

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 1 de 22
---	---	--	--

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.
- D) En noviembre 12 de 2012 se llevó a cabo una auditoría interna donde no se programó visita al área de Servicios Administrativos ni a sus departamentos, toda esa jornada se concentró en docencia, posgrado, CICyT e investigación. Lo único relevante fue un recorrido a cargo de los auditores identificados como POI y SLJ constatando los cambios y mejoras en el seguridad de la institución, no hubo no conformidades.
- E) El día 03 de julio de 2012 ocurrió otra auditoría interna y el departamento de Recursos Humanos a cargo de Nadya Rangel y la Dirección de Servicios Administrativos a mi cargo fueron auditados por OGE y CZL con el objetivo de verificar medición, análisis y mejora. No se presentaron no conformidades.

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.

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 22

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.
- D. El área se reporta lista para la realización de cualquier auditoría interna.

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.

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 22

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 un 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.

E) Los días 15 y 16 de marzo del año 2012 se llevó al cabo la auditoría 2/5 de la empresa B. Veritas de la Ciudad de México, la visita se realizó al Departamento de Recursos Humanos, Servicios escolares y Servicios Generales y fue este último el tuvo una no conformidad: El procedimiento Acciones correctivas y/o preventivas BECENE CA PG 05 rev. 4, No se cumple con revisar la eficacia de las acciones tomadas, así como la dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Evidencia objetiva, derivado de quejas que generan acciones correctivas, mismas que no han demostrado eficacia, servicios generales, debido a la limpieza.

Estas observaciones fueron atendidas y se entregaron evidencias de acciones de mejora al entonces líder de Gestión de Calidad León Alejandro quien cerró las no conformidades en el mes de julio de 2012.

F) El día 13 de septiembre de 2012 tuvimos la auditoría 3/5 de la empresa B. Veritas de la Cd. de México y el departamento auditado fue Recursos Humanos donde se pudo corroborar la medición, el análisis y la mejora. El auditor externo identificado como VDA revisó un caso muestra de manera aleatoria y los datos fueron congruentes con lo declarado en el procedimiento. NO hubo no conformidades.

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 22

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) Como Dirección de Servicios Administrativos no tuvimos NO CONFORMIDADES en la auditoría externa 2 de 5 del mes de marzo de 2012 aunque corregimos un hallazgo de no eficacia que resolvió sin pormenores. Todo quedó registrado con el RAC 103.

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.

E) Hemos salido bien evaluados en las auditorías externas y eso nos da ánimo para seguir en la idea de la mejora de la calidad.

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 22
---	---	--	---

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 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. El trimestre abril junio de 2012 no ha sido evaluado debido a que se espera terminar el ciclo escolar 2011 – 2012 en el mes de julio para valorar la opinión de los clientes. En el semestre agosto 2012 a enero 2013 el 95% de los alumnos califican de excelente y bueno el servicio en una frecuencia de 64% siempre y 27% casi siempre. El tiempo a dudas o aclaraciones lo evalúan con 95% aceptación y la comunicación entre el departamento y los estudiantes con 86%. El 92% considera que el departamento cumple con sus expectativas y el 95% dice sentirse alentado para cumplir con la normatividad vigente.
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

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 22

	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. Para el trimestre abril y junio se mantuvo el mismo porcentaje del trimestre anterior con una muy ligera alza: 96.40% . En el semestre agosto 2012 a enero 2013 el porcentaje de aceptación es de 97% acerca de la elaboración de cheques.
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 acciones, según el cuadrante entre al importancia y el desempeño, deben conservarse pues la aceptación es mayor al 93% de los encuestados. Para el trimestre abril – junio de 2012 este departamento obtuvo en la valoración de la importancia el 91.6% y su desempeño fue mayor aún con un 92.6% . El semestre agosto 2012 a enero 2013 mejoró por al menos dos puntos porcentuales la aceptación del servicio que brinda el departamento, primero el 94.6% califica muy aceptable el desempeño y el 94.2% lo considera muy importante, lo cual lleva a conservar el procedimiento y el trabajo en estos o mejores términos.
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

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 22
---	---	--	--

	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. Para el trimestre abril junio de 2012 hubo un incremento en la valoración de los clientes en cuanto al préstamo de equipos, la opinión de alumnos subió 6 puntos porcentuales en relación al trimestre anterior, ubicándose en 90.2 % y los docentes repitieron porcentaje con una ligerísima alza: 93.6%. En enero de 2013 la encuesta aplicada a mediados de febrero que evalúa el semestre arroja que Referente al servicio y cortesía el resultado es aceptable. En escala de Likert los maestros evalúan con 5 y los alumnos de 4.7, sobre el nivel de servicio, el resultado de docentes es 4.5 y por parte de los alumnos 4.5 Se infiere que el servicio es eficiente. Acerca del equipo y/o servicio que se proporciona en la fecha y hora solicitada, el resultado también es aceptable, los docentes otorgan 4.8 y alumnos 4.9. Se deduce que el servicio es eficaz. En caso de no darle solución a su requisición en el momento, los maestros puntualizan con 4.7 y los alumnos con 4.1. En cuanto al cumplimiento de expectativas los maestros dan 4.5 y los alumnos 4.6. Finalmente el horario de servicio que presta el departamento de Recursos Materiales lo califican los maestros de 4.7 y los alumnos 4.8. El servicio otorgado es de 7:00 de la mañana a 15:00 hrs. con gran aceptación.
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

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 22
---	---	--	---

	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. El trimestre abril junio no fue valorado por los clientes debido a que el segundo periodo de exámenes profesionales se celebrará del 09 al 13 de julio y hasta después de esa fecha se podrá saber la opinión de los participantes. Al final del semestre agosto a enero de 2013 la percepción de los usuarios o clientes del servicio es excelente porque el 98% califica de muy aceptable el servicio del departamento y 95.2% le considera muy importante.
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%. No se midió la aceptación del servicio del periodo de marzo de 2012. El trimestre abril y junio de 2012 fue valorado en importancia con el 100% y en desempeño con el 80.6% siendo este último resultado una mínima mejoría en la percepción del cliente, aunque aún sigue siendo muy sensible el tema de la limpieza de áreas de trabajo y sanitarios. En enero de 2013 el 90% de los encuestados el día 25 señala que están conformes con el aseo de su área de trabajo, el 89% califica de aceptable o más la calidad del trabajo realizado. Al preguntarles la prontitud de respuesta cuando solicitan un trabajo de aseo esporádico el 85% observa respuesta inmediata o al menos ese mismo día. El 71% de los 73 encuestados se dice satisfecho con los servicios de aseo en general que ofrece este departamento.

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 22

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. Tenemos que entrar en fase dos de tres.
2. Colocar alumbrado de las áreas verdes de la institución.
3. Mejorar las instalaciones eléctricas del Auditorio Prof. Pedro Vallejo.
4. Insistir en la mejora del servicio de aseo haciéndose énfasis en los baños. Son los sanitarios los que deben estar más y mejor aseados.
5. Seguir remodelando sanitarios del edificio principal, en particular los de varones del edificio principal.
6. Impermeabilizar el techo del edificio CICyT, incluido el dar mantenimiento al policarbonato, pintar el inmueble en su exterior y limpiar vidrios.
7. Instalar cañones fijos en los salones de la planta baja del edificio principal y terminar de equipar los salones del segundo piso que ya cuentan con cañón.

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 22
---	---	--	---

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

FECHA	HORA	ÁREA	DESCRIPCIÓN
2/10/2012	12:36:57	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO "Quien tuvo la brillante idea de poner una reja...¿ barandal? ¿o barrotes de seguridad?. ¿Tenemos que sentirnos e tienen que meter en nuestra mente el nivel de inseguridad? ¿No existe otra alternativa? ¿Tres puertas en no menos de 8 metros?"
2/10/2012	12:36:57	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO "Quien tuvo la brillante idea de poner una reja...¿ barandal? ¿o barrotes de seguridad?. ¿Tenemos que sentirnos e tienen que meter en nuestra mente el nivel de inseguridad? ¿No existe otra alternativa? ¿Tres puertas en no menos de 8 metros?"
18/10/2012	19:16:37	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO quisiera saber si el equipo de futbol femenino tendrá torneos ya que a las chicas nos matan con puro físico y jamás también pues el entrenador de futbol femenino llega de mal humor y se desquita con las del equipo y creo que no se vale.... esp GRACIAS!
22/10/2012	14:41:01	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO Los enchufes del aula de 2° año de la licenciatura en educación especial se encuentran sueltos y esto nos resulta p
27/10/2012	17:03:35 17:06:05 21:48:17	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO en el baño de mujeres de la planta alta al lado del aula 2 se le instalo un aire para las manos y causa mucho ruido y perturbador en clases. ALUMNO los contactos de el aula 2 no están bien instalados ya que se encuentran salidos de la pared, les pedimos de favor arreglarlos. ALUMNO en los baños de mujeres en la planta alta colocaron un secador de las manos lo cual hace mucho ruido y molesta Gracias
28/10/2012	13:58:30	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO Creo que los cambios que se realizan en la institución es para el beneficio de los alumnos, uno de los nuevos es e el baño de mujeres que se encuentra en el segundo piso, mas sin embargo cuando se utiliza y los alumnos nos encontramos e molesto y estresante el sonido que produce tal aparato ya que se puede percibir en el aula 02 el sonido del funcionamiento de a su vez molesta distracción y se vuelve fastidioso, no sé si se podría colocar en otra pared o se pudiera regresar al uso de toa creo que es más importante el encontrarnos bien académicamente a tener las manos secas, de antemano gracias y esperamos
1/11/2012	13:05:05	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO Por favor atiendan los baños de mujeres que están por la Lic. de Inglés, siempre se encuentran en muy malas condiciones, con los papeles tirados y mal lavados!
6/11/2012	9:11:34	QUEJA ADMINISTRACIÓN	Hoy 6 de noviembre se les ocurrió estar haciendo modificaciones o no se que es lo que ocurre pero los trabajadores se la han permiten que se logre el trabajo en el aula en un buen ambiente. ya han pasado 45 minutos de golpes. Autoridades estamos en una institución educativa en horas de clase por favor no realicen ese tipo de trabajos.
21/11/2012	16:58:34 17:00:25 17:32:07	QUEJA ADMINISTRACIÓN	El Profesor Víctor Vázquez, en varias ocasiones ah llegado a impartir clases con aliento alcohólico... ALUMNO es la tercera vez que noto que el maestro Víctor Vázquez huele mucho a alcohol ALUMNO El maestro Víctor Vázquez llega al aula oliendo a vino.
26/11/2012	16:11:01	QUEJA ADMINISTRACIÓN	"soy alumna del taller de basquetbol la verdad no me siento muy cómoda como muchos mas de la manera en que los entrena que cada semana tenemos que dar dinero 11 o 22 pesos y sinceramente en mi licenciatura de preescolar gasto mucho dinero y dar dinero extra creo que en ningún taller se les pide tanto dinero semanal ay ocaciones que no me quedo pero la verdad por si no lo pago no me ponen asistencia y cuando voy nuevamente al taller me dicen que tengo que pagar 84 pesos y si no pago asistencia la verdad no se me hace algo que tengamos que dar obligatoriamente cuando la responsabilidad solamente es ir a t con compañeras de otras licenciaturas como el caso de matemáticas y especial y se encuentran en la misma situación que yo dinero que piden los maestros es para los arbitrajes pero me comentan alumnos del mismo taller que antes el entrenador que quien pitaba los juegos y no cobraba nada y creo que esa es la mejor opción ya que somos muchos alumnos que pertenecemos pesos por persona sale mucho mas dinero o a veces son mas de 11 pesos tambien los juegos en lugar donde tenemos que ir e gastamos demasiado en camiones eso los maestros no lo ven esta bien que quiera sacar este taller adelante pero el deberia de son los alumnos que quieren estar en selección y quienes lo ven como un taller ya que no todas tenemos el tiempo necesario taller espero atiendan mi sugerencia y queja ya que somos muchas alumnas que estamos igual gracias"

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 22
---	---	--	---

30/11/2012	14:22:24	QUEJA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE "A quien corresponda: En reiteradas ocasiones con todo respeto, he solicitado que por favor cuando se tenga que realizar algún trabajo de restauración que no afecten los trabajos que se realizan en las oficinas. Nuevamente en el edificio central se presenta la situación de que cuando hoy 30 de noviembre estuvieron golpeando con martillos es muy molesto porque el ruido no permite realizar las labores de mantenimiento. No se está cumpliendo con mantener un clima de trabajo propicio para el desempeño de las labores EDUCATIVAS. NUEVAMENTE SOLICITO DE LA MANERA MÁS ATENTA QUE POR FAVOR REALICEN LOS TRABAJOS DE RESTAURACIÓN EN LOS HORARIOS EXTRAESCOLARES."
30/11/2012	14:27:02	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO, DOCENTE "hoy 30 de noviembre se realizó trabajo de asesoría de alumnos de séptimo semestre, y debido al ruido constante tuvimos que buscar otro espacio para llevar a cabo el trabajo de asesoría individual. Me pregunto ¿existen otros momentos para llevar a cabo estos trabajos? asistí a la sala de directores y de ahí no provenía el ruido. Solicitamos sean tan amables de buscar otros tiempos para estos trabajos."
3/12/2012	12:09:45	QUEJA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE "hoy 3 de diciembre nuevamente se siguen realizando trabajos en el edificio central. Por favor es muy importante hacerlos, el tipo de trabajo que se realiza en las oficinas requieren de un buen ambiente sin ruido. Ayúdenos a realizar nuestros trabajos utilizando las tardes o fines de semana para realizar esos trabajos de mantenimiento. Por favor atiendan nuestra queja. Saludos por el constante martilleo, de antemano les agradecemos atiendan nuestra queja"
11/12/2012	14:27:11	QUEJA ADMINISTRACIÓN	TRABAJADOR los compañeros intendentes nada más están de flojos y aparte cuando los necesitamos para alguna limpieza que no están porque nada más se la pasan en la calle o dormidos por favor. mto. administrativo tome cartas en el asunto. por trabajar y no a calentar nada mas los cuartitos donde se encuentran cotorreando o viendo la tele si no quieren trabajar le den un sueldo realmente lo necesita y lo trabaje. espero y no me ignoren con este comentario y espero contar con una respuesta favorable. gracias"
9/01/2013	12:17:16	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO Por favor!!! Quiden o acomoden el secador de manos que esta en el baño de mujeres en el edificio central en la parte lateral del 2do semestre de Especial ya que es muy molesto el ruido que genera y nos interrumpe las clases
10/01/2013	19:05:44	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL. PÚBLICO Buenas tardes me atrevo a dar mi sugerencia ya que al ir a la institución a solicitar información de fichas de nuevo ingreso no fue de mi mayor agrado el trato de la Sra. de seguridad ya que se portó muy prepotente mi sueldo alguien capacitado fuera el mensajero (a) de lo que serían las pre-inscripciones por su comprensión muchas gracias.
14/01/2013	12:29:22	QUEJA ADMINISTRACIÓN	DOCENTE "El intendente Manuel no asea mi oficina ni las de mis compañeros en el área de extensión educativa. Solicitamos el apoyo de la Administración para que esta situación que nos es nueva deje de ocurrir. Gracias."
22/01/2013	11:50:01	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO "Las Becas de Apoyo a la práctica Intensiva para los alumnos de 7º y 8º semestre son muy importantes para el desarrollo de materiales, pero en muchas de las ocasiones, no es la importancia de recibir una cantidad de dinero, sino la importancia en el tiempo y forma en que son mejor aprovechados, durante las jornadas de práctica, no terminando los semestres, les pido muchas dudas, en cuanto al otorgamiento de las mismas, que en muchas de las veces son cuestiones externas, pido que se tome en cuenta por que el tiempo de retraso, que no es lo más grato escuchar, así ha sido siempre y nunca llegan a tiempo.!!"
31/01/2013	11:48:15	SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO, egresada quisiera saber si ya llegó el acta de examen profesional y el título soy de educación preescolar acido 2012 no he recibido información de ningún tipo respecto a esto he llamado y me dicen que aún no llega pero en mi trabajo me lo están pidiendo años que salí me urge saber qué sucede con mi título mil gracias espero su amable respuesta.
8/02/2013	18:18:40	QUEJA ADMINISTRACIÓN	ALUMNO "A quien corresponda: Buenas tardes, me gustaría reportar que en varias ocasiones los baños que se encuentran fuera de la institución no están abiertos por molestia dado que son los más recurridos porque generalmente cuentan con abasto de papel (tanto higiénico como toallitas) y no hay manos."

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

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 22
---	---	--	---

NO HUBO FELICITACIONES EN EL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

2.4 Conclusiones:

En el semestre agosto a enero de 2013 las quejas que se recibieron tenía que ver con el ruido, situación que se resolvió lento porque era necesario atender de raíz un problema de filtración de agua pero no se informó a los quejosos, otras quejas se concentran el desempeño de los compañeros de aseo quienes fueron notificados de eso y mejoraron su desempeño y finalmente una queja en el equipo de basquetbol fue investigada y atendida a favor de los entrenadores e integrantes del equipo.

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 enero de 2013 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.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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 22
---	---	--	---

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 horario de gestión además de la carga académica. Abierta 08 / 11/ 2010 y cerrada en 03 / 03 / 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 14 de 22
---	---	--	---

- ✓ 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.
- ✓ 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.

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 22
---	---	--	---

- ✓ 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:**

- ✓ No. 103 Dirección de Servicios Administrativos. En el área de Servicios generales: El procedimiento Acciones correctivas y/o preventivas BECENE CA PG 05 rev. 4, No se cumple con revisar la eficacia de las acciones tomadas, así como la dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Evidencia objetiva, derivado de quejas que generan acciones correctivas, mismas que no han demostrado eficacia, servicios generales, debido a la limpieza. Fecha de apertura marzo de 2012, Fecha de cierre junio de 2012.

✓ **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):

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 22
---	---	--	---

- ✓ 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.
- ✓ 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.

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 22
---	---	--	---

- ✓ 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 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

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 22

que puedan estar cada vez más satisfechos nuestros clientes. La idea con ellos es buscar la mejora continua.

Esta dirección a mi cargo tiene el propósito de que en el próximo semestre se puedan registrar los RAP'S que hemos generado, son varios y no los tenemos documentados, debemos ponernos al día en ello.

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	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones mensuales
	Automatizar la elaboración de carga horaria e incidencias del personal adscrito a BECENE	Mtra Nadya Rangel y Mtra. Nayla Jimena	Cumplido Fase I	Cumplido Fase I	En proceso la Fase II
	Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de TITULACIÓN	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones anuales
	Implementación de un sistema de preregistro y registro a los aspirantes al examen de selección 2013 que mejore el del año 2012	Sra. Wendolín Cervantes	Meses de febrero y marzo de 2013	Marzo de 2013	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Remodelación del auditorio Prof. Pedro Vallejo	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2012	Febrero de 2013	En proceso
	Habilitación de una nueva área de conferencias en la Unidad Múltiple	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2012	Diciembre de 2012	

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 22

	Colocar alumbrado en todo el estacionamiento	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2012	Febrero de 2013	En proceso
	Supervisar periódicamente el trabajo de aseo	Florentino Gaytan Chaires	<u>Permanentemente</u>	<u>Al menos cada semana</u>	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Habilitación de un laboratorio de matemáticas en el CICyT	Mtro Alberto Leyva	Diciembre 2012	Enero de 2013	
	Remodelar los sanitarios de mujeres en el segundo piso del edificio principal.	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2012	Febrero de 2013	Por asignarse recursos
	Construir un edificio de Posgrado	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2012	Marzo de 2013	Por depositarse recursos
	Digitalizar el archivo histórico del siglo XIX en el área administrativa.	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2012	Febrero de 2013	En proceso última fase
	Reparar el estacionamiento de la institución	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2012	Marzo de 2013	Por asignarse recursos
	Terminar el servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo del Departamento de Recursos Materiales	Mtro Alberto Leyva	Septiembre de 2012	Febrero de 2013	En proceso

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

6.1 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 Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos		Código: BECENE-CA-PG-11-02 Revisión: 1 Página 20 de 22
---	---	--	---

Se han dado cambios significativos en los departamentos a mi cargo en este semestre:

- Incapacidad por maternidad de la jefa de control escolar: meses noviembre, diciembre 2012 y enero 2013.
- En esos meses citados en el punto uno, el antes auxiliar de asumió la jefatura.
- Se incorporó un elemento nuevo asignada como auxiliar de Control escolar.
- El contador que se desempeñaba como auxiliar en el Departamento de Recursos Financieros ahora está comisionado como auxiliar en el Departamento de Recursos Materiales.
- El ingeniero que fungía como auxiliar en el Departamento de Recursos Materiales pasó a otra área.
- El antes auxiliar de Control Escolar cambió para ser el auxiliar del Departamento de Recursos Financieros.

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 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.

Las etapas de selección y titulación están por celebrarse y estamos preparados para ello en beneficio de nuestros clientes que son los aspirantes y nuestros alumnos candidatos al título profesional.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

Propuesto para la mejora:

Tipo de mejora	Acción	Área / Lugar / Edificio	Propósito
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 21 de 22

Infraestructura	Remodelar	El espacio físico del sanitario de mujeres ubicado en planta alta del edificio principal.	Dar mejor un servicio sanitario: ventilación, iluminación, muebles y suministros hidráulicos del WC que usan las damas.
Infraestructura	Impermeabilizar y pintar	El techo de la Unidad educativa, y pintar sus paredes exteriores	Evitar filtraciones de agua que dañen el inmueble, mejorar la durabilidad de la protección de techo contra inclemencias del tiempo y sellar y pintar para que luzca.
Infraestructura	Instalar	Mayor cantidad de cámaras para la seguridad de toda la institución.	Mejorar la vigilancia en toda la escuela, en especial lugares de mucho tránsito y acceso o lugares distantes para la administración.
Proceso	Suministrar	Nuevo procedimiento en el preregistro y registro de aspirantes al examen de selección promoción 2013 y aumento de examen propodéutico.	Mejorar el control y manejo del procedimiento de selección en el departamento de Control escolar y así eficientizar el servicio que se ofrece a los aspirantes de nuevo ingreso. Aumentar la eficacia para la selección de aspirantes aptos.
Infraestructura	Mantenimiento	Rehabilitar bodega de almacenamiento ubicada a un costado de cubículos de planta baja, frente a sanitarios de damas en el edificio principal.	Volver a usar un espacio limpio, iluminado y con amplia capacidad de almacenamiento.
Proceso	Inventariar	Terminar con el sistema de control de inventarios.	Terminara el mejoramiento 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.

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 22 de 22

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.

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		20/02/2013
Revisa	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		21/02/2013
Aprueba	Dr. Francisco Hernández Ortiz		22/02/2013

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