	1
<b>FELICITACIÓN</b>	<i>Atención</i>	PERSONAL DOCENTE	2

<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>FELICITACIÓN</b>	<i>Conservación Árboles</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	<b>FELICITACIÓN</b>	<i>SGC</i>	PERSONAL DOCENTE	1
		<i>Sanitario Dirección Uso Exclusivo</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	<b>QUEJA</b>	<i>Ayuda a reprobados</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Acoso docente</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Sin aviso oficial</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>SGC</i>	PERSONAL DOCENTE	8
	QUEJA	<i>AENP</i>	ALUMNO	2
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Mantenimiento escuela</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Motos Estacionamiento</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	<b>SUGERENCIA</b>	<i>Cursos SGC</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Gestión home office</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	SUGERENCIA	<i>Apertura escuela temprano</i>	ALUMNO	1

<b>CICYT</b>	<b>QUEJA</b>	<i>Reservación Aula</i>	PERSONAL DOCENTE	1
		<i>Alta emails institucionales</i>		
	QUEJA	<i>Internet Inalámbrico</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>CICYT</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Campus Virtual</i>	ALUMNO	1
		<i>Campus Virtual &amp; Personal</i>		
	QUEJA		PERSONAL DOCENTE	2
	QUEJA	<i>Instalación</i>	PERSONAL DOCENTE	1

	Nombre del Documento:	 <b>B E C E N E</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
	Informe de Análisis de Datos		Revisión: 1
			Página: 9 de 25

	QUEJA	<i>Controles</i>	ALUMNO	1
	FELICITACIÓN	<i>Atención</i>	PERSONAL DOCENTE	1

PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	QUEJA	<i>Cédula evaluación</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Personal incompetente</i>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
	SUGERENCIA	<i>Semáforo actividades</i>	PERSONAL DOCENTE	1

EXTENSIÓN EDUCATIVA	QUEJA	<i>Taller</i>	PERSONAL DOCENTE	3
	QUEJA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	25
	QUEJA	<i>Atención Psicológica</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>Uniformes CONDDE</i>	ALUMNO	3
	QUEJA	<i>Libertad de expresión</i>	ALUMNO	1
	SUGERENCIA	<i>Apoyo Uniformes</i>		
	SUGERENCIA	<i>CONDDE</i>	ALUMNO	2
	SUGERENCIA	<i>Talleres</i>	ALUMNO	2
	FELICITACIÓN	<i>Departamento Salud</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	FELICITACIÓN	<i>Taller / entrenador</i>	ALUMNO	1
	DUDA	<i>Reglamento interno talleres</i>	ALUMNO	1

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	DUDA	<i>Publicación libro</i>	ALUMNO	1
	QUEJA	<i>Organización coloquio</i>	PERSONAL DOCENTE	1
	QUEJA	<i>SEER</i>	PERSONAL 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.



<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Página:</b> 10 de 25

Para el periodo actual se tuvo un total de 31 movimientos:

FEB - JUL, 2024								
DIRECCIÓN	Serv Admin	Académica	Inv Educativa	Ext Educativa	Posgrado	Cicyt	Dir Gnrl	
ALTAS	2	4	4	4	4	4	6	
BAJAS	0	0	0	0	0	0	0	
MODIFICACIONES	0	0	0	0	0	0	3	
	2	4	4	4	4	4	9	31



Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

En comparación con el periodo pasado (ago, 23 – ene, 24) que se tuvo 246 movimientos, se tuvo un decremento del **87.4%**

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 11 de 25</b>

**b. Sitio Web**

De acuerdo a la estadística obtenida por medio de las analíticas del host que monitorea el sitio web del SGC, se obtuvo la siguiente *data*, en donde se muestra un **incremento del 36%** de **sesiones del sitio**:



Fig. 18. Resumen del Tráfico.





Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 12 de 25

### Principales flujos de navegación

Explora los tres primeros pasos que da la gente para navegar por tu sitio.



Fig. 19. Resumen del comportamiento



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 13 de 25



Fig. 20. Reservas a lo largo del tiempo.

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



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 14 de 25

## Rendimiento de la campaña de email

Analiza las tasas de apertura y clics de tus emails y descubre cuántas ventas generaron en 30 días.

Período de tiempo: 1 feb - 31 jul 2024

Gráfico de barras Tabla

Seleccionar período

Seleccionar columnas

Tipo de campaña

2024/02/01 - 2024/07/31

es 01.Fecha de publicación o 03.Título de l...

es Enviada

Más + 3

Hace 3 min

Fecha	Título de la campaña	Contactos	Tasa de apertura	Tasa de clics	Sesiones del sitio	Pedidos totales	Ventas totales
Jun 11, 2024	New Blog Post: Reunión Interna del SGC sobre NC y Acciones Correctivas	102	69.61%	6.86%	7	0	\$0.
Mayo 13, 2024	New Blog Post: Reunión Previa Planificación AE	94	77.66%	25.53%	32	0	\$0.
Abr 19, 2024	New Blog Post: Curso Taller Directrices para AI	102	72.28%	15.84%	31	0	\$0.
Abr 17, 2024	Filosofía Institucional	71	78.87%	22.54%	0	0	\$0.
Mar 13, 2024	New Blog Post -feb.2024	65	72.31%	12.31%	14	0	\$0.

## Actividad del blog a lo largo del tiempo

Explora las tendencias en el comportamiento de tus visitantes en tu blog.

Período de tiempo: 1 feb - 31 jul 2024

Gráfico de líneas Tabla

Seleccionar período

Comparar con

Agrupar por

Seleccionar medida

2024/02/01 - 2024/07/31

Ninguno

Período anterior

El año pasado

Día

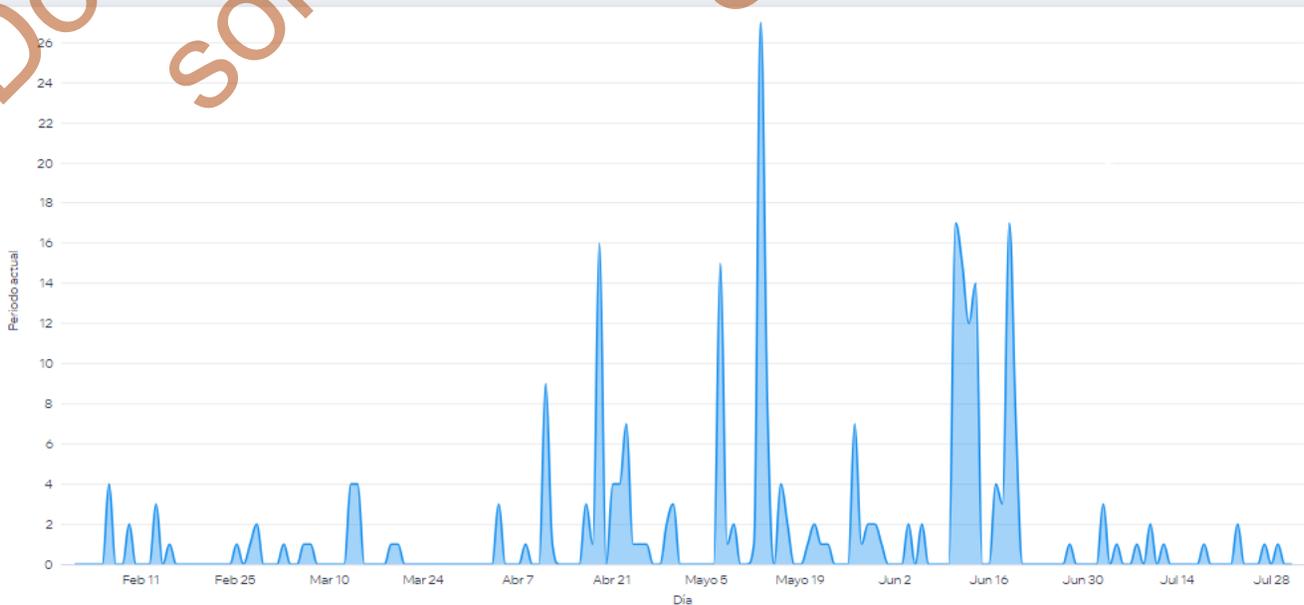
Semana

Mes

Vistas de las entradas

Hace 5 min

Más + 7



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 15 de 25</b>

Todos los informes > Mejores entradas del blog

### Mejores entradas del blog

Mira qué entradas tienen más vistas.

Suscribirse Descargar

Gráfico de barras Tabla Default Administrar vista

Últimos 30 días (12 ago - Hoy) Filtrar Personalizar

Imagen de la entr...	Título de la entrada	Fecha de publicac...	Vistas de entra...	Visitantes únicos	Comentarios	Me gusta
	<b>Resumen</b>		83	43	0	1
	Análisis del Buzón d...	20/8/2024	24	19	0	1
	Curso de Auditor Int...	29/8/2024	10	6	0	0
	Reflexiones sobre la ...	7/5/2024	6	6	0	0
	Auditoría Externa de ...	5/6/2023	6	4	0	0
	Fortaleciendo la Ges...	9/9/2024	6	4	0	0

#### d. Redes sociales



Crecimiento del **1.69%**, Actualmente cuenta con 414 vs 407 seguidores del periodo pasado.



**SGC BECENE**

250 posts

## 4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

La Auditoría Externa de Recertificación se llevó a cabo el 30 y 31 de mayo de 2024 de manera presencial en la institución.

Objetivo de dicha auditoría fue: 1. Confirmar que el Sistema de Gestión cumple con todos los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría; 2. Confirmar que la organización ha implementado efectivamente sus ajustes planeados; 3. Confirmar que el Sistema de Gestión es capaz de lograr las Políticas y Objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 16 de 25</b>

que la organización del cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; 4. Si corresponde, identificar áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión.

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: Los procesos citados en este plan de auditoría.

### 7.2. Resultados de la Auditoría.

Número de No Conformidades Mayores:	0
Número de No Conformidades Menores:	1

### 8. Conclusión.

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 type="checkbox"/>	No <input checked="" 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 type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	A lo largo del proceso de auditoría, el Sistema de Gestión demostró completa conformidad con los requisitos de la norma de auditoría.

### 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 licenciatura en educación obligatoria y de posgrado en investigación que respondan a las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90% de las metas establecidas en los Macroprocesos.

**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	Programas de capacitación a las diversas

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe 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-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 17 de 25</b>

docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	áreas.
---	--------

## 7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

## 8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

- a) en página web de calidad, **actualización de icono del aniversario 175**, vinculado a las actividades del evento.



<https://drive.google.com/file/d/18PiebBAZvr7eT8S6xRAQloFtt3v0wKdM/view>

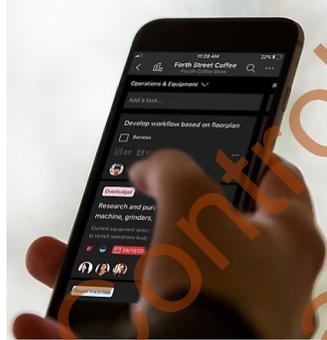
- b) **Implementación del programa PLANNER de Microsoft Office 365**, se pensó en implementar este software como reemplazo del Bitrix24; ya que planner por ser parte del sistema de Office y nosotros como docentes contar con una cuenta oficial de office, es mucho más orgánico su uso y entraría dentro de las mismas aplicaciones gratuitas, además de contar con la facilidad de darle un mejor seguimiento a la app.

El objetivo de su uso es Organizar el trabajo en equipo con una administración de tareas intuitiva, colaborativa y visual; Mejorar la productividad con Planner, crear tableros Kanban con tarjetas de tareas ricas en contenido con archivos, listas de comprobación y etiquetas; vincular Planner y Microsoft Teams y verificar los gráficos de estado visual, todo en la misma nube de Microsoft.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe 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-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 18 de 25</b>

Aparte que te permite trabajar en cualquier lugar a través de su app, que es muy sencilla de manejar e intuitiva.



Otra ventaja es que se puede conectar con todo MICROSOFT 365, Planner forma parte de Microsoft 365, por lo que, al igual que las otras aplicaciones de Microsoft 365, es muy seguro. Microsoft 365 también conecta a Planner con Microsoft To Do, Power Automate y muchas más, para lograr una administración de tareas eficiente (*aplicaciones pendientes de revisar*).



Además de que te permite Administrar todas las tareas en Microsoft Teams.

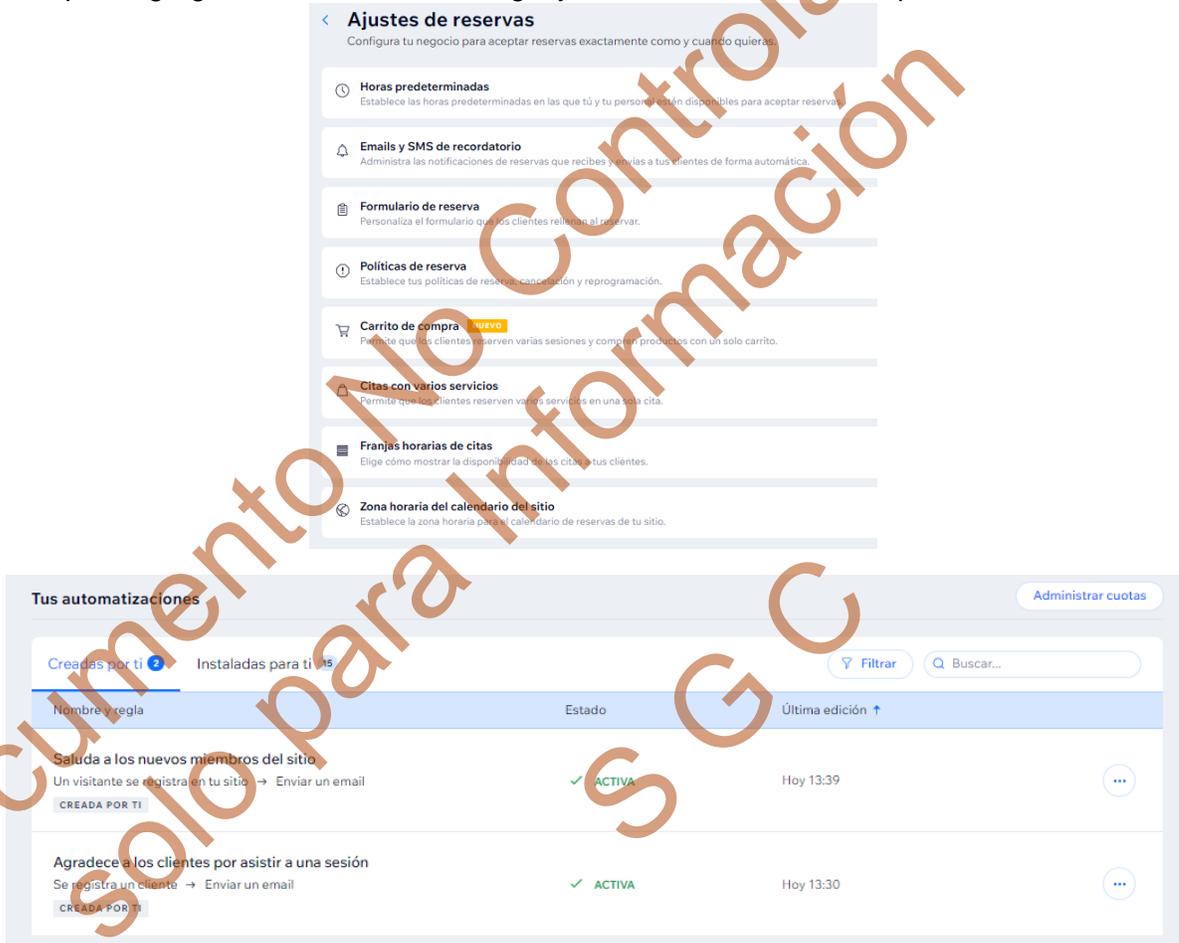
- c) Lanzamiento de **nueva VCard**. Se actualiza debido a que la anterior versión, tenía un límite de accesos de búsqueda, y ésta actualización está en la **plataforma Genially** teniendo acceso a búsquedas ilimitadas por estar **vinculada a la cuenta educativa**.

Misma que se **integró** también a la **sección de contactos** del **sitio web** de calidad.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 19 de 25</b>

- d) **Mejora en los emails de notificación de reservas para clientes.** Por lo que ahora: a) recibirán un email más atractivo con el mensaje personalizado que les proporcionará toda la información importante; b) se incorpora una funcionalidad mejorada con las invitaciones para agregar al calendario de Google y horarios de recordatorio personalizados.



**Tus automatizaciones** Administrar cuotas

Creadas por ti 2
Instaladas para ti 15
Filtrar
Buscar...

Nombre regla	Estado	Última edición ↑	
Saluda a los nuevos miembros del sitio Un visitante se registra en tu sitio → Enviar un email <small>CREADA POR TI</small>	✓ ACTIVA	Hoy 13:39	⋮
Agradece a los clientes por asistir a una sesión Se registra un cliente → Enviar un email <small>CREADA POR TI</small>	✓ ACTIVA	Hoy 13:30	⋮

- e) Se comienza a agregar a la **documentación electrónica vigente**, un **marco de agua** con la **leyenda "Documento No Controlado Solo para Información"** según lo establecido en el Procedimiento Gobernador para el Control de Documentos Electrónicos ([BECENE-SGC-PG-02](#)) que se presenta en el sitio web del SGC
- f) Se integra el **envío de mensajes de texto SMS** al celular como **medio confirmatorio** de las **reservas de asesoría** a los usuarios (aplica solo a los usuarios que ingresaron de manera voluntaria su número de celular).



Nombre del Documento:

Informe de Análisis de Datos



Código:

BECENE-SGC-PG-07-02

Revisión: 1

Página: 20 de 25

Mensajes de texto que reciben los clientes

**SMS**  
Los clientes reciben mensajes en sus dispositivos móviles informándoles sobre sus reservas.

**Recordatorios de sesiones**  
Se envían 24 horas antes de que empiece una sesión.

Al utilizar esta función, comprendes y aceptas los [Términos de Uso de los Servicios de Comunicación de Wix](#). Wix puede suspender el uso de esta función en cualquier momento.

**Otras notificaciones por SMS**  
Usa Omnisend para enviar notificaciones al teléfono de un cliente cuando su reserva se confirme, cancele o re programe (app solo disponible en inglés). [Leer más sobre Omnisend](#)

- g) Se finaliza la **actualización de contactos por segmentación** en la plataforma de **WIX** y Contactos del **Gmail**, lo que facilita las tareas de email marketing y los envíos de las noticias de nuestro blog.

**Contactos**

- + Crear contacto
- Contactos 12+
- Frecuentes
- Otros contactos
- Corregir y gestionar
- Combinaciones y so... 9
- Importar
- Papelera
- Etiquetas
- Académica 35
- Audidores Internos 14
- CICYT 7
- Directores de Área 8
- Extensión Educativa 12
- Investigación Educati... 6
- PEI 8
- Posgrado 7

**Administrar etiquetas**

Las etiquetas son una manera ideal de organizar tus contactos en categorías. Aquí puedes agregar, editar o eliminar tus etiquetas.

- PEI
- Auditorías Internas
- Audidores Internos
- Revisión por la Dirección
- Asesoramiento
- Control Documental

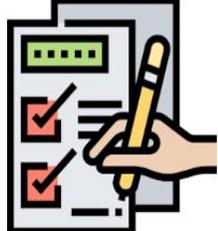
+ Agregar etiqueta

Hecho

- l) Se trabaja en la actualización de las categorías del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, quedando de la siguiente manera:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe 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-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 21 de 25</b>

Tu Solicitud corresponde a: \*

 <p><input type="checkbox"/> Información Académica: Preguntas o solicitudes relacionadas con requisitos, horarios, clases, programas.</p>	 <p><input type="checkbox"/> Trámites Administrativos: Preguntas o solicitudes relacionadas con documentos, trámites, pagos, certificados, títulos y constancias, inscripción, revalidación, costos y becas.</p>	 <p><input type="checkbox"/> Felicitaciones: Mensajes positivos y de felicitación dirigidos a la institución o a su personal.</p>	 <p><input type="checkbox"/> Talleres y Eventos: Preguntas o sugerencias sobre talleres, cursos, conferencias, eventos, concursos y convocatorias.</p>
 <p><input type="checkbox"/> Servicio Educativo: Impartición de la cátedra, evaluación del aprendizaje, jornadas de observación y práctica.</p>	 <p><input type="checkbox"/> Personal de la Institución: Comentarios, quejas, sugerencias o problemas relacionados con el personal.</p>	 <p><input type="checkbox"/> Infraestructura y Mantenimiento: Quejas o sugerencias sobre el estado de las instalaciones (edificios, salones, laboratorios, mobiliario, equipo, sanitarios).</p>	 <p><input checked="" type="checkbox"/> Tecnología: Problemas o sugerencias sobre la plataforma virtual, el acceso a internet, sitio web, computadoras, biblioteca o el uso de tecnología en la institución.</p>
		 <p><input type="checkbox"/> Otros: Cualquier asunto que no encaje en las demás categorías.</p>	

- En lo que respecta a la **Categoría “Personal de la Institución”**, contendrá dos subcategorías como sigue:
  - Opiniones Subjetivas:** aquellas que reflejan percepciones, sentimientos y puntos de vista personales del autor. No se basan en hechos verificables, sino en experiencias individuales y opiniones personales.
  - Opiniones Denostativas:** aquellas que incluyen críticas destructivas, lenguaje ofensivo o despectivo, y están destinadas a desacreditar o insultar a personas, departamentos o servicios. Estas opiniones suelen ser negativas y buscan menospreciar sin ofrecer soluciones constructivas.
- Y para la subcategoría de Opiniones Subjetivas, contendrá a su vez otras 4 categorías:
 

<b>Actitud y Comportamiento</b> (conducta del personal hacia estudiantes y colegas)
<b>Eficiencia y Desempeño</b> (Comentarios relacionados con la eficacia y desempeño laboral del personal)
<b>Capacitación y Desarrollo</b> (Sugerencias sobre la necesidad de capacitación y desarrollo profesional del personal)
<b>Comunicación y Trato (Opiniones sobre la calidad de la comunicación y el trato recibido por parte del personal)</b>

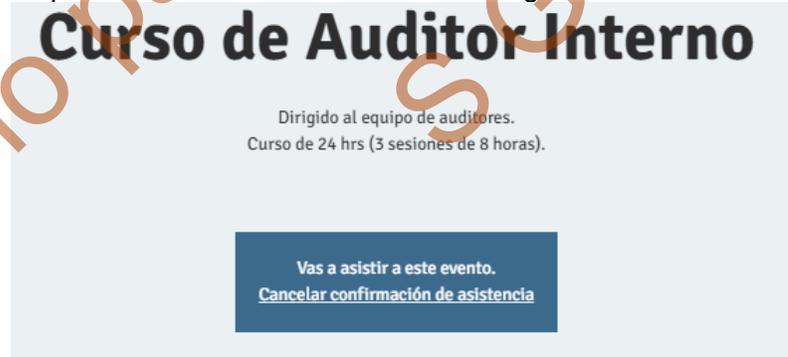
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-07-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 22 de 25</b>

- J) Se **habilita la invitación a cursos con registro** y de esta manera tener el control de asistencia a los mismos (solo para cursos / talleres que aplique esta modalidad) desde la misma página de calidad:

Puedes **APARTAR TU LUGAR** también a través de la misma página >>



- o Con opción de cancelar desde el mismo lugar:



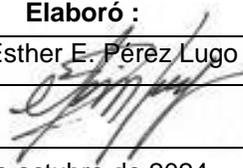
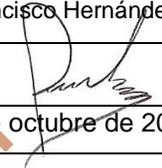
- o Y vista de la lista de participantes en tiempo real:

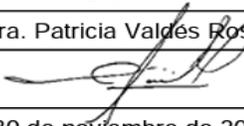
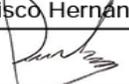
### Invitados





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

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó :</b>
<b>Nombre</b>	ISC. Esther E. Pérez Lugo	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	7 de octubre de 2024	8 de octubre de 2024	9 de octubre de 2024

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

Documento No Controlado  
Solo para Información  
S G C