

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 1 de 1</b>

## Reporte de análisis de Datos

### Contenido

1. Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)

PRESENTO UNA SÍNTESIS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE BASADO EN LAS ENCUESTAS DE MIS DEPARTAMENTOS EN ESTE TRIMESTRE QUE CIERRA EN MARZO DE 2012

DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO EVALUADO	PORCENTAJE DE ACEPTACIÓN / <b>Escala de likert</b>
<b>CONTROL ESCOLAR</b>	<b>REGULARIZACIÓN. Segunda semana de marzo</b>	<b>80% COMO MÍNIMO / 4.0</b>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>ELABORACIÓN DE CHEQUES. 2da sem de marzo</b>	<b>96% / 4.8</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>CONTROL DE INCIDENCIAS Y ELABORACIÓN DE CARGA HORARIA. 31 / 01 / 2012</b>	<b>93% COMO MÍNIMO / 4.65</b>
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>PRÉSTAMO DE EQUIPO Y MATERIALES. 08/ 03 /2012</b>	<b>93.4 PROFESORES / 4.7 Y 84% ALUMNOS / 4.2</b>
<b>TITULACIÓN</b>	<b>1ER PERIODO DE EXÁMENES PROFESIONALES 21/02/ 2012</b>	<b>100% / 5.0</b>
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>MANTENIMIENTO / LIMPIEZA</b>	<b>POR APLICARSE</b>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 2 de 1</b>

LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN LA TABLA ANTERIOR DEMUESTRAN QUE LOS DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A ESTA DIRECCIÓN A MI CARGO, PONEN ESPECIAL ÉNFASIS EN TRATAR DE MEJORAR SUS SERVICIOS Y ESO DA COMO CONSECUENCIA RESULTADOS ACEPTABLES EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.

SI SE ANALIZA LA INFORMACIÓN A LA LUZ DE LA IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN RELACIÓN A SU DESEMPEÑO, EL RESULTADO POSICIONA ESTOS PORCENTAJES EN EL CUADRANTE DE NO MODIFICAR LAS ACCIONES QUE SE REALIZAN LOS DEPARTAMENTOS, LO QUE SIGNIFICA QUE VAMOS EN BUEN CAMINO Y LO QUE HACEMOS ES EFECTIVO.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE EN ALGUNOS DEPARTAMENTOS SE MANTIENE UNA ALTA Y POSITIVA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO QUE RECIBE EL CLIENTE COMO ES EL CASO DE TITULACIÓN, EN OTROS HAY MEJORAS MÍNIMAS EN EL AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN COMPARADO CON EL TRIMESTRE ANTERIOR QUE CERRÓ EN NOVIEMBRE DE 2011. TODAS LAS ACCIONES EMPRENDIDAS HAN DADO FRUTOS.

HAY PUNTOS QUE DEBEMOS MEJORAR AÚN, EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES DISMINUIMOS LA SATISFACCIÓN EN ESPECIAL EN LA PERCEPCIÓN DE ALUMNOS, PERO MUCHO TIENE QUE VER CON EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD, ESE RUBRO SE VE DIEZMADO PORQUE DESEAN PEDIR TODO AL MOMENTO QUE SE LES OCURRE Y NO PLANEAN CON ANTELACIÓN SUS REQUERIMIENTOS DE EQUIPO Y MATERIALES Y, OTRO FACTOR PUDO SER QUE CON MOTIVO DEL 163 ANIVERSARIO DE LA FUNDACIÓN DE LA BECENE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS SATURARON LOS ESPACIOS EDUCATIVOS Y AGOTARON LOS PRÉSTAMOS POR OCUPAR EQUIPOS AL MISMO TIEMPO Y EN DIFERENTES SEDES.

EL DEPARTAMENTO YA TOMÓ MEDIDAS PREVENTIVAS DIFUNDIENDO RECIENTEMENTE EL PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMOS A TRAVÉS DE UN TRÍPTIMO INFORMATIVO PARA QUE LOS USUARIOS TOMEN SUS PRECAUCIONES. BUSCAREMOS HACERNOS DE OTROS EQUIPOS PARA IR AMPLIANDO LA OFERTA EN ESE RUBRO.

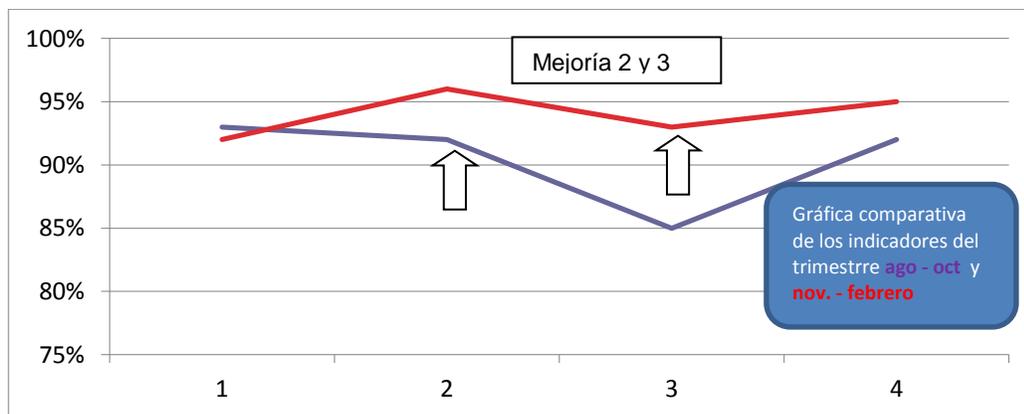
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 3 de 1</b>

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

### RECURSOS HUMANOS

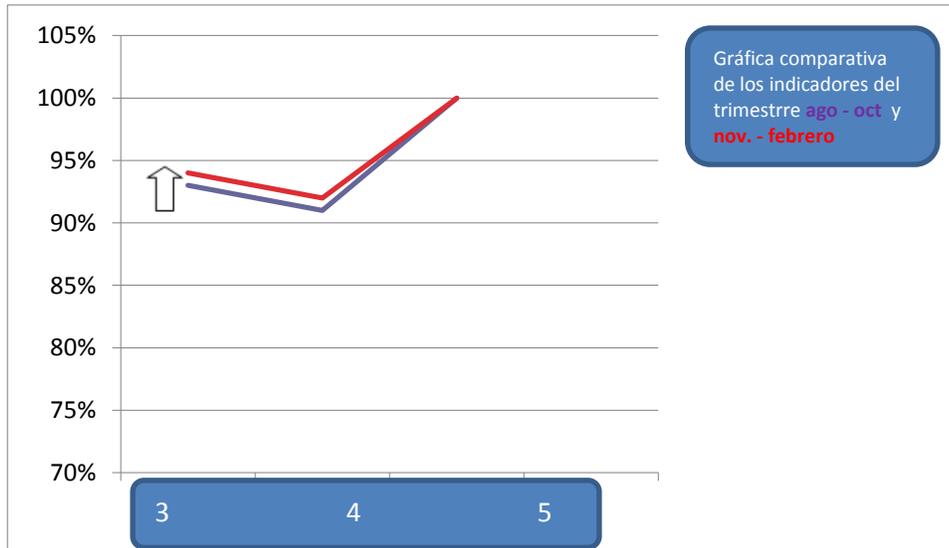
INDICADORES (HORARIOS)	PORCENTAJE ALCANZADO (DIC. 2011, ENERO Y FEBRERO 2012)	META
1.- <i>Dinámica en la entrega de horarios y carga académica ( individuales y generales)</i>	92%	90%
2.- <i>Correspondencia entre la carga académica y/o tareas asignadas con el perfil del personal docente y su experiencia profesional.</i>	96%	90%
3.- <i>Notificación oportuna de cambios en la asignación de horarios o carga académica.</i>	93%	90%
4.- <i>Consideración de las solicitudes y/ o propuestas de asignación de carga académica, horarios laborales y/o tareas para la determinación de desempeño laboral (de acuerdo a lo que aplica al procedimiento).</i>	95%	90%



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 4 de 1</b>

INDICADORES (INCIDENCIAS)	PORCENTAJE ALCANZADO (DIC. 2011, ENERO Y FEBRERO 2012)	META
3.- La oportuna comunicación de información a los trabajadores con motivo de una incidencia (permisos, incapacidades, etc.,)	94%	70%
4.- Eficiente realización de trámites de diversa índole por parte del Departamento, respecto a permisos económicos, permisos internos, incapacidades, constancias, etc., y cualquier otro tipo de incidencia.	92%	70%
5.- Registro diario de incidencias presentadas por el personal de la institución	100%	70%



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 5 de 1</b>

## Concentrado de horarios individuales y generales.

Los concentrados de horarios individuales y generales fueron entregados a la Dirección General, de Servicios Administrativos y de Docencia en el mes de enero de 2012 y en este rubro se obtuvo un porcentaje del 94% promedio de cumplimiento cuando la meta es del 90%.

Una mirada a este procedimiento nos dice que en este periodo la entrega de horarios obtuvo 92% de cumplimiento, mientras la relación de carga académica con el perfil docente un 96%, la notificación oportuna de cambios 93% y la consideración de solicitudes el 95%.

Estos resultados hablan del buen control y organización que es departamento hace para la distribución de horarios de trabajo de todo el personal.

## Síntesis de incidencias del personal

Las incidencias del personal se han mantenido bajo control gracias a la organización de éstas en el departamento, primero porque se notifican a las instancias, segundo porque todas se tramitan por cuenta del departamento y/o a solicitud del interesado y tercero se registran en un 100% cualquier movimiento que presenten los trabajadores.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 6 de 1</b>

## SERVICIOS ESCOLARES

<b>REVISIÓN SEER</b>				
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>FECHA SOLICITUD</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>CORRECCIONES Y/O OBSERVACIONES</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO TIEMPO/FORMA</b>
1. <b>REGISTRO DE ESCOLARIDAD DE REGULARIZACIÓN DEL SEMESTRE IMPAR DEL CICLO ESCOLAR 2011-2012.</b> 2. <b>ACTAS DE ACREDITACIÓN Y DE REGULARIZACIÓN DEL MISMO SEMESTRE Y DE CADA LICENCIATURA.</b>	SOLICITUD 17/02/2012	ENTREGA: 20/02/2012	SE ENTREGÓ LA LICENCIATURA DE ESPECIAL, FÍSICA, ESPAÑOL Y MATEMÁTICAS, NOS REGRESARON 1 POR ESTAR OBSTRUYENDO LA LINEA UNA CALIFICACIÓN.	T=100% F=98%
1. <b>REGISTRO DE ESCOLARIDAD DE REGULARIZACIÓN DEL SEMESTRE IMPAR DEL CICLO ESCOLAR 2011-2012.</b> 2. <b>ACTAS DE ACREDITACIÓN Y DE REGULARIZACIÓN DE CADA LICENCIATURA.</b>	SOLICITUD 17/02/2012	ENTREGA: 24/02/2012	SE ENTREGARON LAS LICENCIATURAS DE PRIMARIA, PREESCOLAR E INGLÉS, PARA SU REVISIÓN ANTE EL DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR DEL SEER.	T=100% F=98%
<b>REGISTROS DE REGULARIZACIÓN DEL SEMESTRE IMPAR DE TODAS LAS LICENCIATURAS Y DE LOS SEMESTRES DEL I AL VI.</b>	SOLICITUD 17/02/2012	ENTREGA: 20/02/2012	SE ENTREGARON A LA INSPECCIÓN PARA SU REVISIÓN Y ANTE EL DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR DEL SEER.	T=100% F=100%
<b>PLANTAS DE EXÁMENES DE EXTRAORDINARIOS DE REGULARIZACIÓN DEL SEM. IMPAR DE TODAS LAS LICENCIATURAS Y</b>	SOLICITUD 17/02/2012	ENTREGA: 20/02/2012	SE ENTREGARON EN TIEMPO A LA INSPECCIÓN	T=100% F=100%

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 7 de 1</b>

<b>DE LOS SEMESTRES DEL I AL VI 2011-2012</b>					
<b>ENTREGA DE REGISTROS DE TODAS LAS LICENCIATURAS DE INSCRIPCIÓN DE INICIO DEL SEMESTRE PAR 2011-2012</b>	<b>DE SOLICITUD</b> 17/02/2012	<b>ENTREGA:</b> 20/02/2012	<b>SE ENTREGARON A LA INSPECCIÓN PARA SU REVISIÓN ANTE EL DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR DEL SEER.</b>	<b>T=100%</b> <b>F=100%</b>	
<b>ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO A TODAS LAS LICENCIATURAS DEL SEM.PAR 2011-2012</b>	<b>DE SOLICITUD</b> 17/02/2012	<b>ENTREGA:</b> 24/02/2012	<b>ALGUNOS CERTIFICADOS ESTAN EN PROCESO DE ENTREGA TIENEN 6 MESES PARA TRAERLO</b>	<b>T=100%</b> <b>F=96%</b>	

Este periodo fue muy activo para el departamento de Servicios escolares en especial el mes de febrero porque justo ocurrió el fin de un semestre y el inicio de otro; así que la documentación entregada al S.E.E.R. fue bastante, pero se cumplió en tiempo y forma, hubo mínimos errores por motivos de impresión o errores de dedo que fueron resuletos de un día para otro, pero el 99% de la documentación no tuvo ningún problema y pasó la revisión de la Inspección de Educación Superior dirigida por la Profa. Yolanda Herrera.

Hemos cumplido con los requisitos de entrega y mantenemos la credibilidad y confianza en el control escolar de nuestros alumnos y de nuestras autoridades.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ

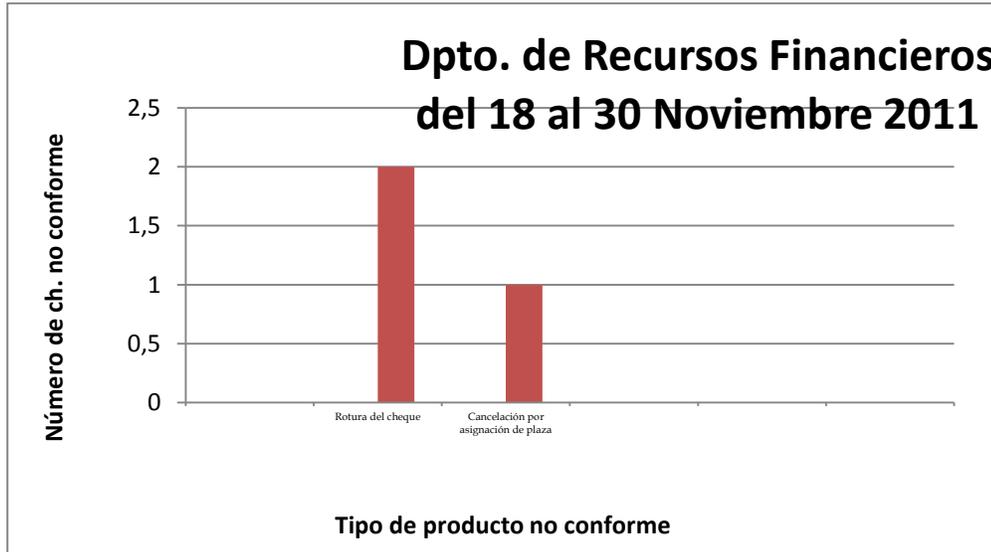


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 8 de 1

## RECURSOS FINANCIEROS



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

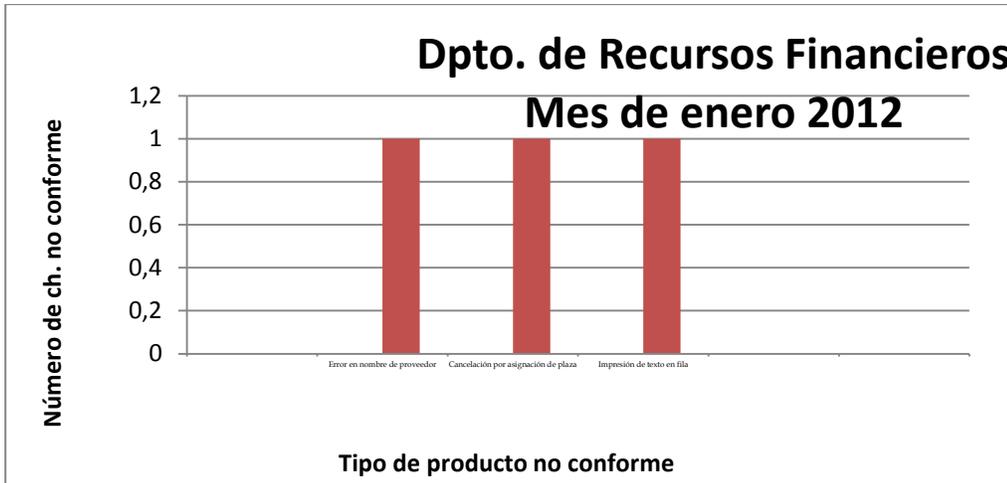
**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 9 de 1



Con respecto a la elaboración de cheques han sido en este último trimestre muy pocos los errores, 3 en noviembre, 2 en diciembre, 3 en enero y dos en febrero y más del 50% de estos casos no dependió del departamento; elaborar cheques es un ejercicio diario y mucho movimiento, así que estas cifras son mínimas con respecto a la cantidad de documentos realizados cotidianamente.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 10 de 1</b>

## TITULACIÓN

El departamento de Titulación deberá gestionar y organizar tres periodos de exámenes profesionales en el año, en donde deberá efectuar la calendarización correspondiente, recopilar información en entradas: licenciatura, nombre del sustentante, sínodo, aula, fecha y hora.

El Primer Periodo de Exámenes profesionales se efectuó el 21 de febrero del 2012, bajo la siguiente organización:

Licenciatura	Nombre completo	Presidente	Secretario	Vocal	Aula real	Fecha real	Hora real
FÍSICA	MARTÍN CERVANTES LÓPEZ	JUAN ANTONIO GÓMEZ ARANDA	SYBIL GONZÁLEZ TREVIÑO	MARAH ETHEL MATA PADRÓN	III	21/02/2012	15:00
PRIMARIA	DAVID ARANDA ÁLVAREZ	GERARDO ENRIQUE CERVANTES GUILLÉN	GISELA DE LA CRUZ TORRES MÉNDEZ	MANUEL HUERTA ROBLES	III	21/02/2012	17:00
PREESCOLAR	ARACELI FERNÁNDEZ TORRES (EXTEMPORÁNEA)	NAYLA JIMENA TURRUBIARTES CERINO	GUSTAVO ALEJANDRO GUERRERO SÁNCHEZ	MARÍA DEL SOCORRO RINCÓN HERNÁNDEZ	IV	21/02/2012	15:00

<b>NOMBRE DEL ALUMNO</b>	<b>LICENCIATURA</b>	<b>PRESIDENTE DEL SÍNODO</b>
SANDRA ELIZABETH ARISTA MUÑIZ	ESPECIAL	CLAUDIA ISABEL OBREGÓN NIETO
ANA LAURA PÉREZ REYNA	ESPECIAL	MA. LUISA REYNA DÍAZ DE LEÓN
MARTÍN CERVANTES LÓPEZ	FÍSICA	JUAN ANTONIO GÓMEZ ARANDA
DANIEL MARTÍNEZ TORRES	FÍSICA	MARÍA CLAUDIA LUQUEÑO CASTRO

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MTR. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 2</b>
			<b>Página: 11 de 1</b>

<b>CRISTAL SERNA RANGEL</b>	PREESCOLAR	MARÍA SUSANA MORENO GRIMALDO
<b>DAVID ARANDA LÓPEZ</b>	PRIMARIA	GERARDO ENRIQUE CERVANTES GUILLÉN
<b>NADIA LUCÍA ÁVALOS SILVA</b>	PRIMARIA	NADIA EDITH RANGEL ZAVALA
<b>VICENTE CUADROS MARTÍNEZ</b>	ESPAÑOL	JAIME ORTIZ HERNÁNDEZ
<b>LUIS EDUARDI PINEDA LOZANO</b>	ESPAÑOL	LILIA SUSANA ZÁRATE PÉREZ

Un total de siete profesores extemporáneos iniciaron trámite de titulación de los cuales, una profesora culminó el proceso y se inscribió para el Periodo de Exámenes Profesionales de febrero; fueron los siguientes:

<b>NOMBRE DEL ALUMNO</b>	<b>LICENCIATURA</b>	<b>GENERACIÓN</b>
<b>ARACELI FERNÁNDEZ TORRES</b>	PREESCOLAR	1997 - 2001
<b>MARÍA YOLANDA RODRÍGUEZ LARA</b>	PREESCOLAR	1994 - 1998
<b>GREGORIA RUIZ SALAS</b>	PREESCOLAR	1991 - 1995
<b>ELVIA MÓNICA DOMINGUEZ MORENO</b>	PREESCOLAR	2005 - 2009
<b>SILVIA LAURA SANDATE MONSIVAIS</b>	PRIMARIA	2006 - 2010
<b>VAZQUEZ RETE ALBERTO</b>	PRIMARIA	2006 - 2010
<b>CAMARILLO VELAZQUEZ ROSANA</b>	ESPECIAL	2006 - 2010

Los exalumnos de ambas listas fueron candidatos para presentar el examen profesional de titulación en el mes de febrero, a cada uno de ellos se les envió una notificación con el calendario de fechas vía email y correo.

Tres alumnos fueron los interesados en presentar su examen e iniciar el trámite de titulación para el Primer Periodo de Exámenes Profesionales.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ



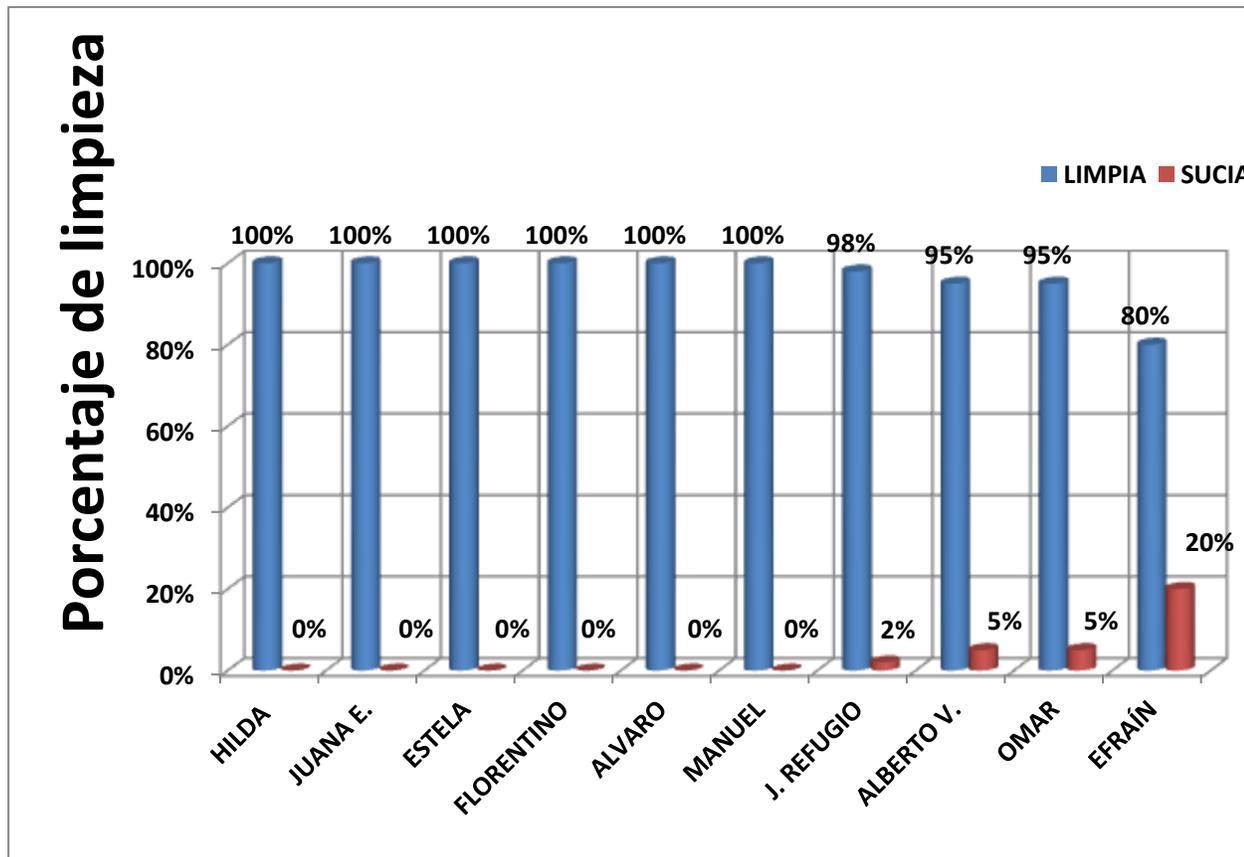
Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 12 de 1

## SERVICIOS GRALES

### ENERO



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ

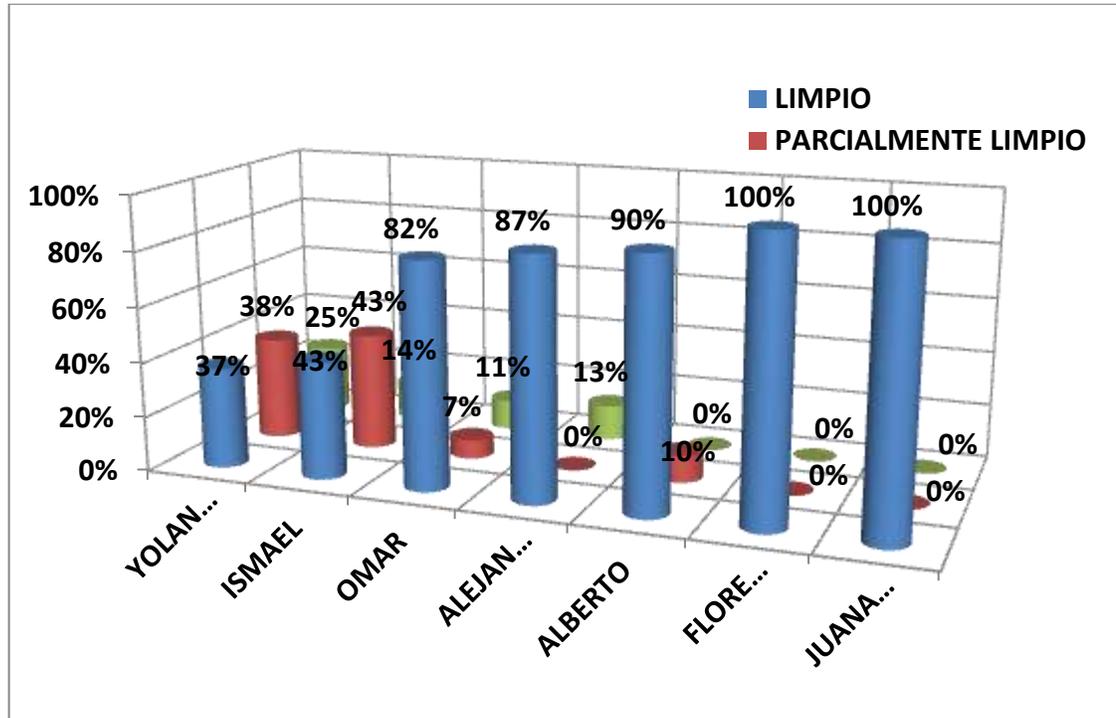


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 13 de 1

## FEBRERO



Una de las principales quejas de nuestros clientes estriban en la limpieza y eso hace que este departamento de servicios generales se vuelva trascendente para dar un servicio de limpieza a la altura de las exigencias, se puede observar que los desempeños del personal de apoyo fueron evaluados y que, no en todos los casos se les asigna sanitarios.

Las incidencias de personal más agudas se presentan entre los compañeros y compañeras intendentes y de ellos depende la limpieza de baños lo que hace más difícil resolver el asunto. Estamos en la búsqueda de soluciones para la mejora del aseo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 14 de 1

### 3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

Indicador	Cumplimiento del indicador operativo			Entrega de reporte			Encuestas de opinión de satisfacción del cliente			Abril mayo y junio de 2011
	en tiempo	retrasado	ausente	en tiempo	retrasado	ausente	aplicó	retraso	no aplicó	
1	3			3			3			DCE
2	3			3			3			DCE
3	3			3			3			DCE
4	3			3			3			DCE
5	3			3			3			DRH
6	3			3			3			DRH
7	3				2		3			DRF
8	3			3			3			DT
9	3				2			2		DSG
10	3			3			3			DRM
11		2		3			3			DRM
VALORES	3	2	1	3	2	0	3	2	0	

Indicador	Cumplimiento del indicador operativo			Entrega de reporte			Encuestas de opinión de satisfacción del cliente			Abril mayo y junio de 2011
	ambos	preventivo	correctivo	con calidad	cumple	falta	exc a bueno	regular	insatisfecho	
1	3			3			3			DCE
2	3			3			3			DCE
3	3			3			3			DCE
4	3			3			3			DCE
5	3			3			3			DRH
6	3			3			3			DRH
7	3				2		3			DRF
8	3			3			3			DT
9	3					0	3			DSG
10			1		2		3			DRM
11	3			3			3			DRM

\* en proceso

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

Página: 15 de 1

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

	máximo	%	Obtenido	%	80 - 100	60 - 79	59 o menos	
1	18	100	18	100	x			DCE
2	18	100	18	100	x			DCE
3	18	100	18	100	x			DCE
4	18	100	18	100	x			DCE
5	18	100	18	100	X			DRH
6	18	100	18	100	X			DRH
7	18	100	18	89	X			DRF
8	18	100	18	100	X			DT
9	18	100	18	72		X		DSG
10	18	100	18	83	X			DRM
11	18	100	18	100	x			DRM

#### 4. Resultados de auditorías internas y externas

POR REALIZARSE AUDITORÍA 15 Y 16 DE MARZO DE 2012 2 DE 5  
DE LA EMPRESA BUROE VERITAS.

#### 5. No Conformidades de los productos y / o servicios

EN ESTE PERIODO NO SE PRESENTARON

#### 6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

EN PG 11

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
MTRO. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ



Código:

**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 2

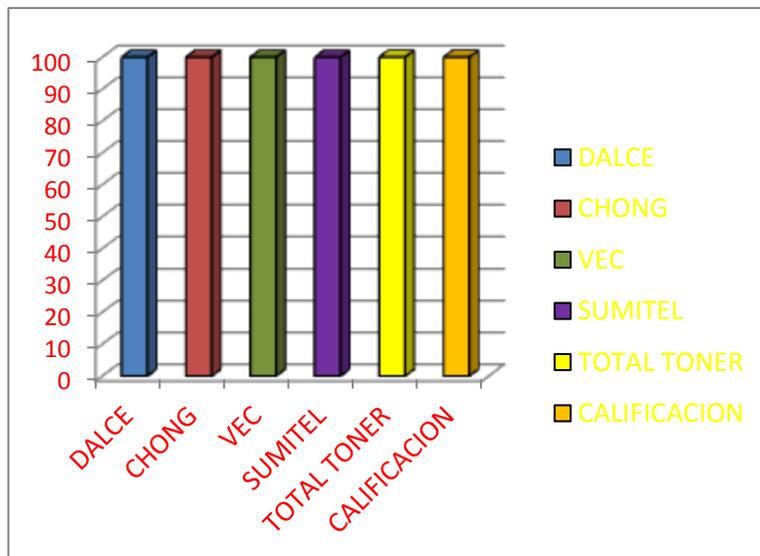
Página: 16 de 1

## 7. Evaluación de proveedores.

Recursos financieros:



Recursos Materiales:



TENEMOS AMPLIA CONFIANZA EN EL SERVICIO QUE NOS BRINDAN NUESTROS PROVEEDORES, HEMOS TRABAJADO YA POR LARGOS PERIODOS CON ELLOS Y SU CRÉDITO, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SON SIEMPRE BENÉFICOS PARA NOSOTROS, SE ADAPTAN A NUESTROS PRESUPUESTOS Y TIEMPOS FINANCIEROS. VALE LA PENA CONSERVAR LA RELACIÓN COMERCIAL CON ELLOS.

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010