

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 1 de 6</b>

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

No hubo Auditorías internas.

### 2.1 Auditorías externas

Auditoría externa de seguimiento 1/5 norma ISO 9001-2008 trece y catorce de septiembre de 2011 con los hallazgos siguientes:

La actual revisión concluye que:

MANUAL DE CALIDAD versión 4, 28 da mayo del 2011

Durante la visita de seguimiento y derivado del muestreo realizado se evidencio que se cuenta con un sistema de gestión de calidad que ha ido creciendo y reforzándose de manera gradual y que está enfocado principalmente en el cumplimiento de lo planeado pero que cuenta con los mecanismos y disposición para ir trabajando hacia la eficiencia.

Se cuenta con mejora en el mecanismo de documentación de quejas y sugerencias por parte del alumnado y profesorado de la institución con el objetivo de agiliza la respuesta ante sus comentarios.

En materia de infraestructura se está trabajando en la señalización del plantel con relación a condiciones de seguridad laboral.

El proceso de auditorias internas se realiza considerando los resultados de auditorías previas y se ejecutó de manera correcta y apegada a los procedimientos del sistema de gestión

Durante el presente muestreo no se realizó verificación de requisitos regulatorios aplicables a la prestación del servicio.

No se documentó recurrencia de las no conformidades delectadas durante la vierta de re certificación.

Se evidenció compromiso de la revisión directiva para el mantenimiento y mejora del sistema.

Oportunidad de mejora

- Revisar los mecanismos de validación del servicio en el proceso de docencia, posgrado
- Revisar la documentación del sistema para que coincida el mapa general de procesos vs los mapas específicos.
- Analizar la conveniencia de continuar con los procesos de control de documentos, control de registros, producto no conforme.

Fortalecer el mecanismo de documentación de acciones tendientes a eliminar causas y <sup>n</sup>o enfocadas a la corrección inmediata

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 2 de 6</b>

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

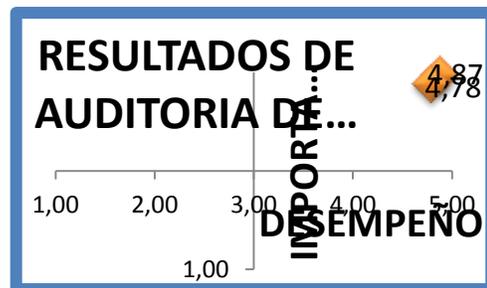
### 2.1

En las auditorías de servicio que los departamentos han 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 80 % de nuestros usuarios.

Los Departamentos de Desarrollo Cultural, Desarrollo Deportivo, 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 la tabla siguiente, El puntaje obtenido promedio en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes es de un 4.7, 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

**Nota: Se anexa Informe de estadístico con los resultados.**



### 2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

En este trimestre, se recibieron a través del buzón para tal fin, quejas sobre la forma en que se realizaron los ensayos de la ceremonia de graduación del ciclo escolar anterior. Se hace mención del trato que recibieron los alumnos, calificándolo como inapropiado y señalando que se tenían expresiones de impaciencia. Paralelamente, se señala que desde el punto de vista lingüístico se cometieron algunas fallas.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 3 de 6</b>

Dichas quejas, se han atendido en diálogo con la Jefa del Departamento que organizó dichos trabajos y se acordó que se entregaría a cada uno de los grupos que egresan, copias del protocolo que se seguirá en la ceremonia, para que con su asesor se vaya ensayando y así, durante el ensayo general, los alumnos sepan lo que se espera de ellos y puedan dar respuesta a las actividades que ese día se tendrán previstas.

### 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Felicitación al profesor del Coro de la institución, Profr. Ignacio Corpus Ramírez. A través del Buzón de quejas sugerencias y felicitaciones.

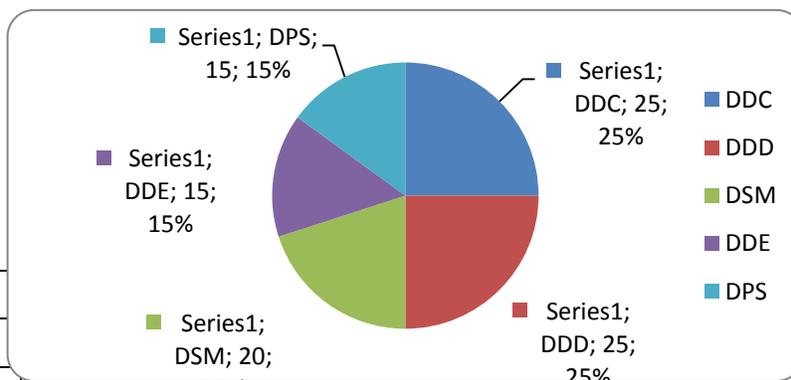
### 2.4 Conclusiones

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
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>100</b>



			<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de junio de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 4 de 6</b>

**3.1 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**

**3.3 Conclusiones:**

Las actividades del ciclo escolar 2011-2012 arrancaron en este trimestre, se tuvieron algunas quejas de las actividades finales del semestre anterior y en cuanto a las del presente ciclo escolar, solo en los departamentos cuya medición es por cada uno de las tareas que se realizan, se tienen resultados a la mano. Se está trabajando en la adecuación tanto de los procedimientos como de los indicadores tanto de logro como de proceso, de manera que cada tres meses se vaya teniendo una idea más clara de cómo marcha el proceso de Extensión Educativa.

**Nota: Se anexan formatos anexos de cada uno de los procedimientos.**

#### **4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**4.1 Descripción:**

En cuanto a las acciones preventivas y correctivas, en lo que va del ciclo escolar, no hubo hallazgos por medio de la auditoría externa; si, 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:
- 1. RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 5 de 6</b>

#### 4.4 Conclusiones

A partir de las quejas y sugerencias del buzón, se ha generado una acción preventiva que se realizará en el segundo semestre del presente ciclo escolar.

**Nota: se anexa bitácora de estatus de RAC's / RAP's. BECENE-CA-PG-05-02**

#### 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
Quejas sobre el ensayo de la ceremonia de graduación del ciclo escolar 2010-2011	Entrega a asesores de grupo y alumnos, a través de oficio, del protocolo de la ceremonia de graduación, un mes antes de su fecha de realización, con la finalidad de que conozcan las acciones que deberán llevar a cabo con anticipación.	Director de Extensión	01 de mayo de 2012	01 de mayo de 2012	Abierta

#### 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 la incorporación de un procedimiento nuevo que regule la operación de los Talleres Cocurriculares.

##### 6.2 Conclusión:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 6 de 6</b>

Dicho procedimiento estará en construcción junto con el marco normativo para los profesores de los talleres en los próximos meses.

### 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

El área de Extensión Educativa no emite recomendación alguna al sistema de gestión, realizará las correcciones necesarias a los hallazgos de la Auditoría referidos en los puntos anteriores, como el esfuerzo por mejorar la eficacia en nuestros servicios así como la satisfacción de nuestros clientes.

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

En cuanto a las modificaciones que pudieran sufrir tanto el objetivo como la política de calidad, no se considera modificación alguna.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtro. Iván Pérez Oliva		
Aprueba	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		
Recibe	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		

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