

	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.	Cursos optativos con capacidad de máximo 20 alumnos y 34 cursos activos.	Wendolín Cervantes	JULIO 2020	SEPTIEMBRE 2020	100%
	Inscripción al semestre de todas las licenciaturas en línea, desde nuevo ingreso hasta últimos semestres.	Wendolín Cervantes	AGOSTO 2020	SEPTIEMBRE 2020	100%
	Inscripción en línea a los exámenes extraordinarios.	Wendolín Cervantes	JULIO 2020	JULIO 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 y los perfiles profesiográficos	Dora Mendoza Partida	ENERO 2020	JULIO 2020	90%
	Actualización del software del reloj checador.	Dora Lilia Mendoza Partida	JULIO 2020	NOVIEMBRE 2020	95%
	Proceso de titulación en línea incluido exámenes profesionales.	Martha Ibañez	MAYO 2020	JULIO 2020	100%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes	Curso de capacitación para el uso de plataforma para docentes de reciente incorporación	Dora Lilia Mendoza Partida	AGOSTO 2020	SEPTIEMBRE 2020	100%
	Tríptico introductorio y difusión de la BECENE en general	Dora Lilia Mendoza Partida	ABRIL 2020	AGOSTO 2020	100%

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

de las partes interesadas	Curso taller introductorio permanente para docentes de nuevo ingreso en uso y manejo de plataforma	Dora Lilia Mendoza Partida	AGOSTO 2020	INICIO DE CADA SEMESTRE	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
	En espera de la ministración del recurso del Proyecto PACTEN 2020 para la mejora de áreas.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	NOVIEMBRE 2020	EN PROCESO	0%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN INTRABECENE Fase inicial: Análisis de necesidades	Ing. Rosagel Torres / Alberto Leyva	NOVIEMBRE 2020	REVISIÓN FINAL DEL ANÁLISIS	90%
	Equipo de respaldo para sistemas de control, recursos humanos y materiales. No break	Ing. Rosagel Torres	DICIEMBRE 2021	EN PROCESO	0%
	Automatización de expediente en el proceso de titulación	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%

2.CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación. b. Titulación. c. Carga horaria	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.	a. Crecimiento del sistema para reinscripción virtual. b. Nuevo cambio de Comisión de apoyo académico. c. Incremento en grados académicos de al menos 3 docentes.

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

d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	d. Hay registro y seguimiento diario. e. Al menos 10 cursos por semestre. f. Organización de espacios y tareas. Amplio inventario de materiales de limpieza. g. Atención constante de solicitudes. Amplio inventario de papelería. h. Personal con amplia experiencia y un sistema contable adecuado.	d. Seguimiento en línea e. 14 cursos en línea f. Layout actualizado / roles de trabajo por obra y días en pandemia. g. Sin cambios h. Capacitación bancaria para manejo de cuenta mensuales.
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. Entrega de incidencias fuera de tiempo a la autoridad. e. La evaluación f. Mal desempeño en el aseo y la ausencia g. Supeditado a recurso financiero 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. Mejora del software en proceso. e. La evaluación del curso y tallerista en línea no tuvo respuesta. f. Descontando ausencias y Rotación g. Sin cambios h. Se redujo en un 80% 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. Automatización del proceso en línea. c. Automatizar la entrega de carga horaria en línea.	a. Formalizarlo y replicarlo en el futuro. b. En proceso al 50% c. Por definir el cómo d. Por definir el cómo

	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	<i>d. Automatización del trámite de incapacidades</i> <i>e. Automatizar la entrega de constancias.</i> <i>f. Mejora del servicio y del desempeño de la mayoría de elementos de apoyo y servicios.</i> <i>g. Comunicar a la comunidad las acciones que ejerce el procedimiento de compras.</i> <i>h. Generar productos financieros en los servicios educativos</i>	<i>e. Envío la constancia al Depto de evaluación al desempeño docente en copia. En proceso su automatización.</i> <i>f. Capacitación en ciertas destrezas o habilidades y Rotación</i> <i>g. En proceso elaboración de display.</i> <i>h. Redireccionar recurso financiero a mantenimientos mayores.</i>
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	<i>a. La calidad en los archivos de trámite de la parte interesada.</i> <i>b. Condiciones de salud adversas por Covid 19.</i> <i>c. Perfiles docentes sin título de licenciatura y posgrado.</i> <i>d. Alto riesgo por Covid 19.</i> <i>e. Elementos sin mejora en su desempeño.</i> <i>f. Inasistencias por enfermedad y Covid 19</i> <i>g. Alza se precios y reducción de presupuestos. Baja de producción por pandemia.</i> <i>h. Cambio en la política federal sobre la gratuidad sin sustento económico ni programas definidos.</i>	<i>a. Comunicación permanente en atención al usuario.</i> <i>b. Trabajo en línea.</i> <i>c. Solicitud institucional a titularse en proceso</i> <i>d. Trabajo en línea.</i> <i>e. Acuerdos institucionales al respecto.</i> <i>f. Descuentos, cubrir ausencia con interinato y estrategia de tiempo por tiempo.</i> <i>g. Pocas opciones de producto en el mercado.</i> <i>h. Cambios sin definir</i>

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

a. Satisfacción de los Clientes.

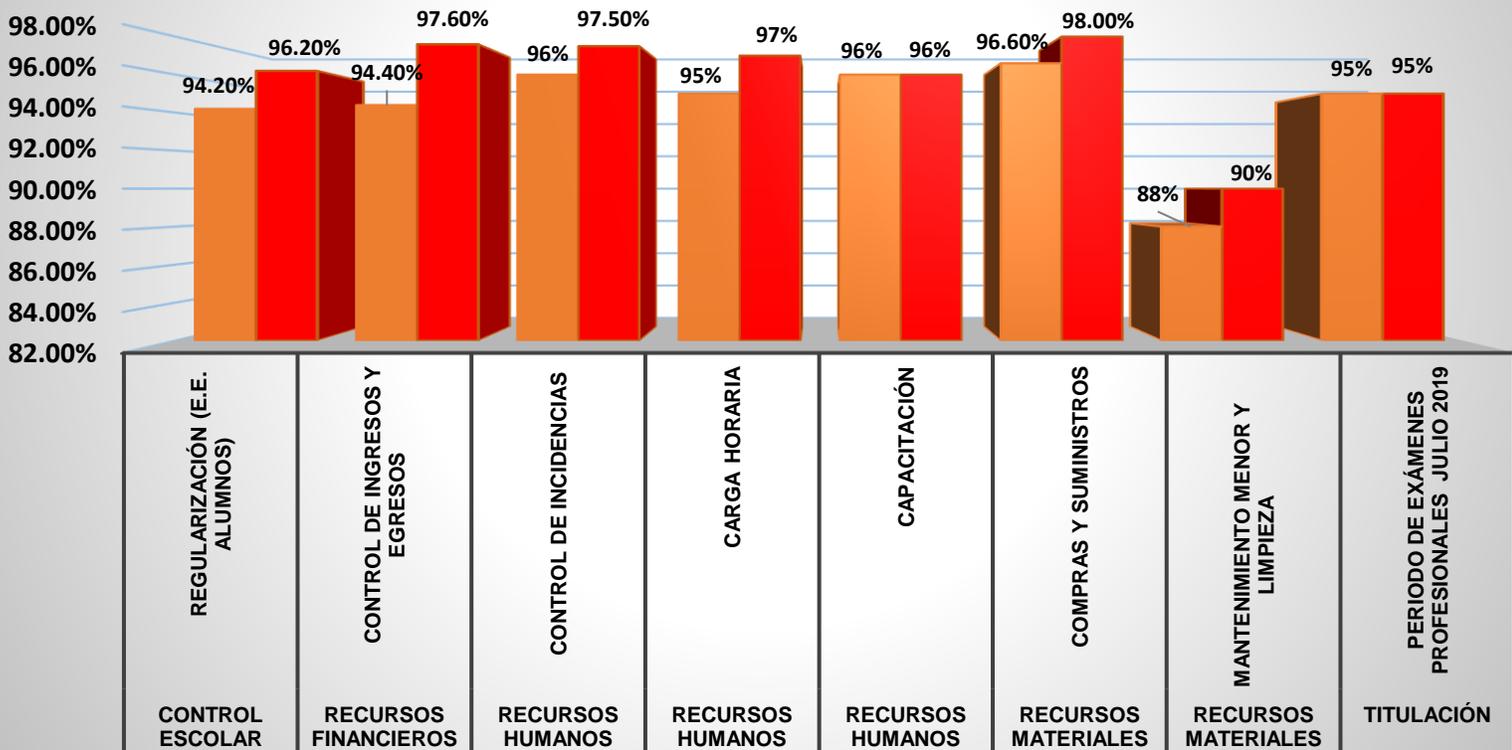
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 40

DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	MÉTODO, INSTRUMENTO, MUESTRA O ENCUESTADOS
CONTROL ESCOLAR	REGULARIZACIÓN (E.E. ALUMNOS)	<i>Se encuestaron a 237 alumnos que presentaron al menos un E.E.R. con 5 preguntas básicas sobre el proceso: dinámica de la entrega de calendarización, atención y respeto, entrega información básica eficiencia de los trámites con apego a la normatividad, entrega oportuna y confiable de nombramientos.</i>
RECURSOS FINANCIEROS	CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS	<i>Se aplicaron 45 encuestas: a 30 docentes de la planta de catedráticos y 15 proveedores, ambos representan el 40% del total de personas que recibe servicios en de orden financiero, con 5 preguntas básicas: amabilidad, entrega de cheques, manejo de tiempo y forma, datos para facturar y expectativas.</i>
RECURSOS HUMANOS	CONTROL DE INCIDENCIAS Y CARGA HORARIA CAPACITACIÓN	<p><i>En el mes de julio el día 10 de 2020, se aplicaron 60 encuestas de satisfacción al cliente, para saber su satisfacción sobre incidencias y carga horaria, 8 reactivos que atienden el desempeño.</i></p> <p><i>En capacitación se aplicaron 30 (5.8%) encuestas con 12 reactivos cada una de un total de 515 asistentes a 16 cursos aplicados en el periodo reportado.</i></p>
RECURSOS MATERIALES	COMPRAS Y SUMINISTROS MANTENIMIENTO MENOR Y LIMPIEZA	<p><i>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 20 encuestas, recordemos que desde marzo no hay alumnos ni docentes en la institución.</i></p> <p><i>Respecto al servicio que se ofrece en el procedimiento de compras y suministro de productos, se aplicaron 20 encuestas con 5 reactivos: amabilidad, cumplimiento tiempo y forma, alternativa, entrega y formas de atención.</i></p>
TITULACIÓN	PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES NOVIEMBRE DE 2019	<i>En el periodo se aplicaron 237 encuestas con 14 reactivos cada una, dando un total de 3,318 reactivos.</i>

	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

■ PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AGO 2019 - ENE 2020
■ PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FEBRERO - AGOSTO 2020



Se aprecia en el gráfico, con respecto a la satisfacción del cliente lo siguiente: un aumento del 2% en control escolar porque el trabajo en línea fue bien apreciado, incluso aumentando el número clientes muestra. Hubo un aumento en el departamento financiero de 3.2% relacionado a no dejar de atender a las partes interesadas durante la contingencia. El control de incidencias tuvo un aumento de 1.5 % también relacionado con la disminución de casos. La elaboración de entrega de carga horaria mejoró 2% a pesar de tener que recoger en físico su horario. La capacitación mantuvo el mismo porcentaje, no disminuyó el porcentaje a pesar de haber aumentado en cuatro cursos más con respecto al semestre pasado. Aumentó el 1.4% la percepción en compras porque no se detuvieron los suministros en el periodo. También mejoró 2% la percepción de mantenimiento menor y limpieza ligado al periodo dos meses en que estuvieron de manera presencial el equipo de trabajadores de apoyo. La percepción de titulación se mantuvo en los mismos porcentajes lo que llama la atención pues hubo muchos comentarios y observaciones favorables al respecto del periodo de exámenes celebrados en julio.

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

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

CONTROL ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Se enviaron al CICYT las bases de datos de los alumnos inscritos y de los alumnos de bajas temporales y bajas definitivas para que se actualice la plataforma educativa y los alumnos puedan acceder a ella. Igualmente, se les enviaron a las coordinadoras y al encargado de Becas para los fines de trámites a que haya lugar</i> b) <i>Se envió la base de datos con todas las materias cursadas a Control Escolar del SEER, de los alumnos de la generación 2016-2020 que egresaron en el mes de julio para la entrega de los Certificados de Terminación de Estudios.</i> c) <i>Se actualizó la información en Profesiones de las Claves y nombres correctos de las Licenciaturas que imparte la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.</i> d) <i>Se le dio seguimiento ante el Departamento de Normales de la SEGE, de la solicitud y registro de la Licenciatura en Enseñanza y Aprendizaje de la Historia en Educación Secundaria, y estamos en espera de que nos manden el registro.</i> e) <i>Se realizó el examen de selección de los aspirantes a las diferentes licenciaturas que imparte la BECENE.</i>
TITULACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Elaboración de un registro a través de una base de datos partiendo del nombre de los estudiantes para organizar el registro del estatus del proceso de titulación, por ejemplo, nombre del asesor, dictaminación, nombre del documento recepcional, etc.</i> b) <i>Fueron atendidas oportunamente las incidencias conjunto con la Comisión de titulación lo largo del proceso de titulación.</i> c) <i>El desarrollo de exámenes profesionales tuvo excelente organización en cuanto a la programación, puntualidad y ambiente académico en MEET. La guardia de suplencia sólo fue requerida en una ocasión, pero al recibir el aviso con oportunidad se atendió sin contratiempos y con estricto apego a lineamientos.</i> d) <i>Se prestó atención permanente en forma exclusivamente electrónica a solicitudes de servicio, extendiendo el horario hasta las 22:00 horas.</i> e) <i>Se apoyó al CICYT en la recuperación electrónica de documentos reccionales para el proyecto Repositorio.</i> f) <i>Se gestionó en el departamento de Recursos Materiales la compra de un escáner y la colocación de señalética como medida sanitaria por COVID.</i> g) <i>Se mantuvo comunicación permanente con el SEER a través de oficios debidamente resguardados.</i> h) <i>Se cumplió con el escaneo de documentos solicitado por la Dirección de Profesiones en el Estado de San Luis Potosí.</i> i) <i>Se realizaron videoconferencias y comunicación por celular con ambas entidades.</i>

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

	<p>j) Se recibió solicitud de información SIP-057/2020. Se dio seguimiento y respuesta.</p>
FINANCIEROS	<p>a) En este periodo se dio atención a todos los participantes en CONDDE en las ciudades de Guanajuato, Aguascalientes, Ciudad de México, Mérida.</p> <p>La siguiente liga se encuentra disponible la relación de cheques del 13 de enero al 31 de agosto 2020, en el apartado LTAIPESLP 84-IV.</p> <p>http://www.beceneslp.com.mx/TRANSPARENCIA/IngresosEgresos/CUENTA_CORRIENTE/Cta_Corriente%202019.pdf</p>
RECURSOS HUMANOS	<p>a) Al SEER, se reportaron 17 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, esto aun en los meses de febrero y marzo. Se está trabajando con el proveedor de SEI, para que perfeccione el sistema.</p> <p>b) Al SNTE sección 52, se proporcionó información de Status de algunos docentes, y se hace continuamente a solicitud del organismo.</p> <p>c) En la entrega de horarios, se atendieron a 6 solicitudes de cambio de horario de docentes con el registro 06 del procedimiento 01 de asignación de carga académica.</p> <p>d) Se dio atención a 16 solicitudes de permiso económico del personal de la BECENE, (docentes, personal administrativo y de apoyo).</p> <p>e) A los alumnos que solicitan información continua respecto a localización de algunos docentes. (Asistencia, ubicación en clase, ubicación en espacio físico)</p>
RECURSOS MATERIALES	<p>a) Instalación de luminaria en jardines y parte trasera del CICYT, debido a las constantes notificaciones por parte de veladores y personal de seguridad de BECENE, se instalaron lámparas de 200 watts.</p> <p>b) Colocación de escalera marina y paso de gato en CICYT, para facilitar el acceso al techo del Centro de Investigación Científica y Tecnológica, se instaló sobre los domos, esto para poder acceder al cambio de luminaria, cambio de láminas de policarbonato y al aire acondicionado para fines de mantenimiento a solicitud de proveedores y trabajadores de apoyo de nuestro equipo de trabajo.</p> <p>c) Aplicación de pintura externa e internamente en todo el edificio CICYT. Se resanaron las paredes y la rampa, las cuales tenían problema de humedad.</p> <p>d) Instalación eléctrica. Cambio de Luminarias en Salones (30 comprendidos entre los de los edificios principal y unidad múltiple) y los pasillos, se realizó el cambio de halógeno a tecnología led como medida de ahorro de energía. Se revisó las conexiones eléctricas incluidos enfuches reportados con problemas.</p>

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

- e) *Aplicación de pintura a los salones del edificio principal y del edificio de la unidad múltiple. Fueron en total 30 salones atendidos en los colores beige y blanco.*
- f) *Acción de limpieza y saneamiento. Se les dio mantenimiento a las persianas (desinstalar, lavar e instalar, y la revisión del enrollado) de los salones de los edificios principal y unidad múltiple. Una vez terminada la pintura y la iluminación se precedió a la limpieza de las aulas la cual consistía en el tallado de piso, lavado de ventanas, reacomodo de mobiliario, limpieza de mobiliario.*
- g) *Acción de mantenimiento menor al departamento de Titulación. Clausura de la puerta trasera debido a las constantes notificaciones por parte del personal de filtración de agua de lluvia. La corrección resolvió el problema.*
- h) *Acción de mantenimiento menor al departamento de psicología. Aplicación de pintura y modificación en la fisonomía del espacio de atención a la comunidad normalista adscrita en el programa de terapia en Unidad Múltiple.*
- i) *Acción de mantenimiento de la bomba del jardín principal, se realizó el resguardo de la bomba de gente ajena o lavacoches.*
- j) *Habilitación de Oficinas nuevas a maestros de la licenciatura en inglés, situado al lado de la escuela primaria Mariano Jiménez, antes espacio de psicopedagogía.*
- k) *Acción de poda y retiro de desecho parcial del jardín sur de la institución.*
- l) *Mantenimiento general y Rehabilitación de energía en el área de cafetería de la institución. Se realizó el cambio de lámparas de focos de halógeno por paneles led, logrando así aumento de lúmenes y ahorro de energía. Aplicación de pintura. Poda de árboles contiguos.*
- m) *Acción de mantenimiento menor en jardines interiores. Se podaron los narcisos que se encontraban en el jardín a un costado de la papelería.*
- n) *Acción de mantenimiento mayor en azotea de edificio principal. Se está trabajando en sellar las goteras en forma definitiva que sufre la Dirección de Investigación Educativa.*
- o) *Acción de mantenimiento menor a los apagadores en el pasillo planta alta del edificio principal.*
- p) *Acción de mantenimiento menor a la bomba de aljibe del edificio unidad educativa: cambio de llave de paso y codo, retiro total de las raíces que se encontraban en el interior, se revocó y aplicó pintura.*
- q) *Acción de mantenimiento eléctrico menor: se arregló un corto en el aula 30 de la Unidad Múltiple.*

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 40

	<p>r) <i>Acción de mantenimiento menor vehículos BECENE: se le realizó el cambio de batería de la camioneta Ford roja.</i></p> <p>s) <i>Acción de mantenimiento menor de espacios de almacenamiento: se limpiaron y acomodaron las bodegas de materiales de limpieza, ubicadas detrás y a un costado del auditorio Pedro Vallejo.</i></p> <p>t) <i>Atención a 8 buzones en el periodo de quejas.</i></p> <p>u) <i>Se anexa información de buzones en el anexo PG 10</i></p>
--	---

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 $952.63/10=95.26\%$. **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:

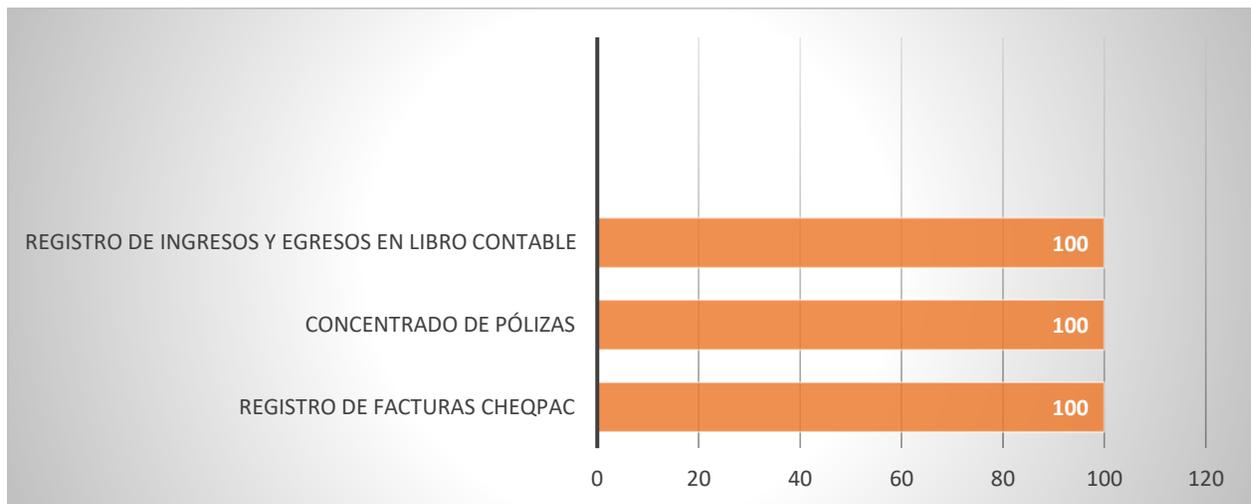
- *Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%,*
- *ANEXO BECENE-DG-MC-01-04.*

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 932 cheques realizados del 04 de febrero de 2020 al 31 de agosto del mismo año, 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 $932*100/932 = 100\%$, no hubo registro incompleto ni trámite en proceso ni pendiente de cierre. Hubo un incremento del 0.11% con respecto al periodo anterior.

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

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.



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 $1723 * 100 / 1726 = 99.82\%$. Hubo un incremento del 0.17% 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 12 de 40

LICENCIATURA	REGISTROS ACRED. Y REG. IMPAR 19-20	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. PAR 19-20	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULIZACIÓN	REGISTRO REGULIZACIÓN	PLAN TAS REG.	OFICIOS ENVIADOS	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	1 REG(3).	
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		
TOTAL DE DOC.	108	144	705	501	174	87	7	1726	0.1738	99.82%

INSCRIPCIÓN		ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN	EXTRAORD. PRESENTADOS POR LICENCIATURA	BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA	
LIC. EN EDUC. PRIMARIA	209	DURANTE EL SEMESTRE SE DIERON LAS SIG. BAJAS: BAJA DEFINITIVA 36 BAJA TEMPORAL 19	ALUMNOS QUE PRESENTARON E.E.R.		EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN SE ENCUENTRA EN PROCESO HASTA QUE TERMINE TENDREMOS LOS RESULTADOS.	
LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	253		LIC. EN EDUC. PRIMARIA	60		155
LIC. EN EDUC. ESPECIAL	104		LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	52		97
LIC. EN EDUC. FÍSICA	112		LIC. EN EDUC. ESPECIAL	56		89
LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	113		LIC. EN EDUC. FÍSICA	69		111
LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	75		LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL	57		88
LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	59		LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	42		87
DANDO UN TOTAL DE	925		LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	31		34
ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE PAR			DANDO UN TOTAL DE	367		661
			ALUMNOS			

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 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 7 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 **76.41%**. **Aplicado y calculado darían estas cifras :1757*100/2300= 76.41%** Con respecto al periodo anterior de agosto de 2019 a enero de 2020 hubo un incremento de 0.24% pues el porcentaje en aquel entonces fue de 76.17%.

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 14 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 $34*100/36 = 94.44\%$. Hubo incremento del 8.44%**

En el periodo se recibieron un total de 36 solicitudes registradas de los folios 370 a 406 del departamento, de los cuales se desglosa que 34 de ellos se atendieron de forma satisfactoria 2 quedaron pendientes por falta de recursos. A continuación, el gráfico de este párrafo:



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

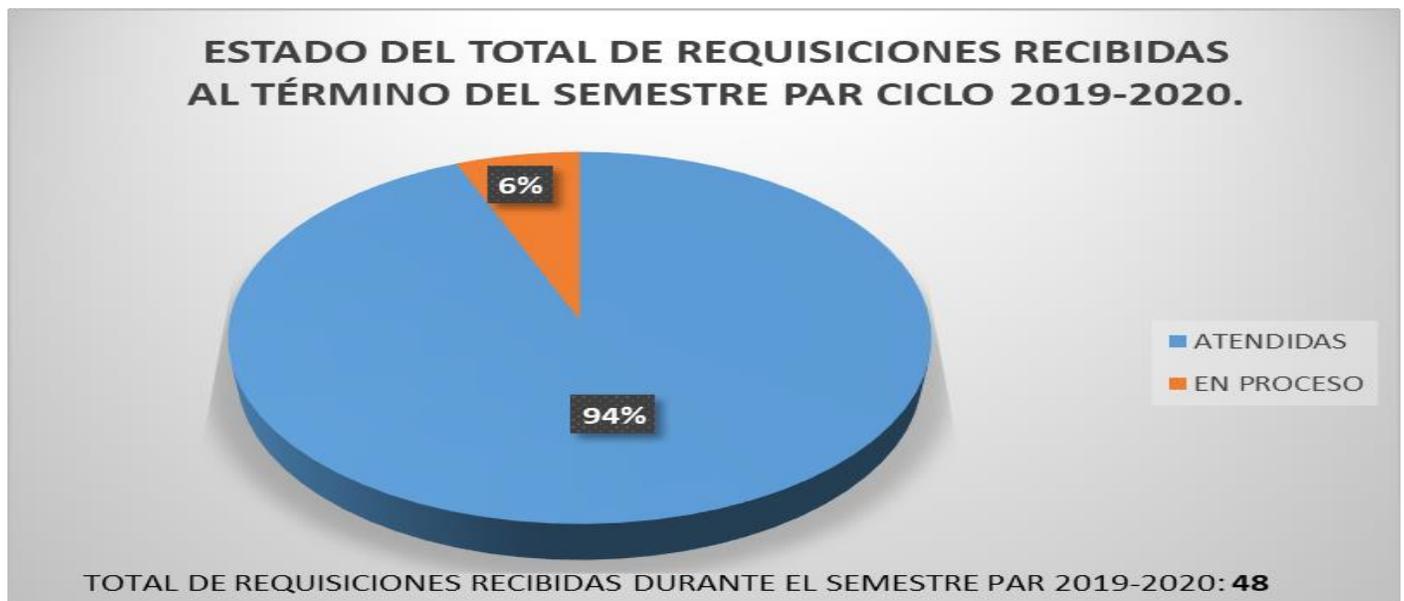
Proceso para compras y suministro de productos

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 48 requisiciones que corresponden a un 100%, fueron atendidas un 93.75% que equivalen a 45 solicitudes atendidas y pendientes por atender 3 por falta de recursos financieros o cotizaciones. La aplicación de la fórmula con base a los datos queda en las siguientes cifras **$45 \times 100 / 48 = 93.75\%$** . *Hubo un incremento del 7.75% 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 hubo un poco de retrasos por la entrega de materiales, debido a la falta de la firma director de área o responsable del departamento, por lo tanto, se emitió un vale de entrega de materiales, al personal administrativo que solicitó, para no frenar las actividades, y luego rastreamos las requisiciones para poder la integración del expediente. Recordar que en este periodo muchas empresas dejaron de laborar y hubo escases de materiales o insumos en el mercado.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 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.

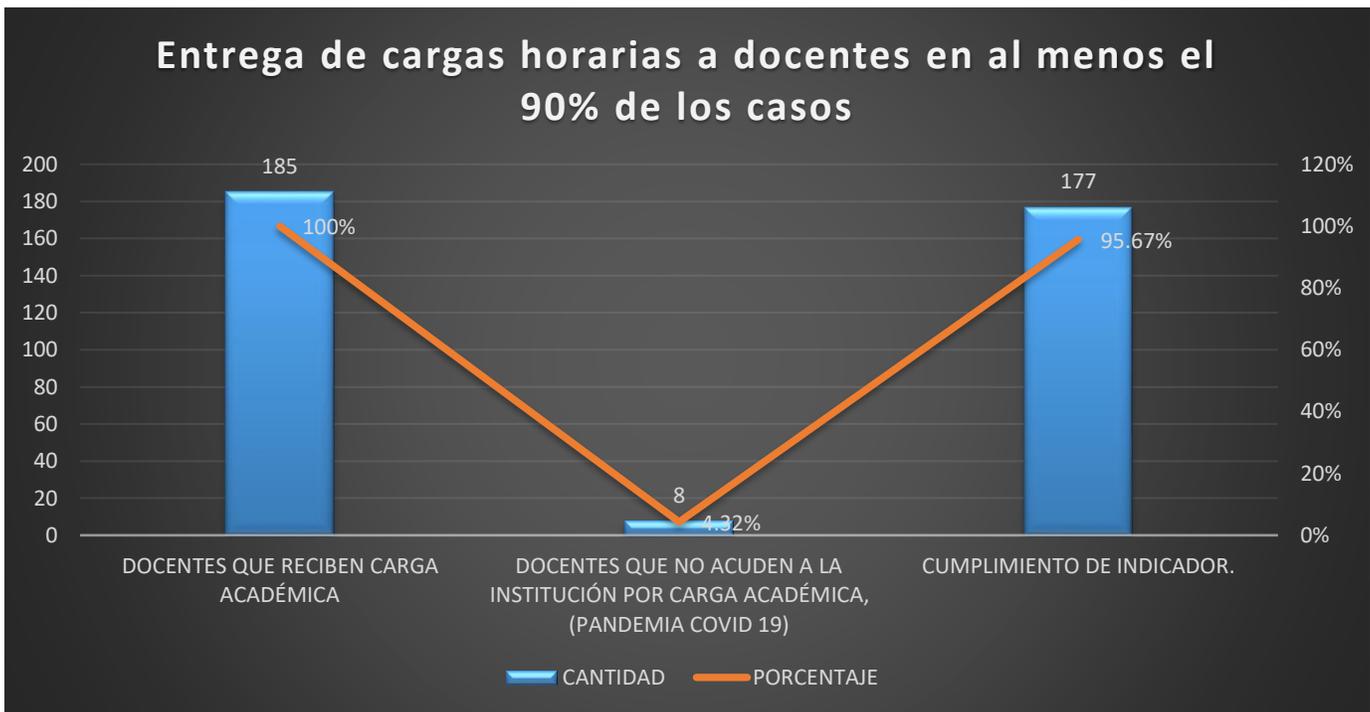
*El método de cálculo es: **Número de cargas horarias sin cambios** * 100 / **número total de cargas entregadas**. Se da seguimiento semestralmente.*

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 $177 \times 100/185 = 95.67\%$, la tendencia del indicador en relación al semestre pasado que fue de 97.88%, significa que disminuyó un 2.21%. La causa la situación de sana distancia que algunos trabajadores prefirieron mantener a pesar de las medidas tomadas como el filtro sanitario.

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

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENTES QUE RECIBEN CARGA ACADÉMICA	185	100 %
DOCENTES QUE NO ACUDEN A LA INSTITUCIÓN POR CARGA ACADÉMICA, (PANDEMIA COVID 19)	8	4.32 %
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	177	95.67%



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.

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

La aplicación de la fórmula arroja los siguiente números $252 \times 100/269 = 93.68 \%$ y comparando el dato con lo obtenido en el periodo pasado que fue de 94.70% Hubo un decremento del 1.02% atribuible al semáforo rojo o naranja que imperó en ese lapso. Es importante señalar que las inasistencias y ausencias una vez verificadas se reportan al SEER y se aplican descuentos en nómina.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCIDENCIAS (FALTAS Y RETARDOS O SALIDAS) REGISTRO AL MENOS 70% POR SEMESTRE.	269	100 %
INCIDENCIAS NO JUSTIFICADAS, RETARDOS, OMISIONES, AUSENCIAS, INASISTENCIAS.	17	6.32 %
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	252	93.68 %



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

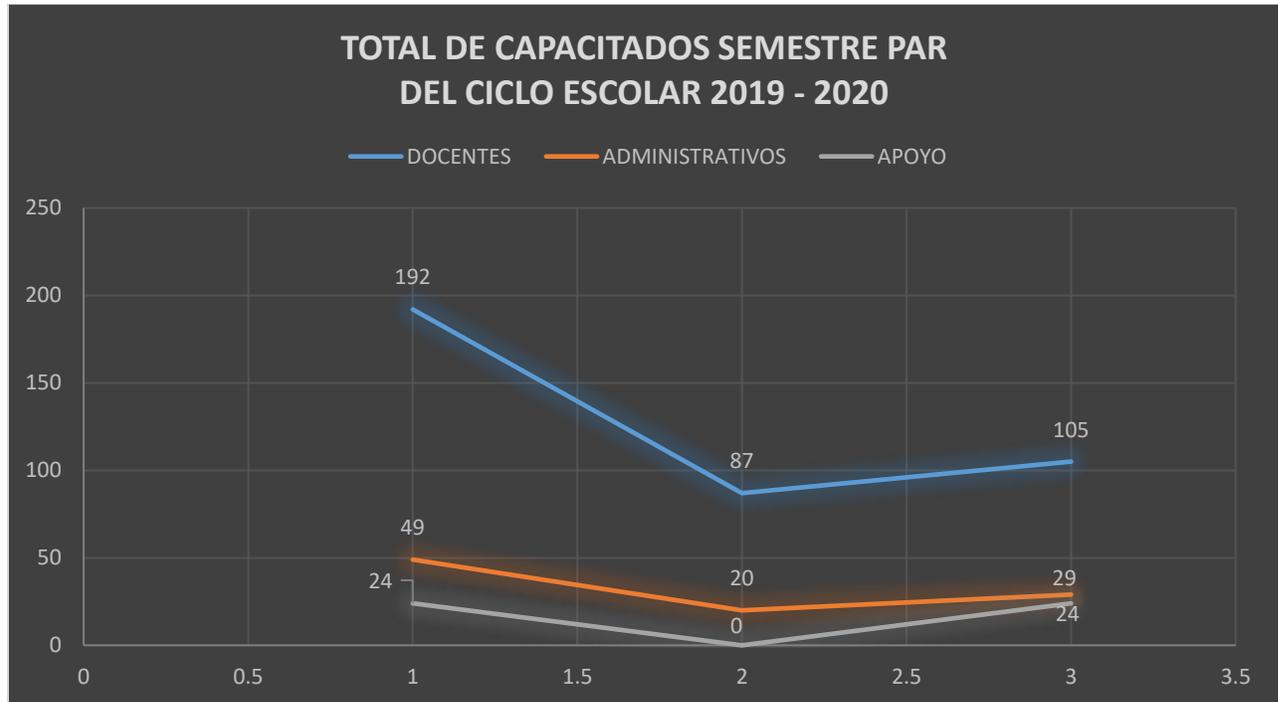
	PORCENTAJE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
INCAPACIDADES MÉDICAS	2.60%	3	4	0	0	0	0	7
COMISIONES	38.29%	68	35	0	0	0	0	103
PERMISOS DIVERSAS CAUSAS	24.90%	51	16	0	0	0	0	67
PERMISOS ECONÓMICOS	2.97%	4	4	0	0	0	0	8
INASISTENCIAS	6.32%	17	0	0	0	0	0	17
AUSENCIAS	13.38%	27	9	0	0	0	0	36
OMISIONES RELOJ CHECADOR	3.35%	7	2	0	0	0	0	9
RETARDOS	6.69%	10	8	0	0	0	0	18
OTROS	1.49%	2	2	0	0	0	0	4
TOTAL	100%	189	80	0	0	0	0	269

CAPACITACIÓN DEL SEMESTRE PAR 2019 – 2020

NOMBRE DEL CURSO

1	CURSO TRAYECTO OPTATIVO	28 Y 29.01.20
2	USO DEL PROJECT MANAGMENT. "BITRIX"	28 Y 29.01.20
3	APP PARA VIDEOCONFERENCIAS	07.05.20
4	CIUDADANÍA DIGITAL	09.05.20
5	ACCESO REMOTO	11.05.20
6	LA HORA DEL CÓDIGO	13.05.20
7	ALMACENAMIENTO EN LA NUBE	14.05.20
8	APP PARA EDICIÓN DE VIDEO	18.05.20
9	BASE DE DATOS EMERALD	25.05.20
10	APLICACIONES, HERRAMIENTAS EDUCATIVAS I	27.05.20
11	CURSO DRIVE PARTE II.	29.05.20
12	BIBLIOTECA DIGITAL: ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS DE BUSQUEDA (OPEN ACCES).	01.06.20
13	EDICIÓN DE AUDIO, IMÁGENES	03.06.20
14	DISEÑO INSTRUCCIONAL	05.06.20
15	CAMPUS VIRTUAL	08.06.20
16	MICROSOFT WORD: NIVEL INICIAL	10.06.20

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 40



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

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 $98.96907216\% + 98.762887\% / 2 = 98.87\%$. Con respecto al periodo anterior de febrero a julio de 2019 en que el porcentaje del indicador fue de 84.78%, hubo un incremento de 14.09%, relacionado con atender necesidades específicas de atención en puntos nodales de las áreas, lo tecnológico y lo académico.

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

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

Núm.	Nombre del curso	Autoevaluación	Núm de capacitados	Evaluación	Suma
1	CURSOS VIRTUALES EN TRAYECTO OPTATIVO	20	4	20	40
2	COMPETENCIAS SOCIEMOCIONALES	50	10	50	100
3	CONFERENCIA PLAN DE ESTUDIOS 2018	112	23	114	226
4	TALLER EN EL TRAYECTO FORMATIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	55	11	55	110
5	PROCESOS COGNITIVOS EN LA EDUCACIÓN	85	17	82	167
6	HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA EFICACIA	45	9	44	89
7	DERECHOS HUMANOS, DISCAPACIDAD Y EDUCACIÓN INCLUSIVA	30	6	30	60
8	HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA EFICACIA SGC.	30	6	30	60
9	CAPACITACIÓN DEL S.E.E.R. EN LA SERIE 15 DE ESTA INSTITUCIÓN.	38	8	39	77
10	ESTRATEGIAS Y DESARROLLO DE HABILIDADES DEL S.G.C.	15	3	15	30
Total de puntaje obtenido		480 vs 485	<u>97</u>	479 vs 485	959 vs 970
%		98.96907216%		98.762887%	98.87%



Nombre del Documento:

**Informe de la Revisión por la
Dirección**



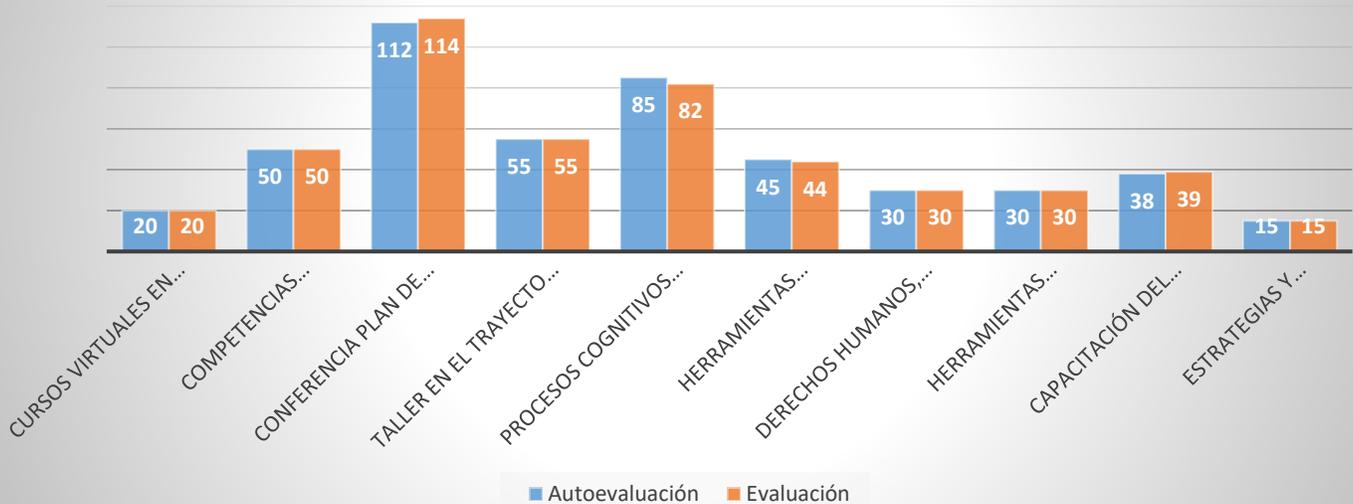
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

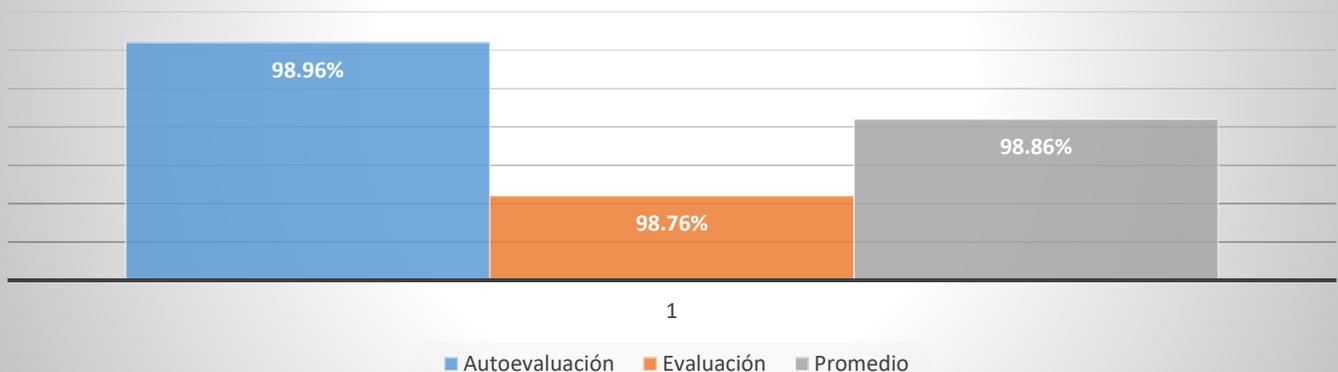
Revisión: 6

Página 22 de 40

RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SEMESTRE IMPAR AGOSTO 2019 - ENERO 2020



PROMEDIO DE LOS PORCENTAJES OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE 97 PERSONAS CAPACITADAS



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

Titulación

Indicador:

- 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 **8x100 / 8 = 100%**. Y la de indicador del Número de Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados **8x100 / 8=100%**. Estos porcentajes se mantuvieron también para el periodo pasado.

Es importante considerar que para este informe se consideró sólo la etapa de febrero que dio en condiciones normales antes de la pandemia y fue posible darles tratamiento a las actas de julio porque las partes interesadas preferían no asistir a firmar en físico semanas después o se reportaban enfermas.

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 24 de 40

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		
	FEBRERO	JULIO	TOTAL
1	3 + 6 EXTEMPORÁNEOS	190 + 4 EXT	203
2	1	12	12
3	8	182	190
4	8	181	189
5	8	181	189
6	8	180	188
7	0	1	1

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

Del cuadro anterior se deriva lo siguiente:

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.

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 10 sustentantes extemporáneos.

Respecto del elemento anterior se aclara que se resguardan las evidencias correspondientes de lo expresado por un periodo de dos años de acuerdo a la ley de archivos. Se aclara que los anexos correspondientes a las actas de dictaminación conservaron el formato de la revisión número 8 así como la incorporación de las modalidades de titulación en el Formato de análisis y valoración de documento recepcional.

Desde el mes de marzo se enfrentó a nivel internacional la pandemia COVID-19 lo cual implicó realizar totalmente en línea el proceso julio 2020. Afortunadamente la institución cuenta con una plataforma que resultó ser excelente ante esta situación. Ante la incertidumbre del devenir de los meses, para la dictaminación de documentos se estableció un proceso en línea que resultó exitoso para los usuarios, pero para el departamento de Titulación fue complicado explicar por correo electrónico y videoconferencia a 56 asesores primero y después a 194 estudiantes cómo se llevarían a cabo las actividades. Las evidencias se recuperaron a través de un cuestionario en plataforma BECENE consistentes en recibir solicitudes para dictaminación del documento recepcional, envíos de nombramientos escaneados para 149 sínodos, así como envíos de actas con los datos de los sínodos lectores.

Para la etapa de desarrollo de exámenes profesionales primero se definió un proceso semipresencial, cuando se notificó la situación de semáforo rojo a dos días del inicio del periodo de exámenes profesionales se programaron 181 exámenes en línea a través de MEET lo cual constituyó un reto técnico enorme para el Departamento de Titulación porque aun contando con el apoyo de CICYT las decisiones se tomaron desde la Dirección de Servicios administrativos dadas las características específicas para este tipo de exámenes. Para ello se enviaron 149 nombramientos escaneados por correo electrónico.

Los resultados de los indicadores están dados con base a la etapa celebrada en febrero, puesto que por condiciones de semáforo rojo / naranja se aplazaron la validación de actas de exámenes profesionales celebrados en julio por motivos de fuerza mayor y atención a la salud.

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

e. No conformidades y acciones correctivas.

No se presentaron.

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: $\sum\%$ de Nivel de indicador/Numero de indicadores $952.63/10=95.26\%$	Entrega de documentación	Eficacia	Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad	No. de documentos autorizados * 100 / total de documentos entregados. $1723 * 100 / 1726 = 99.82\%$	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 $8 \times 100 / 8 = 100\%$	Acta de examen profesional en proceso de validación	Cambio de indicador
	Validación de título profesional.			Número de Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados $8 \times 100 / 8 = 100\%$	Títulos profesionales en proceso de Validación	
	Entrega de cargas horarias a docentes Incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo Personal capacitado que aplica los aprendizajes	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. $177 \times 100 / 185 = 95.67\%$ Número de incidencias registradas * 100/ núm. de incidencias ocurridas $252 \times 100 / 269 = 93.68\%$ (Promedio de los resultados obt del total de autoevaluados en porcentaje + Promedio de los resultados obt del total de evaluados en porcentaje / 2)	Carga horaria Incidencias Aplicación del conocimiento	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias

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

				$98.96 + 98.76 / 2 = 98.86\%$		
Contabilidad	Eficacia	Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%		Número de egresos documentados * 100/ Total de egresos registrados. $932 * 100 / 932 = 100\%$	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%		Total de requisiciones atendidas * 100 / número de requisiciones recibidas. $45 * 100 / 48 = 93.75\%$	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. $34 * 100 / 36 = 94.44\%$	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. $1757 * 100 / 2300 = 76.41\%$	Porcentaje de evaluación del personal de apoyo	

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Debido a la actual pandemia por COVID 19 no se llevó a cabo la Auditoría Externa de Recertificación programada del 26 al 29 de mayo de 2020, sin embargo, se realizó una Auditoría Remota Corta a la Alta Dirección y Auditoría Interna el día 26 de mayo de 2020, obteniendo un **resultado aceptable** y se otorgó la extensión del certificado para realizar la Vigilancia del 20 al 22 de octubre de 2020.

h. Desempeño de los proveedores externos.



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

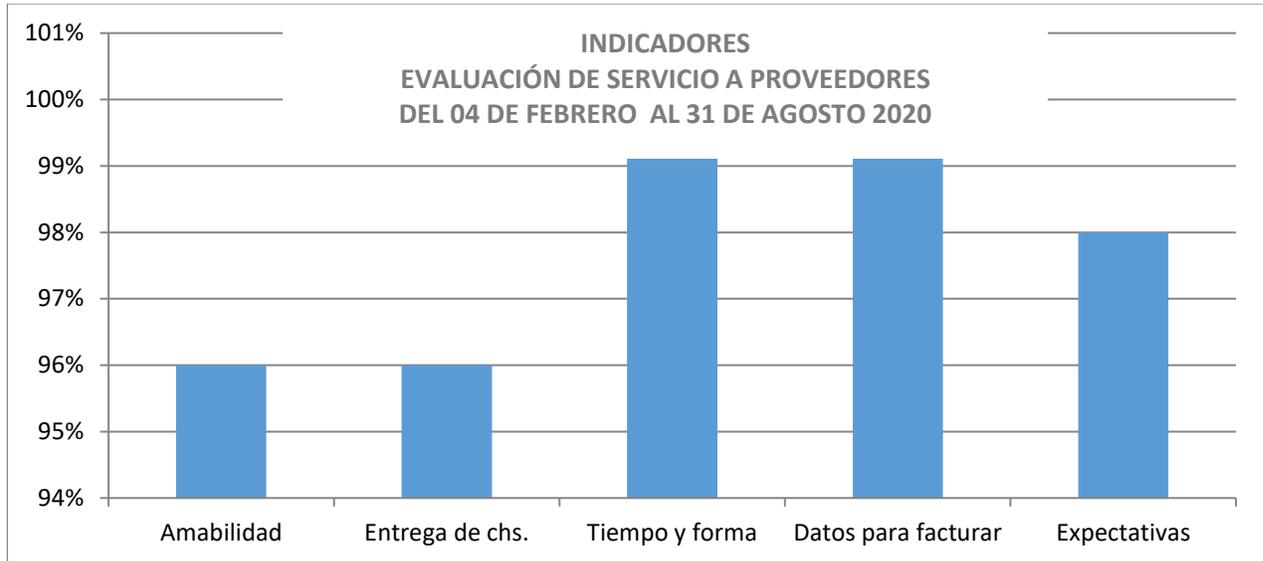


Código:

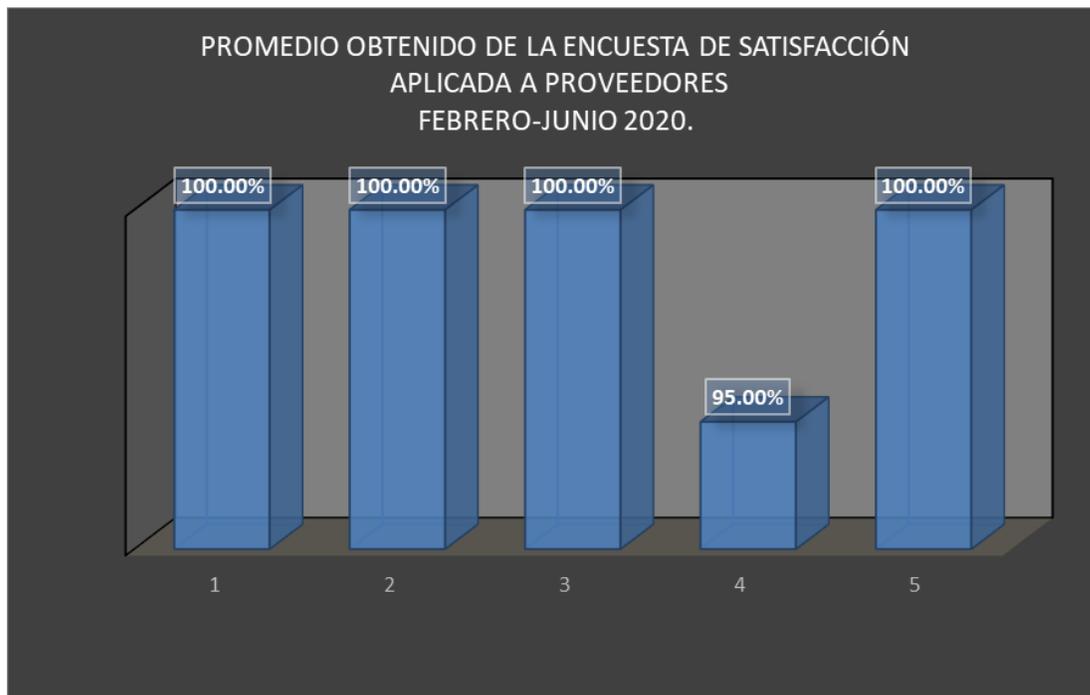
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 28 de 40



Se evaluó el servicio de Digital Gallegos (SEI), Bureau Veritas, Capacitador Ing. Jesús Sepúlveda, Periódicos Sol de San Luis y Pulso, Dalce, Hotel Real Plaza, Servicio de recolección de basura, Alianza Francesa y VIPSA. El promedio de la valoración que el listado de proveedores hace es de 97.6% de aceptación lo cual nos alienta a seguir ofreciendo servicios administrativos de calidad.



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 40

La encuesta que se les aplicó a los proveedores Dalce, Total Toner, Narella y Trébol obteniendo un 99 % basados en los siguientes reactivos.

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.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

DEPARTAMENTO	ADECUACIÓN
CONTROL ESCOLAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bajo el contexto de la contingencia sanitaria, se actuó y adaptó el control de la escolaridad para dar atención a los usuarios en línea y desde el sistema de control escolar institucional; así la inscripción, acreditación, regularización y certificación tuvieron que adecuarse, lo que implicó cambios en el software y en la ampliación de horarios para servir a las partes interesadas.</i>
TITULACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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, pero deja el cargo por ocupar la coordinación de la licenciatura en Historia al terminar el mes de julio a pesar de tener nombramiento nuevo en marzo del mismo año.</i> 2. <i>El Mtro. Javier Gerardo Guel Cabrera a partir de julio toma posesión de la Comisión de apoyo académico.</i> 3. <i>Se anexaron equipos nuevos de cómputo en los meses de abril y luego julio para preparar el trabajo virtual.</i>
RECURSOS FINANCIEROS	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bajo el contexto de la contingencia sanitaria, hubo un ahorro considerable en el egreso puesto que las tareas presenciales de comisiones académicas, entre otras tareas que representarían gastos como viáticos, no se realizaron. Así por ejemplo erogaciones como el día del maestro o renta de espacio para ceremonias solemne de fin de ciclo tampoco fueron efectuadas.</i> 2. <i>Se cubrió 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.</i>

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

RECURSOS MATERIALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. La contingencia sanitaria obligó a la ausencia del personal de apoyo desde el 13 de marzo hasta el mes de junio del presente año. Se armaron guardias consensuadas para responder a la necesidad de mantenimiento y limpieza. 2. Se mantuvo vigente el servicio de vigilancia todo el periodo reportado hasta la fecha. 3. En el mes de julio de 2020 el Mtro. Gerardo Javier Guel Cabrera deja de ocupar la Comisión como apoyo en la labor de Control de inventarios internos. 4. La Comisión como apoyo en la labor de Control de inventarios internos está sin responsable.
RECURSOS HUMANOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 de primer semestre. 3. En incidencias se agregaron nuevos filtros para optimizarlos incluidos también en el reloj checador.

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 II FEBRERO- AGOSTO DE 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 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. Este periodo reportado se ofrecieron 16 cursos 14 de ellos 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.

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

Departamento	Responsable	Riesgo detectado / Oportunidad	Actividades para atenuar, disminuir y/o eliminar	Fecha de implementación	Observaciones	Acciones de Medición de resultados	Estatus de las acciones tomadas
--------------	-------------	--------------------------------	--	-------------------------	---------------	------------------------------------	---------------------------------

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

Control Escolar	Belem Wendolin Cervantes García	Dificultad para tener contacto con los docentes y alumnos durante la contingencia.	Se enviaron correos con las fechas de entrega de calificaciones en los diferentes momentos de entrega.	Abril a Julio 2020	La entrega de las evaluaciones de los docentes en el departamento 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 mensaje por teléfono para que lo realicen.	En proceso
Control Escolar	Belem 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	junio 2020	Dependemos de una parte interesada externa.	Cumplimiento del indicador	Riesgo mitigado
Control Escolar	Belem 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 2020	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	Cumplimiento del indicador	Riesgos en análisis

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

					consecuencia de la contingencia sanitaria		
Control Escolar	Belem 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
Control Escolar	Belem 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
Titulación	Martha Cruz Ibáñez	La comunicación asíncrona con las partes interesadas en la modalidad en línea.	Crear una base de datos actualizada de los correos electrónicos de las partes interesadas: incluye internos y externos.	Mayo 2020	Habría que mantener actualizada la base de datos. Dirección general envía comunicados acerca de la responsabilidad de atender el trabajo en línea.	Número de correos atendidos.	Riesgo en proceso.
Titulación	Martha Ibáñez Cruz	Dificultades debido a las condiciones de	Estrategias de atención personal.	Mayo 2020	Hubo filtro sanitario y equipo de seguridad al	Número de personas atendidas.	Riesgo en proceso de atención durante

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

		Contingencia sanitaria.			personal de atención.		contingencia.
Recursos Humanos PO-01. De asignación académica	Dora Lilia Mendoza Partida	Movilidad de docentes por diversas causas durante el semestre.	Reasignar cursos de acuerdo a perfil profesiográfico .	Febrero - marzo de 2020	Insistir en la obligatoriedad de tener datos de contacto actualizada por parte del docente.	Todos los docentes del periodo reportado con carga horaria.	Terminado
		Sobrecargar a algunos docentes por su buen desempeño o amplio perfil.	Acciones por considerar	Octubre de 2020	En proceso	En proceso	Por analizar
Recursos Financieros	Hilda Cruz Díaz de León	El presupuesto anual otorgado por el gobierno federal ha disminuido considerablemente, por lo que se han realizado tareas como la emisión de documentos petitorios a las instancias gubernamentales correspondientes	Buscar estrategias de solvencia, analizar el impacto y proponer acciones a futuro	Septiembre 2020	Por analizar	Bitácora de acuerdos reuniones	Riesgo en análisis
Recursos Materiales PO-01	Eva Bibiana Obregón	Ante la ausencia del personal por contingencia, las requisiciones no llegan con firma.	Generar un vale para la salida de materiales vs la entrega posterior con la firma correspondiente.	Agosto 2020	Implementación para los meses de septiembre en adelante durante la contingencia.	Reporte de requisiciones recibidas.	En proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 40

Recursos Materiales PO-02	Eva Bibiana Obregón	La inasistencia del personal de servicios generales por contingencia más otras causas.	Personal de Vigilancia notifica de las inasistencias del personal que no se presenta a sus labores. Se reportan a RH y aplican descuentos. Otras áreas solicitan el apoyo del personal y rompe continuidad con lo asignado.	Marzo - agosto 2020	Existe ausencia por parte de los compañeros, la desventaja es que no todo el personal está asistiendo de forma regular, y las áreas se han realizado no a profundidad.	Inasistencia marcada por personal de guardia.	Riesgo en proceso
---------------------------	---------------------	--	--	---------------------	--	---	-------------------

**Actividades para Oportunidades Institucionales del área de servicios administrativos
Semestre II FEBRERO - AGOSTO 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. B) Los recursos ENIDEN que estamos próximos a recibir en el cuarto trimestre del año 2020.

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

Departamento	Responsable	Riesgo detectado / Oportunidad	Actividades para atenuar, disminuir y/o eliminar	Fecha de implementación	Observaciones	Acciones de Medición de resultados	Estatus de las acciones tomadas
Control Escolar	Belem Wendolin Cervantes García	Liberar información común a las diferentes áreas o direcciones a fin de agilizar trámites y	Implementar Sistema de información que permita la descarga de información	Septiembre 2019	El sistema de información se encuentra en análisis de factibilidad	Por superar el análisis inicial	En proceso

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

		disminución de tiempo.	autorizada y especializada para las diversas áreas				
Titulación	Martha Ibañez Cruz	Alinear el procedimiento de titulación BECENE-DSA-DT-PO-01 y alinear el mapeo.	La contingencia por Covid 19 cambió la agenda de prioridades y se aplazó la actualización de cambios en el procedimiento.	noviembre 2020	Retomar la actualización una vez sorteados los más urgentes por contingencia.	Cumplir con el mes de noviembre con la encomienda.	En proceso
Titulación	Martha Ibañez Cruz	Habilitar equipo de cómputo exclusivo para gestión de títulos profesionales digitales.	Instalación de escáneres para control documental	Mayo 2020		Documentos entregados en forma digital	Cumplido en tiempo y forma para exámenes de julio.
Titulación	Martha Ibañez Cruz	Continuar fases del proceso en línea	Implementar encuesta de satisfacción del cliente en línea	Julio 2020	Actualizar y usarlo en forma permanente también para Control escolar.	Número de encuestas y datos al respecto.	En proceso
Recursos Humanos PO-01. De asignación académica	Dora Lilia Mendoza Partida	Actualizar permanentemente relación de perfiles.	Mantener actualizada la relación de personal docente respecto al perfil académico disposición de horas para	Agosto 2020	Insistir en la actualización de currículum vitae del personal docente.	Cotejo de información con la relación de docentes y su documento probatorio.	En proceso

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

			poder ser candidatos a cubrir asignaturas por los diferentes eventos de docentes por incidencias.				
Recursos Humanos PO-02	Dora Lilia Mendoza Partida	Entablar un acuerdo SNTE – BECENE para notificación de casos de incapacidades en tiempo y forma.	Acordar rampas partes que todo trámite realizado en el SNTE sea girado copia al Depto de RH institucional.	Octubre 2020	Por estructurarse	Por definirse	En proceso.
Recursos Humanos PO3 Capacitación	Dora Lilia Mendoza Partida	Invertir en capacitación con recurso propio y aprovechar el capital humano de BECENE y su especialización.	Desarrollo de capacitación es por parte del mismo personal que labora en la institución.	Abril – septiembre 2020		Evaluación de efectividad capacitación.	Riesgo atenuado.
		Promover las capacitaciones a otras instituciones interesadas.	Por definir	Noviembre de 2020	Por estructurarse	Por definirse	Oportunidad en análisis.

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

Recursos Financieros	Hilda Cruz Díaz de León	Debido a la contingencia se llevaron ahorros importante debido a que no hubo egresos para pago de viáticos por concepto de congresos	Establecer acciones de ahorro en cuanto a insumos (que no son vitales para la continuidad del servicio), que permitan solventar la falta de recurso en cosas que si lo son	Abril – Agosto 2020	Por analizar	Bitácora de acuerdos reuniones	Oportunidad en análisis
Recursos Materiales PO-01	Eva Bibiana Obregón	Dar continuidad a la habilitación de audio para el resto de aulas. Aprovechar equipo de cómputo sustituido en CICYT en beneficio de docentes.	Se continuará, conforme la llegada de recurso, con la habilitación de bocinas para las aulas en el informe anterior, por la contingencia no fue posible. Continuamos en espera de que se asignen los equipos de cómputo que salieron del CICYT y serán para los docentes con equipos	A partir de agosto 2020 Por definir y en espera de información del CICYT.	Habilitación en función de la llegada de recursos financieros. La coordinación tecnológica del Cicyt se comprometió a dar información de la asignación de acuerdo a diagnóstico e información previa.	Todas las aulas con audio una vez iniciadas las clases presenciales. Entrega de equipo y registro en inventario.	En proceso En proceso

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

			<p>obsoletos, o que estén dando problemas y sea imposible su reparación, dicha información nos permitirá documentar en el inventario.</p>				
Recursos Materiales PO-02	Eva Bibiana Obregón	Personal más capacitado en atención y habilidades. Implementación del sistema de riego y la colocación de jardín.	<p>Otras áreas solicitan el apoyo del personal y rompe continuidad con lo asignado.</p> <p>Capacitar al personal mal evaluado como prioridad en comunicación, servicio al cliente y psicología laboral.</p> <p>Es necesario la habilitación de espacios verdes y saneamiento de jardín.</p>	marzo - agosto 2020 Noviembre 2020 Diciembre 2020	<p>Se conforma expediente a los mal evaluados y se hará solicitud de capacitación a RH y al departamento psicológico.</p> <p>Proyecto en marcha. Etapa de limpieza y luego veneno para plagas</p>	<p>Aplicación al desempeño del personal de servicios especializados próxima.</p> <p>Verificación y seguimiento de etapas por parte de la jefatura del depto.</p>	<p>En proceso.</p> <p>En proceso</p>

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

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.

DEPARTAMENTO	OPORTUNIDADES
CONTROL ESCOLAR	Hacer permanente los cambios efectuados para atender la contingencia sanitaria COVID 19. Esto significa mantener la comunicación y tramitación en línea de las distintas partes del proceso como, por ejemplo: las inscripciones a los semestres, la consulta del estatus académico de los estudiantes, la inscripción y realización de los exámenes extraordinarios de regularización, la inscripción a cursos optativos y la solicitud de prórrogas de pago. Sin embargo, habrá que depurarse para establecer tiempos, modos y espacios electrónicos en el sistema para la inclusión de papelería digital por ejemplo o bien para delimitar y depurar los trámites.
RECURSOS FINANCIEROS	Poder financiar mantenimientos mayores pendientes gracias al ahorro que representa la no presencia o la nueva normalidad para no erogar gastos de viáticos.
RECURSOS HUMANOS	Empatar los tiempos de entrega de la papelería con los tiempos del SEER sin retrasos.
RECURSOS MATERIALES	Involucrar a la comunidad normalista atendiendo nuestra salud al interior de la institución, 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 comunes.
TITULACIÓN	Establecer en forma permanente al menos el 70% del proceso de titulación en línea y, en caso de una normalidad prolongada al 100%.

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.

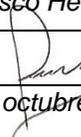
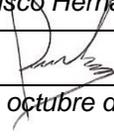
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 40 de 40

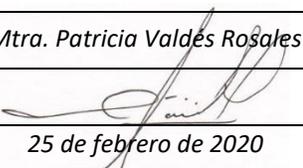
8. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El periodo que aquí informo fue una etapa llena de retos inesperados dada la contingencia sanitaria de COVID 19, la propia incertidumbre provocada por la situación, los pronósticos de la pandemia y los constantes cambios y órdenes de la autoridad nacional y estatal, hicieron que los servicios administrativos respondieran a la comunidad en cortos tiempos a eventos programados en el planificar.

La adaptación de los procesos a la nueva normalidad, al trabajo de atención en línea fue la pieza clave que permitió avanzar y lograr objetivos de calidad que como área nos competen. Los factores de reducción de tiempos, adecuación de espacios cibernéticos y físicos, las formas de trabajo, la presión de alcanzar las metas en medio del riesgo fueron pruebas duras para el equipo que tengo a bien dirigir. Logramos mejorar pese a todo y cada indicador fue superado por encima de la meta. Todo lo anterior en estricto apego a la normatividad vigente de planes y programas de estudio de las distintas licenciaturas y en apoyo incondicional a la formación inicial de nuestra comunidad estudiantil.

Conclusión: Todo lo anterior nos dio la confianza de que sabemos responder a momentos de crisis y nos probó como equipo que podemos estar a la altura de cualquier circunstancia porque hay bases sólidas, experiencia, compromiso y trabajo.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	05 de octubre de 2020	06 de octubre de 2020	07 de octubre de 2020

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