1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN PREVIA.

Tabla 1. Estado de las acciones de la revisión previa. Julio 2021.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Hacer una felicitación extensiva a los integrantes de los equipos colaborativos por el avance y el análisis objetivo de los datos que se presentan, esto refleja la evolución del sistema de gestión de la calidad.	Director de área	Febrero 2021	Febrero 2021	**100%**
	Modificación de procedimientos operativos	Director de área Operadores de Proceso	Septiembre 2020	Julio 2021	**90%**
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Utilización del Campus Virtual de la BECENE para formación complementaria.	Departamentos de Desarrollo Cultural y Deportivo	Septiembre 2020	Julio 2021	**100%**
	Acción correctiva del departamento de Promoción social por no alcanzar el indicador.	Representante institucional ante el IMSS.	Septiembre 2020	Julio 2021	**100%**
3. Necesidad de Recursos.	• **Desarrollo Deportivo** Un entrenador de Boxeo, que permita atender a la gran cantidad de deportistas practicantes de esta disciplina.	Director de área Recursos Materiales	Septiembre 2021	Febrero 2022	**10%**
	• Balones reglamentarios: ○ Basquetbol ○ Futbol ○ Handball ○ Voleibol • Material deportivo: ○ Cuerdas ○ Escaleras ○ Ligas ○ Pelotas medicinales ○ Vallas				
	• **Servicios de Salud** ○ Medicamentos ○ Material de curación ○ Uniformes para el personal del de Servicios médicos.				
	• **Desarrollo Cultural** ○ Caballetes para pintura ○ Vestuario Teatro				

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.

Tabla 2. Cambios Departamento Desarrollo Cultural. Julio 2021.

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS
Desarrollo Cultural	FORTALEZAS La capacidad de trabajo del profesorado de la actividad cultural.	Trabajo en modalidad híbrida para el siguiente ciclo escolar.
	DEBILIDADES Falta de pericia de los profesores de talleres en el manejo de la plataforma Campus Virtual de la BECENE.	Solicitar capacitaciones específicas para los profesores de talleres cocurriculares con una periodicidad trimestral.
	OPORTUNIDADES EDINEN 2020.	Compra con recursos EDINEN de material para artes plásticas y grupo de teatro para fortalecer el trabajo en los talleres de desarrollo cultural.
	AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Las actividades programadas se han atendido a distancia utilizando las tecnologías de la comunicación e información, procurando no afectar las actividades académicas del alumnado.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 3. Cambios Departamento Desarrollo Deportivo. Julio 2021.

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS
Desarrollo Deportivo	**FORTALEZAS** La capacidad de trabajo de los entrenadores deportivos.	Trabajo en modalidad híbrida para el siguiente ciclo escolar.
	DEBILIDADES Falta de pericia de los profesores de talleres en el manejo de la plataforma Campus Virtual de la BECENE.	Solicitar capacitaciones específicas para los profesores de talleres cocurriculares con una periodicidad trimestral.
	OPORTUNIDADES EDINEN 2020.	Compra con recursos EDINEN de balones y material deportivo para fortalecer el trabajo en las selecciones deportivas.
	AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Las actividades programadas se han atendido a distancia utilizando las TIC, procurando no afectar las actividades académicas del alumnado.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 4. Cambios Departamento de Servicios Médicos. Julio 2021.

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS
Servicios Médicos	FORTALEZAS La calidad y preparación académica de las integrantes del Departamento de Servicios Médicos.	Se mantiene actualización constante del personal del departamento.
	DEBILIDADES Falta de personal especializado que se dedique solamente a las labores propias del departamento.	Para poder atender el horario de la Institución, se cuenta con el apoyo de alumnas en servicio social de enfermería desde hace 5 años y de odontología desde hace 3 años.
	OPORTUNIDADES Confinamiento por Pandemia de Covid-19.	Se atiende a los usuarios que lo solicitan por diferentes medios de comunicación. Consulta médica y afiliaciones al seguro de salud para estudiantes del IMSS.
	AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Realización de Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la BECENE 2021. Realización de filtros sanitarios escolares a la entrada a la institución.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

2. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

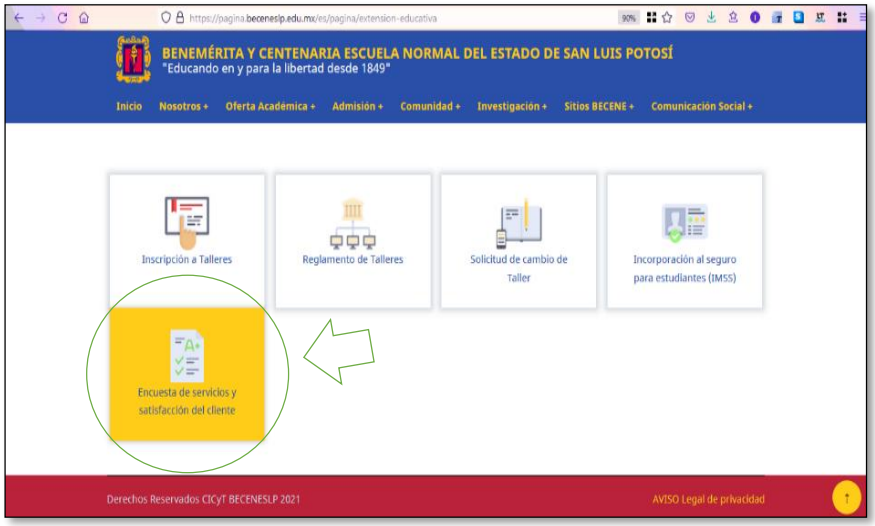
a. Satisfacción de los Clientes.

En este periodo se ha concretado la realización y utilización de un instrumento digital a través del cual, podemos conocer la satisfacción de nuestros clientes. Dicha herramienta tecnológica permite que, con un solo cuestionario, se valoren los diversos servicios que se ofrecen en cada uno de los procesos del área; las actividades de formación complementaria, los talleres cocurriculares, las actividades de capacitación en materia de salud, las necesidades y expectativas de los clientes, las fallas identificadas por ellos y sus sugerencias de mejora.

Así, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de gestión número siete (Véase **BECENE-CA-PG-07**), se encuesta a nuestros clientes para medir la importancia que tienen para ellos nuestros servicios, también, su conformidad con nuestro desempeño al brindarlos. El cuestionario, cerrado en la mayoría de sus preguntas está basado en la escala de Likert con cinco niveles de respuesta. Contiene también preguntas abiertas para conocer los aspectos a mejorar, las necesidades y expectativas y las sugerencias de mejora que los usuarios efectúen.

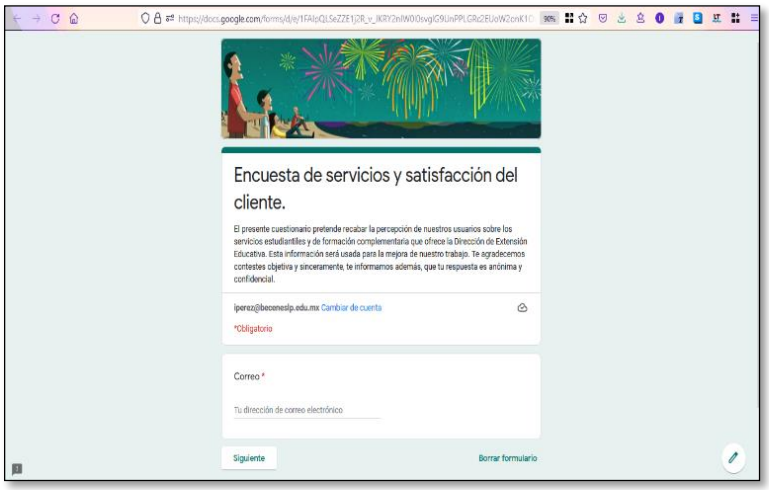
Se encuentra alojado en el apartado de Extensión Educativa de la página: https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/extension-educativa

Figura 1. Sitio de Extensión Educativa en la página web de la BECENE. Julio de 2021.



Fuente: https://pagina.beceneslp.edu.mx/es/pagina/extension-educativa.

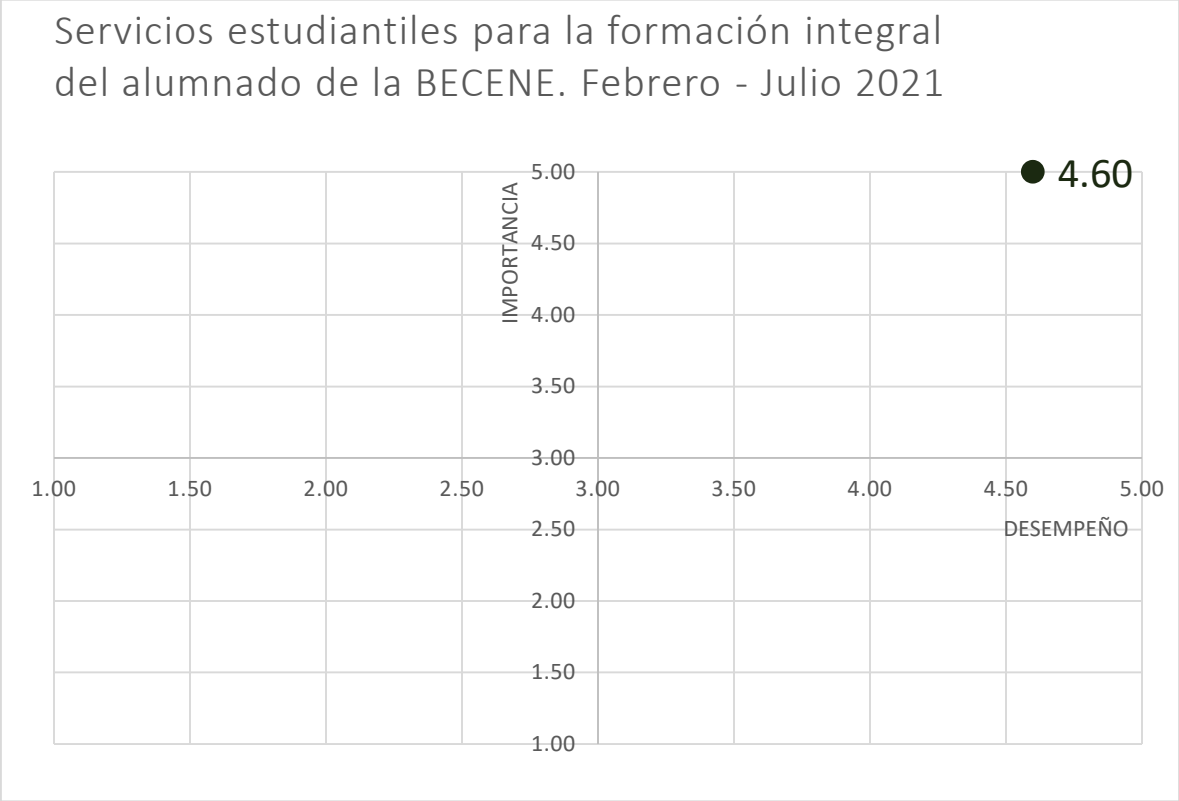
Figura 2. Encuesta de Satisfacción del cliente. Julio 2021.



Acceso directo al instrumento: https://forms.gle/wg42VFZd8gkyu4tY8

Así, en este semestre, los departamentos de Desarrollo Cultural, Desarrollo Deportivo, Servicios Médicos y Promoción social, han medido la importancia y nuestro desempeño en los servicios prestados a los usuarios, alcanzando en el periodo de medición un valor de satisfacción del cliente del **92%** consistente durante los últimos años en el área.

Figura 3. Satisfacción del cliente. Julio 2021**.**



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

En este caso, no se han recibido reportes, o comunicación documental más allá de los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones. En el periodo, solo se tuvo la siguiente felicitación:

- Al filtro sanitario que garantizó que todos los presentes estuviéramos en condiciones para ingresar a las instalaciones.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

Contribuir al desarrollo armónico de los estudiantes normalistas, mediante el logro anual de las metas determinadas para la formación complementaria, expresadas en los indicadores de calidad de los procesos del área.

El objetivo de calidad del área se alcanza en su totalidad. Se logra pese a las afectaciones a los procesos como consecuencia de la cancelación de la actividad presencial en la escuela. La disminución de presentaciones artísticas públicas, los eventos en la institución, la disminución de alumnos afiliándose al seguro de salud para estudiantes del IMSS y la cancelación por segundo año consecutivo de la Universiada Nacional.

Tabla 5. Metas alcanzadas en los procesos del Área. Julio 2021.

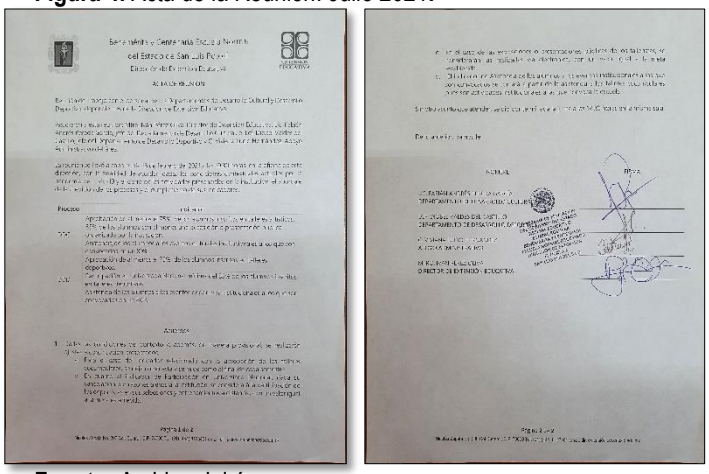
Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DSS	Atención de usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud.	95%	100%
	Afiliación de usuarios al seguro de salud para estudiantes del IMSS.	95%	71%
DDC	Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.	75%	97%
	Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.	85%	85%
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos culturales institucionales.	80%	100%
DDD	Aprobación de alumnos inscritos en talleres deportivos.	75%	94%
	Participación de alumnos inscritos en talleres deportivos en Universiada Nacional.	85%	85%
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos deportivos institucionales.	80%	100%
Total		100%	109%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

En la Tabla 5, se aprecian los indicadores del área y los valores alcanzados respecto a las metas planteadas. Dada la naturaleza cualitativa del objetivo de calidad, el nivel de logro que tiene se mide al contrastar la media de las metas declaradas en los indicadores de calidad (con un valor del 84%) con las obtenidas en el periodo. Para este periodo de medición, se obtiene un valor de 9% por encima de las metas establecidas

El pasado día 16 de febrero del 2021 a las 10:30 horas, se tuvo una reunión en la que el Mtro. Iván Pérez Oliva, Director de Extensión Educativa, el Lic. Fabián Andrés Pereda García, jefe del Departamento de Desarrollo Cultural, el Lcf. Diobel Valdés del Castillo, jefe del Departamento de Desarrollo Deportivo y la C. Viviana Lucio Hernández, Apoyo Administrativo del área, en la que, dadas las condiciones contextuales actuales por la pandemia de covid-19 y el cierre de las actividades presenciales en la institución, se determinó que el abordaje de la medición de los procesos y el cumplimiento de sus indicadores de los procesos de desarrollo deportivo y desarrollo cultural durante este periodo, se realizará como a continuación se menciona:

Figura 4. Acta de la Reunión. Julio 2021.



Fuente: Archivo del área.

Tabla 6. Indicadores de medición de los procesos del Área.

Proceso	Indicador
DDC	Aprobación de al menos el 75% de los alumnos inscritos en talleres artísticos.
	85% de los alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.
	Asistencia de los alumnos a los eventos culturales institucionales a los que son convocados en un 80%.
DDD	Aprobación de al menos el 75% de los alumnos inscritos en talleres deportivos.
	Participación en Universiada Nacional mínima del 85% de los alumnos inscritos en talleres deportivos.
	Asistencia de los alumnos a los eventos deportivos institucionales a los que son convocados en un 80%.

Fuente: Plan de calidad de la Dirección de Extensión Educativa.

1. Dadas las condiciones del contexto por la pandemia de Covid-19 y de manera provisional, se realizarán ajustes a continuación presentados:
    a. Para el caso del indicador relacionado con la aprobación de los talleres cocurriculares, se deja como está y se mide como al final de cada semestre.
    b. En cuanto al indicador de Participación en Universiada Nacional, dada su cancelación por razones ajenas a la institución, se considerará la participación de los deportistas en sus selecciones y entrenamientos a distancia, con un valor igual a la meta establecida dado que los estudiantes se encuentran dados de alta, registrados en la plataforma y en condiciones de participar dado que no han dejado de entrenar, aún a distancia.
    c. En el caso de las exposiciones o presentaciones públicas de los talleristas, se considerarán las realizadas vía electrónica, con un valor igual a la meta establecida.
    d. El indicador de Asistencia de los alumnos a los eventos institucionales a los que son convocados se tomará a partir de la asistencia a los talleres cocurriculares pues son actividades institucionales a las que convoca la escuela.

d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.

Figura 5. Fórmulas de cálculo de los indicadores. Julio 2021.

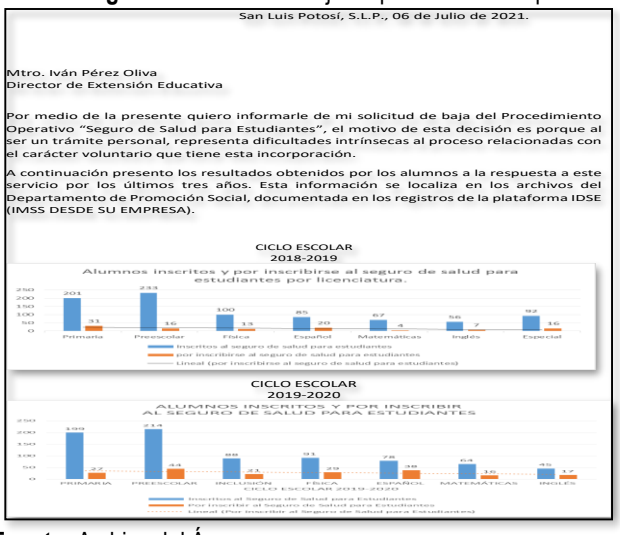
Desarrollo Cultural	Desarrollo Deportivo	Servicios Médicos	Seguro de salud para estudiantes
• Porcentaje de probación de talleres artísticos. • Presentaciones públicas de los talleristas. • Asisitentes a eventos culturales.	• Porcentaje de probación de talleres cocurriculares. • ** Participantes en Universiada Nacional. • Asistentes a eventos deportivos.	• Porcentaje de usuarios atendidos contra el total de solicitantes del servicio.	• Porcentaje de afiliados contra el porcentaje total de inscritos en la institución.

Fuente: Plan de calidad de la Dirección de Extensión Educativa. ** Se mide anualmente.

e. No conformidades y acciones correctivas.

Actualmente, se alcanzó un 71% de alumnos afiliados al seguro de salud para estudiantes; esto representa 752 alumnos con número de seguridad social vigente. Sin embargo, dada la suspensión de la actividad educativa presencial por la contingencia sanitaria, fueron pocos los estudiantes que se afiliaron. Aun así, se presentaron varios casos de estudiantes a los que en su escuela preparatoria no habían dado de baja del seguro, lo que imposibilitaba que se les diera de alta en la BECENE. Debido a lo anterior y a que consistentemente no se alcanza el indicador de afiliación porque el trámite es voluntario y se atiende a quien lo solicita, a petición de la operadora del proceso y de esta Dirección se dará de baja el procedimiento operativo del SGC en el semestre siguiente.

Figura 5. Solicitud de baja de procedimiento operativo. Julio 2021.



San Luis Potosí, S.L.P., 06 de Julio de 2021.

Mtro. Iván Pérez Oliva
Director de Extensión Educativa

Por medio de la presente quiero informarle de mi solicitud de baja del Procedimiento Operativo "Seguro de Salud para Estudiantes", el motivo de esta decisión es porque al ser un trámite personal, representa dificultades intrínsecas al proceso relacionadas con el carácter voluntario que tiene esta incorporación.

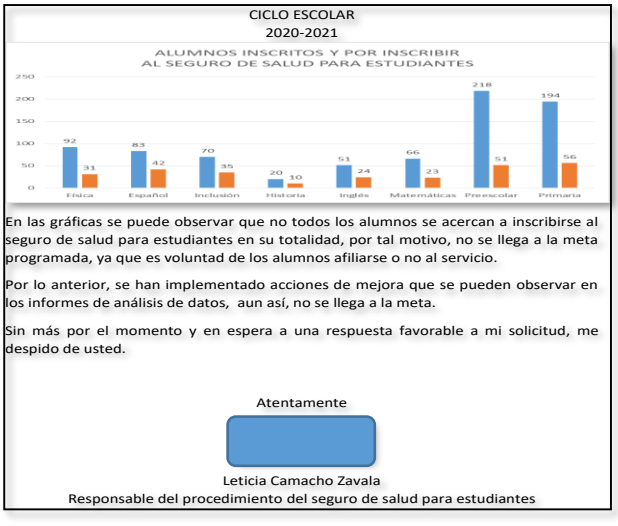
A continuación presento los resultados obtenidos por los alumnos a la respuesta a este servicio por los últimos tres años. Esta información se localiza en los archivos del Departamento de Promoción Social, documentada en los registros de la plataforma IDSE (IMSS DESDE SU EMPRESA).

CICLO ESCOLAR 2018-2019

Alumnos inscritos y por inscribirse al seguro de salud para estudiantes por licenciatura.

CICLO ESCOLAR 2019-2020

ALUMNOS INSCRITOS Y POR INSCRIBIR AL SEGURO DE SALUD PARA ESTUDIANTES



CICLO ESCOLAR 2020-2021

ALUMNOS INSCRITOS Y POR INSCRIBIR AL SEGURO DE SALUD PARA ESTUDIANTES

En las gráficas se puede observar que no todos los alumnos se acercan a inscribirse al seguro de salud para estudiantes en su totalidad, por tal motivo, no se llega a la meta programada, ya que es voluntad de los alumnos afiliarse o no al servicio.

Por lo anterior, se han implementado acciones de mejora que se pueden observar en los informes de análisis de datos, aun así, no se llega a la meta.

Sin más por el momento y en espera a una respuesta favorable a mi solicitud, me despido de usted.

Atentamente

Leticia Camacho Zavala
Responsable del procedimiento del seguro de salud para estudiantes

Fuente: Archivo del Área.

f. Resultados del seguimiento y medición.

Departamento de Servicios Médicos

Tabla 7. Cumplimiento del proceso. Departamento de Servicios Médicos. Julio 2021

Atención Brindada	Valor obtenido
Porcentaje de usuarios atendidos	100%
Cantidad total de consultas brindadas a los clientes.	27
Consultas médicas	27
Consultas dentales	0
Consultas nutricionales	0
Consultas a mujeres.	20
Consultas a hombres.	7
Estudiantes.	0
Educación especial / inclusión educativa.	0
Educación física.	0
Educación preescolar.	0
Educación primaria.	0
Español.	0
Historia.	0
Inglés.	0
Matemáticas.	0
Profesores.	9
Administrativos.	13
Intendentes.	5
Visitantes.	0
Filtros sanitarios realizados	6

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área**.**

Nota: Las consultas que se brindaron fueron de manera presencial, virtual y vía telefónica.

Tabla 8. Atención médica por tipo de padecimiento. Departamento de Servicios Médicos. Julio 2021

Padecimiento	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Cefalea	0	0	0	1	0	2	**3**
Respiratorio	0	0	0	0	3	4	**7**
Gástricos	0	0	0	0	1	2	**3**
Esguinces	0	0	0	0	0	2	**2**
Dermatitis	0	0	0	0	0	2	**2**
Inf. V. Urinarias	0	0	0	0	1	0	**1**
Dismenorrea	0	0	0	0	0	1	**1**
Miscelánea	0	0	0	0	5	3	**8**
Total	0	0	0	1	10	16	**27**

En la Tabla 8, se aprecian los padecimientos más frecuentemente registrados el periodo, predominando las afecciones respiratorias Los meses que se reportan 0, fueron meses en que se trabajó desde casa. Las consultas médicas otorgadas al personal fueron del mes de mayo a julio y se atendió a todos los solicitantes en el consultorio ubicado en la Unidad Educativa de la BECENE.

Tabla 9. Cumplimiento del proceso. Departamento de Servicios Médicos. Julio 2021

ITEM	Meta alcanzada
Porcentaje de usuarios atendidos contra el total de solicitantes del servicio.	100%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 10. Comparación con las metas alcanzadas el semestre anterior. Julio 2021

ITEM	Disminuye	Se mantiene	Mejora
Porcentaje de usuarios atendidos contra el total de solicitantes del servicio.		X	

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 11. Metas alcanzadas en los procesos del Área. Julio 2021.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DSM	Porcentaje de usuarios atendidos contra el total de solicitantes del servicio.	95%	100%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Seguro de Salud para Estudiantes

Se fomentó la participación de los alumnos de las diferentes licenciaturas a incorporarse al seguro de salud para estudiantes y a la fecha hay un total de 752 alumnos afiliados del semestre impar ciclo escolar 2020-2021.

Tabla 12. Logro del propósito del proceso. Departamento de Promoción Social. Julio 2021

ITEM	Meta alcanzada
Cantidad TOTAL de afiliaciones realizadas.	752
Cantidad de Afiliaciones hechas a MUJERES.	591
Cantidad de Afiliaciones hechas a HOMBRES.	161
Cantidad de afiliaciones de INCLUSIÓN EDUCATIVA.	70
Cantidad de afiliaciones de EDUCACIÓN FÍSICA.	81
Cantidad de afiliaciones de EDUCACIÓN PREESCOLAR.	216
Cantidad de afiliaciones de EDUCACIÓN PRIMARIA.	174
Cantidad de afiliaciones de ESPAÑOL.	78
Cantidad de afiliaciones de HISTORIA.	19
Cantidad de afiliaciones de INGLÉS.	44
Cantidad de afiliaciones de MATEMÁTICAS.	70

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 13. Logro del propósito del proceso. Departamento de Promoción Social. Julio 2021

ITEM	Meta alcanzada
Porcentaje de usuarios afiliados al seguro de salud para estudiantes contra el total de estudiantes inscritos en la institución.	**71%**

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 14. Comparación con las metas alcanzadas el semestre anterior. Julio 2021

ITEM	Disminuye	Se mantiene	Mejora
Porcentaje de usuarios afiliados al seguro de salud para estudiantes contra el total de estudiantes inscritos en la institución.	3%		

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 15. Metas alcanzadas en el proceso. Julio 2021.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DPS	Porcentaje de usuarios afiliados al seguro de salud para estudiantes contra el total de estudiantes inscritos en la institución.	**95%**	**71%**

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

En la Tabla 14, se aprecia el indicador del proceso y los valores alcanzados respecto a las metas planteadas. Este indicador mide el porcentaje de usuarios afiliados al seguro de salud para estudiantes contra el total de estudiantes inscritos en la institución. Para este periodo de medición, se obtiene un valor del **71%** de logro de dicho propósito de calidad, al comparar el porcentaje alcanzado y contrastarlo con el 100% de la población.

Desarrollo Deportivo

Este semestre impar, las actividades del proceso de formación física y deportiva, se concentra a en la actividad de los talleres cocurriculares deportivos. En estos espacios de educación complementaria, se ofrecen 15 disciplinas deportivas con diversas modalidades de participación en algunos de ellos. Se atiende a más del 40 % del alumnado de licenciatura en sus dos ramas, femenil y varonil.

Tabla 16. Alumnos atendidos en el periodo. Julio 2021.

No.	TALLERES DEPORTIVOS	Alumnos	Aprobados	Reprobados
1	Animación deportiva	52	50	1
2	Atletismo	19	19	0
3	Basquetbol femenil	25	23	2
4	Basquetbol varonil	15	14	1
5	Futbol femenil soccer / rápido	26	21	5
6	Futbol varonil soccer / rápido	36	36	0

7	Halterofilia	28	28	0
8	Handball femenil	31	31	0
9	Handball varonil	17	17	0
10	Karate	10	10	0
11	Lucha olímpica	47	35	12
12	Tae kwon do	21	20	1
13	Tenis de mesa	31	31	0
14	Voleibol femenil	39	36	3
15	Voleibol varonil	16	16	0
TOTAL		413	387	25
PORCENTAJE		100%	94%	6%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 17. Metas alcanzadas en el proceso. Julio 2021.

ITEM	Meta alcanzada
Alumnos aprobados en el taller deportivo.	387
Alumnos participantes en la Universiada Nacional.	0
Alumnos participantes en las actividades físicas institucionales a las que son convocados.	412

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 18. Metas alcanzadas contra las establecidas en el proceso. Julio 2021.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DDD	Alumnos aprobados en el taller deportivo.	75%	94%
	Alumnos participantes en la Universiada Nacional.	85%	85%
	Alumnos participantes en las actividades físicas institucionales a las que son convocados.	80%	100%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 19. Comparación con el semestre anterior. Julio 2021.

ITEM	Disminuye	Se mantiene	Mejora
Alumnos aprobados en el taller deportivo.		X	
Alumnos participantes en la Universiada Nacional.		X	
Alumnos participantes en las actividades físicas institucionales a las que son convocados.		X	

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Desarrollo Cultural

Este semestre Par, las actividades del proceso de formación artística y cultural, se concentra a en la actividad de los talleres cocurriculares culturales y en actividades en línea como el concurso de canto del semestre anterior y el concierto de aniversario “Nos hizo falta tiempo”. En estos espacios de educación complementaria, se ofrecen 11 talleres culturales. Se atiende a más del 30% del alumnado de licenciatura en sus dos ramas, femenil y varonil.

Tabla 20. Alumnos atendidos en el periodo. Julio 2021.

No.	TALLERES CULTURALES	Alumnos	Aprobados	Reprobados
1	Apreciación de las artes	35	32	3
2	Artes visuales	70	70	0
3	Banda de guerra	24	16	8
4	Coro	9	9	0
5	Danza	26	24	2
6	Iniciación Musical	40	40	0
7	Logística	10	10	0
8	Oratoria	21	20	1
9	Órgano eléctrico	12	12	0
10	Rondalla	17	17	0
11	Teatro	38	34	4
TOTAL		**302**	**284**	**18**
PORCENTAJE		**100%**	**94%**	**6%**

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

Tabla 21. Actividades realizadas en el periodo. Julio 2021.

Fecha	Evento	Participantes	Descripción	Resultados
2-marzo	Tributo a Pedro Infante	Taller de Piano electrónico	Video publicado en la página de Facebook, realizado por el taller de piano electrónico.	Publicación del video en redes sociales
4-marzo	Nos hizo falta tiempo	Ganadores concurso de la canción Taller de rondalla Taller iniciación musical	Concierto presentado en línea a través de la página institucional por el 172 aniversario de la BECENE	El concierto se grabó y presentó con éxito. Además de dejar evidencia en video del trabajo realizado.
26 al 30 de julio	Normalistas en escena	Taller de teatro CICyT	Evento en el que alumnos del taller de teatro presentaron obras de teatro originales bajo la dirección y coordinación de la maestra encargada. La inauguración y clausura se realizaron en vivo, la segunda incluyó entrega la entrega de reconocimientos.	Evento transmitido en YouTube.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

Tabla 22. Metas alcanzadas en los indicadores del proceso. Julio 2021.

ITEM	Meta alcanzada
Porcentaje de aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.	97%
Porcentaje de Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.	85%
Porcentaje de Asistencia de los alumnos a los eventos culturales institucionales a los que son convocados.	100%

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

Tabla 23. Metas alcanzadas contra las establecidas en el proceso. Julio 2021.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DDC	Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.	75%	97
	Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.	85%	85
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos culturales institucionales.	80%	100

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

En la Tabla 20, se aprecian los indicadores del proceso y los valores alcanzados respecto a las metas planteadas. Estos indicadores, miden la formación artística y cultural del estudiantado. Para este periodo de medición, se obtiene un valor del **100%** de logro de dicho propósito de calidad, al comparar los porcentajes alcanzados con el 100% obtenido de la sumatoria de las metas planteadas.

Los valores alcanzados responden al trabajo a distancia realizado durante el periodo febrero-julio 2021 y considerando que se acordó no asignar inasistencias durante el mismo. Al mismo tiempo, las exposiciones y presentaciones organizadas por la institución se vieron disminuidas, aun así, se realizaron algunos eventos a distancia.

Tabla 24. Comparación con el semestre anterior. Julio 2021.

ITEM	Disminuye	Se mantiene	Mejora
Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.		**X**	
Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.		**X**	
Asistencia de los alumnos convocados a los eventos culturales institucionales.		**X**	

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Del 22 al 26 de marzo del 2021, se celebró la Auditoría Interna A1/2021 con los siguientes hallazgos para la Dirección de Extensión Educativa.

Tabla 24. Rac 206. Julio 2021.

Macroproceso Servicios estudiantiles para la formación integral del alumnado de la BECENE		
Requisito de la norma	**Declaración de no conformidad**	**Evidencia objetiva relacionada**
Evaluación del desempeño 9.1.1. La organización debe determinar: b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	No se mostró evidencia de la fórmula de cálculo utilizada en el análisis de los indicadores y el logro del objetivo del macroproceso de Servicios Estudiantiles para la formación integral del alumnado de la BECENE.	Durante la entrevista realizada al operador del macro proceso no mostró evidencia del cálculo utilizado para el análisis de la información y datos registrados en el documento BECENE-CAPG-11-02. **RAC No. 206**
Tratamiento		
Corrección	**Causa raíz**	**Acciones**
Presentación de información.	Omisión de información respecto a los cambios derivados de la modificación del contexto producto de la pandemia por covid-19. Dichos cambios, provisionales y derivados de las condiciones imperantes, acordados en reunión colegiada en el mes de febrero, contemplan ajustes en los insumos para la medición de los indicadores por la suspensión de la actividad presencial en la organización y la suspensión de eventos masivos tanto deportivos como culturales producto de la epidemia	• Revisar la norma ISO 9001:2015. • Cursar taller sobre interpretación de la norma ISO 9001:2015. • Capacitación por el sistema de gestión de la calidad.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

Tabla 25. Rac 207. Julio 2021.

Proceso de Desarrollo Cultural		
Requisito de la norma	**Declaración de no conformidad**	**Evidencia objetiva relacionada**
8.5.6. Control de cambios La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.	No se mostró evidencia de la implementación y control de los procesos planificados (actividades) necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio.	Durante la entrevista realizada al responsable del proceso, expresó que, por motivos de la contingencia sanitaria y la suspensión de las actividades presenciales planificadas, la implementación sufrió cambios y ajustes, en los cuales no se llevaron a cabo los controles

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		declarados. No mostró evidencia documentada de los criterios que se establecieron. **RAC No. 207**
Tratamiento		
Corrección	**Causa raíz**	**Acciones**
Presentación de la información pendiente.	No se mostró la evidencia al momento de la entrevista.	• Asistencia a reunión de revisión de la norma ISO 9001:2015. • Cursar taller sobre interpretación de la norma ISO 9001:2015. • Reunión con encargados de talleres. • Creación de carpetas en Google Drive para entrega a distancia.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

Tabla 26. Rac 208. Julio 2021.

Proceso de Desarrollo Deportivo		
Requisito de la norma	**Declaración de no conformidad**	**Evidencia objetiva relacionada**
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados.	No se mostró información documentada de los resultados obtenidos y el control del proceso de Desarrollo Deportivo BECENE-DEE-DDD-PO-01.	Durante la entrevista al operador del proceso no se mostró evidencia de los controles establecidos para asegurarse de la implementación de la prestación del servicio, no mostró información documentada del seguimiento y medición del proceso. **RAC No. 208**
Tratamiento		
Corrección	**Causa raíz**	**Acciones**
Presentar la documentación que evidencie el seguimiento al proceso.	Durante la entrevista vía electrónica por pandemia de covid-19, no se mostró evidencia de los controles establecidos para asegurarse de la implementación de la prestación del servicio, dado que la información se encontraba archivos físicos del departamento en la institución.	• Revisar la norma ISO 9001:2015. • Cursar taller sobre interpretación de la norma ISO 9001:2015. • Capacitación por el sistema de gestión de la calidad. • Implementación de acción (es) correctiva (s)

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

En cuanto a la **Auditoría externa de vigilancia 1/2**, celebrada del 14 al 15 de junio, de este año, en la entrevista realizada a esta dirección, no se encontraron hallazgos para el área de Extensión Educativa.

h. Desempeño de los proveedores externos.

Como proveedores externos tenemos al Consejo Nacional Del Deporte Estudiantil (CONDDE) y al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Organismos con los que se tiene excelente relación y que nos proveen de las plataformas tecnológicas con las que inscribimos a los estudiantes. También, las convocatorias, programas y eventos para la participación deportiva en el primer caso y de prevención y cuidado de la salud del alumnado en el segundo (Programas PREVENIMSS y JUVENIMSS). Cabe mencionarse que las acciones referidas están suspendidas por la contingencia sanitaria por la pandemia de Covid-19.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Para cada uno de los procesos, se requieren insumos que permitan la operación adecuada de los mismos y la correcta prestación de los servicios que provee el área, por lo que se solicita:

Desarrollo deportivo

- Se reitera la solicitud de contratar un entrenador de Boxeo, que permita atender a la gran cantidad de deportistas practicantes de esta disciplina.
- Balones reglamentarios para el trabajo de las selecciones deportivas siguientes en sus dos ramas, femenil y varonil:
  - Basquetbol
  - Futbol
  - Handball
  - Voleibol
- Material para la preparación física:
  - Cuerdas
  - Ligas
  - Vallas
  - Escaleras
  - Pelotas medicinales

Servicios de Salud

- Medicamentos
- Material de curación
- *Uniformes para el personal del departamento de servicios médicos*.

Desarrollo Cultural

- Caballetes para pintura
- Vestuario Teatro

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

Se plantean las rutas institucionales para prevenir riesgos y aprovechar las oportunidades actuales, ante la contingencia sanitaria por la pandemia COVID-19, en nuestra Institución se implementaron una serie de acciones para dar continuidad a los servicios que ofrece en su conjunto y en específico en el área de Extensión Educativa y cumplir así con los requisitos y objetivos de calidad.

Tabla 27. Riesgos institucionales. Julio 2021.

Riesgos Identificados	Plan de Acción para el tratamiento de los Riesgos				
	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de finalización	Evaluación de resultados
No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio.	Diseño de una estrategia para determinar cómo se desarrollarán los cursos durante la contingencia sanitaria. Difusión de la estrategia en reunión colegiada por licenciatura para darse a conocer a asesores y docentes de cada licenciatura. Difusión de los ajustes de las normas de control escolar para la acreditación emitidas por la SEP DGAIR (Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación) para considerar en los criterios de evaluación. Seguimiento del desarrollo de los cursos en campus virtual además de los colegiados por carrera.	Personal docente Coordinadores de Carrera, Asesores de grupo. Equipos Tecnológicos	Dirección Académica Apoyo del área de Control Escolar	Julio 2021	Agosto-octubre de 2021
Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.	Capacitación-actualización docente para adquirir las habilidades digitales	Personal especializado en habilidades digitales. Equipo tecnológico	Dirección Académica Dirección Administrativa, Departamento de Recursos Humanos Extensión Educativa (Apoyo de CICyT con el personal especializado).	Julio 2021	Agosto-octubre de 2021

Fuente: Manual de calidad del SGC.

Ante el principal riesgo asociado al actual contexto externo de propagación de Covid-19, para prevenir y mitigar el contagio al interior de la comunidad normalista, la BECENE han implementado una serie de acciones, que contribuyan a mitigar los efectos de esta pandemia y la afectación en la prestación de los servicios educativos que brinda la escuela, están entre ellas las siguientes realizadas por esta dirección:

1. Elaboración de la Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la BECENE 2021.
2. La Estrategia operativa de los filtros escolares a la entrada de la institución.
3. La estrategia operativa de los filtros en el salón de clases.

Y, en colaboración con la Dirección de Servicios Administrativos la definición de los protocolos de limpieza y desinfección de las instalaciones y la señalización de técnicas y recomendaciones de higiene y autocuidado personal, así como de rutas de circulación en los corredores de los edificios de la escuela.

En el caso del segundo riesgo identificado en la tabla 27, la limitada utilización de las TIC por parte del alumnado y profesorado de la institución, se buscó en todo momento reducir los efectos de esta circunstancia en la calidad de los servicios educativos que se brindan. Se emprendieron nuevas formas de trabajo desde el semestre anterior al promover la utilización de la plataforma educativa denominada Campus Virtual de la BECENE. Al mismo tiempo que los jefes de los Departamentos de Desarrollo Cultural y Deportivo asesoraron a los maestros de los Talleres Cocurriculares, se solicitó a CICyT la capacitación pertinente para estos profesores.

Por otro lado, el macroproceso del área identifica el riesgo de no poder cumplir con la prestación del servicio médico al no contar con personal especializado que se dedique exclusivamente a brindar consulta. El personal que está adscrito al Departamento realiza funciones docentes que limitan el tiempo que tienen disponible para la atención en materia de salud, por lo que se solicitará a la dirección de la escuela gestione ante la autoridad del Sistema Educativo Estatal Regular su incorporación.

Se solicitará a la dirección de la escuela se añada el Número de Seguridad Social (NSS) a la credencial escolar de los estudiantes para facilitar su atención en las unidades médicas del IMSS. Debido a lo anterior, se plantea la necesidad de que el aspirante lo proporcione al momento de iniciar sus trámites de incorporación a la institución.

Tabla 28. Oportunidades institucionales. Julio 2021.

Oportunidades identificadas	Plan de Acción para el tratamiento de las oportunidades				
	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsables	Fecha de finalización	Evaluación de resultados
Consolidar un sistema de automatización de trámites, servicios y/o información de los procesos del área administrativa.	Automatizar aquellos servicios administrativos que implique un trámite o servicio de manera presencial.	Recursos Humanos. Recursos Financieros. Página web BECENE.	Dirección General. Dirección Académica Dirección de la División de Estudios de Posgrado Dirección de Investigación Educativa Dirección de Extensión Educativa Dirección de Servicios Administrativos CICYT	Julio 2021	Agosto-octubre de 2021

Fuente: Manual de calidad del SGC.

En consonancia con la intención de automatizar aquellos servicios administrativos que implique un trámite o servicio de manera presencial, en la Dirección de Extensión Educativa se transitará a la digitalización y sistematización de la mayor cantidad de instrumentos, anexos, instructivos y documentos de trabajo de los procesos del área.

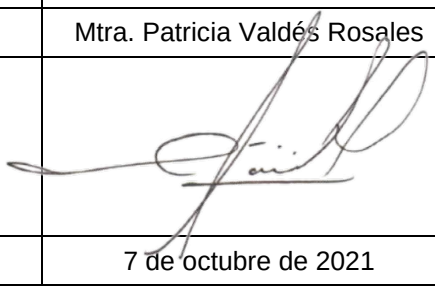
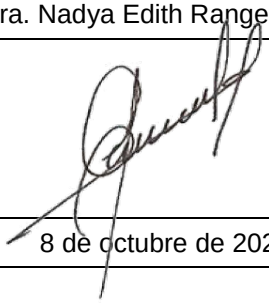
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Como se estableció en el informe anterior, se trabaja en la modificación de los procedimientos operativos del macroproceso. (Revisión y modificación a partir del taller "Herramientas prácticas para asegurar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015". Buscando mejoras en los aspectos de Automatización y Estandarización.

Con la autorización de nuevo manual de organización y procedimientos, se darán modificaciones al macroproceso y subprocesos de la Dirección de Extensión Educativa de la BECENE. Esto incluye la creación del Departamento de Vinculación y la modificación de la estructura del departamento del de servicios institucionales de salud, así como la inclusión en el área del Departamento de Comunicación Social. Estás modificaciones enriquecerán el abanico de opciones para la formación integral de nuestros estudiantes al ofrecerles, con la mayor sistematización posible acciones, actividades, oportunidades y posibilidades diversas de desarrollo.

7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Cambios en el Macroproceso y procesos del área a partir del siguiente ciclo escolar por modificación en Manual de Funciones y procedimientos de la institución.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtro. Iván Pérez Oliva	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	6 de octubre de 2021	7 de octubre de 2021	8 de octubre de 2021

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020