

	<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 1 de 34

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

FEBRERO-JULIO 2024

**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 creó un módulo en la plataforma de gestión y administración escolar para el registro de incidencias de cada docente: omisiones, retardos, inasistencias injustificadas, permisos económicos y el total de días a pagar de prestación de bono semestral de puntualidad y asistencia.	Mtra. Anabel Navarro	mayo de 2024	junio de 2024	100%
	Actualización de datos personales y laborales en la plataforma de recursos humanos.	Mtra. Anabel Navarro	julio 2024	en proceso	50%
	En el sistema automatizado de RH se ocupa: actualización de catálogos de acuerdo a manual de funciones. Queda una pantalla fija que al ocurrir cambios de puesto se actualiza manualmente.	Mtra. Anabel Navarro	febrero 2024	marzo 2024	100%
	Modificación al sistema de titulación para que el docente asesor de documento recepcional pueda capturar los créditos de acreditación.	Mtro. Gerardo Guel Cabrera	febrero 2024	febrero 2024	100%
	Modificación a la calendarización de exámenes profesionales. Se agrega botón que bloquea el modificar la propuesta de calendario.	Mtro. Gerardo Guel Cabrera	julio 2024	julio 2024	100%
	En la calendarización de exámenes profesionales, los asesores pueden consultar desde el buzón o su plataforma.	Mtro. Gerardo Guel Cabrera	julio 2024	julio 2024	100%
	Unificar la redacción de nombres de los docentes para que los tres departamentos los tengan tiempo y forma unificados. Control Escolar, titulación y recursos humanos.	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	enero 2024	marzo 2024	100%
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con</b>	Sistema de información institucional intrabecene: se agregó apartado a la dirección de investigación, se le anexaron campos.	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	julio 2024	julio 2024	80%

	<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 34

<b>los requisitos pertinentes de las partes interesadas</b>	Sistema de información institucional intrabecene: se agregó botón para hacer respaldos de los sistemas de titulación, control escolar y R.H. e idiomas.	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	junio 2024	junio 2024	80%
	Se enviaron correos electrónicos para informar al personal de BECENE acerca de inasistencias injustificadas, solicitando verificar y esclarecer la incidencia. Ejecución mensual	Mtra. Anabel Navarro	junio 2024	junio y julio 2024	100%
	A través del Sistema de información institucional intrabecene se creó un apartado para que la Oficilía Mayor de Gobierno del Edo. tuviera acceso a los horarios individuales de cada docente.	Mtra. Anabel Navarro	abril 2024	mayo 2024	100%
	Sobre la Migración del Sistema de Control Escolar se llevó a cabo la actualización del licenciamiento del Servidor y se migró el Sistema de Control Escolar.	Dr. Alberto Leyva /Ing. Rosangel Torres	febrero 2024	marzo 2024	100%
	Se monitoreó avance en los niveles de inglés de los planes 2018 y 2022, la falta de comprobación del Departamento de Idiomas es un cuello de botella. Hemos emprendido comunicación escrita de los pendientes dando seguimiento a todos los casos al área académica en Interrelación.	Dr. Alberto Leyva Mtra. Leticia Camacho	enero 2024	marzo 2024	50%
	Se entregó la construcción de piso de estacionamiento y acceso vehicular por parte del IEIFE.	Dr. Hernández Ortiz y Dr. Leyva	mayo 2024	mayo 2024	100%
	Se capacitó a personal de la jefatura de Recursos Materiales y Control Escolar para el llenado de documentación del SGC. Conocimiento de página, necesidades y expectativas, contextos, análisis de riesgos y procedimientos operativos.	Ing. Rosangel Torres / Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	julio 2024	julio 2024	100%
	Terminar con el Edificio Siglo XXI con fase 12.	Dr. Francisco Hernández Ortiz y Dr. Leyva Ortiz	julio 2024	septiembre 2024	90%
<b>3. Necesidad de Recursos</b>	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	mayo 2024	Julio 2024	10%

	<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 3 de 34

	En el nuevo servidor verificar la pertinencia de un certificado de seguridad para servidores web	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / CICYT/ SEI	mayo 2024	Julio 2024	10%
	Proyecto de protección de datos para sistema administrativo en BECENE SLP: unidades discos duros, licencia Veeam Data platform Essentials y servicios profesionales de configuración de estrategia de protección de datos con respaldos réplica. Servidor.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / CICYT/ VG	mayo 2024	Julio 2024	10%
	Se ocupa discos duros para el respaldo de datos del auxiliar del SGC en el área. Se ha incrementado la demanda de espacio para la atención intrabecene.	Alberto Leyva / Ing. Rosangel Torres	mayo 2024	Julio 2024	10%
	Automatización de expediente en el proceso de titulación, escaneo de archivos por generaciones.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Mtra Leticia Camacho	mayo 2024	Julio 2024	10%
	En espera de la autorización y gestión con el IEIFE para el arranque de los trabajos del objetivo 6 de infraestructura de los recursos EDINEN 2024	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Hilda Cruz	mayo 2024	Julio 2024	10%
	El que los alumnos de 4to año no actualicen el título de su documento recepcional debe poder resolverse desde el sistema.	Mtra Leticia Camacho	mayo 2024	Julio 2024	10%

## 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	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 cierra semestre con personal nuevo. b. Se inicia semestre de cierre del proceso. c. Se priorizan las necesidades institucionales antes que las personales, pero profesores horas clase sigue siendo difícil. d. Existe registro de todo movimiento del personal. e. Existe comunicación permanente con las partes interesadas. f. Hubo nuevos roles y asignación de áreas. g. En espera del recurso EDINEN 2024. h. Pago a través de transferencias electrónicas y banca digital.

	<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 4 de 34

ingresos y egresos		
<b>PROCESO</b>	<b>DEBILIDADES</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. Docentes y alumnos que omiten trámites por descuido. b. Asesores descuidados en fechas importantes. c. Profesores de tiempo completo exigen horarios base. d. Incapacidades oficiales a destiempo. Depende de parte interesada externa. e. Baja oferta de capacitación por parte de las direcciones. f. Inercia de trabajo del mínimo esfuerzo en cierto porcentaje de trabajadores, poca motivación al servicio. 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. Circulares al día. c. Se les cumplió lo propuesto pero la organización tarda en buscar opciones para los de hora clase. d. Trámites realizados posteriores a la incidencia del personal han disminuido. Organismos aplazan procedimiento. e. De forma emergente aplicaremos encuesta de necesidades y expectativas. f. La vigilancia nocturna se sostiene de empresa privada. g. Personal aún en etapa de capacitación. h. Aumento de Costo por movimiento en banco.
<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. Poner al día casos de materias de inglés. b. Implementar sistema de información interno y conectado con Control Escolar en uso constante. c. Docentes de tiempo completo ocupen primeras horas en la carga horaria. / Verificar propuesta de carga horaria vs tiempo del trabajador d. Trasladar datos de carga horaria a reloj checador de forma digital y automática y a Control Escolar. / Informalidad de comunicación por parte del trabajador. e. Compra de un equipo especializado en escaneo de documentos y capacitar a los administrativos en su uso. f. Incrementar mejora en desempeño de los compañeros desde la consciencia del servicio público. g. Cambiar de proveedor del agua embotellada. h. Actualización del programa de manejo de cheques.	a. Comunicación efectiva con el área académica. b. Digitalización de expedientes pasados. c. Se propone inicien desde 7:10 am. / Verificar antes de la reunión de asignación de carga una verificación de tiempo. d. Se incorpora reloj checador de identificación facial como único medio de registro / Notificar al trabajador la importancia de comunicar su incidencia en vías oficiales. 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 con buenos resultados en su desempeño. 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. b. Titulación	a. La oferta de inglés sigue siendo insuficiente para cubrir todas las necesidades de regularización. b. Cuello de botella en ciertos trámites propios de la dependencia de Gobierno del Estado encargada de Profesiones. c. Contraloría de gobierno del estado.	a. Notificaciones por escrito del estatus del idioma inglés en alumnos en riesgo o retraso. b. Comunicación y gestión constante con Profesiones sobre asuntos pendientes. c. Ingreso de personal de básica a Normal sin conocimiento del nivel.

	<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 34

c. Carga horaria d. Incidencias e. Capacitación f. Mantenimiento y Aseo g. Compras h. Contabilidad de ingresos y egresos	d. Los trabajadores avisan por vías informales sobre su incidencia. e. Poca oferta por parte de las direcciones. f. Bajo rendimiento, subgrupos de personal de apoyo que se resisten al trabajo. g. Inflación. h. La inversión en S. XXI limita los recursos disponibles.	d. Cumplimiento de normatividad para incidencias y avisar en medios institucionales. e. No se sondea necesidades o no se aplican en la atención de las mismas ciertas áreas. f. Bajo compromiso e identidad de la tarea por la persona de mantenimiento. g. Negociar bonificaciones y mejores precios. h. Continúa la inversión de cuenta corriente para el término del edificio S. XXI
---	---	---

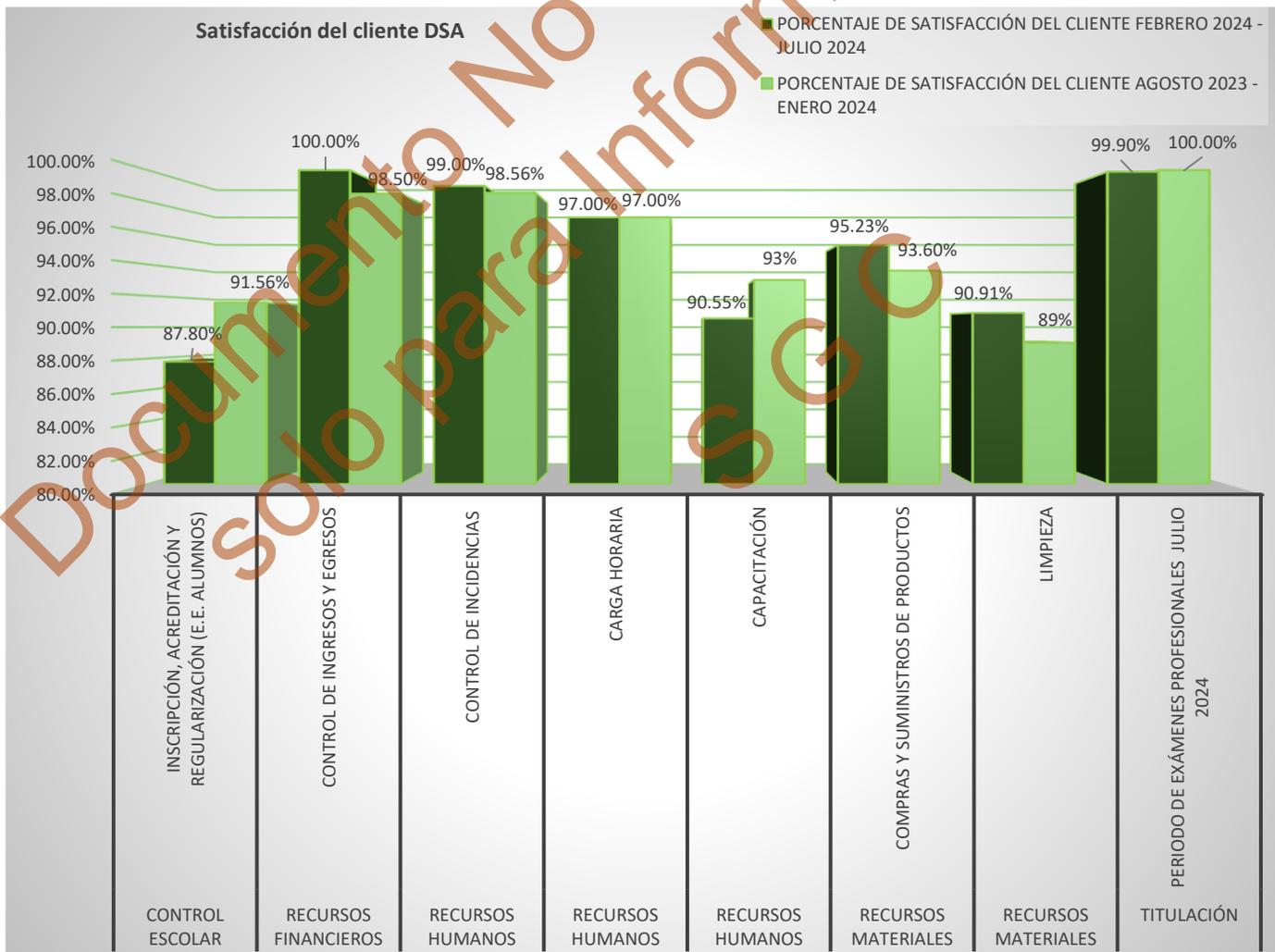
### 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### a. Satisfacción de los Clientes.

DEPTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	MÉTODO, INSTRUMENTO, MUESTRA O ENCUESTADOS
CONTROL ESCOLAR	<b>INSCRIPCIÓN Y ACREDITACIÓN / REGULARIZACIÓN (alumnos y docentes)</b>	Se encuestaron a 45 alumnos sobre el proceso de inscripción y acreditación con 6 preguntas básicas sobre el proceso y el servicio ofrecido. <u>39 alumnos en regularización</u> y 43 catedráticos en el proceso de certificación: información necesaria, tiempo de atención de dudas, amabilidad del personal, cumplimiento de expectativas y eficiencia en los trámites, expectativas del servicio.
	<b>PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES febrero a julio</b>	En el periodo se aplicaron <u>109 encuestas a alumnos</u> y 32 a los docentes al término de los exámenes profesionales en los meses de febrero y julio de 2024 respectivamente con 5 preguntas sobre el servicio sobre amabilidad, información, comunicación y expectativas.
RECURSOS FINANCIEROS	<b>CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS</b>	Se aplicaron a proveedores 38 encuestas a través de un formulario de Google, es importante señalar que son proveedores de gastos fijos y entre ellos se incluyen entrenadores deportivos y personal de cultura también. 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>	Se encuestaron a 47 docentes implicados en la Asignación de carga académica y/o de gestión y horario laboral del personal docente de la BECENE (agosto 2024), Control de Incidencias laborales del personal adscrito a la BECENE (febrero a julio 2024) y Coordinación de las Actividades de Capacitación, durante el semestre par del ciclo escolar 2023-2024 (febrero a julio de 2024). Se aplicó a 67 personas capacitadas con una encuesta-formulario con opción a calificar cada criterio en una escala de 1 a 5, donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, 12 preguntas, la última abierta; así también comentarios escritos.

	<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 34

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>LIMPIEZA y COMPRAS Y SUMINISTROS</b>	<p>El anexo que se aplicó es BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-06, Formato electrónico de Encuesta de Satisfacción del Cliente, para este periodo es a través de formulario que cuenta con once afirmaciones. Se les solicitó al personal docente y administrativo responderlo y tenemos respuesta de 21 personas distribuidas en los diferentes edificios al interior de BECENE, solicitando que nos valoren, exclusivamente con respecto al servicio de limpieza. El 71% de los encuestados es docente.</p> <p>Se aplicó una encuesta a maestros y administrativos en el periodo informado de febrero a julio 2024 con 5 afirmaciones: trato de nuestro personal, especificación de tiempo y formas de atender la solicitud, en caso de eventualidad notificar, el tiempo de respuesta de su petición y, en caso de haber lo que se solicita le brindaron alternativas. Se encuestaron a 31 trabajadores.</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 34

El gráfico muestra, con respecto a la satisfacción del cliente actual y en comparación al reporte anterior, lo siguiente: ocurrió un decremento del 3.76 % en el procedimiento de control escolar. Incrementó en 1.5 % el porcentaje en el departamento financiero en la opinión del profesorado y proveedores como las partes interesadas. El control de incidencias tuvo un incremento de 0.44 %, los trabajadores valoran más este trabajo del departamento. La percepción en cuanto a la entrega de carga horaria se mantuvo en el mismo porcentaje de satisfacción, se reflejan continuidad en la conformidad horaria del periodo. La capacitación tuvo disminución en la aceptación de 2.45%. Aumentó en 1.63 % la valoración del procedimiento de compras, pues se mantiene alto la percepción del servicio. Se incrementó el 1.91% la percepción de la limpieza, hecho al que según buzones ocupamos mayor esfuerzo. El trabajo de titulación logró el 99.90% de aceptación apenas 0.10% decreció. Así los datos en la percepción de la satisfacción del cliente en el periodo de febrero a julio 2024.

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

##### **CONTROL ESCOLAR**

Los usuarios comentan sobre acreditación:

- a) Muy buen servicio.
- b) Excelente servicio.
- c) Considero que la información es clara y precisa.
- d) La página se tardaba en responder. La plataforma se satura.
- e) La plataforma falla. Mejorar la plataforma.

Los usuarios comentan sobre regularización:

- a. Son muy amables y las dudas que tienes te la resuelven de la mejor manera. Hacen un excelente trabajo.
- b. Los trámites son rápidos y te brindan muy buena y clara información. Todo muy bien, sólo agilicen la plataforma.
- c. Mejorar la plataforma.

Los usuarios docentes opinan en general sobre certificación:

- a) Muy buen servicio.
- b) Excelente trabajo del departamento de servicios escolares.
- c) Agradecer la atención y el apoyo oportuno del departamento de servicios escolares. Continuar con la atención cordial y amable de las compañeras del área de control escolar. La información y trato por parte del departamento siempre ha sido excelente.
- d) Felicidades, muy buen trabajo.

	<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 34

- e) Tener al inicio del semestre las listas de asistencia, aunque sean de manera provisional.
- f) Felicito al equipo del departamento de servicios escolares por su excelente atención.

Los alumnos opinan sobre el procedimiento de titulación:

- a. Muy amables las personas del departamento.
- b. Dan explicación completa y detallada para comprender.
- c. Gracias por el apoyo y la disposición en todo momento.
- d. Mucha agilidad y buen trato.
- e. Muy buen trabajo y atención.
- f. Felicitar el trabajo realizado para el proceso de titulación debido a la atención brindada.

Los docentes opinan sobre el procedimiento de titulación:

- a) Excelente servicio.
- b) Gracias por la disposición y el apoyo.
- c) Felicidades al equipo del depto. de titulación.
- d) Considerar horario cuando tengo otra jornada.
- e) No podía entrar a la plataforma para observar cambios.
- f) Hay un trato muy cordial y eficiente de todo el personal.
- g) Información sobre el proceso para subir al repositorio.

Las acciones realizadas en el periodo:

- a) Se publicó Convocatoria el 25 de febrero 2024, para los aspirantes a la generación 2024 –28.
- b) La inscripción se mantuvo en línea.
- c) 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, etc.
- d) Cada inicio de semestre se envían las bases de datos de los alumnos inscritos y de los alumnos de bajas temporales y bajas definitivas para que se actualice la plataforma y los alumnos puedan acceder a ella y se les envía a las coordinadoras, al CICYT y al encargado de Becas.
- e) Se le da atención a todos los alumnos y maestros durante todo el semestre en dudas que tengan respecto a las Normas de Control Escolar plan 2018 y plan 2022.

Partes interesadas externas:

- a. Por parte del Sistema Educativo Estatal Regular se tiene una comunicación directa con la jefa del departamento de Control Escolar del SEER y con el administrativo del depto. de Control Escolar.

	<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 34

- b. Con la Inspección de Normales del SEER, se mantiene una comunicación directa con la Inspectora de Educación Normal y con la encargada de recibirnos la documentación de la BECENE.
- c. 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 que corresponde a nuestro departamento, de igual forma se sigue atendiendo a todo el personal de la BECENE tanto directores, jefes de departamentos, docentes, alumnos, aspirantes y padres de familia.
- d. Se estuvo contestando las solicitudes de información de la Unidad de Transparencia en el periodo reportado.
- e. Por el momento se está elaborando la documentación del semestre par del ciclo escolar 2023-2024.

**FINANCIEROS**

- a. 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 y alumnos con viáticos para cubrir actividades de Ligas Deportivas convocadas por CONDDE, en esta ocasión con sedes en Aguascalientes y León, Gto.

**RELACIÓN DE HOSPEDAJES CIUDAD DE QUERÉTARO Y LEÓN GTO.**

FECHA	DISCIPLINA	ALUMNOS	ENTRENADOR	UNIFORMES
15/04/2024	Tenis de mesa	6	1	Entregado
15/04/2024	Voleibol playa	6	1	Entregado
18/04/2024	Tochito	25	1	Entregado
18/04/2024	Volibol Sala	26	1	Entregado
19/04/2024	Karate Do	17	1	Entregado
21/04/2024	Tae Kwon Do	10	1	Entregado
12/04/2024	Lucha	13	1	Entregado

- b. Es importante destacar que durante este informe se atendió de manera puntual el pago por concepto de Exámenes Profesionales con un total de 230 Exámenes aplicados con la participación de 110 sínodos, así como 467 Exámenes Extraordinarios con 98 catedráticos aplicadores.
- c. El pasado 17 de julio de 2024, el departamento de Recursos Financieros asistió a la reunión de entrega de recursos EDINEN 2024, se recibe token operativo de cuenta Banorte para la realización de transferencias electrónicas a proveedores, con un monto total de \$4'800,000.00

	<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 34

d. HABILITACIÓN DOCENTE				
Fecha 2024	Ponente	Acción	Origen/Destino	Recurso
29 de febrero	Dra. C. Leidys Escalante Candeaux	"La influencia de las actividades físicas, desde la formación en las Universidades"	Habana, Cuba/ SLP	Cuenta corriente
6 al 8 marzo	Dr Aaron David Sandoval González	Jornada de intercambio académico con la Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte "Manuel Fajardo"	SLP/Habana, Cuba	EDINEN 2023 y Cuenta Corriente
	Omar Guillot Guerrero Alcántara			
	Diego de Jesús Palacios Martínez			
28 al 29 abril	Mtra. Eva Bibiana Obregón González Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	Capacitación CIEES	SLP/Monterrey	Cuenta corriente
1 al 8 de junio	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Continuidad con el Convenio de Colaboración entre la Universidad de Barcelona y BECENE	SLP/Barcelona, España	EDINEN 2023 y Cuenta Corriente
	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino			
	Dra. Flor Naela Ahumada García	Movilidad Académica de docentes de la Lic. En Educ. Primaria con la Universidad de Barcelona		
	Mtra. Nubia Marissa Colunga Trejo			

## **RECURSOS HUMANOS**

Sobre la asignación de carga académica los docentes señalan:

- Que ya vengan con firma electrónica cuando se suba a la plataforma.
- En particular, considero que sería conveniente recibir un poco antes la carga horaria. Sobre todo, para fines de planificación, en el marco de la implementación de los planes 2022, de la que se derivan nuevas asignaturas que precisan mayor tiempo para familiarizarse con el contenido temático y consecuente diseño en un plan analítico.
- Excelente el servicio.
- Continuar con su puntualidad en los procesos.

Sobre el control de incidencias los trabajadores manifiestan:

- Que se haga una difusión de manera mensual de las incidencias para poder revisarlas.
- Estoy consciente de la complejidad de empatar horarios de todos los maestros y estudiantes, ninguna sugerencia, solo mi agradecimiento por respetar mi disponibilidad.
- Considero que somos corresponsables de mejorar la comunicación y de elaborar el expediente de incidencias por semestre y así clarificar cualquier situación que afecte nuestro desempeño y salario.
- Felicitaciones al personal del departamento por el trato amable.

	<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 11 de 34

- e. Apertura de la oficina en horario que facilite la accesibilidad.
- f. Son atentos y nos explican los derechos de días que tenemos y se les agradece, en este caso a la Mtra. Anabel y también a sus compañeros son atentos.

### **RECURSOS MATERIALES**

- a) El personal del Dpto. de RM siempre atiende mis solicitudes a la brevedad y con el mejor trato.
- b) Felicitaciones, buena organización.
- c) Casi siempre la respuesta es no hay y no sabemos cuándo tendremos dinero para surtir.
- d) Muy buen personal y más ventiladores.
- e) Siempre muy atentos y amables con buena actitud.
- f) Tienen muy buen personal y dan buen trato.
- g) El trato siempre ha sido bueno y nos proporcionan lo pedido.
- h) Faltan mesa y sillas jiji.
- i) Tardaron en proporcionarnos mesas.

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 de febrero a julio 2024 se recibieron 22 comunicaciones, 8 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  $X/9= \%$  En el periodo informado las cifras fueron de  $864.93/9= 96.10\%$  Ver anexo BECENE-SGC-PG-08-02

**El periodo anterior se reportó 95.48%**

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

##### **Recursos Financieros**

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

Indicadores:

	<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 34

- 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 48 (14 cheques periodo pasado) y 1140 transferencias electrónicas (760 pasadas), en total 1,188 movimientos documentados realizados del mes de febrero a julio de 2024, 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 darles monitoreo diario a los movimientos financieros. En cuanto al logro del Indicador, **se alcanzó un 100%** (99.74%, el periodo pasado).

Fórmula aplicada  $1,188 * 100 / 1,188 = 100\%$  no hubo registro incompleto ni trámite en proceso ni pendiente de cierre. Se incrementó un 0.26% 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 **Número de egresos documentados \* 100/ Total de egresos registrados**. Se da seguimiento conforme pasan alguna de las cuatro etapas con el concentrado de datos que explicita cada registro. **La fórmula aplicada es de  $1546 * 100 / 1552 = 99.61\%$** . 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.

LICENCIA-TURA	REGISTROS ACRED. Y REG. PAR 22-23	REGISTROS INSCRIPCIÓN SEM. IMPAR 23-24	ACTAS ACREDITACIÓN	ACTAS REGULARIZACIÓN	REGISTRO REGULARIZACIÓN	PLANTAS 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		

	Nombre del Documento:		Código:
	Informe de la Revisión por la Dirección		BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
		Página 13 de 34	

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		
TOTAL DE DOC.	114	156	699	393	138	45	1546	6	99.61
							1552		

SEMESTRE IMPAR DEL CICLO ESCOLAR 2023-2024

INSCRIPCIÓN	ACREDITACIÓN	REGULARIZACIÓN			BAJAS DESPUÉS DE LOS E.E.R. POR LICENCIATURA
		ALUMNOS QUE SE INSCRIBIERON A LOS E.E.R.		EXTRAORD. QUE PRESENTARÁN POR LICENCIATURA	
LIC. EN EDUC. PRIMARIA 254	DURANTE EL SEMESTRE SE DIERON LAS SIG. BAJAS: 8 BAJAS	ALUMNOS QUE SE INSCRIBIERON A LOS E.E.R.		EXTRAORD. QUE PRESENTARÁN POR LICENCIATURA	EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN FUÉ DEL 19 AL 22 DE AGOSTO DE 2024. EL TOTAL DE BAJAS 39: TEMPORALES = 6 DEFINITIVAS = 33
LIC. EN EDUC. PREESCOLAR 258					
LIC. EN EDUC. ESPECIAL 97					
LIC. EN EDUC. FÍSICA 132					
LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL 133	DEFINITIVA	LIC. EN EDUC. PRIMARIA	53	93	
LIC. EN EDUC. SEC. MATEM. 97	9 BAJAS TEMPORAL	LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	36	62	
LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS 69		LIC. EN EDUC. PREESCOLAR	14	24	
LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA 93		LIC. EN INCLUSIÓN	54	122	
DANDO UN TOTAL DE 1133		LIC. EN EDUC. FÍSICA	26	33	
ALUMNOS INSCRITOS AL SEMESTRE PAR 2023-2024		LIC. EN EDUC. SEC. ESPAÑOL			
		LIC. EN EDUC. SEC. MATEM.	36	73	
		LIC. EN EDUC. SEC. INGLÉS	23	59	
		LIC. EN EDUC. SEC. HISTORIA	34	66	
		DANDO UN TOTAL DE ALUMNOS	276	532	

### 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.

	<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 34

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 **230x100 / 230= 100%**. Y la de indicador del Número de Títulos en proceso de validación \* 100 / Total de Títulos elaborados **230x100 / 230=100%**. Estos porcentajes se mantuvieron también para el periodo pasado.



Nota: 12 extemporáneos presentaron examen profesional y recibieron su acta de examen profesional validada.

### 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

	<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 34

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 "Solicitud y/o Queja de Limpieza" BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-01, 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 "Reporte del Desempeño del Personal de Servicios Generales" BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-04 ya se tienen formato electrónico, el total de personal evaluado es de 23 personas, distribuidas en diferentes turnos, matutino, vespertino, nocturno y de fines de semana.

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** de evaluación son: Denisse Jazael Díaz Martínez, América Nájera, Erick Jacob Monsiváis Palau, Sergio Alberto Rangel Sierra y Julián Javier Ríos Rodríguez, los que tienen el puntaje **más bajo** son: Ma. Esther Martínez, Jaime de Santiago y vuelve a repetir dato José Luis Patiño.

Las observaciones corresponden a todos los indicadores del instrumento, de forma continua se señalan calidad en el trabajo y el trato al público, la sumatoria y el promedio general obtenido del desempeño del personal se encuentra en un 81.1%. **Aplicado y calculado darían estas cifras:  $746 \cdot 100 / 920 = 81.10\%$**  Con respecto al periodo anterior hubo un DECREMENTO de 4% pues el porcentaje en aquel entonces fue de **85.10%**. 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 PERSONAL	Cantidad de trabajo	Calidad en el trabajo	Conocimiento y criterio utilizado en el trabajo	Disciplina	Uso de materiales y equipo	Relaciones interpersonales	Trato al público	Presentación personal	Promedio	Calificación
Almendar ez Ojeda Israel	4	4	4	4	3	4	3	4	3,75	75
De Santiago Rojas José Jaime	4	4	3	4	3	4	3	4	3,625	72,5

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código:
	Informe de la Revisión por la Dirección		BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
		Página 16 de 34	

Díaz Martínez Denisse Jazeel	5	5	4	4	4	4	5	5	4,5	90
Estrada Rivera Alberto Valentín	4	4	4	4	3	4	4	4	3,875	77,5
Gaytán Chaires Florentino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
Jasso Tapia Álvaro	4	4	4	4	4	4	4	3	3,875	77,5
Loredo Mendoza Leobardo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
Martínez González Juan Manuel	4	4	3	4	3	4	4	4	3,75	75
Mejía Camacho Estela	4	4	3	4	4	4	4	4	3,875	77,5
Martínez Rodríguez Ma. Esther	3	3	4	3	4	4	4	4	3,625	72,5
Monsiváis Palau Eric Jacobo	5	5	5	5	4	5	5	5	4,875	97,5
Nájera Pardo América Jocelyn	5	5	4	5	4	4	5	4	4,5	90
Padilla Contreras Rodolfo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
Patiño Castillo José Luis	3	4	3	3	3	4	4	4	3,5	70
Pérez	5	5	5	5	4	5	4	5	4,75	95

	<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 34

Meléndez Javier										
Rangel Rodríguez Yolanda	4	4	3	4	3	4	4	4	3,75	75
Rangel Sierra Sergio Alberto	5	4	4	4	4	5	5	5	4,5	90
Ríos Rodríguez Julián Javier	4	5	5	4	4	4	5	5	4,5	90
Ruíz González Carmen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
Sandoval Ortega J. Refugio	4	5	4	4	5	4	5	5	4,5	90
Tovar Álvarez Eduardo Rafael	4	4	3	4	3	4	4	4	3,75	75
Tovar Enríquez José de Jesús	4	4	3	4	4	4	4	4	3,875	77,5
Vega Díaz Juan Francisco	4	4	3	4	4	4	4	4	3,875	77,5
									<b>4,1</b>	<b>81,1</b>

En cuanto a peticiones o mantenimiento menor durante el semestre se realizaron:

- Reparación de la bomba que suministra agua al área de dirección académica y área posgrado.
- Se limpiaron de manera constante las azoteas para evitar la obstrucción de las bajadas pluviales.
- Se realizaron de manera periódica fumigaciones en salones y oficinas con cipermetrina.
- Se realizaron los reemplazos a las llaves temporizadoras de los baños del edificio principal.
- Se reemplazó la parte interna de la chapa del baño de maestras de la planta baja.
- Se reemplazaron los cuellos de cera de diversas tazas de baño por bridas plásticas.

	<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 34

- g) Se rehabilitaron 12 sillas secretariales.
- h) Se rehabilito la jardinera que se encuentra en la rampa de posgrado.
- i) Se colocaron malvas, malla anti maleza y adoquín en los árboles ubicados en el estacionamiento.
- j) Se realizaron reemplazos de los ventiladores del aula 29.
- k) Se realizaron cambios en todas las jaboneras y papeleras que se encontraban en mal estado, dentro de los diversos baños de la institución.
- l) Se les brindó servicio de limpieza a los purificadores de aire, que están en los espacios de dirección y de recursos materiales.
- m) Se instalaron diversos tomacorrientes en diferentes oficinas, esto con la finalidad de que estén en las mejores condiciones.
- n) Se brindó apoyo en diversas actividades de la institución, como lo fueron la graduación, el evento del día 4 de marzo.
- o) Se apoyó en el traslado de maestros a diferentes lados.
- p) Se apoyó en la colocación de vinilos en oficinas de maestros.
- q) Se realizaron el cambio de ambas chapas de la entrada del gimnasio.
- r) Se realizaron cambios constantes de herrajes y sapos de baño.
- s) Se realizaron periódicamente cloraciones a los tinacos y cisternas de la institución.
- t) Se realizaron guardias para cubrir el periodo vacacional, así como el periodo de exámenes profesionales.
- u) Se realizaron diversos duplicados de llaves solicitados por docentes.

#### **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 330 requisiciones (vs 163 del periodo anterior) que corresponden a un 100%, fueron atendidas un 99.1% que equivalen a 327 solicitudes atendidas y pendientes por atender 3 (0.09%). Esas compras están en proceso se entregaron en el límite del término del semestre.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 19 de 34

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

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

❖ D. Académica:	36
❖ D. Servicios Administrativos:	222
❖ D. Extensión Educativa:	29
❖ D. de Investigación:	7
❖ Cicyt:	14
❖ S.G.C.:	3
❖ Posgrado:	5
❖ Planeación	14
❖ TOTAL:	330=100%



	<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 20 de 34



### 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  $189 \times 100 / 197 = 95.93\%$ , la tendencia del indicador en relación al semestre pasado que fue de 93.71%, significa que ocurrió un incremento de 2.22% en la conformidad del proceso. Se hicieron 08 cambios o ajustes a las cargas horarias.

MOVIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENTES QUE RECIBEN CARGA ACADÉMICA	197	100 %
CAMBIOS EN EL HORARIO PERSONAL DOCENTE Y HORARIO GRUPAL	8	4.07%
CUMPLIMIENTO DE INDICADOR.	189	95.93%

	<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 34

## Procedimiento Operativo para el Control de Incidencias Laborales del Personal Adscrito a 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  $1065 \times 100/1065 = 100\%$  y comparando el dato con lo obtenido en el periodo pasado el porcentaje se mantuvo estable en el porcentaje del ciento por ciento, pero hubo un aumento de 262 incidencias con respecto al semestre reportado anterior (803). Las incidencias se contabilizan en un primer momento de febrero a julio 2024 con los registros: Formato de solicitud de permisos internos por causas diversas, BECENE-SA-DRH-PO-02-01.

### CONCENTRADO DE INCIDENCIAS (FEBRERO A JULIO 2024)

	FEBRE RO	MARZ O	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTA L
SOLICITUD DE DÍAS ECONÓMICOS	4	2	0	8	5	1	20
PERMISO ECONÓMICO INTERNO POR UN DÍA	10	9	10	9	9	5	52
INCAPACIDAD MÉDICA IMSS	14	9	12	7	3	1	46
INCAPACIDAD MÉDICA PARTICULAR POR UN DÍA	9	9	6	12	8	0	44
TIEMPO RETRIBUIDO POR COMISIÓN INSTITUCIONAL	4	5	8	7	8	5	37
AUTORIZACIÓN DE COMISIÓN OFICIAL EXTERNA	0	0	3	15	0	0	18
PERMISO INTERNO DE SALIDA	34	25	19	33	18	7	136
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA (DESCUENTO)	18	18	16	18	19	10	99
PERMISO POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR	1	1	2	5	2	0	11
RECUPERACIÓN DE JORNADA LABORAL	42	17	16	14	20	5	114
JUSTIFICACIÓN DE RETARDO	21	10	9	12	14	7	73
JUSTIFICACIÓN DE OMISIÓN DE REGISTRO DE ENTRADA/SALIDA	11	11	7	11	15	0	55
CAMBIO DE DÍA U HORA LABORAL POR NECESIDAD INSTITUCIONAL	10	9	4	6	6	5	40
COMISIONES INSTITUCIONAL EXTERNOS	38	82	71	42	32	18	283
OBSERVACIÓN DE PRÁCTICAS	0	2	7	0	26	0	35
PERMISO POR CUIDADOS FAMILIARES	0	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>211</b>	<b>190</b>	<b>199</b>	<b>185</b>	<b>64</b>	<b>1065</b>

	<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 34

Las incidencias de febrero a julio de 2024 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)

#### **Procedimiento Operativo para la Coordinación de las Actividades de Capacitación**

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

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

Los datos de cálculo para este indicador del porcentaje del promedio de los resultados obtenidos del total de autoevaluados + porcentaje del Promedio de los resultados obtenidos del total de evaluados / 2 ofrece las siguientes cifras  $92.81\% + 85.57\% / 2 = 89.19\%$ . Se superó la meta con un 19.19%. En comparación con el semestre impar anterior en el que se obtuvo un 96.52%, en el actual semestre se logró una disminución de 7.33%.

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>Código:</b>	
	<b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Revisión: 1

CURSOS	NÚM. DE CAPACITADOS	EVALUADOS	AUTOEVALUADOS	PUNTAJE POR OBTENER EVALUADOS	PUNTAJE POR OBTENER AUTOEVALUADOS	PUNTOS OBTENIDOS EVALUADOS	PUNTOS OBTENIDOS AUTOEVALUADOS
"Indicadores para un Sistema de Gestión de la Calidad"	13	0	1	0	25	0	25
"Diplomado Sistema de Gestión de Calidad"	2	0	0	0	0	0	0
"Actualización del uso de plataforma tecnológica para la evaluación al desempeño docente"	18	1	17	25	425	25	387
"Aprendizaje basado en proyectos"	11	11	10	275	250	234	232
"Herramientas IA para docentes"	17	9	16	225	400	186	380
"Mejorando la Organización"	8	4	7	100	175	97	159
"El uso del calificador y tareas en Moodle"	19	3	18	75	450	57	418
<b>RESULTADOS</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>700</b>	<b>1725</b>	<b>599</b>	<b>1601</b>

**PORCENTAJES LOGRADOS**

EVALUADOS	<b>85.57%</b>
AUTOEVALUADOS	<b>92.81%</b>

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

La siguiente tabla muestra el desglose del tipo de personal y en seguida los nombres de los cursos, sus fechas y participantes:

	DOCENTE	ADMINISTRATIVOS	APOYO
<b>Total de Personal</b>	196	45	23
<b>Total de Personal Capacitado</b>	53	18	13
<b>Porcentaje</b>	27.0 %	40%	56.5%

	<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 24 de 34	

Folio	Fecha	Nombre del curso	Modalidad	Total de Personal Capacitado
001	02 de febrero del 2024	El uso de la herramienta tecnológica que usarán para realizar la Evaluación al Desempeño Docente	Presencial	11
002	08, 09, 11 y 12 de abril del 2024	Jornada de Derechos Humanos en el ámbito educativo	Presencial	150 ALUMNOS
002.1	08 de abril del 2024	"El bum de los derechos humanos" y "Llego la justicia, la incorporación de los derechos humanos en el texto constitucional"	Presencial	10
002.2	09 de abril del 2024	"Niñez 3.0 la nueva visión de niñez para la garantía de sus derechos"	Presencial	15
002.3	11 de abril del 2024	"El futuro es hoy, el nuevo paradigma de la educación en México"	Presencial	7
002.4	12 de abril del 2024	"Nuestro rol, atención a la prevención, identificación y atención de la discriminación y as violencias escolares"	Presencial	6
003	08, 09 de abril del 2024	Directrices para la auditoría interna	Presencial	16
004	26 de junio del 2024	Banco de reactivos y elaboración de preguntas de opción múltiple en Plataforma Educativa	Presencial	3
005	24 de marzo del 2024	Atención Prehospitalaria	Presencial	32
006	19 y 26 de junio del 2024	Manejo de datos y resguardo de la información	Presencial	10

TOTAL DE PERSONAL 110

TOTAL DE ALUMNOS 150

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

Procedimiento	No conformidad	Acciones correctivas
Carga horaria	Oficialía Mayor solicita poder ver los horarios de cada trabajador.	Se solicitó a SEI la creación de un módulo para que Oficialía Mayor tuviera acceso a los horarios.
Incidencias	Los docentes se inconforman porque quieren que se les comunique sus incidencias.	Se creó un módulo en la plataforma para que cada docente consulte sus incidencias.
Capacitación	Hubo propuestas de capacitaciones que no pudieron realizarse por el ajuste final al calendario escolar.	Reprogramar tales cursos de capacitación como bomberos, INEGI; Casa de la cultura jurídica, etc.
Inscripción, acreditación, regularización y certificación.	Tanto alumnos como docentes manifestaron todo el mes de febrero haber tenido problemas para usar el sistema de CE. Algunos docentes son omisos al llamado para la firma de actas de calificaciones.	En marzo de 2024 se terminó la migración. Se les localiza vía celular y en presencial en sus espacios de trabajo y cuando persisten en no acudir al llamado la DSA firma por ausencia.
Ingresos y egresos	Se demoraron pagos por concepto de devolución por atraso en la comunicación	Se pagó tarde hasta haber recibido la papelería oficial de los movimientos con la solicitud del área

	<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 25 de 34

Titulación	oficial del área académica. Todo el período informado, los asesores de documento recepcional ocuparon acompañamiento de sus labores en relación con la plataforma del departamento.	académica. El departamento encargado del procedimiento de titulación estuvo dando seguimiento a la plataforma y los pasos automatizados para tal fin.
Limpieza	Las quejas relacionadas con el aseo de sanitarios continuaron en menor proporción con respecto al semestre pasado.	Se les dio atención inmediata a las quejas directamente con el trabajador para la realización de su labor.
Compras	Las requisiciones de suministros siguieron su curso normal y aumentaron incluso el semestre reportado, aun cuando la institución estaba con compromisos fuertes de inversión.	Se trató de racionar el recurso para hacerlo rendir en función de la cantidad de solicitudes que hubo en el periodo reportado.

#### 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 $864.93/9=96.1$	Entrega de documentación	Eficacia	Entrega oportuna en un 99% de los documentos de escolaridad	No. de documentos autorizados * 100 / total de documentos entregados. $1546 * 100 / 1552 = 99.61\%$	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.	Número de actas de examen profesional validadas * 100/ Total de actas de examen profesional $230 \times 100 / 230 = 100\%$	Acta de examen profesional en proceso de validación	Cambio de indicador
	Validación de título 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 Títulos en proceso de validación * 100 / Total de Títulos elaborados $230 \times 100 / 230 = 100\%$	Títulos profesionales en proceso de Validación	
	Entrega de cargas horarias a docentes	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. $189 \times 100 / 197 = 95.93\%$ Número de incidencias registradas * 100/ núm. de incidencias ocurridas $1065 \times 100 / 1065 = 100\%$ (Promedio de los resultados obtenidos del total de autoevaluados en porcentaje + Promedio de los resultados obtenidos del total de evaluados en	Carga horaria	Cambio de porcentaje de indicador de incidencias
	Incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo				Incidencias	
	Personal capacitado que aplica los aprendizajes				Aplicación del conocimiento	

	<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 26 de 34

0%				$\text{porcentaje} / 2)$ $92.81\% + 85.57\% / 2 = 89.19\%$		
	Contabilidad	Eficacia	Realizar la contabilidad del recurso financiero al 100%	Número de egresos documentados * 100/ Total de egresos registrados. $1,188 * 100 / 1,188 = 100\%$	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. $327 * 100 / 330 = 99.10\%$ Sumatoria de evaluaciones obtenidos del total de personas * 100/ Total de puntaje máximo de personas evaluadas. $746 * 100 / 920 = 81.10\%$	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%		Porcentaje de evaluación del personal de apoyo	

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

INTERNA AUDITORÍA AI/2024 OCURRIDA DEL 24 AL 30 DE ABRIL 2024.

Todos los departamentos del área fueron auditados y al término de la auditoría NO HUBO No Conformidades. Estas son las conclusiones declaradas en el informe del SGC de la BECENE:

“En el macroproceso de Servicios Administrativos se identificó el liderazgo del director del área, dominio de la Norma Internacional ISO 9001:2015, comprende la relevancia de sus acciones como un área de apoyo al servicio educativo que se ofrece en la Institución, pues el abordar riesgos y oportunidades le ha permitido proponer cambios para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Reconoce que se siguen planteando acciones para que, el mantenimiento y limpieza de la institución, así como el número de incidencias del personal docente, de apoyo y de mantenimiento logren mejorar. Se logró el cumplimiento de los objetivos en un 95.48%. Los procedimientos de esta área se alinearon al Manual de Organización y Procedimientos, solo está pendiente actualizar alguna documentación concerniente al SGC, como son planes de calidad, objetivos de calidad y el manual de calidad.

En el departamento de control escolar se extiende una felicitación a la maestra titular de dicho departamento, la maestra Leticia Camacho y a todo su equipo de colaboradores. En el departamento de recursos materiales se identifica como características el orden, comunicación, disposición a la mejora continua, y la atención al cliente. Se puede mencionar que conocen plenamente lo referente a sus entradas/salidas y tienen un cumplimiento de indicadores satisfactorio al lograr sus objetivos particulares, así como los institucionales, debido a su correcta alineación. Se observó que la operadora del Procedimiento Operativo de Control de Ingresos y Egresos demuestra la adecuada gestión de la información, mostrando el cumplimiento de los protocolos de seguridad y privacidad de datos. Se puede elogiar la transparencia demostrada en el manejo de la información, destacando la importancia de seguir manteniendo altos estándares en la protección y

	<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 34

confidencialidad de los datos, se mostró suficiente evidencia que comprueba el manejo del área, tanto la comunicación con proveedores externos y el trato con las partes interesadas dentro de la BECENE”.

El equipo que conforma el macroproceso de Servicios Administrativos demostró cumplimiento de los requisitos en sus procedimientos, dominio de lo que implican sus acciones. Se logró el cumplimiento de los indicadores de un 96.10%. Los procedimientos de esta área están alineados al Manual de Organización y Procedimientos 2021.

### AUDITORÍA EXTERNA

El día 31 de mayo de 2024 tuvimos auditoría Externa por parte de la empresa certificadora Bureau Veritas y de la auditora Alondra Galicia Espejel. Se visitó el Departamento de Control Escolar y después de la visita no se encontraron y se determinaron No Conformidades.

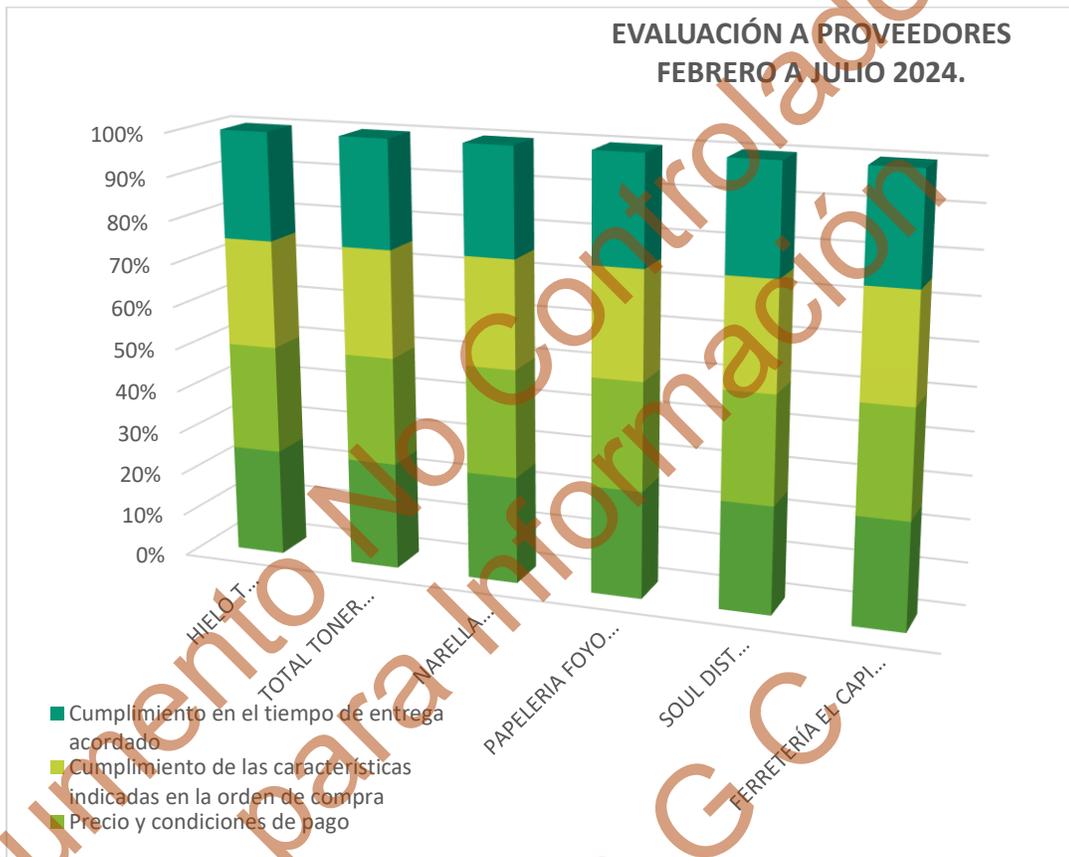
### Descripción de las NO CONFORMIDADES EN EL ÁREA

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-SA-DRM-RCS-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 28 de 34



Se evaluó el servicio de las empresas de artículos de limpieza: SOUL DIST, productos de higiene de sanitarios y artículos generales para limpiar; TOTAL TONER, suministros para impresoras. Papelería Foyo y Ferretería El Capitán. Hielo T y Narella para suministro de agua embotellada, garrafón y botellas.

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 seis empresas señaladas en el gráfico anterior para que nos compartieran sus 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.

	<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 29 de 34

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 proporcionan el servicio a domicilio a la Institución, así como sólo uno de los eventos de cada mes por proveedor en su caso, obteniendo un 100% de satisfacción por parte de nuestros proveedores, tuvimos un incremento con respecto a la evaluación pasada de 1.33%.



#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

##### DEPARTAMENTO ADECUACIÓN

##### CONTROL ESCOLAR

1. Comunicación permanente con los docentes, por medio del correo institucional para facilitar la captura de calificaciones y recordarles la fecha límite de entrega en el departamento de Servicios Escolares.
2. Previo a cada periodo de evaluación enviamos mensaje a las coordinadoras de todas las licenciaturas para que les recuerden a los maestros que capturen a tiempo sus calificaciones.
3. Se dio de alta en el Sistema de Control Escolar, la malla curricular del 5to semestre del nuevo Plan de Estudios 2022 de las diferentes licenciaturas que imparte la BECENE.
4. Seguimos capacitándonos para darles un mejor servicio tanto a los docentes como a los estudiantes.

##### TITULACIÓN

1. Se recibieron 230 solicitudes de asignación de lectores
2. El Personal del departamento de Titulación atendió 91 asesores, 230 alumnos, así como a sinodales explicando y atendiendo dudas acerca del proceso de titulación Julio 2024.

	<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 34

3. Se realizaron y entregamos 230 nombramientos de asesoría, dictaminación y examen profesional.
  4. Todos los formatos de anexos del procedimiento de Gestión de Calidad BECENE-SA-DSE- RT-PO-01 así como recibos de pago de examen profesional se recibieron y revisaron sin ninguna dificultad.
- RECURSOS FINANCIEROS**
1. Ocurrió el pago por concepto de Exámenes Profesionales con un total de 230 Exámenes aplicados y se atendió financieramente a un total de 110 sínodos.
  2. Financieramente, después de 467 Exámenes Extraordinarios se atendió financieramente a 98 docentes aplicadores.
  3. En el mes de julio se recibieron los recursos EDINEN 2024, \$4'800,000.00.
- RECURSOS MATERIALES**
1. En el mes de julio una porción de compañeros se enfocó en el apoyo a los exámenes profesionales con mantenimientos a los espacios físicos.
  2. Durante los exámenes profesionales se mantuvo un ambiente de orden y limpieza, así como el apoyo en las operaciones.
- RECURSOS HUMANOS**
1. El profesor Francisco Javier Martínez Ortiz deja el departamento y se integra al SEER.
  2. Durante el periodo informado se contó con la presencia de servicio social.

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

Con base a lo declarado en el procedimiento de gestión BECENE-SGC-PG-12 y el anexo del área BECENE-SGC-PG-12-02. Los riesgos son dos: A) No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio. B) Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.

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 10 cursos y el anterior 7, todos fueron presenciales. 2) El 175 aniversario se celebró de acuerdo a lo programado y no hubo contratiempos. 3) Se realizó la migración a un servidor nuevo.

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

Departamento	Procedimiento	Riesgo	Acciones a realizar
Control Escolar	Inscripción, Acreditación, Regularización, Certificación	Incidenias en la captura de calificaciones por omisión del docente.	Se envía correo de aviso preventivo con una semana de anticipación.
		Tener un servidor lento o saturado en momentos cruciales de captura.	Se migró a un nuevo servidor.
	Titulación	Desconocimiento sobre actividades	Se publicó la circular de fin de cursos

	<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 31 de 34

de cierre y etapa final del procedimiento de titulación.

para los alumnos, docentes y personal administrativo el 06 de junio de 2024, donde se informan las actividades a seguir por el cierre del ciclo escolar 2023-2024.

Recursos Humanos	Carga Horaria	Contraloría de Gobierno del Estado no autoriza movimientos en los compañeros Docentes para que puedan cubrir más responsabilidades.	Se tuvo que hacer adecuaciones y cambios en las cargas horarias de varios docentes para no descuidar ninguna asignatura y cubrir del mejor modo posible.
	Incidencias	Hubo inconformidades expresadas de manera verbal sobre la forma en que se dan a conocer las incidencias del personal.	Se creó un módulo para que cada docente consulte las incidencias registradas en el Dpto. de Recursos Humanos, las cuales se actualizan los primeros 7 días de cada mes.
	Capacitación	Derivado del hecho de que algunas áreas no promueven o verifican necesidades de actualización, hay poca motivación a capacitarse.	Se promovieron varios cursos a través de programas Edinen 2024. Se buscan opciones en organismos públicos.
Recursos Financieros	Ingresos Y egresos	Hubo problemas con la plataforma de BBVA y no era amigable realizar operaciones.	Se regresó a operar con el banco Mercantil del Norte.
Recursos Materiales	Compras Y Suministros	Escases de fondos financieros durante el periodo informado.	Se emplearon estrategias de negociación con proveedores y tuvimos que recurrir al aplazamiento.
	Limpieza	Trabajadores con bajo desempeño.	Llamamientos por escrito a los trabajadores omisos.

### Actividades para Oportunidades Institucionales del área de servicios administrativos AGOSTO 2023 a ENERO de 2024

Con base a lo declarado en el procedimiento de gestión BECENE-SGC-PG-12 y el anexo del área BECENE-SGC-PG-12-02. 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 superada 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,	Mejoras al sistema de control	Nuevo servidor.	Marzo 2024	Mtra. Leticia Camacho.

	<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 32 de 34			

	Regularización Certificación	escolar	Elaboración de nuevo sistema de control escolar.		
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 en nuevas pantallas del módulo que sumen eficiencia y reduzcan tiempo.	Durante el semestre	Mtra. Leticia Camacho
Recursos Humanos	Carga Horaria	Revisión previa de la asignación de carga académica y/o de gestión y horario laboral en plataforma de BECENE	La Jefatura de RH realice un análisis para verificar si el docente de acuerdo a sus horas puede o no cubrir con todas las actividades que se proponen para el semestre, esto reduciría los cambios de último momento.	Inicio y fin de semestre	Mtra. Anabel Navarro Andrade
	Incidencias	Ser constantes con el control de incidencias para que todo tenga registro y sustento.	Crear una cultura de incidencias mínimas.	Durante el semestre	Mtra. Anabel Navarro Andrade
	Capacitación	Que los jefes inmediatos tengan conciencia de la importancia de evaluar.	Evaluaciones ágiles y electrónicas vía correo a los participantes de capacitación.	Durante el semestre	Lic. Fernanda Barbosa
Recursos Financieros	Ingresos y Egresos	Aportar políticas de gasto en viáticos más equilibradas.	Restringir los gastos por viáticos en apego al acuerdo administrativo.	Durante el semestre	Mtra. Hilda Cruz Díaz de León
Recursos Materiales	Compras y suministros	Conservar a los proveedores más confiables nos da	Buscar mejor ofertas en los productos que	Durante el semestre	Mtra. Klaudia Tatiana Díaz

	<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 34

	confianza.	además de garantía ofrezcan tiempo amplio de cobranza.		
Limpieza	Mejorar el servicio de limpieza	Reorientar el trabajo hacia la realización en el trabajo y la voluntad de servicio.	Durante el semestre	Gustavo Infante Alejandro Zirahuen

**Conclusión:** Como el área de soporte que somos, estamos enfocados al servicio, la tarea labor es dar apoyo a toda la organización y dotar de información para la interacción eficiente con otras áreas de BECENE. Las condiciones actuales nos obligan a la mejora continua. Observar los riesgos y oportunidades es nuestra responsabilidad y analizarlos nuestra obligación.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

DEPARTAMENTOS	OPORTUNIDADES
<b>CONTROL ESCOLAR</b>	Toda vez que se ha migrado a un servidor, prever reforzar los mecanismos para que los usuarios se sientan tranquilos con la seguridad y la navegación.
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	Culminación del edificio Siglo XXI. Amueblar al menos todo el segundo nivel. 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.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Reorganizar a la planta docente de inglés para optimizar la atención de niveles y la mala curricular. Mantener actualizada la base de datos de las incidencias en la plataforma de administración y gestión para que los docentes puedan revisar periódicamente sus incidencias y hacer aclaraciones pertinentes.
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	Dar prioridad al manejo y gestión de los recursos Edinen para que en el menor tiempo posible se pueda habilitar un nivel, como nuevo espacio de trabajo en el edificio siglo XXI. Actualización y modernización eléctrica del edificio principal es prioridad y en espera de que el IEIFE haga efectiva la gestión para iniciar.
<b>TITULACIÓN</b>	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:

La dirección de Servicios Administrativos de la BECENE está comprometida con la 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>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 34 de 34

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 bajo hábitos de transparencia y cumplimiento tácito de la normatividad vigente.

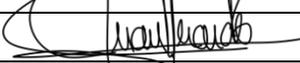
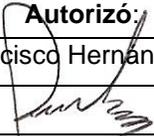
## 7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

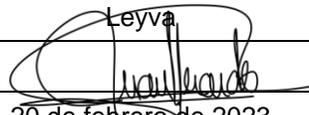
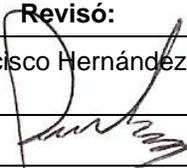
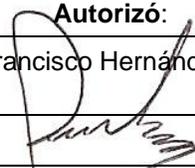
Los servicios administrativos de BECENE, tenemos sumados al propósito de proveer lo necesario para la labor educativa tiene conciencia del sentido del servicio, nos comprometemos a darle continuidad al trabajo enfocados en la atención a las partes interesadas, el apego a las normatividades y reglamentaciones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

Reestructura de objetivos, alineación del contexto de Manual de funciones

**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 ocupan nuestro esmero, como la adecuación del segundo nivel, los puntos vulnerables del inmueble y el acondicionamiento de espacios del edificio S. XXI. Confiamos en el SGC y 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 2021.

	<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>	07 de octubre de 2024	08 de octubre de 2024	09 de octubre de 2024

<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