

	<b>Nombre del Documento:</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 1
			Página 1 de 40

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Se dio de alta en el Sistema de control Escolar la malla curricular del Nuevo Plan de Estudios 2022 2do. Semestre de las todas las licenciaturas	Mtra. Anabel Navarro	FEBRERO 2023	MARZO 2023	100%
	Para los aspirantes de nuevo ingreso en la edición 2024 se comienza la propuesta de cambiar formatos para evitar controversias en la documentación digital y registro en línea CENEVAL.	Mtra. Anabel Navarro	MAYO 2023	DICIEMBRE 2023	0%
	Se modificó el sistema de control escolar para dar cabida al control de la escolaridad de las asignaturas de inglés plan 2022 a través de PDI.	Mtra. Anabel Navarro	MARZO 2023	MARZO 2023	100%
	Sistema de información intrabecene: se entregaron usuarios y contraseñas a las áreas Posgrado, Académica, CICyT y Extensión Educativa.	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	MAYO 2023	AGOSTO 2023	100%
	Unificar la redacción de nombres de los docentes para que los tres departamentos	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	JUNIO 2023	DICIEMBRE 2023	80%
	Instalación de aparato de reconocimiento facial para el registro de entrada y salida del personal	Dr. Jesús Alberto / Patricia Valdés Rosales	AGOSTO 2023	OCTUBRE DE 2023	90%
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las</b>	En el procedimiento de carga horaria: Se unificó el formato para licenciatura, posgrado y talleres. Se integró el acceso al horario individual al módulo de docentes. Se agregaron horarios y días a la calendarización de posgrado.	Patricia Valdés Rosales	FEBRERO 2023	FEBRERO 2023	100%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 2 de 40

<b>partes interesadas</b>	El monitoreo al estatus de avance en los niveles de inglés de los planes 2018 y 2022 ha sido nodal pero necesitamos que el Departamento de Idiomas colabore con soluciones eficaces en ello. Y dar seguimiento a los alumnos que debieron presentar extraordinario y no sucedió. Riesgo de baja definitiva Interrelación entre áreas académica y administrativa.	Dr. Alberto Leyva Mtra. Anabel Navarro	JUNIO 2023	ENERO 2024	50%
	Se agregó un campo llamado asignación de créditos añadido en base de datos: pantalla docentes / titulación / carta de asignación de docentes.	Mtra Leticia Camacho	MARZO 2023	MARZO 2023	100%
	Se entregó área de 10 cubículos antes aula 27 en el edificio de Unidad múltiple.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	JULIO 2023	AGOSTO 2023	100%
	Se inicia capacitación acerca de la dinámica para la recuperación de bases de datos y respaldos en sistemas administrados por entornos XAMPP.	Ing. Rosangel Torres / Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	JUNIO 2023	EN PROCESO 2023	60%
	Ocupar recurso computacional para área nueva de cubículos en antes aula 27	Mtro. Gustavo Federico Infante Prieto	AGOSTO 2023	AGOSTO 2023	100%
	Terminar con el Edificio Siglo XXI con fase 12.	Dr. Francisco Hernández Ortiz y Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	AGOSTO 2023	PROCESO 2023	30%
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	En el sistema automatizado de RH se ocupa: actualización de catálogos de acuerdo a manual de funciones. Bajas temporales y definitivas de personal. Filtrar maestros y carga académica de histórico. Estatus de baja, permiso, jubilación, por semestre. Reporte de faltas. Constancias (Digitalización)	Mtra. Anabel Navarro	AGOSTO 2023	PROCESO 2023	0%
	El software requiere incrementar capacidad del sistema de control escolar	Dr. Jesús Alberto Leyva	AGOSTO 2023	EN PROCESO	0%

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b>
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 40

	aumentar la memoria RAM y disco duro de estado sólido.	Ortiz / CICYT/ SEI			
	Sistema de información institucional Difusión interinstitucional Chat, interconexión para pre llenado de módulos de recursos humanos, escolar y titulación.	Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	AGOSTO 2023	EN PROCESO 2023	0%
	Automatización de expediente en el proceso de titulación, escaneo de archivos por generaciones.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Mtra Leticia Camacho	FEB - JULIO 2023	FEB - JULIO 2023	0%
	Instalar aire acondicionado nuevo donde mejor se ocupe (3 disponibles de menos de una tonelada de potencia).	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Tatiana Díaz / Cicyt	AGOSTO 2023	En proceso	0%
	Aplicar las acciones del EDINEN 2023 en infraestructura, mantenimiento y rehabilitación.				

## 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 y firma en físico. d. Hay registro y seguimiento diario. e. Se capacita constantemente al personal. f. Suministro constante de materiales para el trabajo. g. Constante cumplimiento a requisiciones de suministro de materiales en apoyo a las áreas. h. Personal con amplia experiencia y un sistema contable adecuado.	a. Se incorpora nuevo plan de estudios 2022 y se adecua PDI en consecuencia. b. Ocurrió ciclo escolar completo con el nuevo responsable de titulación. c. Se priorizan las necesidades institucionales antes que las personales. d. Existe registro de todo movimiento del personal. e. Existe comunicación permanente con las partes interesadas. f. Hubo reasignación de tareas. g. En espera del recurso EDINEN 2023. h. Pago a través de transferencias electrónicas y banca digital.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 1
			Página 4 de 40

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. Docentes y alumnos que omiten trámites por descuido. b. Asesores descuidados en fechas importantes. c. Cambios de horarios emergentes. d. Incapacidades oficiales a destiempo. e. No hemos incorporado proveedores externos. f. Inercia de trabajo del mínimo esfuerzo en cierto porcentaje de trabajadores. g. Personal para brindar apoyo al procedimiento. h. Costo de cada movimiento de pago institucional en línea.	a. Actuar para atender las contingencias. b. Comunicación permanente. c. Se proponen vacantes con perfil. d. Trámites realizados posteriores a la incidencia del personal. e. Estamos consiguiendo propuestas nuevas de externos. f. La vigilancia nocturna se sostiene de empresa privada. g. Se fue becario y se integró personal administrativo. h. Costo de \$3.9 más IVA.
<b>PROCESO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
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. Seguimiento administrativo en grupos focales a estudiantes en general. b. Implementar sistema de información interno y conectado con Control Escolar en uso constante. c. Motivar a los docentes a la obtención de títulos de grado para la incorporarse a la labor de asesoría. d. Terminar con la opción de trasladar datos de carga horaria a reloj checador de forma digital y automática y a Control Escolar. e. Compra de un equipo especializado en escaneo de documentos. f. Incrementar mejora en desempeño de los compañeros. g. Cambiar de proveedor del agua embotellada. h. Actualización del programa de manejo de cheques.	a. Opción de correos permanentes y establecer redes con jefes de grupo. b. Digitalización de expedientes pasados. c. Pocos cambios en grados en docentes. d. Se incorpora reloj checador de identificación facial. e. Se contrata a empresa para escaneo de constancias y expedientes de capacitación. f. Los dos veladores se han incorporado al trabajo de aseo y mantenimiento uno diurno y otro vespertino. g. En búsqueda de proveedores. h. Actualización de la versión y permiso anual con vigencia.
<b>PROCESO</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>CAMBIOS</b>
a. Inscripción, acreditación, regularización y certificación.	a. Que la oferta de inglés no sea suficiente para cubrir todas las necesidades. b. Cuello de botella en ciertos trámites propios de la dependencia de Gobierno del Estado encargada de Profesiones.	a. Notificaciones por escrito del estatus del idioma inglés en alumnos en riesgo o retraso. b. Pendiente trámite de nombre institucional.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 5 de 40

b. Titulación c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	c. Perfiles docentes adecuados, pero con pocas horas. d. Alto porcentaje de permisos del personal por diversas causas. e. Inasistencia y desmotivación. f. Bajo rendimiento, subgrupos de personal de apoyo que se resisten al trabajo. g. Inflación. h. La gratuidad para educación superior.	c. Ingreso de personal de básica a Normal sin conocimiento del nivel. d. Cumplimiento de normatividad para incidencias. e. Capacidades basadas en necesidades. f. Bajo compromiso e identidad de la tarea por la persona de mantenimiento. g. Negociar bonificaciones y mejores precios. h. La erogación considerable de cuenta corriente para el término del edificio S. XXI
--	---	--

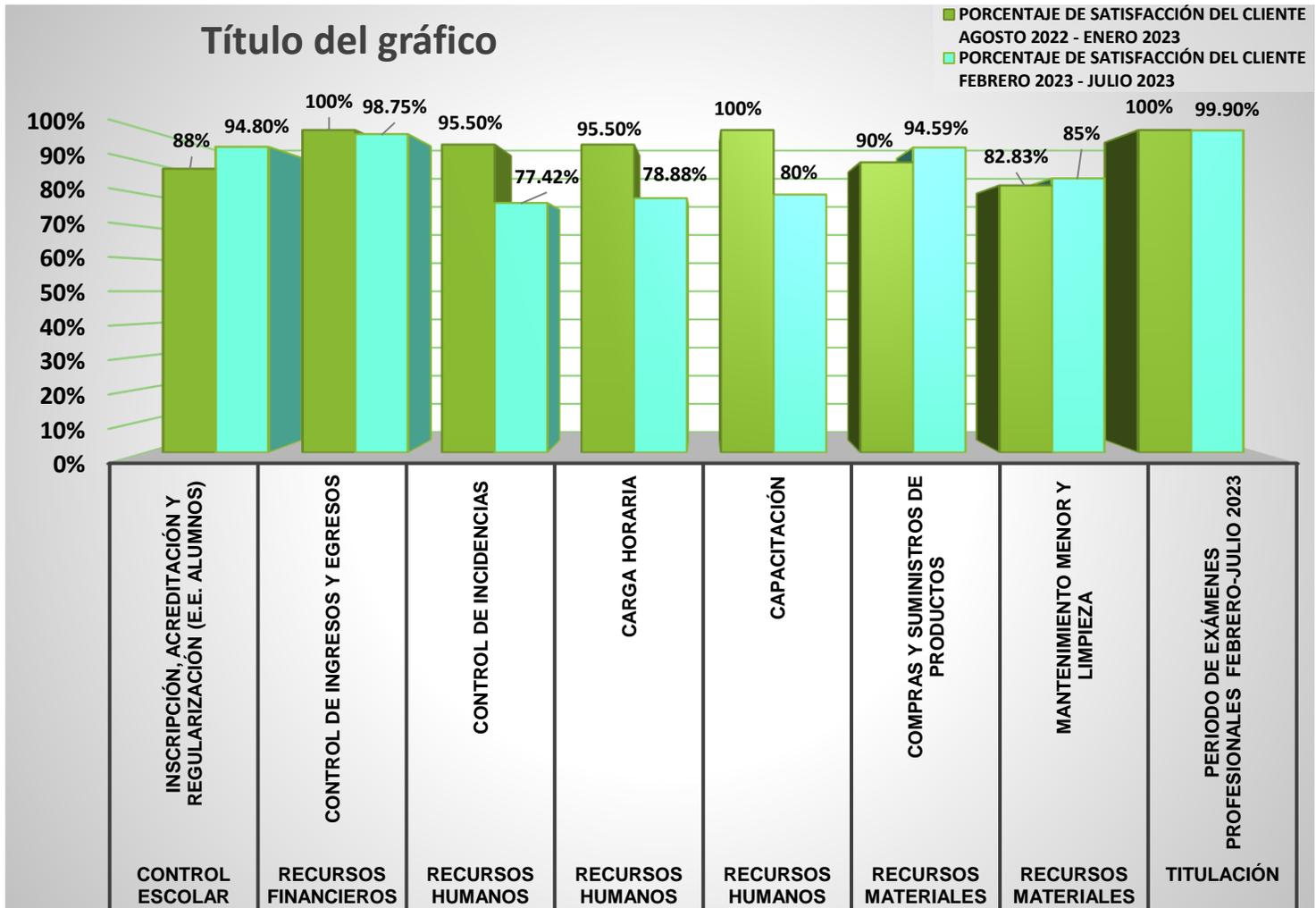
### 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### a. Satisfacción de los Clientes.

DEPTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	MÉTODO, INSTRUMENTO, MUESTRA O ENCUESTADOS
CONTROL ESCOLAR	<b>REGULARIZACIÓN (E.E. ALUMNOS)</b>	Se encuestaron a 48 alumnos sobre el proceso de inscripción y acreditación regularización con 6 preguntas básicas sobre el proceso. 42 alumnos en regularización y 51 catedráticos en el proceso de certificación: información necesaria, tiempo de atención de dudas, amabilidad del personal, cumplimiento de expectativas y eficiencia en los trámites, aclaraciones.
	<b>PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES febrero a julio</b>	En el periodo se aplicaron 75 encuestas a alumnos y 30 a los docentes al término de los exámenes profesionales a fines del mes de julio de 2023 con 5 preguntas sobre el servicio sobre amabilidad, información, comunicación y expectativas.
RECURSOS FINANCIEROS	<b>CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS</b>	Se aplicaron 120 encuestas a docentes y 6 proveedores, y se contestaron 120 efectivas con 4 preguntas básicas: amabilidad, recepción de transferencia, manejo de tiempo y forma, y expectativas.
RECURSOS HUMANOS	<b>CONTROL DE INCIDENCIAS Y CARGA HORARIA CAPACITACIÓN</b>	Sobre los servicios y procedimientos que brinda el departamento, se obtuvo la respuesta de 51 docentes; 17 de Tiempo completo, 11 de ¾ de tiempo, 10 de ½ tiempo y 13 de hora clase.
RECURSOS MATERIALES	<b>LIMPIEZA y COMPRAS Y SUMINISTROS</b>	Para medir la satisfacción del cliente respecto al procedimiento de limpieza, servicio ofrecido por parte del personal de servicios generales o de apoyo, fue realizado a través del instrumento que contiene 6 afirmaciones: expectativas, amabilidad, disposición, solución a necesidad entre otras. Se aplicaron 24 encuestas: del CICyT 3 personas equivalente al 33%, Unidad Múltiple 2 personas y equivale a 8%, Posgrado 1 persona que equivale al 4%, Unidad

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 6 de 40

	<p>Educativa 2 personas contestaron la encuesta equivale al 8%, Edificio Siglo XXI 3 personas contestaron, equivale al 13%, de Edificio principal 5 personas equivalente al 21% y por último, encuestas aplicadas en aulas, fueron 8 y equivale al 33% / Respecto al servicio que se ofrece en el procedimiento de compras y suministro de productos, se aplicaron 17 encuestas (docentes y administrativos), al personal que fue recurrente en las solicitudes durante el periodo reportado. Y a 15 alumnos con 5 reactivos: amabilidad, cumplimiento tiempo y forma, alternativa, entrega y formas de atención. 94.59%</p>
--	--



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 7 de 40

**En este gráfico los datos del periodo ago-ene 23 no coinciden con el informe anterior en Compras y Mto. Menor y limpieza.**

El gráfico muestra, con respecto a la satisfacción del cliente actual y en comparación al reporte anterior, lo siguiente: ocurrió un incremento del 6.8 % en el procedimiento de escolaridad. Decreció en 1.25% el porcentaje en el departamento financiero del 100% en la opinión del profesorado y proveedores como las partes interesadas. El control de incidencias tuvo un decremento de 18.08 % muy significativo dadas las condiciones del semestre pasado con respecto a las disposiciones de la autoridad educativa. La entrega de carga horaria disminuyó un 16.62% de satisfacción, números que puede ocasionarse a la inconformidad de algunos profesores de hora clase que deseaban se cumplieran sus propuestas individuales de tiempo disponible para la institución. La capacitación tuvo disminución de 20%. Aumentó el 4.59 % la valoración en el procedimiento de compras porque se ha intentado por todos los medios disponibles dar cumplimiento a las requisiciones. Se incrementó el 2.17% en la percepción de la limpieza, hecho al que debemos enfocar esfuerzos y suele ser un procedimiento sensible para el profesorado. El trabajo de titulación casi mantuvo el 100% salvo por una mínima variación de 0.10%. Así la percepción de la satisfacción de febrero a julio de 2023.

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

CONTROL  
ESCOLAR

Los usuarios comentan:

- a) Enviar notificaciones y avisos por correo.
- b) Siempre me han atendido de manera rápida, oportuna y con excelente trato.
- c) Se retomó la aplicación del examen extraordinario en el campus virtual.
- d) Anabel Navarro siempre esta muy dispuesta a ayudar y resolver mis dudas. Agradezco mucho por ello. ¡Gracias Anabel!
- e) Una felicitación al excelente trabajo de Anabel y su equipo, todo un servicio de calidad.
- f) Excelente servicio.
- g) Varios catedráticos felicitan el trabajo que se lleva a cabo en control escolar.

Las acciones realizadas en el periodo:

1. Fueron atendidas oportunamente las incidencias de las calificaciones de los maestros durante los periodos de evaluación.
2. Ocurrió la publicación de las circulares para los docentes y los alumnos a principios de julio donde se informan las actividades a seguir por el cierre del ciclo escolar 2023-2024.
3. Seguimiento a la nueva forma de inscripción al semestre en línea y a los exámenes extraordinarios.
4. Se realizó la Convocatoria en febrero para el examen de admisión 2023.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 8 de 40

5. Seguimiento a los alumnos de los semestres de todas las licenciaturas que debían la materia de inglés, ocurrió curso intersemestral en el mes de julio.
6. Durante el semestre se mantuvo comunicación con la Dirección Académica, Dirección de Investigación Educativa, Dirección de Extensión Educativa, Cicyt, Depto. de Titulación, Depto. de Recursos Humanos, Depto. de Recursos Financieros.
7. Con la Unidad de Transparencia del SEER, se ha tenido contacto por medio de correos y llamadas telefónicas para seguir cumpliendo con la entrega de la información mes con mes de la fracción XXIV.
8. Por parte del Sistema Educativo Estatal Regular se tiene una comunicación directa con la Profa. Silvia Fernández Aguilar jefa del departamento de Control Escolar del SEER y Guadalupe Aguilar administrativo del depto. de Control Escolar.
9. Con la Inspección de Normales del SEER, se mantiene una comunicación directa con la Mtra. Dalia Elena Serrano Reyna y Gloria Méndez, quien es la encargada de recibirnos la documentación de la BECENE.
10. No hubo solicitudes de información de la Unidad de Transparencia en el periodo reportado.

TITULACIÓN

Los usuarios comentan:

- a) Todo muy bien, muchas gracias por todo el apoyo. Excelente servicio.
- b) Todo bien, muchas gracias por todo el apoyo.
- c) Los integrantes del departamento de titulación son muy amables y se dirigen de manera correcta solucionando y aclarando dudas.
- d) Considero que la atención brindada es buena.
- e) Mejorar la fluidez de la comunicación, asegurar que todos conozcan la información.
- f) Todo muy bien, Excelente comunicación.
- g) Fue muy organizado.
- h) Seguir brindando la información como se ha hecho.
- i) Muchas gracias por el excelente servicio.
- j) La atención siempre fue muy buena, que siga así.

Las acciones realizadas en el periodo:

1. Se estuvo, atendiendo de manera presencial a los alumnos y maestros en general dándoles la información solicitada.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 9 de 40

2. Se publicó en la plataforma institucional para los docentes y los alumnos el plan anual de actividades correspondientes al proceso de titulación ciclo escolar 2023-2024.
3. Seguimiento a la plataforma institucional para la automatización de la información de titulación.
4. Existió comunicación permanente con el SEER a través de oficios debidamente resguardados.
5. Ocurrieron varios trámites administrativos con la Dirección de Profesiones en el Estado de San Luis Potosí. Un pendiente si resolver en el nombre de la institución.
6. El Personal del departamento de Titulación atendió 125 asesores, 199 alumnos, así como a sinodales explicando y atendiendo dudas acerca del proceso de titulación Julio 2023.
7. 199 nombramientos de asesoría, dictaminación y examen profesional fueron elaborados, escaneados y enviados por correo electrónico.

FINANCIERO  
S

- Se continúa atendiendo a la Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública (CEGAIP) es importante mencionar que se atendió al recurso de revisión 40/2023 con fecha 27 de abril de 2023 en el cual solicita la ciudadana Rivera Montejano pago o bonificación a los ponentes, instructores o conferencistas que fueron apoyados con Recursos FEDERALES, que se informe la duración, nombre del curso o taller, tema, nombre del ponente de los años 2017 a 2022, lo que implicó un trabajo extraordinario en la búsqueda, selección y presentación de la información con un total de 8 fojas; de igual manera se atendió al recurso 86-2023 con fecha 4 de mayo, en éste se solicita los nombres de todo el personal docente contratado con Recursos propios, mismo que se dio seguimiento en el periodo establecido de diez días hábiles.
- Con el Oficio 786/2022-2023 se dio respuesta a la solicitud CGE/OIC-SEER/0237/04/2023 de indagatoria respecto del proceso de asignación de recursos EDINEN 2022 asignados a esta institución por lo que se remitió la siguiente documentación: Solicitud de adecuación EDINEN 2022, Cuarto Informe Trimestral, Solicitud de reintegro, Visto bueno de autorización de gasto por parte del SEER, entrega física de Facturas (acompañadas de verificación ante el SAT) entrega del Informe Cualitativa, Estados de Cuenta Bancarios de mayo a diciembre de 2022, proceso de Comité de Compras de BECENE e Inventario de bienes muebles.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 10 de 40

- Se procedió como cada semestre con la dispersión de apoyo a combustible para los catedráticos que atienden la asignatura de “Servicio en el Aprendizaje”, se continua el apoyo a catedráticos con viáticos para cubrir actividades de Ligas Deportivas, reunión con Consejo Británico, Reunión Previa así como la participación en Juegos Regionales y Nacionales de CONDDE y apoyo a ponencias de cuerpos académicos COMIE 2023.

RECURSOS  
HUMANOS

Los usuarios comentan:

#### PERSONAL DE TIEMPO COMPLETO

- Yo solicito que los datos biométricos no sean considerados, ya que son de sumo riesgo. Que las actividades técnico administrativas también sean más desahogadas, ya que en ocasiones son muchas.
- Hay ciertos docentes que tenemos más carga académica que otros, se debería de balancear ya que algunos tenemos muchas actividades a realizar y eso dificulta enfocarse en todo al mismo tiempo.
- No
- No perder de vista que este departamento debería apoyarnos en capacitarnos de manera constante
- No asignar tantas comisiones a una persona. El que mucho abarca....
- Que se entregue en las fechas que desde un inicio se programó, con algunos compañeros hay sobre carga de horas no se me hace justo ya que otros compañeros están demasiado relajados en sus actividades, enfocarse en el perfil profesional, no se me ha entregado el horario firmado conforme a las indicaciones del director general, el registro de incidencias sin notificar al trabajador fue una acción que perjudicó a una gran parte de los compañeros, el reloj checador sigue con fallas , sobre los datos biométricos no se informa de las consecuencias y/o riesgos .
- Mejorar el nuevo formato, hacerlo más claro, que siguieran entregando en horario impreso firmado y sellado.
- Ninguno.
- Evitar los cambios de cargas académicas, puesto que este hecho vulnera el desempeño docente y la optimización de los tiempos de trabajo, ya que al asignar las materias se empieza la planificación de los cursos y al realizar los cambios de materias cuando ya empezamos el curso implica una nueva reorganización. Entregar las cargas académicas firmadas y selladas.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 11 de 40

- La distribución de horas es superior a mis horas de trabajo.

#### PERSONAL DE $\frac{3}{4}$

- Las solicitudes fueron atendidas favorablemente.
- Tomar en cuenta las horas reales que uno tiene junto con lo establecido.
- Sí, que cada que se haga una modificación en el horario se actualice la fecha en el mismo y que aparezca en nuestro espacio el historial de cambios con la fecha en que se realizaron, pues el horario sufre modificaciones y al final aparece con la fecha de la designación inicial. Además, considero importante que desde un inicio venga la firma de nuestro director, así como la misma en cada modificación realizada.
- Si, sobre las propuestas realizadas por jefatura y coordinación fueron infructuosas e hicieron todo lo contrario ocasionando múltiples problemas entre los docentes y los alumnos, por lo tanto, respetar la propuesta de jefatura y coordinación por favor.
- Carga académica en tiempo y forma, que esté de acuerdo a mi perfil académico docente (Tecnologías) en la Licenciatura en preescolar, Primaria o alguna optativa de Matemáticas
- Ninguna.

#### PERSONAL DE $\frac{1}{2}$

- ninguna
- Una de las materias que se me asignaron son de 4 horas, me habría gustado que las acomodaran en bloques de 2, y no un bloque de 2 y 2 de 1 hora, esto favorecería la gestión del tiempo destinado al cargo.
- Primeramente, que se solicite la disponibilidad de horario independientemente de que se tengan 20 horas asignadas o menos (ya que muchos tenemos otros empleos adicionales necesarios para solventar nuestros gastos familiares) y segundo respetar esa disponibilidad.

#### PERSONAL DE HORA CLASE

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 12 de 40

- Solo para quienes hacemos observación de la práctica, a veces es complicado ir a la observación y tener que checar horario de entrada y salida.
- En mi caso, agradezco que este horario facilita mis funciones. Por favor, lo consideren igual a este, el próximo semestre.
- Tengo 40 minutos sin actividad martes y jueves; y los miércoles sólo 60 minutos para colegiado.
- es importante poder asistir a colegiados
- Ninguna
- Cambio del titular de Recursos humanos

Las acciones realizadas en el periodo:

1. De manera general se atendieron solicitudes de constancia laboral al personal de BECENE, atención a peticiones del SEER para el otorgamiento de bonos y prestaciones del personal homologado, reporte al SEER de incapacidades médicas, descuentos (ver tabla del numeral 3 de este informe).
2. Se atendieron 17 buzones (12 quejas, 2 dudas, 2 felicitaciones y 1 sugerencia). Se clasificaron en función de su gravedad o impacto en el logro de indicadores o satisfacción del cliente y en relación con eventos específicos.
3. Se atendieron las propuestas de docentes para la atención semestral de los cursos, (BECENE-SA-DRH-PO-01-01), de las Jefaturas de Departamento Académico con el Vo.Bo. del Coordinador de Carrera. La propuesta del personal docente con menos de 19 HSM (BECENE-SA-DRH-PO-01-02) se atendió en un 90% dado que los horarios propuestos por los docentes se empalmaban con el horario del PIDI, sin embargo, se dialogó con los docentes implicados y se llegó a un acuerdo.
4. Se recibieron dos solicitudes de cambio de horario, asignación de carga académica y/o de gestión y horario laboral (BECENE-SA-DRH-PO-01-05), y dos renunciaciones tácitas; lo anterior, fue analizado por la Dirección Académica, Dirección de Posgrado, Dirección Administrativa y finalmente la Dirección General, debido a esto se realizaron 4 cambios en el Horario Personal Docente (BECENE-SA-DRH-PO-01-03) y en el Horario grupal (BECENE-SA-DRH-PO-01-06).
5. Se dio trámite a 232 incidencias del personal en este periodo reportado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 13 de 40

6. Al SNTE sección 52, se proporcionó información de las incidencias del personal en el formato compartido al SEER.

**RECURSOS MATERIALES**

1. Para el periodo comprendido de febrero a julio de 2023, se recibieron un total de 591 requisiciones, se atendieron un 99.32% que corresponde a 587 requisiciones, 4 no fueron atendidas, de las cuales 3 quedaron en proceso que equivalen al 0.51% y 1 fue cancelada y equivale al 0.17% del total de las requisiciones recibidas.
2. Se llevó a cabo la reparación de los aires acondicionados de la Sala de Directores, en Cicyt y en Recursos Materiales.
3. Se extendieron los tubos que conforman la reja de la parte posterior de la institución, colindante con la calle Víctor Rosales.
4. Mantenimiento y reparación de las canaletas de desagüe del techo en el gimnasio Jesús R. Alderete.

Sobre el tratamiento de buzones, se cuenta con el anexo "Bitácora de aclaraciones y quejas emitidas por las partes interesadas" BECENE-CA-PG-10-01 del Procedimiento Gobernador para aclaración y atención de quejas emitidas por las partes interesadas, a disposición de los interesados bajo resguardo de esta dirección a mi cargo.

En el periodo reportado se recibieron 86 comunicaciones, 50 más en relación al periodo anterior, que se describen tal cual lo redacta la parte interesada, al menos una decena de ellos no tiene claridad en el mensaje y el resto le dio seguimiento según el tipo de aclaración o queja.

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

En el anexo **BECENE-SGC-PG-08-02** 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  $873.63/9= 97\%$  En el periodo informado las cifras fueron de  $873.63/9= 97\%$  Ver anexo **BECENE-SGC-PG-08-02**

**El periodo anterior se reportó 95.40%**

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

**Recursos Financieros**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 14 de 40

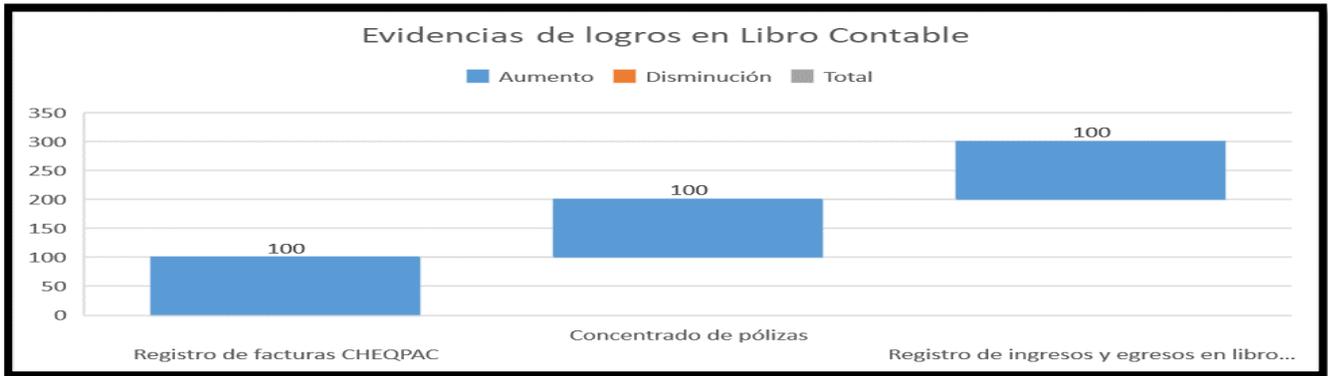
Indicadores:

- 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 39 cheques (60 periodo pasado) y 1236 transferencias electrónicas (1072 pasadas), en total 1275 movimientos documentados realizados del 13 de febrero al 25 de agosto de 2023, 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 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  $1275 * 100 / 1275 = 100\%$ , 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.



## 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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 15 de 40

datos que explicita cada registro. **La fórmula aplicada es de  $1539 * 100 / 1545 = 99.613\%$** . Se conservó el porcentaje con respecto al periodo anterior. Este informe reporta semestre impar.

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

LICENCIATURA	REGISTROS ACRED. Y REG. PAR 22-23	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. IMPAR 22-23	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULACIÓN	REGISTRO REGULARIZACIÓN	PLAN TAS REG.	OFICIOS ENVIADOS	TOTAL POR LIC.	DOC. DEV. POR ERROR	%
PRIMARIA	24	32	138	87	30	9		320	3	
PREESCOLAR	24	32	138	57	21	6		278	1	
INCLUSIÓN EDUCATIVA	12	16	75	57	15	6		181	2	
FÍSICA	12	16	75	45	18	6		172		
ESPAÑOL	12	16	75	45	15	6		169		
MATEMÁTICAS	12	16	75	27	12	3		145		
INGLÉS	12	16	75	42	18	6		169		
HISTORIA	6	12	48	33	9	3		111		
<b>TOTAL DE DOC.</b>	<b>114</b>	<b>156</b>	<b>699</b>	<b>393</b>	<b>138</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>1545 /</b> <b>1552</b>	<b>.386%</b>	<b>99.61%</b>

### SEMESTRE PAR DEL CICLO ESCOLAR 2022-2023

INSCRIPCIÓN	ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN	BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA
<b>LIC. EN EDUC. PRIMARIA 252</b> <b>LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 260</b> <b>LIC. EN EDUC. ESPECIAL 90</b> <b>LIC. EN EDUC. FÍSICA 118</b> <b>LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 148</b> <b>LIC. EN EDUC. SEC. MATEM. 101</b> <b>LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS 58</b> <b>LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA 77</b> <b>DANDO UN TOTAL DE 1104</b> ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE PAR 2022-2023	DURANTE EL SEMESTRE SE DIERON LAS SIG. BAJAS: 4 BAJAS DEFINITIVA 7 BAJAS TEMPORAL	ALUMNOS QUE SE INSCRIBIERON A LOS E.E.R. LIC. EN EDUC. PRIMARIA 55 LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 42 LIC. EN INCLUSIÓN 34 LIC. EN EDUC. FÍSICA 35 LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 28 LIC. EN EDUC. SEC. MATEM. 36 LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS 21 LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA 33 <b>DANDO UN TOTAL DE ALUMNOS 284</b>	EXTRAORD. QUE PRESENTARON POR LICENCIATURA 117 89 70 61 61 53 44 78 12 <b>573</b>

EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN FUE DEL 21 AL 25 DE AGOSTO DE 2023, EL TOTAL DE BAJAS TEMPORALES FUE DE 20 Y 34 BAJAS DEFINITIVAS.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 16 de 40

### Titulación

Indicadores:

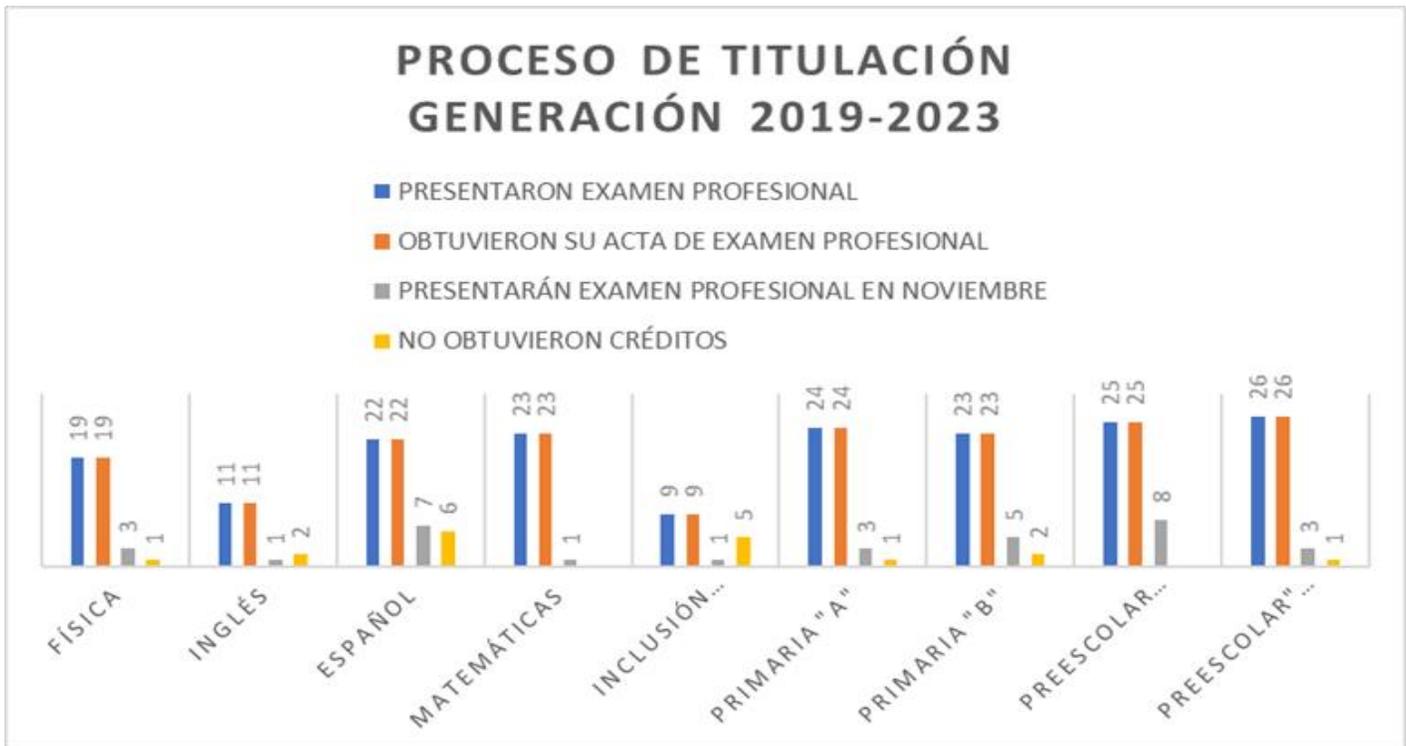
- Que el **100%** de los alumnos aprobados en el examen profesional reciban un acta validada de examen profesional.

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 **199x100 / 199= 100%**. Y la de indicador del Número de Títulos en proceso de validación \* 100 / Total de Títulos elaborados **199x100 / 199=100%**. Estos porcentajes se mantuvieron también para el periodo pasado.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 17 de 40



## Recursos Materiales

### Proceso para la limpieza.

Indicadores:

- Porcentaje de evaluación del desempeño del personal de servicios especializados al **70%**  
Para medir el cumplimiento del proceso de 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.

Para la limpieza se aplica el Anexo "Formato de Solicitud y Seguimiento de Limpieza" BECENE-DSA-DRM-PO-02-03, no se recibió ninguna solicitud en este periodo que fue intermitente la presencia tanto del personal administrativo como del personal de servicios generales, se procuraba realizar la limpieza los días que se presentaban.

Una parte importante es la valoración que se le hace al desempeño del personal de servicios generales aplicando el anexo "Desempeño Laboral del Personal de Servicios Generales" BECENE-DSA-DRM-PO-02-08 ya se tienen formato electrónico, el total de personal evaluado es de 22 de 23 personas, distribuidas en diferentes turnos, matutino, vespertino, nocturno y de fines de semana.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 18 de 40

El instrumento que se aplica cuenta con 8 indicadores y contempla: la cantidad y calidad en el trabajo, conocimiento y criterio utilizado en su labor, disciplina, uso de materiales y equipo, relaciones interpersonales, trato al público y presentación personal.

Los resultados más altos los reporta el C. Erick Jacob Monsiváis Palau y Sergio Alberto Rangel Sierra, los que tienen el puntaje más bajo son José Luis Patiño, Álvaro Jasso Tapia y Ma. Esther Martínez Rodríguez.

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 **85.43%**. **Aplicado y calculado darían estas cifras:  $785.68 * 100 / 920 = 85.40\%$**  Con respecto al periodo anterior hubo un INCREMENTO de 2.71% pues el porcentaje en aquel entonces fue de 82.72%. Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios ofrecidos y demostramos eficacia.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 20 de 40

B) Con respecto al mantenimiento menor este apartado ya no se encuentra declarado como procedimiento en el sistema de gestión de la calidad.

En el periodo comprendido de febrero a agosto 2023, recibimos 50 solicitudes.

Todos se encuentran realizados. Esos trabajos de mantenimiento corresponden a los siguientes conceptos: jardín, servicio de traslado, suministro de agua, puertas y ventanas, cerrajería, luminarias, acomodo de mobiliario, plomería, electricidad, y reparaciones en general.

**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 591 requisiciones (409 del periodo anterior) que corresponden a un 100%, fueron atendidas un 99.32% que equivalen a 587 solicitudes atendidas y pendientes por atender 3. En proceso 4 no fueron atendidas, de las cuales 3 quedaron en proceso que equivalen al 0.51% y 1 fue cancelada y equivale al 0.17% del total de las requisiciones recibidas.

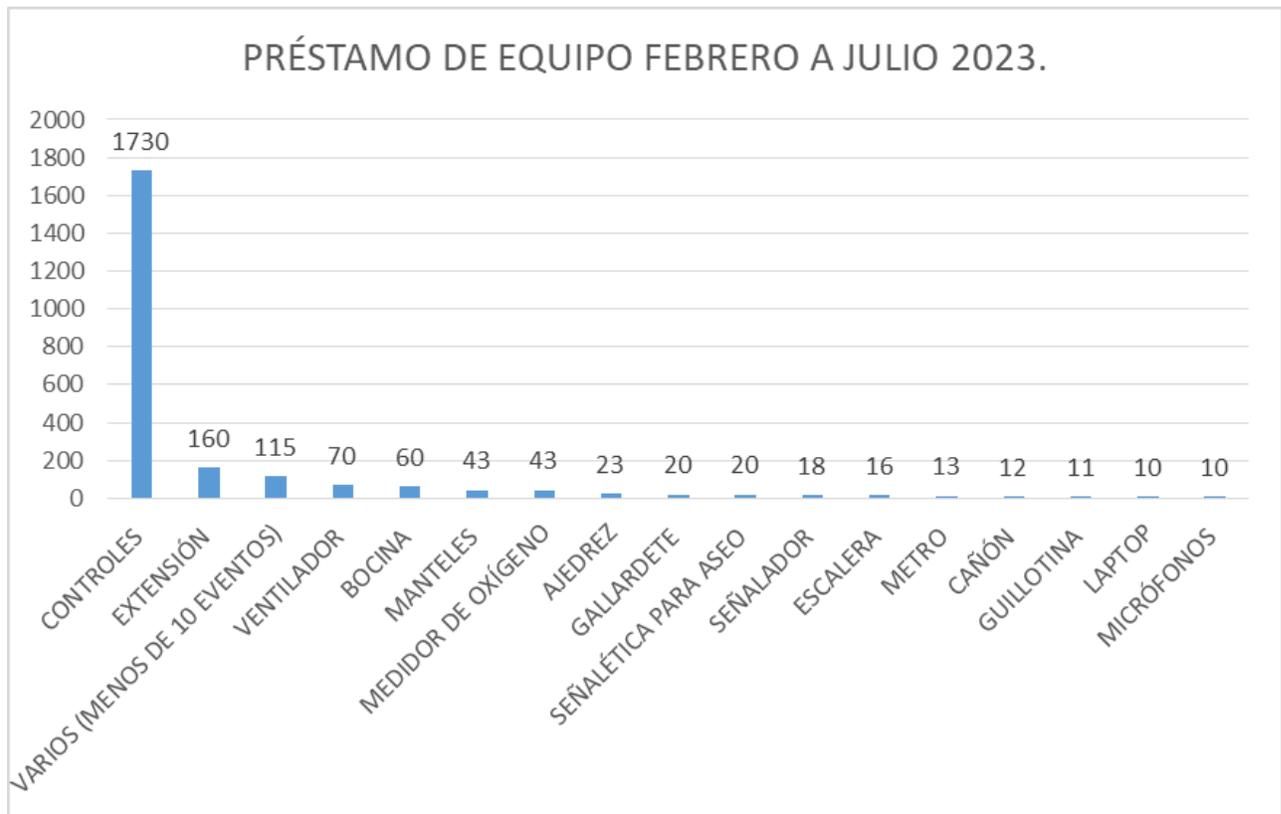
Los anexos se utilizan en las actividades de proceso y de control, es decir apoyan la operación del proceso, por lo tanto, permiten que las salidas cumplan con los requisitos determinados, así como lograr el indicador planificado, así damos cuenta del desempeño de los procesos y la conformidad de productos/servicios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



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 21 de 40

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

❖ D. Académica:	83	
❖ D. Servicios Administrativos:	339	
❖ D. Extensión Educativa:	91	
❖ D. de Investigación:	18	
❖ Cicyt:	42	
❖ S.G.C.:	7	
❖ Posgrado:	0	
❖ Planeación	7	
❖ TOTAL:	591=100% .	<b>Fórmula: <math>587*100/591= 99.32\%</math></b>



La tabla anterior es un dato de almacén de materiales y las tendencias del usuario en cuanto a solicitud de materiales.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 22 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  $207 \times 100/211 = 98.10\%$ , la tendencia del indicador en relación al semestre pasado que fue de 100%, significa que se mantuvo el porcentaje. El docente debe dar su firma autógrafa.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENTES QUE RECIBEN CARGA ACADÉMICA	211	100 %
CAMBIOS EN EL HORARIO PERSONAL DOCENTE Y HORARIO GRUPAL	4	1.89%
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	207	98.10 %

### 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  $796 \times 100/796 = 100 \%$  y comparando el dato con lo obtenido en el periodo pasado el porcentaje se mantuvo estable. Es importante señalar que el personal docente, administrativo y de apoyo, así como los alumnos estuvieron presentes de forma presencial.

Las incidencias se contabilizan en un primer momento de febrero a mayo de 2023 con los registros: Formato de solicitud de permisos internos por causas diversas, BECENE-DSA-DRH-PO-02-01.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 23 de 40

### CONCENTRADO DE INCIDENCIAS (FEBRERO A MAYO 2023)

Incidencia	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Porcentaje
Incapacidades médicas	10	10	6	3	29	5.1%
Comisiones	18	57	39	21	135	23.9%
Permisos diversas causas	15	13	12	17	57	10.1%
Permisos económicos	2	9	2	5	18	3.2%
Inasistencias	0	3	0	1	4	0.7%
Ausencias	44	42	30	57	173	30.7%
Omisiones reloj checador	4	13	0	17	34	6.0%
Retardos	12	19	12	14	57	10.1%
Otros	23	15	4	15	57	10.1%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>181</b>	<b>105</b>	<b>150</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

En un segundo momento las incidencias de junio a julio de 2023 se contabilizan con los registros: Formato de incidencias del personal, BECENE-SA-DRH-PO-02-01, con este registro el Departamento de Recursos Humanos da trámite y/o registro de las incidencias laborales que presentan los trabajadores adscritos a la BECENE (personal docente, administrativo y de apoyo). Las prestaciones son aplicables al personal que tiene asignada una plaza-categoría base autorizada para el subsistema homologado o de educación básica (comisionado a BECENE). Se considera personal de base al trabajador con al menos seis meses de antigüedad; con nombramiento en dichos términos. Para tal fin, las incidencias se clasificaron de la siguiente manera:

1. **De trámite y registro:** El Departamento de Recursos Humanos realiza el trámite ante las instancias correspondientes y registra en base de datos.
2. **De registro:** El trabajador realiza el trámite ante la instancia correspondiente y el Departamento de Recursos Humanos registra en base de datos. (Ver Manual para el trámite y/o registro de incidencias laborales del personal adscrito a la BECENE)

	Nombre del Documento:		Código:
	Informe de la Revisión por la Dirección		BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
		Página 24 de 40	

**CONCENTRADO DE INCIDENCIA, JUNIO Y JULIO DE 2023**

Incidencia	Junio	Julio	Total	Porcentaje
Solicitud de días económicos	11	4	15	6.5
Permiso económico interno por un día	3	8	11	4.7
Incapacidad médica IMSS	8	5	13	5.6
Incapacidad médica particular por un día	3	3	6	2.6
Tiempo retribuido por comisión institucional	2	2	4	1.7
Autorización de comisión oficial externa	0	2	2	0.9
Permiso interno de salida	23	18	41	17.7
Inasistencia no justificada (descuento)	0	0	0	0.0
Permiso por fallecimiento de familiar	1	4	5	2.2
Recuperación de jornada laboral	6	14	20	8.6
Justificación de retardo	15	11	26	11.2
Justificación de omisión de registro de entrada/salida	6	10	16	6.9
Cambio de día laboral por necesidad institucional	2	1	3	1.3
Otros: Comisión institucional	50	20	70	30.2
<b>Totales</b>	<b>130</b>	<b>102</b>	<b>232</b>	<b>100%</b>

El indicador de este procedimiento operativo es:

**Documentar al 90% las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo** (Número de incidencias registradas\*100 / número de incidencias ocurridas)

$$564 + 232 = 796 * 100 / 796 = 100\%$$

**Procedimiento operativo para la capacitación, revisión 5**

**Procedimiento Operativo para la coordinación de las actividades de capacitación, revisión 1 (Alta 24 de mayo de 2023)**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 25 de 40

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  $91.7\% + 90.7\% / 2 = 91.2\%$ . Con respecto al periodo anterior reportado de FEBRERO a AGOSTO de 2022 en que el porcentaje del indicador fue de 82.64%, hubo un AUMENTO de 8.56%, tal situación considerada en el hecho de que la cantidad de cursos evaluados fue de 9.

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.

No.	Cursos	No. personal capacitado	No. de evaluaciones	No. de autoevaluaciones	Puntaje a obtener	Puntaje obtenido en autoevaluación	Puntaje obtenido evaluación
1	Proceso para la gestión de riesgos y oportunidades. 16.08.22 (Dirigido a responsables de procesos y auditores internos)	16	16	16	400	394	383
2	Proceso para la gestión de riesgos y oportunidades. 18.08.22 (Dirigido a responsables de procesos y auditores internos)	15	15	15	375	366	343
3	Proceso para la gestión de riesgos y oportunidades. 19.08.22 (Dirigido a responsables de procesos y auditores internos)	11	11	11	275	260	239
4	Proceso para la gestión de riesgos y oportunidades. 24.08.22	16	15	15	375	359	389

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b>
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
		Página 26 de 40	

	(Dirigido a responsables de procesos y auditores internos)						
5	Alineación de equipos de trabajo. "Sentido de pertinencia: escuchar inquietudes y preocupaciones". 24.08.22 (Dirigido al personal de apoyo)	16	4	4	100	259	375
6	El sistema de gestión de la calidad de la BECENE para el personal de nuevo ingreso 26.08.22. (Dirigido al personal de nuevo ingreso)	4	35	35	875	94	80
7	Alineación de equipos de trabajo para el personal administrativo 31.08.22 (Dirigido al personal administrativo)	36	16	16	400	794	797
8	Conferencia INEGI 16.11.22 (Dirigido al personal docente)	9	9	9	225	220	193
9	Desafíos de la auditoría interna A2/2022 24-25.11.22. (Dirigido a auditores internos)	23	23	23	575	555	467
Totales			144	144	3600	3301	3266
Porcentajes logrados						<b>91.7</b>	<b>90.7</b>

**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 **161** (docentes y administrativos). Se entregaron constancias emitidas de capacitación de **08** 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	Fecha	Modalidad	Personal Capacitado
1. Diseño de portafolio.	08 de febrero	Presencial	22
2. Uso del software para la evaluación al desempeño docente.	22 de febrero	Virtual	19

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 27 de 40

3. Paquete Google.	10 de marzo	Presencial	16
4. Plataforma de transparencia.	24 de marzo	Presencial	30
5. Teams.	29 de marzo	Presencial	10
6. Uso del campus virtual.	29 y 30 de marzo	Presencial	10
7. Rumbo a la auditoría interna A1-2023.	30 de marzo	Presencial	23
8. Fortalecimiento de la cultura del SGC.	13 y 14 de junio	Presencial	31
<b>Total</b>			<b>161</b>

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

Procedimiento	No conformidad	Acciones correctivas
Capacitación	Participantes en capacitación, señalan querer tener en digital sus evidencias de capacitación debido a que el sistema de evaluación al desempeño docente pide se capturen digitalmente.	Elaboración y entrega de constancias en plataforma de BECENE, se actualizó el Procedimiento Operativo 03 para la Coordinación de Actividades de Capacitación, en el que se determinó entregar en formato JPG y vía correo electrónico la constancia de participación.
Inscripción, acreditación, regularización y certificación.	El cambio de calificaciones por error del docente fuera de tiempo atrasa la elaboración de la documentación y la falta de captura de las calificaciones en la plataforma. La falta de conocimiento por parte de los alumnos de las Normas de Control Escolar en los procesos de regularización.	El personal de CE envía correos preventivos a los profesores y les informa sobre el modo de hacer el cambio de calificaciones en forma correcta, da claves a quienes la olvidan y brinda asesoría sobre el uso de la captura. Se adicionó una leyenda en los casos de bajas temporales con datos que orientan a los estudiantes sobre su estatus.
Ingresos y egresos	Algunos docentes exigen apoyo económico para sus eventos académicos que sobre pasa las políticas del SEER en el uso del recurso.	Se intenta cubrir los gastos en la medida de los acuerdos administrativos y sin menoscabo de las políticas en el manejo financiero.
Titulación	Egresados de la Generación 2018 – 2022 molestos por fallas en sus títulos y por ende su falta de validez.	La BECENE a través del procedimiento de titulación tiene evidencia de tener todo en orden y la falla estar en Profesiones de Gobierno del Edo. Se ha gestionado pero el organismo ha sido omiso.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 28 de 40

Limpieza	Existieron en el periodo muchas inconformidades relacionadas con el aseo de sanitarios.	Se da seguimiento a cada compañero trabajador de apoyo para la realización de su labor.
Compras	Los tiempos de entrega de requisiciones es una inconformidad de algunos usuarios.	Sucede que las requisiciones las hacen el mismo día o con 24 hrs. de diferencia que requieren algo y así es complicado que podamos atender con prontitud.

#### 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 $873.63/9=97\%$	Entrega de documentación	Eficacia	Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad	No. de documentos autorizados * 100 / total de documentos entregados. $1539 * 100 / 1545 = 99.61\%$	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 un 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 $199 \times 100 / 199 = 100\%$	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 Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados $199 \times 100 / 199 = 100\%$	Títulos profesionales en proceso de Validación	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias
	Entrega de cargas horarias a docentes	Eficacia	Incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo	Número de cargas horarias sin cambios * 100 / número total de cargas entregadas. $207 \times 100 / 211 = 98.10\%$ Número de incidencias registradas * 100/ núm. de incidencias ocurridas $796 \times 100 / 796 = 100\%$ (Promedio de los resultados obtenidos del total de autoevaluados en porcentaje + Promedio de los resultados obtenidos	Carga horaria	Incidencias
Personal capacitado						

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 29 de 40

que aplica los aprendizajes			del total de evaluados en porcentaje / 2) 91.7% + 90.7% / 2 = 91.2%		
Contabilidad	Eficacia	Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%	Número de egresos documentados * 100/ Total de egresos registrados. 1275*100/1275=100%	Egresos registrados	No se genera
Solicitud de materiales	Eficacia	Entrega del 70 % de lo requerido de las requisiciones recibidas al semestre.	Total, de requisiciones atendidas * 100 / número de requisiciones recibidas. 587*100/591= 99.32%	Número de requisiciones atendidas	Cambio en el indicador de Limpieza
Evaluación de desempeño de personal de servicios especializados		Porcentaje de evaluación del desempeño del personal de servicios especializados al 70%	Sumatoria de evaluaciones obtenidos del total de personas *100/ Total de puntaje máximo de personas evaluadas. 785.68*100/920= 85.40%	Porcentaje de evaluación del personal de apoyo	

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

Con fechas del 08 al 16 de mayo del año 2023, la auditoría interna A1/2023 realizó un ejercicio integral de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación para Auditorías Internas de calidad y, en consideración del contexto actual. El objetivo de auditoría fue verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE, considerando un enfoque a procesos, gestión de riesgos y oportunidades, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la política de calidad y el cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Por tal motivo, la auditoría interna realizó un ejercicio de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación para Auditorías Internas de Calidad de la BECENE. Por consiguiente, el presente ejercicio de auditoría alcanza los macroprocesos y procesos declarados en el sistema, así como la interacción entre ellos. Lo anterior en cumplimiento del punto 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015. El ejercicio se llevará a cabo de manera presencial (salvo por situaciones extraordinarias y bajo acuerdo del auditado y auditor). Este ejercicio se enfocó en los siguientes puntos de la Norma ISO 9001:2015; 6.1, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3. 8.5. 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 10.1, 10.2, 10.3. A los cuales se sumó únicamente a la Alta Dirección; 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3. 9.3.3. y a Auditoría Interna el 9.2.

El equipo que conforma el macroproceso de **Servicios Administrativos** demuestra cumplimiento de los requisitos en sus procedimientos, dominio de lo que implican sus acciones. Reconoce el responsable del macroproceso que el mantenimiento y aseo de la institución, así como el número de incidencias tanto del personal docente, de apoyo y mantenimiento aún tiene que mejorarse y se está en constante análisis para que se realicen las acciones que así lo permitan. Se logró el cumplimiento de los indicadores de un 95.39%. Los procedimientos de esta área se alinearon al

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 30 de 40

Manual de Organización y Procedimientos 2021, están por darse de alta dos de los cuatro, uno solo está a la espera del alta y el otro requiere de una reunión con el Comité de Calidad para que pueda ser solicitada su alta.

En las fechas del 30 de mayo al 02 de julio ocurrió la Auditoría Externa de Recertificación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 a cargo del auditor Johann Blackaller Ríos con la intención de Confirmar que el Sistema de Gestión cumple con todos los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría; la organización ha implementado efectivamente sus ajustes planeados; el Sistema de Gestión es capaz de lograr las Políticas y Objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización del cliente cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; si corresponde, identificar áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión.

El Equipo de Auditoria ha validado el alcance de certificación de la siguiente manera:

Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado,

Licenciatura:

Número de matrícula: 96-24-6-02  
El expediente del alumno incluye certificado de secundaria y solicitud de inscripción.

Proceso de inscripción:  
Registro completado para el examen de inscripciones.  
Detalles del expediente del alumno:  
- Matrícula Ceneval: LEP23241001  
- Completo: ok - Registro completo  
Verificación del número de matrícula Ceneval, nombre, apellido y licenciatura: educación primaria.

Convocatoria vigente: 01/03/2023 al 12/05/2023.  
Registro requerido con CURP del estudiante.  
Del 1 al 15 de junio, acceder al registro de aspirantes con CURP y número de ficha. Completar registro de Ceneval e imprimir pase único.

Correo recibido el 25 de mayo sin información completa. Documentos enviados por el aspirante con matrícula 16SP09230.

Examen de administran CEEEXANII II programado para el sábado 8 de julio de 2023, duración de 4 horas. Resultados publicados el 30 de julio en la página web de la institución.

**Servicios Administrativos**

El documento BECENE-SA-DRM-RCS-01-03 está disponible e incluye los criterios para evaluar a los proveedores en base a la entrega del producto o la prestación del servicio, utilizando una escala del 5 al 25. Se muestran las evaluaciones de los proveedores, quienes han obtenido una calificación del 100%. También se presentan las notificaciones dirigidas a los proveedores.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 31 de 40

Además, se muestra la requisición de productos que incluye cables VGA para las aulas del edificio central. La requisición cuenta con el visto bueno del Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz, director de servicios administrativos.

Se emitió una orden de compra que incluye la adquisición de puertas para la división de espacios físicos en los departamentos de la dirección académica, así como contactos eléctricos para el departamento de idiomas.

Se solicitó el mantenimiento de una multifuncional Samsung 4080 el 25 de mayo de 2023, y se muestra el servicio ejecutado junto con la factura y el reporte correspondiente.

Finalmente, se presentan las recepciones de las puertas y los contactos eléctricos para la división de espacios físicos.

**Descripción de las NO CONFORMIDADES EN EL ÁREA**

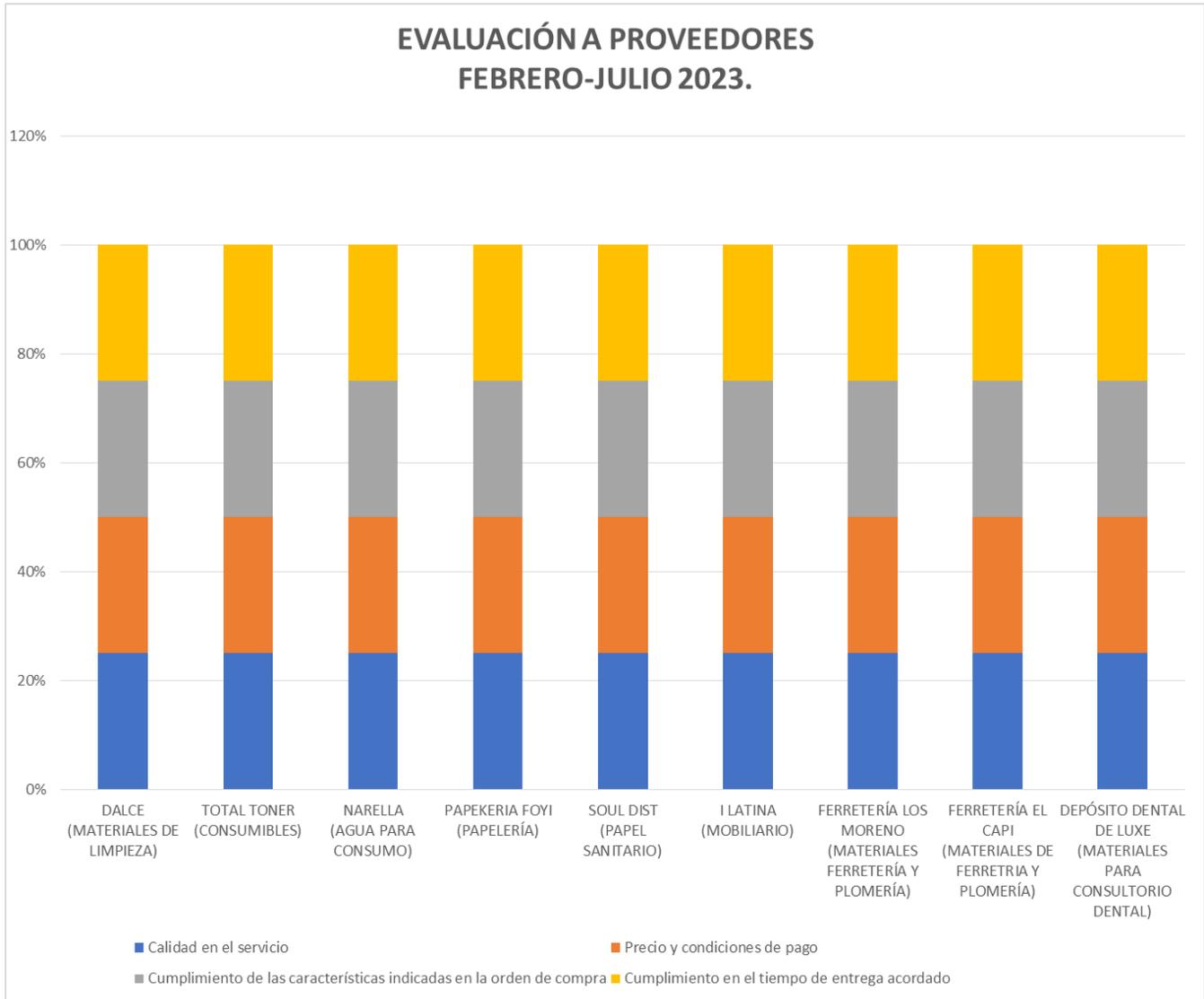
REQUISITO DE LA NORMA	DECLARACIÓN DE NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA OBJETIVA RELACIONADA
TODAS LAS AUDITADAS	NO APLICA	NO APLICA

RAC	CAUSAS RAÍCES	CORRECCIONES	AP. Y CIERRE
N/A	N/A	N/A	N/A

**h. Desempeño de los proveedores externos.**

Para el procedimiento de compras se cuenta con el anexo BECENE-DSA-DRM-PO-01-03, nos permite analizar el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores respecto a los productos solicitados, en los cuatros estándares que solicitamos, cumplen en un 100%, considerando que son los que surten a domicilio.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 32 de 40



Se evaluó el servicio de las empresas de artículos de limpieza, primera llamada SOUL DIST papel sanitario y Dalce, productos de higiene de sanitarios y artículos generales para limpiar; Total Toner, suministros para impresoras. Proveedores de muebles I Latina, papelería Foyo, Depósito Dental LUXEMI y dos ferreterías El Capi y Los Moreno.

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. Se consideraron a las nueve empresas señaladas en el gráfico anterior para que nos compartieran sus

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 33 de 40

impresiones de nosotros como clientes. Hubo poco movimiento de proveedores. 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.

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, en especial en este periodo reportado semestre par 2022 – 2023.

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

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, en especial en este periodo reportado semestre par 2022 – 2023.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 34 de 40

Las afirmaciones a las que se hace referencia en la gráfica 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 y servicios que le solicitó.
4. Nuestro personal le manifestó su conformidad escrita o verbal al recibir sus productos y 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"> <li>1. Ocurrió la convocatoria 2023 de nuevo ingreso.</li> <li>2. Hubo casos de alumnos con necesidades especiales económicas que tramitaron en los meses de febrero prórrogas de pago en sus inscripciones.</li> <li>3. Se adecuaron planes y programas 2022 en el Sistema de Control Escolar al segundo semestre.</li> <li>4. Se verificó el estatus de estudiantes en su nivel de inglés en el sistema.</li> </ol>
TITULACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se agregó un campo "asignación de créditos". Docentes / titulación / Carta</li> <li>2. Se realizaron los exámenes profesionales en el mes de julio cerrando el primer ciclo escolar a cargo de la Mtra. Leticia Camacho como jefa del Departamento de Control Escolar.</li> <li>3. Tema de títulos y nombre institucional como pendientes con Profesiones de Gob.</li> <li>4. Hacen falta lectores ópticos para códigos de QR de certificados y actas de nacimiento.</li> </ol>
RECURSOS FINANCIEROS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se generó cierre del sistema de cheques del ejercicio fin de ciclo en julio de 2023.</li> <li>2. Se realizaron los juegos CONDE en el estado Sonora y hubo participación BECENE.</li> <li>3. Ocurrió el 174 aniversario y sus respectivos gastos.</li> </ol>
RECURSOS MATERIALES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El inventario de mobiliario y equipo se renovó a fin de julio. Se espera ajustes a partir de agosto.</li> <li>2. El personal de apoyo tuvo reasignaciones de área.</li> <li>3. Se eliminó del SGC el procedimiento de mantenimiento, no así el servicio que sigue reportándose.</li> <li>4. Todo lo adquirido con EDINEN 2022.</li> <li>5. Se terminó servicio social en el procedimiento de compras.</li> </ol>
RECURSOS HUMANOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se planearon cargas académicas en el mes de junio asignándose de acuerdo a lo planeado.</li> <li>2. Hubo cambios en los procedimientos en el mes de mayo.</li> </ol>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 35 de 40

3. Los expedientes se actualizan permanentemente.
4. Ocurrió rotación de personal, todos los administrativos se cambiaron al final del semestre reportado.

## 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 febrero a julio de 2023

Con base en el Anexo "Riesgos y Oportunidades Institucionales. Plan de Acción." Institucionales. BECENE-CA-PG-12-04 Los riesgos son dos: A) El bajo desempeño profesional del docente<sup>(P)</sup><sub>(SEP)</sub> y B) Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión. C) No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio. D) Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.

En este caso Dr. Alberto, hay que ajustarnos a lo declarado en el procedimiento de gestión BECENE-SGC-PG-12 y el anexo de su área BECENE-SGC-PG-12-02.

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 8 cursos y el anterior 9, la mayoría en línea. 2) Los gastos deportivos fueron significativos, pero se cubrieron gastos en razón de los estudiantes. 3) Se adecuo el sistema de control a la normativa de planes y programas 2022 para el segundo semestre.

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

Departamento	Procedimiento	Riesgo	Acciones a realizar
Control Escolar	Inscripción, Acreditación, Regularización, Certificación	El cambio de calificaciones por error del docente fuera de tiempo atrasa la elaboración de la documentación y la falta de captura de las calificaciones en la plataforma.	Se emite un correo recordando las fechas del periodo de evaluación y la fecha límite de entrega
		La falta de conocimiento por parte de los alumnos de las Normas de Control Escolar en los procesos de regularización.	Subir las normas de control, a la plataforma de información de control escolar en el apartado del estudiante

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 36 de 40

	Titulación	No asignar sínodos que estén vinculados por academia; cuerpo académico o departamento.	Tener precaución en la asignación y generar el listado de dictaminadores con vo.bo. de dirección de área y dirección general.
Recursos Humanos	Carga Horaria	Docentes hora-clase (menos de 10 horas) que laboran en otro centro de trabajo y que solicitan un horario específico en BECENE.  Docentes hora-clase de nuevo ingreso que no pueden atender un curso por el número de hora que se asignan (1 o 3 horas).	Por lo regular procuramos sugerirles tomar los cursos optativos que se manejan en línea.
	Incidencias	Fallas frecuentes en reloj checador de huella digital reportadas por los trabajadores.	Cambio de sistema de registro a datos faciales.
	Capacitación	No contar con una organización correcta de las constancias de capacitación interna que se otorga al personal	Solicitar a la empresa de desarrollo corregir las fallas en el sistema de digitalización para la dosificación de constancias por semestre
Recursos Financieros	Ingresos Y egresos	No poder hacer transferencias bancarias por datos erróneos o no reporta cambios.	Previamente a la transferencia, solicitar a proveedores actualizar los datos bancarios, avisar vía correo electrónico la necesidad de hacer la actualización de datos  Hacer un formato de consentimiento en caso de no hacer la actualización de datos, será responsabilidad del receptor la pérdida del recurso.
	Compras Y Suministros	Solicitudes emergentes entregadas sin formato de requisición	Elaboración de un formato de control interno en espera de elaborarse la solicitud en formato adecuado
	Limpieza	Áreas sin atención por incidencias de los trabajadores.	Redistribuir temporalmente tareas, priorizando atención de áreas comunes.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 37 de 40

**Actividades para Oportunidades Institucionales del área de servicios administrativos  
FEBRERO a JULIO de 2022**

Con base en el Anexo "Riesgos y Oportunidades Institucionales. Plan de Acción." Institucionales. **BECENE-CA-PG-12-04** Este caso sería similar al anterior de riesgos. La oportunidad es: A) Consolidar un sistema de automatización de trámites, servicios y/o información de los procesos administrativos por el área que tengo el gusto de dirigir: fase de pruebas en todas las áreas, aumento en la capacidad del sistema por integrarse una dirección nueva. Requisición de las áreas para incorporar nueva información.

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

Departamento	Procedimiento	Oportunidades	Acciones a realizar	Inicio / Fin de acciones tomadas	Responsable
Control Escolar	Inscripción, Acreditación, Regularización, Certificación	Mejoras al sistema de control escolar	Mejoras al sistema de control escolar para poder unificar los grupos de inglés (PIDI) para tener un control de la escolaridad homogénea  Generación de registro virtual con instrucciones de proceso de admisión	Durante el semestre,	Mtra. Leticia Camacho.
Titulación	Titulación	Actualizar la Plataforma institucional en el espacio de control escolar para automatización la información de titulación	Implementación de herramientas para el sistema de información.	Durante el semestre	Mtra. Leticia Camacho

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 38 de 40

Recursos Humanos	Carga Horaria	Asignación de carga académica y/o de gestión y horario laboral en plataforma de BECENE	incluir la rúbrica y sello de la Dirección General para que cada docente acceda e imprima cuando lo requiera.	Inicio de semestre	Mtra. Patricia Valdés Rosales
	Incidencias	Se actualizó el Procedimiento Operativo 02	difundir las políticas de operación del mismo.	Durante el semestre	Mtra. Patricia Valdés Rosales
	Capacitación	Elaboración y entrega de constancias en plataforma de BECENE  se actualizó el Procedimiento Operativo 03 para la Coordinación de Actividades de Capacitación	Entregar en formato JPG y vía correo electrónico la constancia de participación.	Durante el semestre	Mtra Patricia Valdés Lic. Fernanda Barbosa
Recursos Financieros	Ingresos y Egresos	Optimizar recepción de facturas	Hacer un acuerdo en donde se señale que en caso de no recibir las facturas en tiempo y forma deberá devolver los recursos asignados	Durante el semestre	Hilda Cruz Díaz de León
Recursos Materiales	Compras y suministros	Realizar requisiciones apegado al procedimiento.	Enfatizar el seguimiento de requisiciones a través del procedimiento declarado en el SGC.	Durante el semestre	Mtra. Klaudia Tatiana Díaz
	Limpieza	Mejorar el servicio de limpieza	Rotación del personal en las áreas de atención para detectar la mejor eficiencia de los compañeros en determinadas áreas.	Durante el semestre	Gustavo Infante Alejandro Zirahuen

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>	 <b>B E C E N E</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 39 de 40

**Conclusión:** Somos un área enfocada en el servicio, cuya labor es dar soporte a la organización y dotar de información para la interacción eficiente con otras áreas de BECENE. Las condiciones actuales nos obligan a la mejora. Observar los riesgos y oportunidades es nuestra responsabilidad y analizarlos nuestra obligación.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

### DEPARTAMENTOS OPORTUNIDADES

#### CONTROL ESCOLAR

El control escolar debe despresurizar su sistema de información para no saturarlo.

#### RECURSOS FINANCIEROS

Culminación del edificio Siglo XXI.

Seguir participando exitosamente en el programa EDINEN para la obtención de recursos para BECENE en la esperanza de que la política estatal nos favorezca para el uso de lo financiero.

#### RECURSOS HUMANOS

Transitar a registros modernos de datos biométricos para la entrada y salida.

#### RECURSOS MATERIALES

Promover en conjunto con Cicyt impresoras en red para la disminución en la compra de consumibles.

Actualización y modernización eléctrica del edificio principal.

#### TITULACIÓN

Digitalizar todos los documentos de las generaciones pasadas del 2010 – 2018 con la intención de tener una base de digitalización que facilite el acceso a la información en forma inmediata y poder atender a solicitudes de exalumnos en forma rápida y asertiva: Actas de exámenes profesionales y dictámenes.

### Conclusión:

Las partes interesadas exigen de nosotros la eficiencia en todos los procedimientos del área, así la mejor respuesta es ofrecer servicios administrativos en tiempo y forma y lograr que el resto de las áreas lo haga también para con nosotros. La mejora continua sigue siendo la opción viable para el suministro de los insumos necesarios para la labor de formación docente institucional.

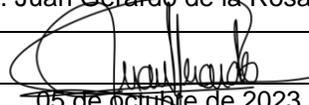
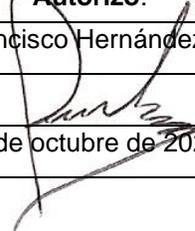
La dirección de Servicios Administrativos de la BECENE tiene el compromiso y responsabilidad de proporcionar servicios, procedimientos y artículos, bajo estándares de calidad, que abonen a la labor de la formación docente que tiene como misión la institución.

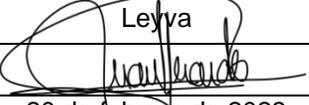
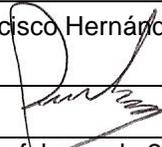
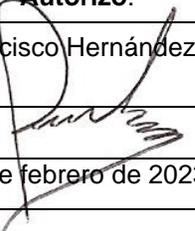
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 40 de 40

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

Los servicios administrativos de BECENE, tenemos sumados al propósito de proveer lo necesario para la labor educativa tiene conciencia del sentido del servicio, nos comprometemos a darle continuidad al trabajo enfocados en la atención a las partes interesadas, el apego a las normatividades y reglamentaciones con la intención de lograr los objetivos de calidad del área.

**Conclusión:** El semestre reportado tuvo retos importantes que pudimos solventar siendo el soporte administrativo para las distintas áreas de la institución y convirtiéndonos en la base firme donde sostuvieron la mayor parte de sus acciones desde el recurso humano, material, los servicios escolares, lo financiero y la titulación. Tenemos áreas de oportunidad que las racs del periodo nos mostraron, pero confiamos en el SGC y seguimos en el proceso de mejora continua. Los servicios administrativos de BECENE estamos seguros de la labor trascendental que aportamos y estamos ciertos de continuar siendo asertivos y apegados al nuevo Manual de Funciones.

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	04 de octubre de 2023	05 de octubre de 2023	06 de octubre de 2023

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023