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.2025

CONTENIDO

1. Satisfacción de Clientes

La encuesta evalúa los siguientes indicadores y se obtuvieron los siguientes resultados de una captación de 16 *usuarios*:

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

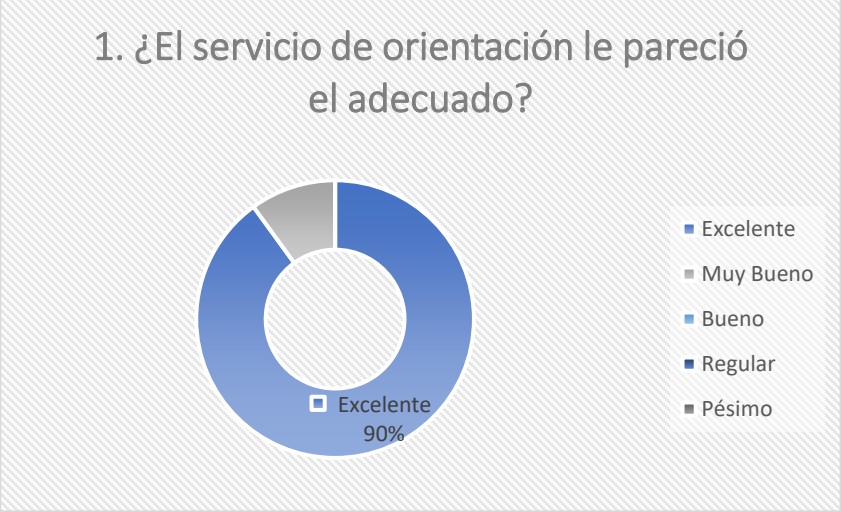


Fig. 1. Respuesta de los usuarios. Pregunta 1.

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

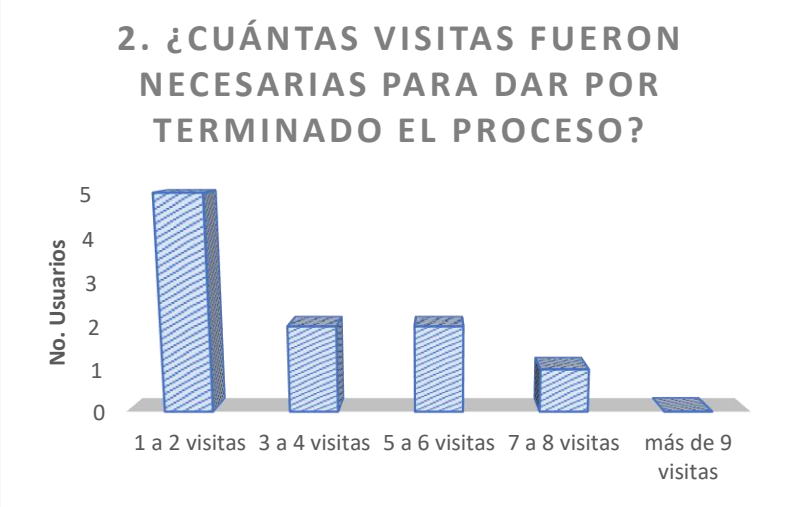


Fig. 2. Respuesta de los usuarios. Pregunta 2.

c. ¿Cómo consideras la atención recibida?

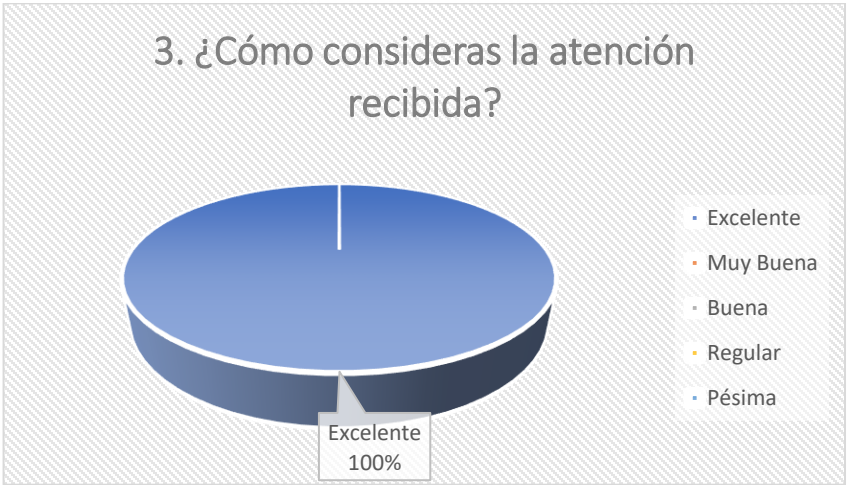


Fig. 3. Respuesta de los usuarios. Pregunta 3.

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

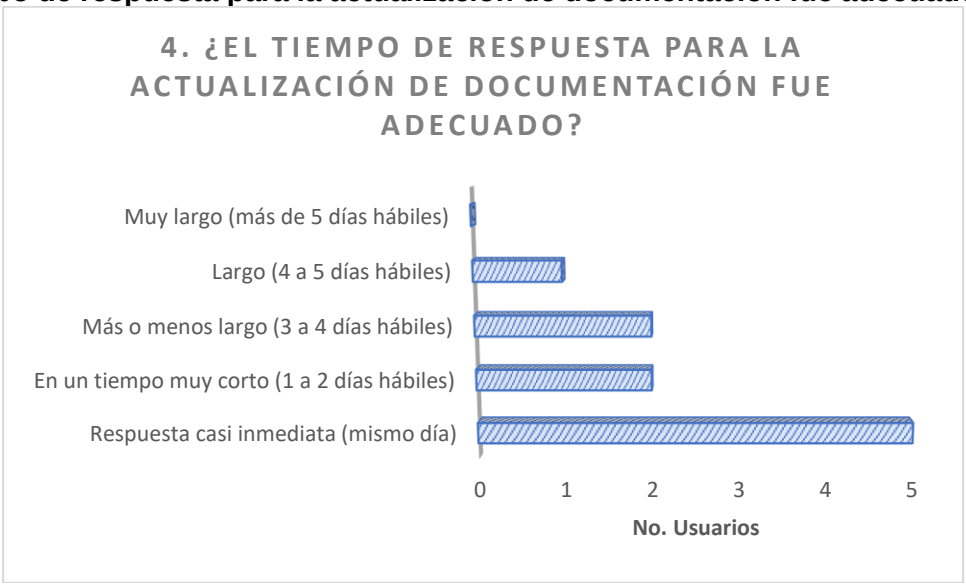


Fig. 4. Respuesta de los usuarios. Pregunta 4.

e. ¿Cómo consideras que podríamos mejorar nuestro servicio?

a) Se propone una capacitación de inicio para conocer el procedimiento en general de las personas que nos vamos incorporando a estos procedimientos y documentación;
b) Se felicita y agradece disposición a la atención que brindan. Gracias;
c) Recuperar las capacitaciones sobre el SGC convocando a los equipos completos por área. El trabajo conjunto entre responsables de procedimientos es una acción que promueve la efectividad dentro de los equipos. Gracias por la orientación y apoyo durante esta gestión.;
d) ¡El servicio es excelente, no hay algo que pudiera sugerir para que cambie algo, gracias!;
e) Muy agradecida con la atención.;
f) ser más descriptivos al hacer la retroalimentación, ya que no siempre es claro lo que se necesita corregir en los correos;
g) Mejoró bastante de la última vez que fue necesario acudir a ese servicio.;

h) Excelente servicio y colaboración por parte del departamento.

Como se puede visualizar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción son totalmente satisfactorias por parte nuestros usuarios.

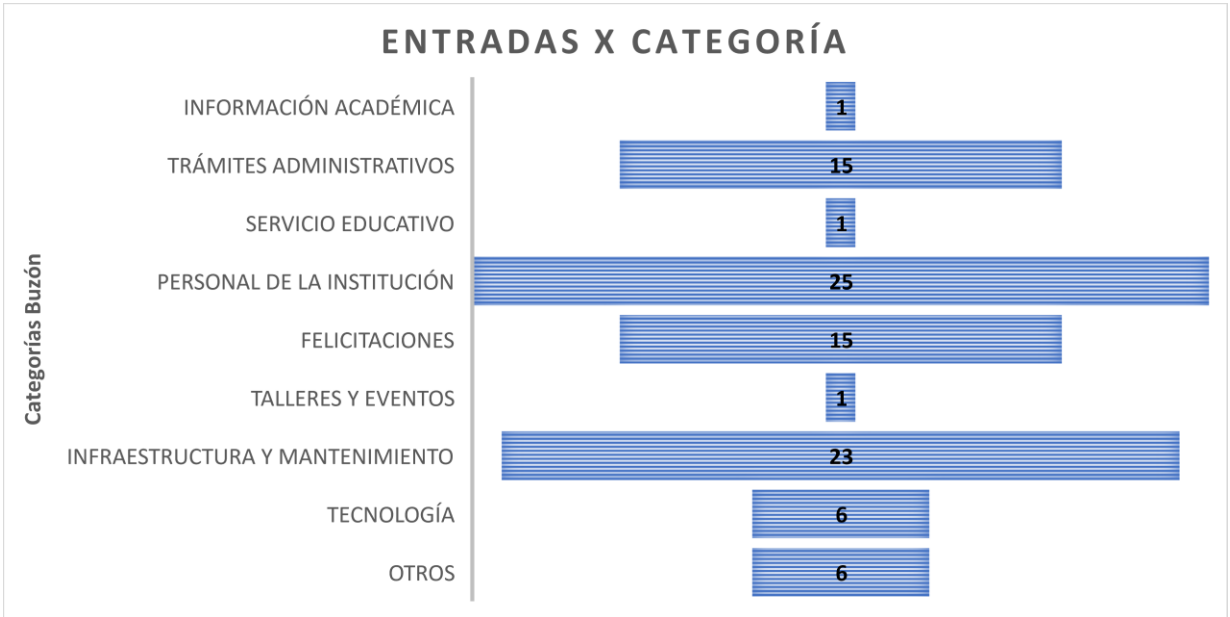
2. Retroalimentación de las Partes Interesadas Internas/Externas pertinentes

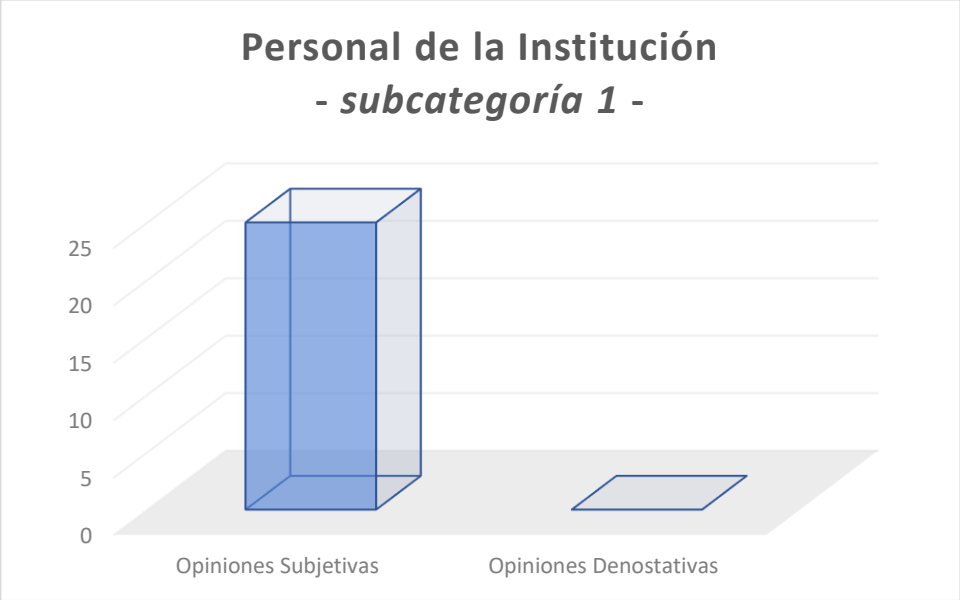
Información correspondiente al *Buzón de Quejas, Sugerencias, Dudas y Felicitaciones del SGC*.

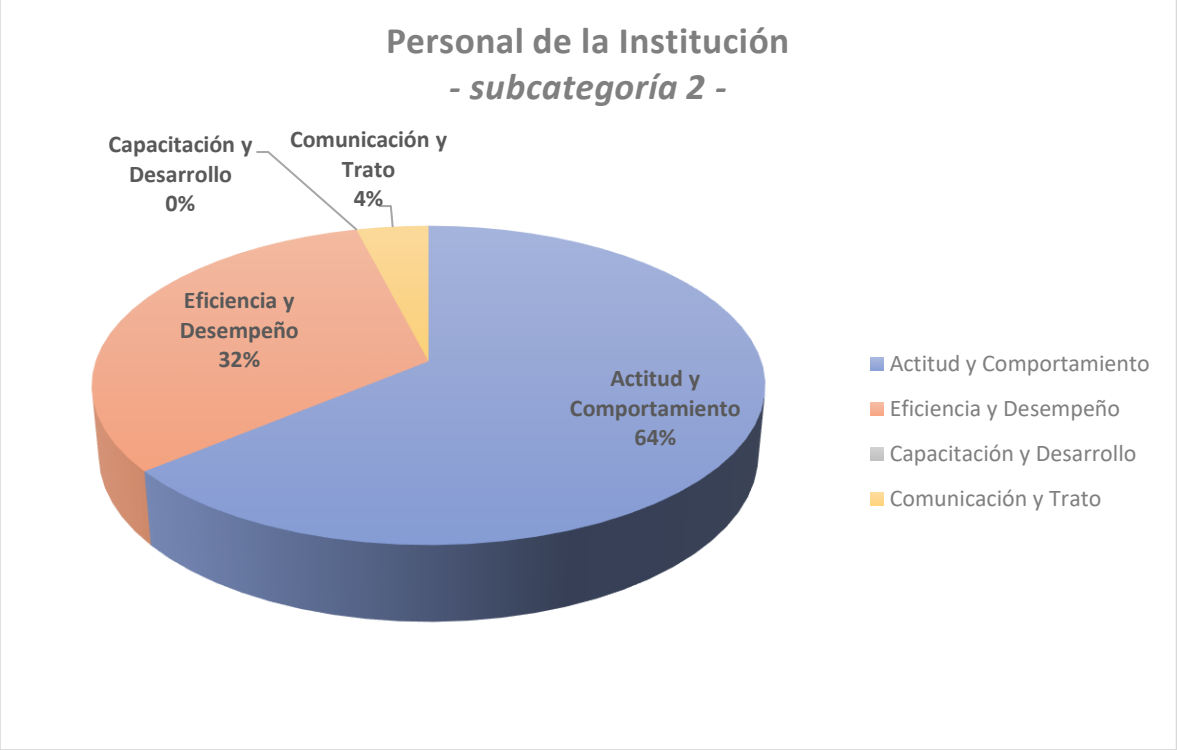
La siguiente tabla es un resumen de las **entradas al buzón** de manera **mensual**, mantenidos durante el presente periodo.

TIPO DE SOLICITUD	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
INFORMACIÓN ACADÉMICA	0	1	0	0	0	0	
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	3	2	1	0	4	5	
SERVICIO EDUCATIVO	0	0	1	0	0	0	
PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	2	10	0	6	6	1	
FELICITACIONES	2	3	3	2	1	4	
TALLERES Y EVENTOS	0	1	0	0	0	0	
INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO	2	5	8	5	1	2	
TECNOLOGÍA	0	2	0	0	4	0	
OTROS	1	3	1	0	1	0	
TOTAL =	**10**	**27**	**14**	**13**	**17**	**12**	**93**

El **semestre anterior** se obtuvo un total de **119 entradas** de buzón, por lo tanto se tuvo **un decremento del 21.84%**




Personal de la Institución
- subcategoría 1 -
25
20
15
10
5
0
Opiniones Subjetivas
Opiniones Denostativas


Personal de la Institución
- subcategoría 2 -
Capacitación y Desarrollo 0%
Comunicación y Trato 4%
Eficiencia y Desempeño 32%
Actitud y Comportamiento 64%
Actitud y Comportamiento
Eficiencia y Desempeño
Capacitación y Desarrollo
Comunicación y Trato

Análisis Analítico Mensual de las Entradas del Buzón

A continuación, se presenta un análisis exhaustivo de los mensajes recibidos en los buzones, clasificados por categorías y con un enfoque en los temas recurrentes, preocupaciones y sugerencias planteadas. El objetivo es identificar patrones, áreas de mejora y oportunidades para fortalecer los servicios y la comunicación institucional.

Personal de la Institución

- **Quejas sobre docentes y personal administrativo.**
- **Conflictos entre compañeros.**
- **Problemas específicos**.

Trámites Administrativos

- **Problemas con procesos**.
- **Solicitudes de información**.
- **Sugerencias de usuarios**.
- **Costos**.

Infraestructura y Mantenimiento

- **Limpieza y sanitario**.
- **Equipo y espacios.**
- **Mantenimiento general**.

Felicitaciones

- **Reconocimiento a la dirección**.
- **Reconocimiento al personal**.
- **Reconocimiento a los alumnos**.

Otros

- **Cuestiones de Recursos Humanos**.
- **Cafetería.**
- **Falta de apoyo.**
- **Reubicación de grupo**.

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 **48 movimientos**:

	FEB - JUL, 2025							
DIRECCIÓN	**Serv Admin**	**Académica**	**Inv Educativa**	**Ext Educativa**	**Posgrado**	**Cicyt**	**Dir Gnrl**	
ALTAS	0	7	0	2	15	0	0	
BAJAS	0	0	0	3	17	0	0	
MODIFICACIONES	0	0	0	4	0	0	0	
	0	**7**	**0**	**9**	**32**	**0**	**0**	***48***

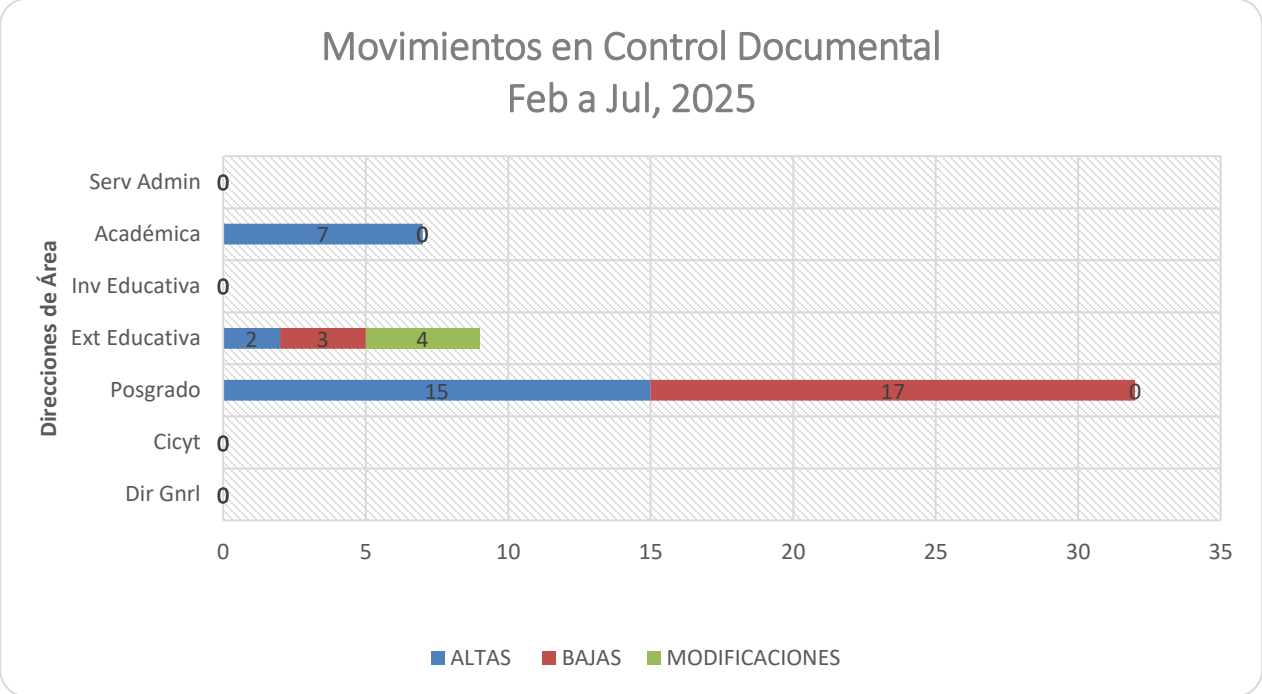


Fig. 12. Movimientos del control de documentos.

En **comparación** con el **periodo pasado** (ago, 24 – ene, 25) que se tuvo **22 movimientos**, se tuvo un aumento del **54.16%**

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 **decremento** del **55%** de ***sesiones del sitio***:

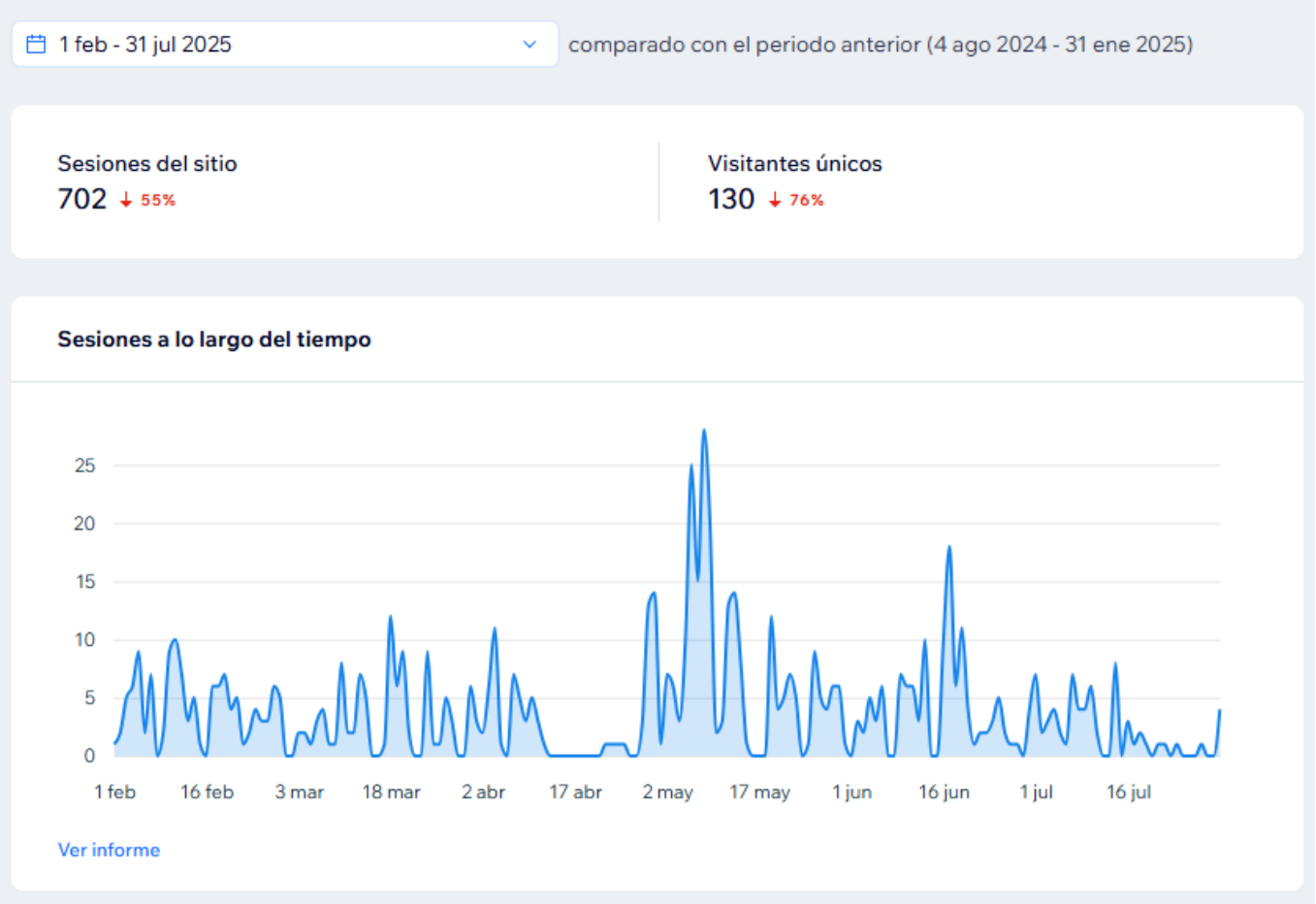


Fig. 18. Resumen del Tráfico.

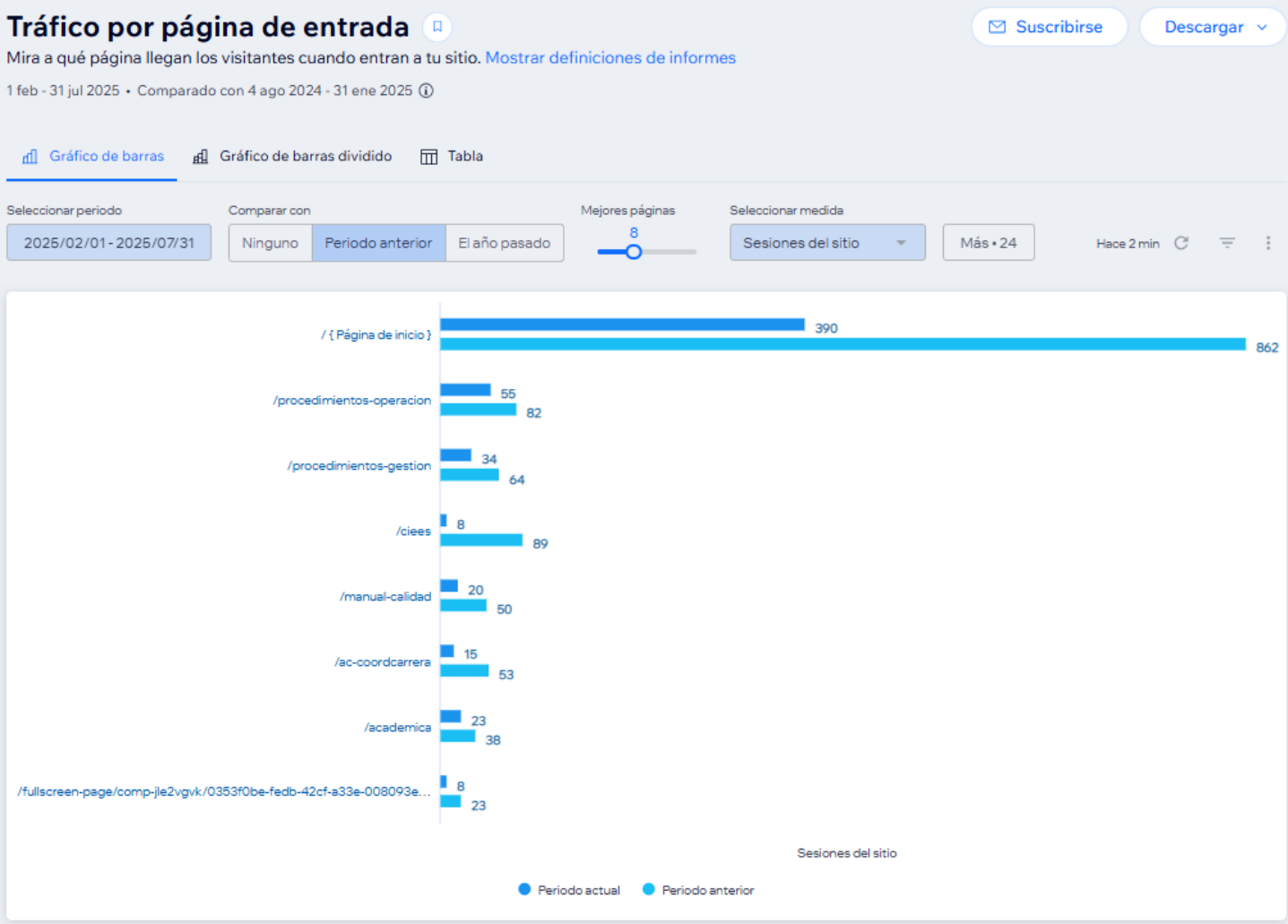


Fig. 19. Tráfico por página de entrada.

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.

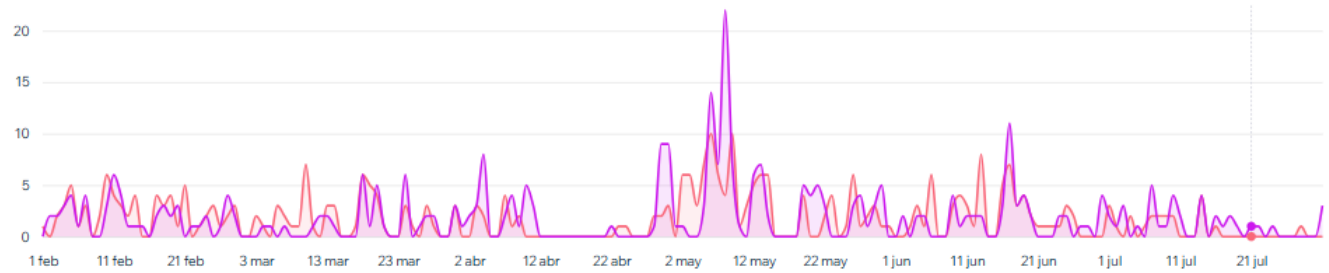
Resumen de marketing

Haz un seguimiento, analiza y optimiza el rendimiento de todas tus actividades de marketing. Leer más

1 feb - 31 jul 2025 comparado con el periodo anterior (4 ago 2024 - 31 ene 2025)

Sesiones por categoría de tráfico + Agregar categoría

Referencia	Directa	Búsqueda orgánica	Email marketing	Social orgánico
328 ↓ 63%	317 ↓ 33%	51 ↓ 71%	4 ↓ 85%	2 ↓ 94%
47 % del total de sesiones	45 % del total de sesiones	7 % del total de sesiones	0,6 % del total de sesion...	1 plataforma



Ver informe

Rendimiento del email

Suscribirse Descargar

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

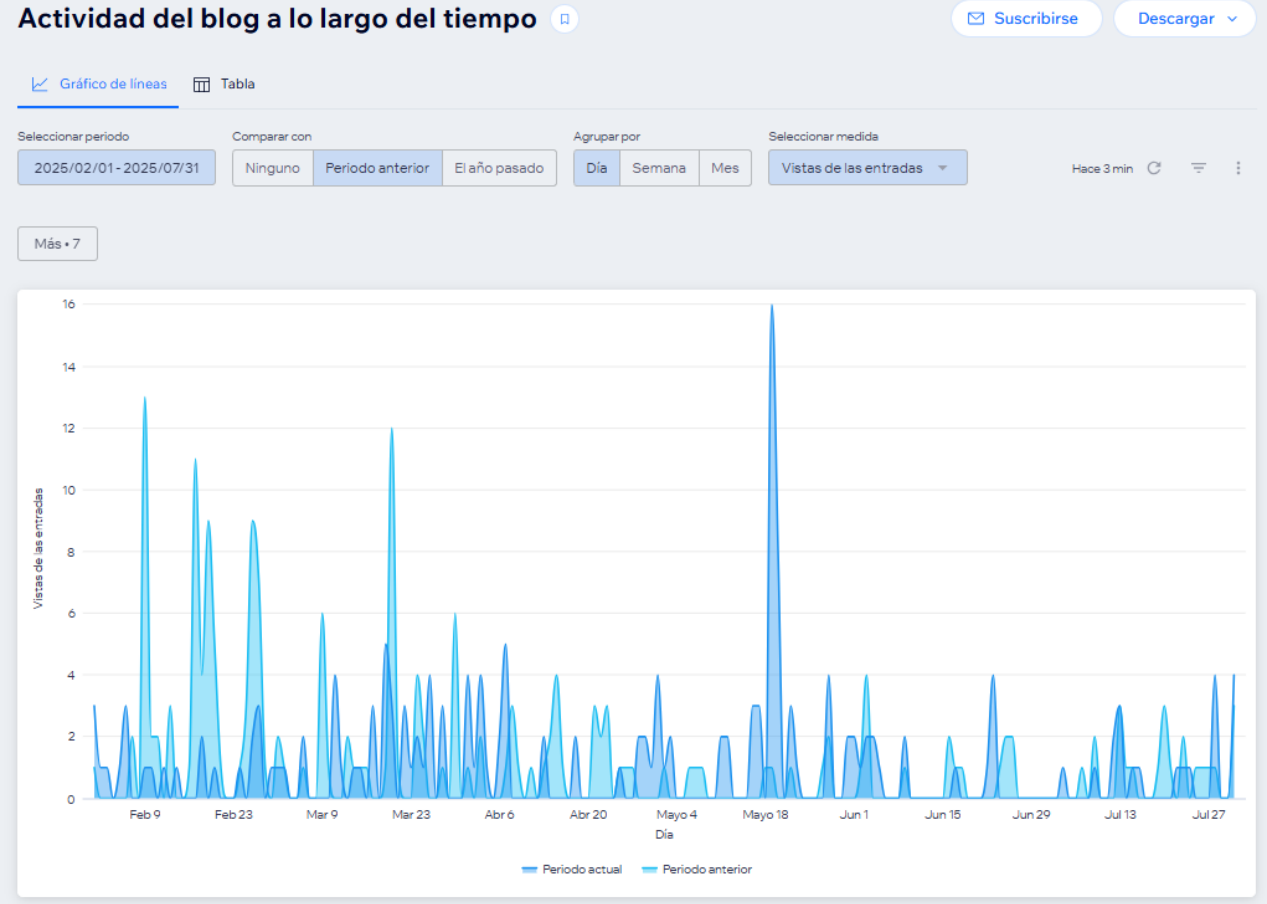
Mostrar definiciones de informes

Gráfico de barras | Tabla | Vista no guard... | Administrar vista

1 feb - 30 jul 2025 | Agrupar por día | Filtrar 1 | Personalizar

Tipo de email: Campaña enviada × Borrar

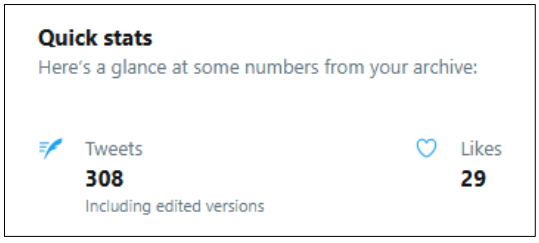
Fecha de la acci...	Nombre del email	Entregados	Tasa de clics	Sesiones del ...	Aperturas úni...	Tasa de apert...
Resumen		96	15.3%	8	81	84.4%
17/6/2025	Auditoria Externa de ...	89	28.1%	0	60	67.4%
19/5/2025	New Blog Post: Audit...	96	16.7%	7	65	67.7%
7/5/2025	Auditoría Interna de ...	96	2.1%	1	67	69.8%


Actividad del blog a lo largo del tiempo
Suscribirse
Descargar
Gráfico de líneas
Tabla
Seleccionar periodo
2025/02/01 - 2025/07/31
Comparar con
Ninguno
Periodo anterior
El año pasado
Agrupar por
Día
Semana
Mes
Seleccionar medida
Vistas de las entradas
Hace 3 min
Más • 7
Vistas de las entradas
16
14
12
10
8
6
4
2
0
Feb 9
Feb 23
Mar 9
Mar 23
Abr 6
Abr 20
Mayo 4
Mayo 18
Jun 1
Jun 15
Jun 29
Jul 13
Jul 27
Día
Periodo actual
Periodo anterior

Analíticas del blog
Haz un seguimiento de tu blog y analiza su rendimiento. Leer más
1 feb - 31 jul 2025
comparado con el periodo anterior (4 ago 2024 - 31 ene 2025)
Vistas de entradas
173 ↓ 10%
Visitantes
106 ↓ 16%
Interacciones
26 ↑ 333%
15
10
5
0
1 feb
16 feb
3 mar
18 mar
2 abr
17 abr
2 may
17 may
1 jun
16 jun
1 jul
16 jul
Ver informe

d. **Redes sociales**

Crecimiento del **7.38%**, Actualmente cuenta con **447 vs 414 seguidores** del periodo pasado.



4. Resultados de Auditorías Internas y Externas

La Auditoría Externa de Vigilancia (2/2) se llevó a cabo el 24 y 25 de junio de 2025 en circunstancias especiales y fuera de las instalaciones de la institución.

Objetivo de dicha auditoria 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 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.

Como resultado del ejercicio de auditoría externa se comparte lo siguiente a sus finas atenciones y a la comunidad normalista:

- Se evitó que el certificado entrara en suspensión.
- Se realizó una revisión documental de las áreas señaladas en el plan de auditoría.
- Se evidenció la operación del SGC de la BECENE de manera remota.
- No se pudo validar algunos puntos de la norma ISO 9001:2015 concernientes a la operatividad in situ.
- La auditora externa sugirió una auditoría especial para la validación de los puntos pendientes.

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.

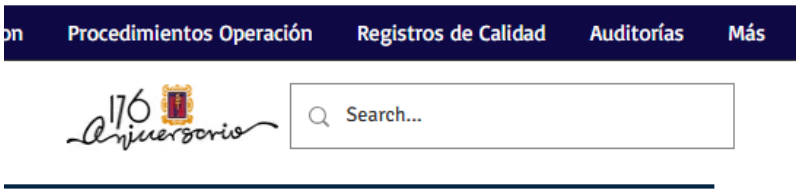
Riesgo interno	Oportunidad
El bajo desempeño por parte de los docentes en el uso de herramientas tecnológicas que aportan a facilitar la medición de indicadores del SGC.	Programas de capacitación a las diversas áreas.

7. Desempeño de los proveedores externos

N/A

8. Acciones y Oportunidades de Mejora Continua

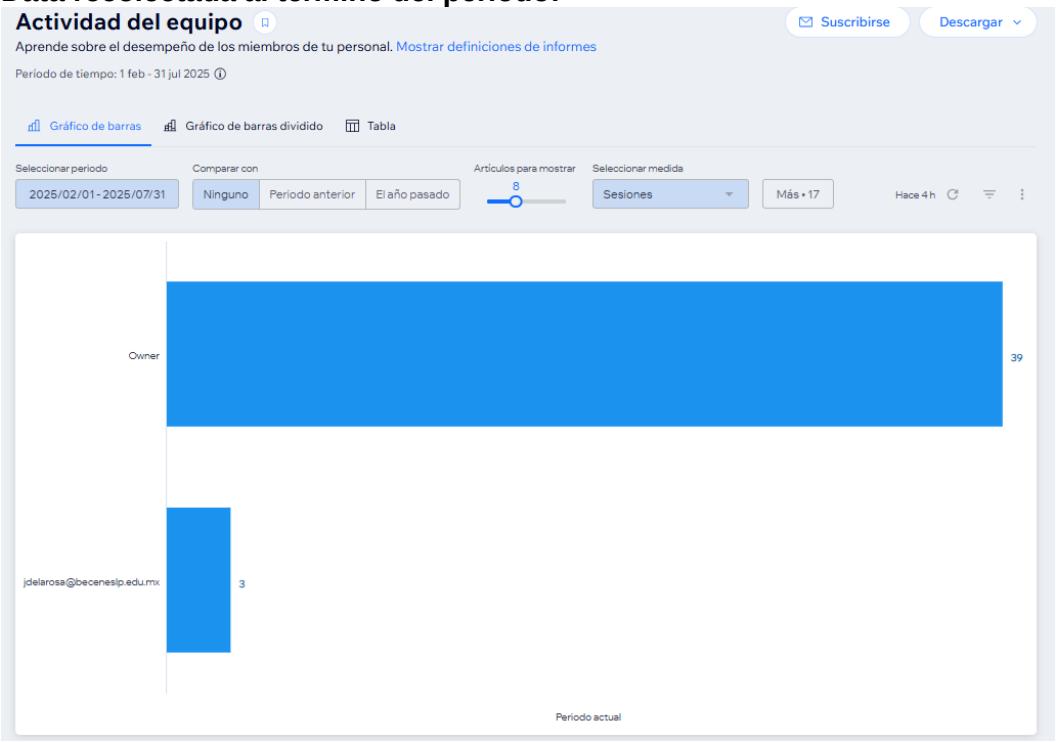
a) Actualización de logo aniversario con link a la agenda completa en banner de la página.



b) Se empezó en el mes de mayo con el **registro de las revisiones** realizadas a la **documentación** a través de la **aplicación** de ***Reservación de Citas de Control Documental***. Esto con la finalidad de llevar un control estadístico más preciso del tiempo invertido en dichas revisiones y determinar a las áreas que se les está brindando asesoramiento.

Los usuarios serán notificados en tiempo real mientras se realizan las revisiones de sus documentos, lo que les permitirá *estar informados sobre el progreso y garantizar una mayor transparencia en el proceso*. Una vez finalizado el proceso, recibirán por correo electrónico las observaciones señaladas en su documentación, en caso de que apliquen.

Data recolectada al término del periodo:



c) Elaboración de un listado en Excel que mediante un sistema de colorimetría, permita identificar en cada área la vigencia de sus documentos. Este listado se basa en el Anexo "Lista Maestra de Documentos Controlados Internos" (BECENE-SGC-PG-02-01). Aplicando el siguiente parámetro:

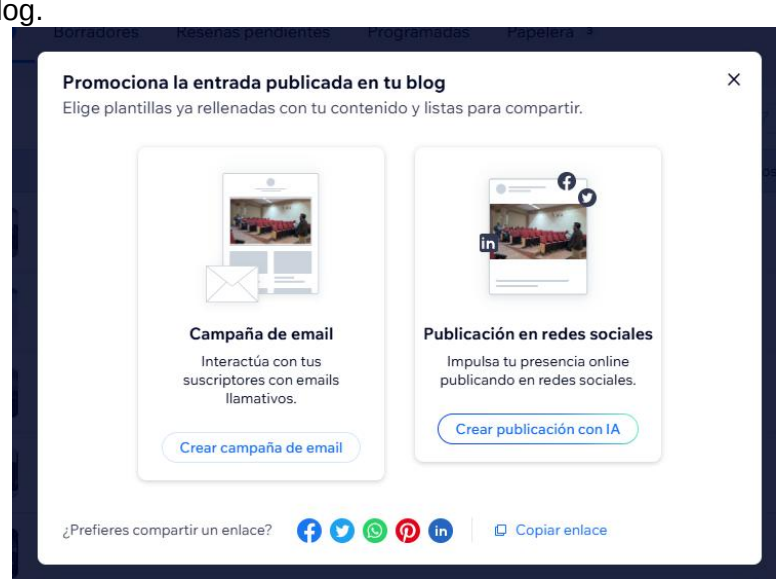
>4 años
>= 2 años - 4 años <=
< 2 años

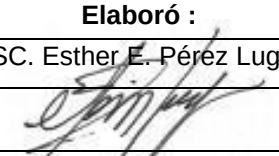
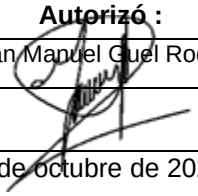
Por Ejemplo:

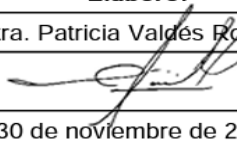
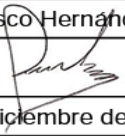
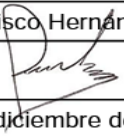
No.	Nombre del Documento Controlado	Codificación	Revisión	Fecha de aplicación	días	ÁREA
1	**Manual de Gestión de Calidad**	**BECENE-DG-MC-01**	**16**	**05/06/2024**	310	**ALTA DIRECCIÓN**
2	Anexo -Matriz de responsabilidades	BECENE-DG-MC-01-01	16	03/04/2024	373	**1,341**
3	Anexo -Glosario de términos	BECENE-DG-MC-01-03	16	05/06/2024	310	
4	Anexo -Definición e Interacción de procesos	BECENE-DG-MC-01-04	16	05/06/2024	310	
5	Anexo -Mapa del macroproceso	BECENE-DG-MC-01-05	16	05/06/2024	310	
	Anexo -Tabla de necesidades y expectativas	BECENE-DG-MC-01-06	16	05/06/2024	310	
6	**Política de Calidad**	**BECENE-DG-PQ-01**	**7**	**19/03/2024**	388	
7	**Objetivos de Calidad**	**BECENE-DG-OQ-01**	**15**	**05/06/2024**	310	
8	Plan de Calidad Académica	BECENE-DA-PC-01	18	25/01/2021	1,537	
9	Plan de Calidad Extensión Educativa	BECENE-DEE-PC-01	7	22/03/2019	2,212	
10	Plan de Calidad Inv. Educativa	BECENE-DIE-PC-01	10	16/05/2019	2,157	
11	Plan de Calidad Posgrado	BECENE-DEP-PC-01	15	25/02/2022	1,141	
12	Plan de Calidad Serv. Admin.	BECENE-DSA-PC-01	8	11/05/2018	2,527	
13	Plan de Calidad CICYT	BECENE-CIC-PC-01	10	27/09/2021	1,292	
14	Bitácora de Registros de Calidad -Academica	BECENE-CA-PG-03-01	4	14/11/2014	3,801	
15	Bitácora de Registros de Calidad -Extensión Educativa	BECENE-CA-PG-03-01	5	07/07/2017	2,835	
16	Bitácora de Registros de Calidad -Posgrado	BECENE-CA-PG-03-01	7	25/09/2020	1,659	
17	Bitácora de Registros de Calidad -Servicios Administrativos	BECENE-CA-PG-03-01	5	18/03/2020	1,850	
18	Bitácora de Registros de Calidad -CICYT	BECENE-CA-PG-03-01	6	15/06/2022	1,031	
19	Bitácora de Registros de Calidad -Investigación Educativa	BECENE-CA-PG-03-01	6	16/05/2019	2,157	

Tanto Alta Dirección como Direcciones de Área cuenta con acceso para visualizar el estado de sus áreas en la parte documental.

d) Creación automática de posts en Twitter a través de la IA de la plataforma Wix, basados en las entradas del blog.



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó :
Nombre	ISC. Esther E. Pérez Lugo	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa	Dr. Juan Manuel Guel Rodríguez
Firma			
Fecha	6 de octubre de 2025	7 de octubre de 2025	8 de octubre de 2025

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