1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

Los pasados UNO Y DOS DE JULIO DE 2013, se celebró la Auditoría Interna A1/2013 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.
- Ciertas áreas muestran seriedad y disponibilidad para el ejercicio de la Auditoría, es importante buscar la sensibilización de los auditados por medio de la capacitación en la terminología del SGC.
- De la norma ISO 9001-2008, en los puntos 6, 7 y 8 nos permitieron emitir una serie de observaciones apuntando a la mejora del sistema, al igual que se sigue considerando un área de oportunidad muy marcada la capacitación a los Directores de Área y su equipo de operadores de procedimiento.
- El Procedimiento gobernador referente al Producto y Servicio No Conforme, es un área de oportunidad para toda la institución, y está radica en su capacitación para el entendimiento, y el manejo asertivo del mismo, para ofrecer un servicio eficiente y eficaz.
- Un aspecto que aún se marca por fortalecer radica, en la apertura y mente abierta para la mejora continua por parte de los auditados.

PUNTOS FUERTES

Apertura al proceso de Auditoría Interna

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Ser cuidadosos con respecto al punto de la Norma ISO 9001-2008 que será auditado, se deberá identificar cual es aplicable para el proceso a auditar, y estar en congruencia con lo que se pretende indagar de cumplimiento. Esto aplica para el Director General, Representante del Sistema de gestión de la Calidad y el Auditor Líder.
- Sugerencia al Director General, Representante del Sistema de gestión de la Calidad y el Auditor Líder, cuidar que las fechas para llevarse a cabo la Auditoría Interna, y estas no interfieran en las actividades de la Institución, para no demeritar el ejercicio de la Auditoría Interna.
- Solicita el Equipo de Auditores Internos, la información sobre las áreas a Auditar y le punto de la norma se den con dos semanas de antelación para trabajar debidamente las listas de Verificación, y se solicita que se continué con las reuniones presenciales previas de información, para el mismo equipo.

- Capacitación a todos los miembros que están implicados en el manejo del SGC, para que se identifique y se familiarice con el procedimiento gobernador del Control de Producto No Conforme.
- El procedimiento de Auditorías Internas tiene como objetivo para antes de la siguiente Auditoría hacer modificaciones al mismo, para que las áreas donde se detectaron no conformidades generen un Plan de Trabajo, para darle seguimiento en la forma atenderán dicha notificación.

1.2 Auditorías externas

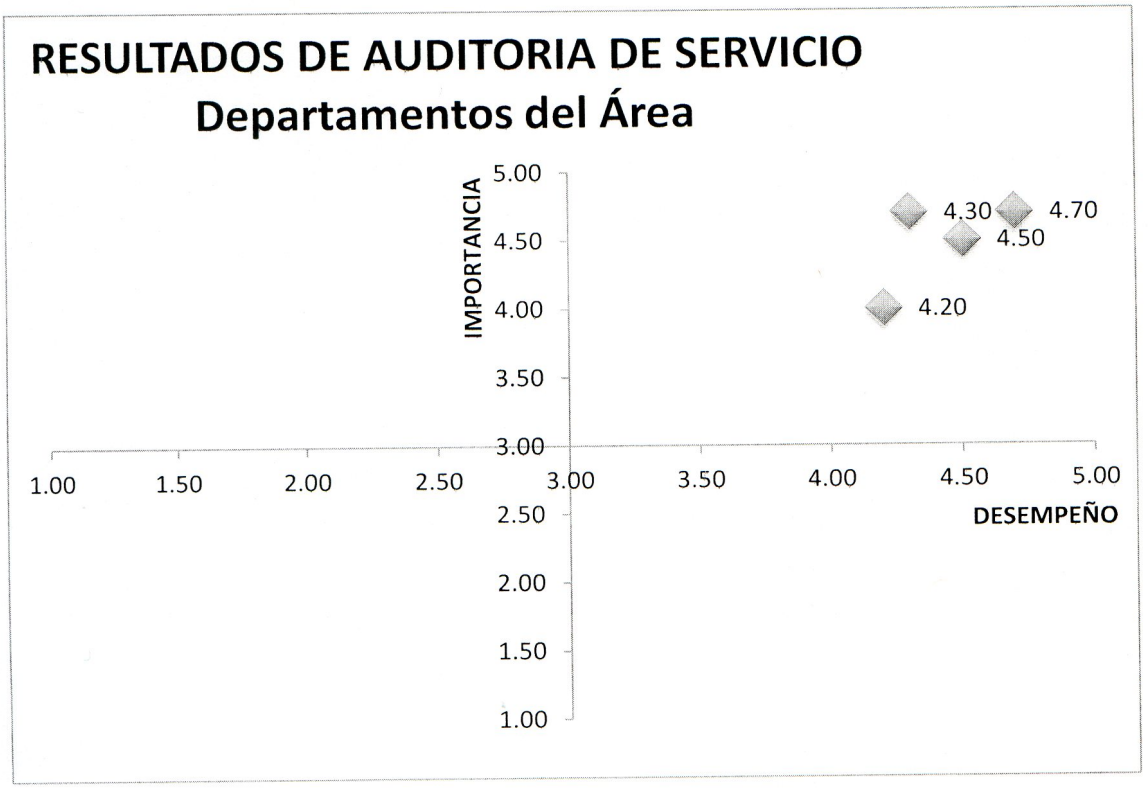
No hubo Auditorías externas en el periodo.

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.



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:

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Sobre el poco reconocimiento y apoyo a las integrantes del taller de coro, que no se les proporcionan uniformes para sus diversas presentaciones.

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

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:

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

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

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
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	01 de julio de 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

Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Evaluación de las actividades de cada uno de los departamentos del Área.	Jefes de departamento	01 de julio de 2013
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

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

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 septiembre 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.

MODIFICACIÓN A PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEPARTAMENTO DE DESARROLLO CULTURAL

A partir de la operación durante los tres últimos años de los procedimientos operativos relacionados con las actividades culturales y cívicas que el Departamento de Desarrollo Cultural planifica, organiza y realiza, se propone integrar en un solo procedimiento operativo denominado " Programa anual de actividades cívicas y culturales" todas las acciones que el departamento realiza.

Proyecto integrador de dichas acciones, publicable en la página web de la escuela y planificador anual desde el inicio del ciclo escolar y que concentra los esfuerzos y permite equilibrar la oferta de actividades de promoción y difusión de la cultura, las manifestaciones artísticas y las actividades cívicas en la institución.

Este adelgazamiento de la gestión cultural institucional mejora el manejo de los recursos, los tiempos y permite que los usuarios conozcan las actividades, el propósito que persiguen y las fechas en que se realizarán desde el comienzo del ciclo escolar.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN SOCIAL

Cada año, el procedimiento operativo del departamento de promoción social se ha modificado en algún aspecto, en esta ocasión, se realizó un formulario electrónico para recabar la información del alumnado que a incorporarse al seguro facultativo del régimen del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

A petición del instituto Mexicano del Seguro Social, las solicitudes de afiliación a dicho organismo, habrán de presentarse de manera electrónica, por tanto, existe la posibilidad de que las fichas de solicitud que llenan los alumnos dejen de utilizarse. Dicho formulario será dado de alta como anexo del procedimiento operativo.

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

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DEPORTIVO

A partir de la operación del procedimiento operativo relacionado con las selecciones deportivas de la institución y otras actividades físicas, como la carrera de aniversario, la caminata por la salud normalista y otras, se propone integrar en un solo procedimiento operativo denominado "Programa anual de actividades físicas y deportivas" todas las acciones que el departamento realiza.

Proyecto integrador de dichas acciones, publicable en la página web de la escuela y planificador anual desde el inicio del ciclo escolar y que concentra los esfuerzos y permite equilibrar la oferta de actividades físico deportivas de la institución.

Mejora el manejo de los recursos, los tiempos y permite que los usuarios conozcan las actividades, el propósito que persiguen y las fechas en que se realizarán desde el comienzo del ciclo escolar.

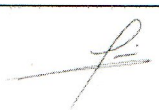
Dar de alta como anexo al procedimiento operativo una encuesta de satisfacción del cliente que nos permita conocer de cerca la opinión de nuestros usuarios sobre la importancia que tiene para ellos el trabajo en el área deportiva de la institución así como la impresión que tienen sobre nuestro desempeño.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEPARTAMENTO DE DISEÑO EDITORIAL

A partir de la realización delas actividades del proceso de diseño editorial, se modificará el procedimiento operativo y se darán de alta dos anexos nuevos, uno para la revisión conjunta del producto de diseño entre el solicitante del servicio y quien diseña. El otro anexo, una encuesta de satisfacción del cliente que nos permita conocer de cerca la opinión de nuestros usuarios sobre la importancia que tiene para ellos el trabajo así como la impresión que tienen sobre nuestro desempeño.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEPARTAMENTO DE SERVICIO MÉDICO

Al procedimiento operativo del departamento de servicio médico, se incorporan dos anexos:
Una encuesta de satisfacción del cliente que nos permita conocer de cerca la opinión de nuestros usuarios sobre la importancia que tiene para ellos el servicio así como la impresión que tienen sobre nuestro desempeño en él.
Un instrumento de evaluación de actividades académicas relacionadas con la promoción y el cuidado de la salud.

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

A futuro, la construcción de un "Programa Institucional de Salud" que articule las acciones que el departamento realiza y que permita mejorar el manejo de los recursos, los tiempos y que los usuarios conozcan las actividades, el propósito que persiguen y las fechas en que se realizarán desde el comienzo del ciclo escolar.

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		28/08/2012
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		29/08/2013
Recibe	Dr. Francisco Hernández Ortiz		31/08/2013