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.

F) Los días 01 y 02 de julio de 2013 hubo auditoría interna y la Dirección de Servicios Administrativos a mi cargo fue auditada por el equipo 6, auditores: MMM – NTO con el objetivo de verificar medición, análisis y mejora. No se presentaron no conformidades. El departamento de Recursos Materiales fue auditado por el equipo 5 POI – VGA con el mismo objetivo.

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

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.

Las nuevas observaciones de julio 2013 se resumen en: se identifica a través de las evidencias presentadas, que algunas de las acciones de mejora en cuanto al personal de mantenimiento (servicios generales) no han sido eficaces, por lo tanto, es necesario que se revisen para dar satisfacción al cliente.

Se detecta que en el punto de la norma que especifica la competencia en la formación, la institución ha proporcionado capacitación al personal para el uso de instrumentación a implementar para optimizar el procedimiento, no obstante no se ha formalizado mediante la entrega de reconocimiento por lo que se emite una observación para dar cumplimiento con la norma. (6.2.2. Recursos Materiales)

Es importante que se actualice los documentos como lo exige el punto 4.2.3 de la norma; en este caso el correspondiente a evaluación de proveedores BECENE-DRM PO0103 por lo que se emite una observación. (4.2.3 Recursos Materiales).

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

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

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 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.

G) El día 22 de marzo de 2013 tuvimos la auditoría 4/5 de la empresa B. Veritas de la Cd. de México y el departamento auditado fue Recursos Materiales donde se pudo corroborar la medición, el análisis y la mejora. El auditor externo identificado como LPO revisó un caso muestra de manera aleatoria y los datos fueron congruentes con lo declarado en el procedimiento. Excepto por una no conformidad clasificada como menor: el formato de evaluación a proveedores se encuentra desactualizado desde mediados del año 2012 (Ej. Proveedor de Equipo tecnológico de computación) y no se mostró evidencia de la evaluación a proveedores de equipo deportivo.

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.

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

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, a excepción de la no conformidad del día 22 de marzo de 2013 que fue solventada con el RAC número 115. Cerrada con fecha de mayo 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

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

	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. En el semestre febrero – julio de 2013 ocurrió una baja porcentual de 2.4%, la encuesta arrojó 94%, entendible por el trabajo más fuerte en la elaboración de cheques de fin de ciclo escolar que está lleno de compromisos financieros y pagos.
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. En el semestre febrero – julio 2013 en este departamento hubo una ligera baja porcentual, el desempeño fue valorado con 92.7% de aceptación y 93% en importancia. No es motivo de alguno de preocupación.

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

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. 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.* En el semestre febrero - julio 2013 el porcentaje promedio de aceptación en el servicio es del 94% por parte de docentes y administrativos y del 90% de los estudiantes.**
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**

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

	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. 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. Este departamento muestra en la aceptación de su servicio en el semestre febrero- julio 2013 un 97% en el desempeño de sus funciones y un 95.8% en la importancia.
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

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. Terminamos la fase dos de tres, ahora estamos a la espera del presupuesto para iniciar la tres de tres.**
2. **Con la construcción del nuevo edificio Siglo XXI necesitamos reinstalar el alumbrado de las áreas verdes de la institución.**
3. **Mejorar las instalaciones eléctricas del Edificio principal / iniciamos etapa de diagnóstico o estudio de Kva.**
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 y los que generan el mayor interés en la comunidad normalista.**
5. **Desinstalar los viejos sanitarios del Gimnasio J. R. Alderete.**
6. **Impermeabilizar más metros cuadrados de techo del edificio principal.**
7. **Crear sala de tenis de mesa.**

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

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

TABLA DE BUZÓN DE QUEJAS
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
SEMESTRE FEBRERO – JULIO 2013

*** NOTA ACLARATORIA: LOS TEXTOS ESTÁN INTACTOS, TAL CUAL LOS ESCRIBIÓ EL QUEJOSO (A)**

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA
8/02/2013	18:18:40	ALUMNO "A quien corresponda: Buenas tardes, me gustaría reportar que en varias ocasiones los baños que se encuentran fuera de cicyt no están abiertos y es una constante molestia dado que son los más recurridos porque generalmente cuentan con abasto de papel (tanto higiénico como toallitas) y jabón para las manos.
4/03/2013	19:39:45	ALUMNO soy alumna que pertenece al programa de becas Pronabes sinceramente no me gusta la manera en que la secretaria nos trata no soy la única que piensa esto somos varios compañeros, desde el momento que solicitamos la beca las instrucciones no nos las dio de la manera correcta, nos dio una hoja con la documentación indicada posteriormente nos tenia vuelta y vuelta que a sacar copias que se le olvidaba decirnos cierta cosa y así atendiéndonos con de una forma poco amable, cada que vamos a pedir información sobre nuestro pago nos dice regresen de rato, regresamos y nos dice nuevamente regresen a la salida nunca dándonos una razón, según el pago estaría para final de mes de febrero, íbamos mis compañeras y yo y nos dijo regresen el día primero fuimos y no se encontraba volvimos a ir y que no sabía que fuéramos a la salida cuando ella a las 2:30 ya no estaba la verdad no sabemos que onda con nuestro pago nosotros necesitamos el dinero para gastos de la escuela, practicas y lo queríamos para el aniversario pagar platillo y cosas que nos pedían la verdad solamente pedimos respeto al atendernos que los avisos se nos den de una manera adecuada y no nos hagan caras y que los pagos sean el día que se nos indican para la siguiente ocasión no atenernos al dinero y mejor pedir prestado... muchas gracias por su atención esperemos que esto se nos resuelva y pronto nos depositen de no ser así que nos avisen bien cuando será el día que recibiremos el pago.
23/03/2013	13:25:45	TRABAJADOR El día sábado 23 de marzo los baños del Centro de Información Científica y Tecnológica estaban sin servicio y era necesario que estuvieran abiertos.
23/03/2013	13:43:53	DOCENTE "Para brindar un servicio de calidad se requiere la interrelación de procesos, razón por la cual, manifiesto mi inconformidad con los servicios administrativos dado que el 22 (turno vespertino) y 23(turno matutino) de marzo del año en curso, los Centros de Información Científica y Tecnológica proporcionaron servicio en su correspondiente horario y los sanitarios estuvieron cerrados. Esto afectó tanto a trabajadores como a usuarios de nuestros servicios. Atentamente Lic. Marcela de la Concepción Mireles Medina"
24/04/2013	21:21:43	ALUMNO "En el aula 06 se reportó desde hace casi 2 meses las lámparas fundidas y aún no se han reparado, es demasiado cansado leer con poca luz. Se ha solicitado en muchas ocasiones y pues no hay respuesta. Además se solicitó un ventilador mediante un oficio a recursos materiales, se autorizó y cuando fue a recogerse ya se había entregado a otro grupo. Todo esto con el fin de tener un ambiente propicio y debido a las peticiones de los maestros y alumnos. Gracias."
25/04/2013	19:38:44	DOCENTE mi queja obedece al horario en el que se le puede encontrar al director de investigación, por que alguien que es director tiene un horario tan corto, saliendo a las 13:00 no atiende las dudas

		o requerimientos de quienes solicitamos información, o bien alguna entrega de proyecto, si el horario de la mayoría es de 8 a 3 pm. sugiero o que sea más flexible con la entrega de documentos o pongan a una persona que pueda cumplir con un horario que nos favorezca a la mayoría.
30/04/2013	9:40:00	DOCENTE Quiero felicitar a la Escuela Normal por la remodelación del Auditorio Prof. Pedro Vallejo
20/05/2013	8:04:52	OCENTE El aseo de los baños para las mujeres del edificio principal siguen siendo un foco de infección, el espejo esta muy sucio y el lavabo está en las mismas condiciones. Lo anterior evidencia la falta de aseo frecuente en tales áreas.
20/05/2013	13:26:17 CICYT	TRABAJADOR El baño y el centro de computo están muy sucios la intendente antonieta no realiza el aseo en nuestras áreas
20/05/2013	13:58:00 CICYT	OCENTE Ya limpien por favor esos baños están de asco, no sirvió de nada el cambio de personal de limpieza
29/05/2013	8:58:05	DOCENTE Los baños del area de unidad mutiple para mujeres siempre estan cerrados son espacios para uso de las alumnas y maestras y la persona encagada lo mantiene cerrado constantemente revisen por favor Gracias
12/06/2013	10:52:50	TRABAJADOR lOS MIERCOLES DE COLEGIADO LOS MASETROS Y MAESTRAS QUE LLEGAN TARDE ESTACIONAN SUS COCHES EN DONDE SE LES OCURRE BLOQUEANDO EL PASO A LOS QUE SI LLEGAMOS TEMPRANO, Y NO SE LES PUEDE LOCALIZAR EN NINGUN LADO, ES UNA FALTA DE RESPETO, PUES QUIENES VENIMOS A TRABAJAR POR HORAS Y SOLO ACUDIMOS A COLEGIADOS POR LA MAÑANA, TENEMOS SANCIONES EN NUESTROS CENTROS ESCOLARES POR LLEGAR TARDE Y TODO POR CULPA DE ESTOS MAESTROS, GRACIAS
21/06/2013	13:48:44	DOCENTE Los baños de hombres de la planta baja estan muy sucios y el papel esta tirado por todo el baño es una pena que siendo una escuela de educación superior se encuentren en esas condiciones
24/06/2013	10:08:43	mamá Disculpe..quisiera comentar que porque si mi hija tuvo que asistir a una intervención quirúrgica a los estados unidos el día 5 de junio y de la cual acabamos de regresar al checar la pagina de la BECENE aparece en la lista que da el CENEVAL y no puede tener el pase al examen del CENEVAL...pero si puede acceder de nueva cuanta si vuelve hacer el PAGO..no cree que es ilógico su proceder.ENTONCES TIENE QUE PAGAR PARA QUE SE VUELVA ABRIR EL CENEVAL. Espero su contestación. gracias
26/06/2013	12:29:51	ALUMNO "Nunca hay papel sanitario en los baños de mujeres, y en las mañanas cuando llegamos siempre estan sucios los baños , los acean despues de medio dia , y no es justo , ya que somos mujeres y no se nos hace justo hacer en tanta suciedad, pues hay veces que duran todo el dia sin limpiarlos porque la intendente no vino y nadie se digna a limpiarlos los salones tambien se encunetran muy sucios y en las mañanas se tardan en abrirlos
26/06/2013	19:23:02	DOCENTE Los intendentes hacen de todo menos su trabajo hacen como que limpian y los baños están muy sucios dan pena

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

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

30/04/2013 9:40:00 DOCENTE Quiero felicitar a la Escuela Normal por la remodelación del Auditorio Prof. Pedro Vallejo

2.4 Conclusiones:

En el semestre febrero a julio de 2013 las quejas se concentran en el desempeño de los compañeros de aseo, si bien es cierto hubo una gran cantidad de incidencias en el personal de apoyo que atiende la limpieza de esas áreas, podemos mejorar la atención a los baños. En julio de 2013 se rotó al personal para que aquellos más responsables y con menores incidencias atiendan espacios claves.

Es importante mejorar en el desempeño de la limpieza, en especial de sanitarios, mantenerlos en buenas condiciones y abiertos al público durante toda la jornada de trabajo.

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 julio de 2013 vamos cumpliendo con nuestros objetivos y procedimientos, y además proponiendo mejoras en beneficio de nuestros usuarios y la comunidad normalista.

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

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

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

- ✓ 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:**
- ✓ 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.
- ✓ No. 115 Dirección de Servicios Administrativos. En el departamento de Recursos Materiales: el formato de evaluación a proveedores se encuentra desactualizado desde mediados del año 2012 (Ej. Proveedor de Equipo tecnológico de computación) y no se mostró evidencia de la evaluación a proveedores de equipo deportivo.
  Para solventar la no conformidad se actualizó el Formato de Evaluación a Proveedores y entre ellos desde luego aquellos especializados en equipo deportivo. Las evidencia están en manos del Jefe del Departamento. Fecha de apertura 08 de abril de 2013, Fecha de cierre 20 de mayo de 2013.

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

- ✓ **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.
- ✓ 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.
- ✓ FALTA INFORMAR LA RESPUESTA A LAS QUEJAS DEL SEMESTRE I 2013.

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 0ctubre de 2010 y cerrada el 16 de febrero 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

- ✓ 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 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:

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

- ✓ 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.

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.

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

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	TERMINADO FASE I	CUMPLIDO FASE II JULIO 2013	Fase II EN PRUEBA DEL PROGRAMA
	Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de TITULACIÓN	Mtra. Nayla Jimena Turrubiartes Cerino	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones anuales
	Implementación de un sistema de pre registro 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	ABRIL de 2013	
	Habilitación de una nueva área de conferencias en la Unidad Múltiple	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2012	FEBRERO de 2013	
	Colocar alumbrado en todo el estacionamiento	Mtro Alberto Leyva	Diciembre de 2012	Febrero de 2013	Se reinstalará hasta la construcción del edificio siglo XXI
	Supervisar periódicamente el trabajo de aseo	Florentino Gaytan Chaires	Permanentemente	Al menos cada QUINCENA	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Habilitación de un laboratorio de matemáticas en el CICyT	Mtro Alberto Leyva	Enero de 2013	SEPTIEMBRE DE 2013	

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

	Remodelar los sanitarios de mujeres en el segundo piso del edificio principal.	Mtro Alberto Leyva	Febrero de 2013	Por definir fecha	
	Construir un edificio de Posgrado	Mtro Alberto Leyva	Marzo de 2013	OCTUBRE DE 2013	POR INICIAR CONSTRUCCIÓN
	Digitalizar el archivo histórico del siglo XIX en el área administrativa.	Mtro Alberto Leyva	Noviembre de 2012	Febrero de 2013	
	Reparar el estacionamiento de la institución	Mtro Alberto Leyva	Marzo de 2013	Por definir fecha	
	Terminar el servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo del Departamento de Recursos Materiales	Mtro Alberto Leyva	JULIO DE 2013	AGOSTO DE 2013	Se va a replantear
	Impermeabilizar 700 m2 de techos de la institución	Mtro Alberto Leyva	DICIEMBRE DE 2013	EN ESPERA DE RECURSOS	

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

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

6.1 Descripción:

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

a. Hubo cambios en las Normas de Control Escolar versión, se incorporan y se aplican para las licenciaturas en preescolar y primaria en las generaciones que iniciaron en 2012 y 2013.
b. Se incorporaron jóvenes de servicio social.
c. El auxiliar de Control escolar está de permiso sin goce de sueldo desde julio hasta noviembre de 2013.
d. Cambio del Presidente de la Asociación de Estudiantes Normalistas Potosinos por graduarse, la secretaria de ese organismo pasa a ocupar dicho puesto.

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 regularización, y certificación terminaron en julio 2013 en su fase operativa, ahora nos preparamos para entregar papelería al respecto al S.E.E.R.

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

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 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. Edificio Principal.	**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	**Construir**	Piso para efectuar los deportes de volibol, básquetbol, futbol sala y balónmano.	**Habilitar el espacio deportivo que recién se techó para obtener un trazado multidisciplinario deportivo para optimizar el uso de las instalaciones.**
Proceso	**Suministrar**	Nuevo Software para crear Sistema de Control Escolar para las normas versión 2012.	**Los cambios en la reglamentación para las generaciones 2012 en delante de las licenciaturas en preescolar y primaria deben ejecutarse en la inscripción, acreditación, regularización y certificación.**
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.	**Terminar el mejoramiento el control y manejo de inventario de mobiliario y equipo que tiene 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

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.

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		12/07/2013
Revisa	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		12/08/2013
Aprueba	Dr. Francisco Hernández Ortiz		28/08/2013

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

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