

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 1 de 36

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

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Propuesta de reorganización de cursos optativos con mayor cantidad de estudiantes matriculados.	Wendolín Cervantes	ENERO 2020	JULIO 2020	80%
	Reducción de los tiempos de reinscripción a un solo día todas las licenciaturas.	Wendolín Cervantes	AGOSTO 2019	ENERO 2020	100%
	Sistematización de la información TRASLADO de los horarios del docente en automático a datos del reloj checador y Control escolar.	Dora Mendoza Partida / Jesús Alberto Leyva Ortiz	ENERO 2020	Por gestionar	0%
	El procedimiento de incidencias se nutre con la información de elaboración de horarios en RH	Dora Mendoza Partida	DICIEMBRE 2019	ENERO 2020	80%
	Cambio y actualización del software del reloj checador.	Jesús Alberto Leyva Ortiz y Dora Lilia Mendoza Partida	DICIEMBRE 2018	JULIO 2019	90%
	Reestructuración de los indicadores de Calidad y del Objetivo de Calidad a partir de los resultados obtenidos de la auditoría interna.	J. Alberto Leyva O., Dora Lilia Mendoza Partida, Wendolin Cervantes, Bibiana Obregón, Hilda Cruz Díaz de León y Martha Ibañez	DICIEMBRE 2019	FEBRERO 2020	100%
	<b>2. Mejora del Servicio / Producto</b>	Revisión, actualización y mejora del registro y control Inventarios.	Mtra. Bibiana Obregón	INICIA MARZO 2019	EN PROCESO

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 36

<b>en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas</b>	Se han realizado revisiones de horarios del personal de apoyo y reajustado a la necesidad institucional. Se ha establecido nombre y rostro a las áreas de atención donde dan servicio.	Mtra. Bibiana Obregón	JULIO 2019	EN PROCESO	90%
	Actualización de Mapa del Macroproceso y Definición e Interacción de procesos.	J. Alberto Leyva O., Dora Lilia Mendoza Partida, Wendolin Cervantes, Bibiana Obregón, Hilda Cruz Díaz de León, Martha Ibañez Y Rosangel Torres	DICIEMBRE 2019	FEBRERO 2020	90%
	Automatización de expediente en el proceso de titulación	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Mtra Martha Ibañez	ENERO 2019	Por gestionar	0%
	Reestructuración del Acuerdo Interno Administrativo de Otorgamiento de Rec. Financieros	Hilda Cruz Díaz de León / Alberto Leyva Directores BECENE	NOVIEMBRE 2019	ENERO 2020	100%
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Equipo de audio para computadoras en aulas de todo el edificio principal.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	FEBRERO 2019	AGOSTO 2019	68% GRADOS DE 3RO Y 2DO
	En espera de la ministración del recurso del Proyecto PACTEN 2020 para la mejora de áreas.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	JULIO 2019	EN PROCESO	0%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Fase inicial: Análisis de necesidades	Ing. Rosagel Torres / Alberto Leyva	OCTUBRE 2019	EN PROCESO ANÁLISIS	90%
	Equipo de respaldo para sistemas de control, recursos humanos y materiales.	Ing. Rosagel Torres	ENERO 2020	EN PROCESO	0%
	Compra e instalación de licencias de antivirus para el área de servicios administrativos.	Ing. Rosagel Torres	JULIO 2019	OCTUBRE 2019	100%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
	<b>Página 3 de 36</b>		

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
<b>a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación.</b> <b>b. Titulación.</b> <b>c. Carga horaria</b> <b>d. Incidencias</b> <b>e. Capacitación</b> <b>f. Mantenimiento y Aseo</b> <b>g. Compras</b> <b>h. Contabilidad de ingresos y egresos</b>	a. Personal con amplia experiencia y un sistema de control organizado. b. Planeación y Organización del proceso. Personal capacitado. c. Ningún docente sin asignación gracias al perfil profesiográfico. d. Hay registro y seguimiento diario. e. Al menos 10 cursos por semestre. f. Organización de espacios y tareas. g. Atención constante de solicitudes h. Personal con amplia experiencia y un sistema contable adecuado.	a. Crecimiento del sistema para cursos optativos. b. Cambio de Comisión de apoyo académico. c. Actualización del sistema de elaboración de horarios. d. En proceso e. Oferta centrada en docentes f. Layout actualizado g. Sin cambios h. Sin cambios
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
<b>a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación.</b> <b>b. Titulación</b> <b>c. Carga horaria</b> <b>d. Incidencias</b> <b>e. Capacitación</b> <b>f. Mantenimiento y Aseo</b> <b>g. Compras</b> <b>h. Contabilidad de ingresos y egresos</b>	a. Poco espacio para atención en fechas específicas. b. Saturación en fechas claves. c. Semestres con menor carga de asignaturas. d. Los tiempos de reporte de incidencias. e. La evaluación f. Mal desempeño en el aseo g. Supeditado a recurso financiero h. Falta de liquidez para una cobertura tan amplia de compromisos.	a. Programación de atención por horarios para eventos específicos. b. Personal adicional para fechas clave c. En proceso d. En proceso e. Evaluación dependiente del Responsable de capacitar. f. Rotación g. Sin cambios h. Sin cambios

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 4 de 36

PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
<b>a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación.</b> <b>b. Titulación</b> <b>c. Carga horaria</b> <b>d. Incidencias</b> <b>e. Capacitación</b> <b>f. Mantenimiento y Aseo</b> <b>g. Compras</b> <b>h. Contabilidad de ingresos y egresos</b>	a. Difusión de las tareas del departamento. (EOJG) b. Difusión de las tareas del departamento. (EOJG) c, d y e. Difusión de las tareas del departamento. (EOJG) f. Mejora del servicio y del desempeño de la mayoría de elementos de apoyo y servicios. g. Aclarar confusiones entre mantenimientos de equipo de cómputo y Recursos materiales (EOJG) h. Generar productos financieros en los servicios educativos	a. En proceso b. En proceso c, d y e. En proceso f. Rotación g. En proceso h. En proceso
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
<b>a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación.</b> <b>b. Titulación</b> <b>c. Carga horaria</b> <b>d. Incidencias</b> <b>e. Capacitación</b> <b>f. Mantenimiento y Aseo</b> <b>g. Compras</b> <b>h. Contabilidad de ingresos y egresos.</b>	a. Incumplimiento de la planta docente en la evaluación. b. Retraso en el trabajo en profesiones. c. Falta de capacitación y especialidad. d. Alto porcentaje falta por diversas causas de índole personal y familiar. e. El desempeño en el aula no cambia. f. Inasistencias g. Alza se precios y reducción de presupuestos h. Cambio en la política federal sobre la gratuidad sin sustento económico ni programas definidos.	a. Avisos recordatorios previos a periodos de evaluación. b. Nuevas formas de trabajo se experimentan con Profesiones. c. Oferta de capacitaciones. d. En proceso e. Ninguno f. Descuentos g. Sin cambios h. Cambios sin definir.

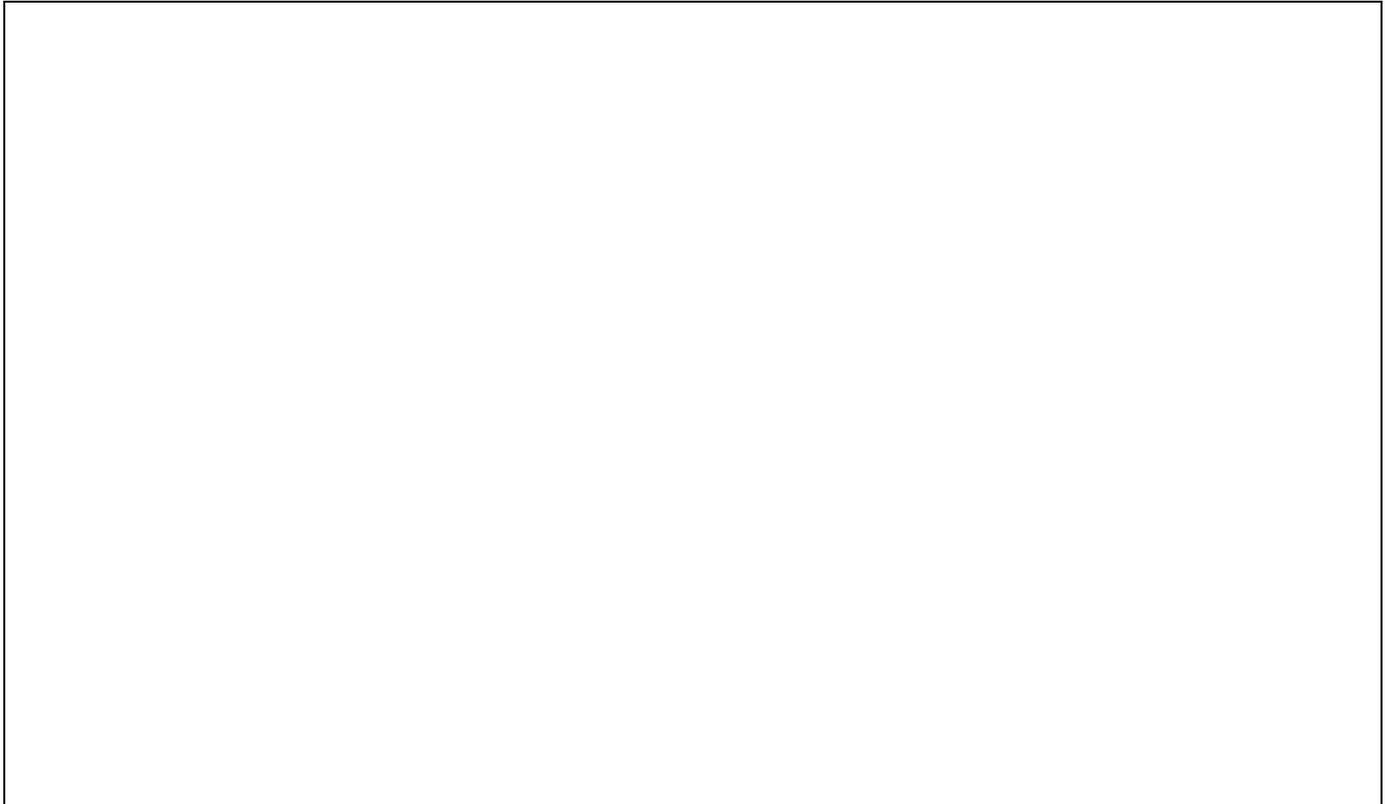
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 5 de 36

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

#### a. Satisfacción de los Clientes.

DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	MÉTODO, INSTRUMENTO, MUESTRA O ENCUESTADOS
CONTROL ESCOLAR	<u>REGULARIZACIÓN</u> (E.E. ALUMNOS)	Se encuestaron a 45 alumnos de 358 que presentaron al menos un E.E.R. con 5 preguntas básicas: información básica, tiempo de atención, amabilidad, cumplimiento de expectativas y eficiencia.
RECURSOS FINANCIEROS	CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS	Se aplicaron 20 encuestas a docentes el 31 de enero de 2020 de 189 que ocupan la planta de catedráticos, con 5 preguntas básicas: amabilidad, entrega de cheques, manejo de tiempo y forma, datos para facturar y expectativas.
RECURSOS HUMANOS	CONTROL DE INCIDENCIAS Y CARGA HORARIA CAPACITACIÓN	En el mes de enero el día 24 de 2020, se aplicaron 60 encuestas de satisfacción al cliente, para saber su satisfacción sobre incidencias y carga horaria, 8 reactivos para importancia y 8 para desempeño. En capacitación se aplicaron 78 encuestas de un total de 259 con 7 reactivos cada una y en total de 10 cursos aplicados en el periodo reportado.
RECURSOS MATERIALES	COMPRAS Y SUMINISTROS MANTENIMIENTO MENOR Y LIMPIEZA	Para medir la satisfacción del cliente respecto al procedimiento de limpieza y mantenimiento menor, servicio recibido por parte del personal de servicios generales, fue realizado a través del instrumento que contiene 11 reactivos y se aplicaron 30 encuestas. Anexo "Encuesta de Satisfacción del cliente", BECENE-DSA-DRM-PO-02-04. Respecto al servicio que se ofrece en el procedimiento de compras y suministro de productos, se aplicaron 60 instrumentos con 5 reactivos: amabilidad, cumplimiento tiempo y forma, alternativa, entrega y formas de atención. Anexo "Encuesta de Satisfacción de Clientes". BECENE-DSA-DRM-PO-01-07
TITULACIÓN	PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES NOVIEMBRE DE 2019	En el periodo se aplicaron 68 encuestas con 14 reactivos cada una, dando un total de 952 datos procesados

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 36



Las variantes porcentuales del gráfico muestran que, en el caso del Control Escolar el aumento está sujeto a la automatización para que el estudiantado pueda consultar su estatus desde su equipo y eso hizo más eficiente el servicio. Hubo disminución de recursos y retrasos en la entrega de comprobantes y devoluciones de dinero lo que inconformó a unos cuantos usuarios. Control de incidencias se mantuvo igual la diferencia de .05% es apenas susceptible, una persona hubo de haberse visto afectada por algún tipo de sanción administrativa. En carga horaria un mayor número de docentes estuvo conforme con su horario laboral y su competencia. Las capacitaciones aumentaron su aplicabilidad y modalidad virtual. En compras y suministros hubo disminución de recursos, pero aún con ello se trató de atender todo lo solicitado. Mantenimiento y limpieza los titulares de sus plazas fueron suplidos por personas más comprometidas y a su regreso se resintió el usuario. En el periodo de exámenes profesionales ocurrió en noviembre con un grupo de alumnos rezagados y algunos de ellos muy exigentes.

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

CONTROL ESCOLAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A las direcciones Académica, Extensión Educativa y Cicyt se entregaron concentrado de calificaciones, relación de bajas temporales y definitivas, listados de alumnos de nuevo ingreso y equivalencias de estudios y base de datos de alumnos inscritos.</li> <li>2. A los departamentos de Titulación, Recursos Materiales y Financieros se</li> </ol>
-----------------	---

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 7 de 36

	<p>entregaron base de datos de alumnos de séptimo semestre, cantidad de alumnos por grado y grupo, fichas de pagos de alumnos inscritos al semestre impar así como aquellos que solicitaron constancias y kárdex respectivamente.</p> <p>3. A docentes se les entregan listados y ayuda en la captura de calificaciones y resolución de dudas con el acceso a plataforma. Y a los alumnos se entregan calificaciones firmadas por dirección general al final del semestre y la consulta permanente de su estatus académico a través de plataforma.</p>
TITULACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibió capacitación de Dirección de Profesiones por migración a sistema digital de emisión de títulos profesionales en noviembre de 2019.</li> <li>2. Se atendieron 54 sinodales para entrega de nombramientos y explicación del proceso en el periodo.</li> <li>3. Se atendieron a 10 egresados sin título y la mitad presentaron y aprobaron examen.</li> <li>4. Se recibió tres visitas del SEER para tratar asuntos de la migración a sistema digital.</li> </ol>
FINANCIEROS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se dio atención a 27 catedráticos y 13 alumnos participantes en el XV Congreso Mexicano de Investigación Educativa, A.C. celebrado del 18 al 22 de noviembre en la ciudad y puerto de Acapulco, Guerrero.</li> <li>2. Se informó al Departamento de Educación Normal sobre el siguiente link que permite visualizar los gastos que ejerce la escuela por concepto de gastos y con llenar el formato de ingresos y egresos propios que genera la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.  <a href="http://www.beceneslp.com.mx/TRANSPARENCIA/IngresosEgresos/CUENTA_CORRIENTE/Cta_Corriente%202019.pdf">http://www.beceneslp.com.mx/TRANSPARENCIA/IngresosEgresos/CUENTA_CORRIENTE/Cta_Corriente%202019.pdf</a> </li> </ol>
RECURSOS HUMANOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al SEER, se reportaron 49 incidencias por inasistencia, reporte que es solicitado los días 5 de cada mes por esta instancia para proceder con los descuentos correspondientes. Reportando de igual manera que ha existido un retraso en este reporte por migración del reloj checador y encontrándonos todavía con algunas inconsistencias que limitan el filtro de esas inasistencias y retardos. Se está trabajando con el ingeniero Mario de SEI, para que perfeccione el sistema.</li> <li>2. Al SNTE sección 52, se proporcionó información de Status de algunos docentes, y se hace continuamente.</li> <li>3. A maestros en la entrega de horarios, se atendieron a 5 solicitudes de cambio de horario con el registro 06 del procedimiento 01 de asignación de carga académica.</li> <li>4. Se dio atención a 26 solicitudes de permiso económico del personal de la BECENE, (docentes, personal administrativo y de apoyo), el mismo número de las que se solicitaron el semestre anterior.</li> <li>5. A los alumnos que solicitan información continua respecto a localización de algunos docentes. (Asistencia, ubicación en clase, ubicación en espacio físico).</li> </ol>
RECURSOS MATERIALES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibieron 27 buzones con independencia de peticiones directas en el departamento o peticiones verbales en el pasillo a los encargados de mantenimiento y aseo. Se anexa gráfico bajo esta tabla.</li> <li>2. Dentro de las actividades de mantenimiento menor y limpieza se encuentran las siguientes solicitudes de mantenimiento menor de un total de 109 solicitudes (folios</li> </ol>



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



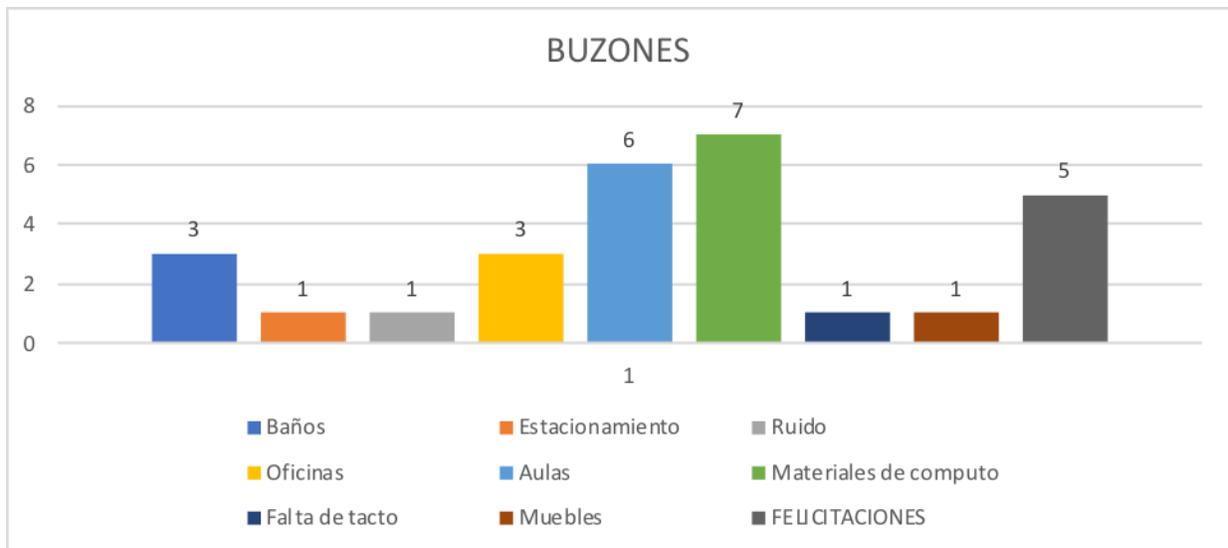
**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

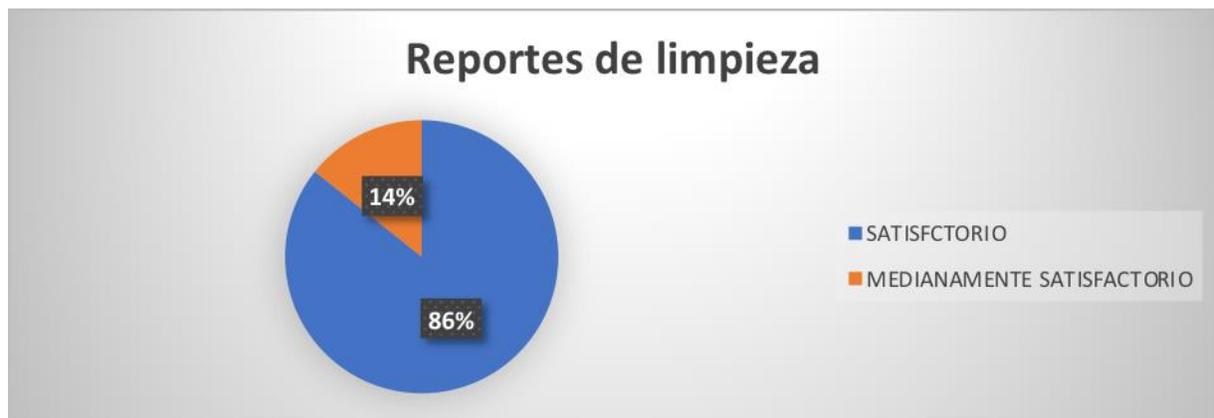
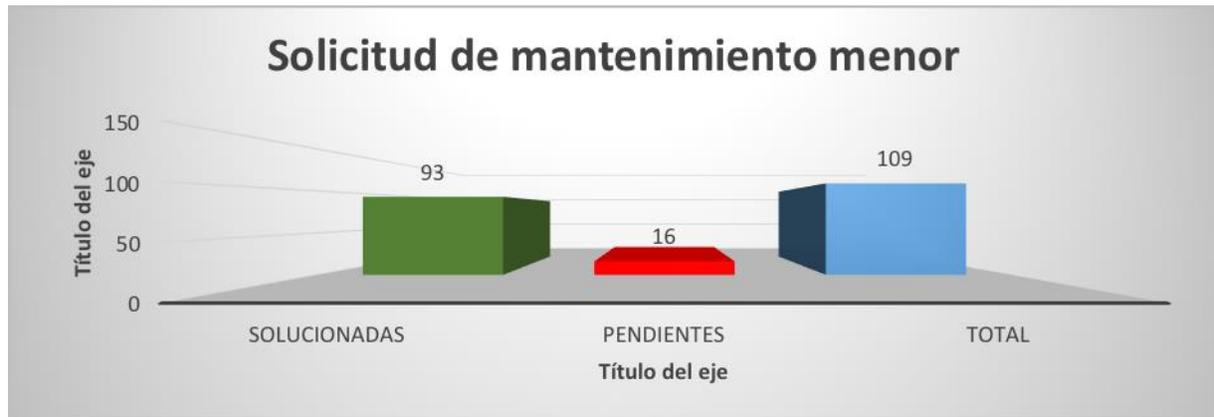
Página 8 de 36

251 – 341, 351 – 369) de desglosa de la siguiente manera 93 de forma satisfactoria 7 de forma medianamente satisfactoria y 9 de forma insuficiente. Se anexa gráfico bajo esta tabla.

3. Formato de solicitud de limpieza se produjeron un total de 28 reporte que van del folio 069 – 096 de los cuales 24 de ellos fueron resueltos de forma satisfactoria y 4 de forma medianamente satisfactoria. Se anexa gráfico bajo esta tabla.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 9 de 36



**c. Grado de logro de los objetivos de calidad.**

En el anexo PG 11 01 se exponen los resultados con amplitud. El objetivo de calidad del área es 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. El Método de cálculo:  $\sum\%$  de Nivel de indicador/Numero de indicadores y la cifra porcentual obtenida fue de  $932.06/10=93.20\%$ . **Ver anexo PG 11 01.**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 10 de 36

### Recursos Financieros

#### Proceso: Proceso para el Control de Ingresos y Egresos

Indicadores:

- Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%,
- Integrar los comprobantes de egresos al 100%

Durante el semestre que se reporta este indicador está implícito en realizar la contabilidad del recurso financiero, entonces al reportar el primer indicador por consecuencia tiene el mismo valor, estábamos duplicando. Esta reflexión y nota aquí expuesta aclara el trabajo realizado por este departamento enfocado a un solo indicador que contiene ambos declarados en el ANEXO BECENE-DG-MC-01-04.

La forma de cálculo del proceso es el siguiente: **El número de egresos documentados \* 100/ Total de egresos registrados**, los números reportados y aplicados en la fórmula fueron un total de 958 cheques realizados del 12 de agosto de 2019 al 31 de enero de 2020, de los cuales se han registrado un 100% de los movimientos generados en la cuenta corriente por ingresos y egresos en el libro contable, esto se logra con el apoyo de la CP. Yunuén Cruz Silva quien procesa la información arrojada por Cheqpac. Este programa Cheqpac permite darle monitoreo diario a los movimientos financieros. En cuanto al logro del Indicador, se alcanzó un 100%, debido a que se tiene el total del Registro de facturas en el sistema cheqpac; sin embargo, se tuvo incompleto el caso de una póliza por trámite incompleto de una docente, así que **el porcentaje 99.89% real**. Fórmula aplicada:  $957 * 100 / 958 = 99.89\%$

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.



Se observa un leve decremento del 0.11 % con respecto al indicador alcanzado del informe anterior correspondiente a febrero a julio de 2019. Esa mínima diferencia se dio en lo incompleto de una sola póliza.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 11 de 36

### Control Escolar

#### Proceso para la Inscripción, Acreditación, Regularización y Certificación

Indicador: Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad.

Este indicador compila y refleja todos los esfuerzos del proceso para inscribir, acreditar, regularizar y certificar a nuestros estudiantes, su forma de cálculo es **Número de egresos documentados \* 100/ Total de egresos registrados**. Se da seguimiento conforme pasan alguna de las cuatro etapas con el concentrado de datos que explicita cada registro.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

LICENCIATURA	REGISTROS ACRED. Y REG. PAR 18-19	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. IMPAR 19-20	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULARIZACIÓN	REGISTRO REGULARIZACIÓN	PLAN TAS REG.	OFICIOS ENVIA- DOS	TOTAL POR LIC.	DOC. DEV. POR ERROR	%
PRIMARIA	24	32	150	111	48	24		389		
PREESCOLAR	24	32	144	78	39	15		332		
INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ESPECIAL	12	16	75	84	21	12		220		
FÍSICA	12	16	78	63	21	9		199	1 REG(3).	
ESPAÑOL	12	16	72	51	21	9		181		
MATEMÁTICAS	12	16	75	48	21	9		181		
INGLÉS	12	16	72	60	21	9		190	1 ACTA(3).	
<b>TOTAL DE DOC.</b>	<b>108</b>	<b>144</b>	<b>666</b>	<b>495</b>	<b>192</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>1692</b>	<b>0.35</b>	<b>99.65%</b>

INSCRIPCIÓN	ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN	BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA
LIC. EN EDUC. PRIMARIA 226	DURANTE EL	ALUMNOS QUE PRESENTARON E.E.R.	EXTRAORD. PRESENTADOP OR LICENCIATURA
LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 258	SEMESTRE SE		LIC. EN EDUC. PRIMARIA 15 LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 3

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página 12 de 36</b>

LIC. EN EDUC. ESPECIAL 109	DIERON LAS	LIC. EN EDUC. PRIMARIA 93	155	LIC. EN EDUC. INCLUSIÓN 3
LIC. EN EDUC. FÍSICA 120	SIG. BAJAS:	LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 57	97	LIC. EN EDUC. FÍSICA 3
LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 116	BAJA	LIC. EN EDUC. ESPECIAL 44	89	LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 2
LIC. EN EDUC, SEC. MATEM. 80	DEFINITIVA 13	LIC. EN EDUC. FÍSICA 53	111	LIC. EN EDUC, SEC. MATEM. 2
LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS <u>62</u>	BAJA	LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 47	88	LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS <u>1</u>
DANDO UN TOTAL DE <b>971</b>	TEMPORAL	LIC. EN EDUC, SEC. MATEM. 42	87	<b>TOTAL 29</b>
<b>ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE IMPAR</b>	4	LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS <u>22</u>	<u>34</u>	
		DANDO UN TOTAL DE <b>358</b>	<b>661</b>	
		ALUMNOS		

Los resultados en la fórmula son los siguientes  $1686 * 100 / 1692 = 99.65\%$ , este porcentaje decreció en apenas un 0.25%, la causa fueron 6 documentos del total devueltos por error.

### Recursos Materiales

#### Proceso para el Mantenimiento menor y limpieza

Indicadores:

- Porcentaje de evaluación del desempeño del personal de servicios especializados al **70%**
- Realización del mantenimiento menor de acuerdo a lo solicitado al menos al **85%**

Para medir el cumplimiento del proceso de Mantenimiento menor y limpieza: en el indicador "Porcentaje de evaluación del desempeño del personal de servicios especializados al **70%**", que se calcula de este modo, **Sumatoria de evaluaciones obtenidos del total de personas \*100/ Total de puntaje máximo de personas evaluadas**. Se cuenta con un instrumento con 8 indicadores a manera de evaluación al desempeño, el puntaje más alto que pudieran tener los compañeros de servicios especializados es de 40 puntos que equivale a un 100%, se evalúan al semestre por parte del supervisor de servicios generales. Este periodo de evaluación identificamos que 6 compañeros (señaladas sus columnas en rojo del gráfico abajo expuesto) presentan una evaluación muy baja y las observaciones corresponden a todos los indicadores del instrumento, de forma continua se señalan calidad en el trabajo y el trato al público, la sumatoria y el promedio general obtenido del desempeño del personal se encuentra en un **76.17%**. **Aplicado y calculado darían estas cifras :1752\*100/2300= 76.17%** Con respecto al periodo anterior de febrero a julio de 2019 hubo un decremento de 6.9% pues el porcentaje en aquel entonces fue de 83.07% con la consideración de que promediábamos los resultados del porcentaje de limpieza y el de mantenimiento menor.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.



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

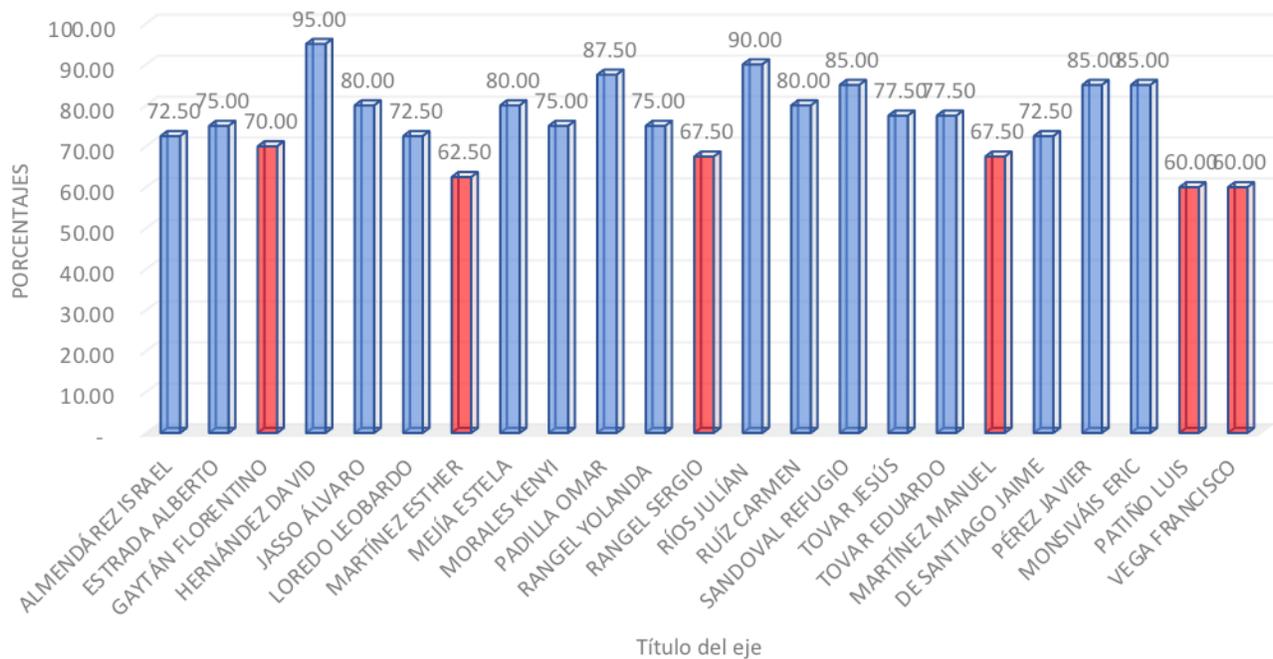


**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 13 de 36

## EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL

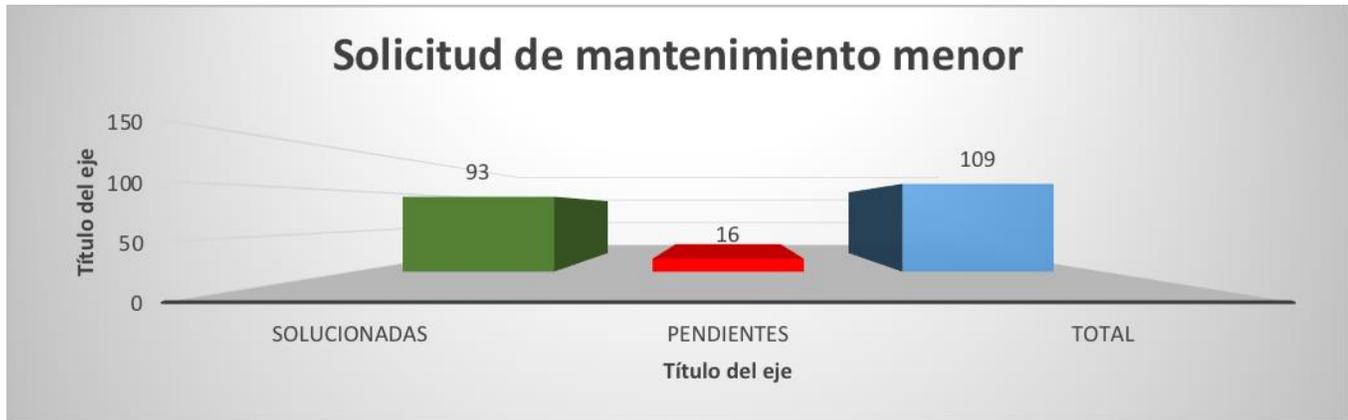


Con respecto al mantenimiento menor cuyo indicador es “Realización del mantenimiento menor de acuerdo a lo solicitado al menos al **85%**”. Y método de cálculo es el siguiente: **Total de solicitud de mantenimiento atendidas\*100/ número de solicitudes recibidas.**

Es importante aclarar que estos datos se presentaron páginas arriba en el apartado de retroalimentación con las partes interesadas dado que muchas de estas peticiones llegan a través de buzones y luego se registra un folio, o bien el usuario lleno un formato de reporte (folio) directamente en el departamento.

En el periodo se recibieron un total de 109 solicitudes registrados en los folios 251 – 341, 351 – 369, de los cuales se desglosa que 93 de ellos se atendieron de forma satisfactoria 7 de forma medianamente satisfactoria y 9 de forma insuficiente, estas últimas dos cantidades suman 16 solicitudes en estatus de pendientes. A continuación, el gráfico de este párrafo:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 36



En este periodo reportado se recibieron solicitudes de mantenimiento menor que pueden clasificarse en diferentes tipos de trabajos como la impermeabilización, plomería, herrería, electricidad, cerrajería, trabajos relacionados con eventos en el auditorio profesor Pedro Vallejo y reparaciones en general. La fórmula de cálculo **Total de solicitud de mantenimiento atendidas\*100/ número de solicitudes recibidas aplicada nos arroja las siguientes cifras 93\*100/109= 86%**. Con respecto al resultado del informe anterior del periodo febrero a julio de 2019 hubo un incremento porcentual de 2.93% dado que el dato pasado fue de 83.07%

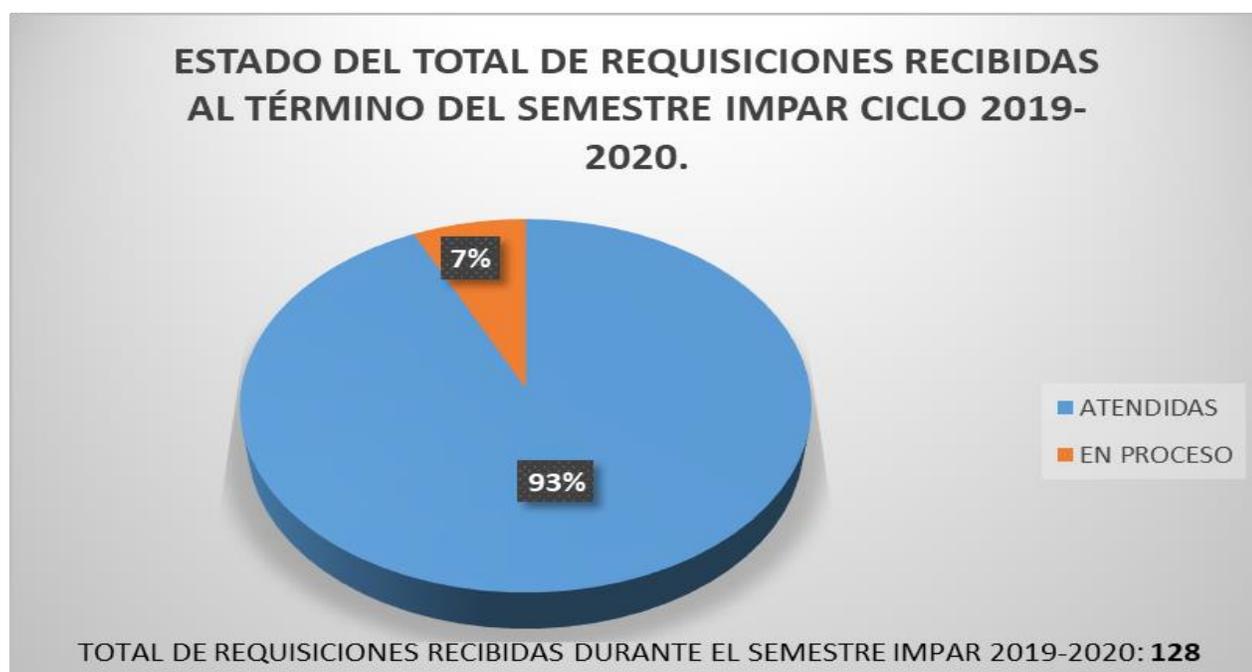
### Proceso para compras y suministro de productos

Indicador: Entrega del 70 % de lo requerido de las requisiciones recibidas al semestre.

Para este indicador se tiene este método de cálculo: **Total de requisiciones atendidas \* 100 / número de requisiciones recibidas**. Durante el periodo informado se recibieron 128 requisiciones que corresponden a un 100%, fueron atendidas un 93% que equivalen a 119 solicitudes atendidas y pendientes por atender 9 por falta de recursos financieros o cotizaciones. La aplicación de la fórmula cn base a los datos queda en las siguientes cifras **119\*100/128= 93%**

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 36



La tendencia del indicador en relación al semestre pasado aumentó 5% dado que el dato del periodo febrero a julio de 2019 fue de 88%.

### **Recursos Humanos**

#### **Proceso para la Asignación de Carga Académica y Horarios Laborales al Personal Docente de la BECENE.**

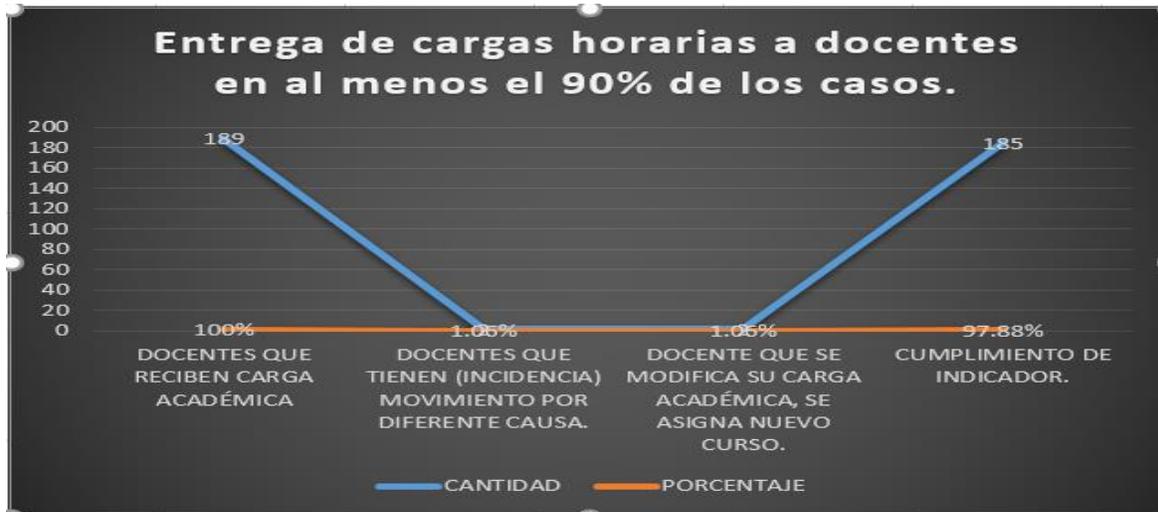
Indicador: Cumplir con el 90 % con la entrega de cargas horarias a docentes.

El método de cálculo es: **Número de cargas horarias sin cambios \* 100 / número total de cargas entregadas.** Se da seguimiento semestralmente.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENTES QUE RECIBEN CARGA ACADÉMICA	189	100 %
DOCENTES QUE TIENEN (INCIDENCIA) MOVIMIENTO POR DIFERENTE CAUSA.	2	1.06 %
DOCENTE QUE SE MODIFICA SU CARGA ACADÉMICA, SE ASIGNA NUEVO CURSO.	2	1.06 %
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	185	<b>97.88%</b>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 36



La aplicación de la fórmula del número de cargas horarias sin cambios \* 100 / número total de cargas entregadas da las siguientes cifras  $185 \times 100/189 = 97.88\%$ , la tendencia del indicador en relación al semestre pasado que fue de 93.15% aumentó en un 4.73%.

### Proceso para el Control de Incidencias presentadas por los Trabajadores de la BECENE

Indicador: Documentar al 90 % las incidencias del personal docente administrativo y de apoyo.

El método de cálculo se concentra en el **Número de incidencias registradas \* 100/ número de incidencias ocurridas**, existen cortes de información mensual y el monitoreo ocurre semestralmente.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCIDENCIAS (FALTAS Y RETARDOS O SALIDAS) REGISTRO AL MENOS 70% POR SEMESTRE.	926	100 %
INCIDENCIAS NO JUSTIFICADAS, RETARDOS, OMISIONES, AUSENCIAS, INASISTENCIAS.	49	5.29 %
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	877	<b>94.70 %</b>

El siguiente gráfico resume el contenido de los datos de la tabla anterior y permite visualizar la información, especialmente el cumplimiento del indicador:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 17 de 36



La siguiente tabla contiene el tipo de incidencias, las cantidades de las mismas y su porcentaje.

INCIDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCAPACIDADES MÉDICAS	66	7.12%
COMISIONES	284	30.66%
PERMISOS DIVERSAS CAUSAS	241	26.02%
PERMISOS ECONÓMICOS	26	2.80%
INASISTENCIAS	49	5.29%
AUSENCIAS	107	11.55%
OMISIONES EN EL REGISTRO DE LA ENTRADA Y/O SALIDA DE LA INSTITUCIÓN	39	4.21%
RETARDOS	112	12.09%
OTROS (CAMBIOS DE HORARIO LABORAL)	2	0.21%
TOTAL	926	100 %

La aplicación de la fórmula del **Número de incidencias registradas \* 100/ número de incidencias ocurridas** da la cifra de  $877 \times 100/926 = 94.70\%$  y comparando el dato con lo obtenido en el periodo pasado de febrero a julio de 2019 que fue de 90.55% aumentó 4.15%. Es importante señalar que las inasistencias y ausencias una vez verificadas se reportan al SEER y se aplican descuentos en nómina.

### Proceso para la Capacitación

Indicador: Al menos el 70% de las personas capacitadas aplican conocimientos y/o habilidades adquiridas en sus actividades laborales.

El método de cálculo para este indicador es el **Promedio de los resultados obtenidos del total de autoevaluados + Promedio de los resultados obtenidos del total de evaluados / 2**. Se monitorea semestralmente pero para verificar el indicador hay que dejar pasar al menos tres meses para ver los resultados de la aplicación de la capacitación en el trabajo tanto por el jefe inmediato como por el capacitado mismo.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 18 de 36

planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

La siguiente tabla contiene la “Relación de asistencias e inasistencias a cursos del semestre par ciclo escolar 2019 – 2020”

NUMERO	NOMBRE DEL CURSO	CONVOCADOS	ASISTENTES	INASISTENICAS
1	CURSOS VIRTUALES EN TRAYECTO OPTATIVO		8	
2	COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES	30	28	2
3	CONFERENCIA PLAN DE ESTUDIOS 2018		77	
4	TALLER EN EL TRAYECTO FORMATIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	7	36	-29
5	PROCESOS COGNITIVOS EN LA EDUCACIÓN	39	55	-16
6	CAPACITACIÓN DE EXTINTORES	19	19	0
7	HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA EFICACIA	25	29	-4
8	DERECHOS HUMANOS, DISCAPACIDAD Y EDUCACIÓN INCLUSIVA	18	20	-2
9	HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA EFICACIA SGC.	21	21	0
10	CAPACITACIÓN DEL S.E.E.R. EN LA SERIE 15 DE ESTA INSTITUCIÓN.	16	26	-10
11	ESTRATEGIAS Y DESARROLLO DE HABILIDADES DEL S.G.C.	8	7	1

Con respecto al personal autoevaluado y evaluado, datos propios del indicador:

TOTAL DE PERSONAL AUTOEVALUADO		
DOCENTE	ADMINISTRATIVO	APOYO
118	7	0

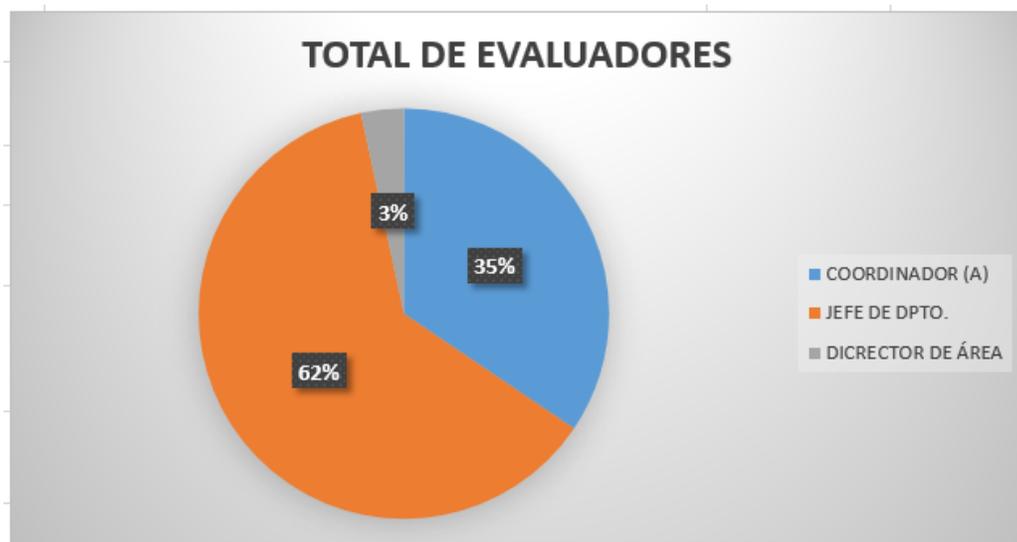
AUTOEVALUACIÓN	
1.- EL CURSO DE CAPACITACIÓN ME PERMITE APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO.	87.50%
2.- EL CURSO DE CAPACITACIÓN ME PERMITE REALIZAR CON MAYOR FACILIDAD LAS ACTIVIDADES QUE ME FUERON ASIGNADAS.	86.11%
3.- A PARTIR DE LA CAPACITACIÓN HE REALIZADO CAMBIOS EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES QUE ME PERMITEN SER MÁS EFICIENTE EN EL TRABAJO.	86.11%
4.- A PARTIR DE LA CAPACITACIÓN SE ME HA FACILITADO ENTREGAR OPORTUNAMENTE MIS ENCOMIENDAS.	75.69%
5.- DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN HE PODIDO PROPONER MEJORAS QUE PERMITEN UN CAMBIO POSITIVO EN MI DESEMPEÑO Y DEL ÁREA A LA QUE PERTENEZCO.	84.72%

Promedio de porcentaje de autoevaluación: 84.02 %

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 19 de 36

EVALUACIÓN	
1.- EL CURSO DE CAPACITACIÓN LE PERMITE APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA.	85.41%
2.- EL CURSO DE CAPACITACIÓN LE PERMITE REALIZAR CON MAYOR FACILIDAD LAS ACTIVIDADES QUE LE FUERON ASIGNADAS.	86.11%
3.- A PARTIR DE LA CAPACITACIÓN HA REALIZADO CAMBIOS EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES QUE LE PERMITEN SER MÁS EFICIENTE EN EL TRABAJO.	84.72%
4.- A PARTIR DE LA CAPACITACIÓN SE LE HA FACILITADO ENTREGAR OPORTUNAMENTE SUS ENCOMIENDAS.	83.33%
5.- DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN HA PODIDO PROPONER MEJORAS QUE PERMITEN UN CAMBIO POSITIVO EN SU DESEMPEÑO Y DEL ÁREA A LA QUE PERTENECE.	88.19%

Promedio de porcentaje de evaluación: 85.55 %



Los datos de cálculo para este indicador del Promedio de los resultados obtenidos del **total de autoevaluados + Promedio de los resultados obtenidos del total de evaluados / 2** ofrece las siguientes cifras  $84.02 + 85.55 / 2 = 84.78\%$ . Con respecto al periodo anterior de febrero a julio de 2019 en que el porcentaje del indicador fue de 83.78%, hubo un incremento de un punto porcentual.

### Titulación

Proceso para la titulación

Indicadores:

- Que el **100%** de los alumnos aprobados en el examen profesional reciban un acta validada de examen profesional.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 20 de 36

El método de cálculo para este indicador es **Número de actas de examen profesional validadas \* 100/ Total de actas de examen profesional**. Ocurre semestralmente.

- Que el 100 % de los alumnos que obtuvieron un acta de examen profesional cuenten con un título profesional en proceso de validación.  
El método de cálculo para este indicador es **Número de Títulos en proceso de validación \* 100 / Total de Títulos elaborados**.

Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.

ETAPAS DEL PROCESO	
1.	Registro de documentos recepcionales en fase preliminar.
2.	Total de alumnos que no presentaron documento para su dictaminación más los que obtuvieron dictaminación de "pendiente" en el documento recepcional así como quienes causaron baja en el proceso.
3.	Emisión de actas de dictaminación de los documentos recepcionales aprobados.
4.	Emisión de dictámenes de autorización de documentos recepcionales aprobados.
5.	Alumnos calendarizados para presentar examen profesional.
6.	<b>Alumnos aprobados en el examen profesional.</b>
7.	Alumnos que quedaron pendientes en el examen profesional.

ETAPA	DOCUMENTOS RECIBIDOS EN TODAS LAS LICENCIATURAS	TOTAL
1	15	15
2	2	2
3	13 + 5 EXTEMPORÁNEOS	18
4	18	18
5	18	18
6	18	18
7	0	0

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 36

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

El **86.7 %** de los documentos registrados fueron presentados para su dictaminación.

El **100 %** de los documentos presentados obtuvo el dictamen de aprobado.

El **100 %** de los sustentantes con documento aprobado también aprobaron su examen profesional.

Los resultados representan una fortaleza y dan evidencia de un proceso muy cuidado de manera que quienes obtienen dictamen aprobatorio en su documento también aprueban el examen profesional. Se brindó atención también con alta calidad a 5 sustentantes extemporáneos.

La fórmula del indicador del **Número de actas de examen profesional validadas \* 100/ Total de actas de examen profesional** ofrece las siguientes cifras  **$18 \times 100 / 18 = 100\%$** . Y la de indicador del Número de Títulos en proceso de validación \* 100 / Total de Títulos elaborados  **$18 \times 100 / 18 = 100\%$** . Estos porcentajes se mantuvieron también para el periodo pasado de febrero a julio de 2019.

#### **e. No conformidades y acciones correctivas.**

Durante este periodo informado se hicieron adecuaciones a los indicadores de los objetivos de calidad derivados de las observaciones del Representante del Sistema de Gestión de la Calidad institucional y como respuesta a la serie de no conformidades obtenidas en la auditoría interna, entre otras acciones modificamos o adecuamos los indicadores para poder medir con eficiencia nuestros procesos y ofrecer mediciones concisas. Aquí la relación de no conformidades para ilustrar lo dicho en la 196 y 198 específicamente:

**195: No se mostró evidencia de una planificación para abordar el tratamiento de los riesgos y oportunidades.**

**196: No se mostró evidencia del seguimiento de los objetivos de calidad y cómo se comunican.**

**197: Los registros de calidad declarados en la Bitácora de Registros de Calidad BECENCA-PG-03-01 no son los mismos que se señalan en la Definición e interacción de procesos y en los procedimientos operativos de las diversas áreas.**

**198: No hay claridad en los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.**

**199: El proceso para el Mantenimiento menor y limpieza BECENE-DG-MC-01-04, señala como indicador: Realización de la limpieza en un 100% de la institución, sin embargo, sólo se cumple con el 76.4%.**

Es importante señalar con respecto al párrafo anterior que durante el semestre el equipo integrado por su servidor Director de Servicios Administrativos, cada una de las cinco jefaturas (responsables de proceso) adscritas al área y una profesora comisionada en el apoyo de gestión de la calidad analizamos y trabajamos en la adecuación de indicadores hasta llegar a consenso y decidimos informar y trabajar los procesos en consecuencia; es decir, que este informe tiene justo esos indicadores, pero aún no están vigentes en información documentada, por dos razones, la primera era esperar la revisión por la dirección general del mismo y una vez dado el visto bueno poderlas declarar. El SGC institucional nos dio fecha para marzo, pero ocurrió la contingencia sanitaria COVID 19 y el estatus es que están en proceso de formar parte de la información documentada y creemos que pronto avanzará.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 36

De acuerdo a lo declarado en este informe y en el concentrado del logro de objetivos, el indicador que no se cumplió es el de recursos financieros, por lo que el responsable de dicho proceso atendió dicha no conformidad y ha implementado acciones para solventarlo y que ésta no vuelva a ocurrir. Quizá las acciones más pertinentes sean las de dar un seguimiento más cercano a los beneficiarios de algún recurso e incluso, en ciertos casos que así lo amerite por falta de pericia del beneficiario brindar auxilio administrativo para la obtención oportuna de comprobantes fiscales, requisitos fundamentales para la elaboración de pólizas.

El indicador de Control Escolar se cumplió por .64% más que el objetivo, pero aún con ello hubo 6 documentos con errores por lo que el responsable de dicho proceso atendió dicha no conformidad y ha implementado acciones para solventarlo y que ésta no vuelva a ocurrir. En entre estas acciones es el hecho de dar una revisión adicional a las habituales, de tal modo que el margen de error intente llegar a cero o disminuirlo todavía más.

#### f. Resultados del seguimiento y medición.

La tendencia de los indicadores de los procesos es positiva, excepto en Recursos Financieros por muy escaso margen, los 9 indicadores restantes aquí descritos obtuvieron porcentajes que demuestran la consecución de los objetivos de calidad.

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. Método de cálculo:  $\sum\%$ de Nivel de indicador/Numero de indicadores $932.06/10=93.20\%$	Entrega de documentación	Eficacia	Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad	No. de documentos autorizados * 100 / total de documentos entregados. $1686 * 100 / 1692 = 99.64\%$	Documentos autorizados	No se genera
	Validación de actas de examen profesional.	Eficacia	Que el 100 % de los alumnos aprobados en el examen profesional reciban un acta validada de examen profesional.  Que el 100 % de los alumnos que obtuvieron una acta de examen profesional cuenten con un título profesional en proceso de validación	Número de actas de examen profesional validadas * 100/ Total de actas de examen profesional $18 \times 100 / 18 = 100\%$	Acta de examen profesional en proceso de validación	Cambio de indicador
	Validación de título profesional.	Eficacia	Cumplir con el 90 % con la entrega de cargas horarias a docentes Documentar al 90 % las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo. Al menos el 70% de las personas capacitadas aplican conocimientos y/o	Número de cargas horarias sin cambios * 100 / número total de cargas entregadas. $185 \times 100 / 189 = 97.88\%$	Carga horaria	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias
	Incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo	Eficacia	Al menos el 70% de las personas capacitadas aplican conocimientos y/o	Número de incidencias registradas * 100/ número de incidencias	Incidencias	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
	<b>Página 23 de 36</b>		

Personal capacitado que aplica los aprendizajes		habilidades adquiridas en sus actividades laborales.	$877 \times 100/926 = 94.70\%$ <b>Promedio de los resultados obt del total de autoevaluados + Promedio de los resultados obt del total de evaluados / 2</b> $84.02 + 85.55 / 2 = 84.78$	Aplicación del conocimiento	
Contabilidad	Eficacia	Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%	<b>Número de egresos documentados * 100/ Total de egresos registrados.</b> $957 * 100 / 958 = 99.89\%$	Egresos registrados	No se genera
Solicitud de materiales	Eficacia	Entrega del 70 % de lo requerido de las requisiciones recibidas al semestre. Realización del mantenimiento menor de acuerdo a lo solicitado al menos al 85%	<b>Total de requisiciones atendidas * 100 / número de requisiciones recibidas.</b> $119 * 100 / 128 = 93\%$ <b>Total de solicitud de mantenimiento atendidas * 100/ número de solicitudes recibidas.</b> $93 * 100 / 109 = 86\%$	Número de requisiciones atendidas	Cambio en el indicador de Limpieza
Solicitud de mantenimiento		Porcentaje de evaluación del desempeño del personal de servicios especializados al 70%	<b>Sumatoria de evaluaciones obtenidos del total de personas * 100/ Total de puntaje máximo de personas evaluadas.</b> $1752 * 100 / 2300 = 76.17\%$	Número de solicitudes de mantenimiento atendidos	
Evaluación de desempeño de personal de servicios especializados				Porcentaje de evaluación del personal de apoyo	

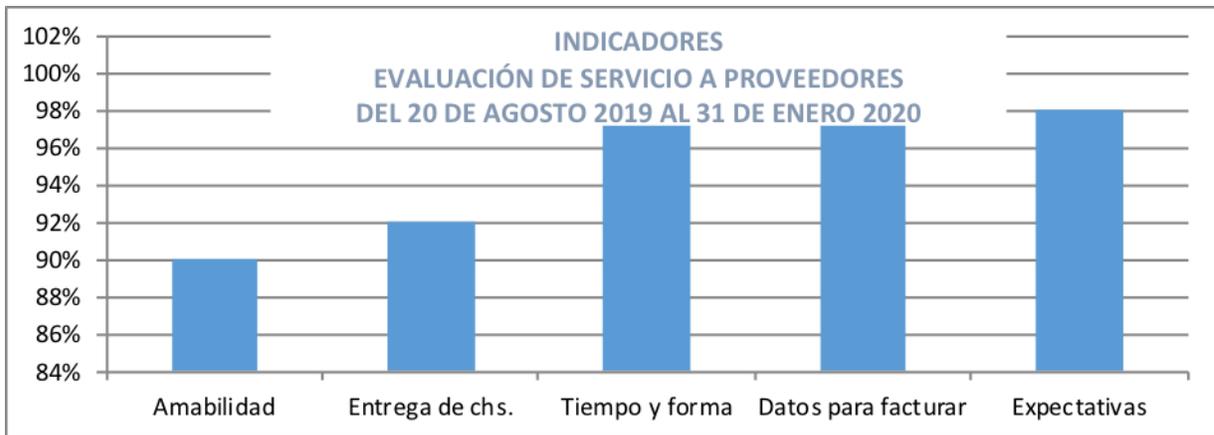
**g. Resultados de las auditorías: internas y externas.**

<b>RAC</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>CORRECCIÓN</b>	<b>APERTURA</b>	<b>CIERRE</b>
<b>195</b>	No se mostró evidencia de una planificación para abordar el tratamiento de los riesgos y oportunidades.	Planificar a través de un cronograma para atender, atenuar o disminuir los factores de riesgo./ Sumarse a las acciones institucionales para atender los dos riesgos generales vigentes.	20 01 2020	07032020
<b>196</b>	No se mostró evidencia del seguimiento de los objetivos de	Documentar los resultados del objetivo de calidad, medidos en el	20 01 2020	07032020

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 24 de 36

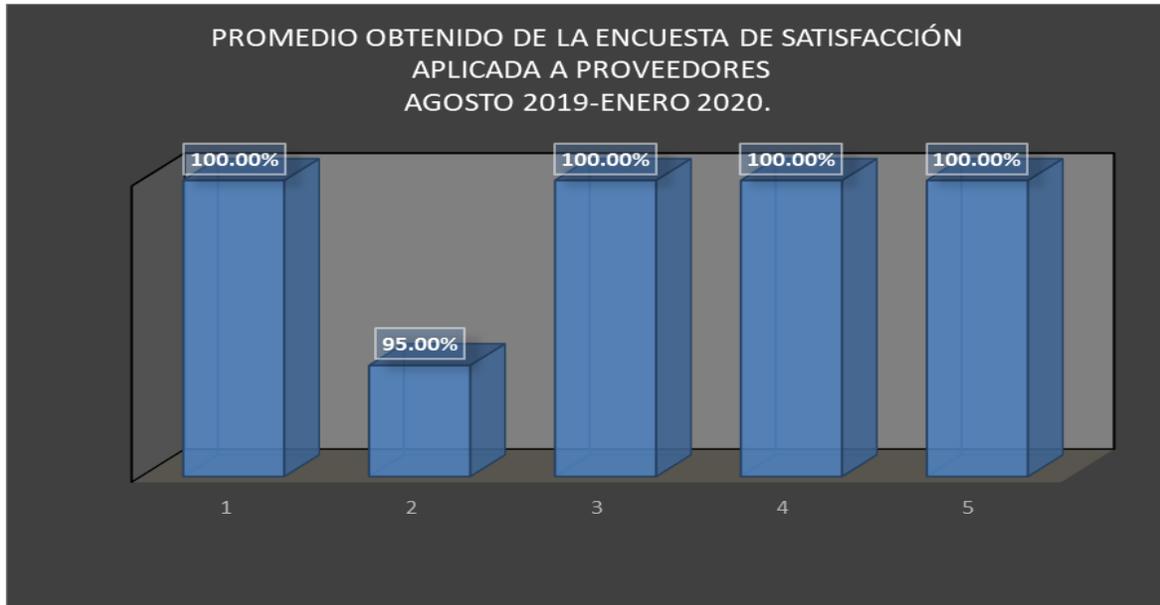
	calidad y cómo se comunican.	semestre y presentados en el informe de las jefas de área. / Corrección del anexo CAPG110.		
<b>197</b>	Los registros de calidad declarados en la Bitácora de Registros de Calidad BECENECAPG0301 no son los mismos que se señalan en la definición e interacción de procesos y en los procedimientos operativos de las diversas áreas.	Actualización de Registros de calidad ante el SGC.	20 01 2020	07032020
<b>198</b>	No hay claridad en los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Replanteamiento de indicadores.	20 01 2020	07032020
<b>199</b>	Incumplimiento del indicador para mantenimiento menor y limpieza. (Incumplimiento al proceso, acciones y seguimiento declarados por la organización.)	Se replantea el indicador porcentaje de evaluación al desempeño del personal de servicios especializados al 70%.	20 01 2020	En proceso

#### h. Desempeño de los proveedores externos.



Se evaluó el servicio de Alianza Francesa, Seguridad Privada, Agua potable, Hotel Real Plaza, Dalce (artículos de limpieza), Recolección de basura, Nicola Tesla (Radiodifusora).

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 25 de 36



La encuesta que se les aplica a los proveedores, obteniendo un 99 % de aceptación respecto a la evaluación que nos hacen los proveedores, cuando requerimos sus servicios. Anexo BECENE-DSA-DRM-PO-01-03 (Evaluación a proveedores).

1. El trato de nuestro personal fue amable y educado durante todo el proceso de la compra.
2. Nuestro personal le especificó los tiempos y forma de pago antes de formalizar la compra.
3. El personal fue claro con las especificaciones de los productos o servicios que le solicitó.
4. Nuestro personal le manifestó su conformidad escrita o verbal al recibir sus productos o servicios.
5. Cuando hubo necesidad de dirigirse con nuestro personal para llevar a cabo alguna precisión sobre la operación de compra, éste estuvo disponible.

Se identifica que en un 5% están inconformes al no establecer los tiempos y formas de pago antes de formalizar las compras, el proveedor del Agua, establecer comunicación respecto a que las facturas tienen que hacerse unos 5 días antes de que termine el mes o posterior a que haya terminado el mes, para evitar refacturar.

#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

DEPARTAMENTO	ADECUACIÓN
CONTROL ESCOLAR	1. Se instaló un apartado de los cursos optativos, desde agosto a la fecha para llevar la materia en línea, se sigue monitoreando.
TITULACIÓN	1. La Mtra. Marcela Juárez Reséndiz deja la Comisión de apoyo académico a partir de noviembre de 2019.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 26 de 36

	<ol style="list-style-type: none"> <li>La Mtra. María del Socorro Corpus Almendárez se incorpora a la Comisión de apoyo académico en sustitución de la Mtra Juárez Reséndiz en enero de 2020.</li> <li>Se dio mantenimiento integral a los equipos de cómputo en los meses de octubre y enero respectivamente.</li> </ol>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó el documento Otorgamiento de Apoyos Económicos para la difusión del conocimiento, la inscripción o Examen de grado de maestría o doctorado y eventos de redes de investigación. Se publica en su última versión el 31 de enero de 2020.</li> </ol>
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el mes de octubre de 2019 el Mtro. Edgar Virgilio Torres Gómez deja la Comisión como apoyo académico al departamento.</li> <li>En el mes de octubre de 2019 el Mtro. Gerardo Javier Guel Cabrera ocupa la Comisión como apoyo en la labor de Control de inventarios internos.</li> <li>En el mes de octubre Alejandro Zirahuen supervisa los trabajos de mantenimiento y aseo y encabeza al personal de apoyo adscrito al departamento.</li> </ol>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualización de expedientes del personal para su automatización.</li> <li>En el sistema de elaboración de horarios, se integraron los cursos optativos.</li> <li>En incidencias se agregaron horarios de personal administrativo y apoyo en entradas y salidas del reloj checador.</li> </ol>

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

### *Cronograma de Actividades para prevenir los riesgos detectados en las áreas de la Dirección de Servicios Administrativos Semestre I 2019-2020*

Con base en el Anexo "Riesgos y Oportunidades Institucionales. Plan de Acción." Institucionales. BECENE-CA-PG-12-04 Los riesgos son dos: A) El bajo desempeño profesional del docente<sup>[SEP]</sup> y B) Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

Las acciones del área que abonan a los riesgos institucionales son dos de forma tácita o directa que son: 1) La capacitación del personal que suma a los esfuerzos por mejorar el desempeño de los trabajadores de la BECENE, pero concretamente en los docentes; cada semestre se genera y coordinan cursos con la intención de desarrollar competencias pedagógicas. 2) Se actualizó el nuevo documento denominado "Acuerdo administrativo interno" que contiene políticas de apoyo económico consensadas por la Dirección General y cada una de las Áreas que componen la organización y cuyo propósito es regular, homogeneizar y democratizar los egresos para la investigación, capacitación y estudios de posgrado.

Y al interior del Área y de los departamentos se realiza:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 36

Departamento	Responsable	Riesgo detectado	Actividades para atenuar, disminuir y/o eliminar	Fecha de implementación	Observaciones	Acciones de Medición de resultados	Estatus de las acciones tomadas
Departamento de Titulación	Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Falta de compatibilidad de criterios entre asesores y sinodales.	Diagnóstico de casos presentados por escrito y de forma verbal en el Departamento de Titulación.  Establecer una estrategia para manejo de los casos de incompatibilidad.	Septiembre 2019  Octubre 2019.	El riesgo también se ubica en el aspecto docente.  Los acuerdos en el manejo de los casos es responsabilidad de la Comisión de Titulación.	Se medirá en cuanto a casos presentados por escrito.  Dar respuesta por escrito tanto a los asesores como a los alumnos de los casos recibidos.	Detección y análisis del riesgo.  Riesgo en proceso de atención
Departamento de Titulación	Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Falta de compatibilidad de criterios entre asesores y sinodales.	Realizar una reunión de explicación para asesores y alumnos de las Disposiciones administrativas del trabajo de titulación.  Ubicar en la página BECENE - Dep. de Titulación los archivos con toda la información necesaria	Noviembre 2019  Octubre 2019	Se actualizó el documento Disposiciones administrativas del trabajo de titulación BECENE  Se realizó la reunión con éxito  Se da seguimiento puntual a las controversias dentro de la Comisión de Titulación, donde son archivadas dichos casos por escrito.	Registrar la asistencia de asesores y sinodales, así como una bitácora de la reunión	Riesgo controlado
Departamento de recursos materiales	Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Para el área de limpieza la ausencia del personal	Ausencia de los compañeros de servicios generales en el día a día	Se monitorea por medio de vigilancia y reportan de forma verbal las ausencias de los compañeros al supervisor de servicios generales septiembre 2019		Bitácora de entradas y salidas de vigilancia	Realizadas

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página 28 de 36</b>

Departamento de Recursos Materiales	Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Para el mantenimiento menor, el cliente no reporta de forma inmediata	Preguntarles cuando acudan al departamento de recursos materiales, de manera general las condiciones del mobiliario	Por medio del apoyo administrativo, cada que pasen a solicitar algún material se les solicitará informes respecto a sus espacio septiembre 2019		Al semestre el anexo de mantenimiento incremento, aún siguen faltando que informen del estado general del mobiliario	Realizadas
Departamento de Recursos Materiales	Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Las requisiciones no se pueden atender al 100% por cuestiones financieras	Al recibir las requisiciones, realizar una revisión rápida sobre los solicitado e informarle de manera verbal la verdadera posibilidad de adquirirla	El encargado del procedimiento de compras y suministro es el encargado de realizar dicha revisión septiembre 2019		Se reportan en el informe las requisiciones recibidas y las atendidas en función del recurso financiero con el que se cuente.	Realizadas
Departamento de recursos materiales	Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Ausencia del personal de Limpieza	Bitácora que documentan el personal de vigilancia	Septiembre 2019	Esa bitácora se encuentra tanto por la entrada principal como por la entrada al estacionamiento, los únicos que la pueden documentar es el personal de vigilancia	El desempeño del personal de servicios especializados a través del anexo de evaluación	Riesgo controlado
Departamento de recursos materiales	Mtra. Eva Bibiana Obregón González	Mantenimiento menor	El personal administrativo del departamento, pregunta de forma directa al alumno, si tiene algo que reportar de su aula	Septiembre 2019	En caso de requerirse algún mantenimiento, el personal administrativo solicita que se llene el anexo correspondiente al mantenimiento o menor	En el Informe del cierre del semestre se muestra la evidencia de cuantas requisiciones de mantenimiento menor fueron atendidas y las que están pendientes por atender.	Riesgo controlado

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 29 de 36

Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>ROTACIÓN Y MOVILIDAD DOCENTE. Se pueden suscitar movimientos en la designación de personal, derivados de necesidades institucionales y/o personales de los docentes. Se interrumpe el curso que el docente imparte.</p>	<p>Mantener actualizada la relación de personal docente de perfil académico, disposición de horas, para poder ser candidatos a cubrir asignaturas y comisiones, por movilidad de los docentes.</p>	<p>Durante todo el año en diferentes fechas. Por evento.</p>	<p>Se reporta en informe del departamento o sobre movimientos de docentes y reasignación de carga académica.</p>	<p>En consenso con Dirección general, académica, administrativa y Departamento de Recursos Humanos, se reasignan cursos a otros docentes. Reportándose en informe semestral.</p> <p>No se puede disminuir o eliminar situaciones que generan movilidad en los docentes, pero sí se puede continuar con la dinámica de trabajo institucional, manteniendo actualizada la relación de docentes con perfil y disposición de horas.</p>	RIESGO Controlado.
Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>Ausencia del trabajador y que no informe oportunamente. Desface de comunicación por incidencias de personal con otra instancia.</p>	<p>Continuar con registro del personal docente, administrativo y de apoyo; en sus incidencias para dar seguimiento a estas y no se vuelvan un mal hábito y falta de compromiso.</p>	<p>Durante todo el año en diferentes fechas. Por evento.</p>	<p>Se reporta en informe del departamento o sobre incidencias de docentes.</p>	<p>Registro continuo de incidencias del personal, así como atender los casos para que la institución continúe su dinámica de trabajo. Documentar incidencias justificadas.</p>	RIESGO Controlado.
Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>Las actividades de capacitación y actualización. La autorización de las actividades para la capacitación del personal dependerá de los recursos disponibles para</p>	<p>Algunas capacitaciones se ofrecen al personal docente, administrativo y de apoyo, con recurso humano del PACTEN. Algunas capacitaciones se ofrecen al personal docente,</p>	<p>Durante todo el año en diferentes fechas. Por evento.</p>	<p>Se reporta en informe del departamento o sobre las capacitaciones ofertadas, así como el análisis de las habilidades obtenidas en capacitación</p>	<p>Las capacitaciones se ofrecen al personal docente, administrativo y de apoyo, con Recurso Humano con el que cuenta la institución, con el perfil y</p>	RIESGO Controlado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 36

		este rubro otorgados por los diferentes programas gubernamentales o recursos propios de la institución.	administrativo y de apoyo, con Recurso Humano con el que cuenta la institución, con el perfil y competencia para la capacitación requerida.		que son aplicadas en su trabajo dentro de la institución.	competencia para la capacitación requerida.	
Recursos Financieros Institucional	Hilda Cruz Díaz de León	Falta de recursos financieros para subsanar los gastos	Reestructuración de Acuerdo Administrativo Interno	27 de enero 2020.	Dar a conocer a la comunidad normalista de la reestructuración.	Informar a la comunidad normalista a través de correo electrónico. Publicar en la página de transparencia LTAIPESLP Artículo 84 Fracción XXI	Riesgo controlado.
Departamento de servicios escolares	Belén Wendolin Cervantes García	Entrega de calificaciones fuera de tiempo.	Se les manda un email a los docentes antes de cada periodo de evaluación para recordarles las fechas en que deben de entregar calificaciones impresas. En cada periodo de entrega de calificaciones se les llama por teléfono a las coordinadoras de cada licenciatura dándoles los nombres de los docentes que faltan de capturar calificaciones para que nos haga favor de decirles o los manden al depto. De servicios escolares.	Días antes de cada fecha del periodo a evaluar de cada semestre de acuerdo a las fechas que se publican en la página de la BECENE en el Planificador Anual.	Se observó que los docentes que no suben a tiempo sus calificaciones, son los mismos de cada semestre.	Se ha estado disminuyendo el total de los docentes que tardaban en capturar y entregar calificaciones.	Cada fin de semestre se logra tener todas las calificaciones de acuerdo al trabajo en equipo de las Coordinadoras, Dirección Académica y Servicios Escolares.

### Actividades para Oportunidades Institucionales del área de servicios administrativos Semestre I 2019-2020

Con base en el Anexo "Riesgos y Oportunidades Institucionales. Plan de Acción." Institucionales. BECENE-CA-PG-12-04 La oportunidad es: A) Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales. Las acciones con que el Área contribuye en: A) El otorgamiento de Becas al estudiantado y concretamente, para Becas de orden Federal, existe un Responsable de coordinar los intercambios interinstitucionales como apoyo y gestión a la comunidad estudiantil normalista. Y B) En la mejora de la oferta de la formación complementaria, seguimiento desde el Departamento de Recursos Humanos para saber si el docente entra a impartir su cátedra.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 36

		Se tuvo comunicación vía telefónica con las coordinadoras para la entrega de calificaciones.	Normales del SEER.	2019. 13 enero 2020. 20 enero 2020. 22 enero 2020.		Regular.	
Departament o De Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>La institución cuenta con personal docente con perfil académico necesario para las suplencias en caso necesario.</p> <p>Disposición de horas, para poder ser candidatos a cubrir asignaturas y comisiones, por movilidad de los docentes.</p>	<p>Una de las acciones que constantemente se realizan en el Departamento de Recursos Humanos: es mantener actualizada la relación de personal docente respecto a perfil académico, por medio de los horarios actualizados. Dentro del mismo departamento se identifica la disposición de horas de algunos docentes para poder ser candidatos a cubrir asignaturas y comisiones, por movilidad de los docentes.</p>	<p>Durante todo el año, aplicable por evento.</p>	<p>En el mapeo se reflejan estas acciones con los indicadores correspondientes.</p> <p>En el procedimiento operativo se puede identificar las acciones necesarias en caso de suplencias en caso se incidencias y la movilidad de docentes que se genera en estos casos.</p>	<p>Asignación de carga académica</p> <p>Evaluación al desempeño docente de alumnos a docentes a través de encuesta de opinión de alumnos.</p> <p>Cédula de Evaluación al Desempeño Docente.</p>	<p>En proceso</p>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 36

Departament o De Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>Como parte de las actividades diarias del departamento de Recursos Humanos es llevar a cabo un registro del personal docente, administrativo y de apoyo, en sus incidencias para dar seguimiento y estas incidencias no se vuelvan un mal hábito y falta de compromiso que vulnere la dinámica de trabajo de la institución.</p> <p>Motivar al personal docente con estímulo de puntualidad y asistencia que se entrega al final de cada año.</p>	<p>Continuar con registro del personal docente, administrativo y de apoyo; en sus incidencias para dar seguimiento a estas y no se vuelvan un mal hábito y falta de compromiso.</p> <p>Evaluación al desempeño docente.</p> <p>Registro de incidencias para valorar bono de puntualidad y asistencia.</p>	<p>Durante todo el año, aplicable por evento.</p>	<p>En el mapeo se reflejan estas acciones con los indicadores correspondientes.</p> <p>En el procedimiento operativo se puede identificar las acciones necesarias en caso de incidencias así como los beneficios en el cumplimiento de su asistencia y puntualidad.</p>	<p>Evaluación al desempeño docente en el rubro permanencia reflejado en la Cédula de Evaluación al Desempeño Docente.</p>	<p>En proceso</p>
Departament o De Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	<p>El departamento de Recurso Humanos ofrece capacitación aprovechando el recurso humano experto en temas solicitados por direcciones de área.</p>	<p>Los directores de área solicitan capacitación para el personal a su cargo.</p> <p>El departamento de Recurso Humanos ofrece capacitación aprovechando el recurso humano experto en temas solicitados por direcciones de área.</p>		<p>En el procedimiento 03 de Recursos Humanos, se ofrece capacitación de forma bianual, Reflejándose los resultados de la capacitación en su desempeño docente. En el caso de los docentes en su cédula de evaluación, en el personal administrativo y de apoyo en la evaluación que emite cada director de área, reportándose en el informe semestral</p>	<p>Evaluación al desempeño docente en el rubro permanencia reflejado en la Cédula de Evaluación al Desempeño Docente.</p> <p>En el informe de semestre reportado a la Dirección de Servicios Administrativos.</p>	<p>En proceso</p>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			Revisión: 6
			Página 34 de 36

					de RH, análisis del procedimiento de capacitación.  En el mapeo se reflejan estas acciones con los indicadores correspondientes.		
Recursos materiales	Eva Bibiana Obregón González	La inasistencia del personal de servicios especializados	Implementar una estrategia de rotación de personal para cubrir incidencias	Diario	En función de lo que se reporte por vigilancia (la ausencia del personal de servicios especializados)	Diario de rotación, en el cual se notifica la persona que faltó, y se anotan a las personas que se asignaron para cubrir dichas áreas	En proceso
Recursos materiales	Eva Bibiana Obregón González	Que el usuario no notifique el estado real del mobiliario y equipos	Implementación en fase de pilotaje de instrumento digital para tener información de primera mano (alumno) la condición del mobiliario que hay en su salón	Febrero 2020	Se crea el instrumento para subirlo a plataforma y contactarnos con el jefe de grupo de cada semestre, de cada una de las licenciaturas	Revisión de encuestas mensual	En proceso

**Conclusión:** en el área estamos conscientes de la tarea de soporte que brindamos en la organización, para ello, hemos puesto el empeño en servir de manera organizada a la comunidad normalista y así los riesgos y oportunidades están en nuestra labor diaria presentes en la labor que realizamos con la idea de mejorar.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Las oportunidades de mejora del área en general están concentradas en la declaración de información documentada en el Macroproceso de los nuevos indicadores arriba reportados, situación que está en proceso por la contingencia sanitaria nacional.

La plática pendiente de esta Dirección de Servicios Administrativos y la Jefa del Departamento de Recursos Humanos con el personal de carácter motivacional y con la idea de apertura de ideas del propio personal de apoyo a la educación que tuvo baja evaluación al desempeño en cuanto al mantenimiento y limpieza (salió en barra roja): Florentino Gaytán, Esther Martínez, Sergio Rangel, Manuel Martínez, José Luis Martínez y Francisco Javier Vega.

DEPARTAMENTOS	OPORTUNIDADES
CONTROL ESCOLAR	Monitorear el desempeño y la tendencia desde el sistema de control de los cursos optativos como una medida de prevención y atención inmediata de problemas.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 36

<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	Acortar el tiempo de pago a docentes por la aplicación Exámenes Extraordinarios de Regularización y Profesionales.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Regularizar la entrega de incidencias al SEER en tiempo y forma.
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	Iniciar la campaña de tus utencilios como mecanismo de ahorro y ecología.  Involucrar a los estudiantes en el aseo y cuidado de sus espacios manteniendo limpio, pero también sanitizado asientos y mesas.
<b>TITULACIÓN</b>	Armar una campaña de difusión para que las generaciones pendientes de título puedan recogerlo en un lapso prudente.

**Conclusión:** la mejora continua ha sido parte integral de lo que hacemos en el área, somos la cara de la institución y la que suministra los insumos para ayudar a la tarea esencial de formar futuros docentes. Las partes interesadas esperan de nosotros satisfacción al requerir nuestros servicios y, si nos adelantamos y ofrecemos algo adicional, seguro quedarán conformes con nuestro trabajo porque lo hacemos también para contribuir en su formación.

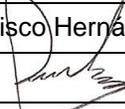
## 7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

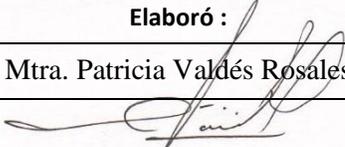
El periodo que aquí informo fue caracterizado por una fuerte revisión de la política y objetivos de calidad que comenzó por comprender nuestras salidas; es decir, tuvimos que reflexionar si los productos que ofrecemos como área iban empatados con lo declarado en el sistema, si era suficiente para poder justificar, argumentar y explicar nuestro trabajo.

Se cambiaron o adecuaron los indicadores del cumplimiento de Objetivo de Calidad, más aún debíamos alinear los documentos que dan fe y ponen de manifiesto lo que hacemos; así que repensamos en nuestros procesos, en lo que cada departamento hace y reporta bajo la norma ISO 9001 2015; la tarea no fue fácil porque 5 RACS fueron contundentes para observar que debíamos modificar y recomponer el camino para estar alineados en nuestras metas que, como soporte, representamos a la comunidad normalista y a otros procesos para alcanzar la misión de la organización.

**Conclusión:** Todo lo anterior nos llevó a revisar, ordenar y modificar la definición e interacción de Proceso del área, a hacer lo propio con el mapa de Macroproceso y en consecuencia con la Bitácora de registros de calidad. Tuvimos semanas de trabajo con el equipo y finalmente confiamos en que los cambios nos dejan claros en lo que hacemos versus en lo que decimos hacer y los productos y servicios que ofertamos.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página 36 de 36</b>

<b>CONTROL DE ÁREA</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	17 de marzo de 2020	18 de marzo de 2020	19 de marzo de 2020

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