1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

Los pasados 12 y 13 de noviembre de 2012, se celebró la Auditoría Interna A2/2012 de la norma ISO 9001-2008, con los siguientes hallazgos:

El SGC de la organización educativa cumple de manera genérica con lo especificado en la norma ISO 9001:2008.

- El SGC de la organización educativa cumple de manera genérica con lo especificado en la Norma ISO 9001-2008.
- Las áreas auditadas en su gran mayoría muestran seriedad y disponibilidad para el ejercicio de la auditoría.
- Se reitera que el punto de la Norma 8.0 de medición, análisis y mejora nos evidenció una oportunidad de mejora con respecto a la capacitación que debe recibir toda la organización en función del producto y servicio no conforme, al igual que lo referente al análisis de datos, y retroalimentación del servicio al cliente.
- Un aspecto por fortalecer radica en la disposición, apertura y mente abierta para la mejora continua de los auditados.

PUNTOS FUERTES

La disponibilidad y apertura al proceso de Auditoría Interna.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Capacitación para toda la organización, y de oportunidad a que cada área detecte el servicio y/o producto que ofrece, y se familiarice con el procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme y comience a operar.
- La organización debe ser consciente que debe documentar las acciones preventivas.
- Crear la cultura de documentar las acciones de mejora en las diferentes áreas.
- Retroalimentación al cliente con respecto a la satisfacción del servicio ofrecido.
- Compromiso y responsabilidad en la entrega de los informes trimestrales de los departamentos.
- Capacitación continua a los auditores internos para la mejora en el servicio de Auditoría Interna.

1.2 Auditorías externas

No hubo Auditorías externas en el periodo.

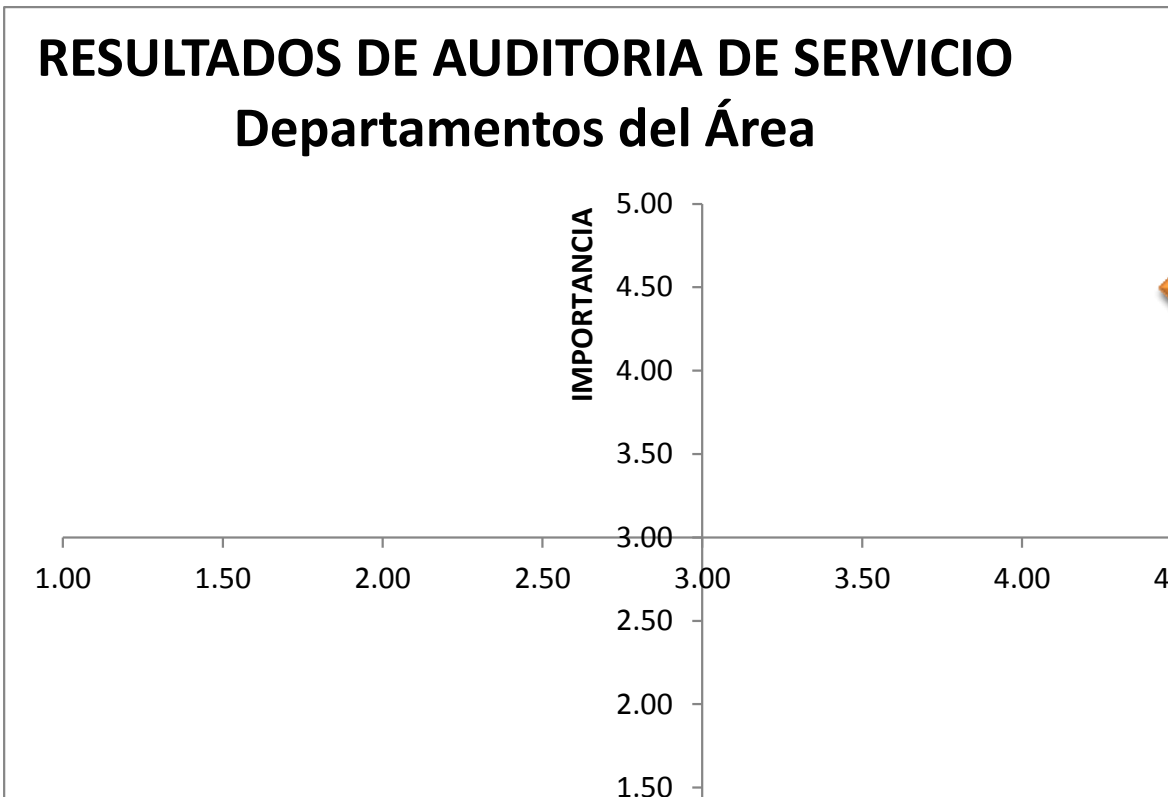
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 En las auditorías de servicio que cada departamento ha realizado en este trimestre, 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, Diseño Editorial y de Promoción Social, 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 4.42, 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	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

CRITERIO	ESCALA	ACCIONES
Excelente	4.6 a 5 en la escala de Lickert	Felicitación!!
Muy bien	4.1 a 4.5	Felicitación y retroalimentación
Buena	3.6 a 4.0	Mantener y retroalimentar
Suficiente	3.1 a 3.5	Acción preventiva
Insuficiente	Menos de 2.9	Acción correctiva

Por lo que se hace una atenta felicitación a cada uno de los responsables de los diferentes departamentos que integran el área por sus resultados en este trimestre.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

Hubo quejas contra los entrenadores de la selección de baloncesto sobre el entrenamiento y una supuesta cuota que los alumnos tienen que pagar. Se habló con el grupo, la Dirección Administrativa y los entrenadores y se comprobó que era una acusación falsa.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Felicitación al Mtro. Ignacio Corpus Ramírez por su desempeño en el taller de coro.

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.

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Departamento	Participación en cumplimiento de objetivo	Porcentaje alcanzado	Puntaje
DDC	25%	100%	25
DDD	25%	100%	25
DSM	20%	100%	20
DDE	15%	100%	15
DPS	15%	100%	15
TOTAL	100%		100

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

Descripción (En esta sección se deberá incluir la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):

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

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

3.3 Conclusiones:

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

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 externa y quejas en el buzón.

4.2 Distribución de los RAC´s:

- 0 RAC´S emitidos por procesos:
- 0 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):

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

4.4 Conclusiones

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.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Validación de indicadores de calidad de cada uno de los procedimientos operativos.	Responsable de procedimientos operativos	Marzo de 2013

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

6.1 Descripción:

Respecto de los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad, están las modificaciones venideras a los procedimientos operativos y sus indicadores de medida en los diversos departamentos.

6.2 Conclusión:

Dichos modificaciones a los procedimientos estarán en construcción junto con sus indicadores en los próximos meses.

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.

En este sentido, elabora la propuesta de cambio de los indicadores de medición de los procedimientos operativos de los diferentes departamentos que integran el área de Extensión Educativa, haciendo la siguiente propuesta:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

Nuevos indicadores del área de extensión educativa
(Propuesta de trabajo, en fase de consolidación.)

NO.	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCIÓN	FRECUENCIA	SEGUIMIENTO O ANÁLISIS	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR DE TOLERANCIA	VALOR DEL INDICADOR
1	Satisfacción del cliente **Todos los Procedimientos**	Anual	Anual	Trimestral	Alumnos satisfechos con el servicio proporcionado / Total de alumnos atendidos en el área.	95%	2%	30%
2	Número de Productos y Servicios que cumplen con los criterios de realización. **Todos los Procedimientos**	Anual	Anual	Trimestral	Realización de Productos y Servicios / Criterios de Realización	95%	2%	30%
3	Realización de Concursos y Eventos Cívicos y Culturales **Desarrollo Cultural**	Anual	Anual	Semestral	Actividades Proyectadas / Actividades Realizadas	100%	5%	10%
4	Número de Deportistas que avanzaron a la fase regional de Universiada Nacional (UN). **Desarrollo Deportivo**	Anual	Anual	Anual	20 Deportistas individuales y 3 Equipos / Total de deportistas que participaron en la fase Estatal de la UN	100%	5%	6%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

5	Número de Deportistas que avanzaron a la fase Nacional de la UN. **Desarrollo Deportivo**	Anual	Anual	Anual	8 deportistas individuales y 1 Equipo / Total de deportistas que participaron en la fase Regional de la UN	100%	5%	4%
6	Número de personas atendidas en consulta médica no urgente. **Servicio Médico**	Anual	Anual	Trimestral	Total de Personas atendidas en consulta médica. / Total de personas solicitantes de consulta médica	90%	5%	10%
7	Número de Alumnos incorporados al seguro facultativo del IMSS. **Promoción Social**	Anual	Anual	Anual	Solicitudes entregadas / Solicitudes aceptadas	100%	5%	10%

Estos nuevos indicadores entrarían en vigor a partir de la segunda quincena del mes de marzo de 2013, una vez concluido el proceso de validación de ellos. Se partió de la base del programa especial de mejora en la Administración Pública Federal 2008-2012. En el rubro de Indicadores de Procesos Eficientes 2008-2009.

Se inició con la reformulación de las encuestas de satisfacción del cliente existentes en los procedimientos y que no cumplían con la medición de la importancia para los usuarios y el desempeño de nosotros como prestadores de servicio. Paralelamente, con la creación de las encuestas para los procedimientos que no contaban con ellas. Se pilotearon, revisaron y ajustaron, quedando en su versión definitiva.

Con esta primera etapa, se tienen los instrumentos que nos permitirán tener la información del indicador uno, de Satisfacción del cliente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

Posteriormente, la revisión de los criterios de realización de los productos o servicios que ofrece el área, para poder establecer los indicadores que medirán la eficacia en el proceso.

Finalmente, los indicadores de resultados de los productos o servicios. Una vez que se termine dicho proceso, se hará la modificación del plan de calidad en el apartado correspondiente.

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

En cuanto a las modificaciones que pudieran sufrir tanto el objetivo como la política de calidad, no se considera modificación alguna, seguimos participando en el esfuerzo institucional de satisfacer las necesidades educativas de nuestros usuarios en la formación docente inicial, continua y superación profesional de los docentes de educación básica.

	Nombre	**Firma**	**Fecha**
Elabora	Mtro. Iván Pérez Oliva		15/02/2012
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		18/02/2013
Recibe	Dr. Francisco Hernández Ortiz		21/02/2013

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010