

	Nombre del Documento:	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 6
			Página: 1 de 18

Dirección y/o Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CONTENIDO

- Datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos).

DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	PORCENTAJE DE ACEPTACIÓN	ACEPTACIÓN EN ESCALA DE LIKERT
CONTROL ESCOLAR	INSCRIPCIÓN, ACREDITACIÓN, REGULARIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	<u>89.8%</u>	<u>4.49</u>
RECURSOS FINANCIEROS	CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS	↑ 94.8%	↑ 4.74
RECURSOS HUMANOS	CONTROL DE INCIDENCIAS Y CARGA HORARIA	<u>96.50%</u>	<u>4.83</u>
	CAPACITACIÓN	↑ 96.25% ↓ 74.92%	↑ 4.81 ↓ 3.74
RECURSOS MATERIALES	COMPRAS Y SUMINISTROS	↑ 96.8%	↑ 4.84
	MANTENIMIENTO MENOR Y LIMPIEZA	<u>87%</u>	<u>4.35</u>
TITULACIÓN	3ER PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES NOVIEMBRE 2018	↑ 99.6%	↑ 4.98

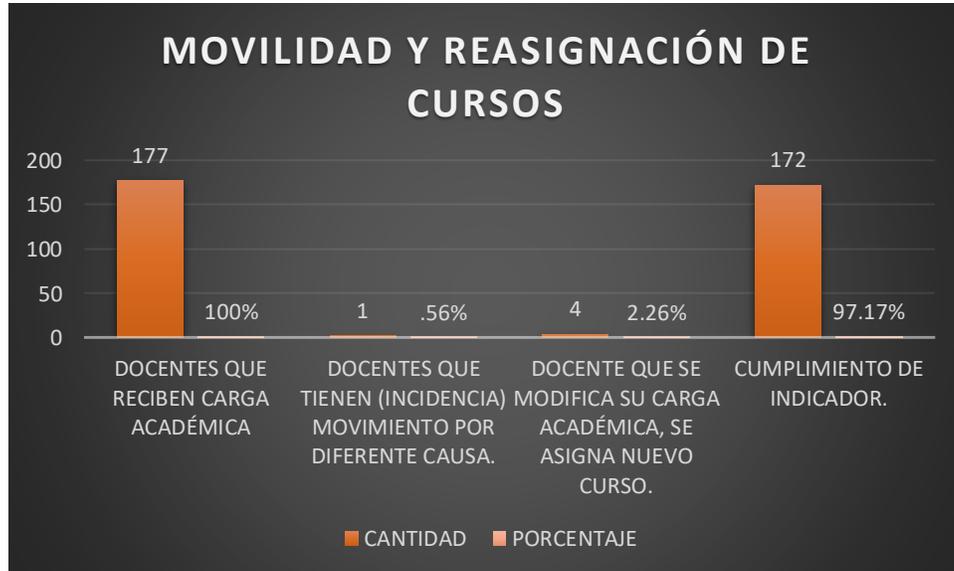
 = se mantuvo igual en relación al semestre pasado
 = aumentó con respecto al semestre pasado
 = disminuyó con respecto al semestre pasado

El análisis de datos de las encuestas de satisfacción del cliente de los ocho procesos del área en este periodo semestre impar 2018 – 2019 muestran que el porcentaje de aceptación más bajo corresponde al procedimiento de Capacitación, mientras el Mantenimiento menor y limpieza que el periodo anterior ocupaba ese sitio mantuvo su esfuerzo el 87% de aceptación. Cuatro procesos tuvieron incremento en la aceptación: Control de ingresos e ingresos, Carga horaria, Compras y suministros y el tercer periodo de exámenes profesionales de Titulación.

En la generalidad el área y sus 8 procesos están respondiendo a las expectativas de los clientes dado que, las cifras de aceptación son buenas, a pesar de que sólo un proceso, el de Capacitación, perdió puntos porcentuales con respecto al semestre pasado. El proceso más destacado fue el de Titulación con su evento de noviembre. **El promedio fue de 91.96%**

2. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.

RH CARGA HORARIA

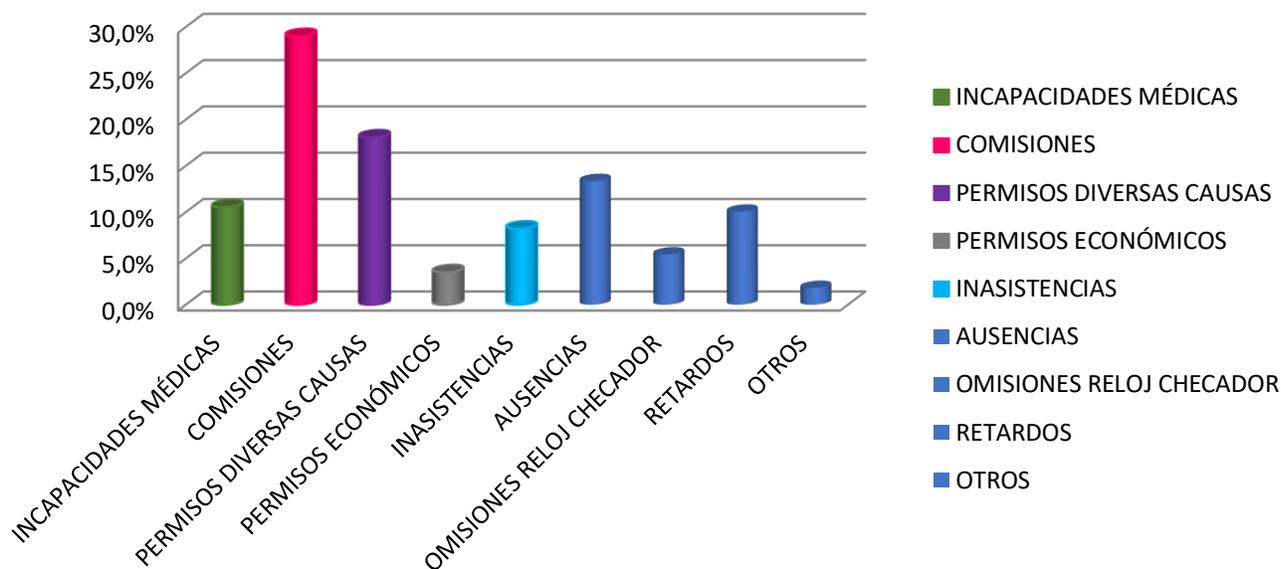


RH INCIDENCIAS (265 personas conformamos el personal)





PORCENTAJE POR TIPOS DE INCIDENCIAS



	PORCENTAJE	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	TOTAL
INCAPACIDADES MÉDICAS	10.5%	19	21	20	16	21	8	105
COMISIONES	29.0%	12	68	43	58	18	90	289
PERMISOS DIVERSAS CAUSAS	18.1%	25	38	32	27	27	31	180
PERMISOS ECONÓMICOS	3.5%	0	4	14	5	5	7	35
INASISTENCIAS	8.2%	7	12	27	14	6	16	82
AUSENCIAS	13.4%	4	36	27	23	11	32	133
OMISIONES RELOJ CHECADOR	5.4%	2	17	10	9	5	11	54
RETARDOS	10.0%	4	30	28	10	10	18	100
OTROS	1.8%	1	2	9	2	1	3	18
TOTAL		74	228	210	164	104	216	996

RH CAPACITACIÓN

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Porcentaje del personal docente, administrativo y de apoyo, que recibe capacitación, por semestre. Por semestre 70%	265	100 %
Personal docente, administrativo y de apoyo, que recibe capacitación, durante el semestre impar 2018.	234	88.30 %



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

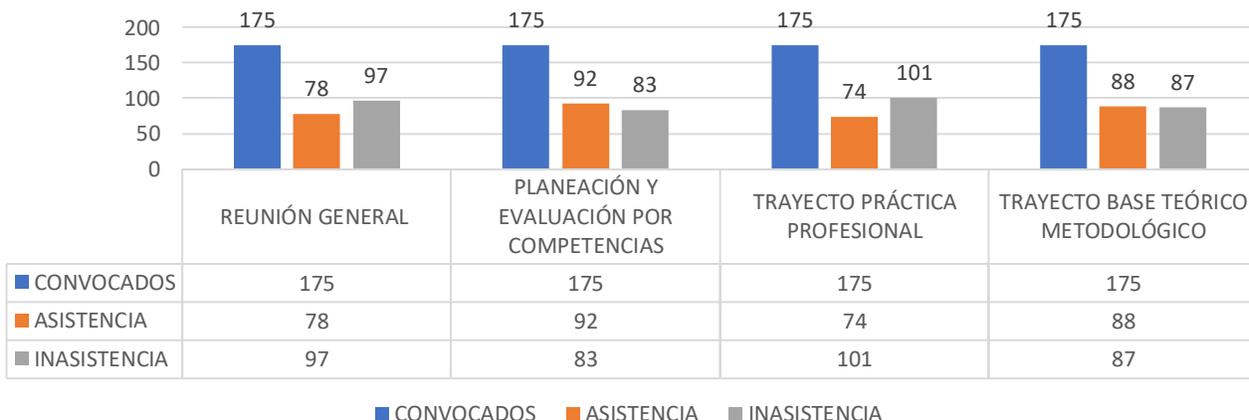


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

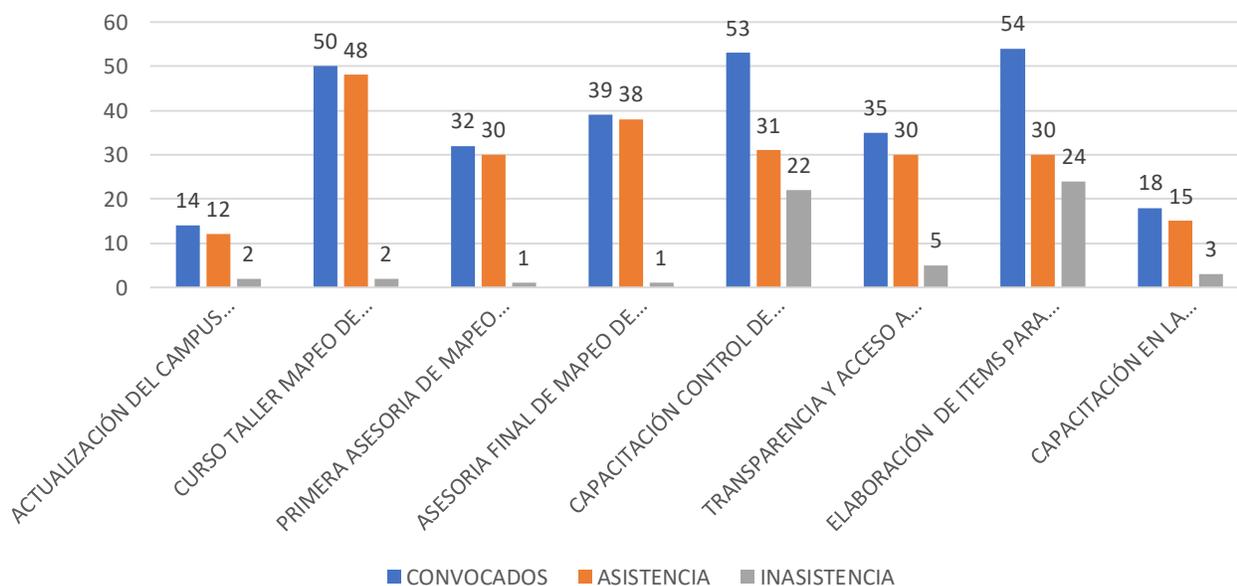
Revisión: 6

Página: 4 de 18

SEMANA DE ACTUALIZACIÓN DEL 06 AL 10 DE AGOSTO DEL 2019



RELACIÓN DE CURSOS OFERTADOS EN EL SEMESTRE IMPAR DEL CICLO ESCOLAR 2018-2019



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 5 de 18

CONTROL ESCOLAR

LICENCIATURA	REGISTROS ACRED. Y REG. SEM. PAR 17-18	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. IMPAR 18-19	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULARIZACIÓN	REGISTRO REGULARIZACIÓN	PLAN TAS REG.	OFICIOS ENVIADOS	TOTAL POR LIC.	DOC. DEV. POR ERROR	%
PRIMARIA	24	32	186	105	39	15		401	1 registro (3)	
PREESCOLAR	24	32	180	132	45	15		428		
EDUCACIÓN INCLUSIVA	--	4	--	--	--	--		4	1 REG(4)	
ESPECIAL	12	12	69	33	12	6		144	2 actas (6)	
FÍSICA	12	16	78	48	24	6		184		
ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL	--	4	--	--	--	--		4		
ESPAÑOL	12	12	66	51	18	6		165		
ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE LAS MATEM.	--	4	--	--	--	--		4		
MATEMÁTICAS	12	12	66	27	15	6		138		
ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL INGLÉS	--	4	--	--	--	--		4		
INGLÉS	12	12	66	48	21	9		168	1 acta (3) 1 registro (3)	
TOTAL DE DOC.	108	144	711	444	174	63	12	1656	0.36	99.64 %

INSCRIPCIÓN		ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN		BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA			
LIC. EN EDUC. PRIMARIA	229	DURANTE EL SEMESTRE SE DIERON LAS SIG. BAJAS: BAJA DEFINITIVA 6 BAJA TEMPORAL 5	ALUMNOS QUE PRESENTARON E.E.R.		EXTRAORD. PRESENTADOS POR LICENCIATURA	LIC. EN EDUC. PRIMARIA	14	
LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	246		LIC. EN EDUC. PRIMARIA	96		199	LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	3
LIC. EN EDUC. ESPECIAL	108		LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	77		114	LIC. EN EDUC. ESPECIAL	3
LIC. EN EDUC. FÍSICA	113		LIC. EN EDUC. ESPECIAL	40		98	LIC. EN EDUC. FÍSICA	5
LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	105		LIC. EN EDUC. FÍSICA	34		74	LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	3
LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	73		LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	31		59	LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	8
LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	62		LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	27		66	LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	4
DANDO UN TOTAL DE	936		LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	<u>37</u>		<u>71</u>	TOTAL	40
ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE IMPAR		DANDO UN TOTAL DE	342	681				
		ALUMNOS						



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 6 de 18

TITULACIÓN

ETAPAS DEL PROCESO

1. Registro de documentos recepcionales en fase preliminar.
2. Emisión de actas de dictaminación de los documentos recepcionales aprobados.
3. Emisión de dictámenes de autorización de documentos recepcionales aprobados.
4. Alumnos calendarizados para presentar examen profesional.
5. **Alumnos aprobados en el examen profesional.**
6. Alumnos que quedaron pendientes en el examen profesional.
7. Total de alumnos que no presentaron documento desde el principio más los que obtuvieron dictaminación de “*pendiente*” en el documento recepcional así como quienes causaron baja en el proceso (no aplica para titulaciones en noviembre)

ETAPA	DOCUMENTOS RECIBIDOS EN TODAS LAS LICENCIATURAS	TOTAL
1	43	43
2	24	24
3	18	18
4	18	18
5	18	18
6	0	0
7	18 + 6 P/DR	24

El **55.8** % de los documentos registrados fueron presentados para su dictaminación.

El **75** % de los documentos presentados obtuvo el dictamen de aprobado.

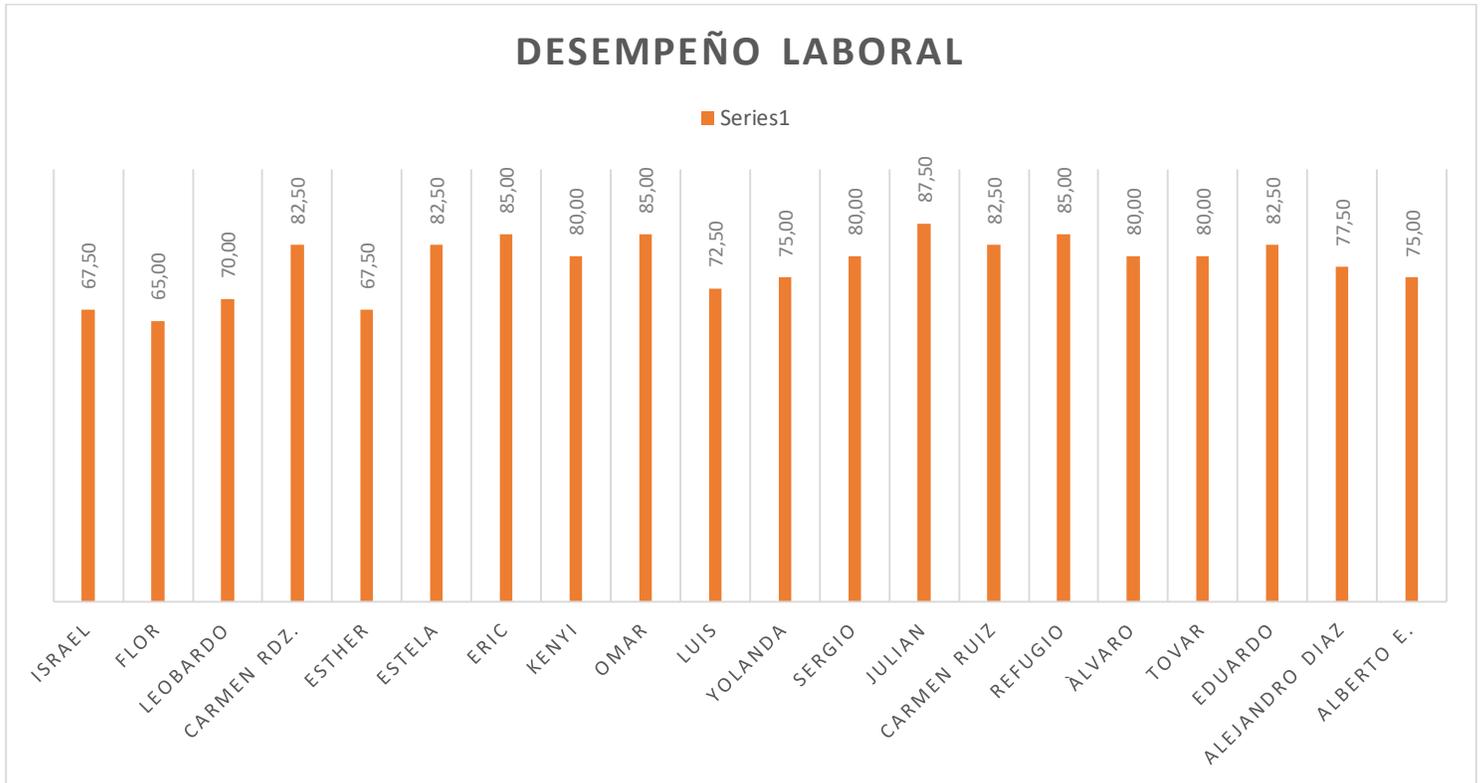
El **100** % de los sustentantes con documento aprobado también aprobaron su examen profesional.

RF CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

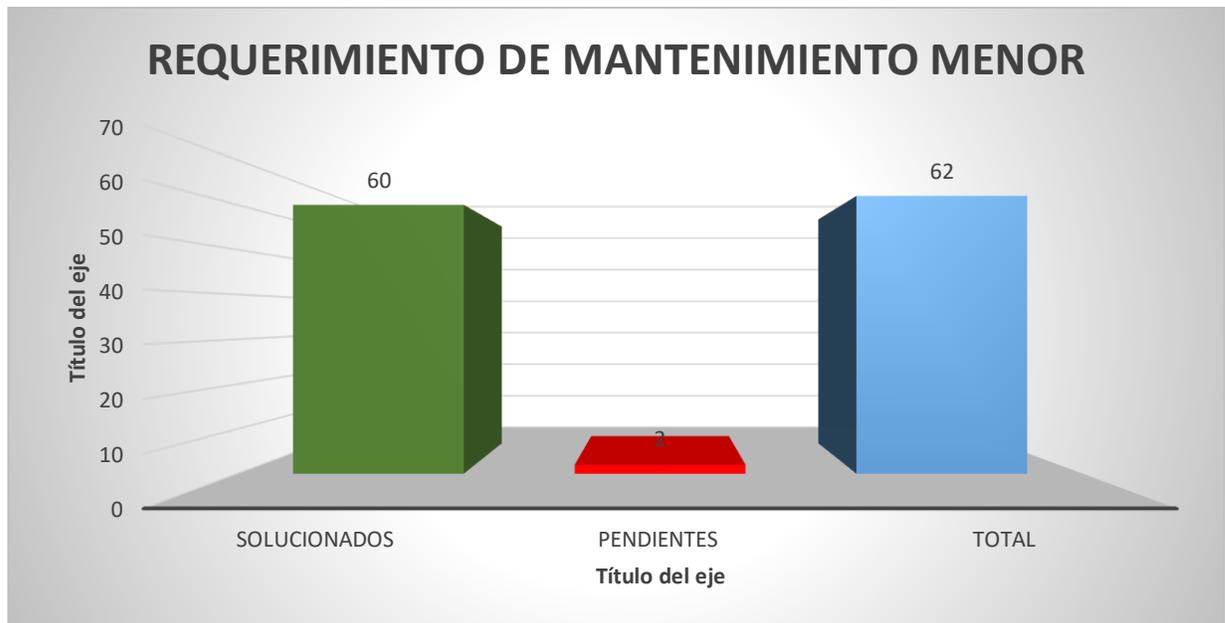


	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 7 de 18

RM LIMPIEZA



RM MANTENIMIENTO MENOR



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



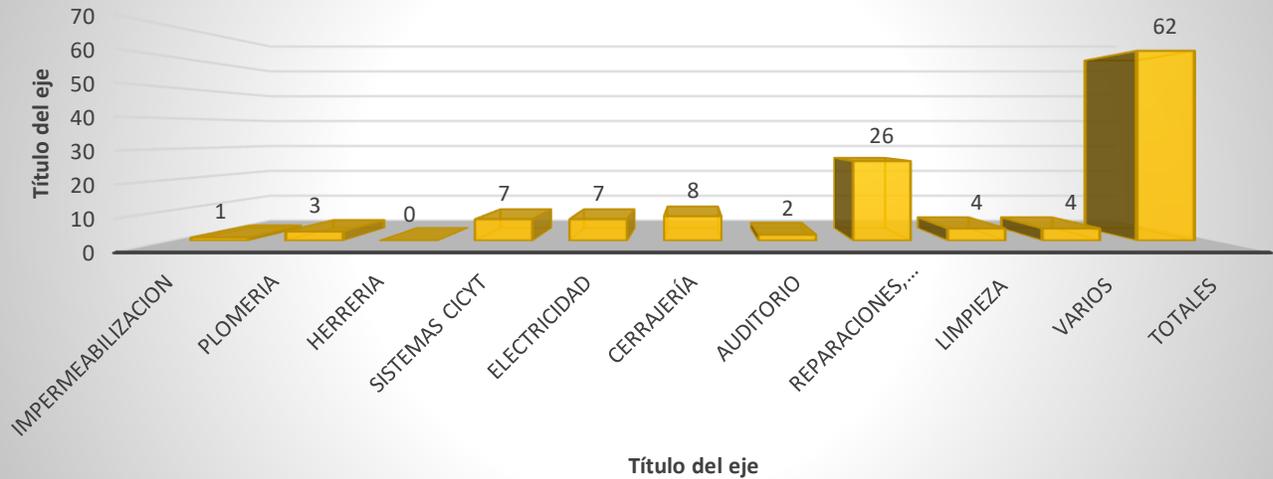
Código:

BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

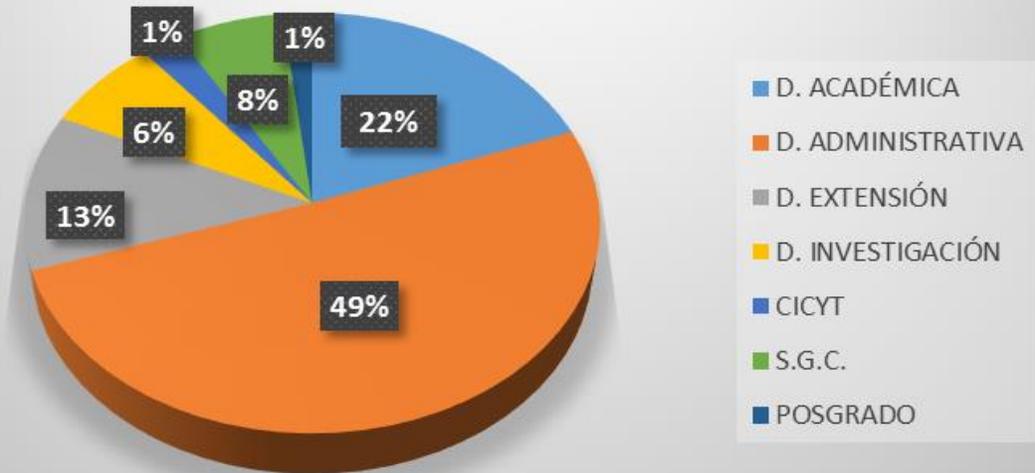
Página: 8 de 18

TIPOS DE MANTENIMIENTO REALIZADO



RM REQUISICIONES **189** / COMPRAS

PROPORCIÓN DE REQUISICIONES RECIBIDAS POR DIRECCIÓN DURANTE EL SEMESTRE IMPAR CICLO 2018-2019.



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

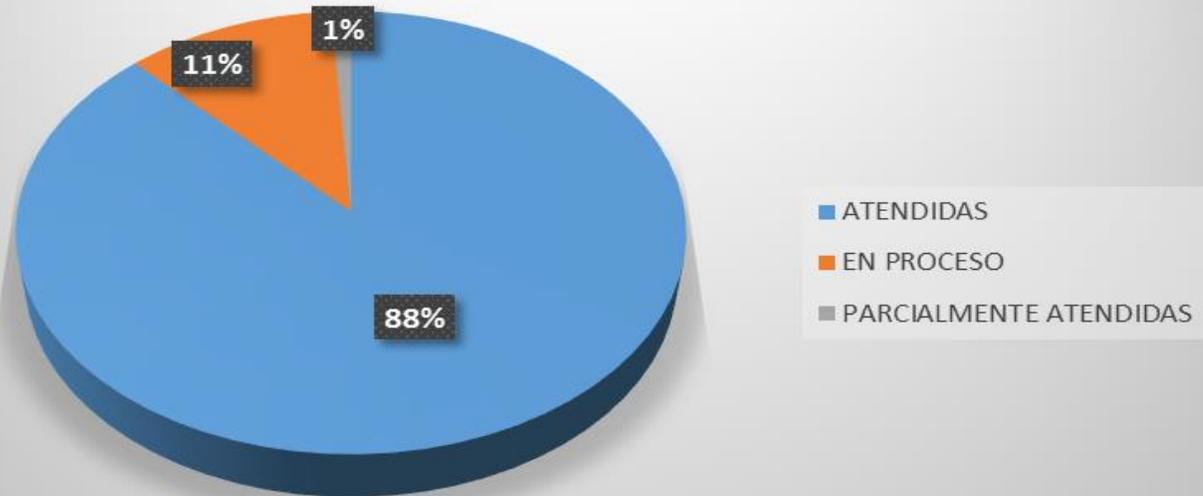


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 9 de 18

ESTADO DEL TOTAL REQUISICIONES RECIBIDAS AL TÉRMINO DEL SEMESTRE IMPAR CICLO 2018-2019.



TOTAL DE REQUISICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEMESTRE IMPAR 2018-2019: **189**

Se puede observar en este informe que todos los procesos están trabajando de acuerdo a sus políticas de operación y en función de alcanzar el objetivo de calidad del área que es cumplir con el apoyo que brindamos a la formación inicial y la administración de recursos humanos, materiales, financieros y el control escolar.

Nos sentimos confiados de estar haciendo lo que nos corresponde, darle certeza a la institución con una base administrativa sólida; sin embargo, somos conscientes que podemos mejorar el estatus de ciertos rubros de nuestro trabajo en razón de ofrecer servicios mejores que los actuales. Por ahora el reto del área está en concluir con el mapeo de los procesos y comenzar a trabajar en los riesgos y oportunidades con otra nueva postura apegada a la norma ISO 9001 2015.

En definitiva tenemos áreas de oportunidad que atender en cada departamento, pero ello no determina la eficacia de los procesos que se atienden en esta área, la voluntad de servicio, la resolución de conflictos y la toma de decisiones que vivimos como ejercicios diarios; así como el trabajo en equipo y la toma de acuerdos para cumplirlos a través de metas. Cada jefatura tiene un amplio compromiso con su comisión al frente de su grupo de trabajo y los procesos bajo su responsabilidad; eso ayuda mucho a superar las dificultades y contingencias que cada jornada nos presenta.

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 10 de 18

3. Resultados de auditorías internas y externas.

DEPTOS	Número de auditoría interna y/o externa. Observación señalada.	Nombre del Auditor	Número de la no conformidad.	Acciones Correctivas	Se encuentra abierta o cerrada. Fecha de cierre (en su caso)	Estatus actual de las acciones realizadas y/o acuerdos tomados con seguimiento sobre las observaciones.
CONTROL ESCOLAR	NO HUBO	N/A	NINGUNA	N/A	N/A	N/A
REC MAT	NO HUBO	N/A	NINGUNA	N/A	N/A	N/A
REC HUM	NO HUBO	N/A	NINGUNA	N/A	N/A	N/A
REC FINANCIERO	ÓRGANO INTERNO DE CONTRALORÍA SEER	LAE Miriam Saraí Barba	NINGUNA	N/A	APERTURA Y CIERRE 05 DE OCTUBRE DE 2018	PERIODO REVISADO: ENE – JUL 2018
TITULACIÓN	NO HUBO	N/A	NINGUNA	N/A	N/A	N/A

El periodo que reporto se caracterizó por no tener auditorías internas y externas, estamos en un proceso de cambio, adaptándonos aún a la normatividad de la norma ISO en su versión 2015 a través de capacitaciones, mapeo de procesos y otros ajustes más. El departamento de Recursos Financieros sin embargo, tuvo auditoría externa de contraloría interna del S.E.E.R. quienes tuvieron a bien revisarnos el libro de ingresos y egresos sin observaciones o correcciones, resultado que nos alienta y motiva.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6



4. 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.

CONTROL ESCOLAR

Fecha Medio de recepción Descripción de la aclaración y/o queja (escrito textual del quejoso)	Fecha Aclaración y/o Tratamiento 1ª. Comunicación y 2da. Comunicación: Resultado de at'n de la queja
28/01/2019 No firmó las calificaciones y manda una circular para asistir con uniforme y a las 8 de la mañana. Qué informalidad	En atención a su queja, le comento que el motivo por el que no se entregaron a tiempo las calificaciones del fin de semestre impar del ciclo escolar 2018-2019, fue por algunos docentes que incumplieron con fechas
28/01/2019 Manda una circular la cual especifica la fecha de entrega de calificaciones y no las tiene a tiempo.	No capturaron las calificaciones en el tiempo que se indica en el planificador anual y por lo tanto esto hace que control escolar no tenga la información completa para poder imprimir y pasar a firma las boletas de los alumnos, desafortunadamente el departamento depende del cumplimiento de los docentes. Otro de los motivos es que los alumnos en último momento andan justificando las faltas que tuvieron y los maestros acuden al departamento de control escolar fuera de tiempo o plazo para hacer las correcciones.
28/0/2019 El 28 de enero del 2019 se cito a los alumnos en las instalaciones de la escuela a las 8am para recoger calificaciones y éstas aun no estaban listas	Cada fin de semestre es el mismo problema con algunos docentes, se mandó un memorándum con los nombres de los docentes que no cumplen a la dirección académica para que en el siguiente semestre se tomen acciones para que no vuelva a suceder y poder entregar a tiempo las boletas. Se mandaron correos recordándoles a los catedráticos las fechas.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6



RECURSOS MATERIALES

Fecha Medio de recepción Descripción de la aclaración y/o queja (queja textual del usuario)	Fecha Aclaración y/o Tratamiento 1ª. Comunicación y 2da. Comunicación: Resultado de at'n de la queja (Jefa de Depto.)
<p>21/08/2018</p> <p>Tenemos mucho tiempo sin una persona fija que realice el aseo del área académica, las oficinas están sucias, el piso no se barre ni se trapea, y los botes de basura llenos. A veces envían a alguien de manera intermitente para que saque la basura de los botes, pero nada más. Es molesto y da muy mala impresión a la escuela. Todo el tiempo está sucia esta área. Por lo tanto, respetuosamente exijo sea asignado el personal necesario para realizar estas tareas y evitar en la medida de lo posible la constante rotación del personal de intendencia.</p>	<p>22 agosto 2018</p> <p>Se realizó cambio de personal del turno de la tarde, y se platica con la Señora Carmen Rodríguez para que sea más cuidadosa.</p> <p>22 septiembre 2018.</p> <p>Se revisa el trabajo el trabajo realizado por el personal asignado y también incurre en incumplimientos, se platica con la Señora Esther que mejore sus actitudes y tenga mejor disposición al trabajo.</p>
<p>24/04/2018</p> <p>Biblioteca en oscuridad. no es posible que las semanas de planeación y preparación para el semestre los maestros hagamos uso de nuestra biblioteca para preparar nuestras clases y esté en total oscuridad... una biblioteca no puede estar sin lamparas o sin luz suficiente. es un lugar para leer, y leer a oscuras daña la vista. ademas las mesas estaban llenas de tierra, sera de la que se junto en el periodo vacacional...</p>	<p>27/08/2018</p> <p>Dos acciones, se contrató personal externo para cambiar lámparas de balastro por lámparas led, en los módulos de recepción, y con el personal de la normal se hizo el cambio de las balastros con el personal de la BECENE</p> <p>18/09/2018</p> <p>Encontramos que en el espacio de lectura los balastros siguen fundiéndose, y es muy complicado conseguirlos, se ha realizado requisición para que por trimestre se nos asigne un recurso económico para hacer el cambio a lámpara led.</p>
<p>29/08/2018</p> <p>El aula de usos multiples no debería ser utilizada para darnos la clase de ingles a los de nuevo ingreso, es injusto ya que el aula no tiene los elementos necesarios para que la clase sea impartida en ese lugar, aparte, cuando se les pide el favor de que se nos pueda abrir la puerta del aula se molestan... yo como alumna para mi es molesto e incomodo, suijero que tanto para mis compañeros para el maestro se nos otorgue otra aula que tenga los elementos necesario por que ni pizarron tenemos y es injusto y molesto</p>	<p>31/08/2018</p> <p>Dos acciones: se le comenta al encargado del departamento de Idiomas la situación que al ser un grupo numeroso no contamos con las aulas que tengan el total de sillas que se requieren, y por eso se les habilitó la sala de conferencias de la unidad múltiple, como en su momento sólo nos especificaron que se necesitaba el cañón se les proporcionó el control, jamás nos comentaron que requirieran pintarrón, y la segunda acción radica en el personal de servicios generales el señor Alejandro Díaz con quien tenemos muchos problemas de asistencia, y se busca en ese momento algún compañero que cubra su espacio, y apoye en abrir a tiempo.</p> <p>26/08/2018</p> <p>Se les reubicó en uno de los salones de la planta alta, todos amontonados, sin mesas, con el total de sillas necesarias de forma contingencial por disponibilidad y urgencia.</p>
<p>25/09/2018</p> <p>Si bien existe una distribución de aulas por licenciatura que se respeta, con el nuevo plan y la asignación de espacios para la asignatura de inglés no exista el sentido de compartir espacios, Es inaudito que la Coordinadora de la Licenciatura de Educación secundaria con especialidad en español se digne mandar cerrar con candado el aula 13, por que nunca se le notifico que se utilizaría el espacio para tomar clase de inglés, no debería de sentirse dueña de las aulas. mucho menos entorpecer las labores docentes, los únicos perjudicados son los alumnos.</p>	<p>27/09/2018</p> <p>Nos dirigimos con la coordinación de español, y fue una situación complicada: dice que no mandó cerrar, más si pidió que resguardaran sus materiales, pero que a ella no se le había notificado de que se iba a utilizar el espacio, y que al acceder los alumnos de la asignatura de inglés hicieron mal uso del espacio, ella menciona que los mismos compañeros no respetan los materiales que dejaban los alumnos de su licenciatura; por tal motivo se les reubica de salón de nueva cuenta, ya habían pasado por la sala de usos múltiples de la unidad múltiple, después al aula 13, y se le comenta a la coordinadora que todos los espacios son para disposición de las diferentes clases, que debe ceder, y se reasigna de nueva cuenta quedando el salón 24 para trabajar, al ser un poco más grande el espacio, se habilita con sillas y mesas suficientes para las clases de inglés.</p> <p>10/10/2018</p> <p>Ya ubicados en otro espacio, en mejores condiciones y con una mejor distribución ya trabajan de mejor manera.</p>
<p>8/10/2018</p> <p>se sujiere vaciar el bote de basura ubicado en el laboratorio de idiomas con regularidad, así como realizar limpieza tanto del piso como del mobiliario al menos una vez por semana.</p>	<p>09/10/2018</p> <p>Se platica con el Señor José Luis Patiño para que esté más atento a los botes de basura y que cada tercer día se realizará el lavado del bote.</p> <p>20/10/2018</p> <p>Se hizo cambio de personal, al rotarlo se le encarga el área a otra persona y se le recomienda el lavado de los botes de basura</p>



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 6

Página: 13 de 18

<p>18/10/2018</p> <p>Me dirijo ante ustedes para solicitar mantenimiento al aula de los alumnos de 1 año de la licenciatura en la enseñanza y aprendizaje del inglés es decir pintar las aulas y de igual manera cambiar los enchufes ya que las aulas dan mal aspecto. Gracias</p>	<p>19/10/2018</p> <p>Sólo se hace la revisión y el cambio de los enchufes, la pintura del salón aún queda pendiente.</p> <p>25/10/2018</p> <p>Se hace inspección para verificar que hayan quedado funcionando los contactos, seguimos pendientes de la pintura.</p>
<p>24/10/2018</p> <p>que los baños de mujeres siempre están muy sucios y hasta afuera huelen mal, ya tienen mucho tiempo así</p>	<p>25/10/2018</p> <p>Se hace un estudio del personal, y se realiza una reasignación de los espacios encomendando a personas en específico para la atención de los baños, y se le encarga al maestro Edgar Virgilio la inspección de los mismos y que reporten las condiciones en las que se encuentren y se realice la limpieza.</p>
<p>25/10/2018</p> <p>Desde que la señora Estelita ya no atiende los baños de maestros, ahora están hechos un asco</p>	<p>26/10/2018</p> <p>Se hace un estudio del personal, y se realiza una reasignación de los espacios encomendando a personas en específico para la atención de los baños, y se le encarga al maestro Edgar la inspección de los mismos y que reporten las condiciones en las que se encuentren y se realicen la limpieza.</p> <p>03/11/2018</p> <p>Se continúa con la inspección, no la hace de forma metódica el Maestro Edgar Virgilio, pero estamos al pendiente de lo que los clientes manifiesten y se atiende la solicitud de limpieza.</p>
<p>25/10/2018</p> <p>Las alumnas del taller co-curricular Coro "Francisco González Sánchez", hemos solicitado en diversas ocasiones que realicen el aseo dentro del espacio asignado para nuestras actividades (sala de usos múltiples). Únicamente lo han realizado una vez, pero debido al uso de los materiales ya sucios con que se limpió el suelo, se generó un pésimo, casi insoportable, olor dentro del aula. Consideramos pertinente que el lugar permanezca en condiciones óptimas de higiene, tomando en cuenta que, aunque no es una sala bastante concurrida; los alumnos tenemos derecho a recibir clases en ambiente limpio.</p>	<p>31/10/2018</p> <p>La persona encargada de esta área es el Señor Alejandro Díaz, su ausencia es continua, y deja las labores de limpieza a medias o sin realizar, pero todo se deriva de sus faltas al trabajo o su condición de salud, se han realizado varias pláticas con él y no ha entendido, se manda cubrir el espacio con otros compañeros, enviando a distintas personas de apoyo en diferentes días.</p> <p>16/11/2018</p> <p>Es una situación que se soluciona cada que los alumnos o docentes nos notifican el estado de limpieza de dicho espacio, y en varias ocasiones los mismos compañeros se rehúsan a realizarlo, y buscamos siempre alguien que cubra el espacio. Esta situación aún está en proceso, porque las faltas por el Señor Alejandro Díaz se siguen presentando, son más recurrentes, y aunque se le ha aplicado descuento no entiende o resuelve su situación laboral a pesar que se aplican descuentos correspondientes.</p>
<p>05/11/2018</p> <p>En al menos cinco o seis ocasiones hemos tenido que ayudar tanto a maestros, como alumnos que acuden lesionados y con muletas o sillas de ruedas a la institución, y se vuelve un suplicio para todos el no contar con una rampa de acceso que conecte el estacionamiento de la cancha techada, con las aulas de la parte superior del edificio principal, sobre todo del lado de las aulas de Inglés. Ya ni hablar de las personas que tan irresponsablemente estacionan coches en el pequeño acceso que da a las aulas 14, y 15, y que es el único disponible cuando hemos tenido que pasar sillas de ruedas por ahí. Ojalá se tome en cuenta ésta petición, y también se pinten franjas de no estacionarse en dicho lugar. Sería benéfico para la comunidad.</p>	<p>06/11/2018</p> <p>No se ha podido atender la situación de las rampas, se inicia reparación del estacionamiento para evitar más caídas.</p> <p>06/12/2018</p> <p>Pendiente de hacer la rampa, se termina de hacer la reparación al estacionamiento, mermando los accidentes.</p>
<p>18/01/2019</p> <p>vas caminando por los pasillos y los baños hasta afuera huelen mal, y entras y estan peor que los limpien.</p>	<p>21/01/2019</p> <p>Se hace inspección continua a los baños, pero es importante que se haga una concienciación con la comunidad normalista para el mejor uso del espacio.</p> <p>20/02/2019</p> <p>Se busca mantener en buenas condiciones de limpieza, algo que nos está afectando es el alcantarillado que lo dejaron externo, y aunque se mantenga limpio, se respiran los malos olores.</p>

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 14 de 18

RECURSOS FINANCIEROS

La retroalimentación de las partes interesadas tanto internas como externas, se atiende toda solicitud de apoyo económico, tanto de alumnos como catedráticos, (Convenio para la otorgación...) respecto a solicitudes por parte de la Comisión Estatal de Garantía y Acceso a la Información Pública (CEGAIP). Entre la que destaca, es la respuesta a la SIP 184/2017, referente a la razón por la que se paga la compensación y asesoría de diversos docentes, se justifica en razón del trabajo intelectual y tiempo extra que ofrece el catedrático para asesorar el documento recepcional de alumnos extemporáneos. Sustentado en los ingresos que percibe esta institución como parte del control de Ingresos y Egresos captados por los planteles educativos pertenecientes al SEER. Todo lo anterior generado de la base de datos que proporciona el Departamento de Titulación durante dicho proceso. En el pasado 14 de enero de 2019 se solicitó a Banco Mercantil de Norte la cancelación de las cuentas de Becas Pronabes y Becas PROBAPIS, lo anterior atiende a que es la SEGE quien emite ahora los cheques que cubren estos eventos.

RECURSOS HUMANOS

Respecto a partes interesadas se presentó como a continuación se informa:

- Al SEER, se reportaron 82 incidencias por inasistencia, reporte que es solicitado los días 5 de cada mes por esta instancia para proceder con los descuentos correspondientes.
- Al SNTE sección 52, se proporcionó información de Status de algunos docentes, y se hace continuamente.
- Respuesta a solicitudes de información se atendió en el mes de enero la SIP-002/2019.
- A maestros en la entrega de horarios, se atendieron a 5 solicitudes de cambio de horario con el registró 06 del procedimiento 01 de asignación de carga académica.
- Se dio atención a 35 solicitudes de permiso económico del personal de la BECENE, (docentes, personal administrativo y de apoyo), el mismo número de las que se solicitaron el semestre anterior.
- A los alumnos que solicitan información continua respecto a localización de algunos docentes. (Asistencia, ubicación en clase, ubicación en espacio físico)

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 15 de 18

TITULACIÓN

Fecha Medio de recepción Descripción de la aclaración y/o queja (CITA textual DEL QUEJOSO)	Fecha Aclaración y/o Tratamiento 1ª. Comunicación y 2da. Comunicación: Resultado de at'n de la queja
14/08/2018. Me gradué en el 2000 y no me titule que puedo hacer para titularme, a dónde puedo comunicarme para conocer los tramites	15/08/2018. Se le respondió por correo electrónico al solicitante lo siguiente: Estimado exalumno, estamos a sus órdenes en el 812-34-01 extensión 9105 en horario de 8 am a 3 pm para explicarle el proceso. Para inscribirse al proceso de titulación es necesario acudir a la oficina del Departamento de titulación y entregar documentos solicitados así como recibo de depósito de pago de asesoría. Es importante tener una entrevista previa al pago de asesoría para puntualizar aspectos importantes acerca de lineamientos del proceso. Le aseguro que contamos con asesores que podrán acompañarle en éste proceso y si Usted responde con producciones, logre titularse. La inscripción debe realizarse con 6 meses de antelación a los periodos programados que se realizan cada año en los meses de noviembre, febrero y julio. Saludos cordiales! MARTHA IBAÑEZ CRUZ *El solicitante no se ha presentado en el departamento ni volvió a solicitar informes por vía electrónica

Es común en nuestra área de servicios administrativos la atención al público, las partes interesadas mantienen comunicación directa con los distintos departamentos adscritos; así que la relación con ellos es estrecha. Podemos afirmar que, a todas las solicitudes de atención, información y/o retroalimentación sobre recursos o escolaridad se les responde con eficacia. El tiempo de respuesta puede variar dependiendo del tipo de información que se demande; sin embargo cada trámite es atendido con responsabilidad dándole atención y seguimiento hasta que la parte interesada quede conforme. Procuramos, en la medida de lo posible, ser la cara amable de la institución.

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 16 de 18

5. Identificación de Riesgos y Oportunidades, implicaciones para el SGC).

DEPTOs	RIESGOS	OPORTUNIDADES	
CONTROL ESCOLAR	INTERNOS: 5.64% DE LOS DOCENTES SIGUEN SIN ENTREGAR A TIEMPO CALIFICACIONES.	EXTERNOS: LA ENTREGA DE LA CIRCULAR FUERA DE TIEMPO POR PARTE DE LA INSPECCIÓN CON LAS FECHAS PARA LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN.	LOS CURSOS OPTATIVOS EN LÍNEA MEJORA EL CONTROL.
RECURSOS FINANCIEROS	LA NO COMPROBACIÓN OPORTUNA DE LOS GASTOS POR LA MINISTRACIÓN DE VIÁTICOS.	ALZA DE PRECIOS DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA.	FINANCIAR RETROACTIVAMENTE AL DOCENTE.
RECURSOS HUMANOS	TENER DOCENTES CON DISPOSICIÓN DE HORAS PARA CUBRIR INCIDENCIAS.	ENTREGA A DESTIEMPO DE INCIDENCIAS A RH DEL S.E.E.R.	PERFIL PROFESIOGRÁFICO ACTUALIZADO POR PARTE DEL TRABAJADOR.
RECURSOS MATERIALES	LA AUSENCIA SIN CAUSA JUSTIFICADA DEL PERSONAL DE APOYO	ALZA DE PRECIOS Y/O SERVICIOS	CULTURA DEL DESECHO Y REUSO
TITULACIÓN	RETRASO EN LAS FIRMAS DE ACTAS PROFESIONALES DE LOS DOCENTES SINODALES O BIEN SU AUSENCIA INJUSTIFICADA.	PROFESIONES DE GOBIERNO DEL ESTADO RETRASE LA APERTURA DE PLATAFORMA PARA REGISTRO DE ACTAS DE EXAMEN PROFESIONAL.	TENER OPCIONES PARA CUBRIR EVENTOS ACADÉMICOS COMO DICTAMINACIÓN Y EXÁMENES PROFESIONALES

LOS RIESGOS INTERNOS QUE CONSIDERAMOS AQUÍ TIENEN QUE VER CON EL FACTOR HUMANO Y EL CUMPLIMIENTO DE ÉSTE EN RUBROS NODALES DE LA ADMINISTRACIÓN COMO ASISTENCIA DE SU JORNADA O EL TÉRMINO DE TRÁMITES DE CARÁCTER ACADÉMICO COMO LA ENTREGA DE CALIFICACIONES O BIEN EL RETRASO DE FIRMA SEN EXÁMENES PROFESIONALES. ES COMPLEJO DISMUNIR ÉSTOS PROBLEMAS A PESAR DE TOMAR MEDIDAS PREVENTIVAS E INCLUSO CORRECTIVAS EN CASOS EXTREMOS.

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
			Página: 17 de 18

6. Acciones de mejora continua.

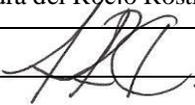
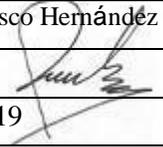
DEPTOS	ACCIONES
TITULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Rediseño de concentrados de recopilación de datos útiles para proporcionar información actualizada del proceso por periodo de titulación información, lo cual permitió identificar situación de cumplimiento en entregas de asesores y de alumnos en forma electrónica a disposición del usuario en la página BECENE. Atención permanente en forma presencial y electrónica solicitudes de servicio para atender demoras en la entrega de títulos validados, entrega de constancias, títulos y actas de examen profesional extendiendo el horario de atención con apoyo del turno vespertino de administrativos cuidando el registro en diarios de cada evento.
REC FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> Se tuvo buen resultado con maestros morosos en la entrega de cheques, se procedió a que éste pagara primero y posteriormente se le reintegró el recurso financiero. Como parte de acciones de mejora se tiene plenamente identificado, publicado y evidenciado a través de <i>la Fracción VIII Los indicadores relacionados con temas de interés público</i> a través de la fórmula: Registro de ingresos y egresos igual al número de ingresos y egresos comprobados, multiplicados por el 100% y dividido entre el número de ingresos y egresos realizados. Esta fórmula permite encontrar alimentar con certeza el punto 1. Datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas.
REC MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> La atención al cliente, en el sentido de brindar un servicio, tener mejor actitud, mejores relaciones interpersonales, tener compras consolidadas material de limpieza. Buscar recursos financieros durante el semestre para poder tener un stock.
REC HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el perfil profesiográfico correspondiente a los nuevos planes de estudio 2018. Se tiene siempre el dato de docentes que puedan cubrir conforme a perfil profesiográfico a docentes que generan cambios. Se insiste con cada trabajador para que esté registrando sus retardos, omisiones, ausencias e inasistencias. Acción de mejora en capacitación es convocar de acuerdo a requerimientos de áreas y convocar a un gran número de asistentes, para mejorar su desempeño respecto a la eficiencia y eficacia en el trabajo.
CONTROL ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> Los alumnos pueden actualizar sus datos en caso de que hayan tenido algún cambio en su domicilio o teléfono. Los días de inscripción se redujeron a dos, inscribiendo a los alumnos desde las 8:00 hrs. hasta las 19:00 hrs. para facilitarles su proceso de inscripción. Se implementó el mandarles avisos a los docentes a su correo institucional para recordarles la fecha de la entrega de calificaciones en el departamento de Servicios Escolares y así se obtuvo mejoría en la entrega oportuna de las calificaciones.

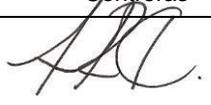
	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 6
	Página: 18 de 18		

Esta área de Servicios Administrativos concluye la presentación de análisis de datos de este anexo gobernador 09 con una balanza positiva y alentadora de haber hecho lo correspondiente en cada departamento para cumplir con los ocho procesos de la mejor forma posible.

Los números de cada proceso demuestran el avance y el grado de cumplimiento; sin embargo, somos conscientes de la necesidad de mejora, tanto en la percepción del cliente y las partes interesadas como en los procesos propiamente, porque siempre existen áreas de oportunidad que atender.

El ejercicio del mapeo fue benéfico y con impacto en todos los procesos, con la experiencia tuvimos una visión nutrida y a la vez sintética de los procesos. Por otro lado, el reciente trabajo de capacitación sobre riesgos también fue positivo, así que nos preparamos al respecto a partir de febrero, pero eso se presentará en el informe venidero del semestre par del ciclo escolar 2018 – 2019.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	04/03/2019	13/03/2019	14/03/2019

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018