

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 16

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

En el pasado mes de febrero, del día 17 al 21, se celebró la Auditoría Interna A1/2014 de la norma ISO 9001-2008, con los siguientes hallazgos para la Dirección de Extensión Educativa:

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS MÉDICOS

- El procedimiento operativo en su diagrama de flujo y descripción del procedimiento muestra algunas inconsistencias como orden numérico de la secuencia de etapas y el orden numérico de la actividad.
- No aparece en el diagrama del procedimiento el 8.0 Requisita solicitud de servicio. 8.1 Requisita solicitud (ver anexo 9.1), se envía justificante o notificación a su asesor académico del servicio prestado. Ver anexo 9.5) 8.2 Archiva solicitud para control. Jefe del departamento de servicios médicos. Requiere claridad y descripción del procedimiento para hacer explícito el servicio odontológico, no hay especificación ni caracterización de este tipo de servicio. Requiere ser documentado.
- No se establecen las formas en que se determine y gestione el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- En atención a las últimas observaciones de auditoría no se pudo evidenciar el avance de cambios y transformaciones sin tomar acciones para evitar su uso intencionado o aplicación original. (Mantenimiento y registro de mantenimiento de aparatos o calibración de artefactos).
- El personal auditado demuestra inseguridad en el conocimiento y manejo del procedimiento operativo y del sistema de gestión en general.

DISEÑO EDITORIAL

- Se detectó que en el procedimiento operativo para la impresión de materiales, se detectó que el diagrama de flujo no tiene el número 7, del número 6 pasa al número 8.

DESARROLLO CULTURAL

- Los procedimientos operan conforme a lo documentado y se reconoce la labor realizada, y se identifica una visualización a la actualización en la búsqueda de la mejora continua. No existen evidencia de las reuniones que se realiza con el Director de área, al igual que no se encuentra la realimentación a los procedimientos a su cargo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 16

DESARROLLO DEPORTIVO

- Los aspectos que se marca como no cumplimiento, se debe a que las auditoría anteriores se han realizado sólo a la Dirección de área y este a su vez no le ha proporcionado la información que indique que exista una no conformidad al procedimiento. Además de que el responsable del mismo no se le había auditado con anterioridad.
- Se observa que tiene todos los documentos controlados que se requieren en su procedimiento, no obstante, es necesario que cuente con un espacio más específico para que pueda tener acceso a ellos de manera inmediata y le dé la posibilidad de controlarlos con mayor facilidad.

PROMOCIÓN SOCIAL

- Enfoque al cliente Se hace entrega de un BOLETÍN INFORMATIVO con el proceso que se ha de llevar a cabo para darse de ALTA en el Seguro Facultativo, pero no se especifican fechas o tiempos en los cuales se debe llevar a cabo.
- Enfoque al cliente Menciona que su Indicador bajó del 100% al 50%, pero esto no coincide con los Indicadores del Área.
- Competencia, formación y toma de conciencia No hay evidencia de que se reciba capacitación en esta área, desde que tomó el cargo hace 4 años.
- Ambiente de trabajo Menciona que su espacio es muy pequeño para el volumen de información que maneja. Computadora en mal funcionamiento.
- Planificación del producto No presenta evidencia de planeación. No hay evidencia tampoco de reuniones de trabajo del área.
- Procesos relacionados con el cliente Muestra Encuestas aplicadas a los Alumnos, pero a una cantidad mínima no representativa. No se presenta una Estadística de la misma reciente.

1.2 Auditorías externas

No Conformidad 02:

Área: Extensión Educativa

Clasificación: Menor

Descripción: Durante la auditoria al proceso de extensión educativa, en sus 5 actividades se encuentran los indicadores que se cumplen al 100% desde hace cuando menos un año de tiempo, por lo que no evidencian mejora continua.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 16

ATENDIDAS TODAS Y CERRDAS DE ACUERO A LAS INDICACIONES DEL SGC.

Derivado de las no conformidades detectadas, se modificaron los procedimientos operativos de los departamentos de servicios médicos, de desarrollo cultural y de desarrollo deportivo.

Departamento de Desarrollo Cultural

- *Se añade política sobre la medición del procedimiento*

3.8 Para efectos de la valoración de este procedimiento operativo, se realizarán auditorías de servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de gestión número 7. (Véase Anexo BECENE-CA-PG-07) Así mismo, se evaluarán cada una de las actividades realizadas.

- *Cambios en el número, cantidad y código de anexos*

9.1 Cronograma de actividades cívicas y culturales	BECENE-DEE-DDC-PO-01-01
9.2 Planeación del evento cultural	BECENE-DEE-DDC-PO-01-02
9.3 Instrumento de evaluación del evento	BECENE-DEE-DDC-PO-01-03
9.4 Encuesta de servicios	BECENE-DEE-DDC-PO-01-04

Departamento de Desarrollo Deportivo

- *Se añade política sobre la medición del procedimiento*

3.9 Para efectos de la valoración de este procedimiento operativo, se realizarán auditorías de servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de gestión número 7. (Véase Anexo BECENE-CA-PG-07) Así mismo, se evaluarán cada una de las actividades realizadas.

- *Cambios en el número, cantidad y código de anexos*

Cronograma de Actividades Físicas y Deportivas	BECENE-DEE-DDD-PO-01-01
Planeación del evento deportivo	BECENE-DEE-DDD-PO-01-02
Instrumento de evaluación de evento	BECENE-DEE-DDD-PO-01-03
Encuesta de servicios	BECENE-DEE-DDD-PO-01-04
Instructivo de trabajo de las selecciones deportivas	BECENE-DEE-DDD-PO-01-05

- *Se crea el Instructivo de trabajo de las selecciones deportivas.*

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 16

Departamento de Servicios Médicos

- Se añade política sobre la medición del procedimiento.*
3.5 La evaluación del servicio prestado por parte de los usuarios se realizará mediante una encuesta de satisfacción del cliente, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de gestión 07. (Véase BECENE-CA-PG-07).
- Se añade política sobre la información de los servicios del departamento.*
3.6 Se proporcionará información sobre los servicios del departamento médico, al inicio de cada ciclo escolar durante las actividades de inducción a los alumnos de nuevo ingreso.
- Se añade política sobre los análisis de datos obtenidos en la prestación de los servicios.*
3.7 Se realizará un reporte de análisis de datos de manera trimestral conforme a lo establecido en el procedimiento de gestión 09. (Véase BECENE-CA-PG-09).
- Se añade política sobre la cobertura de los daños al material del departamento.*
3.9 Los alumnos y docentes podrán solicitar el material del Departamento de Servicios Médicos como apoyo para la cátedra. En caso de que el material sufriera algún daño o desperfecto, se deberá pagar por éste, de acuerdo a las indicaciones que brinden para tal efecto las Direcciones de Extensión Educativa y Servicios Administrativos.
- Cambios en el número, cantidad y código de anexos*

9.1 Registro de usuarios del departamento médico.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-01
9.2 Historia clínica.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-02
9.3 Receta médica.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-03
9.4 Ficha de seguimiento.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-04
9.5 Solicitud de estudios.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-05
9.6 Hoja de referencia.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-06
9.7 Encuestas de servicio.	BECENE-DEE-DSM-PO-01-07
- Se crea el tríptico informativo del departamento.*

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

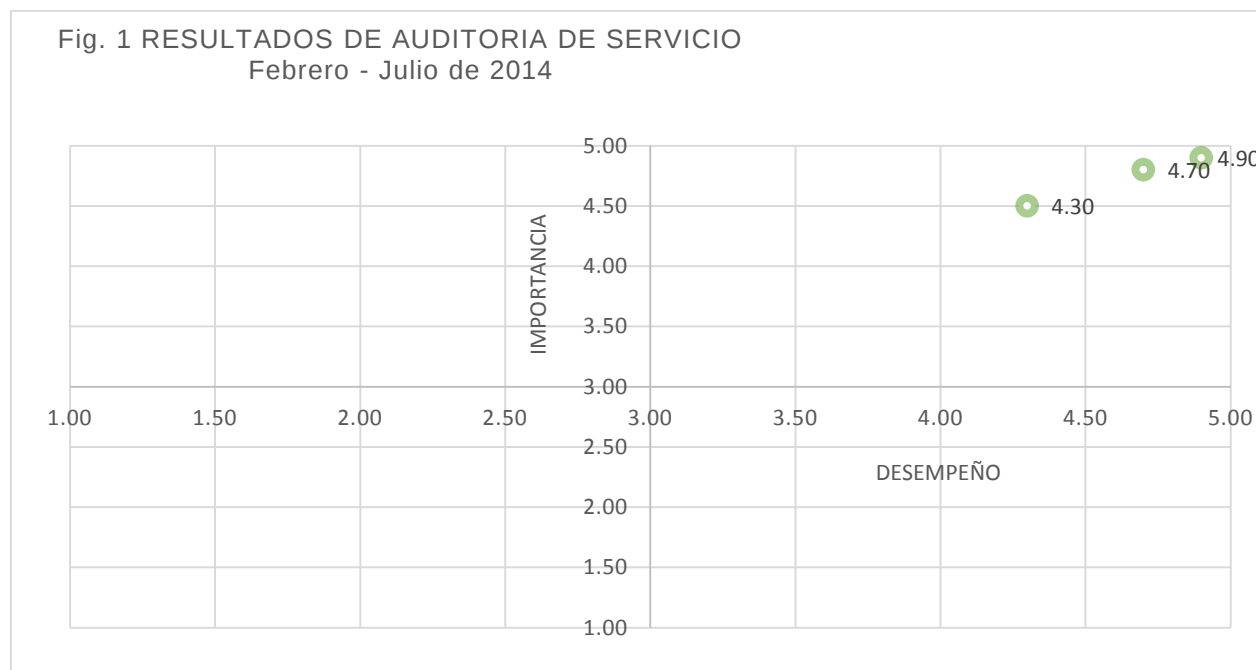
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 16

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 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 de más del 90 % de nuestros usuarios.

Los Departamentos de Desarrollo Cultural, de Servicio Médico y de Desarrollo Deportivo, han medido tanto la importancia como el desempeño que para los usuarios tienen nuestros servicios.

De acuerdo con el gráfico siguiente, el puntaje obtenido promedio en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes es de un 4.63, cifra que nos hace pensar que estamos por el camino correcto en la prestación de nuestros servicios de actividades complementarias a la formación inicial de nuestras y nuestros estudiantes.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 16

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

En el periodo se recibieron tres comunicados a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:

1.- Soy integrante del taller de coro de esta escuela el trabajo que realiza el Mtro Ignacio siempre ha sido de buena calidad y enfocado a que seamos buenas maestras todo lo que no enseña en clase no lo hemos encontrado y aplicado a la hora que realizamos nuestras prácticas docentes pero en lo que se refiere al Mtro. pianista ha habido muchas dificultades y el maestro Ignacio ha buscado que nosotros no nos involucremos en los problemas que tiene el pianista ha habido más de tres ocasiones que el pianista discute enfrente de nosotras con el Mtro Ignacio y le falta al respeto la última vez hace aprox 3 semana falto poco para que lo golpeará e insulto al Mtro Ignacio pero el Mtro Ignacio siempre responde con respeto y busca que nosotros no nos involucremos pero salimos asustadas de clase por los acontecimientos pido respeto a mis compañeras y al Mtro. Ignacio.

2.- En primer lugar muchas felicidades por el aniversario. Después de leer el programa para la Ceremonia Solemne, con todo respeto me permito sugerir la presentación de las actividades más significativas, que dan realce y nos hacen sentir orgullosos de pertenecer a esta institución, ya sea en power point, prezi o video, que sea breve y podría incluir las mismas publicaciones de plataforma con la finalidad de dar a conocer a nuestras autoridades las actividades después del aniversario anterior. Entiendo que esto esté fuera de tiempo pero podría funcionar para el próximo aniversario.

3.- No estoy de acuerdo en que hayan cerrado el taller de fotografía ya que a los alumnos que estamos en ese taller nos gusta y no solo de que nos gusten, el horario era muy flexible para nosotros que en su mayoría trabajamos por la tarde, además el gasto del material que nosotros utilizamos la escuela no nos está apoyando con eso, y solo lo utilizamos muy poco tiempo. Y ahora nos quieren mandar a un taller nuevo, y no sé porque cierran un taller que nos gusta para poner otro, he ahí la incoherencia de que no tiene recursos económicos para mantener el taller de fotografía y abren otro. Gracias por su atención.

Cada una de estas comunicaciones fue firmada y dialogada posteriormente directamente con cada uno de sus emisores o en el caso de la primera, con el responsable del coro, llegando en todos los casos al esclarecimiento de las perspectivas y/o puntualización sobre de las formas de trabajo correspondientes una institución formadora de docentes.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 16

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

En primer lugar muchas felicidades por el aniversario. Se señalaba en el segundo comunicado, situación que nos complace como organizadores de algunas actividades de aniversario.

2.4 Conclusiones

A manera de conclusión, se puede afirmar que en la dirección de extensión educativa, se cumplen los propósitos del área y se ofrece un servicio que es satisfactorio para nuestros usuarios.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos	Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo		ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador		
Apoyar la formación integral de los futuros docentes para la educación básica, a través del diseño y realización de programas institucionales de salud, desarrollo cultural y desarrollo deportivo, contribuyendo a su mejora personal y profesional.	Satisfacción del cliente <i>Todos los Procedimientos</i>	Todos los Departamentos	Satisfacción del cliente.	95%	Anual	Cumplido
			<i>Todos los Procedimientos</i>			
	Número de Productos y Servicios que cumplen con los criterios de realización. <i>Todos los Procedimientos</i>	Todos los Departamentos	Número de Productos y Servicios que cumplen con los criterios de realización.	95%	Anual	Cumplido
			<i>Todos los Procedimientos</i>			
	Número de Deportistas que avanzaron a la fase regional de Universiada Nacional. <i>Desarrollo Deportivo</i>	Departamento de Desarrollo Deportivo	20 Deportistas individuales y 3 Equipos	90%	Anual	Cumplido
			Total de deportistas que participaron en fase Estatal			
	Número de Deportistas que avanzaron a la fase Nacional de la Universiada <i>Desarrollo Deportivo</i>	Departamento de Desarrollo Deportivo	8 deportistas individuales y 1 Equipo	90%	Anual	Cumplido
			Total de deportistas que participaron en fase Regional			
	Número de personas atendidas en consulta médica no urgente. <i>Servicio Médico</i>	Departamento de Servicios Médicos	Número de personas atendidas en consulta médica no urgente. <i>Servicio Médico</i>	90%	Anual	Cumplido

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 16

Departamento de Desarrollo Cultural

Durante el semestre par 2013-2014 se tuvieron las siguientes actividades:

1. Concierto Rondalla
2. Ceremonia cívica del día de la Bandera
3. Honores a la bandera de CLXV Aniversario
4. Muestra del grupo de danza folklórica
5. Mañanitas del CLXV Aniversario
6. Ceremonia solemne del CLXV Aniversario
7. Festival de día de las madres
8. Muestra de Teatro
9. Muestra de Artes Visuales
10. Festival de clausura ciclo escolar 2014-2015
11. Ceremonia de entrega de documentos a egresados

Departamento de Desarrollo Deportivo

Durante el semestre par 2013-2014 se tuvieron las siguientes actividades:

1. Carrera atlética de CLXV aniversario
2. Participación en Universiada Nacional en sus diversas etapas
3. 3er. Festival Deportivo

PARTICIPANTES UNIVERSIDAD NACIONAL 2014, PUEBLA, PUE.

No.	DEPORTE	COMPETIDOR	RANKING NACIONAL
1	AJEDREZ	Karla Báez Reina	31
2	ATLETISMO	Ivonne Janeth Tejada García	12
3	HALTEROFILIA	56kg- Armando Monroy Orta	8
		69kg - Noé Ulises Moren Salazar	5
		77kg - Ulises Mata Suarez	8
		94kg Nelson Orlando González Huerta	6
		105 Kg Eder Torres Hernández	12
4	JUDO	75kg Eli Omar Carrizales Zapata	5
5	KARATE -DO	Adriana Berenice Fonseca	9
		Diana Angélica Ponce Muñis	10
		Wendy Sarahí González Badillo	12
6	TENIS DE MESA	Sebastián Emmanuel Martínez Villaseñor	18
7	TAE KWON DO	Elvia Eugenia López González	12
		Esmeralda Martínez Tenorio	13

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 16

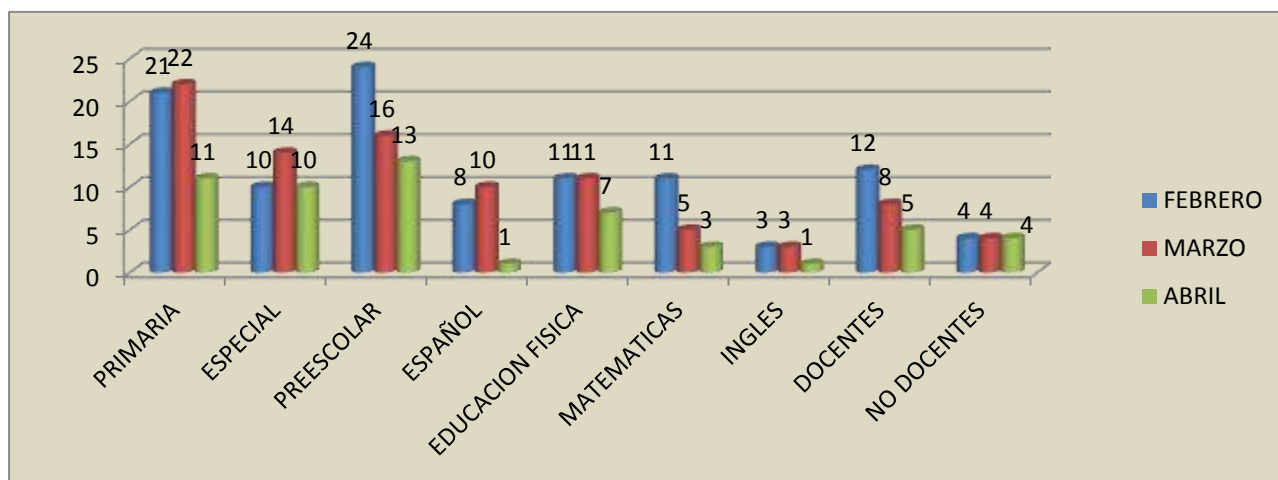
Departamento de Servicio Médico

Durante el semestre par 2013-2014 se tuvieron las siguientes actividades:

1. Conferencia de salud tema " *TRANSTORNOS DE LA CONDUCTA ALIMENTARIA* "
2. Cobertura de la Carrera atlética de CLXVI aniversario
3. Cobertura del 3er. Festival Deportivo

Atención a usuarios según su procedencia durante el primer trimestre del periodo.

LICENCIATURA O DEPARTAMENTO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
PRIMARIA	21	22	11	44
ESPECIAL	10	14	10	34
PREESCOLAR	24	16	13	53
ESPAÑOL	8	10	1	19
EDUCACION FISICA	11	11	7	29
MATEMATICAS	11	5	3	19
INGLES	3	3	1	7
DOCENTES	12	8	5	25
NO DOCENTES	4	4	4	12
TOTAL	104	93	55	252



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 16

Principales padecimientos en el periodo

- DISMINORREA
- CEFALEA
- INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS
- GASTROINTESTINAL
- MIALGIAS
- TRAUMATISMOS
- PRESION ARTERIAL
- MISCELANEA

MES	CONSULTA	ASESORIA	SERVICIO
MAYO	84	Orientación Uso y manejo de anticonceptivos Control de la presión arterial	Silla de ruedas Botiquín de apoyo
JUNIO	89	Orientación Control de la presión arterial Uso y manejo de anticonceptivos	Botiquín de apoyo Silla de ruedas Muletas
JULIO	14	Orientación	Muletas Botiquín

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 16

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme: BECENE-CA-PG-04

CRITERIOS DE CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE EXTENSIÓN EDUCATIVA

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CRITERIOS DE CONFORMIDAD
BECENE-DEE-DDC-PO-01	Programa anual de actividades cívicas y culturales	Concurso Cultural	(Calendario Anual) Planificación que cumpla con las especificaciones del procedimiento operativo. (Ver anexo) Difusión electrónica y física Proceso de inscripción vía electrónica (ver anexo) Realización de Junta previa (ver anexos) Realización del concurso Evaluación del evento (ver anexo)
		Ceremonias cívicas, conmemorativas y tradicionales	Planificación que cumpla con las especificaciones del procedimiento operativo. (Ver anexo) Difusión electrónica y física Realización de actividad cívica, conmemorativa o tradicional Evaluación del evento (ver anexo)
BECENE-DEE-DDD-PO-01	Programa anual de actividades deportivas	Selecciones deportivas	Integración de selecciones deportivas Pruebas físicas y técnicas de cada disciplina. Proceso de entrenamiento Participación en etapa estatal. Participación en etapas, regional y nacional de los deportistas clasificados.
BECENE-DEE-DSM-PO-01	Programa anual para la prestación de servicios médicos	Informe	Cumplir horario establecido. Elaboración expediente individual. Toma de signos vitales. Valoración. Diagnóstico presuntivo. Tratamiento sintomático con dosis inicial. Referencia con médico tratante en casos necesarios.
BECENE-DEE-DPS-PO-01	Seguro Facultativo	Afiliación del estudiantado al seguro facultativo del IMSS	Ficha de incorporación de estudiantes al seguro facultativo del régimen del seguro social. Listado de alumnos que se afiliaron al seguro facultativo estudiantil.

No hubo en el periodo producto y/o servicio no conforme.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 16

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

En cuanto a las acciones preventivas y correctivas, en lo que va del trimestre, se han tenido hallazgos por medio de la auditoría interna.

4.2 Distribución de los RAC's:

- 0 RAC'S emitidos por procesos:
- 10 RAC'S emitidos por auditoría internas:
- 1 RAC'S emitidos por auditorías externas:
- 0 RAC'S emitidos por queja de cliente:
- 0 RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.3 Distribución de los RAP's:

- 0. RAP'S emitidos por procesos:
- 0. RAP'S emitidos por auditoría internas :
- 0. RAP'S emitidos por auditorías externas:
- 0. RAP'S emitidos por queja de cliente:
- 0. RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

A partir de la elaboración de los RAC's, de la revisión de las políticas de cada uno de los procedimientos, sus anexos y documentos de trabajo, se modificaron los procedimientos del área. Por citar un ejemplo, el procedimiento para la conformación del programa de actividades cívicas y culturales integra los dos procedimientos operativos anteriores del Departamento de Desarrollo Cultural.

En conclusión, las acciones han sido correctivas, y se buscará que proactivamente, las acciones que tenga el Área de Extensión sean más de tipo preventivo que correctivo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 16

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Validación de eficacia de los instrumentos nuevos del Área.	Responsable de procedimientos operativos	Permanente
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Validación de eficacia de los instrumentos nuevos del Área.	Jefes de departamento	permanente
Necesidad de Recursos.	Las necesidades de cada actividad de los diferentes procedimientos operativos	Jefes de Departamento	Permanente

6.0 CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A raíz del proceso de reingeniería que se dio a partir del ciclo escolar anterior, se modificó el objetivo de calidad de la Dirección de Extensión educativa, quedando de la siguiente manera:

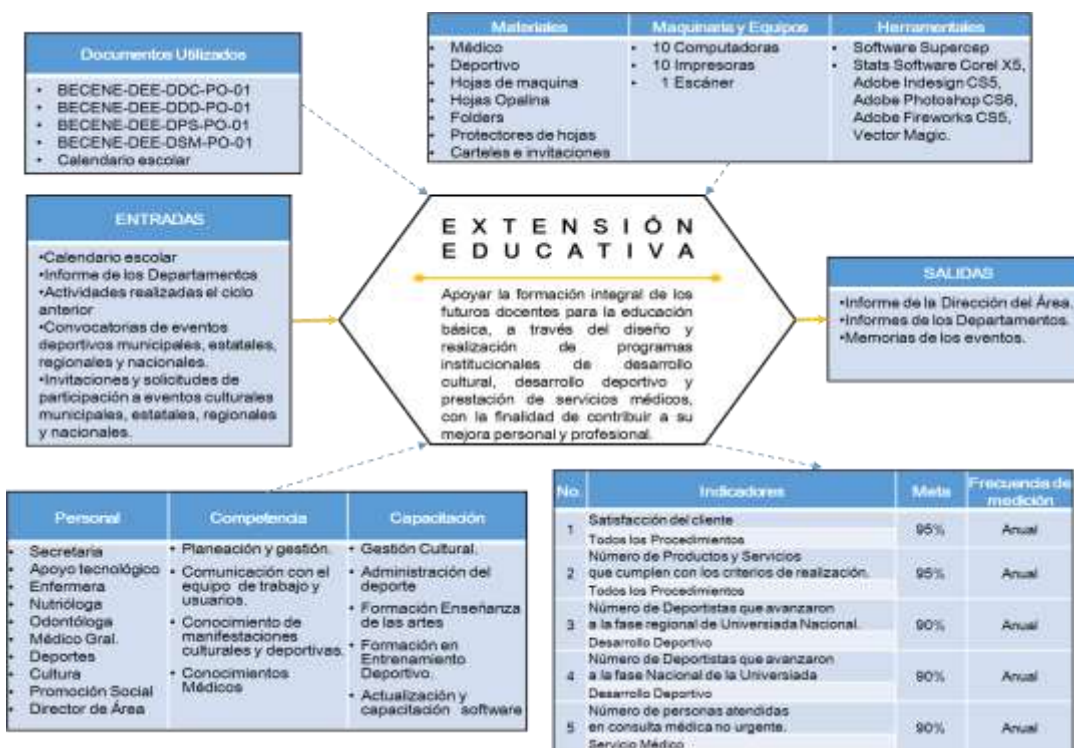
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 16

- *Objetivo de Calidad de la Dirección de Extensión Educativa*

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.

- *Diagrama de interacción de procesos de la Dirección de Extensión Educativa*



Implementación de formularios electrónicos para el llenado de los diversos formatos a utilizar en el área.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 16

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

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

8.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

A partir de los procesos de reingeniería al SGC, la Política de calidad y el Objetivo estratégico de la institución, quedan como sigue:

- En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros usuarios servicios educativos de calidad a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas.
- 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.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtro. Iván Pérez Oliva		29/09/2014
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		30/09/2014
Recibe	Dr. Francisco Hernández Ortiz		01/10/2014

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre par 2013-2014		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 16

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014