

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 1 de 17

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

En el pasado mes de marzo, del día 23 al 24, se celebró la Auditoría Interna A1/2015 de la norma ISO 9001-2008, con los siguientes hallazgos para la Dirección de Extensión Educativa:

#### DEPARTAMENTO DE SERVICIOS MÉDICOS

- Sin observaciones

#### DEPARTAMENTO DE DESARROLLO CULTURAL

- Sin observaciones

#### DESARROLLO DEPORTIVO

- El departamento de Desarrollo deportivo no muestra evidencia respecto a cómo monitorea, mide las características del producto, y aparejado con esta acción debe mantener evidencia de conformidad de la solicitud del producto que de su área emana.
  - Para cerrar la no conformidad se modificó el procedimiento operativo del departamento así como sus anexos.
  - En el anexo número tres se modificó el formato de planeación del entrenamiento.
  - En el anexo número cuatro se modificó la encuesta de satisfacción del cliente debido a que incluía preguntas sobre elementos fuera del alcance del departamento y sus actividades.
  - En el anexo número 5, se incorporaron elementos de responsabilidad por parte del alumnado integrante de las selecciones deportivas.
  - Se añadió el anexo número seis; cuadro de valoración al seguimiento del entrenamiento de las selecciones deportivas.

#### PROMOCIÓN SOCIAL

- Sin observaciones

### 1.2 Auditorías externas

En el pasado mes de mayo, el día 18, se celebró la Auditoría Externa de Seguimiento 1 de 5 de la norma ISO 9001-2008, sin hallazgos para la Dirección de Extensión Educativa, pues esta área **No fue auditada.**

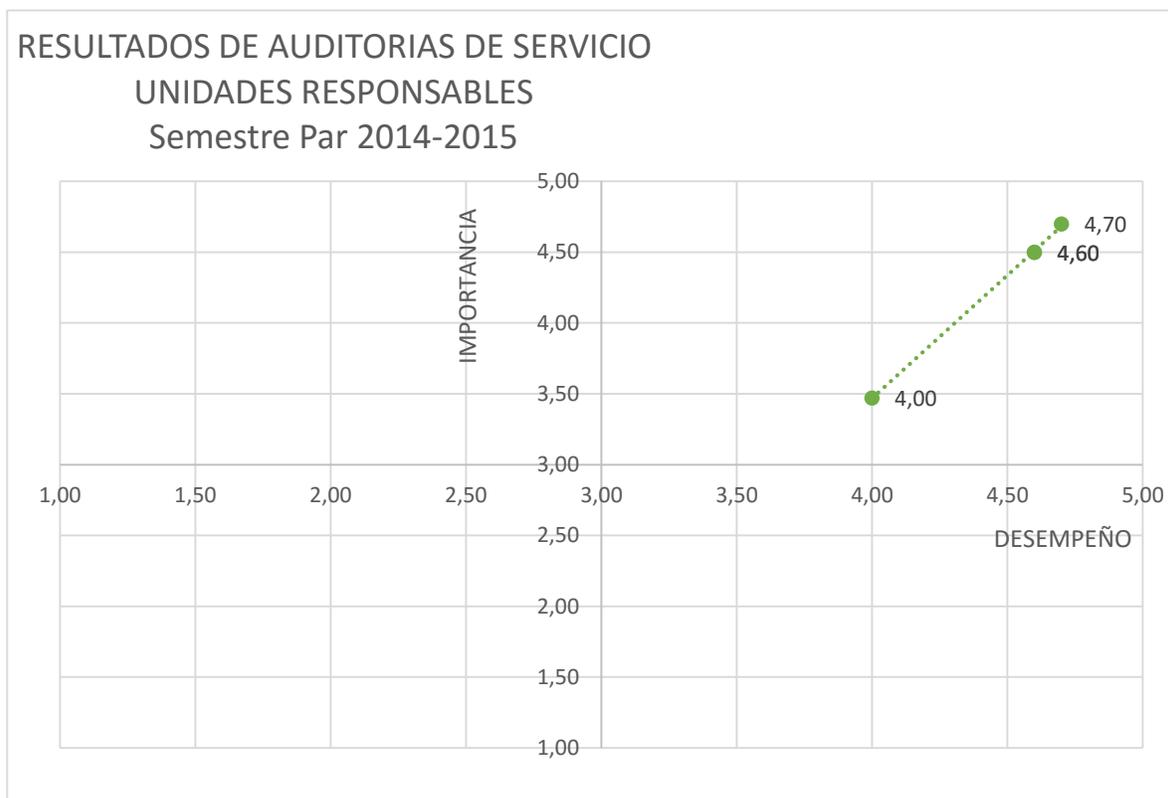
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 2 de 17

## 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 cercano al 90 % de nuestros usuarios.

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



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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 3 de 17

De acuerdo con el gráfico anterior, el puntaje obtenido promedio en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes es de un 4.47, 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.

## 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:

*6 de marzo*

Solicitud de información sobre la premiación de la carrera. *El día 9 de ese mismo mes, se terminó la premiación del evento en la ceremonia cívica de honores a la bandera.*

*25 de mayo*

Solicitud de convocatoria sobre cambios de taller. *Se informó verbalmente a cada coordinador que nunca se ha emitido convocatoria alguna para recibir solicitudes de cambio de taller. Se pasó a los grupos se informó al respecto y se pegaron en cada salón copias del reglamento de talleres en los que se leen los requisitos y temporalidad para solicitar dicho cambio.*

*26 de mayo*

Queja por trato inapropiado de parte del director de extensión.

### Reconocimientos y felicitaciones:

Por este conducto hago una felicitación a las/los directores /as de área, a el staff de calidad por su colaboración para mantener el SGC en condiciones de mejora continua.  
Francisco Hernández Ortiz.

### Conclusiones

A manera de conclusión, se puede afirmar que en la dirección de extensión educativa, se cumplen los propósitos del área y nos esmeramos en ofrecer un servicio satisfactorio para nuestros usuarios, aunque en las quejas de los usuarios se expresen formas de comunicarse fuera de lugar, nos esmeramos por brindar un buen trato y el mejor servicio.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 4 de 17

### 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 Periodo de medición del indicador	ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo			
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.	Satisfacción del cliente <i>Todos los Procedimientos</i>	Todos los Departamentos	Satisfacción del cliente. Todos los Procedimientos	95%	Anual	Cumplido
	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. Todos los Procedimientos	95%	Anual	Cumplido
	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 Total de deportistas que participaron en fase Estatal	90%	Anual	Cumplido
	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 Total de deportistas que participaron en fase Regional	90%	Anual	Cumplido
	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. Número de personas solicitantes de servicio.	90%	Anual	Cumplido

### Departamento de Desarrollo Cultural

Durante el Semestre Par 2014-2015 se tuvieron las siguientes actividades:

- Ceremonia cívica de la promulgación de la Constitución
- Concierto Rondalla
- Ceremonia cívica del día de la Bandera
- Carrera atlética de CLXVI aniversario
- Honores a la bandera de CLXVI Aniversario
- Muestra del grupo de danza folklórica
- Muestra de Teatro
- Mañanitas del CLXVI Aniversario
- Ceremonia solemne del CLXVI Aniversario
- Festival de día de las madres
- Muestra de Artes Visuales
- Festival de clausura ciclo escolar 2014-2015
- Ceremonia de entrega de documentos a egresados

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 5 de 17

## Departamento de Desarrollo Deportivo

**Durante el semestre par 2014-2015 se tuvieron las siguientes actividades:**

- Fase Estatal de Universiada 2015
- Encuentros deportivos Internormalistas
- Fase Regional de Universiada 2015
- Festival Deportivo
- Fase Nacional de Universiada 2015

### PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS ESTATALES 2015

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	11
2	BASQUETBOL FEMENIL	12
3	BASQUETBOL VARONIL	12
4	FUTBOL RÁPIDO FEMENIL	11
5	FUTBOL RÁPIDO VARONIL	11
6	FUTBOL SOCCER FEMENIL	20
7	FUTBOL SOCCER VARONIL	20
8	HALTEROFILIA	11
9	HANDBALL FEMENIL	11
10	HANDBALL VARONIL	11
11	JUDO	8
12	KARATE	7
13	TENIS DE MESA	14
14	VOLEIBOL DE SALA FEMENIL	12
15	VOLEIBOL DE SALA VARONIL	12
16	VOLEIBOL DE PLAYA FEMENIL	3
17	VOLEIBOL DE PLAYA VARONIL	3
18	TAE KWON DO	6
TOTAL		195

**195 ALUMNOS**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 6 de 17

Más de 190 estudiantes de diferentes licenciaturas participaron en la Fase Estatal de la Universiada 2015. Se compitió en 18 disciplinas y se avanzó a la Fase Regional en 9 de ellas. Un 47% de los deportistas asistentes quedaron entre los dos primeros lugares en su prueba o deporte de conjunto, lo que les permitió llegar a dicho nivel. Se acompañó al estudiantado en sus competencias. A los equipos, en sus partidos les acompañaban sus compañeros de escuela y les animaron durante todo el tiempo. Se contó dentro de la porra con alumnos integrantes de la banda de guerra que con sus instrumentos ambientaron felizmente los encuentros.

Resultados sumamente satisfactorios y halagadores dadas las condiciones de nuestra institución, con instalaciones insuficientes sobre todo para la práctica del fútbol.

### PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS REGIONALES 2015

No.	DISCIPLINA	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	12
2	FUTBOL RÁPIDO VARONIL	13
3	HALTEROFILIA	12
4	HANDBALL FEMENIL	15
5	HANDBALL VARONIL	14
6	JUDO	8
7	KARATE DO	8
8	TAE KWON DO	1
9	TENIS DE MESA	10
<b>TOTAL</b>		<b>93</b>

### 93 ALUMNOS

Más de 90 estudiantes lograron avanzar a la Fase Regional de la Universiada 2015. Se compitió en 9 disciplinas y se avanzó a la Fase Nacional en 7 de ellas. Un 35% de los deportistas asistentes quedaron entre los dos primeros lugares en su prueba o deporte de conjunto, lo que les permitió llegar a dicho nivel. El Evento Regional fue en San Luis Potosí, y nuevamente se acompañó al estudiantado en sus competencias.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 7 de 17

### PARTICIPANTES JUEGOS NACIONALES 2015

La sede fue la Universidad de Autónoma de Nuevo León y la cita fue del 19 de abril al 3 de mayo en Monterrey, capital de ese estado. Participaron más de 7000 atletas, más de 170 Instituciones Educativas y tuvo 19 disciplinas deportivas.

Los deportistas que avanzaron a la Fase Nacional fueron 33. Veinte participantes en disciplinas individuales y 16 en deportes de conjunto (Handball Femenil y Karate).

No.	NACIONAL	NO. DE DEPORTISTAS
1	ATLETISMO	2
2	HALTEROFILIA	6
3	HANDBALL FEMENIL	13
4	JUDO	3
5	KARATE DO	6
6	TAE KWON DO	1
7	TENIS DE MESA	2
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>

### 33 ALUMNOS

La BECENE terminó su participación en esta justa entre las mejores universidades de la República ubicándose en **el lugar número 46, siendo la Escuela Normal mejor ubicada del país. En el medallero, se ocupó el lugar 42.**

Dentro de los resultados destacados, tenemos:

Se obtuvo una **medalla de Plata** en la disciplina de **Karate Do** en la modalidad de **Kumite en la categoría de los 84 Kg.** A cargo de **SHOGO KOSEI MATA BALDERAS** de la Licenciatura en Educación Especial.

Y también se cosechó una **medalla de Bronce** en **Levantamiento de pesas** en la **categoría de 94 Kg.** A cargo de **NELSON ORLANDO GONZALEZ HUERTA** de la Licenciatura en Educación Física.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 8 de 17

## ENCUENTROS DEPORTIVOS INTERNORMALISTAS 2015

También se compitió en el estado en los Encuentros Deportivos Internormalistas 2015, con distintas sedes, entre ellas: Tamazunchale, Matehuala y en la capital la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.

DISCIPLINA DEPORTIVA	SEDE	LUGAR OBTENIDO
<b>BASQUETBOL FEMENIL</b>	BECENE	1°
<b>BASQUETBOL VARONIL</b>	BECENE	1°
<b>FUTBOL FEMENIL</b>	TAMAZUNCHALE	1°
<b>FUTBOL VARONIL</b>	TAMAZUNCHALE	5°
<b>VOLEIBOL FEMENIL</b>	MATEHUALA	1°
<b>VOLEIBOL VARONIL</b>	MATEHUALA	2°

### Departamento de Servicio Médico

En Se brindaron 612 consultas por lo que se presenta un análisis de las encuestas de opinión por parte de los usuarios considerando la norma del procedimiento gobernador para análisis de datos de gestión de calidad (BECENE-CA-PG-09).

En relación a que la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado cuente con un Departamento Médico donde se brinda atención inmediata dentro del horario de clases las encuestas manifiestan que un 5% se encuentra en total desacuerdo; en relación a que el personal del departamento médico propicie una atmosfera de confianza y respeto durante la atención recibida, que el personal registre datos para la elaboración del expediente clínico, que la valoración ( interrogatorio y exploración física ) realizada por parte del personal del departamento médico corresponde al padecimiento presentado, y sobre la información que se proporcionó por parte del personal del departamento médico en relación a salud es entendible y clara el 5% de los usuarios se muestra indiferente.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 9 de 17

De acuerdo a la importancia de que las instalaciones del departamento médico sean adecuadas, seguras y limpias; a que el personal del departamento médico propicie una atmósfera de confianza y respeto durante la atención recibida, que el personal médico registre datos para la elaboración del expediente clínico y sobre la importancia para la aplicación de esta información en el cuidado de la salud el 5% de los usuarios se muestra indiferente; sin embargo no se expresan razones que nos permitan comprender el porqué de estas opiniones; sin embargo para dar respuesta a algunas de estas situaciones se han dejado días sin horas clase al personal a cargo para poder prestar la atención requerida, dando respuesta a algunas de las demandas presentadas.

Las encuestas reportan datos importantes y muy importantes, además refieren agradecimientos de la prestación del servicio (“es muy bueno el servicio”, “el departamento médico está de acuerdo a las necesidades requeridas, atendiéndonos satisfactoriamente, gracias”, “excelente servicio”).

#### I.- Padecimientos

PADECIMIENTO	TOTAL
DISMINORREA	55
CEFALEA	45
INFECCION DE VIAS RESPIRATORIAS	106
GASTROINTESTINAL	113
MIALGIAS	32
TRAUMATISMOS	41
PRESION ARTERIAL	82
MISCELANEA	112
GLUCOSA CAPILAR	26
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 10 de 17

En este trimestre se atendieron en mayoría problemas gastrointestinales y en minoría mialgias en general y control de glucosa capilar de una población total de 612 pacientes, presentándose esto en el semestre febrero-julio, a los cuales se les brindó la atención debida durante el horario establecido.

II.- Consultas por Licenciatura o Departamento

LICENCIATURA	TOTAL
EDUCACIÓN ESPECIAL	56
EDUCACIÓN FÍSICA	61
ESPAÑOL	36
INGLES	27
MATEMÁTICAS	24
PREESCOLAR	138
PRIMARIA	32
DOCENTES	85
NO DOCENTES	103
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>

La población mayor atendida es de la licenciatura de educación preescolar y personal docente, y en su minoría de la licenciatura de inglés en este semestre donde se emitieron en total, 35 constancias sobre el estado de salud que tenían los pacientes atendidos.

CONSTANCIAS	TOTAL
<b>Alumnos</b>	23
<b>Docentes</b>	8
<b>No docentes</b>	4
<b>Total</b>	<b>35</b>

Se otorgaron 612 consultas, sin embargo se presentaron casos que se tuvieron que atender en las instalaciones de la Institución, por lo que no se registraron en la bitácora. Además, durante este semestre, en colaboración con el Departamento de Desarrollo Deportivo, se participó en la carrera de Aniversario de la Institución, en el Encuentro Internormalista de Basquetbol, en la clausura del ciclo escolar 2014 – 2015 y en la ceremonia de entrega de documentos a los cuartos grados en el Teatro de la Paz.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 11 de 17

## Departamento de Promoción Social

Se realizaron encuestas de satisfacción del cliente por parte del departamento de Promoción Social. Se presentan a continuación algunos comentarios que señalan los usuarios en las encuestas referentes al ítem: ¿Cómo considera que podríamos mejorar el servicio?

“Siguen así, esta bien el servicio que ofrecen”, “está todo muy bien”, “está funcionando de forma excelente”, “brindando el mismo servicio que hasta ahora”, “todo está muy bien”, “para mi punto de vista, así como lleva a cabo los trámites esta excelente”, “Es muy bueno, hasta ahora no modificaría nada”, “llevando un control preciso de quienes cuentan con este servicio”, etc.

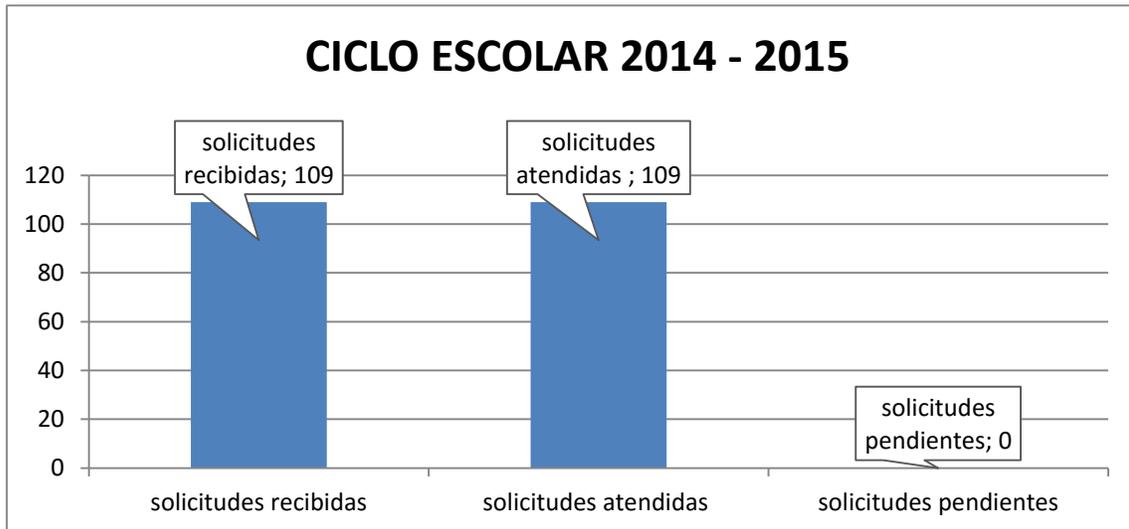
En el mes de junio y julio se afiliaron al Seguro Facultativo Estudiantil 26 alumnos de las diferentes licenciaturas de la BECENE, quedando los números de la siguiente manera:

Alumnos	Servicio Médico
366	Seguro Facultativo Estudiantil
121	IMSS
57	ISSSTE
26	Seguro Popular
11	Medico particular
411	En proceso de recuperar la información.

Se ha cumplido con la afiliación de los alumnos que solicitaron dicha prestación. Se atendieron 109 solicitudes durante el ciclo escolar 2014 – 2015, a la fecha no hay ninguna solicitud pendiente por tramitar.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 12 de 17



Se pretende recuperar en el ciclo escolar 2015 – 2016, el número de afiliación y el nombre de la Institución que le da servicio médico a los 267 alumnos que faltan de proporcionar la información ya mencionada.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 13 de 17

### 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:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 14 de 17

#### 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:
- 1 RAC'S emitidos por auditoría internas:
- 0 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 del RAC, para cerrar la no conformidad se modificó el procedimiento operativo del Departamento de Desarrollo Deportivo así como sus anexos.

- En el anexo número tres se modificó el formato de planeación del entrenamiento.
- En el anexo número cuatro se modificó la encuesta de satisfacción del cliente debido a que incluía preguntas sobre elementos fuera del alcance del departamento y sus actividades.
- En el anexo número 5, se incorporaron elementos de responsabilidad por parte del alumnado integrante de las selecciones deportivas.
- Se añadió el anexo número seis; cuadro de valoración al seguimiento del entrenamiento de las selecciones deportivas.

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.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 15 de 17

## 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
<b>Modificación del plan de calidad.</b>	Modificación de indicadores	Director de Área Jefes de departamento	14 mayo de 2015 <b>CUMPLIDO 24/09/2015</b>
<b>Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	Implementación de formularios electrónicos para la operación de los servicios del área.	Jefes de departamento	Permanente <b>CUMPLIDO</b>
<b>Necesidad de Recursos.</b>	Las necesidades de cada actividad de los diferentes procedimientos operativos	Jefes de Departamento	Permanente <b>CUMPLIDO</b>

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
<b>Incorporación de dos enfermeras de Servicio Social para el Departamento Médico</b>	Gestionar la participación de dos enfermeras para el apoyo al Departamento Médico que cubran el horario matutino y parte del vespertino.	Dra. Larisa Martínez Escobar Jefa de Departamento	01/09/2015
<b>Incorporación al régimen del seguro facultativo del IMSS</b>	Recuperar el número de afiliación y el nombre de la Institución que le da servicio médico a 267 alumnos que faltan de proporcionar esta información.	Profra. Leticia Camacho Zavala Jefa de Departamento	01/11/2015

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 16 de 17

<b>Mejora en el rendimiento deportivo</b>	Cambiar de la metodología Tradicional del entrenamiento deportivo a una "ATR" (Acumulación, Transformación y Resultados) obtener mejores resultados deportivos durante este ciclo escolar.	LCFD. Diobel Valdés del Castillo Jefe de Departamento	01/10/2015
---	--	--	------------

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

Se modificó el procedimiento operativo del Departamento de Desarrollo Deportivo así como sus anexos.

- En el anexo número tres se modificó el formato de planeación del entrenamiento.
- En el anexo número cuatro se modificó la encuesta de satisfacción del cliente debido a que incluía preguntas sobre elementos fuera del alcance del departamento y sus actividades.
- En el anexo número 5, se incorporaron elementos de responsabilidad por parte del alumnado integrante de las selecciones deportivas.
- Se añadió el anexo número seis; cuadro de valoración al seguimiento del entrenamiento de las selecciones deportivas.

## 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.

### ❖ AL INTERIOR DEL ÁREA, SE REALIZARÁN LAS SIGUIENTES ACCIONES DE MEJORA:

- Se gestionará ante Escuelas de Enfermería en la ciudad la participación de dos enfermeras para el apoyo al Departamento Médico de la institución y que cubran el horario matutino y parte del vespertino.
- Se pretende recuperar en el ciclo escolar 2015 – 2016, el número de afiliación y el nombre de la Institución que le da servicio médico a 411 alumnos que faltan de proporcionar esta información.

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

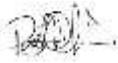
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección Extensión Educativa Semestre Par 2014-2015</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			<b>Revisión: 2</b>
			Página 17 de 17

- Modificar la metodología del entrenamiento deportivo de las selecciones representativas de la escuela. Pasar de una metodología tradicional a una ATR. Dicho enfoque incluirá los aspectos básicos de la preparación del deportista agrupados en Teórica, Técnico-táctica, Física y Psicológica.

## 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, quedaron de la manera siguiente:

- 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.

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elabora</b>	Mtro. Iván Pérez Oliva		21/09/2015
<b>Aprueba</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		22/09/2015
<b>Recibe</b>	Dr. Francisco Hernández Ortiz		23/09/2015

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