

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
	<b>Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 5
			Página 1 de 6

## 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Tabla 1 Estado de las acciones de la revisión previa

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Modificación de procedimientos operativos de los procesos del área.	Jefes de departamento	Octubre de 2018	<b>Marzo de 2019</b>	<b>100%</b>
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas.</b>	Fichas de inscripción a los concursos culturales en formato electrónico.	Mtro Fabián Andrés Pereda García	Octubre de 2018	<b>De acuerdo a la fecha del concurso</b>	<b>100%</b>
	Material deportivo para las selecciones de Handball.	LCFD. Diobel Valdés del Castillo	Octubre de 2018	<b>Marzo de 2019</b>	<b>100%</b>
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Medicamentos. Material de curación. Material de oficina.	Dra. Larisa Martínez Escobar	Octubre de 2018	<b>Marzo de 2019</b>	<b>100%</b>

Fuente 1 Archivos de la DEE.

## 2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 2.1. Descripción:

Cierre de la plataforma del CONSEJO NACIONAL DEL DEPORTE ESTUDIANTIL (CONDDE) que impida el registro de los deportistas que participarán en las competencias organizadas por este organismo durante el año.

- Se inició con una reunión con las autoridades del CONDDE a nivel nacional para puntualizar las diferencias entre el calendario escolar de la escuela normal y el del resto de las universidades que integran el consejo.
- Se acordó que se podía inscribir a nuestros estudiantes con el Cardex del alumno, en tanto que, al término del semestre se incorporara el Formato Único Académico (FUA) para completar el registro.
- Se dialogó con el departamento de control escolar, las direcciones de servicios administrativos y general para poder realizar esta tarea.
- Se dialogó con los entrenadores sobre la importancia de anticipar la conformación de los equipos representativos para su registro lo más pronto posible.
- Se concientizó al alumnado de entregar la papelería solicitada en tiempo y forma y, aunque se tuvieron algunos retrasos, se cumplió con la tarea.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 5</b>
			<b>Página 2 de 6</b>

**2.2. Conclusión:**

- Se logró cumplir con la meta de la inscripción de los deportistas participantes en la Universiada nacional 2019.

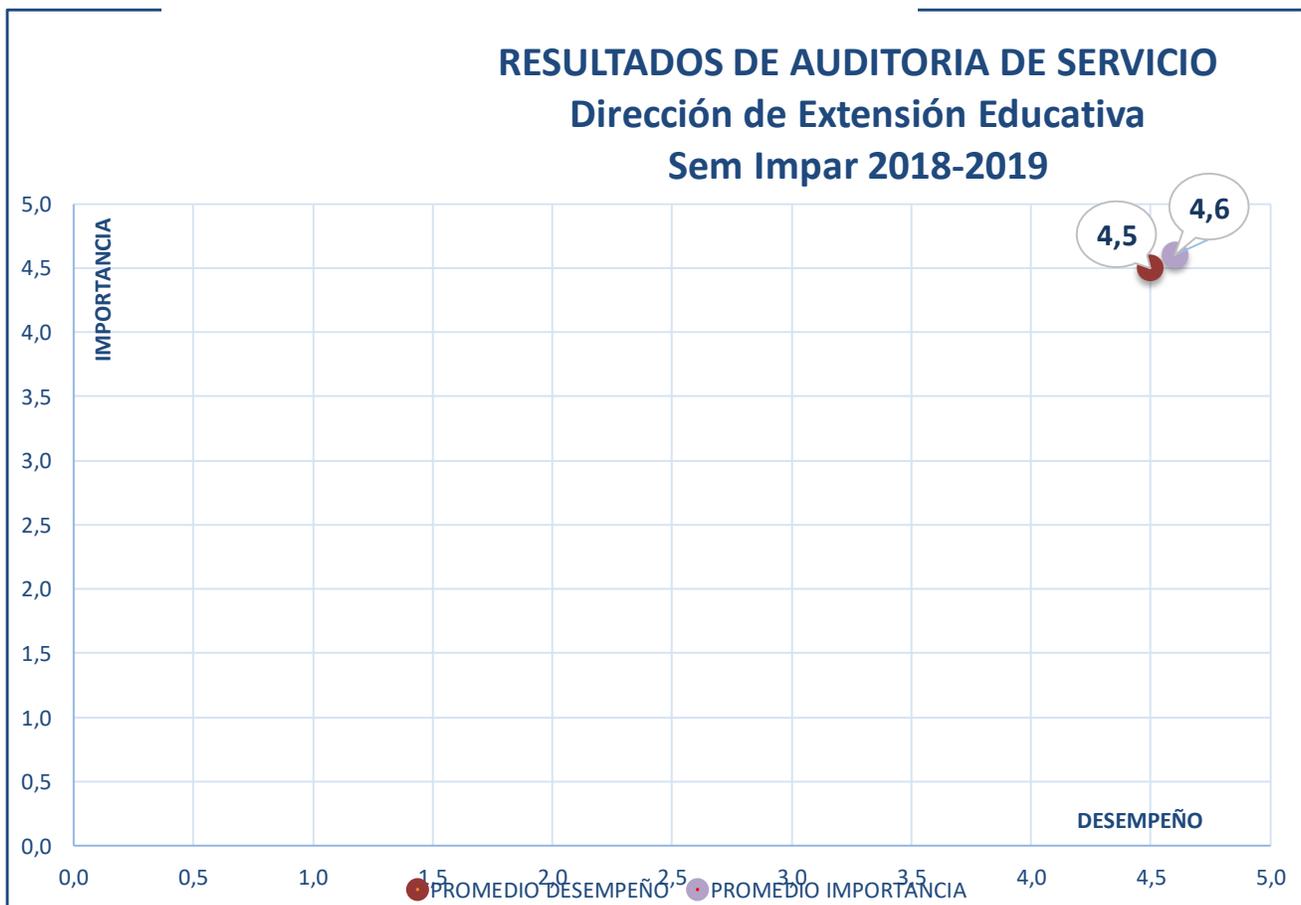
**3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**3.1. Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:**

**3.1.1. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.**

- La satisfacción de nuestros usuarios es muy importante para nosotros, por lo que medimos el grado de cumplimiento de sus expectativas periódicamente.
- En el siguiente gráfico de dispersión, se observa como nuestros usuarios encuentran importantes nuestros servicios y que nos desempeñamos de buena manera al momento de prestarlos.

*Figura 1 Resultado de Auditorías de servicio. Sem. impar 2018-2019.*



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 5</b>
			<b>Página 3 de 6</b>

### 3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS/EXTERNAS PERTINENTES.

En cuanto a las partes interesadas definidas en la tabla de necesidades & expectativas de las partes interesadas que se encuentra publicada en la página web de la escuela, en la sección del sistema de gestión de la calidad, y que puede consultarse en el siguiente link:

[http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001\\_2000/Documentos%20Vigentes/Manual\\_Calidad/Tabla%20Nec&Expec\\_PartInteresadas.pdf](http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Manual_Calidad/Tabla%20Nec&Expec_PartInteresadas.pdf)

Tenemos que para con nuestros principales clientes se haría la: **“Implementación de actividades de fortalecimiento al desarrollo integral.”**

Y que se mediría con actividades evaluatorias como las siguientes:

- Encuesta de opinión académica a estudiantes
- Encuesta de servicios.
- Auditorias de servicio.
- Indicadores de desempeño.

*Actividades realizadas a lo largo del semestre y de las que se da cuenta en el presente informe.*

### 3.3. GRADO DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.

*Tabla 2 Logro de objetivos de calidad*

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
Contribuir a la formación integral de los estudiantes normalistas mediante la realización anual del 90% del programa del área, integrado por la formación cultural, la actividad física-deportiva y la promoción y cuidado de la salud, con la finalidad de favorecer la mejora personal y profesional del alumnado.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Relación entre Alumnos satisfechos con el servicio proporcionado y el total de alumnos atendidos.	85 %	La realización de los programas anuales de Desarrollo cultural, Desarrollo deportivo y Servicios de salud	DEE	Anual	85%	En proceso.		
	PROCESO Relación entre las actividades planeadas y las realizadas.	90 %			Anual	90 %	En proceso.		
	RESULTADOS Porcentaje de logro de los objetivos definidos.	90 %			Anual	90 %	En proceso.		

*Fuente 2 Archivos de la DEE*

#### NOTA:

Los valores expresados en el cuadro anterior, son al corte del mes de enero de 2019. Está establecido un periodo de medición anual, por lo que, considerando las actividades a realizar a lo largo del ciclo escolar para cada uno de los departamentos, se tiene un avance aproximado del 60%. Sin embargo, al medir los indicadores individualmente (Se hace una medición por evento, es decir, por actividad realizada) se observa que se está en niveles de cumplimiento de cada uno de los indicadores.



**Nombre del Documento:**  
  
**Revisión por la Dirección**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-11-02**  
**Revisión: 5**  
**Página 4 de 6**

**3.4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE PRODUCTOS / SERVICIOS OFRECIDOS.**

Objetivo de calidad	Proceso / Actividades realizadas		Instancia Responsable	Usuarios atendidos	Estatus %	
Contribuir a la formación integral de los estudiantes normalistas mediante la realización anual del 90% del programa del área, integrado por la formación cultural, la actividad física-deportiva y la promoción y cuidado de la salud, con la finalidad de favorecer la mejora personal y profesional del alumnado.	<b>DESARROLLO CULTURAL</b>		Departamento de Desarrollo Cultural	Total 9,300	Realizado	
	Cívicas	22				
	Demostraciones y Conciertos	8				
	Concursos	6				
	<b>DESARROLLO DEPORTIVO</b>		Departamento de Desarrollo Deportivo	Total 2,650	Realizado	
	Torneo de juegos tradicionales	1				
	Caminata por la salud normalista	1				
	Paseo ciclista	1				
	Etapas intramuros de Universiada	1				
	<b>PROMOCIÓN SOCIAL</b>		Departamento de Promoción Social	Total 67	Realizado	
	Alumnos afiliados	256				56
						11
	<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>		Departamento de Servicios Médicos	Por Carrera:	Realizado	
	DOCENTES	85				85
	E. ESPECIAL	77				77
	E. FÍSICA	74				74
	ESPAÑOL	28				28
	INGLES	19				19
MATEMÁTICAS	57	57				
NO DOCENTES	100	100				
PREESCOLAR	125	125				
PRIMARIA	80	80				
TOTAL	645	Total 645				

Fuente 3 Archivos de la DEE

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 5</b>
			<b>Página 5 de 6</b>

### 3.5. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- Se plantea la realización de un reporte de acción correctiva como resultado de la realización de una actividad no conforme.
- Dicho reporte corresponde a la atención de la queja interpuesta por la dirección general de la escuela sobre la realización del concierto navideño del coro de la escuela Profr. Francisco González Sánchez.
- Los trabajos para solventar la causa raíz de dicho reporte, se inician en el mes de febrero del presente.

### 3.6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Los resultados en este semestre permiten observar que el área de extensión educativa trabaja de manera consistente en sus tres ámbitos principales, a saber, desarrollo cultural, desarrollo deportivo y promoción de la salud.

### 3.7. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS: INTERNAS Y EXTERNAS.

- No hubo en el periodo.

### 3.8. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

- No se tienen proveedores externos distintos de la dirección administrativa, área de la institución que apoyo a las actividades del proceso de extensión educativa.

## 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

- 4.1. Se iniciarán los trabajos de la recién creada área de tenis de mesa a cargo del Lic. Jorge Ernesto Flores, entrenador de la selección de la especialidad a partir de este mes de para el beneficio de los estudiantes de la institución

## 5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

### 5.1. Acciones efectivas

Se trabaja en la capacitación sobre la previsión del riesgo, adecuación de los formatos y planes de acción para riesgos y oportunidades en el área, en conjunto con el personal del sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.2. Información de buzones de quejas y sugerencias:

- 5.2.1. Se recibieron a través del buzón que tiene dispuesto el sistema de gestión de la calidad opiniones sobre las ceremonias cívicas y la celebración del Halloween en la institución, así como del concurso de disfraces realizado para tal fin. Se menciona que no son tradiciones mexicanas, sin embargo, en una escuela que ofrece una licenciatura en una lengua extranjera, con el enfoque que tiene ésta y el mundo globalizado en que vivimos, se considera que la apertura a formas culturales cercanas, aunque no autóctonas es valioso i enriquecedor para los estudiantes.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 5</b>
			<b>Página 6 de 6</b>

### 5.3. Reconocimientos y felicitaciones:

5.3.1. No hubo en el periodo.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

### 6.1. Descripción:

Se sostuvieron reuniones de capacitación con el personal del SGC. Se modificarán los procedimientos operativos de cada uno de los departamentos de acuerdo a la versión 2015 de la norma ISO 9001 a partir del curso que se tendrá sobre mapeo de procesos que se está llevando a cabo.

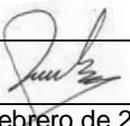
### 6.2. Conclusión:

Se han modificado los mapas de los procesos del área.

## 7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

En la búsqueda de mejorar el servicio que se ofrece y con la actualización de los procedimientos de área, se enriquecerán las políticas de operación de los procedimientos operativos de cada uno de los procesos de formación complementaria de Extensión Educativa.

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtro. Iván Pérez Oliva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	20 de febrero de 2019	21 de febrero de 2019	22 de febrero de 2019

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018