

### Informe de la Revisión por la Dirección



### Código: BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 1 de 20

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

Tabla 1. Estado de las acciones de la revisión previa. Agosto 2020.

Tabla 1. Estado de las acciones de la revisión previa. Agosto 2020.  Fecha de Fecha de Estatus					F-4-4
Concepto	Acciones	Responsable			Estatus
•		•	inicio	término	%
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de	** Dialogar con el equipo de trabajo para que se analicen los indicadores.  ** Compartir con el equipo de trabajo una felicitación por el trabajo realizado	Director de área	Febrero 2020	Febrero 2020	100%
Calidad y los procesos.	Inicio de trabajos para modificación de procedimientos operativos	Director de área / Operadores de Proceso	Marzo 2020	Julio 2020	80%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con	Servicio / Producto en  de la BECENE para formación complementaria.  Cultural y Deportivo		Septiembre 2020	Enero 2021	50%
pertinentes de las partes			Septiembre 2020	Enero 2021	50%
3. Necesidad de Recursos.	Medicamentos. Material de curación. Material para talleres culturales Material para talleres deportivos.	Director de área / Recursos Materiales	Septiembre 2020	Agosto 2020	En proceso de compra.



### Informe de la Revisión por la Dirección



# Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 6

Página 2 de 20

### **CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.**

Tabla 2. Cambios Departamento Desarrollo Cultural. Agosto 2020

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS
Desarrollo Cultural	FORTALEZAS La capacidad de adaptación del profesorado de la actividad cultural.	La adecuación al trabajo a distancia en la institución.
	<ul> <li>DEBILIDADES</li> <li>Los dispositivos electrónicos de los alumnos y sus dificultados de conexión a internet.</li> <li>Falta de pericia de los profesores de talleres en el manejo de la plataforma Campus Virtual de la BECENE.</li> </ul>	El establecimiento de lineamientos de trabajo para los talleres en su modalidad a distancia. Una videoconferencia por semana y con una duración máxima de una hora. El resto del tiempo, a través de envío y recepción de tareas y trabajos.  Capacitación en línea para el sig. Semestre.
	OPORTUNIDADES EDINEN 2020.	Adquisición de materiales con recursos EDINEN 2020.
	AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Trabajo a distancia de Talleres Cocurriculares. Participación en eventos virtuales de Oratoria, Música y Danza.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 3. Cambios Departamento Desarrollo Deportivo. Agosto 2020.

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS
	FORTALEZAS La capacidad de adaptación del profesorado de la actividad deportiva.	La adecuación al trabajo a distancia en la institución.
Desarrollo Deportivo	<ul> <li>DEBILIDADES</li> <li>Los dispositivos electrónicos de los alumnos y sus dificultados de conexión a internet.</li> <li>Falta de pericia de los profesores de talleres en el manejo de la plataforma Campus Virtual de la BECENE.</li> </ul>	El establecimiento de lineamientos de trabajo para los talleres en su modalidad a distancia. Una videoconferencia por semana y con una duración máxima de una hora. El resto del tiempo, a través de envío y recepción de tareas y trabajos.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 3 de 20

OPORTUNIDADES EDINEN 2020.	Adquisición de materiales con recursos EDINEN 2020.
AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Trabajo a distancia de Talleres Cocurriculares. Participación en eventos virtuales de Tae Kwon Do y Karate.

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 4. Cambios Departamento de Servicios Médicos. Agosto 2020.

PROCESO	ASPECTO	CAMBIOS REALIZADOS
	FORTALEZAS La calidad y preparación académica de las integrantes del Departamento de Servicios médicos.	Realización filtros sanitarios para actividades presenciales.
Servicios Médicos	DEBILIDADES Falta de personal especializado que se dedique solamente a las labores propias del departamento.	Solicitud de descarga del personal que integra el departamento.
ou.oo	OPORTUNIDADES Instituciones de salud pública (IMSS)	Campañas de vacunación Programa PREVENIMSS Programa JUVENIMSS
	AMENAZAS Contingencia sanitaria por Covid-19.	Realización de filtros sanitarios 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 las auditorías de servicio que cada departamento ha realizado en este semestre, se puede apreciar que el grado de satisfacción de nuestros clientes en cada uno de los servicios que se ofrecen en el área de Extensión Educativa, es superior al 90%. Dichas auditorías de servicio, consistentes con lo establecido en el procedimiento de gestión número siete (Véase <u>BECENE-CA-PG-07</u>) se han aplicado a los alumnos al término de la prestación del servicio, por los operadores del proceso. Dicha



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 4 de 20

aplicación, variable en su temporalidad, es coincidente en el instrumento y técnicas empleados en todas ellas. Cuestionarios cerrados de opción múltiple, basados en la escala de Likert, con cinco niveles de respuesta. (Véanse los anexos: Proceso de formación cultural BECENE-DEE-DDC-PO-02-04 / proceso de formación deportiva BECENE-DEE-DDD-PO-02-04 / proceso de prestación de servicios médicos BECENE-DEE-DSM-PO-02-07 / Departamento de promoción social BECENE-**DEE-DPS-PO-01-02).** 

En este semestre, los departamentos de Desarrollo Cultural, Desarrollo Deportivo, Servicio Médico y Promoción social, han medido la importancia y nuestro desempeño en los servicios prestados a los usuarios, alcanzando en el periodo un valor de satisfacción del cliente del 95% aproximadamente, valor consistente durante los últimos años, en el área.



Figura 2. Satisfacción del cliente. Agosto 2020.

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. Dichas comunicaciones, fueron en los siguientes aspectos:

- Queja respecto de la actitud de maestros y alumnos que no pasan por el filtro sanitario y por el tipo de termómetros usados en éste.
- Queja de la clase de teatro.
- Felicitación al Departamento de Servicios médicos por los filtros sanitarios.



### Informe de la Revisión por la Dirección



### Código: BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 5 de 20

### 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 casi en su totalidad. No se logra por las afectaciones a los procesos como consecuencia de la cancelación de la actividad presencial. La falta de presentaciones artísticas públicas en eventos programados en la institución, la cancelación de los mismos y que el alumnado no buscara su afiliación al seguro de salud para estudiantes del IMSS.

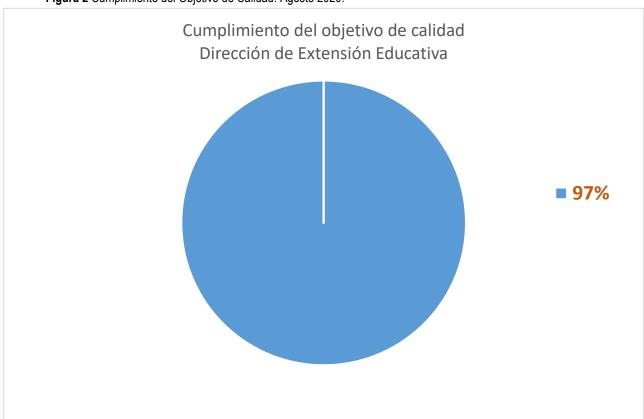


Figura 2 Cumplimiento del Objetivo de Calidad. Agosto 2020.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

Revisión: 6

Página 6 de 20

BECENE-CA-PG-11-02

Tabla 5. Metas alcanzadas en los procesos del Área. Agosto 2020.

Proceso	Indicador	Meta Establecida	Valor Alcanzado
DSS	Atención de usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud.	95%	95%
DSS	Afiliación de usuarios al seguro de salud para estudiantes del IMSS.	95%	73%
	Aprobación de alumnos inscritos en talleres artísticos.	75%	75%
DDC	Alumnos con al menos una exposición o presentación pública organizada por la institución.	85%	30%
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos culturales institucionales.	80%	100%
	Aprobación de alumnos inscritos en talleres deportivos.	75%	98%
DDD	Participación de alumnos inscritos en talleres deportivos en Universiada Nacional.	85%	86%
	Asistencia de los alumnos convocados a los eventos deportivos institucionales.	80%	95%
	TOTAL	100%	97%

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. Estos indicadores, miden la actividad complementaria y los servicios de la Dirección de Extensión Educativa de la institución. Para este periodo de medición, se obtiene un valor del 97% de logro del objetivo de calidad, al comparar los porcentajes alcanzados contra el 100% de la sumatoria de las metas planteadas.

En dicha tabla, se observa que en el periodo hubo dos metas que no se alcanzaron. La primera, sobre la cantidad de usuarios afiliados al seguro de salud para estudiantes, quedándose abajo un 23% aproximadamente y la segunda, con el número de presentaciones artísticas de los alumnos. Todas ellas, no se alcanzan por la contingencia sanitaria que suspendió la actividad presencial el 18 de marzo.

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

Figura 3. Desempeño Departamento de Servicios Médicos. Agosto 2020.





### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 7 de 20

Esta información, consta en los archivos del Departamento de Servicios Médicos, documentada en los registros de usuarios e historias clínicas, permite apreciar que cada vez más clientes solicitan los servicios del Departamento de Servicios Médicos, aunque este semestre, dada la suspensión de la actividad educativa presencial por la contingencia sanitaria, fueron pocos los pacientes atendidos.

Figura 4. Desempeño Departamento de Promoción Social. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Esta información, consta en los archivos del Departamento de Promoción Social, documentada en los registros de la plataforma IDSE (IMSS DESDE SU EMPRESA), permite apreciar que si bien, la afiliación de los alumnos al seguro de salud que ofrece el IMSS favorece el cuidado de su salud, al ser un trámite personal, representa dificultades intrínsecas al proceso relacionadas con el carácter voluntario que tiene esta incorporación. Debido a lo anterior, se recurre al apoyo de los asesores, jefes de grupo, tutores y coordinaciones de carrera para alentar a los jóvenes a realizarla. Este semestre, sin embargo, dada la suspensión de la actividad educativa presencial por la contingencia sanitaria, fueron pocos los estudiantes que se afiliaron pues el cierre de la escuela fue al principio del periodo.

Figura 5. Desempeño Departamento de Desarrollo Cultural. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Las fórmulas para el cálculo de las metas de este proceso, consisten en obtener el porcentaje aprobación de los estudiantes interesados en una formación artística, contemplando también las



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 6

Página 8 de 20

presentaciones públicas que dichos estudiantes hagan de su arte; así mismo, incluye la participación en eventos culturales de quienes pertenecen a otro tipo de taller cocurricular, ya sea deportivo o de idiomas.

Figura 6. Desempeño Departamento de Desarrollo Deportivo. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Las fórmulas para el cálculo de las metas de este proceso, consisten en obtener el porcentaje aprobación de los estudiantes interesados en una formación física y deportiva a través de un taller cocurricular deportivo y, además, practicantes de deporte de alta competencia. Para en el caso de los alumnos que no tienen ese interés o pertenecen a otro taller, ya sea artístico o de idiomas, se considera a partir de su participación a los eventos deportivos a los que convoca la institución.

### e. No conformidades y acciones correctivas.

Actualmente, se alcanzó un 73% de alumnos afiliados al seguro de salud para estudiantes; esto representa 675 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 pues el cierre de la escuela fue al principio del periodo.

**Tabla 6.** Metas alcanzadas en los procesos del Área. Agosto 2020.

No	Plan de Acción Correctiva						
Conformidad	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de finalización	Evaluación de resultados		
	Solicitar a la Dirección académica y Coordinaciones de carrera canalicen al departamento de promoción social a los alumnos pendientes de realizar su afiliación.	Humanos Tecnológicos	Representante Institucional ante el IMSS	15 / 12 / 2020	15 / 01 / 2021		
indicador del	Solicitar a los asesores su colaboración para que los alumnos de sus grupos que están pendientes de realizar su afiliación al IMSS la efectúen.	Humanos Tecnológicos	Representante Institucional ante el IMSS	15 / 12 / 2020	15 / 01 / 2021		
para estudiantes.	Pedir al responsable del Programa Institucional de Tutoría su intervención para que los tutores canalicen al departamento correspondiente a sus tutorandos pendientes de realizar su afiliación al IMSS.	Humanos Tecnológicos	Representante Institucional ante el IMSS	15 / 12 / 2020	15 / 01 / 2021		

### Informe de la Revisión por la Dirección



**Código:**BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 9 de 20

### f. Resultados del seguimiento y medición. Servicios de Salud

Figura 7. Cantidad de usuarios atendidos. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

En este periodo de medición se otorgaron 373 consultas a nuestros clientes, divididas entre las cuatro modalidades de atención que ofrece el departamento. Habiendo una proporción de dos a uno entre mujeres y hombres en el alumnado de la institución, llama la atención que no se mantiene en las visitas al doctor, yendo un porcentaje mayor de hombres. Esta diferencia, en parte explicado por la alta presencia de varones en la actividad deportiva de la institución.

Figura 8. Cantidad de usuarios atendidos. Agosto 2020.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 10 de 20

Figura 9. Cantidad de usuarios atendidos. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Usuarios por licenciatura

TOTAL

MATEMÁTICAS.

INGLÉS.

ESPAÑOL.

EDUCACIÓN PRIMARIA.

EDUCACIÓN FÍSICA.

EDUCACIÓN ESPECIAL / INCLUSIÓN...

EDUCACIÓN ESPECIAL / INCLUSIÓN...

43

50

100

150

200

250

300

Figura 10. Cantidad de usuarios atendidos. Agosto 2020.

### Informe de la Revisión por la Dirección



**Código:**BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 11 de 20

## Seguro de Salud para Estudiantes

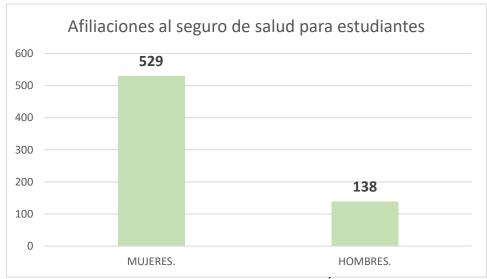
Se fomentó la participación de los alumnos de las diferentes licenciaturas a incorporarse al seguro de salud para estudiantes y a la fecha hay un total de 667 alumnos afiliados del semestre par ciclo escolar 2019-2020.

Figura 11. Cantidad de usuarios afiliados. Agosto 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Figura 12. Cantidad de usuarios afiliados. Agosto 2020.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 12 de 20

# **Desarrollo Deportivo**

Este semestre par, las actividades deportivas en las que participó la institución fueron tres: La Fase Estatal de la Universiada, y los eventos Nacionales Clasificatorios de Karate y Lucha Olímpica y Grecorromana.

Tabla 7. Metas alcanzadas en los procesos del Área. Agosto 2020.

	PARTICIPACIÓN EN FASE ESTATAL DE UNIVERSIADA 2020					
No.	Nombre	Disciplina	Participantes	Clasificados		
1	Atletismo	Profra. Yolanda González Moreno	13	13		
2	Beauthal Fam / Var	LEE Jacks Andrés Cémes Déres	10	10		
	Basquetbol Fem / Var	LEF. Jesús Andrés Gómez Pérez	3x3	4		
3	Futbol femenil	Mtro. Juan Armando Jiménez	23	0		
4	Futbol varonil	Mtro. Luigi Alberto Guido Alba	26	0		
5	Halterofilia	Lcfd. Diobel Valdés del Castillo	Clasificatorio	Nacional		
6	Handball Fare / New Advantage Levies Course Dates	14	14			
0	Handball Fem / Var	Mvz. Israel Javier Severa Retana	14	14		
7	Karate Do	Profr. Sergio Vega García	Clasificatorio	Nacional		
8	Lucha olímpica	Profr. Enrique Aguilar Zermeño	Clasificatorio	Nacional		
9	Tae Kwon Do	LEE. Christian Gizé Martínez Rojas	7	6		
10	10 Tenis de mesa LIC. Jorge Ernesto Flores Reséndiz		11	7		
11	11 Voleibol varonil CP. Jorge Alberto Zavala Álvarez		12	12		
12	Voleibol femenil	Profr. Antonio de León Miramontes	12	0		

Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Tabla 8. Metas alcanzadas en los procesos del Área. Agosto 2020.

	PARTICIPACIÓN EN NACIONAL CLASIFICATORIO DE KARATE Y LUCHA 2020					
No.	Nombre	Disciplina	Participantes	Clasificados		
1	Karate Do Profr. Sergio Vega García		4	0		
2	Lucha olímpica	Profr. Enrique Aguilar Zermeño	21	10		



### Informe de la Revisión por la Dirección



### Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 13 de 20

Figura 13. Clasificatorio Nacional de Lucha. Febrero 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Durante el periodo de medición, en nuestro país se vivió la contingencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, en la que las autoridades de salud y de educación, acordaron suspender las actividades no esenciales, entre ellas, los eventos deportivos. Se aplazaron las competencias deportivas de la educación superior organizados por el Consejo Nacional del Deporte Estudiantil (CONDDE), después del estatal.

El hecho de su aplazamiento, trajo consigo complicaciones metodológicas para la preparación de nuestros deportistas, dado que, el sostenimiento de la forma física de competencia por periodos largos es complejo y, más aun, por la indefinición de los periodos de competencia para la distribución de las cargas e intensidades de su preparación. Se trabajó a distancia con los estudiantes, tratando de que su compromiso y disposición al entrenamiento no les pusiera en riesgo al solicitarles, por ejemplo, que salieran a correr a los alrededores de su casa.

Figura 14. Clasificatorio Nacional de Lucha. Febrero 2020



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área.

Se trabajaron los aspectos fundamentales del entrenamiento deportivo, Teórica, Física, Técnica / Táctica y Psicológica de manera independiente en cada disciplina deportiva, pues se especulaba en el medio universitario que se podía tener competencia en un mes, en dos semanas, en tres meses, etc. Con lo que al final, se decidió dejar a cada entrenador tanto el sostenimiento de la forma física como el trabajo técnico táctico de acuerdo a lo que sus delegados estatales les fueran confirmando.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 14 de 20

Los resultados del evento clasificatorio de lucha son prometedores, al lograr la clasificación de 10 competidores a la fase Nacional de la Universiada 2020 que aún sin saber cuándo se realizará, nos permitirá competir contra más de trescientas instituciones de educación superior, a la espera de continuar con los buenos resultados que se han obtenido consistentemente en los últimos años:

La Escuela Normal número UNO del país.

### **Desarrollo Cultural**

Durante este periodo, el 28 de febrero de este año, se realizó el Primer Encuentro Folclórico de las Escuelas Normales. Evento por demás interesante y retador. Nos dejó llenos de aprendizajes y con ganas de realizar el siguiente para capitalizarlos. Se realizó en la Plaza de Aranzazú desde las 16:00 horas y contó con la participación de la Escuela Normal de Tenancingo, del Estado de México y del Benemérito Instituto Normal del Estado, General Juan Crisóstomo Bonilla del Estado de Puebla y nuestra institución.

Figura 14. Encuentro Folclórico de las Escuelas Normales. Febrero 2020.



Fuente: Análisis de datos de los procesos del Área

### Recital Ganadores de la canción

Se desarrolló de manera altamente satisfactoria con la participación de los alumnos ganadores del concurso interno de interpretación de la canción popular del mes de noviembre anterior. Un total de 12 números musicales en una hora y media de un gran espectáculo con el talento y las voces de nuestros alumnos y los profesores de los talleres de Rondalla e Iniciación musical, Jorge Luis



### Informe de la Revisión por la Dirección



### Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 15 de 20

Escalante López y Juan Vargas Carmona respectivamente. Otra, otra, otra, y la bohemia se extendió para beneplácito de los asistentes, padres de familia, alumnos y exalumnos de la institución.

### Honores de aniversario

Los Honores a la bandera de aniversario de este ciclo escolar fueron altamente emotivos, contando con la participación de las generaciones que cumplieron 25 y 50 años de haber egresado. Emotivos discursos de tres representantes de dichas generaciones que hicieron sentir a quienes hoy ocupan su lugar, el cariño, gratitud y reconocimiento que tienen a su alma mater.

Por otro lado, este semestre, la actividad artística y cultural de la institución se vio afectada también por la contingencia sanitaria. El cierre de la escuela y de otros espacios culturales con los que se tenían pactadas presentaciones como el "Museo del Ferrocarril" límitaron la difusión del trabajo de los estudiantes de la Escuela Normal. Sin embargo, se participó en eventos virtuales de Oratoria convocados por el H. Ayuntamiento de Soledad de Graciano Sánchez, en los que se obtuvieron excelentes resultados, Primer y Tercer lugar. De igual manera, En el concurso virtual de Declamación organizado por la Dirección de Educación y Acción Cívica del mismo Municipio.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas. NO HUBO EN EL PERIODO

### 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). Acciones suspendidas por la contingencia sanitaria por la pandemia de Covid-19.

### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Material de oficina

- TODOS LOS DEPARTAMENTOS
  - Desarrollo Deportivo
    - Tatami (Piso para Tae Kwon Do y Karate.
    - La contratación de un entrenador de Boxeo,
    - Balones reglamentarios (CONDDE) de la marca Molten de:
      - Basquetbol
      - o Futbol
      - Handball,
      - Voleibol,
    - Material para la preparación física:
      - o Cuerdas
      - Escaleras
      - Ligas
      - Mancuernas



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 16 de 20

- o Pelotas medicinales
- Vallas
- Servicios de Salud
  - Medicamentos
  - Material de curación
- Desarrollo Cultural
  - Instrumentos musicales (Compra y reparación)
  - Equipo de audio
  - Caballetes para pintura
  - Vestuario Teatro

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

**Tabla 9.** Riesgos y Oportunidades institucionales. Agosto 2020

Diograp	Plan de Acción para el tratamiento de los riesgos				
Riesgos Identificados	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de finalización	Evaluación de resultados
Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las	Planificación de recursos, programa de ahorro.	Humanos Tecnológicos	DEE	Julio 2020	31 / 07 / 2020
actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.	Creación de cursos abiertos y cerrados.	Humanos Tecnológicos	DEE	Julio 2020	31 / 07 / 2020
El bajo desempeño profesional del docente.	Programa de capacitación estandarizado.	Humanos Tecnológicos	DEE	Julio 2020	31 / 07 / 2020
Oportunidades	Plan de Acción para el tratamiento de las oportunidades				
Identificadas	Qué se va a hacer	Recursos requeridos	Responsable	Fecha de finalización	Evaluación de resultados
	Evaluaciones internas y externas de la BECENE.	Humanos Tecnológicos	DEE	Enero de 2021 CIEES	
Estrategia Nacional de Mejora de las	Fortalecimiento del intercambio académico. (Creación del Departamento de Vinculación)	Humanos Tecnológicos	DEE	Julio 2020	Revisión por la Dirección
Escuelas Normales.	Mejora al SGC.	Humanos Tecnológicos	DEE	Permanente (Revisión semestral)	Evaluaciones externas Auditorías internas y externas
	Mejora de la oferta de formación complementaria.	Humanos Tecnológicos	DEE	Permanente (Revisión semestral)	

Fuente: Manual de calidad del SGC.

Se plantean las rutas institucionales para prevenir riesgos y aprovechar las oportunidades actuales.

Sin embargo, ante el surgimiento de la contingencia sanitaria por la pandemia COVID-19, nuestra Institución se implementaron una serie de acciones para dar continuidad a los servicios que ofrece el área y cumplir con los requisitos y objetivos de calidad. Se buscó en todo momento se



### Informe de la Revisión por la Dirección



### Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 17 de 20

advirtieran o redujeran los efectos no deseados que afectaran la calidad de los servicios educativos. Se emprendieron nuevas formas de trabajo, también, se reconocieron riesgos y oportunidades presentes, se buscó maximizar los recursos de la institución y enfrentar las amenazas derivadas de la contingencia.

Se Analizó en contexto de la organización y se identificó a la contingencia sanitaria como un riesgo para la realización de los procesos del área. Para atenderlo, se realizaron las acciones siguientes:

- Se planificaron acciones concretas para abordar el riesgo relacionado con la prestación del servicio educativo de la actividad complementaria, a través de las capacitaciones al personal docente del área.
  - o Capacitaciones:
    - Departamento de Recursos Humanos.
      - Curso sobre Campus Virtual.
      - Curso sobre exámenes extraordinarios.
    - Desarrollo Cultural.
      - Mtro. Fabián Andrés Pereda García. Reuniones semanales de capacitación para el uso de la plataforma.
    - Desarrollo Deportivo.
      - LCF. Diobel Valdés del Castillo. Reunión de capacitación para el uso de la plataforma.
  - Para la actividad presencial (Exámenes de certificación y de ubicación de inglés), la instalación de Filtros sanitarios.
- Se implementaron mecanismos para la gestión del cambio, que incluyeron el análisis de la disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades, de tal forma que se mantuvo la integridad del sistema de gestión. (6.3).
  - Elaboración de formularios electrónicos para el llenado de los informes de análisis de datos de este semestre de los operadores de proceso.
    - Desarrollo Cultural:
      - https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzysEUyRNkuw0 BEikKvwRD0UZd2Xpl8QIvlbsOJu-yqkiug/viewform
    - Desarrollo Deportivo:
      - https://docs.google.com/forms/d/e/1FAlpQLSccfsBLq\_5BOvSi4 kVwGwmPeX\_USMMGQwMaP9rkCOq36nlQwA/viewform
    - Promoción social:
      - https://docs.google.com/forms/d/e/1FAlpQLScmajWGrh10qpng C2StkRGcxnyhWDSEZfUHtE08g FaNQA2qw/viewform
    - Servicios médicos:
      - https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAewjElx-I9UUeURcyYeWs2C2CqFF7DGRn-j4qwSPBCOyvLq/viewform



### Informe de la Revisión por la Dirección



**Código:**BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 18 de 20

- Gestionó infraestructura, en específico la tecnológica. (7.1.3)
  - Solicitud de la apertura de cuentas de correo institucional para profesores del área.



 Gestión de cursos para los Talleres Cocurriculares en la Plataforma educativa Campus Virtual de la BECENE.



- Implementaron acciones de capacitación al personal, para que adquiriera nuevas competencias. (7.2)
  - o Capacitaciones al personal docente del área:
    - Departamento de Recursos Humanos.
      - Curso sobre Campus Virtual.
      - Curso sobre exámenes extraordinarios.
    - Desarrollo Cultural.
      - Mtro. Fabián Andrés Pereda García. Reuniones semanales de capacitación para el uso de la plataforma.
    - Desarrollo Deportivo.
      - LCF. Diobel Valdés del Castillo. Reunión de capacitación para el uso de la plataforma.



### Informe de la Revisión por la Dirección



Código: BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 19 de 20

- Implementaron mecanismos de comunicación eficaces, para informar a las partes interesadas. (7.4)
  - o Uso de Grupos de Whats app y videoconferencias de Google meet.

Figura 15. Comunicado Maestros de taller. Abril y Agosto de 2020.



Fuente: Archivo DEE.

Es menester mencionar que se está esperando la publicación del manual de organización y procedimientos, perfiles de puesto y nuevas revisiones de los procedimientos operativos para la realización de las acciones del área de Extensión Educativa, para fundamentar y mejorar el trabajo de esta dirección. 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.

### 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

- Modificación de procedimientos operativos del área. (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.
- Generación de los procedimientos operativos para los Departamentos nuevos que se crearán en el área. Comunicación y Vinculación.

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

Cambio en la temporalidad de la medición de algunos indicadores de los procesos del área.



### Informe de la Revisión por la Dirección



# **Código:**BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 20 de 20

	CONTROL DE ÁREA					
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:			
Nombre	Mtro. Iván Pérez Oliva	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz			
Firma	DA	- find	Suntz			
Fecha	05 de octubre de 2020	06 de octubre de 2020	07 de octubre de 2020			

	CONTROL DE EMISIÓN					
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:			
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz			
Firma	Jail 1	Jun 3	Junz			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020			