

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 19

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

	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Modificación del plan de calidad del área.	Mtro Iván Pérez Oliva	Enero de 2018	Marzo de 2018	80%
	Modificación de procedimientos operativos de cada departamento	Jefes de departamento	Enero de 2018	Marzo de 2018	70%
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Categorización para el análisis de las quejas recibidas a través del buzón	Mtro Iván Pérez Oliva	Enero de 2018	Marzo de 2018	70%
Necesidad de Recursos	Material deportivo para las selecciones de Voleibol, futbol, basquetbol.	LCFD. Diobel Valdés del Castillo	Enero de 2018	Marzo de 2018	80%
	Medicamentos Material de curación	Dra. Larisa Martínez Escobar	Enero de 2018	Marzo de 2018	80%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 19

## 2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EXTENSIÓN EDUCATIVA		
<b>Objetivo de Calidad:</b> Apoyar la formación integral de los futuros docentes para la educación básica, a través del diseño y realización de programas institucionales de desarrollo cultural, desarrollo deportivo y prestación de servicios médicos, con la finalidad de contribuir a su mejora personal y profesional.		
<b>Procedimiento Operativo:</b> Procedimiento operativo para la realización del Programa de Actividades Cívicas y Culturales. <b>BECENE-DEE-DDC-PO-01</b> Procedimiento operativo para la realización del Programa Anual de Actividades Deportivas. <b>BECENE-DEE-DDD-PO-01</b> Procedimiento Operativo Seguro de salud para estudiantes. <b>BECENE-DEE-DPS-PO-01</b> Procedimiento Operativo Prestación de Servicios Médicos. <b>BECENE-DEE-DSM-PO-01</b>		
Riesgos	Oportunidades	
Suspensión de ceremonias cívicas.	Reuniones mensuales con el responsable de la escolta oficial y Coordinadores de carrera con la finalidad de anticipar imprevistos que resulten en la suspensión de las ceremonias.	X
Que no se difundan los eventos, ni sus resultados.	Reuniones mensuales con Departamento de comunicación social y Coordinadores de carrera con la finalidad de difundir el evento.	X
Que no se integren las selecciones deportivas	Comunicación oportuna con entrenadores y departamentos del área para la realización del mismo proceso.	X
Que no puedan estar vigentes en el IMSS los alumnos de la escuela.	Sesiones de afiliación en el CICyT para obtener el Número de Seguro Social (NSS) de los estudiantes de nuevo ingreso.	X
Que no se brinde la atención médica a los usuarios que la soliciten	Gestoría anticipada sobre la descarga académica del personal del departamento médico.	X

**2.1 Descripción:** Cuadro que concentra los riesgos y oportunidades del área del semestre anterior; atendidas en su oportunidad. en algunos casos, los relacionados con las actividades del departamento de Desarrollo cultural, no se completaron, estando en proceso de retomarse con el nuevo titular de este espacio.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 19

## 2.2. Conclusión:

La carga académica del personal responsable de los departamentos del área influye en alto grado en la realización de las tareas que tienen encomendadas. Si bien, se realizan los trabajos, el enfoque a riesgos obliga a documentar las acciones preventivas, de los eventos que se realizan, situación que se está en proceso de materializar en los archivos correspondientes.

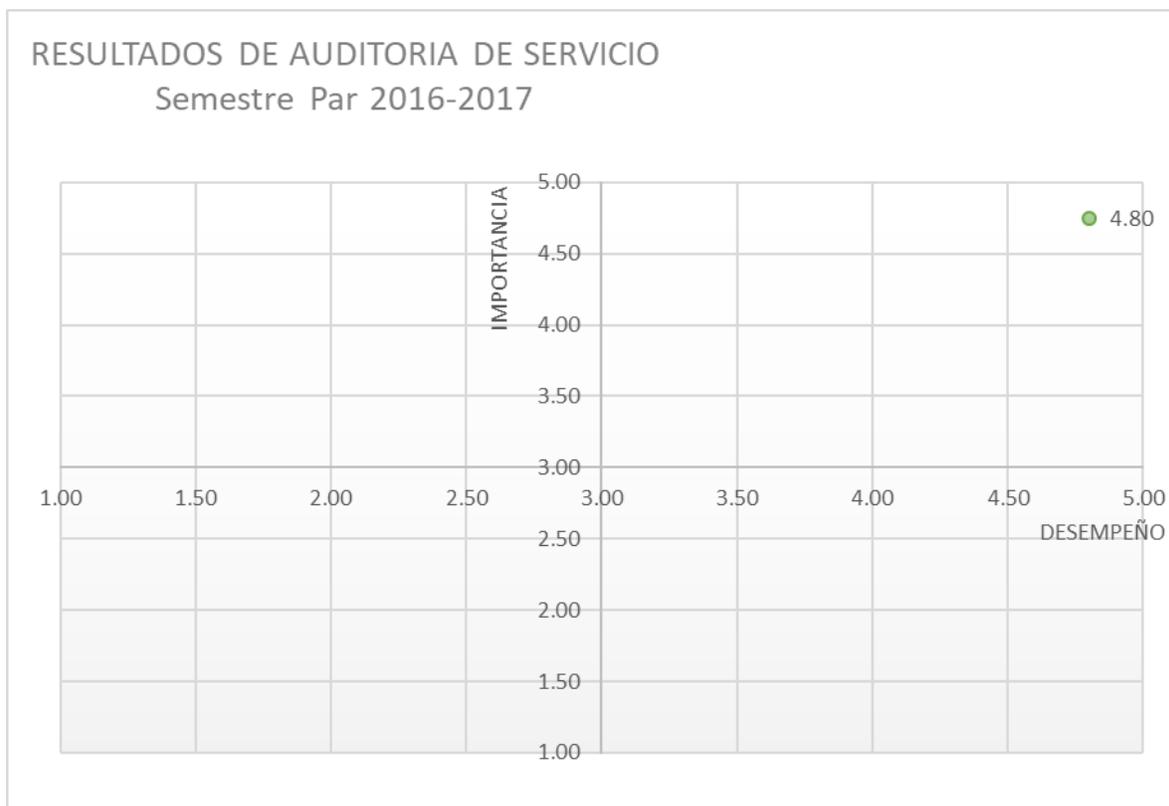
## 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

#### a) Satisfacción de los Clientes.

En las auditorías de servicio que cada departamento ha realizado en este semestre, se puede apreciar que el grado de satisfacción de nuestros clientes en cada uno de los servicios que se ofrecen en el área de Extensión Educativa, es superior al 90%.

En este semestre, los departamentos de Servicio Médico y Promoción social han medido tanto la importancia como el desempeño que para los usuarios tienen nuestros servicios, con un valor de satisfacción del cliente del 96%.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 19

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

Hasta el momento no se ha recibido retroalimentación por escrito de las partes interesadas pertinentes al área de extensión educativa, sin embargo, en las auditorías de servicio de las actividades realizadas, en la sección de observaciones de la encuesta

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

<b>Política de calidad</b> En la benemérita y centenaria escuela normal del estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestras partes interesadas internas servicios educativos de calidad conforme a los requisitos, aplicables, valorando los riesgos y oportunidades, a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto organizacional.
<b>Objetivo estratégico</b> Formar con calidad profesionales para la docencia e investigación en educación básica a través del diseño y aplicación de los planes y programas de estudio que atiendan a las demandas de la sociedad actual.
<b>Objetivo de la Dirección de Extensión Educativa</b> Contribuir a la formación integral de los estudiantes normalistas mediante la realización anual del 90% del programa del área, integrado por la formación cultural, la actividad física-deportiva y la promoción y cuidado de la salud, con la finalidad de favorecer la mejora personal y profesional del alumnado.

NO.	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCCIÓN	FRECUENCIA	SEGUIMIENTO O ANÁLISIS	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR DEL INDICADOR
1	<b>Satisfacción del cliente</b> <i>Todos los Procedimientos</i>	Anual	Anual	Trimestral	Relación entre Alumnos satisfechos con el servicio proporcionado y el Total de alumnos atendidos.	85%	25%
2	<b>Beneficiarios.</b> (Usuarios atendidos) <i>Todos los Procedimientos</i>	Anual	Anual	Trimestral	Relación entre Alumnos atendidos y Alumnos convocados	95%	25%
3	<b>Temporalidad</b> (Realización de actividades en el periodo establecido) <i>Todos los procedimientos</i>	Anual	Anual	Anual	Cumplimiento del indicador en el plazo establecido.	90%	25%
4	<b>Logro de objetivo</b> Objetivo anual de cada Departamento <i>Todos los Procedimientos</i>	Anual	Anual	Anual	Cumplimiento del indicador.	90%	25%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 19

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

### Departamento de Desarrollo Cultural

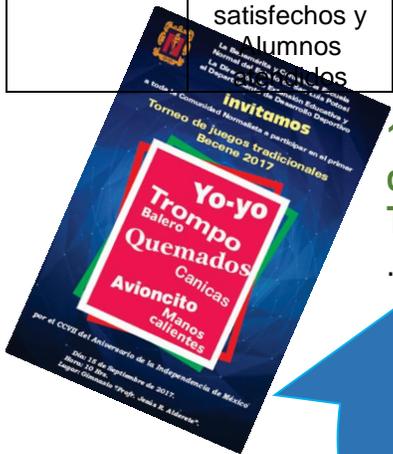
Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
<b>Incrementar la participación de los estudiantes en las actividades culturales en un 15% durante este ciclo escolar.</b>	<b>Participantes</b> Número de participantes.	15% más de Participantes	Campañas de promoción, concientización publicitarias	<b>DDC</b>	Anual	*		*	
	<b>Usuarios</b> Relación entre Alumnos atendidos y Alumnos convocados	80%			Anual	*		*	
	<b>Fecha Cumplimiento</b>	En un año			Anual	*		*	
	<b>Satisfacción del cliente</b> Relación entre Alumnos satisfechos y Alumnos atendidos	85%			Anual	*		*	



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 19

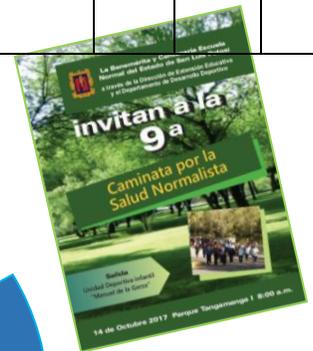
## Departamento de Desarrollo Deportivo

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
Incrementar el número de actividades físicas institucionales en un 100% durante este ciclo escolar con la finalidad de disminuir el sedentarismo en la comunidad estudiantil	Actividades: Número de actividades	4 Actividades	Campañas de promoción, concientización y publicitarias.  Se incrementan dos actividades masivas al calendario de actividades deportivas de la escuela.	DDD	Anual	100 %	*		
	Usuarios: Relación entre Alumnos atendidos y Alumnos convocados	80%			Anual	100%	*		
	Fecha: Cumplimiento	En un año			Anual	100%	*		
	Satisfacción del cliente: Relación entre Alumnos satisfechos y Alumnos no satisfechos	85%			Anual	100%	*		



**1er. Torneo de Juegos Tradicionales**

**9a. Caminata por la salud normalista**



**Carrera de aniversario.**

**1er. Paseo sobre ruedas sin motor**



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 19

## Primer torneo de juegos tradicionales 2017

### Evaluación de los usuarios

15 de septiembre de 2017.  
 Cancha techada de la BECENE  
 10:00 Horas

### Plan de calidad de extensión educativa

INDICADORES	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR DE TOLERANCIA
Satisfacción del cliente <i>Todos los Procedimientos</i>	Alumnos satisfechos con el servicio proporcionado	85%	2%
	Total de alumnos atendidos.		

### Evaluación de los usuarios

Aspectos	Calificación	Porcentaje	Meta del indicador	Meta alcanzada
Desempeño	4.12 / 5	82%	85%	<b>87.5.0%</b>
Importancia	4.64 / 5	93%		

### Comentarios

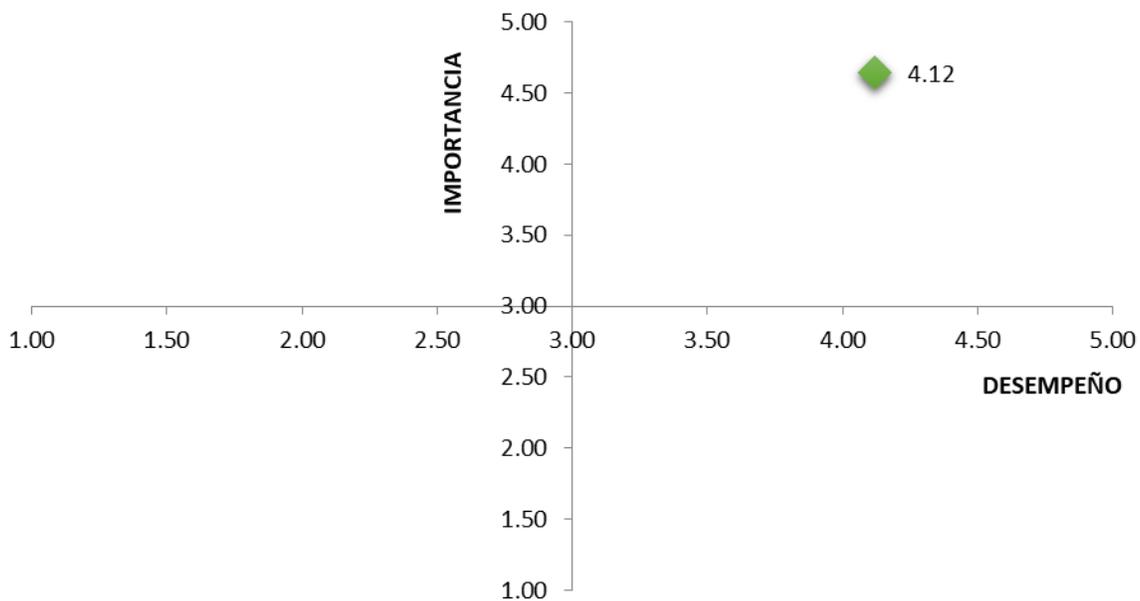
- Actividades importantes para la formación
- Ideas buenas que con la experiencia mejorarán
- Más estudiantes y actividades
- Promover con anticipación el evento
- Mejorar la organización
- Y que cuente con cosas que la hagan más atractiva
- Que haya una lona
- Que las actividades duren más y sean más sociales
- Que dure más
- Que sea más organizado
- Que los equipos participen en condiciones más equitativas
- Que las actividades sean más divertidas
- Estuvo padre
- Me permitió aprender
- Me pareció importante
- Más actividades
- Los juegos fueron interesantes

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 19

- Permitió recordar cómo jugaban nuestros padres
- Invitar a personas con experiencia
- Fue muy agradable
- estuvieron divertidos y amenos
- Que hubiera más
- Estuvo buena la idea
- No se apreciaba todo
- Más áreas
- Que dure más

## RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO

### Torneo de Juegos Tradicionales



	Nombre del Documento:		Código:	
	Revisión por la Dirección		BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5	
			Página 9 de 19	

## Caminata por la salud normalista 2017

### Evaluación de los usuarios

14 de octubre 2017.  
Parque Tangamanga I  
5 Km.

### Plan de calidad de extensión educativa

INDICADORES	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR DE TOLERANCIA
Satisfacción del cliente <i>Todos los Procedimientos</i>	Alumnos satisfechos con el servicio proporcionado	85%	2%
	Total de alumnos atendidos.		

### Evaluación de los usuarios

Aspectos	Calificación	Porcentaje	Meta del indicador	Meta alcanzada
Desempeño	4.57 / 5	91%	85%	<b>90.5%</b>
Importancia	4.52 / 5	90%		

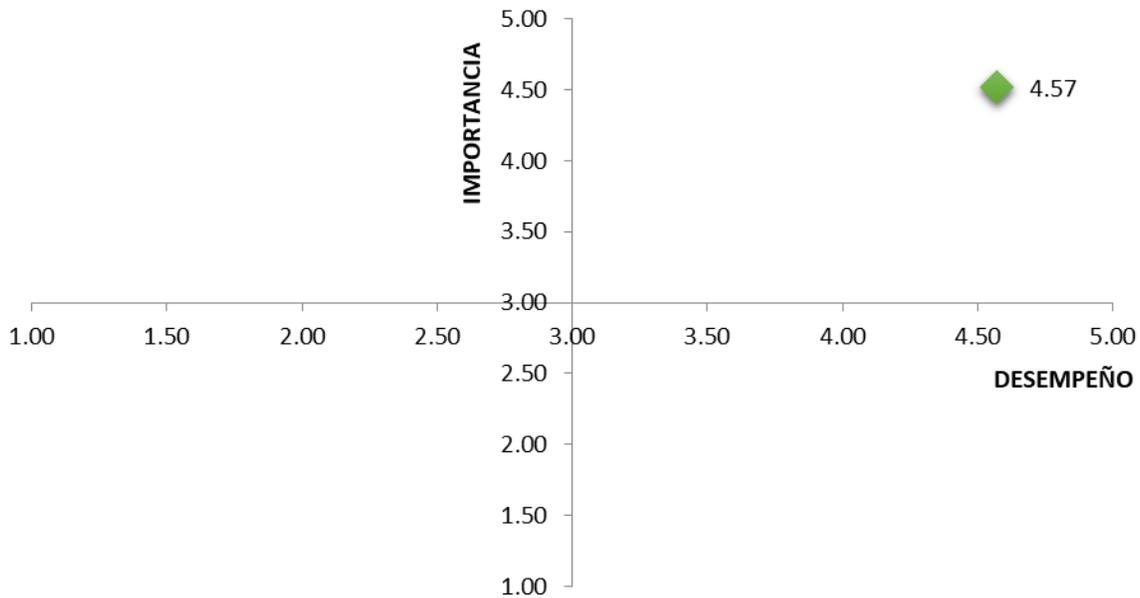
### Comentarios

- Más sana convivencia, menos competencia
- Que sea más animada y la participación voluntaria
- Concurso de grupo más animado
- Dar motivación
- Que sea más dinámico
- Que se lleve a cabo en domingo
- Que sea entre semana
- Dar más motivación durante el evento
- Que se conviva con todas las licenciaturas
- Se necesita una convivencia con todas las licenciaturas
- Que sea a una hora en que los servicios de renta de bicicletas estén abiertos
- Que todos los alumnos hagan el recorrido
- Me gustó mucho
- Que sea entre semana
- Fue muy padre porque nos une como grupo y fomenta la convivencia

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 10 de 19

- Que dure un poco más y que haya mejor organización
- Que se especifique la hora de término también
- Que todos los grupos organizaran algo
- Muy padre!
- Me pareció muy divertida
- Que caminaran las licenciaturas juntas
- Debe ser igualitario en cuanto a la asistencia
- Que cuiden el recorrido para que no se corte la vuelta

## RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO CAMINATA 2017





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



BECENE  
Sistema de  
Gestión de  
la Calidad

Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

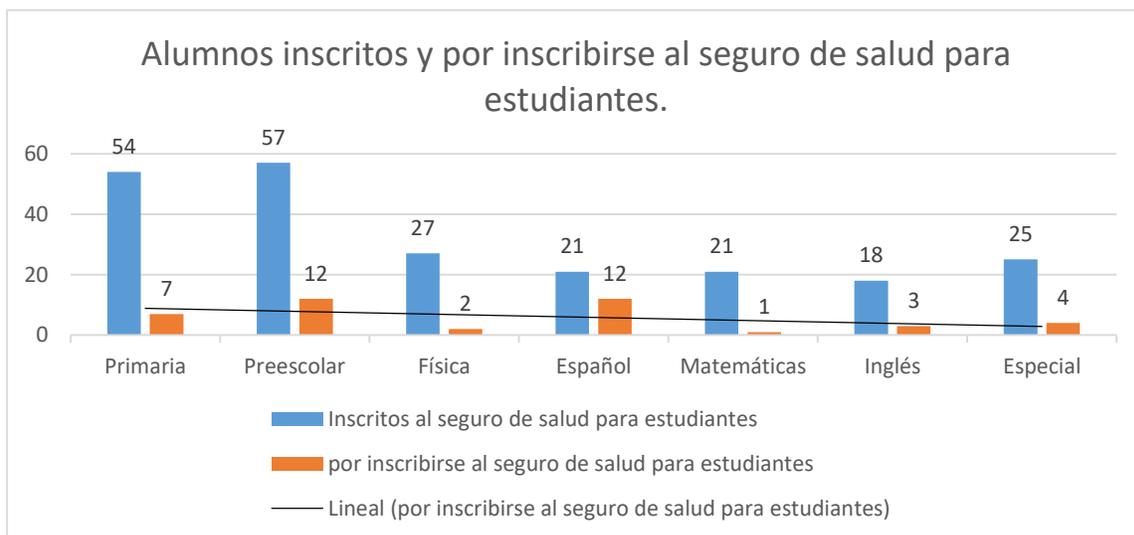
Página 11 de 19



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 19

## Departamento de Promoción Social

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
<b>Incrementar el número de afiliaciones al servicio médico para estudiantes del IMSS un 25 % durante el primer semestre del ciclo escolar.</b>	Afiliaciones: Número de afiliaciones.	25% más de afiliaciones	Trabajo en el curso de inducción.  Afiliación al alumnado en el CICYT.	<b>DPS</b>	Anual	100 %	*		
	Usuarios: Relación entre Alumnos atendidos y Alumnos convocados	80%			Anual	100 %	*		
	Fecha: Cumplimiento	En un semestre			Semestre	100 %	*		
	Satisfacción del cliente: Relación entre Alumnos satisfechos y Alumnos atendidos	85%			Anual	100 %	*		



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 19

## Departamento de Servicios Médicos

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
<b>Disminuir el sobrepeso y la obesidad existente del alumnado de la institución en un 5% durante este ciclo escolar con la finalidad de mejorar la salud en la comunidad estudiantil.</b>	IMC: Obtención del IMC.	5% menos	Mediciones mensuales  Pláticas  Conferencias  Certámenes	<b>DSM</b>	Anual	*			
	Usuarios: Relación entre Alumnos atendidos y Alumnos convocados	80%			Anual	*			
	Fecha: Cumplimiento	En un año			Semestre	*			
	Satisfacción del cliente: Relación entre Alumnos satisfechos y Alumnos atendidos	85%			Anual	•			

**En el primer trimestre, agosto, septiembre y octubre, se atendieron 285 consultas** registradas en la bitácora de las de las 315 solicitadas en el diario para ese fin en el departamento de servicios médicos, obteniendo en esta ocasión el 90.47% de atención de las consultas solicitadas como resultado del servicio solicitado en ocasiones fuera del horario del servicio, antes o después de que se encuentre el personal de acuerdo con la carga horaria y del horario de las practicantes. Se brinda el servicio médico en un horario de 9:00 hrs. a 13:00 hrs, horario que corresponde a las horas de actividades del personal que conforma el departamento médico, contando con el apoyo de personal en práctica de técnico en enfermería para brindar una mejor atención a la comunidad educativa.

**En el segundo trimestre, se otorgaron 263 consultas,** que concuerda en esta ocasión con las 263 consultas registradas en la bitácora, esto da un 100% de consultas otorgadas de las que fueron solicitadas, en ésta ocasión fue dado por la insistencia y apoyo de las estudiantes practicantes para que se registraran todos los que solicitan la atención, como también se registraron a los que se les atendía fuera de las instalaciones del departamento médico. (BECENE-DEE-DSM-PO-01-01).

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 19

I.- Padecimientos

PADECIMIENTO	TOTAL
CEFALEA	91
DISMENORREA	55
GASTROINTESTINAL	74
MIALGIAS	42
MISCELANEA	137
TOMA DE TA	57
TRAUMATISMOS	27
GLUCOSA CAPILAR	4
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	61
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>

En este semestre la mayor cantidad de consulta fue del concepto “miscelánea” con 137 consultas que cubre diversos padecimientos no clasificados en el cuadro presentado como: dolor muscular sin motivo aparente, infección de vías urinarias, conjuntivitis, dermatitis, aplicación de inyecciones, ampollas, solicitud de orientación de salud etc. Le sigue en frecuencia los padecimientos cefalea con 91 consultas, favorecidas por el cambio climático. Y en último lugar los padecimientos gastrointestinales.

II.- Licenciatura o departamento

LICENCIATURA	TOTAL
DOCENTES	55
E. ESPECIAL	100
E. FÍSICA	42
ESPAÑOL	45
INGLES	18
MATEMÁTICAS	34
NO DOCENTES	20
PREESCOLAR	137
PRIMARIA	97
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>

**TRIMESTRE PRIMERO  
AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE**



Como se puede observar en el gráfico anterior, la población mayormente atendida fueron alumnas de la licenciatura en Educación Preescolar, en base a que son los grupos de mayor población en género y alumnas por grupo además de que son dos grupos de Preescolar, por el contrario de la licenciatura de Inglés se reciben pocas solicitudes de atención ya que es un solo grupo y es el de menor población. Sin embargo, se observa que en la Licenciatura de Especial hubo gran cantidad de demanda, a pesar de tener la mitad de población que Preescolar y/o Primaria.

Constancias	Total
Alumnos	4

Por otro lado, se expidieron un total de 4 constancias del estado de salud a los alumnos, que debido al padecimiento que presentaron, se retiraron a su casa; corresponde a 1.4 % del total de consultas otorgadas.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 19

**e) Las no conformidades y acciones correctivas**

Producto de la auditoría interna A2/17 realizada del 14 al 16 de noviembre, al departamento de desarrollo cultural, se le detectó el hallazgo siguiente: “En el departamento de Desarrollo Cultural no se mostró evidencia física documentada que avalara las acciones de mejora emprendidas y acciones del procedimiento.”

Por tanto, se realizó la RAC No. 170 para solventar dicha no conformidad. En proceso de cierre.

**f) Resultados del seguimiento y medición**

Los resultados en este semestre permiten observar que el área de extensión educativa trabaja de manera consistente en sus tres ámbitos principales, a saber, desarrollo cultural, desarrollo deportivo y promoción de la salud.

Se han alcanzado los objetivos de calidad de los departamentos de promoción social y desarrollo deportivo y se trabaja por alcanzar los otros dos, de carácter anual también.

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

Como ya se mencionó, derivada de la auditoría interna A2/17 realizada del 14 al 16 de noviembre, al departamento de desarrollo se le detectó la no conformidad siguiente: “En el departamento de Desarrollo Cultural no se mostró evidencia física documentada que avalara las acciones de mejora emprendidas y acciones del procedimiento.” RAC No. 170 para solventar dicha no conformidad, en proceso de cierre.

Por otro lado, se recibió una felicitación al departamento de promoción social, la cual dice así:

- ❖ *“Se extiende una felicitación al Departamento de Promoción Social debido al excelente manejo de la información, contextualización, control de riesgos y mejora de su procedimiento operativo.”*

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

No se tienen proveedores externos distintos de la dirección administrativa.

Para la evaluación de este rubro, se ha implementado la siguiente indicación a los responsables de procedimiento:

- *Deberá anotarse en este rubro la evaluación media que se ha hecho de los proveedores a lo largo del periodo. Además, describir y explicar cómo ha sido su desempeño y las repercusiones que ha tenido éste en la consecución de los propósitos del departamento.*
- *La evaluación de los proveedores se realizará considerando al menos los siguientes elementos:*
  - *Calidad del producto / servicio*
  - *Cumplimiento en tiempo*
  - *Cumplimiento en cantidad*
  - *Calidez en la atención recibida*

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 19

	<b>Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.</b>  <b>Dirección de Extensión Educativa</b>																																				
	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación de Proveedores</b></p> <p>Las evaluaciones de proveedores que se realicen en los departamentos pertenecientes a la Dirección de Extensión Educativa deberán hacerse en cada ocasión que se solicite un producto o servicio al proveedor correspondiente; posteriormente, cada trimestre se realizará un balance promediando las puntuaciones previamente asignadas.</p>																																				
<b>Evaluación de proveedores DEE</b>																																					
Evento: _____ Fecha de solicitud: _____ Fecha de entrega: _____																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Productos y/ servicios recibidos</th> <th>Cumplió con los requisitos</th> <th>Presentó rechazo parcial</th> <th>Se rechazó el producto / servicio</th> <th>% de Peso del criterio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>60%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>0</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> </tr> <tr> <td>Calidad del producto / servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>25.0%</b></td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento en tiempo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>25.0%</b></td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento en cantidad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>25.0%</b></td> </tr> <tr> <td>Atención</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>25.0%</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Productos y/ servicios recibidos	Cumplió con los requisitos	Presentó rechazo parcial	Se rechazó el producto / servicio	% de Peso del criterio		<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	Calidad del producto / servicio				<b>25.0%</b>	Cumplimiento en tiempo				<b>25.0%</b>	Cumplimiento en cantidad				<b>25.0%</b>	Atención				<b>25.0%</b>	<b>Total</b>						
Productos y/ servicios recibidos	Cumplió con los requisitos	Presentó rechazo parcial	Se rechazó el producto / servicio	% de Peso del criterio																																	
	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>																																	
Calidad del producto / servicio				<b>25.0%</b>																																	
Cumplimiento en tiempo				<b>25.0%</b>																																	
Cumplimiento en cantidad				<b>25.0%</b>																																	
Atención				<b>25.0%</b>																																	
<b>Total</b>																																					
Nombre del usuario: _____ Firma: _____																																					

#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

- El Mtro. Fabián Andrés Pereda García, se incorpora al área como jefe del Departamento de Desarrollo Cultural, a partir del siguiente Semestre Par, 2017-2018.
- Se incorpora también, en el ámbito deportivo, un nuevo entrenador de Handball, con el que se apuntala el área y se pretende mejorar los resultados en los deportes de conjunto.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 19

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

### 5.1 Acciones efectivas

Reuniones con el responsable de la escolta oficial y coordinadores de licenciatura con la finalidad de anticipar imprevistos que resulten en la suspensión de las ceremonias cívicas.

Reuniones con el personal del departamento de comunicación social y coordinadores de licenciatura con la finalidad de difundir los eventos del área.

Comunicación oportuna con entrenadores y departamentos del área para la realización del mismo proceso.

Sesiones de afiliación en el CICyT para obtener el Número de Seguro Social (NSS) de los estudiantes de nuevo ingreso.

### 5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

- Quejas sobre extender la clase más allá del horario establecido.
- Quejas por el empalme de actividades académicas con la fecha del programa de tutoría.
- Peticiones de vestuario para el grupo de danza.
- Queja por errores en ceremonia cívica.
- Queja por solicitar fuera de tiempo que se recogiera el nacimiento.
- Petición de reparación o cambio del colchón de del gimnasio de lucha olímpica.

### 5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

- ❖ Agradecimientos y Felicitaciones por el vestuario de danza.

### 5.4 Conclusiones:

Todas estas quejas se atendieron dialogando con los responsables de los espacios, talleres involucrados y departamentos correspondientes, tomando el acuerdo de promover el mejor trato y utilización pertinente de las diversas áreas de la institución.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

### 6.1 Descripción:

El área de Extensión Educativa no emite recomendación alguna al sistema de gestión, realizará el esfuerzo por mejorar la eficacia en la prestación de sus servicios, así como la satisfacción de nuestros clientes.

### 6.2 Conclusión:

- Se sostendrán reuniones de capacitación con el personal del área.
- Se modificarán los procedimientos operativos de cada uno de los departamentos de acuerdo a la versión 2015 de la norma ISO 9001.

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
	<b>Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 5
			Página 19 de 19

## 7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### 7.1 Descripción:

En la actualización de los procedimientos de área, y la búsqueda de mejorar el servicio que se ofrecen, se enriquecerán las políticas de los procedimientos operativos de cada departamento.

### 7.2 Conclusión:

Se pretende hacer más explícitas las orientaciones de medición, mejora, prevención de riesgos y rendición de cuentas.

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtro. Iván Pérez Oliva	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	07 de marzo de 2018	08 de marzo de 2018	12 de marzo de 2018

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018