

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 1 de 19
---	---	--	--

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

- A) El día 26 de noviembre de 2010 se llevó a cabo la auditoría interna que dirigió el Dr. León Alejandro Pérez, director del Sistema de Gestión de Calidad. Un grupo de auditores internos tuvieron a bien visitar los departamentos de a. Recursos financieros, b. Control Escolar, c. Recursos materiales, d. Recursos Humanos, e. Titulación y la Dirección de Servicios Administrativos; el proceso fue cordial y duró aproximadamente cuatro horas la vista a toda el área administrativa.
- B) El día 28 de noviembre de 2011 se llevó a cabo una auditoría interna en la que participó como área auditada esta dirección a mi cargo y algunos de sus departamentos, entre ellos Servicios escolares y Recursos Humanos, el equipo auditor fue una dupla integrada por la Mtra. Verónica Villanueva y la Ing. Esther Pérez Lugo. El resultado arrojó sólo observaciones como el hecho de actualizar ciertos anexos y procedimientos declarados en el SGC.
- C) En el trimestre de diciembre 2011, enero y febrero de 2012 no se celebró auditoría.

1.1.2 Conclusiones:

- A. No se levantaron No Conformidades; sin embargo se hacen observaciones precisas sobre la actualización de documentos, se debe poner atención en su vigencia.
Hallazgos relativos a esta dirección: 1) debe asegurarse mecanismos para el análisis de la información y toma de decisiones entre direcciones de área, alta dirección y comité de calidad usando el procedimiento BECENE CA PG 11. 2) Es necesario documentar las acciones de mejora.
- B. Nos reportamos listos para recibir auditoría en todos los departamentos.
- C. Hemos puesto al día nuestros procedimientos actualizando en el SGC cambios y actualizaciones en nuestro trabajo diario.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 2 de 19
---	---	--	--

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

A) Los días 06 y 07 de diciembre de 2010 se realizó la auditoría externa denominada Auditoría de Seguimiento 5 de 5; en ella, el primer día se visitó al departamento de Recursos Humanos que dirige la mtra. Nadya Rangel y en relación a la no conformidad relativa a la matriz de competencia del personal de la BECENE y otros procesos relativos a la carga horaria e incidencias del personal no se tuvieron hallazgos ni No conformidades. El segundo día se visitó a esta dirección a mi cargo encontrándose una No Conformidad relativa al punto 8.4 de la norma "Análisis de datos".

B) Los días 13 y 14 de septiembre de 2011 se realizó a la BECENE la auditoría de recertificación denominada "Visita de seguimiento 1de 5" a cargo de Karina López Ortega donde se obtuvo la vigencia de la certificación de la norma ISO 9001: 2008. Esta área a mi cargo tuvo verificación directa y la revisión se centró en el Procedimiento operativo mejoramiento y conservación del edificio de la BECENE DRM PO 02 y, a pesar de que existe un Jefe de departamento de Recursos Materiales, la Dirección de Servicios Administrativos dio respuesta a la auditora López Ortega. Se mostró el programa de mantenimiento preventivo y el seguimiento de éste; así como también se demostró la forma en que se atiende el mantenimiento correctivo. Se dio fe del Cumplimiento de ese procedimiento. Uno de los puntos trascendentes de mejora fue el Proyecto de Señalética que para ese entonces iba ya en el 90% de avance. NO HUBO NO CONFORMIDADES.

C) Contraloría del S.E.E.R. nos realizó una auditoría que duró tres meses, de agosto a octubre de 2011, el trabajo estuvo a cargo de la Lic. Martha Aguilar y se auditaron tres Departamentos de esta área, Recursos Humanos, Materiales y Humanos, hubo pocas observaciones en el proceso de auditoría que se subsanaron de forma inmediata, dando como resultado NINGUNA RECOMENDACIÓN de mejora, resultado que demuestra lo aceptable de nuestro trabajo. Periodo verificado agosto 2010 a julio 2011.

D) El departamento de Recursos Financieros del S.E.E.R. revisó nuestros libros contables y el objetivo fue revisar el periodo de una año lectivo de ingresos y egresos, de enero a diciembre de 2011, la auditoría se terminó en febrero con una revisión numérica de bancos y libros. El resultado fue bueno, cumplimos en todo y además de conciliar nuestras cuentas existe el respaldo en archivos de cada movimiento.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 3 de 19
---	---	--	--

2.1.2 Conclusiones:

A) Esta dirección cuenta con la suficiente información de cada uno de los seis departamentos que la conforman; sin embargo al solicitarme la evidencia del tratamiento de la información tanto para el análisis como para la toma de decisiones no presenté registros.

Sobre el análisis de datos, se implementó a nivel directivo la entrega periódica de reportes para subsanar ese aspecto de la Norma ISO, en este año 2011 se han cubierto ya Análisis de datos relativos a marzo, junio y este documento representa al mes de noviembre y es el último del año.

B) Esperamos que la próxima auditoría externa 2 de 5 del mes de marzo de 2012 podamos como Dirección de Servicios Administrativos contribuir nuevamente al logro de metas institucionales y al mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, con la mejoras que hemos implementado desde la primer visita confiamos en poder hacerlo. Nuestra meta es NO tener NO CONFORMIDADES nuevamente.

C) Deseamos que el rasgo que nos caracterice sea más lo preventivo, la anticipación y la propuesta que la corrección.

D) Continuaremos manteniendo la confiabilidad de nuestro trabajo para los criterios del S.E.E.R.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

Departamento	Interpretación de encuestas de opinión sobre las percepciones del cliente
C. Escolar	Los indicadores para este departamento están dados en razón del cumplimiento con la documentación frente a Control Escolar del SEER y su meta en ese sentido para los 4 procedimientos es de 100% para cada uno de ellos; sin embargo, en el reporte del mes de marzo de 2011 de revisión de la dirección se había obtenido la opinión de alumnos sobre el procedimiento de inscripción y, a pesar de que un 86% por ciento lo calificó aceptable, 47% señaló invertir más de una hora en este proceso y 75% pidió se modificara. En junio de 2011 , podemos decir que más del 90% de los alumnos aceptó la forma de inscripción, pero algunos profesores se portaron renuentes al cambio por el

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 19

	tiempo que perdieron de su clase o simplemente porque no les notificó. Para este mes de noviembre de 2011, 76% de los alumnos encuestados señalan que mejoró el procedimiento en relación a semestres anteriores y en general califican con 79.8 % de aceptable la inscripción incluido el trato, la importancia y el servicio. Los profesores califican con 96.6% de aceptable la forma, servicio y el tiempo que dedican a la entrega de calificaciones. Para este mes de marzo de 2012 es importante resaltar uno de los procesos del depto. porque se dio una etapa de regularización y una transición entre semestres. Se solicitó la percepción de los profesores involucrados encuestando a una muestra representativa y los resultados califican favorablemente el servicio con 80% o más en el hecho de recibir ayuda, por la amabilidad, por el tiempo de respuesta, la comunicación y la importancia en este procedimiento.
R. Financieros	El indicador es la elaboración de cheques con una meta de cumplimiento del 100%, el resultado de la evaluación del servicio a diciembre de 2010 arrojó un promedio 91.4% siendo dos factores determinantes de la baja porcentual, el tiempo de espera y la fecha de entrega del cheque. El tiempo de espera se redujo bastante, en el mes de junio de 2011 tuvimos una aceptación del 95%. Para este mes de noviembre de 2011 se obtuvo por parte de la evaluación de catedráticos un 89.4% siendo el tiempo de espera y la fecha de entrega de cheques nuevamente calificados con 83%, pero esta situación es ajena al departamento pues depende de la entrega de comisiones para elaborar cheques y éstas llegan casi el mismo día de la necesidad del personal docente. Para el mes de marzo de 2012 hubo una mejora sustantiva en la apreciación del servicio por parte de los profesores encuestados, pues si bien es cierto que el tiempo de entrega de cheques es uno de los puntos que aprecian como más bajo, aumentó en este último trimestre a 96% de aceptación y en cuanto a los aspectos de amabilidad, revisión de documentos y comunicación superó esa cifra.
R. Humanos	El indicador para la distribución de carga académica, horarios e incidencia del personal es de una meta del 90%, el resultado de las encuestas en diciembre de 2010, arrojó un 83.33%, siendo dos factores determinantes en la baja porcentual: la pertinencia en la entrega de horarios tanto al inicio como durante el semestre y el procedimiento para la asignación de carga académica. Con el cambio de Jefa del departamento efectuado en noviembre de 2010, este mes de junio de 2011 vio mejores resultados, el profesorado está más conforme con la distribución de carga académica y el reflejo de incidencias en el centro de trabajo. En este mes de noviembre de 2011 hubo mejora en la apreciación del cliente: el procedimiento de Distribución de carga académica mejoró con una aceptación del 89.7% y el procedimiento de Incidencias una aceptación del 92% alcanzando la meta y superándola respectivamente. Para este periodo de marzo de 2012 es clara la consolidación en la aceptación del cliente sobre los servicios que el depto. ofrece como son el control de incidencias y la distribución de carga horaria, sus

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 5 de 19
---	---	--	---

	acciones, según el cuadrante entre al importancia y el desempeño, deben conservarse pues la aceptación es mayor al 93% de los encuestados.
R. Materiales	El indicador para proporcionar materiales y equipo requeridos tiene una meta del 80%, el resultado en diciembre de 2010 arrojó 85.80%, donde el factor menos favorecido fue lo referente al seguimiento de las solicitudes generadas cuando no se cuenta con el material en el momento de la misma. Con las remodelaciones físicas a ese departamento y la recientemente inaugurada automatización en el control de inventarios el promedio incrementó a 90% y 92% de aceptación en el mes de junio de 2011. Para este mes de noviembre de 2011 me da gusto informar que en referencia a la evaluación que hacen administrativos y maestros la aceptación llegó al 95% ó 4.75 en escala de Likert, mientras que los alumnos señalan un 90.7% ó 4.53, manteniéndose así el grado de aceptación del servicio y mejorándolo desde el punto de vista de docentes y administrativos. Para este periodo de marzo 2012 hubo una muy ligera disminución en la aceptación pues los profesores califican el servicio de préstamo de materiales de este departamento con 93.4% y los alumnos con el 84% y, si bien es cierto que sigue por encima de la meta del indicador podemos mejorar aún en el próximo periodo.
Titulación	El indicador es la integración de información para la realización de exámenes profesionales con una meta del 90%, el resultado relativo al periodo de noviembre del 2010, presentó porcentajes que califican el servicio y miden la satisfacción del cliente entre muy bien y bien con mayor frecuencia el primero, cumpliendo al 100%. Esta tendencia se mantiene para junio de 2011 en que tanto la entrega como los documentos necesarios para la realización de proceso de titulación fueron calificados en el total de los encuestados como muy bien, apreciación más alta de la encuesta. No hay un sólo comentario que califique el servicio de este departamento como regular mal o muy mal. Para este mes de noviembre de 2011 en que se cerró el Tercer periodo de Titulación, 6 alumnos y 6 docentes fueron encuestados y en todos los rubros que van desde la entrega de Ensayos pedagógicos, de papelería, calendarización, el seguimiento de trámites y la satisfacción en general por el servicio de este departamento dando el 100% con variantes de apreciación entre muy bien y bien. Para este periodo señalado como marzo 2012 se realizó la primer etapa de exámenes de tres que se organizan en el año, éstos se realizaron en febrero del presente año con sustentantes que tuvieron rezago o fueron enviados a una última etapa del proceso, son pocos ya los que llegan y presentan a esta etapa. La satisfacción tanto de profesores y alumnos sobre este momento del depto. vuelve a dar un 100% de aceptación pues califican en su mayoría porcentual de muy bien y el resto sólo de bien, no hay malas notas al respecto; esto hace de este departamento uno de los más destacados en su aceptación 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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 19

Servicios Generales	El indicador es la satisfacción en cuanto aseo de las áreas en la BECENE con una meta de 75% , la encuesta de diciembre de 2010 arrojó que el 86.40% de los encuestados señala estar satisfecho con el servicio de aseo. El aseo sigue teniendo para este mes de junio de 2011 su mayor problema en el aseo de baños. La población calificó la limpieza de baños como un factor a cuidar más; sin embargo, el porcentaje de 86% en la satisfacción del cliente se mantuvo aún . Para este mes de noviembre de 2011 el porcentaje de aceptación fue del 80% . Está pendiente medir la aceptación del servicio del periodo de marzo de 2012
----------------------------	--

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

1. Dar continuidad al proyecto de automatizar los procedimientos de Control de Incidencias y Elaboración de carga horaria a través de un software especializado.
2. Reforestar bardas frontales del edificio principal que dan a la calle de Nicolás Zapata.
3. Colocar alumbrado de las áreas verdes de la institución.
4. Mejorar las instalaciones eléctricas del Auditorio Prof. Pedro Vallejo.
5. Insistir en la mejora del servicio de aseo haciéndose énfasis en los baños. Son los sanitarios los que deben estar más y mejor aseados.
6. Seguir remodelando sanitarios del edificio principal.
7. Etiquetar mejor el mobiliario y equipo de la institución.
8. Continuar con la automatizar el control de documentos del Departamento de Titulación.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 7 de 19
---	---	--	--

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

En octubre y noviembre se presentaron los siguientes comentarios, he aquí la síntesis:

FECHA	HORA	ÁREA	DESCRIPCIÓN
2/03/2012	9:51:55	QUEJA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE Ojalá pudiesen poner a los encargados de limpieza del área de estacionamiento a barrer más temprano, porque siempre que llega uno antes de los 8 no se puede uno estacionar ya que o no te lo permiten porque están barriendo , o bien, tienen sus instrumentos de trabajo en los lugares de aparcar. GRACIAS.
28/02/2012	14:04:25	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO No hay papel en el baño, ni jabón ni sanitas y además los baños están muy sucios
24/02/2012	12:12:51	QUEJA DIRECCIÓN GENERAL	TRABAJADOR "INCONFORMIDAD." Con respecto ala reunión del día 23 del mes en curso efectuada en la sala de Directores de esta Institución, convocada por el prof. Jesús Alberto Leyva por como manejan la calificación sobre el aseo de áreas ya que se esta premiando al personal que no hace el aseo faltas con frecuencia y reportes de las oficinas o solones que corresponden a su área son calificados con 100% y esto no puede ser posible si no están cumpliendo y aun así los premian no entiendo porque al Sr. Florentino Gaytán Chaires entre en la calificación si el es jefe y también sea calificado con un 100% obvio pues es jefe osea no entiendo si toda la escuela esta sucia el no se da tiempo de revisar. Y a los que nos esforzamos en tener limpio nuestra área no digamos al 100% porque eso es imposible ya que siempre se genera el polvo y vivimos en la tierra, pero no se vale que nos descalifiquen a mi en lo personal me parece super, no,no, mega injusto estoy indignada como elevan al mediocre si es tan notorio la mala intención que hay hacia unos compañeros en perjudicarlos y a otros beneficiarlos cuando esta latente su mala disposición de trabajo o solo por no ser parte del servicialismo y asuntos personales de los Srs. encargados o Jefes inmediatos. Esperando una solución al problema de Calificación o Descalificación en lo que a mi respecta de mi desempeño laboral no me considero tan pésima porque los hechos y las actitudes hablan por si solas no porque me este alabando pero no es justo que me descalifiquen así .Atte, Yolanda Rangel Rodríguez encargada del área de Lucha y Halterofilia y demás talleres. De ante mano agradezco lo que pudiera hacer, hasta luego
22/02/2012	12:17:05	ADMINISTRACIÓN (SERVICIOS GENERALES)	Los baños son en verdad algo lamentable, no se a quienes les corresponda, pero dan pena, ojalá puedan darse una vuelta en estos momentos para que se den cuenta del pésimo servicio que prestan
21/02/2012	13:34:10	ADMINISTRACIÓN	- Durante el presente mes, al realizar un investigación educativa y una formación administrativa para las futuras generaciones. Seleccionamos a la Escuela Normal del Estado como una de las mejores Instituciones Públicas a Nivel Estado. Pero todo fue lo contrario. En busca de una mayor información del Colegio se realizo una ida para la fomentación de su formación educativa (Calidad, Control Escolar, Departamento de Becas, etc.) Lo cual en nuestra Institución es mal vista, ya que no hay ningún apoyo. Lo cual la respuesta de ustedes es entrar a esta página y aclarar sus dudas. Necesitan mejorar esta perspectiva ya que han quedado mal como ""BECENE Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado"". ""El honor no se gana en un día para que en un día pueda perderse. Quien en una hora puede dejar de ser honrado, es que no lo fue nunca"". - Jacinto Benavente."
21/02/2012	17:14:06	ADMINISTRACIÓN	ALUMNO "Quisiera que los salones del área de preescolar estuvieran abierto antes de que sean iniciadas las clases. Gracias."
12/02/2012	22:27:47	QUEJA ADMINISTRACIÓN	"Me parece que el cambio que le están dando a las aulas es muy bueno porque da un mejor aspecto a la escuela, además de que hacen reparaciones e implementaciones excelentes sobre todo porque se esta produciendo muy rápido. - Pero no de calidad, pues los nuevos conectores o enchufes no funcionan como deberían. En mi salón ya se despegaron y están sumidos en la pared, siendo que no tenemos ni un mes utilizándolos. También es importante hacer mención que se debe de hacer algo con las sillas ya que dañan el nuevo diseño de las paredes, tal vez, es

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 19

			por descuido de nosotros mismos pero cuando en el salón apenas cabemos es imposible no raspar la pared con el respaldo de la silla. Por último quiero decir que el trabajo que se hizo con las persianas no fue el mejor pues nunca las utilizamos y el día que hacemos uso de ellas no funcionan e incluso se caen algunas. Me parece muy buena la intención de modificar la estructura de la escuela reparando y haciendo adaptaciones de acuerdo a nuestras necesidades, sin embargo el trabajo es de MALA CALIDAD! Siempre hay que pensar más allá de lo que se esta suscitando en el presente."
9/02/2012	8:54:03	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE respecto a la circulación y la entrada de la escuela, seria propio que el encargado del mantenimiento el maestro Alberto y dirección solicitaran mejorar el estado de las calles que circundan a la escuela, así como también solicitar algún semáforo en la calle de García Diego y Tomasa Estévez porque cada ves se pone mas terrible esta situación.
27/01/2012	11:35:08	FELICITACIÓN ADMINISTRACIÓN	DOCENTE Quiero felicitar al joven que labora en el mantenimiento de la tarde Manuel, porque es comprometido con su tarea, la única vez que he visto los baños de mujeres limpios en la planta alta es por que él los aseo.
27/01/2012	11:42:33	QUEJA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE Estoy ubicada en la planta alta del edificio principal y hasta ahora utilizó esta vía para encontrar una respuesta o una solución. Uno de los problemas que ha sido consistente en esta área es el desaseo de los baños de mujeres, ya tengo un largo rato aquí y no recuerdo haber visto el baño bien aseado cuando menos por la mañana, creo que específicamente a ese espacio es al que se dedica menos esfuerzo y menos intenciones de dejarlo limpio. No se si es posible que haya un cambio de área del personal o que se haga hincapié en este aspecto.
24/01/2012	14:00:09	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO nos citan hoy a recoger calificaciones con uniforme y la escuela es un verdadero cochinerito! asta se me ensucio! ojala le pongan atención a estos detalles porque se ve bien fea!!!
17/01/2012	17:04:04	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO Necesito saber cuando nos van a otorgar la beca a los alumnos de 7o. ya casi 8o. semestre que estamos en practicas...Publiquen algo o por lo menos den esperanzas de que llegará.... Algunos a no tenemos siquiera para el pago del semestre, que por cierto aumentó 500 pesos, no dejando de lado la compra del material para los niños, dulces de las posadas, y lo que está por venir...
6/01/2012	10:20:14	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	egresado "Favor de informar sobre los documentos que se entregaran a los egresados de la licenciatura en educación especial de la generación 2007 - 2011 Fecha, horario y posibilidad de entregar a algún familiar de los egresados dicha papelería.

2.3 Conclusiones:

Al mes de marzo de 2012, uno de los temas trascendentes para el alumnado, es el aseo de sanitarios, se dio mantenimiento y remodelación a un baño, pero se está por terminar el otro para completar la planta baja y dar continuidad en el seguimiento a esas demandas.

Los salones del segundo piso les preocupan a los alumnos, es por ello que también se iniciará con su remodelación.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 9 de 19
---	---	--	---

Al terminar diciembre de 2011 se pretende tener mejoras sustanciales en esos dos rubros que preocupan a los usuarios.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (SE ANEXA IMPRESIÓN DEL BECENE-CA-PG-11-01 DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS): Los indicadores de cada uno de los procesos que ejecutan los seis departamentos a mi cargo llevan su curso normal de cumplimiento.

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme: (ANEXO BECENE-CA-PG-04-01)

3.3 Conclusiones:

Los formatos BECENE CA PG 11 me permiten tener el panorama amplio de lo que ocurre en los departamentos adscritos a mi área y poder proponer acciones correctivas y/o preventivas para la mejora continua de la calidad.

Al mes de marzo 2012, puedo señalar que vamos al día en el cumplimiento de objetivos trazados por esta dirección a mi cargo y, como algo adicional, puedo señalar que en todos los departamentos estamos siendo proactivos, proponiendo mejoras constantes en nuestros procedimientos.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 19

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ **RAC'S emitidos por procesos:**
- ✓ No. 71 Dirección Administrativa. Durante el proceso de auditoría interna no se mostró evidencia de registros de las percepciones del cliente o su actualización reciente primer trimestre de 2012 ni tampoco evidencias de la satisfacción del cliente en el área, concretamente en los departamentos de R.H., Servicios Generales, titulación y control Escolar. Fecha de Apertura: 23/04/10 Fecha de Cierre: 14/06/10
- ✓ No. 73 Depto. de titulación, reestructuración del proceso de titulación. Abierto en octubre de 2009 y Cerrado en junio de 2010.
- ✓ No. 76 Dirección Administrativa. Durante la Auditoría interna es necesario establecer mecanismos para asegurarse el análisis de la información y toma de decisiones y acuerdos entre las direcciones de área, alta dirección y comité de calidad, utilizando el procedimiento de Gestión destinado para tal fin: BECENE-CA-PG-11. Fecha de Apertura: 26 / 11/ 10.
Fecha de cierre:
- ✓ No. 77 Departamento de Recursos Humanos. Se cuenta con información parcial que avale la competencia, formación, habilidades y experiencia apropiada en las áreas. Usar instructivo de trabajo BECENE RDH-IT 01. Fecha de Apertura: Fecha de cierre:
- ✓ No. 84 Departamento de Recursos Humanos, mejorar el procedimiento de asignación de carga académica y horaria nuevamente pues en diciembre de 2010 se detectaron algunas indefiniciones que produjeron dificultades operativas, pues el horario del docente debe contener datos de su perfil profesional basadas en PROMEP e ir acorde con las políticas del procedimiento. Se necesitó modificar el procedimiento y generar un formato que contenga el

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 11 de 19
---	---	--	---

horario de gestión además de la carga académica. Abierta 08 / 11/ 2010 y cerrada en 03 / 03 / 2011.

- ✓ No. 88 Departamento de Servicios Generales, se detecta falta de uniforme acordes para el trabajo de aseo, se determina adquirir uniformes para ese motivo. Abierta en agosto de 2011 y cerrada el 08 / 09 / 2011.
- ✓ No. 91 Departamento de Recursos Materiales, incidencia de descuido en la solicitud de equipo de cómputo del 2do grado grupo A donde se envía memorándum al prof. Quevedo Salazar. Abierta 04 / 11 / 2011 y cerrada 08 / 11 / 2011.
- ✓ No. 92 Departamento de Recursos Humanos, se intenta corregir con la mejora del procedimiento de la Asignación de carga académica y horaria. Abierta junio de 2008 y cerrar en febrero de 2011.
- ✓ No. 93 Departamento de Recursos Humanos, mejora del procedimiento del Control de Incidencias. Se emite un instructivo para la realización de trámites diversos, se intenta corregir. Apertura marzo de 2011 y por cerrar junio de 2011.
- ✓ **RAC´S emitidos por auditoría internas :**
- ✓ No. 75 Dirección de Servicios Administrativos para que todos los Departamentos adscritos al área, revisen y actualicen sus anexos y formatos propios de sus procedimientos para que aparezcan los nombres de los responsables. Abierta 26 / 11 / 2010 cerrada enero de 2011.
- ✓ No. 76 Dirección de Servicios Administrativos para que todas las direcciones hagamos el compromiso de usar el procedimiento de gestión BECENE CA PG 11. Abierta 26 / 11 / 2010 y cerrada diciembre de 2010
- ✓ No. 79 Dirección de Servicios Administrativos para que todos los Departamentos adscritos al área, entreguen sus reportes de análisis de los procedimientos a su cargo, de ser posible en el formato de gestión BECENE CA PG 09 02. Abierta 26 / 11 / 2010 y cerrada el día 25 / 01 / 2011.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 19

- ✓ No. 88 Departamento de Servicios Escolares y Servicios Generales. El personal de mantenimiento no usa el equipo adecuado para la realización de sus funciones.
Fecha de Apertura: Agosto de 2011. Fecha de cierre: 03/09/2011.
- ✓ No. 94 Dirección de Servicios Administrativos. En el área de Servicios escolares, el procedimiento operativo para la acreditación de alumnos, no está vigente, las firmas no corresponden y se opera de manera diferente a lo declarado en el SGC. Fecha de apertura: diciembre de 2011, Fecha de cierre: 01/02/2012.
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ **RAC'S emitidos por queja de cliente:**
- ✓ No. 52 Dirección de Servicios Administrativos. Quejas del buzón (anexo resumen) Fecha de Apertura: 23/11/2009. Fecha de cierre: 30/11/2009.
- ✓ No. 82 Dirección de Servicios Administrativos, respuesta escrita a los clientes que expresaron su inconformidad, la corrección en el aseo se dio a través de rotación de personal y supervisión del trabajo a cargo de Dn Florentino Gaytán Chaires. Abierta el 19/11/2010 y cerrada el 26/11/2010
- ✓ No. 83 Departamento de Control Escolar, reestructurar el proceso de credencialización. Abierta 28/10/2010 y cerrada en el día 03 del mes de marzo de 2011.
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):
- ✓ No. ____ Departamento de Titulación. El auditor Líder del SGC/BECENE señala poner en orden el anexo 8 correspondiente al análisis y valoración del documento recepcional. Este RAC se hizo con la finalidad de dar de alta el formato de análisis y valoración del documento recepcional como el anexo número 8 del Procedimiento Operativo para la Titulación. Abierta 04 de abril de 2011 y cerrada el 20 de junio de 2011.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 13 de 19
---	---	--	---

- ✓ No. 90 Dirección de servicios administrativos, respuesta a las quejas emitidas por el cliente en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2011. Abierta 20 / 10 / 2011 y por cerrar

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ **RAP'S emitidos por procesos:**
- ✓ No. 03 Departamento de Servicios Generales, capacitar al personal y adquirir dos materiales de trabajo para apoyar su labor. Abierto 01 de Octubre de 2010 y cerrada el 16 de febrero de 2011.
- ✓ No. 04 Departamento de Control Escolar, se desea mejorar el proceso de inscripción disminuyendo considerablemente el tiempo que el alumno invierte en esta etapa del semestre. Abierto 06 / 12 / 2010 y cerrada en el día 16 febrero de 2011.
- ✓ No. 06 Departamento de Titulación, se desea mejorar el control de sus expedientes a través del escaneo y sistematización de imágenes vía software Indexador y navegador de imágenes. Abierta 12 de octubre de 2011 y cerrada octubre de 2011.
- ✓ No. 07 Departamento de Titulación, se desea mejorar la forma en que se programan los exámenes profesionales gracias a la implementación del Sistema de "calendarización de recursos humanos de *google educational apps* calendar". Abierta 02 de mayo de 2011 y cerrada 10 de junio de 2011.
- ✓ No. 08 Departamento de Recursos financieros, se desea automatizar el pago de PROBAPISS a través de tarjeta de débito. Abierta 24 / 01 / 2011 y cerrada 01 de abril de 2011.
- ✓ No. 09 Departamento de Recursos Humanos, para la creación de un Sistema operativo para automatizar el control de información del status, incidencias, generación de horarios y organización de datos en general. Apertura octubre de 2011 y cierre en proceso
- ✓ No. 11 Departamento de Recursos Materiales, redifundir que el formato de requisición de compra es el documento formal para solicitar al Depto. de Rec. Materiales la adquisición de

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 19

cualquier producto o material. Fecha de apertura: febrero de 2012 y fecha de cierre 20/02/2012.

- ✓ No. 12 Departamento de Recursos Materiales, obtención de software para automatizar el Proceso de Compras y manejo de inventarios. Fecha de apertura febrero de 2012 y fecha de cierre 22/02/2012.
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas :
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ No. 05 Departamento de Recursos Humanos, se desea mejorar el control de expedientes del personal. Se logró con el escaneo del expediente de los trabajadores para dar respuesta a las observaciones derivadas del auditoría externa de diciembre de 2010; esa base de datos escaneada se podrá manejar a través de un software ágil y dinámico. Abierta en abril de 2011 y se extendió su cierre para hacer modificaciones de mejora del software a mayo de 2012
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

Estos RAC'S y RAP'S son necesarios para poder ofrecer mejores servicios a nuestros estudiantes y profesores, pues la razón de ser de estas mejoras radica principalmente en que puedan estar cada vez más satisfechos nuestros clientes. La idea con ellos es buscar la mejora continua.

Seguimos demostrando con este periodo de marzo de 2012 la atención de mejoras al Sistema, en ese sentido han incrementado nuestros reportes de acciones preventivas, situación que demuestra la atención que ponemos en nuestros procedimientos y la intención de adelantarnos a los problemas demostrando así una actitud de anticipación.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 15 de 19

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de DEPTO. R. H.	Mtra Nadya Rangel	Abril de 2011	Agosto de 2011	Actualizaciones mensuales
	Automatizar la elaboración de carga horaria e incidencias del personal adscrito a BECENE	Mtra Nadya Rangel	01/10/2011	03 / 02 / 2012	Cumplida Fase I
	Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de TITULACIÓN	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Septiembre de 2011	20 / 10 / 2011	Actualizaciones anuales
	Implementación del sistema de calendarización de "Google educational apps calendar"	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	02 / 05 / 2011	02 / 05 / 2011	Actualización en 15 / 11 / 2011
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Automatizar el pago de las becas PROBAPISS (prog. de becas de apoyo a la pract. intensiva y al serv. social)	Lic. Hilda Cruz Díaz de León	Enero de 2011	Abril de 2011	
	Adquirir cámaras de circuito cerrado y extintores distribuidos en toda la institución.	Mtro Alberto Leyva	Septiembre de 2011	Septiembre de 2011	
	Supervisar periódicamente el trabajo de aseo	Florentino Gaytan Chaires	<u>Permanentemente</u>	<u>Al menos cada semana</u>	
3. Necesidad de Recursos.	Adquirir el software SEI "Indexador de imágenes" para Recs Humanos y Titulación.	Mtro Alberto Leyva	Junio de 2011	Octubre de 2011	

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 19

	Remodelar el espacio físico de la bodega de almacenamiento bajo las gradas del Gimnasio Prof. J. R. Alderete	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2011	Enero de 2012	
	Remodelar bardas interiores que separan a la institución del Jardín de Niños anexo. Muro trasero y exterior del Gimnasio Prof J. R. Alederete	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2011	Enero de 2012	
	Remodelar el espacio físico de 10 aulas del edificio principal, dando prioridad al segundo piso.	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2011	Enero de 2012	
	Remodelar el espacio físico del sanitario de hombres ubicado en planta baja del edificio principal.	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2011	Enero de 2012	
	Adquirir servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo.	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2011	Enero de 2012	

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

6.1 Descripción:

En le departamento de Recursos Materiales nos preparamos para la etiquetación de mobiliario y equipo del Depto de Rec. Materiales puesto que hemos mejorado nuestro inventario.

Se mantiene la ayuda administrativa de alumnas y alumnos que cumplen servicio social por ser beneficiarios de becas PRONABES. Se incorporan dos becarias de la Facultad de Contaduría y Administración.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 17 de 19
---	--	--	--

El departamento de Titulación mejoró el manejo y control de expedientes de aspirantes y egresados para la tramitación de su titulación; sin embargo, ahora digitaliza generaciones de décadas anteriores y para ello incorpora apoyo administrativo de becarias de la Escuela de Artes y Oficios.

El departamento de Recursos Humanos sigue con la incorporación de software para el manejo y control de sus dos procedimientos Carga horaria e Incidencias, le han entregado fase I, pero falta aún mucho que hacer al respecto para lograr la automatización.

Se gastó mucho dinero en los eventos del 163 aniversario de la BECENE, hecho que nos limitará en algo lo financiero por este semestre.

6.2 Conclusión:

Los cambios anteriores han contribuido en la mejora del trabajo de los departamentos, haciendo las tareas con mayor orden y cuidado y menor tiempo con respecto a semestres pasados.

El apoyo técnico que brindan los software, permite el mejor control de documentos y el apoyo humano que nos brindan los jóvenes de servicio social permiten centrarse más en puntos medulares de los procedimientos y menos en tareas operativas que mucho distraen tanto de la atención al público como del cumplimiento de metas.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 19

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

Propuesto para la mejora:

Tipo de mejora	Acción	Área / Lugar / Edificio	Propósito
Infraestructura	Remodelar	El espacio físico del sanitario de mujeres ubicado en planta baja del edificio principal.	Dar mejor un servicio sanitario: ventilación, iluminación, muebles y suministros hidráulicos del WC que usan las damas.
Infraestructura	Remodelar	El espacio de la rampa de acceso al segundo piso del edificio principal.	Construir un techo que proteja a la comunidad normalista de las inclemencias del tiempo cuando hagan uso del acceso peatonal.
Infraestructura	Remodelar	El espacio físico de 25 aulas del edificio principal, dando prioridad al edificio principal.	Ofrecer salones más adecuados para el proceso de enseñanza y aprendizaje y abarcar así la comodidad de toda la comunidad normalista.
Proceso	Suministrar	Adquirir el software SEI "Indexador de imágenes" para Control o Servicios Escolares	Ofrecer automatización y mejora en el control y manejo de expedientes de alumnos y profesores.
Infraestructura	Mantenimiento	Rehabilitar aljibe para suministrar en forma más eficiente agua a los sanitarios ubicados en Unidad múltiple	Volver a usar un espacio que se había quedado sin utilizar.
Proceso	Inventariar	Etiquetar eficientemente todo el mobiliario y equipo.	Mejorar el control y manejo de inventario de mobiliario y equipo que tiene la BECENE

7.2 Conclusión:

Esta Dirección a mi cargo sigue realizando mejoras sustantivas en infraestructura para dar un mejor servicio a nuestros usuarios, hacer más agradables y funcionales las áreas comunes.

La idea de los cambios responde a la actitud permanente de mejora continua. Deseamos en el área brindar más y mejores servicios, ayudar a generar cambios para eficientizar nuestro trabajo diario en beneficio de la BECENE.

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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 19 de 19

Se pretende seguir las mejoras para lograr espacios más amables y mejor ambiente de trabajo: agradable, limpio y funcional.

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

8.1 Descripción:

Este ejercicio permite tener panorama general de los objetivos y poder dar seguimiento de los mismos, revisando el estatus que guardan cada uno de los procedimientos operativos de los diferentes departamentos adscritos a esta dirección a mi cargo.

8.2 Conclusión:

Con este reporte se hace una valoración efectiva puesto que los objetivos de calidad son adecuados a las necesidades de administrar los recursos financieros, materiales y humanos. Esto permite proveer de insumos para la labor docente, de vinculación, investigación y de gestión de la institución. Gracias.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtro. Jesús Alberto Leyva Ortiz		28/11/2011
Revisa	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		29/11/2011
Aprueba	Dr. Francisco Hernández Ortiz		30/11/2011

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 Mayo de 2010