	Nombre del Documento: **Concentrado del nivel de logro de Objetivos de Calidad SGC**	BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	**Código:** BECENE-CA-PG-11-04 **Revisión: 6** **Página 1 de 16**

Dirección General Fecha: octubre de 2021.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
Formar profesionales de la educación básica que respondan a las demandas de la sociedad actual con un cumplimiento del **77%** en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes por ciclo escolar.	**4**	**86**	Dirección Académica	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100**	**9**		

RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen, pertinentes al SGC. Ejemplo:
  - Para prevenir resultados no deseados, es necesario analizar y determinar como posible riesgo el no contar con la planta docente suficiente (que cumpla con los requisitos) para la asesoría de documentos. Elaborar un plan de acción.
- Revisar el documento “Carta compromiso”, y determinar si el contenido responde a las necesidades y propósitos de la formación inicial, esto en relación a la opinión emitida en la encuesta de satisfacción al cliente sobre la “libertad de expresión en la apariencia personal”, de tal forma que no dé lugar a diversas interpretaciones “derechos vulnerados”.
- Valorar el diseño de un instrumento para recuperar las necesidades y expectativas de las escuelas de educación básica.
- Atender la NC identificada en el proceso La formación de licenciados en Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas en Educación Secundaria, tomar acciones para controlarla y corregirla.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).

- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.
- Implementar la estrategia “Escritorio libre” con el propósito de que el servicio de limpieza sea eficiente. Esto a partir del plan de acción del Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Mantenimiento menor y limpieza.
- Continuar con la capacitación al personal docente, administrativo y de apoyo en coordinación con el Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Capacitación.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
Brindar los servicios de apoyo a la formación docente cada ciclo escolar con un **80%** de cumplimiento como mínimo en el proceso para la administración y gestión eficaz de los procedimientos de escolaridad, recursos humanos, financieros, materiales, mantenimiento y aseo.	**10**	**96.43%**	Dirección de Servicios Administrativos	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100%**	**16.43**		

RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen, pertinentes al SGC. Ejemplo:
  - La gestión-entrega de los títulos.
  - Ante factores del contexto externo, como la gratuidad de la educación superior, es necesario realizar una planificación presupuestal estratégica.
- Evaluar la infraestructura del edificio para garantizar acceso a alumnos con alguna discapacidad.
- Capacitación al personal docente, administrativos y de apoyo.
- Elaborar un plan de acción para mantener las condiciones adecuadas para la educación presencial, es importante asegurar los materiales para la limpieza, proporcionar equipo de higiene al personal de mantenimiento y capacitarlo para el uso adecuado de los mismos.
- Diseñar un plan de acción para implementar la estrategia "Escritorio libre", con el propósito de obtener mejores resultados en el servicio de limpieza.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).
- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.

- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
Contribuir a la formación de profesionales en educación básica al promover la generación y aplicación del conocimiento logrando el **90%** en la media de los indicadores de desempeño de los Procedimientos Operativos en su desarrollo anual.	**4**	**96.2%** (Primer semestre)	Dirección de Investigación Educativa	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100%**	**6.2**		

RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Atender la NC identificada en el proceso de Evaluación al Desempeño Docente, tomar acciones para controlarla y corregirla.
- Evaluar el contenido web del proceso Seguimiento a Egresados, esto como una oportunidad de mejora.
- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen, pertinentes al SGC.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).
- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.
- Implementar la estrategia “Escritorio libre” con el propósito de que el servicio de limpieza sea eficiente. Esto a partir del plan de acción del Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Mantenimiento menor y limpieza.

- Continuar con la capacitación al personal docente, administrativo y de apoyo en coordinación con el Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Capacitación.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
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. Promedio de indicadores 84%	**8**	**91.5%**	Dirección de Extensión Educativa	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100%**	**7.5**		

RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Atender la NC identificada en el proceso Promoción Social, tomar acciones para controlarla y corregirla. Presentar a la Alta Dirección para su valoración, el informe en el que se argumente la baja dicho proceso.
- Determinar la interacción de procesos con aquellas áreas que impactan en la operación de actividades propias.
- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen, pertinentes al SGC.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).
- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.
- Implementar la estrategia “Escritorio libre” con el propósito de que el servicio de limpieza sea eficiente. Esto a partir del plan de acción del Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Mantenimiento menor y limpieza.

- Continuar con la capacitación al personal docente, administrativo y de apoyo en coordinación con el Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Capacitación.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
Alcanzar elementos de calidad del **88%** en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual.	**8**	**95.7%**	División de Estudios de Posgrado	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100%**	**7.7**		

RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Analizar la pertinencia de ofertar un programa de maestría en línea.
- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen, pertinentes al SGC.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).
- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.
- Implementar la estrategia “Escritorio libre” con el propósito de que el servicio de limpieza sea eficiente. Esto a partir del plan de acción del Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Mantenimiento menor y limpieza.

- Continuar con la capacitación al personal docente, administrativo y de apoyo en coordinación con el Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Capacitación.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
						Igual o +	Entre	Menos
Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un **85%** para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.	**8**	**94%**	Centro de Información Científica y Tecnológica	Semestre par 2020-2021 (Febrero a julio de 2021)	**100%**	**9**		

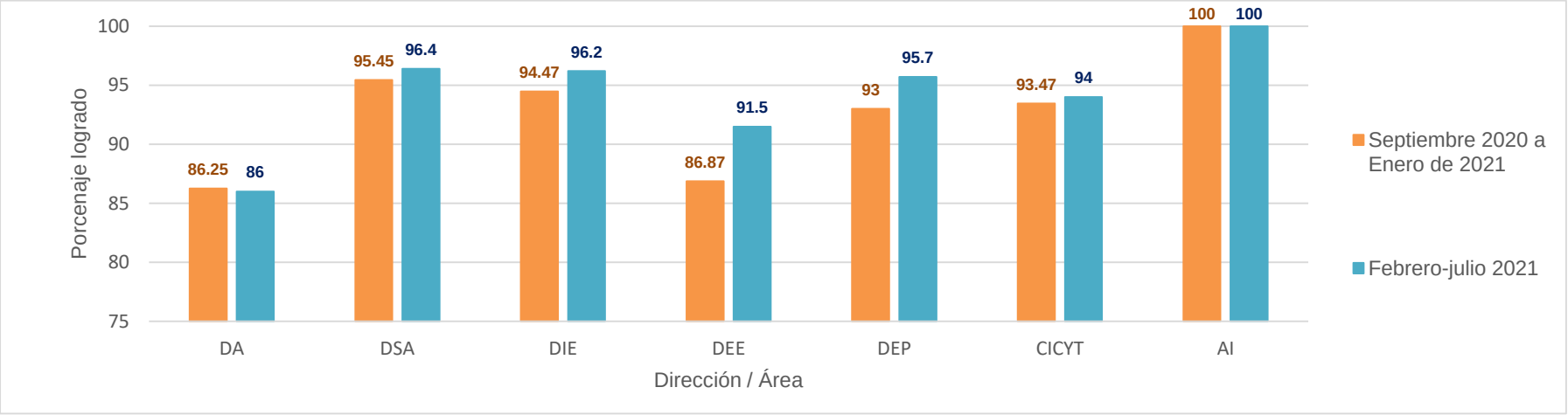
RECOMENDACIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- Determinar la interacción de procesos con aquellas áreas que impactan en la operación de actividades propias. Por ejemplo, con la Dirección Administrativa en la adquisición de programas, la contratación de servicios, la capacitación del personal de biblioteca, etc.; con la Dirección Académica y la Dirección de Investigación Educativa, la difusión del conocimiento.
- Valorar como área de oportunidad la ampliación de la red inalámbrica.
- Analizar el contexto interno y externo actual para identificar riesgos y oportunidades específicos de los servicios que se ofrecen pertinentes al SGC.
- Dar seguimiento a los riesgos identificados durante la pandemia y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Determinar oportunidades de mejora continua de los servicios que se ofrecen, esto a partir de los resultados de la operación del proceso, encuestas de satisfacción al cliente, retroalimentación de las partes interesadas, buzón de quejas, entre otros.
- Evaluar la necesidad de realizar cambios en los procedimientos operativos a partir de actividades automatizadas que se implementaron durante la pandemia y que han sido eficaces. (Actividades que pueden ser permanentes al favorecer la optimización de los procedimientos al ahorrar tiempo y recursos).
- Analizar los criterios de evaluación de las encuestas de opinión para evitar subjetividades y que estén apegadas a los servicios que están declarados en el SGC. Es importante, analizar el contexto actual para que dichas encuestas recuperen la opinión de la actual realidad.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Diseñar una estrategia para comunicar a otros procesos datos e información (resultado del análisis y evaluación de procesos) que son relevantes para la mejora. Interacción de procesos.
- Revisar los procesos en su apartado requisitos legales y reglamentarios, para incorporar documentos normativos pertinentes.

- Implementar la estrategia “Escritorio libre” con el propósito de que el servicio de limpieza sea eficiente. Esto a partir del plan de acción del Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Mantenimiento menor y limpieza.
- Continuar con la capacitación al personal docente, administrativo y de apoyo en coordinación con el Macroproceso de Servicios Administrativos y Proceso de Capacitación.
- Diseñar un instrumento para que el personal docente, evalué el desempeño del responsable del Macroproceso o proceso.
- Atender el Protocolo Sanitario para el regreso seguro a clases. Guía sanitaria para el regreso cauto, ordenado y responsable a la Becene 2021.
- Continuar con el trabajo colaborativo.
- Felicitación a los equipos de trabajo.

COMPARATIVO META LOGRADA

Semestre impar - Semestre par
Ciclo escolar 2020-2021

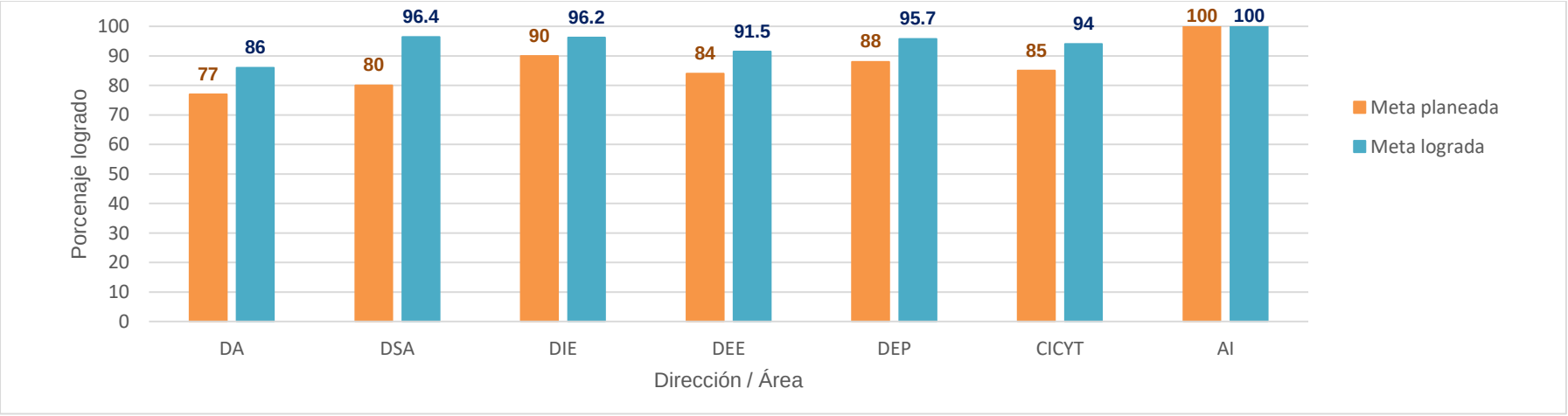


La gráfica muestra los porcentajes obtenidos en el semestre impar (septiembre de 2002 a enero de 2021) y en el semestre par (febrero a julio de 2021) correspondientes al ciclo escolar 2020-2021, se observa un aumento en los porcentajes obtenidos, esto a pesar de que el objetivo del Macroproceso de Investigación Educativa es anual. Estos resultados reflejan el trabajo puntual, el monitoreo permanente, la dinámica de exigencia constante originada por la Pandemia COVID-19, entre otros; para continuar ofreciendo los servicios educativos.

COMPARATIVO META PLANEADA VS META LOGRADA

Semestre par

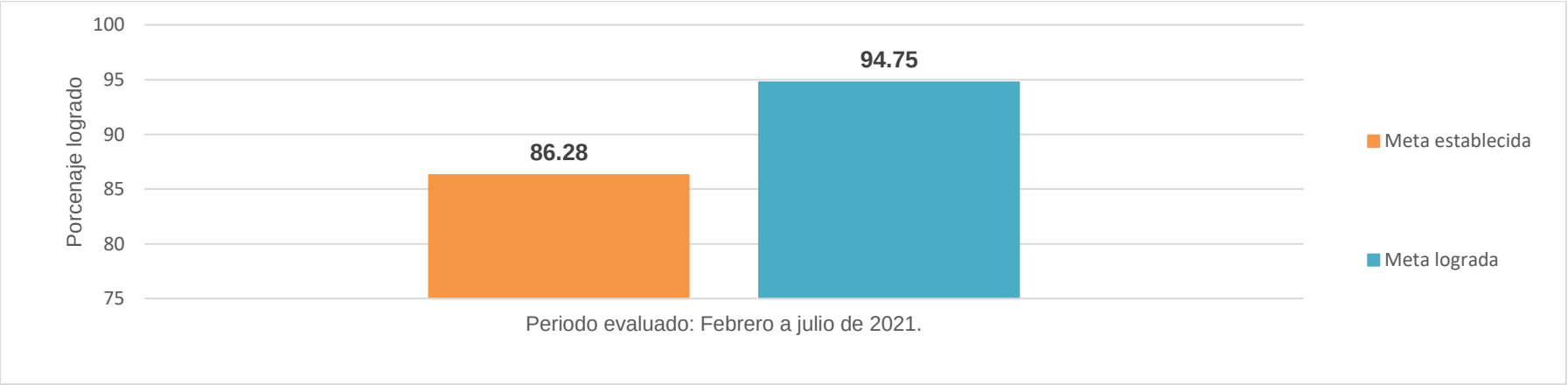
Ciclo Escolar 2020-2021



META PLANEADA VS META LOGRADA

Semestre par

Ciclo escolar 2020-2021



En comparación con el semestre anterior en el que se logró un 92.78% de cumplimiento, en este semestre se logra un aumento del 1.97%

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	13 de octubre de 2021	14 de octubre de 2021	15 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