INFORME DE DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA SEM PAR, 2023-2024

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Reestructuración del Plan de Calidad de acuerdo con el Manual de Organización.	Dirección de Extensión Educativa	Febrero 2022	En proceso	50%
	Reestructuración del procedimiento operativo (revisión ISO) Seguimiento de egresados	Dirección de Extensión Educativa DV	Marzo 2022	En proceso	50%
	Análisis para el diseño del procedimiento de Vinculación	Dirección de Extensión Educativa DV	Junio 2024	Junio 2025	10%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	**Desarrollo Cultural** • Compra de Vestuario para Danza. • Mantenimiento al espacio de los vestuarios de danza.	Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Enero 2024	Junio 2024	100%
	Desarrollo Deportivo • Espacios deportivos de proveedores externos • Uniformes deportivos • Equipamiento necesario para competencia CONDDE 2024 • 2 botiquines de primeros auxilios fijos para las áreas deportivas • Uniformes de pants para entrenadores y alumnos que clasifiquen a Universiada Nacional • Compra de mesa de ping pong para taller de tenis de mesa.	Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Enero 2024	Junio 2024	100%
	Servicios de Salud Adquisición de dispensador de agua y enfriador para el consultorio.	Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Enero 2024	Junio 2024	100%

Documento No Controlado solo para Información S G C

3. Necesidad de Recursos.	**1.Desarrollo Deportivo**. • Hidratación para las áreas de los talleres deportivos de la institución. • 20 tableros de ajedrez. • Pelotas de tenis de mesa. • Espacio deportivo para el taller de tenis de mesa.	**Departamento de Desarrollo Deportivo** Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Febrero 2024	Julio 2024	100%
	2.Servicios de salud • Medicamentos • Material de curación • Papelería e implementos de oficina	**Servicios de salud** Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Febrero 2024	Julio 2024	100%
	3.Desarrollo Cultural • Adquisición de Vestuario para Danza nueva región. • Toldo con paredes. • Tarimas • Insumos para los eventos programados en el planificador anual.	**Desarrollo Cultural** Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Febrero 2024	Julio 2024	70%
	4.Departamento de vinculación Trípticos Libros/revistas Agua embotellada Souvenirs Lona de información. Papelería Impresora a color Equipo de cómputo. Toner para impresora Artículos de papelería	**Departamento de vinculación** Dirección de extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Febrero 2024	Julio 2024	100%
	5. Departamento de comunicación social ● Programas digitales para el desarrollo del departamento. Suite Adobe Photoshop. Mezcladora de sonido. Dron con cámara. ● Equipamiento, cámara fotográfica profesional, lentes, impresora.	**Departamento de comunicación social** Dirección de Extensión Educativa Dirección de Servicios administrativos Recursos Materiales	Febrero 2024	Julio 2024	100%

Documento No Controlado solo para Información S G C

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Departamento de Desarrollo Deportivo DDD	Las no conformidades detectadas no afectan de manera directa la formación de las selecciones deportivas, permitiendo que el programa siga su curso operativo. La necesidad de gestionar documentación puede convertirse en una oportunidad para alinear los procesos con los indicadores de calidad y fortalecer la organización interna.	Restructuración del PO BECENE-EE-DDD-PO-01 Capacitación para el operador del procedimiento para las actividades físicas y deportivas en cuanto al control de documentos.
	DEBILIDADES	**CAMBIOS**
	No se evidencia la documentación que respalde el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad establecidos por la institución. Carencia de un registro sistemático y formal que evidencie el seguimiento, evaluación y ajuste del programa o de los indicadores de calidad.	Revisión de la documentación correspondiente al procedimiento operativo para las actividades físicas y deportivas
	OPORTUNIDADES	**CAMBIOS**
	Posibilidad de optimizar la comunicación y colaboración entre las partes interesadas, promoviendo un enfoque integral en la gestión del programa. Implementación de acciones orientadas a la mejora continua, lo que permitirá fortalecer los procesos y garantizar su efectividad.	Recuperación de la evidencia BECENE-SGC-PG-12-02 en la fecha, versión, código vigente y firmas del mismo. Capacitación para el operador del procedimiento para las actividades físicas y deportivas en cuanto al control de documentos.
	AMENAZAS	**CAMBIOS**
	Ausencia de evidencia documentada sobre el seguimiento de las acciones implementadas, lo que puede comprometer la evaluación del programa. Riesgo de incumplir con los estándares de calidad requeridos por la falta de documentación verificable, lo que podría afectar la credibilidad del programa.	Capacitación al operador y análisis del cargo. Revisión de la documentación correspondiente al procedimiento operativo para las actividades físicas y deportivas.

Tabla 01. Cambios Departamento Desarrollo Deportivo.

Documento No Controlado solo para Información S G C

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Departamento de Desarrollo Cultural DDC	La gestión de documentación representa una oportunidad para optimizar los procesos, alinearlos con los estándares de calidad establecidos y reforzar la estructura organizativa interna.	Revisión puntual de la documentación correspondiente al procedimiento operativo para la realización de Actividades de Formación Artística y Cultural de la BECENE. Asignar a un responsable semestral para verificar el cumplimiento del trabajo de los talleres culturales Anexo BECENE-EE-DDC-PO-01-03.
	DEBILIDADES	**CAMBIOS**
	No se realizó el seguimiento a algunos objetivos del procedimiento operativo como se tiene declarado. No se logra dar seguimiento al 100% al PO para verificar el cumplimiento del trabajo de los talleres culturales.	Asignación de una persona responsable para verificar el cumplimiento del trabajo de los talleres culturales. Anexo BECENE-EE-DDC-PO-01-03.
	OPORTUNIDADES	**CAMBIOS**
	Reestructuración de los objetivos de calidad del Procedimiento Operativo para la realización de Actividades de Formación Artística y Cultural de la BECENE.	Adecuación de los objetivos de calidad de acuerdo a las necesidades institucionales.
	AMENAZAS	**CAMBIOS**
	El alto índice de reprobación y de quejas de los estudiantes del taller de coro de la institución, los cuales manifiestan estar inconformes por cómo desarrolla y lleva la clase el titular de este taller, así como por la poca disposición al trabajo colaborativo, así como a las faltas de respeto que manifiestan los alumnos de este taller.	Se programó una capacitación para el personal involucrado en la supervisión y monitoreo, asegurando que comprendan y sigan los procedimientos establecidos en el semestre impar 2024-2025.

Tabla 02. Cambios Departamento Desarrollo Cultural.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Departamento de Servicios de salud DSS	Los convenios interinstitucionales con entidades estatales de salud y escuelas especializadas en el ámbito sanitario fortalecen significativamente los servicios que la institución brinda a sus usuarios. Se cuenta con espacios más adecuados para la atención y privacidad de los usuarios en el área Médica, Odontológica, Nutrición y Servicio de	Se realizó la gestión oportuna de la relación con las Instituciones que envían practicantes para el desarrollo de su servicio Social en esta Institución, lo que permite mantener los consultorios con personal que atienda a los usuarios. Recurso EDINEN 2024

Documento No Controlado solo para Información S G C

	Seguridad Social.	
	DEBILIDADES	**CAMBIOS**
	En el área de Psicología. El espacio no es adecuado para dar una buena atención a los usuarios. En el área de Nutrición. Horario limitado para dar la consulta y seguimiento Solo es una persona para dar atención a toda la comunidad normalista.	Se realizó la gestión con la DA para la ampliación del Espacio del área de Psicología para una mejor atención a los usuarios. Se realizó la gestión para que el área de Vinculación encuentre la oportunidad de contar con practicantes de Nutrición.
	OPORTUNIDADES	**CAMBIOS**
	Se han encontrado dificultades en la escasez de material de curación del cuadro básico para la atención que ofrece BECENE tiene un impacto directo en la prestación del servicio médico, resultando en la insatisfacción de las necesidades básicas de salud de nuestros usuarios. Fortalecimiento de las campañas de salud de la institución. En el área de Afiliación del Seguro para Estudiantes. Continuar participando en el curso de inducción para generar el registro del NSS y poder dar de alta en el sistema a los alumnos de nuevo ingreso. Solicitar desde su ingreso la constancia de vigencia del servicio de Salud con el que cuentan.	Gestión y seguimiento de la entrega inminente de la requisición de los insumos médicos cada vez que se requiera. Difusión de los servicios del Dpto. de Servicios de Salud por Plataforma y redes sociales. Se agendó el espacio para la difusión de información de Afiliación del Seguro para Estudiantes para los alumnos de nuevo ingreso en el curso de inducción del ciclo escolar 2024-2025.
	AMENAZAS	**CAMBIOS**
	La toma de conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud en los estudiantes	Reforzar las campañas de difusión de prevención y cuidado de la salud.

Tabla 03. Cambios Departamento de Servicios de salud.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Departamento de Vinculación DV	Restructuración para el PO de seguimiento de egresados. Incremento en la realización de los procesos de convenios institucionales Aumento en el proceso de gestión de convenios	Planificación puntual al inicio del semestre de las actividades del departamento de vinculación. Se analizó el seguimiento en la solicitud de convenios interinstitucionales. Se realiza la gestión puntual del DV en colaboración y comunicación constantes

Documento No Controlado solo para Información S G C

	institucionales.	con las diferentes áreas que correspondan los convenios de colaboración.
	DEBILIDADES	**CAMBIOS**
	No se concluye el diseño y elaboración del PO de Egresados. No se cuenta con un RSE (responsable de seguimiento a egresados)	Propuesta de restructuración del Departamento de egresados para iniciar el ciclo escolar 2024-2025. Asignación de un docente para la comisión como responsable del departamento de egresados.
	OPORTUNIDADES	**CAMBIOS**
	Análisis y valoración del avance de la elaboración del Procedimiento de Vinculación.	Restructuración en la propuesta inicial del DV.
	AMENAZAS	**CAMBIOS**
	Continúan las Frecuentes ocasiones en que hay fallas con la corriente eléctrica (posible daño de las computadoras)	Se realizó nuevamente la solicitud de accesorios necesarios para solventar esta gran problemática que origina la pérdida de documentos.

Tabla 04. Cambios Departamento de Vinculación.

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

a. Satisfacción de los Clientes.

La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza a través de los diferentes departamentos, bajo la supervisión de Extensión Educativa. Su propósito es medir la valoración que nuestros clientes tienen sobre los servicios proporcionados por los departamentos de Desarrollo Deportivo, Cultural, Egresados y Servicios Médicos.

Departamentos
Servicio Médico https://forms.gle/QDr8CTsMDpktSo9H8
Desarrollo Deportivo https://forms.gle/cCGmYVFwS56nkYyp8
Desarrollo Cultural: https://forms.gle/ufawge7VPgYyEJYr9

Tabla 05. Satisfacción de los Clientes, Fuente Análisis de datos de los departamentos. Julio 2024

Departamento	Porcentaje de aprobación de las encuestas	Total del área
Desarrollo Cultural	89.5%	

Documento No Controlado solo para Información S G C

Desarrollo Deportivo	96.5%	**94%**
Servicios de Salud	96%	

Tabla 06. Porcentaje obtenido derivado de la Satisfacción de los Clientes, Fuente Análisis de datos de los departamentos. Julio 2024

En el marco del sistema de gestión de calidad, los talleres deportivos, como proveedor de servicios de formación complementaria, han logrado alcanzar un alto nivel de satisfacción entre los estudiantes.

Los resultados obtenidos reflejan un reconocimiento positivo hacia los docentes, quienes se destacan por su profesionalismo y compromiso en el desarrollo de las actividades deportivas. Asimismo, se valora favorablemente la calidad de la infraestructura disponible, que proporciona un entorno adecuado para el aprendizaje y la práctica deportiva y cultural.

Se refieren también a los apoyos económicos otorgados, tales como uniformes, inscripciones a competencias, y el reconocimiento a través de menciones honoríficas, han sido percibidos como elementos clave que fortalecen la experiencia de los estudiantes y fomentan su motivación y desempeño en los talleres. En cuanto al departamento de salud se encuentran en su mayoría por el servicio ofrecido por la institución, sin embargo, hay hallazgos de casos particulares en cuanto al trato personal de un docente.

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

Análisis de los datos obtenidos acerca de la satisfacción del cliente en función de sus requerimientos y expectativas, así como las recomendaciones para mejorar. Esto se realiza con el propósito de proporcionar información de retroalimentación a las partes involucradas en la prestación del servicio.

PROCESO	ASUNTO	TRATAMIENTO
Desarrollo Cultural	Solicitudes de cambio de taller de coro Compra de diversos materiales para los talleres culturales Las quejas/sugerencias y recomendaciones fueron atendidas mediante buzones, como se registra en la bitácora del área.	Líneas de acción: Gestión de Quejas Estudiantiles Optimización de Recursos Materiales Fortalecimiento de la Ética Profesional
Desarrollo Deportivo	Los usuarios destacan la necesidad de mejoras en infraestructura, equipamiento y material de entrenamiento del taller, así como en el mantenimiento del gimnasio. También solicitan mayor apoyo económico, provisión de uniformes para competencias y	Líneas de acción: Mejoras en la infraestructura y equipamiento. Apoyo para participación en competencias. Flexibilidad en los horarios y acceso. Gestión de sugerencias y quejas

Documento No Controlado Solo para Información S G C

	un seguimiento más personalizado a su desarrollo deportivo. Valoran positivamente la flexibilidad de horarios y el acceso al lugar de entrenamiento, considerando que el taller en general ha cumplido con sus expectativas. Las sugerencias y quejas han sido atendidas y registradas mediante los buzones disponibles.	Reconocimiento para los estudiantes
Servicios de Salud	Los usuarios sugieren ampliar las pláticas de salud a toda la comunidad normalista y extender los talleres para incluir a más personas, incorporando actividades dinámicas y estrategias para manejar la depresión. Aunque las conferencias fueron bien recibidas, se destaca la necesidad de una mejor comunicación sobre los talleres disponibles. Mejorar los espacios de terapia, la disposición de los psicólogos y la comodidad del consultorio. Se registró una queja específica sobre la atención de un terapeuta, acompañada de sugerencias para optimizar el servicio. En general, el trabajo realizado fue valorado positivamente.	Líneas de acción: Ampliación y adaptación de la oferta de talleres de salud. Acciones para la mejora en los Servicios de Psicología. Comunicación y supervisión de los terapeutas. Canales de Comunicación Directa

Tabla 07. Retroalimentación de las partes interesadas. Julio 2024

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

Objetivo de Calidad. 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.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DDC	**Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.**	75%	**91.9%**

	Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.	85%	**90%**
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos culturales institucionales.	80%	**90%**
DDD	**Aprobación del 75% de los alumnos inscritos en talleres deportivos.**	75%	**93.4%**
	Participación del 50% de los alumnos registrados en los talleres deportivos en el proceso CONDDE.	50%	**86%**
	Asistencia del 75% de los alumnos de la BECENE a los eventos deportivos institucionales a los que son convocados.	75%	**85%**
DSS	**Atención de usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud.**	80%	**100%**
Promedio		74.2%	**90.9%**

Tabla 08. Cumplimiento de los objetivos de calidad. Julio 2024

En la Tabla 08, 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 74.2%) con las obtenidas en el periodo. Para este periodo de medición, se obtiene un valor de 16.7% por encima de las metas establecidas.

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

En las siguientes graficas se describen los datos obtenidos del cumplimiento de los procesos en el semestre par 2023-2024.

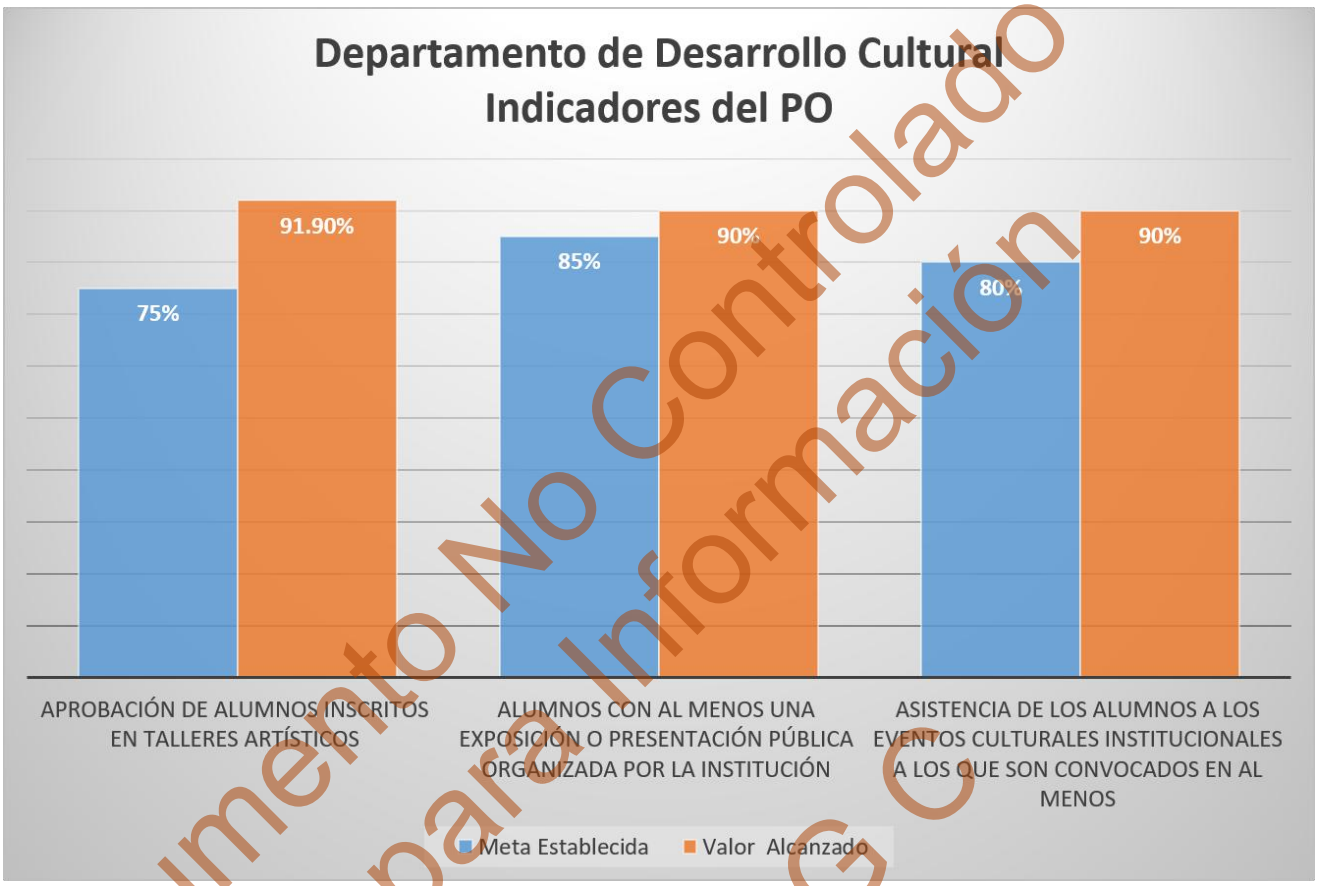
Proceso: Departamento de Desarrollo Cultural.

Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos al 91.9%

Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución en un 90%

Asistencia de los alumnos a los eventos culturales institucionales a los que son convocados en al menos 90%

Documento No Controlado solo para Información S G C



Documento No Controlado solo para Información S G C

Proceso: Departamento de Desarrollo Deportivo.
Indicadores:

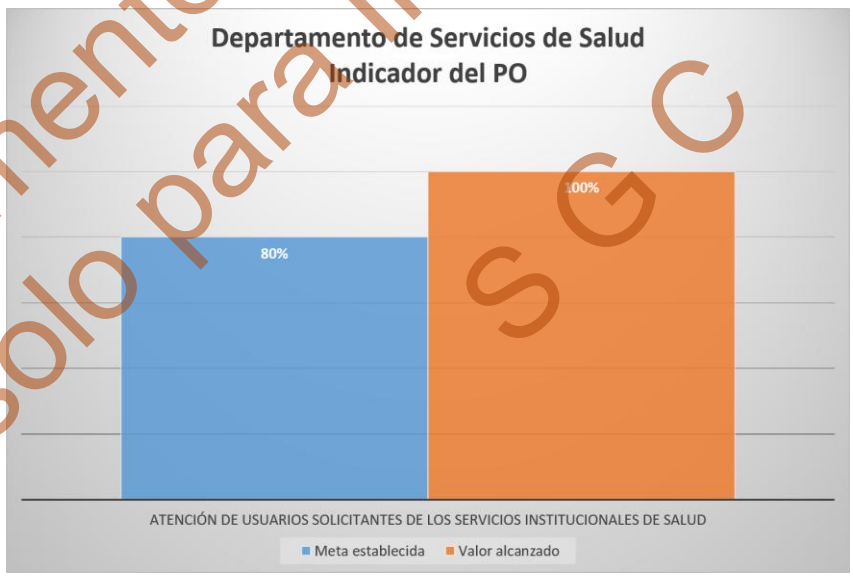
Aprobación del 93.4% de los alumnos inscritos en talleres deportivos.

Participación del 86% de los alumnos registrados en los talleres deportivos en el proceso CONDDE.

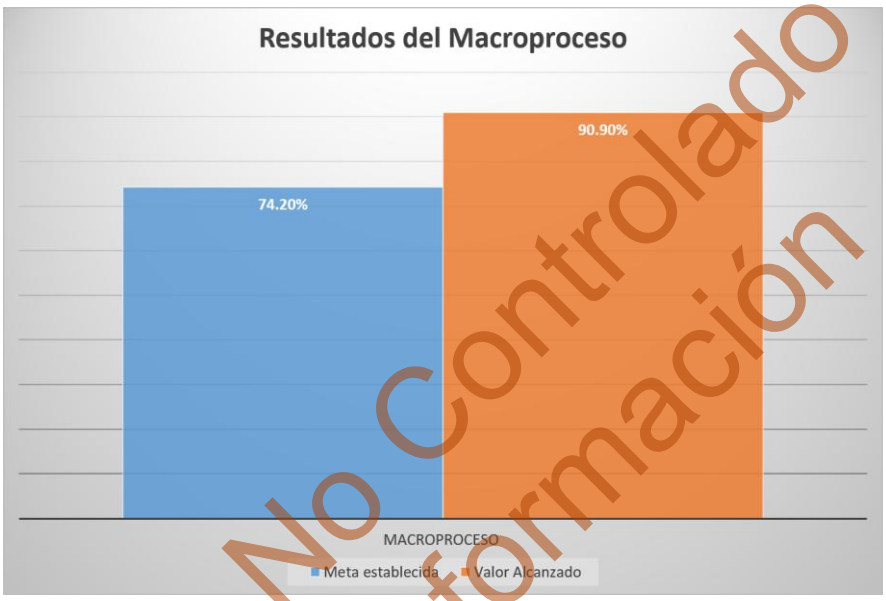
Asistencia del 85% de los alumnos de la BECENE a los eventos deportivos institucionales a los que son convocados.

Proceso: Departamento de Servicios de salud.

Indicador: Atención de usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud



Documento No Controlado solo para Información S G C



Documento No Controlado solo para información S G C

e. No conformidades y acciones correctivas.

Áreas de oportunidad	Acciones correctivas y de seguimiento durante el Semestre.
Capacitación del personal docente de los talleres culturales y deportivos	Se programan capacitaciones en relaciones humanas en el área para el semestre impar 2024-2025.
Análisis de las evidencias para el cumplimiento de las metas e indicadores del procedimiento operativo del DDC.	Establecer de manera puntual cuales son las evidencias necesarias para solventar los indicadores.
Buzones de quejas	Se documentaron las acciones derivadas de los buzones de quejas y dar seguimiento a los acuerdos establecidos con docentes y alumnos.
Falta de equipamiento deportivo.	Con el recurso EDINEN se cubrieron algunas necesidades de equipamiento en algunos de los talleres deportivos.

Tabla 09. ¨Descripción de las áreas de oportunidad detectadas y las acciones correctivas realizadas.

f. Resultados del seguimiento y medición.

Se presenta un análisis de los resultados obtenidos a partir de los procesos de seguimiento y medición, destacando su impacto directo en la mejora continua y el logro de objetivos estratégicos. El objetivo principal es garantizar la satisfacción plena de nuestros estudiantes.

Documento No Controlado solo para Información S C C

Departamento de Desarrollo Deportivo, DDD.

Las actividades del proceso de formación física y deportiva, se concentra a en la actividad de los talleres cocurriculares deportivos. En estos espacios de formación 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.

Número de eventos que se tuvieron en el periodo. 5 planificados 5 Realizados para un 100% 2 de actividades físicas y 3 de eventos de CONDDE (Estatal, Regional y Nacional):

Eventos Convocados
Etapa estatal CONDDE
Etapa Regional CONDDE
Etapa Nacional CONDDE
Carrera atlética 175 aniversario de la BECENE
9° Festival Deportivo BECENE

Eventos	Usuarios atendidos	Propósito
"CARRERA ATLÉTICA" Lugar: Parque Tangamanga I Hora: 7:00 PM. Fecha: viernes 3 de marzo 2024	Participaron los estudiantes, profesores, personal de apoyo y administrativo de la BECENE, exalumnos de licenciatura y posgrado, estudiantes de bachillerato, así como a los equipos de atletismo y corredores de la ciudad de las dos ramas varonil y femenil.	Fomentar en la comunidad normalista una forma más de hacer actividad física incentivando la convivencia laboral y familiar.
ETAPA ESTATAL CONDDE 2024	La integración de las selecciones deportivas de ATLETISMO BASQUETBOL BASQUETBOL 3X3 FÚTBOL RÁPIDO FÚTBOL SOCCER HANDBALL KARATE LEV. DE PESAS TWD TENIS DE MESA VOLEIBOL SALA VOLEIBOL DE PLAYA LUCHA OLÍMPICA	Clasificar la mayor cantidad de alumnos a la etapa regional

	BOXEO UNIVERSITARIO AJEDREZ	
ETAPA REGIONAL DEL CONDDE 2024	Todos los alumnos calificados al regional en la etapa estatal atletismo box fútbol bardas fútbol soccer karate lev. de pesas tae kwon do tenis de mesa voleibol sala voleibol de playa varonil lucha olímpica universitaria tochito bandera	Tener una representación digna a nivel regional de los estudiantes normalistas en los juegos nacionales del CONDDE.
ETAPA NACIONAL 2024	Todos los estudiantes calificados en los eventos regionales de cada Deporte	Tener una mayor representación a nivel NACIONAL a comparación del año pasado de los estudiantes normalistas en los juegos regionales del CONDDE.
FESTIVAL DEPORTIVO BECENE 2024	50 integrantes 6 equipos de voleibol mixto 2 equipos de basquetbol 3x3	Fomentar entre la comunidad estudiantil la práctica de estos deportes

Tabla 10. Programa del DDD de eventos realizados durante el semestre par 2023-2024.

Resultados obtenidos en las diferentes etapas del proceso CONDDE 2024.

ENTRENADORES	Selecciones deportivas	INTRAMUROS		ESTATALES		REGIONALES		NACIONALES	
		P	C	P	C	P	C	P	C
JORGE ALBERTO ZAVALA ÁLVAREZ	VOLEIBOL FEMENIL	X	X	X					
DIOBEL VALDÉS DEL CASTILLO	HALTEROFILIA	X	X	X	X	X	X	X	
JORDY DANIEL LUNA LICONA	BOXEO	X	X	X	X	X	X	X	1 MEDALLA DE BRONCE
JORGE ALBERTO ZAVALA ÁLVAREZ	VOLEIBOL VARONIL	X	X	X	X	X			
HECTOR A. TURRUBIARTES	TENIS DE MESA	X	X	X	X	X	X	X	

Documento No Controlado solo para Información S G C

CERINO.									
LUIS FERNANDO MEZA MEDINA	HANDBALL VARONIL / FEMENIL	X	X	X					
JUAN ARMANDO JIMÉNEZ LÓPEZ	FUTBOL / FEMENIL	X	X	X	X	X			
KARINA GALVAN ROCHA	FUTBOL VARONIL	X	X	X	X	X			
MARIA FERNANDA SULÉ GUERRERO	BASQUETBOL FEMENIL	X	X	X	X				
JOSE DE JESUS MARTINEZ EVARISTO	TAE KWON DO	X	X	X	X	X	X	X	
MAYRA ANAHI FONSECA SALAS	KARATE	X	X	X	X	X	X	X	
ANIBAL ULISES DE REGIL TAMAYO	ATLETISMO	X	X	X	X	X	X	X	
CHRISTIAN ARENAS DÍAZ DE LEÓN	AJEDREZ	X	X	X	X				
YUDIT BRAVO TORRES	LUCHA	X	X	X	X	X	X	X	
MARTHA LAURA MEDINA MTZ.	BÁSQUETBOL VAR	X	X	X	X				

P- PARTICIPANTE C- CLASIFICADO

Tabla 11. Participación de los talleres deportivos representativos en Universiada Nacional durante el semestre par 2023-2024.

Documento No Controlado solo para Información S G C

Departamento de Desarrollo Cultural, DDC.

A lo largo del ciclo escolar 2023-2024 el departamento de desarrollo cultural gestionó los recursos necesarios para diversas actividades tanto institucionales como externas, partiendo de la programación anual PAT, las cuales se mencionan a continuación:

Fecha	Eventos	Participantes	Descripción	Resultados
14 de febrero	Recital día del amor y la amistad	Taller de rondalla	Se llevó a cabo un recital con motivo del día del amor y la amistad	Participación destacada del taller de danza
26 de	Honores a la	Docentes	Se llevó a cabo la	Conducción del

febrero	Bandera de aniversario		conducción del evento	evento satisfactoria
29 de febrero	Danza folklórica	Taller de danza	Demostración del taller de danza folklórica de la BECENE en la plaza de Aranzazú con motivo del aniversario de la escuela	Participación sobresaliente del taller de danza
4 de marzo	Ceremonia solemne aniversario de la institución	Participan alumnos del taller de logística	participación de alumnos de logística en la organización y acomodo de las personas en el teatro de la paz	Aniversario de la institución, asisten todos los alumnos e invitados especiales, logística del evento
9 de mayo	Recital por el día de la madre	Participación del taller de teclado concierto ABBA	El evento se llevó a cabo en el auditorio profesor pedro vallejo	Asistieron las madres de los alumnos y el taller de teclado las deleitó con unas bonitas melodías
24 y 25 de junio	Normalistas en escena	Participación del taller de teatro	El evento se llevó a cabo en el auditorio Pedro Vallejo	17 muestra de teatro normalistas en escena, con público de la institución y de escuelas invitadas
26 y 27 de junio	Exposición del taller de artes visuales	Participación del taller de artes visuales	El evento se llevó a cabo en el pórtico de la institución	Se contó con la presencia de alumnos del taller y público en general, donde se apreció el trabajo de los alumnos de dicho taller.
16 de julio	Ceremonia graduación	Participación del taller de coro y de logística	El evento se llevó a cabo en el teatro de la paz	Entremés musical por el coro y organización en el acomodo y recepción de público por el

Documento No Controlado solo para Información S C C

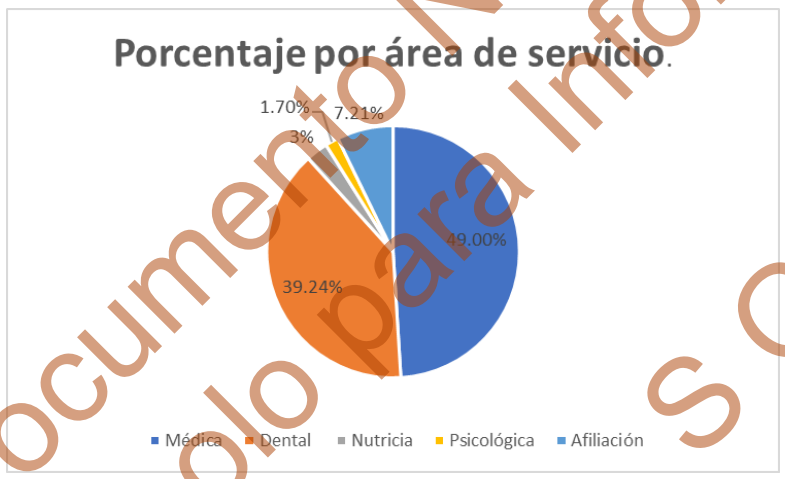
	taller de logística

Tabla 12. Eventos de los talleres culturales Julio de 2024. Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Departamento de Servicios de Salud, DSS.

El Desempeño del proceso lo realiza cada área de acuerdo con sus actividades, se presenta a continuación la descripción del proceso de cada área que conforma el Departamento de servicios de salud. El área médica lo presenta de manera generalizada, con la sumatoria de los resultados de las actividades, seguidas de sus gráficas correspondiente. Se continúa con la misma dinámica en la atención a los usuarios que solicitan el servicio médico, registrándose en el diario anotándose en el diario que es el anexo BECENE-EE- DSS-PO-01-01 anexo “Registro de usuarios”, para recibir la atención. Sin cambio en el horario de atención 9:00 a 13:00 hrs.

Se atendieron un total de **975** consultas otorgadas por las 5 áreas de los servicios de Salud incluyendo la atención solicitada para tener vigente el seguro facultativo.



Médica	713
Dental	91
Psicología	25
Nutrición	41
Seguro Facultativo	105
Total	975

Es importante señalar que la atención es para usuarios, es decir alumnas y alumnos según el procedimiento operativo. En el último trimestre escolar (mayo-julio 2024) nuevamente con el área de Nutrición atendido por nutrióloga, contando también con el apoyo de 2 practicantes de la Universidad Tangamanga de igual manera con el apoyo importante de dos las practicantes del CETIS 125 para la atención médica, dos pasantes de la Universidad Potosina para la atención odontológica y una pasante de la Universidad Cuauhtémoc para la atención Psicológica de esta manera se cubren las horas en las que se ausenta el encargado del área para cubrir su labor docente y así brindar un mejor servicio del DDS.

En el ciclo escolar 2023-2024 se llevaron a cabo diversas actividades de la promoción de la salud las cuales se describen a continuación:

Evento	Fecha	Tema/Objetivo	Organizador/Colaborador
Conferencia	Febrero	"Dependencia y autodeterminación":	Personal de la Escuela de

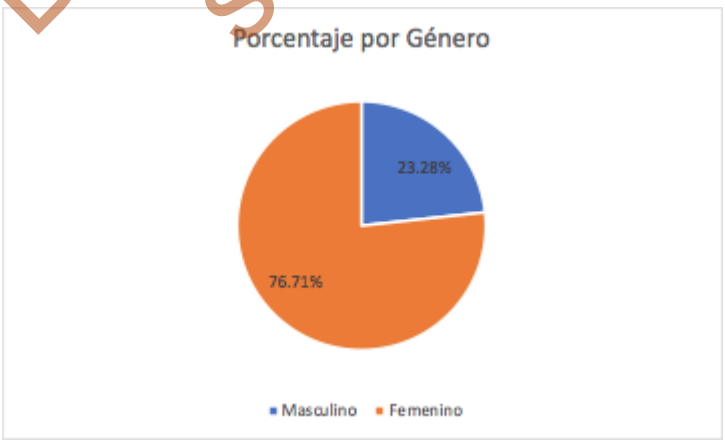
Documento No Controlado solo para Información S G C

	2024	Importancia en la toma de decisiones	Enfermería de la UASLP
Jornada de la Salud	8 al 12 de abril 2024	Ofrecer acciones integrales de salud en promoción, prevención y educación para la comunidad normalista	Institución Normalista

2ª. Jornada de la salud "BECENE 2024"

Servicio/Actividad	Conferencias/Talleres	Colaboradores
Planificación Familiar	-	IMSS, Instituto Temazcalli, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Vacunación	Influenza, Tétanos, Covid-19	IMSS, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Servicio de Odontología	Beneficios de una sonrisa	IMSS, Instituto Temazcalli, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Salud Infantil	Conferencia	Instituto Temazcalli, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Trastornos de la Conducta Alimentaria	Conferencia	Instituto Temazcalli, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Prevención de Adicciones	Conferencia	IMSS, Instituto Temazcalli
Primeros Auxilios para Preescolares	Conferencia	Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa
Prevención y Detección del Suicidio	Conferencia	IMSS, Instituto Temazcalli, Departamento de Servicios de Salud de la Dirección de Extensión Educativa

Las gráficas evidencian un predominio de la población femenina estudiantil en esta institución. Cabe destacar que los varones, en general, suelen retrasar su asistencia a consulta tras experimentar malestar, lo que prolonga el tiempo que tardan en buscar atención en las áreas médica, dental, psicológica y nutricional.



Masculino	227
Femenino	748
Total	975

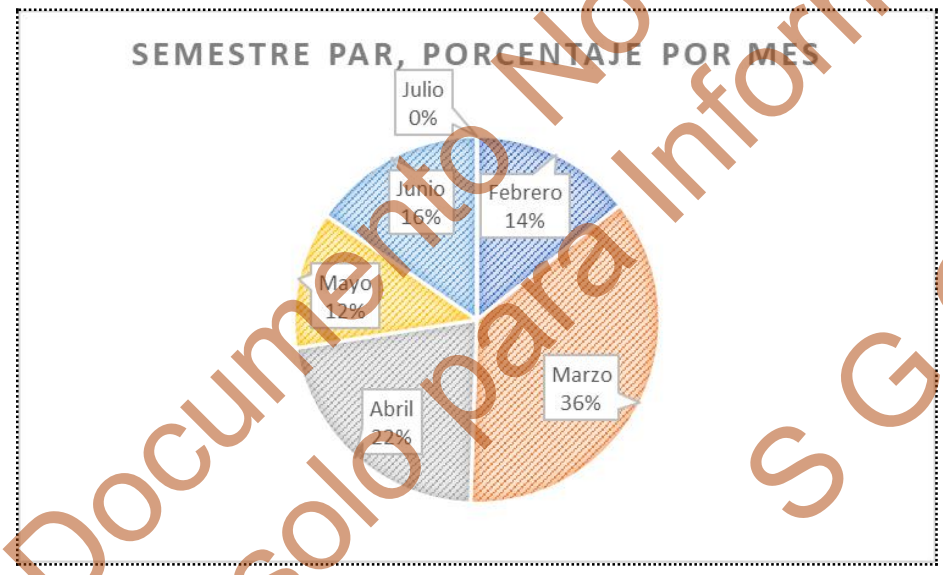
Gráfica de porcentaje por género.

Documento No Controlado solo para Información S G C

La edad del alumnado de la Institución varía de entre 16 a 25 años, observándose en esta gráfica, en qué edades es más frecuente la solicitud de consulta.

Departamento dental.

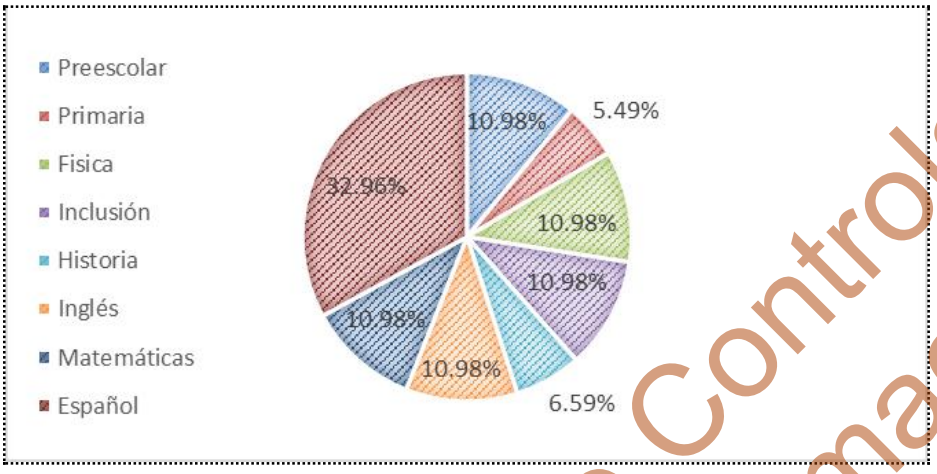
Se realizaron diversos tratamientos odontológicos a 91 pacientes. Entre febrero y julio de 2024, se brindaron 91 consultas odontológicas. Durante la Jornada de Salud (10 al 12 de abril), se realizaron actividades de promoción y prevención bucal, como distribuciones de kits dentales y talleres educativos con apoyo del IMSS y Colgate. Además, se ofrecieron diagnósticos y tratamientos preventivos en la institución. Para fomentar el autocuidado desde temprana edad, se impartieron pláticas sobre salud bucal en los jardines de niños "Graciela Yolanda Aguilar Torres" y "José Vilet Brullet".



Mes	
Febrero	13
Marzo	33
Abril	20
Mayo	11
Junio	14
Julio	0
Total	91

Se realizó una valoración y tratamiento a 91 pacientes. La **licenciatura en español** fue la que obtuvo el porcentaje más alto, con la siguiente distribución en el gráfico:

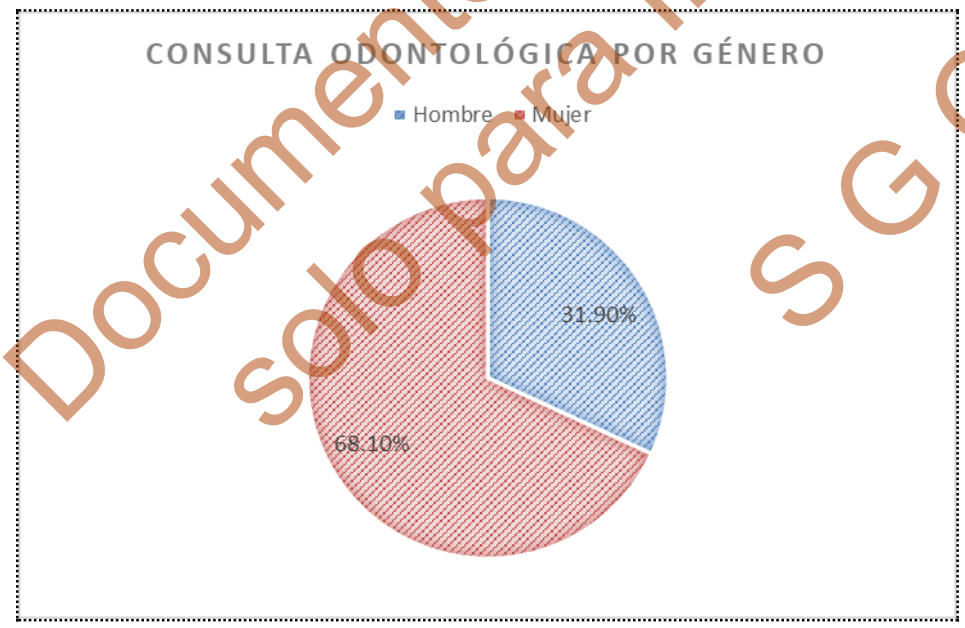
Documento No Controlado solo para Información S G C



Licenciatura	
Preescolar	10
Primaria	5
Fisica	10
Inclusión	10
Historia	6
Inglés	10
Matemáticas	10
Español	30
Total	91

Gráfica de Porcentaje del Semestre par por Licenciatura.

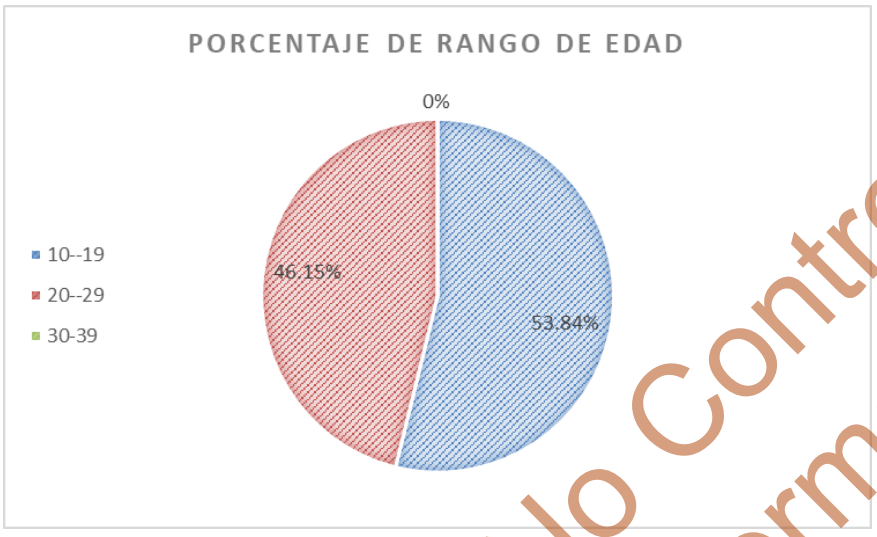
En la valoración y tratamiento odontológico, el 68.10% de los pacientes atendidos correspondió al género femenino.



Género	
Hombre	29
Mujer	62
Total	91

El rango de edad predominante entre los pacientes atendidos se encuentra entre los 18-19 años del primer rango de edad.

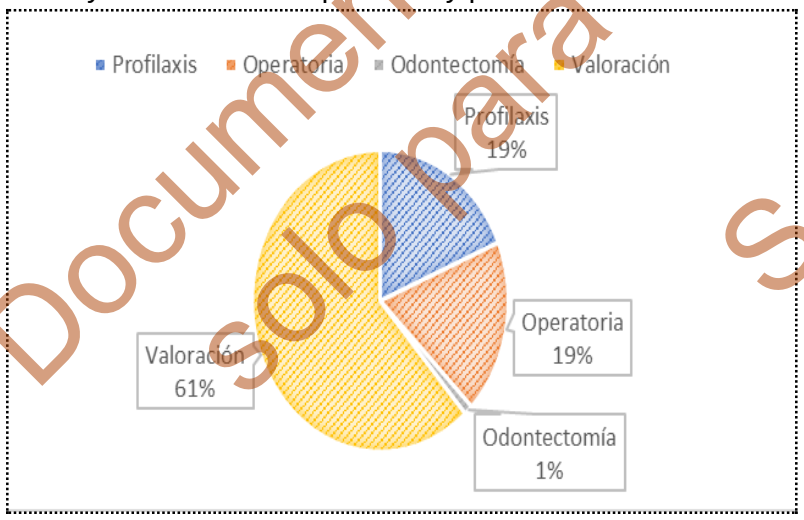
Documento No Controlado solo para Información S G C



Rango de Edad	
10--19	49
20--29	42
30-39	0
Total	91

Documento No Controlado solo para Información S G C

Entre las patologías más frecuentes detectadas en los pacientes, las caries y cálculo dental destacaron como la condición más común. Esta enfermedad dental afectó a la mayoría de los pacientes atendidos, reflejando la necesidad de reforzar las prácticas de higiene bucal y las medidas preventivas para su control y tratamiento de operatoria y profilaxis.



Tratamiento	
Profilaxis	17
Operatoria	17
Odontectomía	1
Valoración	56
Total	91

Gráfica de Porcentaje de Tratamiento de Odontología.

Departamento de Nutrición.

Durante la estancia en la institución, del 13 de mayo al 4 de julio de 2024, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Promoción del consultorio mediante la colocación de carteles informativos y folletos distribuidos dentro del campus.
2. Evaluaciones antropométricas que incluyeron la medición de:
   - Circunferencia de cadera y cintura

- Peso
- Talla
- Índice de Masa Corporal (IMC)
- Porcentajes de grasa y músculo
- Edad metabólica

Durante las consultas iniciales, se elaboraron historias clínicas detalladas, considerando antecedentes patológicos (diabetes, hipertensión, cáncer) y enfermedades gastrointestinales. En mujeres, se incluyeron datos gineco-obstétricos y uso de fármacos. Se evaluaron indicadores clínicos y dietéticos, actividad física, y signos de posibles deficiencias nutricionales. También se realizó un recordatorio de 24 horas para estimar el consumo calórico diario.

Con base en el IMC (según la OMS) y fórmulas como Harris Benedict y Mifflin, se calcularon las calorías adecuadas. Posteriormente, se entregaron planes alimenticios personalizados, adaptados a las necesidades y preferencias del paciente, acompañados de tablas de intercambios para una mayor flexibilidad en el menú.

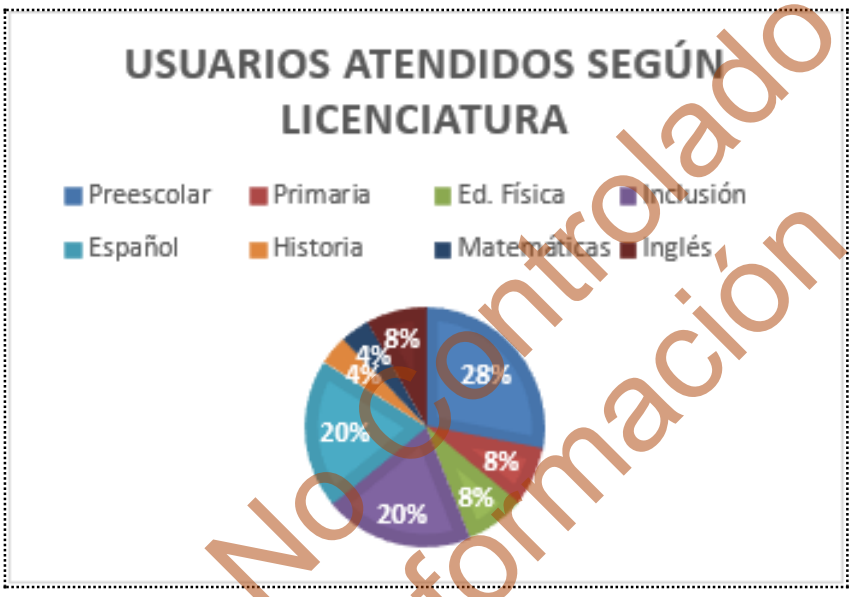
Se observa el total de pacientes, los cuales fueron 41, siendo prevalentes las mujeres con 33 asistentes y 8 hombres. Se presentaron 41 pacientes de los cuales 4 fueron de inclusión, 7 de matemáticas, 13 de Ed. Física, 3 de español, 3 de Historia, 8 de Preescolar y 3 de Primaria. Del total de pacientes 2 presentaron un diagnóstico de bajo peso, 19 de normopeso, 10 de sobrepeso y 9 de obesidad.

Departamento de psicología.

El informe del Área de Psicología correspondiente al semestre par del presente ciclo escolar 2023-2024, en el cual se incluyen actividades realizadas, datos numéricos referentes a la atención psicológica de los estudiantes.

Respecto a la atención psicológica se atendió a un total de 25 usuarios, en cantidad variable según cada una de las licenciaturas, es de mencionar que la atención se dio en modalidad individual.

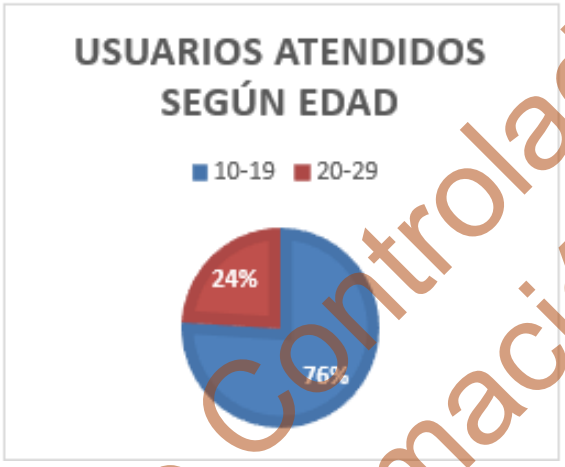
Documento No Controlado
sólo para información
S G C



SEXO	USUARIOS
MUJERES	**18**
HOMBRES	**7**

Los usuarios atendidos oscilan entre edades, según escala de entre 10 años de edad a los 19 años de edad, fueron 19 del total, lo que representa el 76%; en el caso de edades de entre 20 y 29 años de edad, fueron 6 usuarios, lo que representa un 24%.

Documento No Controlado solo para Información S G C



Gráfica. Porcentajes, así como la cantidad de usuarios que se atendieron por licenciatura.

Seguro de salud para estudiantes.

GÉNERO			
LICENCIATURA	**MUJERES**	**HOMBRES**	**TOTAL**
Preescolar	19		19
Primaria	11	8	19
Física	4	12	16
Inclusión	9	1	10
Matemáticas	5	6	11
Español	9	3	12
Inglés	4	4	8
Historia	4	6	10
TOTAL	65	40	105

LICENCIATURA	
Preescolar	19
Primaria	19
Física	16
Inclusión	10
Matemáticas	11
Español	12
Inglés	8
Historia	10

Documento No Controlado solo para Información S G C

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Se dio el seguimiento para la atención de RAC' s derivadas del Proceso de Auditoría Interna A1/2024 aprobada por el comité de Calidad y publicada en el espacio de plataforma electrónica del SGC de la BECENE.

No conformidad	Requisito de la norma	Evidencia objetiva relacionada	RAC	Estatus
Procedimiento Operativo para las Actividades Físicas y Deportivas				

El operador del Procedimiento para las actividades físicas y deportivas durante la entrevista muestra evidencia de información documentada pero no se aseguró de que fuera apropiada.	7.5. Información documentada 7.5.2 Creación y actualización Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación	El operador del procedimiento para las actividades físicas y deportivas muestra evidencia e información documentada en anexos no actualizados (fecha, versión del formato, sin código vigente y sin firmas completas). Lo anterior se observó en el Anexo BECENE-SGCPG-12-02	237	Cerrada
El operador de Procedimiento Operativo para las Actividades Físicas y Deportivas no muestra evidencias de las actividades de organización y evaluación de los talleres cocurriculares como está señalado en el Manual de Organización y Procedimientos 2021 dado que menciona que eso lo realiza la directora de extensión educativa.	8.1 Planificación y control operacional e) la determinación, mantenimiento, y la conservación de la información documentada en la media necesaria: 1) para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	El operador del Procedimiento Operativo para las Actividades Físicas y Deportivas no demuestra que cumple con las actividades de talleres cocurriculares descritas en el Manual de Organización y Procedimientos 2021 o anterior se observó en el documento BECENE-EE-DDD-PO-01 pues no aparece ni en la descripción ni el diagrama de las actividades.	240	Cerrada
Procedimiento Operativo para la realización de Actividades de Formación Artística y Cultural				
El operador Procedimiento Operativo para la realización de Actividades de Formación Artística y Cultural de la BECENE menciona que la medición de sus indicadores solo incluye a los alumnos inscritos en los talleres.	8.1 Planificación y control operacional d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	El operador Procedimiento Operativo para la realización de Actividades de Formación Artística y Cultural de la BECENE no muestra evidencia del anexo de seguimiento Supervisa y monitorea trabajo de talleres cocurriculares BECENE-EE-DDCPO-01- 03. RAC No. 2	239	Cerrada

Documento No Controlado solo para información SGC

h. Desempeño de los proveedores externos.

El cumplimiento de requisitos y criterios establecidos, como la calidad de los productos, los plazos de entrega y la atención al cliente, es clave para determinar la satisfacción con los proveedores. En lo general se evalúa el cumplimiento de plazos y la disposición para garantizar nuestras necesidades.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

La adecuación de recursos en actividades deportivas, culturales y de salud es esencial para el desarrollo integral de los estudiantes. La adecuada asignación es esencial para asegurar el funcionamiento óptimo y la prestación eficaz de los servicios ofrecidos por el departamento o área correspondiente a la dirección de extensión educativa.

Departamento	Adecuación
Desarrollo Cultural	Adquisición de vestuario para grupo de danza.
Desarrollo Deportivo	Contratación de nuevos espacios deportivos del Tochito Bandera, Futbol Soccer, y futbol bardas.
	2 Botiquines móviles para las competencias deportivas.
Servicios de salud	Suministros médicos para botiquines de primeros auxilios.
	Enfriador de aire Dispensador de agua

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

Eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades del SGC

En el Departamento de Desarrollo Cultural y Deportivo, se llevaron a cabo reuniones para capacitar el próximo semestre en relaciones humanas con el objetivo de fortalecer la interacción y el trato con los alumnos en los talleres. Además, se realizó una formación específica para los operadores de procedimiento, enfocada en optimizar sus funciones dentro de su área.

Por otro lado, en el Departamento de Servicios de Salud, se implementaron mejoras en el abastecimiento de recursos médicos. Esto se logró mediante una comunicación y organización más eficiente y constante con el Departamento de Recursos Materiales, lo que permitió evitar retrasos que podrían afectar la calidad del servicio.

Documento No Controlado solo para información S G C

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Las oportunidades de mejora en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ofrecen numerosos beneficios, como el aumento de la satisfacción del cliente y la optimización de procesos, lo que lleva a una mayor eficacia operativa y productividad. Estas mejoras también fortalecen el servicio y facilitan la toma de decisiones además de que fomentan una cultura organizacional de innovación y responsabilidad. Departamento de Desarrollo cultural y deportivo principalmente programar capacitaciones en relaciones humanas para fortalecer el trato con los alumnos en los talleres.

Oportunidades de Mejora	Objetivo	Recursos
Capacitación en Relaciones Humanas	Mejorar la interacción entre el personal y los alumnos.	Implementar talleres regulares de capacitación en habilidades interpersonales, con enfoque en la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos.
Gestión de Recursos Médicos	Asegurar la disponibilidad constante de insumos médicos.	Establecer un sistema de inventario automatizado que alerte al Departamento de Recursos Materiales sobre los niveles bajos de suministros y programar revisiones periódicas.
Mejora de Infraestructura Médica	Optimizar el entorno para la atención médica.	Equipamiento para para aumentar los servicios del área dental.

Documento No Controlado Solo para Información S G C

Conclusión. La Dirección de Extensión Educativa tiene la responsabilidad de ofrecer a sus clientes una formación complementaria de alta calidad que fortalezca su desarrollo docente. Para ello, es crucial identificar riesgos y oportunidades mediante la mejora continua de los procesos.

Asimismo, los objetivos de calidad deben estar alineados con el servicio proporcionado, asegurando coherencia con la política de calidad institucional. Este compromiso exige un seguimiento riguroso y permanente, garantizando la excelencia y la satisfacción de quienes confían en nuestra labor.

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

El proceso descrito refuerza el compromiso con la política de calidad, optimizando la satisfacción del cliente mediante servicios de excelencia. La Dirección de Extensión Educativa se alinea con los objetivos de calidad, destacando la formación complementaria como clave para el desarrollo docente.

Al gestionar riesgos y oportunidades, se implementan estrategias adaptativas que promueven la mejora continua, enriqueciendo el aprendizaje en áreas educativas, deportivas y culturales. Este enfoque garantiza que las iniciativas superen las expectativas de los usuarios y se adapten a sus necesidades, fomentando un desarrollo integral y mayor eficiencia en los programas de formación que se ofrecen.

Conclusión: La evolución de los procedimientos operativos del macroproceso avanza con un enfoque estratégico en la revisión, ajuste y rediseño de los objetivos de calidad y sus indicadores. Este esfuerzo permite fortalecer la automatización y estandarización, asegurando la alineación con el manual de funciones y optimizando la eficiencia operativa.

Paralelamente, la Dirección de Extensión Educativa del Departamento de Vinculación impulsa mejoras en sus macroprocesos, incluyendo el diseño de procedimientos específicos para egresados y el desarrollo de departamentos complementarios y de comunicación social.

En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad educativa y la responsabilidad social. A través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, garantizamos la transparencia, la rendición de cuentas y la adaptación a un contexto intercultural, inclusivo, innovador, justo y equitativo, en beneficio de nuestra comunidad y de las partes interesadas.

Documento No Controlado Solo para Información S G C

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Sybil González Treviño	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	07 de octubre de 2024	08 de octubre de 2024	09 de octubre de 2024

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó**:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023