1. DATOS GENERALES DEL PROCESO

Nombre del Proceso	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Objetivo del Proceso	Apoyar 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.
Alcance del Proceso	Este proceso aplica a los Departamentos de Servicios Escolares, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Recursos Humanos y Titulación; desde la planificación de las actividades del ciclo escolar hasta la evaluación de la prestación de los servicios. Beneficia a los estudiantes desde su entrada a la institución hasta su egreso.

Documento No Controlado solo para Información S G C

ENTRADAS Referente	✓ Planeación anual de actividades ✓ Examen Nacional de ingreso de nivel superior EXANI II CENEVAL. ✓ Normas de Control Escolar para las Licenciaturas del Subsistema de Formación de Docentes en la Modalidad Escolarizada vigentes ✓ Ley de archivo del Estado de San Luis Potosí. ✓ Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí ✓ Calendario Escolar emitido por la SEP ✓ Manual de organización y procedimientos BECENE ✓ Inscripción de alumnos ✓ Evaluaciones de alumnos por parte de docentes ✓ Propuestas de coordinaciones y Dirección académica para la asignación de cursos, de periodos de evaluación para la acreditación, asignación de asesores de documentos recepcionales ✓ Lineamientos para organizar el proceso de titulación DGESPE ✓ Orientaciones académicas para la elaboración del documento recepcional para cada uno de las licenciaturas ✓ Reglamento interior de trabajo del personal académico del Subsistema de Educación Normal de la Secretaría de Educación Pública ✓ Solicitud de capacitación por parte de las direcciones de área ✓ Permisos internos, incapacidades médicas, permisos económicos, cuidados maternos o al cónyuge, licencias sin goce de sueldo ✓ Normas que regulan las condiciones de trabajo del personal no docente de las escuelas del subsistema de educación normal ✓ Catálogo de Cursos de capacitación ✓ Control de Ingresos y Egresos del Sistema Educativo Estatal Regular ✓ Ley de Adquisiciones del Estado de San Luis ✓ Requisición de materiales y/o equipo ✓ Asignación de espacios para la realización de actividades de limpieza y mantenimiento menor ✓ Formato de mantenimiento menor físico o electrónico ✓ Adquisición equipos y materiales ✓ Ingresos por concepto de inscripción de alumnos, exámenes, constancias, renta de espacios y otros

Documento No Controlado
solo para información
S G C

SALIDAS El resultado de un proceso (Producto y/o servicio de acuerdo a los requisitos establecidos)	✓ Documentación de acreditación de los alumnos: Boletas de calificaciones, actas de acreditación, actas de regularización, plantas de E.E.R, registros de inscripción y constancias de servicio social y de promedio ✓ Documentos de certificación de estudiantes que egresan: Certificado total de materias, certificado de especialización ✓ Actas de Exámenes Profesionales ✓ Documentación para la Gestión de títulos de alumnos ✓ Constancia de título en trámite ✓ Cargas horarias a docentes ✓ Reportes de asistencia o inasistencia del personal ✓ Comprobante de capacitación ✓ Balance: ingresos y egresos financieros ✓ Control de inventario ✓ Entrega recepción de materiales ✓ Mantenimiento menor y limpieza de la institución ✓ Informe semestral por departamento con base en el procedimiento Gobernador 09 del SGC ✓ Informe semestral por área con base en los procedimientos Gobernadores 09-12 del SGC

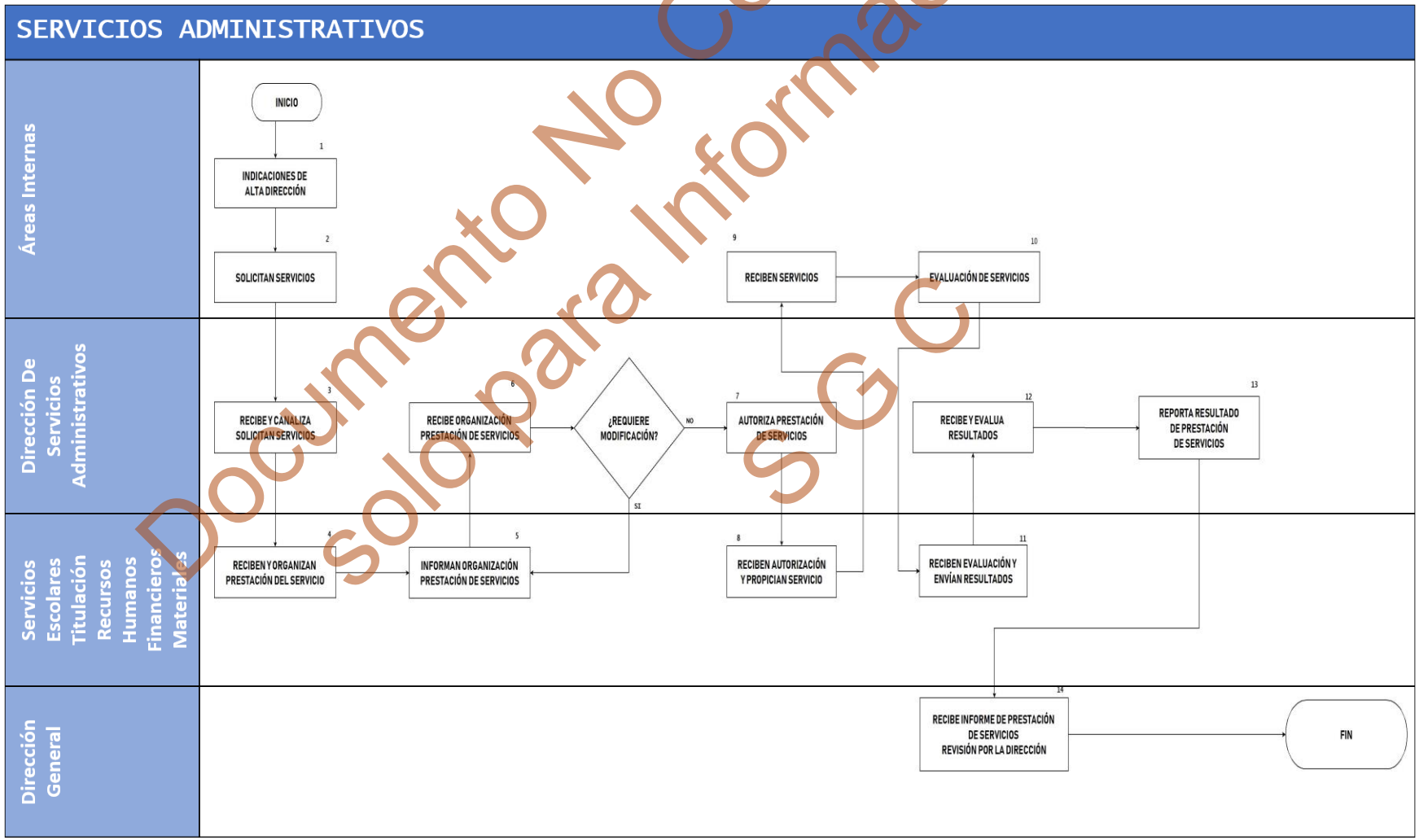
CLIENTES DEL PROCESO	Internos	Estudiantes Profesores Personal administrativo y de apoyo. Personal directivo
	Externos	Alumnos egresados Las Escuelas de educación básica Las dependencias públicas nacionales y estatales. Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, (SEGE), Sistema Educativo Estatal Regular (SEER).

Documento No Controlado solo para Información S G C

PARTES INTERESADAS.	Internos	✓ Alta dirección, Direcciones de Área, Docentes, Coordinadores de licenciatura, alumnos, personal administrativo y de apoyo
	Externos	✓ Secretaría de Educación Pública ✓ Secretaría de Educación de Gobierno del Estado ✓ Sistema Educativo Estatal Regular ✓ Prestadores de servicios ✓ Proveedores de materiales y equipos

Documento No Controlado
solo para Información
S G C

2. MAPA DEL PROCESO



Documento No Controlado solo para Información S G C

3. PLANEACIÓN PARA GENERACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No.	ACTIVIDAD	RECURSOS REQUERIDOS (SOPORTE)	REQUISITOS	PRODUCTO Y/O SERVICIO GENERADO POR LA ACTIVIDAD	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (procedimientos, normativa, requisitos legales etc.	TIPO DE ACTIVIDAD	
						Operación	Control / Inspección
1	Indicaciones de Alta dirección	Comunicados oficiales	Planeación de actividades y acuerdos	Actas de acuerdos.	Oficios.		X
2	Solicitan Servicios y/ o producto	N/A	Solicitud o formatos de requisición	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Recibe y canaliza solicitud de servicios	Director de servicios administrativos Personal del área.	Planeación de actividades del ciclo escolar Solicitud de servicios	Solicitud de servicios canalizada	Documentos legales o reglamentarios que se relaciona para cada procedimiento	X	
4	Reciben y organizan prestación de servicios	Jefes de departamento Equipo de cómputo Consumible	Solicitud de servicios canalizada	Organización de prestación de servicios	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01	X	

Documento No Controlado solo para Información S G C

5	Informan organización prestación de servicios	Jefes de departamento Equipo de cómputo Consumibles	Organización de prestación de servicios	Oficios y/ o anexos de entrega de organización de prestación de servicios Calendarización de actividades	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01	x	
6	Recibe organización prestación de servicios	Director de Servicios Administrativos Equipo de cómputo Consumibles	Oficios y /o anexos de entrega de organización de prestación de servicios Calendarización de actividades	Oficios y/o anexos de entrega de organización de prestación de servicio revisados o rechazo de organización de actividades	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01		x
7	Autoriza prestación de servicios e informa	Director de Servicios Administrativos Equipo tecnológico Consumibles	Oficios de entrega de organización de prestación de servicio solicitados	Oficios de autorización	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01		X

Documento No Controlado solo para Información S.G.C.

8	Reciben autorización y proporcionan servicios	Jefes de departamento Equipo tecnológico Consumibles	Oficio de autorización	Documentación de inscripción, acreditación y certificación de alumnos Cargas horarias a docentes Control de incidencias del personal Capacitación Adquisición equipos y materiales Entrega equipos y materiales a departamentos y áreas de la Institución Balance: ingresos y egresos financieros Limpieza y mantenimiento menor de la institución Documentación de alumnos en el dpto. titulación	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01	X	
9	Reciben servicios	Los necesarios para la realización del servicio	Solicitud escrita	Servicio o producto	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01	X	
10	Evalúan servicios	Usuarios	Encuesta	Informe	Procedimiento		X
11	Reciben evaluación	Jefes de Departamentos Equipo tecnológico Consumibles	Evaluación de servicios	Oficios de reporte de resultados De evaluaciones	BECENE-DSA-DSE-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-01 BECENE-DSA-DRH-PO-02 BECENE-DSA-DRH-PO-03 BECENE-DSA-DRF-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-01 BECENE-DSA-DRM-PO-02 BECENE-DSA-DT-PO-01	X	

Documento No Controlado solo para Información S G C

11	Recibe y evalúa resultados	Director de Servicios Administrativos	Resultado de evaluaciones	Evaluación de resultados	Informe	X	
12	Reporta resultados de Prestación de servicios	Director de Servicios Administrativos Equipo tecnológico consumibles	Resultado de prestación de servicios	Oficio de resultados de Prestación de servicios	Reporte del departamento	X	
13	Recibe informe de prestación de servicios	Versión impresa/digital	Análisis de datos cualitativos /cuantitativos	Retroalimentación	BECENE-CA-PG-09 BECENE-CA-PG-10 BECENE-CA-PG-11 BECENE-CA-PG-12		X
14	Reciben informe de prestación de servicio revisión por la dirección.	Informe	Análisis de datos Resultados obtenidos de los procedimientos operativos	Documento resultado de la revisión por la dirección			X

Documento No Controlado solo para Información S G C

4. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS / ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE

NOMBRE DEL PROCESO		PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Requisitos (Necesidades o expectativa establecida con carácter obligatorio) generadas por la organización o las partes interesadas
1	Dirección De Servicios Administrativos	Inscripción, Acreditación, Regularización y Certificación	Que el departamento de servicios escolares lleve a cabo la selección de nuevo ingreso, la inscripción, la acreditación, regularización y certificación de alumnos bajo las normas específicas de control escolar y entregue la documentación en tiempo y forma en las diversas instancias.
2	Dirección De Servicios Administrativos	Control de ingresos y egresos	Recibir en tiempo y forma el porcentaje establecido de los recursos financieros previamente autorizados, para ejecutar acciones tales como, pago a proveedores, representaciones y comisiones académicas, así como apoyos para la difusión del conocimiento, inscripción a maestrías y doctorados.
3	Dirección De Servicios Administrativos	Asignación de carga académica y horarios laborales al personal docente de la BECENE.	Recepción de un horario por semestre que especifica su carga laboral, basado en lo que establece el nombramiento emitido por la secretaría de educación, haciendo referencia de los lugares, espacios, grupos, asignaturas y comisiones en los que desempeñarán sus funciones.
4	Dirección De Servicios Administrativos	Control de incidencias	Recibir notificación en caso de que proceda sanción administrativa o descuento.
5	Dirección De Servicios Administrativos	Capacitación	Conocer la oferta de capacitación que se ofrece en la institución y/o Recibir capacitación que permita mejorar su desempeño laboral.
6	Dirección De Servicios Administrativos	Compras y suministros de productos	Solicitar a través de formato de requisición recursos necesarios para desempeñar su labor. Que los productos y/o artículos cumplan las especificaciones técnicas solicitadas. Recibir lo requerido siempre y cuando haya sido autorizado y exista liquidez.
7	Dirección De Servicios Administrativos	Mantenimiento menor y limpieza	Limpieza y orden en todas las áreas de la institución así como conservar en buen estado lo asignado.
8	Dirección De Servicios Administrativos	Titulación	Obtener un acta de examen profesional que valide la acreditación para la obtención de un título profesional. Documentación que avale la acreditación de los requisitos para la obtención de un título cuando éste se encuentre en trámite. Recibir un título profesional.

Documento No Controlado solo para Información S.G.C

5. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	MEDIOS PARA UTILIZAR Y PUNTOS DE CONTACTO
Inscripción, Acreditación, Regularización y Certificación	Departamento de Servicios Escolares y Dirección de Servicios Administrativos.	Periódico local, circular semestral emitida a los alumnos y docentes, correo electrónico, telefónico, buzón institucional, pagina web oficial de la institución. Oficinas Administrativas A través de memorándum emitido a la dirección de docencia y/o coordinaciones. Encuestas de opinión. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.
Control de ingresos y egresos	Departamento de Recursos Financieros y Dirección de Servicios Administrativos.	Oficio, correo electrónico, telefónico, buzón institucional. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.
Control de incidencias	Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Servicios Administrativos	Oficio, formatos de incidencias, correo electrónico, telefónico, buzón institucional. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.

Documento No Controlado solo para Información S G C

Asignación de carga académica y horarios laborales al personal docente.	Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Servicios administrativos	Formato de solicitud de distribución de horarios por parte de docentes de hora clase y medio tiempo. Verbal, correo electrónico, telefónico, buzón institucional. En el reloj de registro de ingreso y salida del personal ubicado en el pórtico del edificio principal. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.
Capacitación	Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Servicios Administrativos	Oficio, pagina web, tableros de avisos, correo electrónico, buzón institucional.
Compras y suministros de productos	Departamento de Recursos Materiales y Dirección de Servicios Administrativos	Software sistematización de requisiciones de productos, correo electrónico, buzón institucional. Oficinas del Departamento de Recursos Materiales: barra de atención al público en el almacén ubicado en el pórtico del edificio principal. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.
Mantenimiento y Limpieza	Departamento de Recursos Materiales y Dirección de Servicios Administrativos	Memorándum para la asignación de espacios contra el layout, correo electrónico, buzón institucional. Oficinas del Departamento de Recursos Materiales: barra de atención al público en el almacén ubicado en el pórtico del edificio principal. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.
Titulación	Departamento de Titulación y Dirección de Servicios Administrativos	Oficio, correo electrónico, telefónico, buzón institucional. Oficinas del Departamento de Titulación ubicado en el edificio principal. Registros de la bitácora PSNC y quejas del cliente.

Documento No Controlado solo para Información S G C

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Asignación de carga académica y horarios laborales al personal docente.	Recepción de un horario por semestre que especifica su carga laboral, basado en lo que establece el nombramiento emitido por la Sistema Educativo Estatal Regular, haciendo referencia de los lugares, espacios, grupos, asignaturas y comisiones en los que desempeñarán sus funciones.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Capacitación	Recibir capacitación que permita mejorar su desempeño laboral.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Compras y suministros de productos	Elaborar una requisición para la adquisición de productos. Que los productos y/o artículos cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mantenimiento y Limpieza	Mantener en limpieza y orden las diversas áreas de la institución y conservar en buen estado y funcionales la infraestructura institucional.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Titulación	Obtener un acta de examen profesional que valide la acreditación para la obtención de un título profesional. Documentación que avale el haber acreditado todos los requisitos para la obtención de un título cuando éste se encuentre en trámite. Recibir un título profesional.

6. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

VER REGISTROS DE CALIDAD

Documento No Controlado solo para Información S G C

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROCEDIMIENTO OPERATIVO	ÁREA	PERSONAL	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE LABORAL	OTROS
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Servicios Escolares	Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	
Control de ingresos y egresos	Recursos Financieros	Administrador de Empresas, Contador público y Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	
Control de incidencias	Recursos Humanos	Docente, Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	
Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Recursos Humanos	Docente, Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	
Capacitación	Recursos Humanos	Docente, Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	

Documento No Controlado solo para Información S G C

Compras y suministros de productos	Recursos Materiales	Docente, Administrativo	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	
Mantenimiento menor y Limpieza	Recursos Materiales	Docente, Supervisor (Docente), personal de apoyo.	Oficina, mobiliario, material de oficina, equipos de cómputo	Cordial y apto para el trabajo.	

8. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Procedimiento	Producto identificado como propiedad del cliente	Control de la propiedad del cliente

Documento No Controlado solo para Información S G C

Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Boleta de calificación Constancia de promedio Constancia de servicio social Certificado total de materias	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad Resguardo de la información documental (productos derivados del proceso de escolaridad) de su escolaridad datos personales y/o propiedad del cliente a la normatividad señalada en: Ley de protección de datos personales en posesión de los entes obligados Ley de transparencia y acceso a la información pública Normas de control escolar
Control de ingresos y egresos	Copia fotostática de Constancia de capacitación Copia fotostática del Oficio de comisión	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad Ley de archivo de Gobierno del Estado Ley de protección de datos personales en posesión de los entes obligados Ley de transparencia y acceso a la información pública
Control de incidencias	Copia fotostática de Incapacidades	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad
Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Copias de la documentación que avala la identidad y formación profesional del docente.	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad

Documento No Controlado solo para Información S G C

Capacitación	Copias de documentación que avala la identidad y formación profesional del docente.	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad
Compras y suministros de productos	N/A	N/A
Mantenimiento menor y Limpieza	N/A	N/A
Titulación	Copia de constancia de promedio, de servicio social, fotografías y certificado total de materias.	Ley de archivo de Gobierno del Estado Datos personales controlados por aviso de privacidad

Documento No Controlado
solo para Información
S G C

9. CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO/ PROCESO	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA LA DETECCIÓN Y ATENCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Tener una base de datos confiable y actualizada, identificada por grado, grupo, licenciatura, deben estar registrados en ella todos los alumnos que conforman un grupo, estar ordenados numéricamente, por orden alfabético basados en el apellido paterno. Los datos deben ser cotejados con los documentos de identificación presentados por el alumno. (CURP y Acta de nacimiento). Además de los datos anteriores cotejados, debe tener el estatus del cada alumno (Promovido regular, promovido irregular, regular, baja temporal, baja definitiva) Este documento debe reflejar las calificaciones obtenidas por el alumno durante un periodo determinado de evaluación identificando su nombre, licenciatura, matrícula, semestre, periodo, grupo, ciclo escolar. Este documento refleja cuando un alumno ha acreditado una asignatura después de presentar el examen extraordinario, contiene el nombre del estudiante, la licenciatura, matrícula, nombre de la asignatura y la calificación obtenida que demuestra su acreditación o no. El producto da fe de la terminación del plan de estudios al que se sometió durante su formación inicial; así se especifican todas y cada una de las materias que cursó por semestre con la calificación obtenida. Este documento además identifica al estudiante con su CURP, nombre, la licenciatura y clave del centro de trabajo y un número de folio del certificado.	No contar con los requisitos de conformidad	Revisión periódica de la base de datos. Revisión y actualización de formatos conforme a los requisitos de control Escolar SEER de acuerdo a las normas de control escolar

Documento No Controlado Solo para Información S G C

Control de ingresos y egresos	El registro del libro contable de ingresos y egresos tiene que ser una relación ordenada mensualmente de todos los movimientos generados para demostrar el ingreso y el egreso de recursos financieros y cotejados con el estado de cuenta bancario. Debe dar fe matemáticamente de lo recibido y lo Gastado mes tras mes y mostrar balance entre el Egreso / Ingreso, especificando a través de columnas con fecha y clave, los conceptos de erogación o recepción de dinero con sus montos, subtotales y total al cierre de un ejercicio mensual.	No contar con los requisitos de conformidad	Elaboración de un oficio de comisión que incluye las obligaciones del personal comisionado.
Control de incidencias	Este documento es una tabla que concentra en forma Sintética las incidencias mensuales del personal Adscrito a la institución. El departamento de Recursos Humanos organiza a través de Fecha, nombre del Trabajador o empleado, el conjunto de incidencias Presentadas en el periodo señalado, así como algunas observaciones en caso de ser necesario.	No contar con los requisitos de conformidad	

Documento No Controlado
solo para Información
S G C

Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Este documento identificado con el título de Horario, especifica la carga académica y de gestión, ciclo escolar y semestre de cada docente. Tiene un código de identificación y los escudos correspondientes. Debe señalar la Situación laboral del empleado, asignación específica de desempeño, generación y/o aplicación del conocimiento, licenciatura, asignatura, clave, horas, semestre, grado y grupo, distribución horaria, sesión, horario de comisión, gestión, tutoría u otros. Los Horarios Generales identificados con Código y Escudos. S.E.G.E., S.E.E.R., BECENE, Dirección General de educación, Inspección de Educación Normal especifican los cursos y los profesores que los Imparten de cada semestre y de cada Licenciatura, Área, grado, grupo, hrs. / sem., créditos. También Debe incluir las sesiones, los días de la semana y Quién es el asesor de grupo	No contar con los requisitos de conformidad	Mantener actualizada la relación de personal docente de perfil académico, disposición de horas, para poder ser candidatos a cubrir asignaturas y comisiones, por movilidad de los docentes.
Capacitación	Selección de cursos basados en las necesidades del personal de apoyo. Lista de cursos / talleres / seminarios, fechas, horarios y lugar de realización.	No contar con los requisitos de conformidad	El departamento de Recurso Humanos ofrece capacitación aprovechando el recurso humano experto en temas solicitados por direcciones de área.

Documento No Controlado solo para Información S G C

Compras y suministros de productos	Los equipos y/o materiales que entran al almacén cumplen en cantidad y calidad con las especificaciones del solicitante, en un registro, la descripción de las unidades, cantidad, del artículo, proveedor y la verificación del producto a cargo del jefe del departamento de Recursos materiales La firma de quien recibe los materiales y/o equipos que salen del almacén avala la conformidad, debe especificar su nombre, incluir la rúbrica de quien entrega y nombre y firma de quien lo recibe.	No contar con los requisitos de conformidad	De acuerdo al análisis del periodo inmediato anterior realizar un estimado de la cantidad de consumibles que se pudieran requerir a lo largo del semestre.
Mantenimiento menor y limpieza	Mantener las áreas limpias, ordenadas y funcionales.	No contar con los requisitos de conformidad	El memorándum permitirá identificar el área que le fue asignada, por medio de las bitácora de limpieza se le dará seguimiento a su desempeño del servicio de aseo, y con la bitácora de mantenimiento, se identificará aquello que requiera atención para su mejor funcionamiento, y se evaluará su desempeño, para identificar las necesidades de capacitación
Titulación	El documento Acta de dictaminación del documento recepcional y el del examen profesional (réplica), deben señalar el lugar y fecha en que se dictaminó; así como el dictamen, las observaciones y determinaciones avalado por el nombre y la firma de los tres integrantes del sínodo en orden de Presidente, Secretario y Vocal	No contar con los requisitos de conformidad	Realizar una reunión de explicación del proceso con asesores y sinodales y otra con alumnos en proceso de titulación para los diferentes planes de estudio vigentes en las diferentes licenciaturas.

Documento No Controlado
solo para Información
S G C

10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO / PROCESO	PRODUCTO Y / O SERVICIO	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	EVIDENCIA OBJETIVA DE LA CONFORMIDAD
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Inscripción, acreditación, regularización y certificación Listas de asistencia Registro de escolaridad de inscripción concentrado de calificaciones Concentrado final de calificaciones Boletas Registro de regularización Boleta de fin de ciclo Actas de regularización Plantas de examenes extraordinarios de regularización Nombramiento para aplicar examen extraordinario Certificado total de materias	Tener una base de datos confiable y actualizada, identificada por grado, grupo, licenciatura, deben estar registrados en ella todos los alumnos que conforman un grupo, estar ordenados numéricamente, por orden alfabético basados en el apellido paterno. Los datos deben ser cotejados con los documentos de identificación presentados por el alumno. (CURP y Acta de nacimiento). Además de los datos anteriores cotejados, debe tener el estatus del cada alumno (Promovido regular, promovido irregular, regular, baja temporal, baja definitiva) Este documento debe reflejar las calificaciones obtenidas por el alumno durante un periodo determinado de evaluación identificando su nombre, licenciatura, matrícula, semestre, periodo, grupo, ciclo escolar. Este documento refleja cuando un alumno ha acreditado una asignatura después de presentar el examen extraordinario, contiene el nombre del estudiante, la licenciatura, matrícula, nombre de la asignatura y la calificación obtenida que demuestra su acreditación o no. El producto da fe de la terminación del plan de estudios al que se sometió durante su formación inicial; así se especifican todas y cada una de las materias que cursó por semestre con la calificación obtenida. Este documento además identifica al estudiante con su CURP, nombre, la licenciatura y clave del centro de trabajo y un número de folio del certificado.	Oficio del Depto. de Inspección de Normales del SEER que certifica el cumplimiento en tiempo y forma Estadística por licenciatura Oficio de recepción que valida la información entregada: Inspección de Normal autorizado por Control Escolar del SEER Asignación de materias a cada docente: captura de datos en el Sistema de Control Escolar Interno

Documento No Controlado solo para información S G C

Control de ingresos y egresos	Concentrado de pólizas de cheque Libro de ingresos y egresos	El registro del libro contable de ingresos y egresos tiene que ser una relación ordenada mensualmente de todos los movimientos generados para demostrar el ingreso y el egreso de recursos financieros y cotejados con el estado de cuenta bancario. Debe dar fe matemáticamente de lo recibido y lo Gastado mes tras mes y mostrar balance entre el Egreso / Ingreso, especificando a través de columnas con fecha y clave, los conceptos de erogación o recepción de dinero con sus montos, subtotales y total al cierre de un ejercicio mensual.	Concentrado de fichas de depósito y pólizas de cheques Formato de pliego de Comisión Libro de ingresos y egresos Facturas que amparan el gasto ejercido Constancias de participación por las comisiones autorizadas
Control de incidencias	Reporte de incidencias	Este documento es una tabla que concentra en forma Sintética las incidencias mensuales del personal Adscrito a la institución. El departamento de Recursos Humanos organiza a través de Fecha, nombre del Trabajador o empleado, el conjunto de incidencias Presentadas en el periodo señalado, así como algunas observaciones en caso de ser necesario.	Síntesis de incidencias del personal

Documento No Controlado solo para información S G C

Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Horarios Individuales Horarios Generales	Este documento identificado con el título de Horario, especifica la carga académica y de gestión, ciclo escolar y semestre de cada docente. Tiene un código de identificación y los escudos correspondientes. Debe señalar la Situación laboral del empleado, asignación específica de desempeño, generación y/o aplicación del conocimiento, licenciatura, asignatura, clave, horas, semestre, grado y grupo, distribución horaria, sesión, horario de comisión, gestión, tutoría u otros. Los Horarios Generales identificados con Código y Escudos. S.E.G.E., S.E.E.R., BECENE, Dirección General de educación, Inspección de Educación Normal especifican los cursos y los profesores que los Imparten de cada semestre y de cada Licenciatura, Área, grado, grupo, hrs. / sem., créditos. También Debe incluir las sesiones, los días de la semana y Quién es el asesor de grupo	Concentrado de horarios individuales y generales.

Documento No Controlado solo para información S G C

Capacitación	Catálogo de capacitación	Selección de cursos basados en las necesidades del personal de apoyo. Lista de cursos / talleres / seminarios, fechas, horarios y lugar de realización.	Documentos probatorios de la capacitación obtenida.
Compras y suministro de productos	Anexos de evaluación al proveedor Evaluación de satisfacción del cliente Encuesta a proveedores	Los equipos y/o materiales que entran al almacén cumplen en cantidad y calidad con las especificaciones del solicitante, en un registro, la descripción de las unidades, cantidad, del artículo, proveedor y la verificación del producto a cargo del jefe del departamento de Recursos materiales La firma de quien recibe los materiales y/o equipos que salen del almacén avala la conformidad, debe especificar su nombre, incluir la rúbrica de quien entrega y nombre y firma de quien lo recibe.	Evaluación de proveedores BECENE-DSA-DRM-01-03 Encuesta de satisfacción de clientes BECENE-DSA-DRM-01-07 Encuesta a proveedores BECENE-DSA-DRM-01-08
Mantenimiento menor y Limpieza	Desempeño laboral del personal de servicios generales Encuesta de satisfacción del cliente	La realización del mantenimiento menor y limpieza inicia con un memo, dirigido al personal de servicios generales en donde se les asigna que deberá mantener limpias, ordenadas y funcionales.	Encuesta de satisfacción del cliente BECENE-DSA-DRM-02-04 Desempeño laboral del personal de servicios generales BECENE-DSA-DRM-02-08

Documento No Controlado solo para información S G C

Titulación	Formato de dictamen Formatos de actas de dictaminación sobre el documento recepcional. Titulo	El documento Acta de dictaminación del documento recepcional y el del examen profesional (réplica), deben señalar el lugar y fecha en que se dictaminó; así como el dictamen, las observaciones y determinaciones avalado por el nombre y la firma de los tres integrantes del sínodo en orden de Presidente, Secretario y Vocal	Calendarización, información en entradas: licenciatura, generación, nombre del sustentante, título del documento, modalidad de titulación, sínodo, aula, fecha y hora. Listados: a) Fechas de exámenes profesionales b) Comprobación del sínodo para el pago.

11. AUDITORIA

PROCEDIMIENTO	AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA EXTERNA
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Aplica	Aplica
Control de ingresos y egresos		
Control de incidencias		
Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente		
Capacitación		
Compras y suministros de productos		
Mantenimiento menor y limpieza		
Titulación		

Documento No Controlado solo para Información S G C

12. REVISIÓN DEL PLAN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN	RESULTADOS DE LA REVISIÓN
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.
Control de ingresos y egresos	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefe de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

Control de incidencias	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.
Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.
Capacitación	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

Compras y suministros de productos	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.
Mantenimiento menor y limpieza	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.
Titulación	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Encargado del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas y externas Jefes de área Dueño de procedimiento Auxiliar tecnológico de la Dirección de Servicios Administrativos en las actividades de Sistema de Gestión de Calidad.	Para la mejora del procedimiento se considerarán los resultados de la revisión del área y se analizarán periódicamente los indicadores.

Documento No Controlado
Solo para Información
S G C

13. RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA

PROCEDIMIENTO / PROCESO	RESPONSABLE DE LA RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA	METODOLOGÍAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA CONTINUA
Inscripción, acreditación, regularización y certificación	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.
Control de ingresos y egresos	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.
Control de incidencias	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.

Documento No Controlado solo para información S G C

Asignación de carga académica y Horarios laborales al personal Docente	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.
Capacitación	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.
Compras y suministro de productos	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado y el análisis de los diversos instrumentos de seguimiento, medición y evaluación.
Mantenimiento menor y limpieza	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado y el análisis de los diversos instrumentos de seguimiento, medición y evaluación.

Documento No Controlado solo para información S G C

Titulación	Director de Servicios Administrativos Director General Responsable del SGC Responsable del procedimiento Opinión del cliente Resultados de auditorías internas y externas	El dueño de procedimiento analiza las posibles acciones de mejora basadas en el resultado de las auditorías externas o internas, quejas mostradas en buzón, fallas o necesidades presentes en el desarrollo del procedimiento revisado.

14. INTERACCIÓN DE PROCESOS

	DSA		DA		DIE		DIE		DEP		DCIC	
Servicios administrativos	RECURSOS FINANCIEROS	BECENE-DSA-DRF-PO-01	COORDINADOR DE CARRERA	BECENE-DA.CC-PO-01	CUERPOS ACADÉMICOS	BECENE-DIE-CCA-PO-01	DESARROLLO CULTURAL	BECENE-DEE-DDC-PO-01	COORDINACIÓN ACADÉMICA	BECENE-DEP-CA-PO-02	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	BECENE-DCI-CSB-PO-01
				BECENE-DA.CC-PO-02	SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	BECENE-DIE-CSE-PO-01	DESARROLLO DEPORTIVO	BECENE-DEE-DDD-PO-01	COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN	BECENE-DEP-CI-PO-01		BECENE-DCI-CSB-PO-02
	RECURSOS HUMANOS	BECENE-DSA-DRH-PO-01		BECENE-DA.CC-PO-03	EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO	BECENE-DIE-CED-PO-01	SERVICIOS MÉDICOS	BECENE-DEE-DSM-PO-01	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	BECENE-DEP-CAD-PO-02	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	BECENE-DCI-CST-PO-01
		BECENE-DSA-DRH-PO-02	ORIENTACIÓN Y SERVICIO ESTUDIANTIL	BECENE-DA-DOA-PO-01			PROMOCIÓN SOCIAL	BECENE-DEE-DDS-PO-01				
		BECENE-DSA-DRH-PO-03										
	SERVICIOS ESCOLARES	BECENE-DSA-DSE-PO-01										
	RECURSOS MATERIALES	BECENE-DSA-DRM-PO-01										
		BECENE-DSA-DRM-PO-02										
	TITULACIÓN	BECENE-DSA-DT-PO-01										

Documento No Controlado solo para Información S G C

15. INDICADORES

ÁREA	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	PERIODO DE CUMPLIMIENTO
Servicios Escolares	Entrega oportuna de la documentación en tiempo y forma al SEER en al menos al 90% de eficacia.	Cumplir al 95% en la entrega de documentación en tiempo y forma en el SEER.	Semestral
Recursos Humanos	Entrega de cargas horarias a docentes en al menos el 90% de los casos.	Cumplir al 95% la entrega de cargas horarias a los docentes.	Semestral
Recursos Humanos	Documentar al menos el 70% de las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo.	Documentar al 80% las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo.	Semestral
Recursos Humanos	Al menos el 70% de las personas capacitadas aplican conocimientos y/o habilidades adquiridas en sus actividades laborales.	Que el 75% de las personas capacitadas apliquen conocimientos y/o habilidades adquiridas en sus actividades laborales.	Semestral
Servicios Financieros	Registrar al menos el 90% de los movimientos generados en la cuenta corriente por ingresos y egresos en el libro contable.	Registrar el 95% de los movimientos generados en la cuenta corriente por ingresos y egresos en el libro contable.	Semestral
Titulación	Conformación de la documentación del proceso de titulación en al menos 80% de eficacia.	Cumplir al 90% conformación de la documentación del proceso de titulación.	Semestral

Documento No Controlado solo para Información SGC

Recursos Materiales	Proporcionar en un 70% mínimo los productos o artículos requerido	Cumplir con el 80% de entrega de lo requerido para el desempeño de la función docente.	Semestral
Recursos Materiales	Brindar el mantenimiento menor solicitado en un mínimo del 70%	Brindar el 80% de mantenimientos menores requisitados y/o detectados.	Semestral
Recursos Materiales	Realizar las labores de limpieza en el área asignada en un 70% mínimo.	Cumplir con el 80% de limpieza en toda la institución	Semestral

Documento No Controlado solo para Información S G C

Documento No Controlado solo para Información S G C

16. CONTROL DE CAMBIOS

PROCEDIMIENTO / PROCESO	ACTIVIDADES DE REVISIÓN REALIZADAS	RESULTADOS Y VERIFICACIÓN DE LA VALIDACIÓN	PERSONA QUE AUTORIZA EL CAMBIO
Servicios Administrativos	Reestructuración de plan de calidad a versión 10	Revisión de auditoria interna	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras

CONTROL DE EMISION			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	DR. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ	MTRA. ALEJANDRA DEL ROCÍO ROSTRO CONTRERAS	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
Firma			
Fecha	09 de mayo de 2018	10 de mayo de 2018	11 de mayo de 2018