

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 40

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	40 Cursos optativos con capacidad de máximo 20 alumnos activos.	Wendolín Cervantes	SEPTIEMBRE 2020	FEBRERO 2021	100%
	Proceso de exámenes extraordinarios de regularización en línea: programación, inscripción, nombramientos, exámenes en plataforma y evaluaciones	Wendolín Cervantes	JULIO 2020	FEBRERO 2021	100%
	El procedimiento de incidencias se nutre con la información de elaboración de horarios en RH y los perfiles profesiográficos	Dora Mendoza Partida	ENERO 2020	JULIO 2020	90%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Fase inicial: Análisis de necesidades	Alberto Leyva /Ing. Rosagel Torres	NOVIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2020	100%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Segunda Fase: Elaboración de módulos para el envío de información a las áreas y generación de reportes	Alberto Leyva /Ing. Rosagel Torres	DICIEMBRE 2020	MARZO 2021	30%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Tercera Fase: Intercomunicación interdepartamental, uso de información compartida.	Alberto Leyva /Ing. Rosagel Torres	DICIEMBRE 2020	JULIO 2021	0%
	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%
	Proceso de titulación en línea incluido exámenes profesionales.	Martha Ibañez	NOVIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2020	100%
	2. Mejora del Servicio / Producto	Entrega de Carga Horaria en digital	Dora Lilia Mendoza Partida	ENERO 2021	FEBRERO 2021

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 40

en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Entrega digital de Constancias de Capacitación	Dora Lilia Mendoza Partida	SEPTIEMBRE 2020 A FEBRERO 2021	SEPTIEMBRE 2020 A FEBRERO 2021	100%
	Equipo de respaldo para sistemas de control, recursos humanos y materiales. No break 3,000 kbas	Ing. Rosangel Torres / Alberto Leyva	DICIEMBRE 2020	MARZO 2021	100%
	Reparación de techo de Cicyt: cambio de policarbonatos	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	SEPTIEMBRE 2020	OCTUBRE 2020	100%
	Adquisición de piso de artes marciales	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	SEPTIEMBRE 2020	OCTUBRE 2020	100%
	Instalación de techo del anfiteatro , reforestación y mantenimiento de pintura en Unidad educativa	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	DICIEMBRE 2020	ENERO 2021	100%
	Adquisición de vehículo de 14 pasajeros. Marca Toyota.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	OCTUBRE 2020	DICIEMBRE 2020	100%
3. Necesidad de Recursos.	Equipo de audio para computadoras en aulas de todo el edificio principal.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	DICIEMBRE 2020	EN PROCESO	68% GRADOS DE 3RO Y 2DO
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Tercera Fase: Intercomunicación interdepartamental, uso de información compartida. Traslado de los horarios del docente en automático a datos del reloj checador y Control escolar.	Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	DICIEMBRE 2020	JULIO 2021	0%
	Automatización de expediente en el proceso de titulación, escaneo de todo el archivo.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Mtra Martha Ibañez	FEBRERO 2021	Por gestionar	0%
	Revisión, actualización y mejora del registro y control Inventarios. Por asignar personal al frente del mismo, ya administrativo o comisión docente.	Mtra. Bibiana Obregón	AGOSTO 2020	EN PROCESO	10%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 40

2.CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación. b. Titulación. c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	a. Personal con amplia experiencia y un sistema de control organizado. b. Planeación y Organización del proceso. Personal capacitado. c. Todos los docentes recibieron carga académica vía digital o en línea. d. Hay registro y seguimiento diario. e. Aumento de la asistencia en modalidades virtuales. f. Organización de espacios y tareas. Amplio inventario de materiales de limpieza. g. El proceso permite a los directivos conocer el estatus de las solicitudes. h. Personal con amplia experiencia y un sistema contable adecuado. Ahorro sustantivo.	a. Crecimiento del sistema para reinscripción virtual. b. Nuevo cambio de Comisión de apoyo académico. c. De la modalidad presencial transitamos al virtual. d. Seguimiento en línea y casos especiales de COVID. e. 8 cursos en línea f. Layout actualizado / roles de trabajo por obra y días en pandemia. g. Recursos ENIDEN h. Incremento en el saldo para petición de gasto del 60%.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación. b. Titulación c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	a. Comunicación asíncrona y específica con las partes interesadas. b. Saturación en fechas claves. c. Personal docente con mal desempeño. d. Incapacidades oficiales a destiempo. e. La evaluación del jefe inmediato y la autoevaluación no es fluida. f. Mal desempeño en el aseo y la ausencia g. Única persona encargada de la adquisición. h. Falta de liquidez para una cobertura tan amplia de compromisos.	a. La atención y programación virtual eliminó problema de espacios físicos. b. Adquisición de equipo de cómputo y telefónico adicional para fechas clave. c. Seguimiento de casos. d. Trámites realizados posteriores a la incidencia del personal afectado y vulnerable. e. Los implicados en la evaluación tardan en dar respuesta. f. Tratando aprovechar las guardias y la Rotación g. Todo depende del recurso financiero disponible. h. Se redujo en un 100% la emisión de cheques por concepto de viáticos (ahorro)
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación. b. Titulación	a. Automatizar los trámites del proceso b. Implementar sistema de información interno y conectado con Control Escolar c. Motivar a los docentes a la obtención de títulos de grado.	a. Formalizarlo y replicarlo en el futuro. b. Análisis de mejora en proceso entre CE, DSA y Titulación. c. Titulados de doctorado: María Esther Pérez Herrera , Alejandra del Rocío

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 40

c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	d. Trasladar datos de carga horaria a reloj checador de forma digital y automática. e. Automatizar la entrega de constancias. f. Mejora del servicio y del desempeño de la mayoría de elementos de apoyo y servicios. g. Comunicar a la comunidad las acciones que ejerce el procedimiento de compras. Opción de caja chica para compras específicas h. Espacios físicos libres y mejor distribuidos en tiempos de pandemia.	Rostro Contreras y de mtría Anabel del Carmen Candia Rivera. d. Por definir el cómo e. Envío la constancia al Depto de evaluación al desempeño docente en copia. En proceso su automatización. f. Capacitación en ciertas destrezas o habilidades y Rotación g. En proceso elaboración de display. h. Redireccionar recurso financiero a mantenimientos mayores.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación. b. Titulación c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	a. La calidad en los archivos de trámite de la parte interesada. b. Retrasos en la dependencia de Profesiones de Gobierno del Estado c. Perfiles docentes sin título de licenciatura y posgrado. d. Alto riesgo por Covid 19. Muerte e. Elementos sin mejora en su desempeño. f. Inasistencias por enfermedad y Covid 19 g. Alza de precios y reducción de presupuestos. Baja de producción por pandemia. Desconocimiento de las áreas en costos del mercado actual. h. Cambio en la política federal sobre la gratuidad sin sustento económico ni programas definidos.	a. Comunicación permanente en atención al usuario. b. Notificación y seguimiento de casos retrasados a las autoridades correspondientes. c. Solicitud institucional a titularse en proceso 10 casos en espera de comunicación o dar movilidad en consecuencia. d. Omar Padilla fallece el 06 de enero y Rubén Rdz Barrón el día 17 de febrero. e. Personal conectado sin estar presente. f. Pérdida de elemento sin cubrir hasta primera semana de marzo g. Ministración racionada de materiales. h. Cambios sin definir

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 40

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 62 alumnos que presentaron al menos un E.E.R. con 6 preguntas básicas sobre el proceso: servicio brindado en la modalidad en línea, amabilidad del personal, solución de dudas en la inscripción, si hubo información necesaria, cumplimiento de expectativas, orientación y apoyo en tu proceso de inscripción a exámenes extraordinarios de regularización.
RECURSOS FINANCIEROS	CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS	Se aplicaron sólo 6 encuestas proveedores: vigilancia, servicio de basura, internet total play y host line, alianza francesa y Radio Nicola tesla. La razón de tan pocas encuestas fue la disminución de movimientos financieros con proveedores y docentes por tiempos de pandemia con cuenta corriente durante el periodo reportado. 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	Se aplicaron 67 encuestas de satisfacción al cliente, para saber su satisfacción sobre incidencias y carga horaria (197 docentes), 8 reactivos que atienden el desempeño, 4 para carga horaria y 2 para incidencias, dos más para asuntos generales. En capacitación se aplicaron 102 encuestas con 12 reactivos cada una de un total de 174 asistentes a 8 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 ofrecido por parte del personal de servicios generales o de apoyo, fue realizado a través del instrumento que contiene 8 reactivos y se aplicaron 12 encuestas: 6 docentes y 6 administrativos, recordemos que desde marzo 2020 no hay alumnos ni docentes en la institución salvo personal docente con cargos de responsabilidad. Respecto al servicio que se ofrece en el procedimiento de compras y suministro de productos, se aplicaron 10 encuestas, al personal que fue recurrente en las solicitudes durante el periodo reportado, con 5 reactivos: amabilidad, cumplimiento tiempo y forma, alternativa, entrega y formas de atención.
TITULACIÓN	PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES DICIEMBRE DE 2020	En el periodo se aplicaron 30 encuestas con 14 reactivos cada una, dando un total de 420 reactivos.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

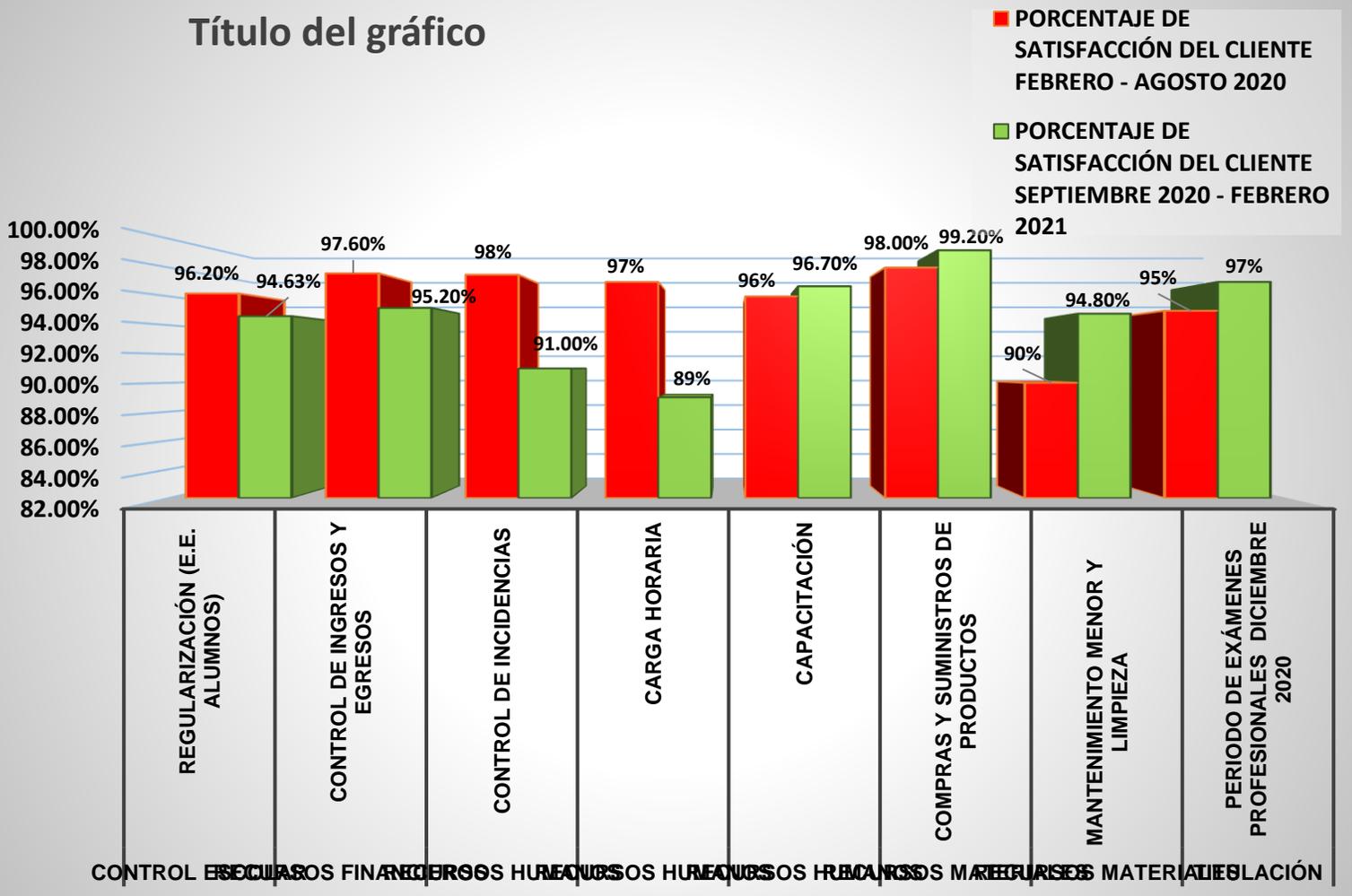


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 6 de 40

Título del gráfico



Se aprecia en el gráfico, con respecto a la satisfacción del cliente lo siguiente: una disminución del 1.57 % en control escolar porque el trabajo en línea sigue bien ponderado. Hubo también una disminución en el departamento financiero de 2.4% relacionado con el tiempo de espera de las partes interesadas durante la contingencia y los retrasos en los trámites de autorización en el SEER por esta causa. El control de incidencias tuvo una disminución de 7 % también relacionado con la idea o percepción de los trabajadores para asistir a la institución en tiempo de pandemia. La entrega de carga horaria disminución de 8% a pesar de no tener que recogerla en físico. La capacitación tuvo aumento de 0.70%. Aumentó el 1.2% la percepción en compras porque no se detuvieron los suministros en el periodo. También mejoró 4.8% la percepción de mantenimiento menor y limpieza. La percepción de titulación aumentó 2%, la modalidad virtual ha tenido una gran aceptación en los participantes tanto del profesorado y estudiantado, incluso en los familiares de los sustentantes, siguen manifestándose muchos comentarios y observaciones favorables al respecto del periodo de exámenes celebrados en diciembre de 2020.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 40

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

CONTROL ESCOLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se atendió de manera electrónica a los alumnos, padres de familia, docentes y al público en general y se extendió los horarios de atención dándoles la información solicitada. 2) Se atendió oportunamente las incidencias de las calificaciones de los maestros durante los periodos de evaluación. 3) Se informó a los alumnos y docentes sobre la forma de inscripción al semestre y a los exámenes extraordinarios en línea. 4) El Departamento de Recursos Humanos entregó los horarios de los docentes a tiempo para la asignación de materias en el Sistema de Calificaciones y, aquellos casos de maestros con algún permiso o incapacidad, mandó la relación del docente que cubriría la materia. 5) Se mantuvo comunicación constante con la Dirección Académica, Dirección de Investigación Educativa, Dirección de Extensión Educativa, Cicyt, Depto. de Titulación, Depto. de Recursos Humanos, Depto. de Recursos Financieros, etc. 6) Se mantuvo comunicación constante con el Depto. de Control Escolar, la Inspección de Normales y la Unidad de Transparencia del SEER adecuándonos a las nuevas formas de trabajar a distancia debido a la contingencia que marcaran esas instancias.
TITULACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1) En cuanto a la realización de exámenes profesionales, se realizaron las siguientes acciones: 2) Para documentar y validar las acciones realizadas, dadas las condiciones de contingencia, se respetó el protocolo sanitario al recibir a los sinodales y sustentantes. 3) Las evidencias de la integración de la información del procedimiento se archivaron documentalmente, se escanearon y organizaron en <u>DRIVE</u>. 4) Se inscribió un egresado para recibir asesoría para la elaboración del documento recepcional. 5) Para la dictaminación de documentos se continuó con el proceso en línea establecido en julio 2020 por haber resultado exitoso para los usuarios. 6) El departamento de Titulación atendió por videoconferencia, correo electrónico y por WhatsApp a 15 asesores, 18 estudiantes y egresados, así como a 35 sinodales aproximadamente, en un horario matutino y vespertino, explicando y atendiendo dudas acerca del proceso de titulación celebrado en diciembre 2020. 7) Los nombramientos formatos y actas derivadas del proceso se escanearon y fueron enviadas a los interesados según marcaba el procedimiento. 8) Se programaron 17 exámenes profesionales en línea a través de MEET, con la fortaleza de la habilidad adquirida tanto del Departamento de Titulación como de los usuarios para manejar este tipo de archivos y eventos, se logró un éxito total en cuanto a puntualidad, protocolo y especialmente el aspecto formativo de dichos exámenes. 9) Solo se requirió hacer una suplencia por inasistencia de un sinodal con incapacidad médica. 10) Se apoyó, una vez más al CICYT en la recuperación electrónica de documentos recepcionales para el proyecto Repositorio. 11) Se ha recibido la atención de limpieza de manera especial y desinfección por COVID de parte del Departamento de Recursos Materiales 12) Se mantuvo comunicación permanente con el SEER a través de oficios debidamente resguardados.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 40

	13) Se cumplió con el escaneo de documentos solicitado por la Dirección de Profesiones en el Estado de San Luis Potosí. 14) Se realizaron videoconferencias y comunicación por celular con ambas entidades. 15) Se recibió solicitud de información SIP-057/2020 de fecha 14 de septiembre del 2020, SIP-097/2020 de fecha 01 de diciembre del 2020, SIP-100/2020 de fecha 14 de diciembre 2020. 16) Se recibieron 5 buzones de queja en el proceso
FINANCIEROS	En la siguiente liga se encuentra disponible la relación de cheques del año 2020, enero y febrero 2021, en el apartado LTAIPESLP 84-IV. http://www.beceneslp.com.mx/TRANSPARENCIA/IngresosEgresos/CUENTA_CORRIENTE/Cta_Corriente%202020.pdf
RECURSOS HUMANOS	a) Se ha dado respuesta a buzones emitidos por parte de los alumnos respecto a la desatención de los grupos por algunos docentes. b) Se comunicó con los docentes señalados en el inciso anterior realizándose envío de correo con la petición de una explicación mediante oficio exprese los motivos por los que no se ha presentado a clase virtualmente. Lo anterior sustentado debido a que los docentes deben de tener sesión virtual con sus alumnos cuando menos una vez a la semana, atendiendo a que las otras sesiones son para atención en plataforma. c) Hubo respuesta de los docentes señalados en el buzón y atendieron explicando uno de ellos la falta de internet y otra docente, la organización con el grupo por realizar actividades de escuelas de práctica con otro grupo, y con la información de actividades en plataforma, d) Al SNTE sección 52, se proporcionó información de Status de algunos docentes, y se hace continuamente a solicitud del organismo. e) En la entrega de horarios, sólo un docente no recibió su carga horaria registro 06 del procedimiento 01 de asignación de carga académica por no contar con dirección electrónica. f) La atención por parte de la empresa SEI, respecto al seguimiento en programas y software de apoyo al departamento de RH, es inmediata, con algunas dificultades durante este semestre por situaciones de pandemia COVID 19. Se realizaron monitoreos respecto a la digitalización y actualización de los expedientes del personal, ha ido mejorando la revisión de estos archivos digitales, aunque la revisión requiere de tiempo para poder determinar que ya están al 100%, es difícil, porque continuamente se está integrando información a cada expediente y esto hay que digitalizarlo y actualizarlo.
RECURSOS MATERIALES	1) Mantenimiento mayor, rehabilitación de techo de policarbonato del CICYT 2) Mantenimiento mayor, construcción de techo para anfiteatro en la unidad educativa 3) Mantenimiento mayor habilitación de muebles y vitrinas en las aulas 29 y 30, y se mandaron a mantenimiento otros muebles de dichos espacios, tres roperos. 4) Adquisición de Tatami. 5) Mantenimiento mayor, reparación de muros y áreas aledañas, suministro y aplicación de pintura vinílica en el laboratorio de química, en la cafetería y al exterior del gimnasio Jesús R. Alderete: mantenimiento de muros, barda perimetral, aplicación de pintura, sellado de canalones del y aplicación de impermeabilizante. 6) Mantenimiento mayor; pintura de muros que rodean cancha techada. 7) Mantenimiento mayor, rehabilitación de pintura epóxica y nuevo trazado de cancha de basquetbol.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 40

8) Mantenimiento mayor, rehabilitación de pintura a fachada incluida herrería se colocó un aplanado de muro de pretiles e impermeabilizante de lozas y pretiles. 9) Mantenimiento mayor sanitización de todas las áreas de la institución: aulas, oficinas y espacios comunes, edificios completos como el CICyT por citar algún ejemplo. 10) Mantenimiento mayor, instalación de puerta en el área e almacén de danza. 11) Se tuvo la vista del personal encargado de escuelas al 100 y se dialogó con ellos respecto a las acciones que son posibles de realizar como la impermeabilización de cafetería, del auditorio Pedro Vallejo, la pintura en el edificio de Unidad Múltiple de forma concreta en las oficinas de maestros y Gimnasio, y si existe la posibilidad en unidad educativa (oficinas y salones de dirección de posgrado y dirección académica)

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/Número de indicadores y la cifra porcentual obtenida fue de $954.54/10=95.45\%$. **Ver anexo PG 11 01.**

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

Recursos Financieros

Proceso: Proceso para el Control de Ingresos y Egresos

Indicadores:

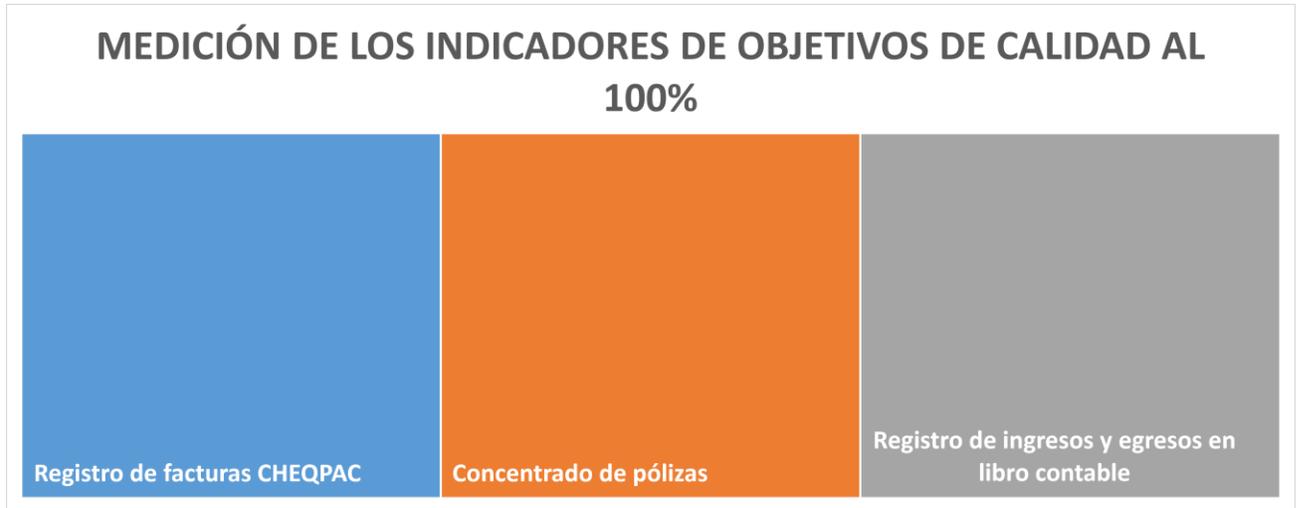
- Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%,
- ANEXO BECENE-DG-MC-01-04.

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 691 cheques realizados del 01 de septiembre de 2020 al 26 de febrero de 2021, 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.

Fórmula aplicada $691*100/691 = 100\%$, no hubo registro incompleto ni trámite en proceso ni pendiente de cierre. Se mantuvo el mismo porcentaje con respecto al periodo anterior.

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 10 de 40



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 $\text{Número de egresos documentados} * 100 / \text{Total de egresos registrados}$. Se da seguimiento conforme pasan alguna de las cuatro etapas con el concentrado de datos que explicita cada registro. **La fórmula aplicada es de $1730 * 100 / 1730 = 100\%$** . Hubo un incremento del 0.18% con respecto al periodo anterior.

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 11 de 40

INSCRIPCIÓN		ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN		BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA	
LIC. EN EDUC. PRIMARIA	248	DURANTE EL SEMESTRE SE DIERON LAS SIG. BAJAS: 4 BAJA DEFINITIVA 3 BAJA TEMPORAL	EXTRAORD. QUE PRESENTARÁN POR LICENCIATURA		ALUMNOS QUE SE INSCRIBIERON A LOS E.E.R. EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN SE ENCUENTRA EN PROCESO HASTA QUE TERMINE TENDREMOS LOS RESULTADOS.	
LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	267		LIC. EN EDUC. PRIMARIA	27		19
LIC. EN EDUC. ESPECIAL	104		LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	21		17
LIC. EN EDUC. FÍSICA	127		LIC. EN EDUC. ESPECIAL	89		38
LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	128		LIC. EN EDUC. FÍSICA	30		15
LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	89		LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	24		12
LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	71		LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	29		12
LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA	30		LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	13		12
DANDO UN TOTAL DE	1064		LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA	0		0
ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE IMPAR			DANDO UN TOTAL DE	233		125
		ALUMNOS				

LICENCIATURA	REGISTROS ACRED. Y REG. PAR 19-20	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. IMPAR 20-21	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULACIÓN	REGISTRO REGULARIZACIÓN	PLAN TAS REG.	OFICIOS ENVIA DOS	TOTAL POR LIC.	DOC. DEV. POR ERROR	%
PRIMARIA	24	32	174	129	48	23		430		
PREESCOLAR	24	32	174	99	42	14		385		
INCLUSIÓN EDUCATIVA Y ESPECIAL	12	16	78	60	15	14		195		
FÍSICA	12	16	72	63	15	9		187		
ESPAÑOL	12	16	69	63	15	9		184		
MATEMÁTICAS	12	16	69	48	12	9		166		
INGLÉS	12	16	69	39	27	9		172		
HISTORIA	0	4	0	0	0	0		0		
TOTAL DE DOC.	108	148	705	501	174	87	7	1730	0	100%

- La licenciatura de la enseñanza y aprendizaje de la historia mantiene datos en cero dado que es una licenciatura de nueva creación y sus trámites estarán reflejándose en la elaboración de papelería hasta el siguiente periodo informado.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 40

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:

A) 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 4 compañeros presentan una evaluación menor al 80% pero mayor o igual a 72.5% dato que lo consideramos bueno con respecto al semestre anterior que había 7 personas evaluadas con un porcentaje menor al 70%. El caso en cero es una trabajadora de personal de apoyo que tramitó casi desde el inicio del periodo reportado su condición de riesgo con respecto a la pandemia.

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 **81.30%**. **Aplicado y calculado darían estas cifras : $1707.5 * 100 / 2100 = 81.30\%$** Con respecto al periodo anterior de agosto de 2020 hubo un incremento de 4.89% pues el porcentaje en aquel entonces fue de 76.41%.

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/servicio ofrecidos y demostramos eficacia.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

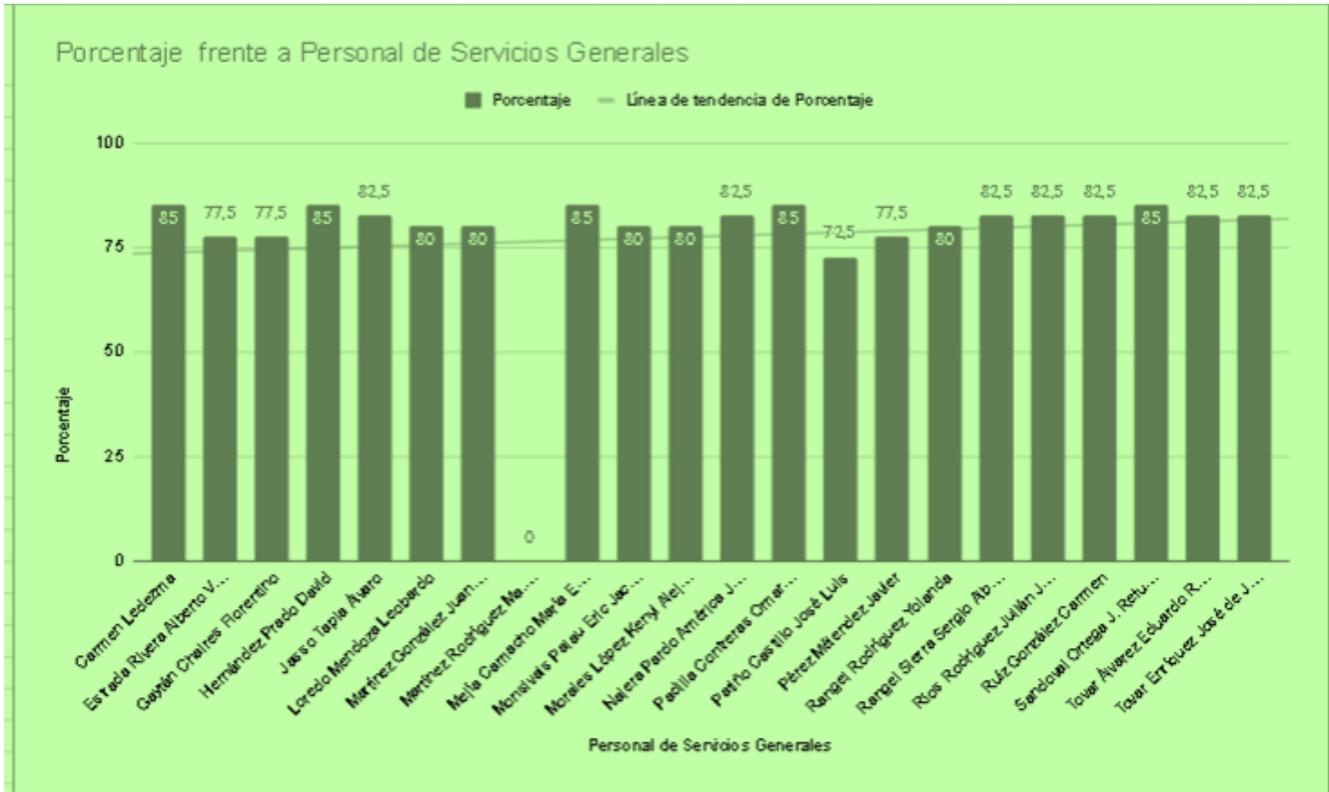


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

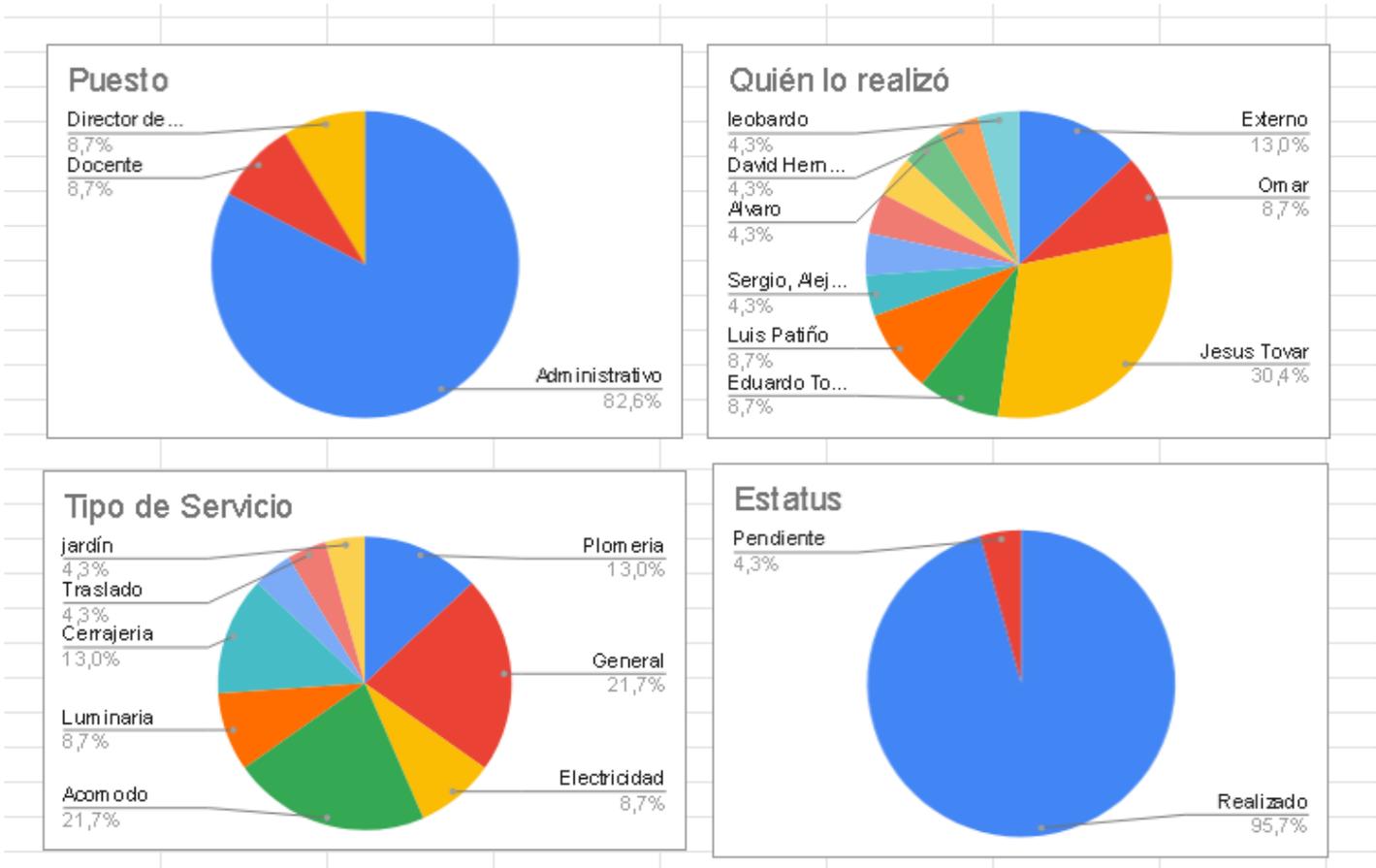
Página 13 de 40



B) A continuación, 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. Fórmula aplicada $22*100/23 = 95.65\%$** . Hubo incremento del 1.21% con respecto al periodo anterior.

En el periodo se recibieron un total de 23 solicitudes registradas de los folios 407 a 429 del departamento, de los cuales se desglosa que 22 de ellos se atendieron de forma satisfactoria 1 quedó pendiente por falta de recursos con el folio 424 referente a la reparación o cambio de un calentador que solicitó la Dirección de Extensión Educativa. Así presento los gráficos de este párrafo:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	Código: BECENE-CA-PG-11-02
		Revisión: 6
		Página 14 de 40



Se presentan gráficas respecto a quienes lo han solicitado y el puesto que tienen al interior de BECENE, encontrándonos con que 82.6% administrativos que solicitan un servicio, docentes un 8.7%, y directores de área un 8.7%, del personal que lo realiza, tenemos a Jesús Tovar con un 30.4%, Omar Padilla un 8.7%, Eduardo Tovar un 8.7%, José Luis Patiño 8.7%, Sergio Rangel y Alejandro Morales, Álvaro Jasso, David Hernández y Leobardo Loredo un 4.3%; y de forma externa se ha solicitado a un 13%.

Las áreas de los servicios solicitados corresponden un 4.3% Jardín, servicio de traslado; 13% servicio de cerrajería, 8.7% de luminaria, 21.7% de acomodo de mobiliario, 13% servicio de plomería 8.7% de electricidad, y un 21.7% de servicios generales. Se han realizado en porcentaje un 95.7% de las requisiciones, quedando pendiente un 4.3%.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 40

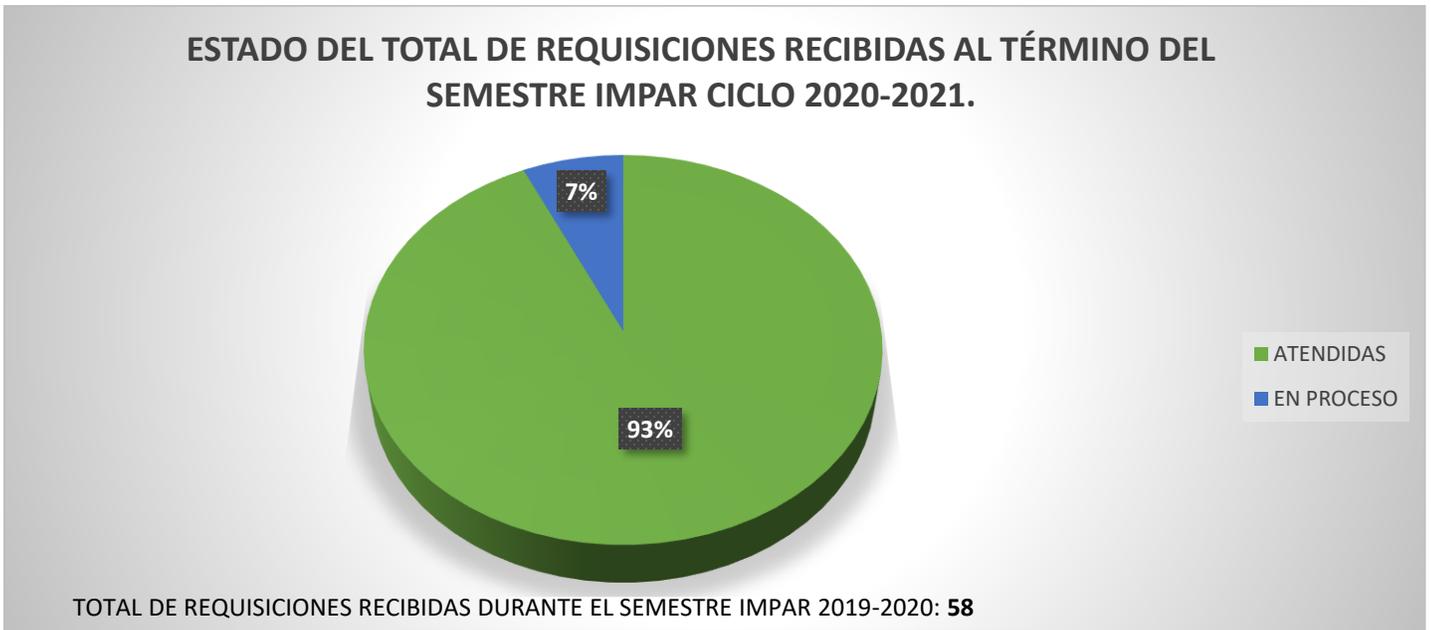
Proceso para compras y suministro de productos

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 58 requisiciones que corresponden a un 100%, fueron atendidas un 93% que equivalen a 54 solicitudes atendidas y pendientes por atender 4 por falta de recursos financieros o cotizaciones (solicitudes para el mantenimiento menor). La aplicación de la fórmula con base a los datos queda en las siguientes cifras **54*100/58= 93.10%**. Hubo un decremento mínimo del 0.64% con respecto al periodo pasado.

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.



En esta situación de pandemia iniciada en el periodo pasado aún continúa y persisten retrasos por la entrega de materiales hay que recordar que en este periodo muchas empresas dejaron de laborar y hubo escases de materiales o insumos en el mercado por ausencias o muertes de sus trabajadores.



El total de requisiciones recibidas en el periodo referido se compone de la siguiente manera:

❖ D. Académica:	4
❖ D. Servicios Administrativos:	44
❖ D. Extensión Educativa:	2
❖ D. de Investigación:	2
❖ Cicyt:	3
❖ S.G.C.:	1
❖ Posgrados:	2
❖ TOTAL:	58



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 40

Recursos Humanos

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

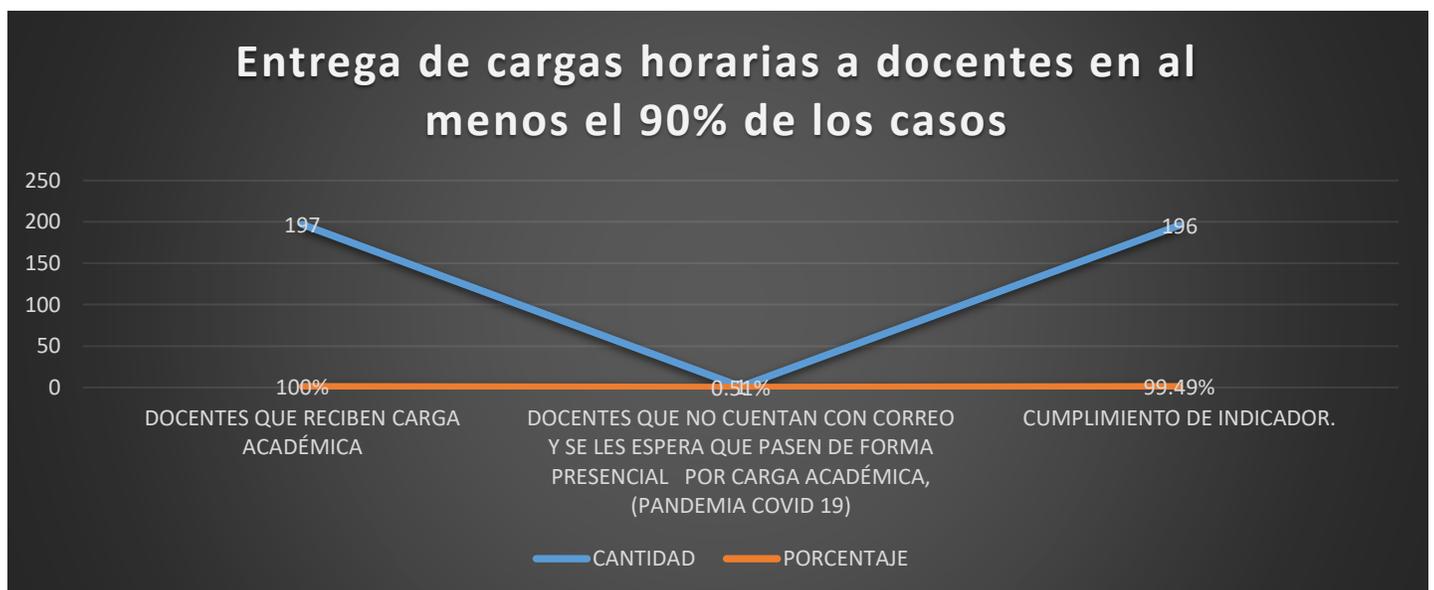
Indicador: Cumplir con el 90 % con la entrega de cargas horarias a docentes.

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.

La aplicación de la fórmula $196 \times 100/197 = 99.49\%$, la tendencia del indicador en relación al semestre pasado que fue de 95.67%, significa que aumentó un 3.82%. La causa está relacionada con la entrega electrónica.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENTES QUE RECIBEN CARGA ACADÉMICA	197	100 %
DOCENTES QUE NO CUENTAN CON CORREO Y SE LES ESPERA QUE PASEN DE FORMA PRESENCIAL POR SU CARGA ACADÉMICA, (PANDEMIA COVID 19)	1	0.51 %
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	196	99.49 %



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 40

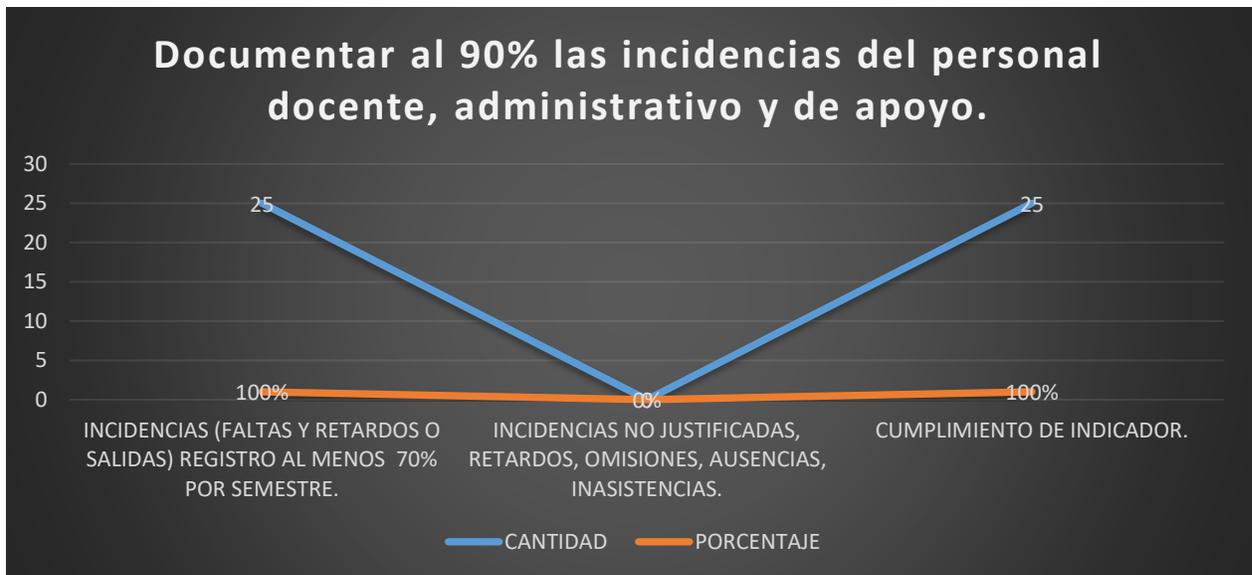
Proceso para el Control de Incidencias presentadas por los Trabajadores de la BECENE

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.

La aplicación de la fórmula arroja los siguiente números **25 x 100/25 = 100 %** y comparando el dato con lo obtenido en el periodo pasado que fue de 93.68% Hubo un incremento del 6.32% atribuible a los semáforos emitidos por la Secretaría de Salud rojo o amarillos en ese periodo. Es importante aclarar que los docentes no asisten a la institución excepto casos de comisiones administrativas o puestos de jefaturas, coordinaciones o direcciones de área y el personal administrativo y de apoyo asistió en forma rotativa en I modalidad de guardias.



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 40

INCIDENCIAS	PORCENTAJE	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	TOTAL
<i>INCAPACIDADES MÉDICAS</i>	96.0%	0	3	8	5	3	4	1	24
<i>COMISIONES</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>PERMISOS DIVERSAS CAUSAS</i>	4.0%	0	0	0	0	0	0	1	1
<i>PERMISOS ECONÓMICOS</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>INASISTENCIAS</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>AUSENCIAS</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>OMISIONES RELOJ CHECADOR</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>RETARDOS</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>OTROS</i>	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	100%	0	3	8	5	3	4	2	25

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 datos de cálculo para este indicador del porcentaje del Promedio de los resultados obtenidos del total de autoevaluados + porcentaje del Promedio de los resultados obtenidos del total de evaluados / 2 ofrece las siguientes cifras $74.6\% + 95.4\% / 2 = 85\%$. Con respecto al periodo anterior de septiembre de 2020 a febrero de 2021 en que el porcentaje del indicador fue de 98.87%, hubo un decremento de 13.87%, tal situación considerada en el hecho de que la cantidad de cursos evaluados fue muy superior al periodo reportado anterior, porque en esta ocasión fueron 17, aplicándose un total de 964 evaluaciones.

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

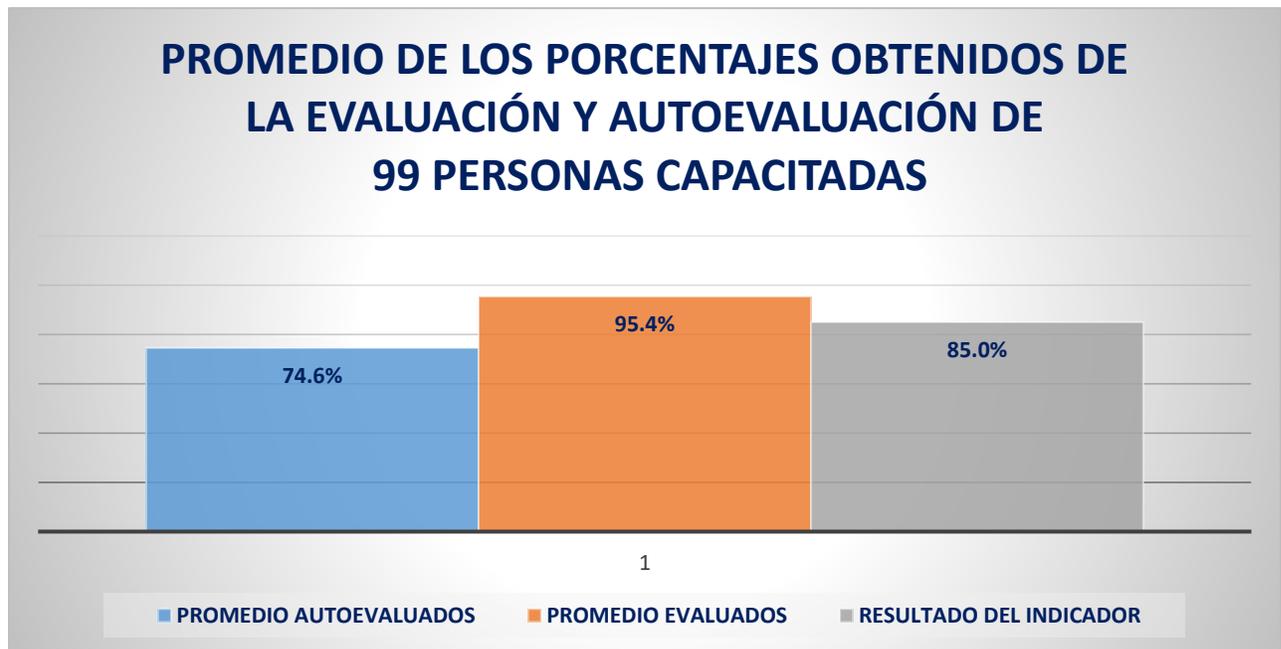


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 20 de 40

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



Núm.	Nombre del curso	Autoevaluación	Evaluación	Total
1	APP PARA VIDEOCONFERENCIAS 07.05.2020	26	26	52
2	CIUDADANÍA DIGITAL 08.05.2020	21	21	42
3	ACCESO REMOTO 11.05.20	25	25	50
4	LA HORA DEL CODIGO 13.05.20	27	27	54
5	ALMACENAMIENTO EN LA NUBE 14.05.20	34	33	67
6	APP PARA EDICIÓN DE VIDEO 18.05.20	28	28	56
7	RECURSOS ELECTRÓNICOS EMERALD 25.05.20	32	32	64
8	APLICACIONES, HERRAMIENTAS EDUCATIVAS I 27.05.20	44	44	88
9	DRIVE 2A. PARTE 29.05.20	35	34	69
10	BIBLIOTECA DIGITAL 01.06.20	33	33	66

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 40

11	EDICIÓN DE AUDIO Y VIDEO 03.06.20	45	44	89
12	DISEÑO INSTRUCCIONAL 05.06.20	42	42	84
13	CAMPUS VIRTUAL 08.06.20	35	35	70
14	MICROSOFT WORD: NIVEL INICIAL 10.06.20	30	30	60
15	BITRX 28.01.20	17	16	33
16	OPTATIVA 28 -29.01.20	7	7	14
17	ESTRATEGIAS Y DESARROLLO DE HABILIDADES PARA EL SGC. 05 AL 26.02.20	3	3	6
		484	480	964

Con respecto a los cursos de capacitación ofrecidos en este periodo reportado se cuenta con la siguiente información:

Se proporcionó por parte del departamento de Recursos Humanos capacitación al personal atendiendo a las solicitudes de los directores de área en un total de **174** (docentes, administrativos y apoyo). En total se entregaron **345** constancias emitidas de capacitación de **8** cursos impartidos. Esta etapa de capacitación será evaluada y autoevaluada al término de este semestre, como indica el procedimiento 6 meses después de la capacitación/habilitación. Reportándose en el próximo informe de este departamento.

NOMBRE DEL CURSO	
1	MOODLE. COMO CREAR CUESTIONARIOS PARA EXÁMENES EXTRAORDINARIOS. 17 -18.09.20
2	USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL. 21-22.09.20
3	CURSO COVID-19. 18, 19 y 20.11.20
4	MONITOREO Y MEDICIÓN DE LA EFICACIA. 26-28.10.20
5	CAMPUS VITUAL NIVEL INICIAL. 02.12.20
6	PREVENCIÓN DEL COVID- 19 PERSONAL CICYT. 03.12.20
7	APP PARA REALIDAD VIRTUAL Y AUMENTADA. 09.12.20

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 40

8	DIRECTRICES PARA UDITORIA INTERNA VIRTUAL. 27 -28.01.21
----------	--

PERSONAL QUE LABORA EN BECENE	NÚMERO DE TRABAJADORES	NÚMERO DE PERSONAL CAPACITADO	PORCENTAJE
PERSONAL DOCENTE	201	130	67.67%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	49	29	59.18%
PERSONAL DE APOYO	25	15	60%
TOTAL	275	174	63.27%

Titulación

Indicadores:

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

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**.

La fórmula del indicador del Número de actas de examen profesional validadas * 100/ Total de actas de examen profesional ofrece las siguientes cifras **17x100 / 17 = 100%**. Y la de indicador del Número de Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados **17x100 / 17 =100%**. Estos porcentajes se mantuvieron también para el periodo pasado.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 40

En este informe se consideró sólo la etapa de diciembre 2020 que se dio en condiciones no presenciales por motivo de la pandemia replicando el ejercicio del mes de julio en que inauguramos esa modalidad con buenos resultados. Se obtuvo también el 100% el periodo pasado.

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. Alumnos aprobados en el examen profesional.
7. Alumnos que quedaron pendientes en el examen profesional.

ETAPA	DOCUMENTOS RECIBIDOS EN TODAS LAS LICENCIATURAS	
	DICIEMBRE	TOTAL
1	18 + 4 EXTEMPORÁNEOS	22
2	1 + 3 EXTEMPORÁNEOS	4
3	17 + 1 EXTEMPORÁNEO	18
4	18	18
5	18 – 1 (le faltó la certificación de Inglés)	17
6	17	17
7	0	0

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

El **100 %** de los documentos registrados fueron presentados para su dictaminación.

El **81.8 %** de los documentos presentados obtuvo el dictamen de aprobado.

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 40

Como adenda de este informe y, en función de completar la información del periodo de exámenes profesionales del mes de julio del año 2020 no reportado en el informe correspondiente por falta de firmas en las actas de exámenes profesionales debido al estatus de semáforo rojo por el que pasaba la entidad. Adiciono aquí datos del mes de julio referido:

ETAPA		
	JULIO 2020	TOTAL
1	190 + 4 EXT	194
2	12	12
3	182	182
4	181	181
5	181	181
6	180	180
7	1	1

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

Respecto de los exámenes profesionales de julio 2020

El **94.1 %** de los documentos registrados fueron presentados para su dictaminación.

El **99.4 %** de los documentos presentados obtuvo el dictamen de aprobado.

El **99.4 %** de los sustentantes con documento aprobado también aprobaron su examen profesional.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 40

e. No conformidades y acciones correctivas.

Con fechas del 19 al 21 de Octubre, 2020, se realiza auditoria remota complementaria a la Organización Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, ubicada en Nicolás Zapata #200, Zona Centro, C.P. 78230, San Luis Potosí, México, para corroborar que se tuvieran todos los elementos de TI para la Auditoria. Se llevó a cabo la presente Auditoria Remota de Re-certificación, para la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, enfocándose en el alcance en: Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos y Centro De Información Científica y Tecnológica (CICYT). Las actividades y procesos revisados han sido: • Planeación Estratégica • Compras • Investigación Educativa • Recursos Humanos BVQI Mexicana, S.A. de C.V. Nombre de la Empresa: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí Confidencial CER-MX-FO-46 Página 9 de 89 **Rev. 7 09 Octubre, 2019 • Ambiente de trabajo • Mantenimiento a edificios • Titulación • Control escolar.**

5.6. Fortalezas del Sistema de Gestión. - Sistema de Gestión Documental muy robusto. - **Como parte de las acciones derivadas del contexto actual por la emergencia sanitaria, la organización BECENE ha impartido 16 capacitaciones para la adquisición de conocimientos en las herramientas virtuales, permitiendo a la organización la continuidad de las licenciaturas, posgrados y los servicios adyacentes.** - La organización BECENE está considerando una reestructuración para asignar nuevas responsabilidades en relación a vinculación y comunicación como parte del seguimiento de las reuniones académicas. - En el proceso de compras, se está desarrollando una herramienta virtual para mejorar el seguimiento y control de las requisiciones de compra. - En las entrevistas realizadas, se percibe una buena participación del personal en relación al Sistema de Gestión de Calidad. BVQI Mexicana, S.A. de C.V. Nombre de la Empresa: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí Confidencial CER-MX-FO-46 Página 24 de 89 Rev. 7 09 Octubre, 2019 - La organización cuenta la herramienta Campus Virtual, la cual le permite la gestión de la información documentada involucrando a las partes interesadas: alumnos, docentes y personal administrativo de BECENE - **Amplio conocimiento de la Organización en sus responsabilidades. - Excelente atención en mantener una infraestructura adecuada (mantenimiento a edificios)** **5.7. No Conformidades. Ningún incumplimiento en esta Auditoria de Re-certificación. 5.8. Observaciones. En esta Auditoria Remota no se tuvieron observaciones 5.9. Oportunidades de Mejora. En esta Auditoria Remota no se tuvieron Oportunidades de Mejora**

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 40

f. Resultados del seguimiento y medición.

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: $\Sigma\%$ de Nivel de indicador/Numero de indicadores $954.543/10=95.45\%$	Entrega de documentación	Eficacia	Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad	No. de documentos autorizados * 100 / total de documentos entregados. $1730 * 100 / 1730 = 100\%$	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 $17 \times 100 / 17 = 100\%$ Número de Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados $17 \times 100 / 17 = 100\%$	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 habilidades adquiridas en sus actividades laborales.	Número de cargas horarias sin cambios * 100 / número total de cargas entregadas. $196 \times 100 / 197 = 99.49 \%$ Número de incidencias registradas * 100/ número de incidencias ocurridas $25 \times 100 / 25 = 100 \%$ (Promedio de los resultados obt del total de autoevaluados en porcentaje + Promedio de los resultados obt del total de evaluados en porcentaje / 2) $74.6 + 95.4 / 2 = 85\%$	Carga horaria	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias
	Incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo Personal capacitado que aplica los aprendizajes				Incidencias Aplicación del conocimiento	
	Contabilidad	Eficacia	Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%	Número de egresos documentados * 100/ Total de egresos registrados. $691 * 100 / 691 = 100\%$	Egresos registrados	No se genera

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 40

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%	Total de requisiciones atendidas * 100 / número de requisiciones recibidas. $54 * 100 / 58 = 93.10\%$	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%	Total de solicitud de mantenimiento atendidas * 100 / número de solicitudes recibidas. $22 * 100 / 23 = 95.65\%$	Número de solicitudes de mantenimiento atendidos	
Evaluación de desempeño de personal de servicios especializados			Sumatoria de evaluaciones obtenidos del total de personas * 100 / Total de puntaje máximo de personas evaluadas. $1707.5 * 100 / 2100 = 81.30\%$	Porcentaje de evaluación del personal de apoyo	

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

En el Plan de Auditoria externa de Recertificación NMX-CC-9001-IMNC-2015 (REMOTA), que se llevó a cabo del 19 al 20 de octubre del 2020, el propósito era confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE sigue siendo capaz de lograr las políticas y objetivos de la organización y evaluación de la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cumpla con los requisitos legales y reglamentarios. La auditora que efectuó la revisión Ivette Adriana Tuxpeño Bautista. No se tuvieron no conformidades en los Departamentos adscritos y tampoco en esta dirección a mi cargo. Dicha auditora nos felicitó de forma oral en la reunión de cierre por el manejo y trabajo del ambiente laboral, en concreto los mantenimientos mayores.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 40

h. Desempeño de los proveedores externos.



Se evaluó el servicio de dos empresas de artículos de limpieza, la primera llamada antes ALFER papel sanitario y Dalce , productos de higiene de sanitarios; Total Toner, suministros para impresoras y Narella, agua embotellada garrafones. El promedio de la valoración que el listado de proveedores obtiene es de 100%lo que nos da confianza en la elección de los proveedores que han resultado ser eficientes.

La evaluación que los proveedores hacen al área de compras respecto a la retroalimentación durante el proceso de la compra, sólo se consideran los proveedores que atienden a la Institución a domicilio, así como solo el primer evento de cada mes por proveedor. Se consideraron a las cuatro empresas señaladas en el gráfico anterior para que nos compartieran sus impresiones de nosotros como clientes. Las preguntas que se realizan en la encuesta son las siguientes:

- 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.**



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la
Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02
Revisión: 6
Página 29 de 40



Nuestros proveedores se encuentran satisfechos con la interrelación que se tiene que el departamento de recursos materiales su valoración tiene un promedio de 100%.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 40

4. Adecuación de los recursos

DEPARTAMENTO	ADECUACIÓN
CONTROL ESCOLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se mantiene y da continuidad a los usuarios en línea para que la inscripción, acreditación, regularización y certificación sigan su curso habitual, este semestre se reestablecieron horarios de atención a las partes interesadas, sin embargo damos seguimiento a urgencias y contingencias fuera de la jornada. 2. Se creó un correo específico para dar atención a reinscripción, extraordinarios y proceso de admisión. 3. Los alumnos pueden visualizar su boleta de extraordinario con la calificación de los exámenes extraordinarios.
TITULACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sucedió la compra de una laptop como apoyo para gestión de títulos profesionales, se adquirió dos multifuncionales y una computadora de escritorio de marca Lenovo. 2. Se acondicionó el trabajo remoto del apoyo administrativo para hacerlo desde casa.
RECURSOS FINANCIEROS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo el contexto de la contingencia sanitaria, siguen ocurriendo ahorros: Los juegos deportivos CONDDE, viáticos de índole académica y cultural. Así por ejemplo erogaciones como lo relativo a festejos navideños, el 172 aniversario, carrera, comida y baile no se realizaron. 2. Se da continuidad con el pago de la nómina de los trabajadores de subsidio y profesores de taller que reciben pago con recursos propios en solidaridad y obligación administrativa bajo el contexto de la pandemia por covid 19. 3. Existen inversión permanente en mantenimiento y conservación de edificios: techos, iluminación, pintura, sanitización, fumigaciones y jardines.
RECURSOS MATERIALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecido el sistema de guardias o roles consensuadas para responder a la necesidad de mantenimiento y limpieza, el personal de apoyo estuvo cumpliendo en forma terciada a sus obligaciones. 2. Se mantuvo vigente el servicio de vigilancia todo el periodo reportado hasta la fecha. 3. Esther Rodríguez Martínez se fue en el mes de noviembre de 2020 por demostrar caso de riesgo. 4. El sr Omar Padilla murió por causa del covid en el mes de enero 2021. 5. Alberto Valentín Estrada Rivera se en el mes de enero 2021 por demostrar persona de riesgo. 6. La Comisión como apoyo en la labor de Control de inventarios internos está sin responsable aún.
RECURSOS HUMANOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimos al día en la actualización de expedientes del personal para su automatización. Se agregaron aquellos trabajadores de nuevo ingreso. 2. En el software del sistema de elaboración de horarios, se agregó lo relacionado con la licenciatura de Historia con sus respectivos cursos del segundo semestre. 3. Comunicación en línea y digital para todos los casos de incidencia.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 31 de 40

7. 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 SEPTIEMBRE DE 2020 - FEBRERO DE 2021

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 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 generan y coordinan cursos con la intención de desarrollar competencias pedagógicas. Este periodo reportado se ofrecieron 8 cursos, todos en línea. 2) Se obtuvo un ahorro sustantivo por la ausencia de personal en labores presenciales y el aplazamiento de eventos académicos fuera de la ciudad. No se realizaron gastos de aniversario 172.

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

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	EVIDENCIA DE PROCESO O ACCIÓN REALIZADA
CONTROL ESCOLAR	Belén Wendolin Cervantes García	Dificultad para tener contacto con los docentes y alumnos durante la contingencia	Se enviaron correos con las fechas de entrega de calif. en los diferentes momentos de entrega	Septiembre a febrero 2020-2021	La entrega de las evaluaciones de los docentes en el depto. de servicios escolares es fundamental para iniciar los siguientes procesos. El hacerlo fuera de tiempo detiene el proceso por cerrar.	Revisión de las estadísticas del sistema de captura para verificar que maestros van capturando y a los que no lo hacen se les envían correos o mensajes por teléfono para que lo realicen.	En proceso	Correos emitidos a estudiantes y maestros durante el semestre.
CONTROL ESCOLAR	Belén Wendolin Cervantes García	La entrega de la circular fuera de tiempo por parte de la inspección con las fechas para la entrega de la documentación.	Se publicó en la plataforma y vía correo electrónico.	Enero 2021	Dependemos de una parte interesada externa.	Cumplimiento del indicador.	Riesgo mitigado	La circular se publicó un mes antes de que terminara el semestre.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 40

CONTROL ESCOLAR	Belén Wendolin Cervantes García	El cambio de calificaciones por error del docente atrasa la elaboración de la documentación y la falta de captura de las calificaciones en la plataforma.	Atención inmediata a todas las solicitudes de esta naturaleza a través de correo electrónico.	Septiembre-febrero 2020-2021	Como estos riesgos detectados implican la interacción de otro proceso se tomarán acciones una vez que se analice a profundidad estas situaciones que se detectaron como consecuencia de la contingencia sanitaria.	Cumplimiento del indicador.	Riesgo en análisis.	Durante el semestre se les atendió vía correo electrónico y vía telefónica.
CONTROL ESCOLAR	Belén Wendolin Cervantes García	El docente que no firme las actas de acreditación y regularización a tiempo.	Comunicación con el docente en forma insistente.	Septiembre 2020.	Analizar las consecuencias de esto y la manera en que el docente responda al llamado.	Cumplimiento del indicador.	Riesgo en análisis.	Se les mandó un correo para que fueran a firmar las actas en un horario específico.
CONTROL ESCOLAR	Belén Wendolin Cervantes García	El cambio de fecha y hora de los exámenes extraordinarios virtuales que realizan los docentes sin consentimiento del departamento de control escolar.	Verificar la causa.	Septiembre 2020.	Establecer reglamentos que estipulan la forma en la que se deben realizar los exámenes extraordinarios en línea.	Cumplimiento del indicador.	Riesgo en análisis.	En la entrega del nombramiento para los exámenes extraordinarios se les indicó que deben apegarse al horario y día indicado.
Titulación	Mtra. Martha Ibáñez cruz	Cambios en lineamientos y situación de contingencia	Atender comunicados de autoridades educativas y de salud	Febrero 2021	De forma inmediata	Dar respuesta utilizando la comunicación en línea.	Riesgo en proceso de atención	Oficios recibidos y correos electrónicos relacionados al asunto
Titulación	Mtra. Martha Ibáñez cruz	Desajuste Del procedimiento o BECENE-DSA-PO con los cambios ocasionados por contingencia y la necesidad de	Alinear el procedimiento de titulación BECENE-DSA-PO	Febrero 2021	El retorno a semáforo rojo ha complicado esta acción ya que se han estado atendiendo situaciones emergentes	Las propias del procedimiento o gobernador	En proceso de firma de autorización	Proceso firmado por el Director General y el Director Administrativo

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 40

		trabajar en línea						
		Desajuste Del procedimiento o BECENE-DSA-PO con los cambios ocasionados por contingencia y la necesidad de trabajar en línea	Manejo documental en línea	Abril 2021	Buscar alternativa para firma en línea	Número de controversias por información declarada en actas.	En proceso de atención	Proceso colocado en plataforma BECENE - SGC
Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	01 asignación de carga académica: Movimientos de docentes por incidencia, reasignando a nuevos docentes con los cursos asignados y provocando en la entrega oportuna de asignación de carga horaria, que haya movimientos y estos no permitan la entrega programada.	Mantener actualizado el registro de actualización académica del personal docente y reasignar en la suplencia el perfil idóneo.	Durante todo el año, Y tener a la fecha del 19 de febrero de 2021	En esta entrega del 19 de febrero de 2021, no hubo incidencias, solamente no se entregó un horario y fue por falta del correo del docente de taller que no ha sido actualizado. Pero no se registró, incidencia en docentes.	Se considera el total de cargas enviados por 100 entre el total de cargas horarias elaboradas	Riesgo controlado. Se mantienen las acciones. Arriba de la meta establecida	Se tiene el correo de envío de documento. Normalmente cuando se entrega en forma física se tiene un documento de firma de acuse de documento.
Recursos Humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	02 incidencias: Aunque de forma digital se da trámite a incapacidad y se registra, el riesgo es cuando el personal acude al sindicato, y tardíamente informa a RH de BECENE, desprotegiendo a alumnos	Estar en contacto directo con la Mtra. responsable de trabajos y conflictos de normales y se tiene, pero en ocasiones por su mismo trabajo, no se atiende en el momento la situación de incidencia,	A partir de 2018 y se fortalece a partir del 19 de febrero de 2021	Aun se detecta información de incidencias al sindicato, siendo RH informado en tiempo después de la incidencia.	De acuerdo al registro de incidencias que se lleva en rh, el total de incidencias registradas por 100 entre el total de incidencias ocurridas.	Riesgo controlado. Durante el semestre que termina por la modalidad virtual únicamente se registraron 25 incidencias registrándose y manteniéndose arriba	Las incidencias por inasistencia injustificada, se identifican por el reloj checador, se aplica descuento, pero no hay registro de justificación. Y son los registros los que permiten tener el



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 34 de 40

		en sus aulas y áreas de trabajo desprotegidas, provocando seguimiento en la dinámica de trabajo.	se habilitará comunicado frecuente a correos del personal, que ante cualquier situación de incidencia, acuden e informen por cualquier vía, correo, telefónica, sobre incidencia y atender en tiempo y forma la situación.				de la meta establecida	control de incidencias. El semestre impar no se registran inasistencias injustificadas.
Recursos Humanos	Dora Lilia Mendoza Partida	El riesgo en el procedimiento o 03 capacitación es las actividades de capacitación y actualización. La autorización de las actividades para la capacitación del personal dependerá de los recursos disponibles para este rubro otorgados por los diferentes programas gubernamentales o recursos propios de la institución.	Aprovechando o el recurso humano propio de la institución para poder capacitar y/o habilitar a quien se lo requiera.	Durante todo el año en diferentes fechas. Por evento.	Durante las capacitaciones en línea hay muy buena asistencia y respuesta a capacitación, es importante señalar que hay quien se conecta a capacitación, pero no permanece en la capacitación, hubo un dato en que terminó la capacitación y dos asistentes permanecieron por tres horas más conectados.	La suma del total de porcentaje de autoevaluaciones y evaluaciones entre 2	Riesgo controlado. Arriba de la meta establecida	Rúbricas de evaluación y autoevaluación.
Recursos Financieros	Hilda Cruz Díaz de León	Falta de pago de inscripciones por prorrogas		Dar seguimiento a las prórrogas de pago planeadas a dos meses	Ya se encuentra en análisis de riesgo la ley de gratuidad a la educación que menciona que	Seguimiento por correo electrónico cuando hay incumplimiento	cerrada	No adeudo recibos de pago Correos electrónicos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 40

				Canalizar a alumnos al beneficio de becas o a condonaciones de pago	los estudiantes no pagarán más cuotas por el servicio y el impacto que esto representará			
Recursos materiales Procedimiento de mantenimiento o menor y limpieza	Eva Bibiana Obregón González Supervisor de servicios generales Zirahuen Alejandro Camarillo Cisneros	Inasistencia por enfermedad, ausencia por condición de salud al ser personas de condición vulnerable	La asignación de espacios a los compañeros que acuden a las jornadas laborales y nos ayuden a cubrir espacios que quedan por ausencia de compañeros por situación de enfermedad	Periodo de agosto 2020 a febrero 2021	Platicas con recursos humanos para solicitar al sindicato la asignación de personal a la institución	Al realización de los calendarios de asistencia del personal de servicios generales en función del color de semáforo y las indicaciones por parte de gobierno del estado respecto a la sana distancia	Cumplidas, logradas	Ninguna de las áreas se encuentra descuidada
Recursos materiales Procedimiento de compras y suministro de productos y/o servicios	Eva Bibiana Obregón González Gustavo Federico Infante Prieto (operador de procedimiento)	El que no se entreguen con tiempo las requisiciones y la entrega de los requerimientos sea morosa	Se genera un vale proporcionado al administrativo o lo que tengamos en el departamento y se genera un listado de lo que faltaría por conseguir	Periodo de agosto 2020 a febrero 2021	Es importante contar con caja chica dentro del departamento que nos permita la adquisición de los materiales, sin esperar la requisición,	Se le proporciona lo que hay en existencia en el departamento, y de forma verbal se le solicita el apoyo a recursos financieros para comprar lo que este faltando	Cumplidas	Si bien se le otorga el material al cumplir el mes se tiene que generar la requisición debidamente documentada

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 40

**Actividades para Oportunidades Institucionales del área de servicios administrativos
Semestre I SEPTIEMBRE 2020 – FEBRERO 2021**

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. B) Los recursos ENIDEN que recibimos en el último trimestre del año 2020.

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

DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	OPORTUNIDAD DETECTADA	ACTIVIDADES PARA ATENUAR, DISMINUIR Y/O ELIMINAR	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEDICIÓN DE RESULTADOS	ESTATUS DE LAS ACCIONES TOMADAS	EVIDENCIA DE PROCESO O ACCIÓN REALIZADA
Control Escolar	Belem Wendolin Cervantes García	Automatización de envío de información a otras áreas	Complementar el sistema de información existente para que la información pueda ser emitida vía remota por las personas pertinentes	Enero 2021	Por la pandemia ha ido lento el desarrollo sin embargo se trabaja en ello	Reuniones con empresa Desarrolladora de software y planteamiento de diagrama de flujo de información de la organización	En proceso de desarrollo	Mapas de desarrollo de flujo de información
Titulación	Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Plataforma BECENE	Llevar a cabo exámenes profesionales en línea de forma permanente	Marzo 2021	Con autorización de la Comisión de Titulación	Número de exámenes realizados en línea por periodo	En proceso	Acta de acuerdo de la Comisión de Titulación
Titulación	Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Plataforma CGIA (de Dirección de Profesiones)	Continuar asistiendo a las reuniones de seguimiento para títulos digitales programadas por la Dirección de Profesiones y SEER	Febrero a agosto 2021	Conformación de paquete para digitalización de títulos profesionales	Oficios de solicitud de expedición de títulos digitales	En proceso	Enlace de la reunión realizada
Recursos humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza partida	Entrega de carga horaria en línea vía correo	Tener actualizados los correos de	19 de febrero de 2021	Se entregaron 196 cargas académicas de 197, por faltar	Se considera el total de Cargas enviados por 100 entre el	Arriba de la meta Establecida	Se tiene el correo de envío de documento. Normalment

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 37 de 40

		electrónico en su totalidad	los docentes		un correo electrónico	total de cargas horarias elaboradas		e cuando se entrega en forma física se tiene un documentos de firma de acuse de documento.
Recursos humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza partida	De forma digital se da trámite a incapacidad y se registra.	Solicitar al personal la entrega oportuna de incapacidades	Se reporta el 19 de febrero de 2021. Durante todo el semestre	Las incapacidades sean entregadas en RH de BECENE, no en el sindicato.	El total de incidencias registradas por 100 entre el total de incidencias ocurridas.	Arriba de la meta establecida	Las incidencias por inasistencia injustificada, se identifican por el reloj checador, se aplica descuento, pero no hay registro de justificación. Y son los registros los que permiten tener el control de incidencias.
Recursos humanos	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	-La capacitación de forma virtual ha resultado con muy buena aceptación, muy buena asistencia. -Envío de constancias de forma digital. -Aprovechar el recurso humano propio de la institución para capacitar y/o habilitar.	Tener actualizados los correos del personal	Se reporta el 19 de febrero de 2021. Durante todo el semestre	Aunque hay muy buena asistencia y respuesta a capacitación, es importante señalar que hay quien se conecta a capacitación, pero no permanece en la capacitación, hubo un dato en que terminó la capacitación y dos asistentes permanecieron por tres horas más conectados	La suma del total de porcentaje de autoevaluaciones y evaluaciones entre 2	Arriba de la meta establecida	Rúbricas de evaluación y autoevaluación.
Recursos Financieros	Mtra. Hilda Cruz Díaz de León	Debido a la falta de actividades deportivas y académicas se pudo ahorrar dinero que fue utilizado en	Actividades de mejora de infraestructura	Septiembre - Febrero		Revisión de cuentas y necesidades de mantenimiento	Realizadas	Fotografías de mantenimiento

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 38 de 40

		obras de mantenimiento para la escuela						
Recursos materiales Procedimiento de mantenimiento o de limpieza	Mtra. Eva Bibiana Obregón González Supervisor de Servicios Generales Zirahuen Alejandro Camarillo Cisneros	Conformación de duplas para entre ellos asesorarse respecto a los oficios de electricista, jardinería, albañilería	Se han estado haciendo compras de materiales y equipos para realizar los proyectos generados de las duplas.	Agosto 2020 a febrero 2021	Nos encontramos en espera de la propuesta de capacitación por parte del departamento psicopedagógico, que está relacionado con evaluación al desempeño del personal de servicios generales.	Al momento de planear los proyectos se les solicita a los compañeros establezcan fechas de realización para el cumplimiento	Cumplidas, logradas	Se generaron proyectos con las duplas que se conformaron, como el de jardinería, el de instalación y revisión del sistema hidráulico, el de carpintería
Recursos materiales Procedimiento de compras y suministro de productos y/o servicios	Eva Bibiana Obregón González Gustavo Federico Infante Prieto (operador de procedimiento)	La generación de un vale, para la entrega de material, y la posterior entrega de las requisiciones correspondientes, en cuanto se presenten los directores de área a firmarlas.	Facilitarles los materiales que tengamos en existencia en el departamento de recursos materiales, con el compromiso de la entrega de la requisición debidamente conformada	Agosto 2020 a Febrero 2021	En el departamento se anotan los materiales que se les proporciona, y luego se hace un cotejo contra la requisición entregada	El tener al final del mes las requisiciones debidamente conformadas	Logrado	Las requisiciones por dirección

Conclusión: Un área institucional como ésta, deja en claro que estamos enfocados en servir; así estamos conscientes de la tarea de soporte que brindamos en la organización y la interacción que tenemos con todas las otras áreas sustantivas de la BECENE. Hemos puesto el empeño en servir bajo las condiciones actuales, debemos ser una base firme y organizada para que la comunidad normalista transite con paso seguro sobre este periodo de incertidumbre. Todo lo anterior pueden observarse en los riesgos y oportunidades y éstos están en nuestra labor diaria analizarlos con la idea de mejorar.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 39 de 40

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

DEPARTAMENTOS	OPORTUNIDADES
CONTROL ESCOLAR	<p>Automatización: relacionado con las oportunidades analizadas y otros puntos más en este informe el sistema de control escolar necesita extender su comunicación e información generada de forma externa, entiéndase con ello, con otras áreas de la institución y, de manera interna interdepartamental al menos con Titulación y Recursos humanos.</p> <p>El envío de documentos oficiales para las partes interesadas en forma digital como una forma permanente de entregar papelería formal.</p>
RECURSOS FINANCIEROS	<p>Seguir con el financiamiento de mantenimientos mayores pendientes gracias al ahorro que representa la no presencia o la nueva normalidad para no erogar gastos de viáticos.</p> <p>Continuar con el avance de obra del Edificio S. XXI en la décima etapa con fecha probable de inicio al final del mes de abril. (9na se entrega a fin de marzo)</p>
RECURSOS HUMANOS	<p>Automatización: relacionado con las oportunidades analizadas y otros puntos más en este informe el sistema de control escolar necesita recibir información nodal de la planta docente semestral de este departamento y a su vez control escolar enviar datos tales como la evaluación docente. Lo mismo necesita RH enviar información al procedimiento de titulación como la actualización de expedientes sobre los grados de estudio de los catedráticos para los fines de asignación de asesores.</p>
RECURSOS MATERIALES	<p>Seguir promoviendo y cumpliendo con disposiciones básicas de higiene y cuidado personal para la prevención de contagios siguiendo las disposiciones de salud en el estado y aquellas contenidas en toda la señalética nueva al respecto en las diferentes áreas. Continuar con las campañas de sanitización al menos una vez al semestre.</p>
TITULACIÓN	<p>Automatización: relacionado con las oportunidades analizadas y otros puntos más en este informe el sistema de control escolar necesita compartir información nodal de estudiantes y docentes al procedimiento de titulación en sus distintas etapas a lo largo del ciclo escolar, principalmente en los meses de mayo, junio y julio. Recibir de RH la actualización de expedientes sobre los grados de estudio de los catedráticos para los fines de asignación de asesores. Este procedimiento de titulación necesita comunicar de forma automática los pagos o abonos realizados para la solicitud de los trámites como la elaboración de constancias (por citar un ejemplo) y otros servicios más.</p>

Conclusión: En estos tiempos de contingencia sanitaria a causa del COVID 19, 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. La mejor respuesta es brindar la mayor parte de nuestros servicios en línea.

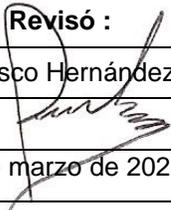
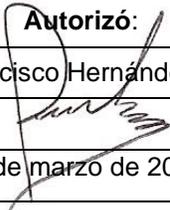
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 40 de 40

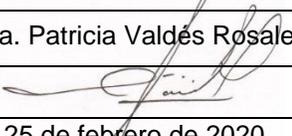
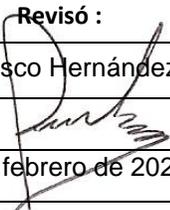
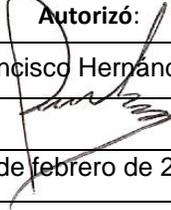
8. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El periodo que aquí informo es el segundo semestre dentro de la contingencia sanitaria de COVID 19, los pronósticos de la pandemia y los constantes cambios y órdenes de la autoridad nacional y estatal se han mantenido similares a los primeros meses en que inició; así con más meses de la misma experiencia al respecto los servicios administrativos siguen respondiendo a la comunidad en forma remota y virtual.

La continuidad en el trabajo de atención a las partes interesadas en línea sigue siendo clave en el logro de objetivos de calidad del área. Seguimos avanzando y aprendiendo de esta experiencia y hemos tratado de regular mejor los tiempos de atención al usuario, los procedimientos tuvieron resultados muy aceptables y en algunos casos se superó lo hecho en el semestre pasado. Este semestre logramos mejorar en parte porque bajamos la incertidumbre del periodo anterior, de algún modo haber superado la primera parte de la crisis nos dio la confianza y seguridad para la consecución de las metas. Ratificamos nuestro compromiso al apego a la normatividad vigente de planes y programas de estudio de las distintas licenciaturas y en apoyo incondicional a la formación inicial de nuestros estudiantes.

Conclusión: La pandemia no acaba, seguimos en momentos de crisis, pero estamos confiados de que en tiempos difíciles o de necesidad nos esforzamos no sólo por la presión que se genera sino porque el aprendizaje es exponencial, no nos permitimos márgenes de error y una fortaleza es justamente la experiencia que hemos venido forjando como equipo de trabajo, hay una alta identificación con la organización y una responsabilidad demostrada que nos permite seguir adelante bajo la perspectiva de la mejora en la calidad de nuestros servicios.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de marzo de 2021	18 de marzo de 2021	19 de marzo de 2021

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