

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 1 de 17</b>                       |

## 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) Próxima auditoría interna a celebrarse el día 28 de noviembre de 2011.

#### 1.1.2 Conclusiones:

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

### 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

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 2 de 17</b>                       |

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.

### 2.1.2 Conclusiones:

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

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

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

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

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

|   |  |  |                    |
|---|--|--|--------------------|
|  | Nombre del Documento:  |  | Código:            |
|   | <b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos |  | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 1        |
|   |  | Página 3 de 17   |                    |

## 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  |
|-----------------------|--|
| <b>C. Escolar</b>     | 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 <b>100%</b> 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 <b>86%</b> por ciento lo calificó aceptable, 47% señaló invertir más de una hora en este proceso y 75% pidió se modificara. En <b>junio de 2011</b> , podemos decir que <b>más del 90%</b> 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 <b>noviembre de 2011</b> , <b>76%</b> de los alumnos encuestados señalan que mejoró el procedimiento en relación a semestres anteriores y en general califican con <b>79.8 %</b> de aceptable la inscripción incluido el trato, la importancia y el servicio. Los profesores califican con <b>96.6%</b> de aceptable la forma, servicio y el tiempo que dedican a la entrega de calificaciones. |
| <b>R. Financieros</b> | El indicador es la elaboración de cheques con una meta de cumplimiento del <b>100%</b> , el resultado de la evaluación del servicio a diciembre de 2010 arrojó un promedio <b>91.4%</b> 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 <b>junio de 2011</b> tuvimos <b>una aceptación del 95%</b> . Para este mes de <b>noviembre de 2011</b> se obtuvo por parte de la evaluación de catedráticos un <b>89.4%</b> 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.   |
| <b>R. Humanos</b>     | El indicador para la distribución de carga académica, horarios e incidencia del personal es de una meta del <b>90%</b> , el resultado de las encuestas en diciembre de 2010, arrojó un <b>83.33%</b> , 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 <b>junio de 2011</b> <b>vio mejores resultados</b> , el profesorado   |

### CONTROL DE EMISIÓN

|               | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
|---------------|---|---|---|
| <b>Nombre</b> | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. León Alejandro Pérez Reyna  | Mtro. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>  |  |  |  |
| <b>Fecha</b>  | 11 de junio de 2010   | 15 de junio de 2010   | 21 de 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 17

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | está más conforme con la distribución de carga académica y el reflejo de incidencias en el centro de trabajo. En este mes de <b>noviembre de 2011</b> hubo mejora en la apreciación del cliente: el procedimiento de Distribución de carga académica mejoró con una aceptación del <b>89.7%</b> y el procedimiento de Incidencias una aceptación del <b>92%</b> alcanzando la meta y superándola respectivamente.  |
| <b>R. Materiales</b>       | El indicador para proporcionar materiales y equipo requeridos tiene una meta del <b>80%</b> , el resultado en diciembre de 2010 arrojó <b>85.80%</b> , 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 <b>incrementó a 90% y 92% de aceptación</b> en el mes de <b>junio de 2011</b> . Para este mes de <b>noviembre de 2011</b> me da gusto informar que en referencia a la evaluación que hacen administrativos y maestros la aceptación llegó al <b>95% ó 4.75</b> en escala de Likert, mientras que los alumnos señalan un <b>90.7% ó 4.53</b> , manteniéndose así el grado de aceptación del servicio y mejorándolo desde el punto de vista de docentes y administrativos.   |
| <b>Titulación</b>          | El indicador es la integración de información para la realización de exámenes profesionales con una meta del <b>90%</b> , 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 <b>100%</b> . Esta tendencia se mantiene para <b>junio de 2011</b> 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 <b>noviembre de 2011</b> 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 <b>100%</b> con variantes de apreciación entre muy bien y bien. |
| <b>Servicios Generales</b> | El indicador es la satisfacción en cuanto aseo de las áreas en la BECENE con una meta de <b>75%</b> , la encuesta de diciembre de 2010 arrojó que el <b>86.40%</b> de los encuestados señala estar satisfecho con el servicio de aseo. El aseo sigue teniendo para este mes de <b>junio de 2011</b> 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 <b>86% en la satisfacción del cliente se mantuvo aún</b> . Para este mes de <b>noviembre de 2011</b> el porcentaje de aceptación fue del <b>80%</b> .   |

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 5 de 17</b>                       |

**b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

1. Una vez mejorado en el Departamento de Recursos Humanos el control de expedientes del personal que labora en la BECENE con la adquisición de un software que automatiza el manejo de documentos personales de docentes, administrativos e intendentes, se hace necesario automatizar ahora los procedimientos de Control de Incidencias y Elaboración de carga horaria a través de un software especializado.
2. Mejorar bardas del edificio principal y la colindancia con el Jardín de Niños anexo “Hermanos Galeana”
3. Remodelar una bodega de almacenamiento en el interior del Gimnasio Prof. Jesús R. Alderete
4. Mejorar el área de jardines interiores y el alumbrado de las áreas verdes de la institución.
5. Mejorar las instalaciones eléctricas del Auditorio Prof. Pedro Vallejo.
6. Sigue siendo necesario mejorar el servicio de aseo haciéndose énfasis en los baños. Son los sanitarios los que deben estar más y mejor aseados. Se debe Remodelar estas áreas de servicio debe ser una prioridad.
7. Mejorar el sistema de inventarios que tenemos en el Departamento de Recursos Materiales.
8. Automatizar el control de documentos del Departamento de Titulación.
9. Automatizar la forma de pago a los becarios de séptimo y octavo semestres “PROBAPIS”.
10. Aumentar la seguridad con cámaras de circuito interior.
11. Aprovechar mejor los espacios físicos del área administrativa aumentando capacidad de almacenamiento.
12. Remodelar todos los salones de planta alta del edificio principal.
13. Aumentar la seguridad colocando extintores de tres tipos distintos en lugares estratégicos de cada uno de los edificios que componen la BECENE.

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

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |   |  | Revisión: 1                          |
|   |   |  | Página 6 de 17                       |

## 2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

- Los baños en ocasiones no están limpios y huelen feo.
- La cafetería da un pésimo servicio y los precios son muy elevados que en las tiendas externas a la escuela.
- Los pintarrones de 2° “B” de Preescolar no sirven, se quedan manchados, urge mantenimiento.
- Que los intendentes, cumplan con la limpieza de los salones, específicamente trapearlos, previamente a nuestra llegada, sin que tengamos que esperar a que realicen su trabajo y por lo tanto perder tiempo valioso de nuestra formación.
- Nuestras oficinas de trabajo diario están en pésimas condiciones, hacinamiento, insalubridad y cuando llueve se inunda el área. Requerimos mantenimiento urgente. Área de oficinas Unidad Múltiple.
- Trapeo de los salones por lo menos una vez a la semana. Estén al pendiente del término del papel higiénico.
- Considero que es necesario mantener aseados los sanitarios ya que constantemente se encuentra muy sucios, durante la contingencia sanitaria, hubo control y el personal de mantenimiento acudía a determinado periodo a asear los sanitarios actualmente eso no ocurre.
- En el aula 12, los alumnos reportan que no se les hace aseo, además de que las persianas están en muy malas condiciones, una de las lámparas no funciona, también hay problemas con el soporte del DVD.
- Algunos salones se encuentran en malas condiciones y varias veces se has reportado algunas faltas de material, en el salón 12 las paredes se encuentran en malas condiciones.

## 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 7 de 17</b>                       |

- Un alumno opina que en Control escolar trabajan muy bien organizados.
- Tres docentes felicitan a Control escolar por un servicio amable y ético.

#### 2.4 Conclusiones:

En este trimestre septiembre, octubre y noviembre de 2011, uno de los temas trascendentes para el alumnado, es el aseo de sanitarios, situación que necesita iniciar ya la remodelación de esas áreas.

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

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

### 3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

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

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

**3.3 Conclusiones:**

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

Al mes de noviembre de 2011, puedo señalar que vamos al día en el cumplimiento de objetivos trazados por esta dirección a mi cargo y, como algo adicional, puedo señalar que en todos los departamentos estamos siendo proactivos, proponiendo mejoras constantes en nuestros procedimientos.

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 8 de 17</b>                       |

## 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 4.1 Descripción:

### 4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ **RAC'S emitidos por procesos:**
- ✓ No. 73 Depto. de titulación, reestructuración del proceso de titulación. Abierto en octubre de 2009 y Cerrado en junio de 2010.
- ✓ 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 acordados 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.

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 9 de 17</b>                       |

- ✓ 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 **por cerrar 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 **por cerrar 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.
- ✓ RAC´S emitidos por auditorías externas:
- ✓ **RAC´S emitidos por queja de cliente:**
- ✓ 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):

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

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |   |  | Revisión: 1                          |
|   |   |  | Página 10 de 17                      |

- ✓ 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 **por cerrar 24 de 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 **por cerrar 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 **por cerrar 01 de abril de 2011.**

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

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |   |  | Revisión: 1                          |
|   |   |  | Página 11 de 17                      |

- ✓ 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 **por cerrar febrero de 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 **por cerrar junio de 2011.**
- ✓ 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.

Se puede apreciar en este mes de noviembre de 2011 que nos hemos centrado más en la elaboración de mejoras al Sistema, en ese sentido han incrementado nuestros reportes de acciones preventivas, situación que demuestra la atención que ponemos en nuestros procedimientos y la intención de adelantarnos a los problemas demostrando así una actitud de mejora continua.

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 12 de 17</b>                      |

## 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

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

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 13 de 17</b>                      |

|                                  |  |                           |                   |                             |  |
|----------------------------------|--|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--|
|                                  | Supervisar periódicamente el trabajo de aseo   | Florentino Gaytan Chaires | <u>Permanente</u> | <u>Al menos cada semana</u> |  |
| <b>3. Necesidad de Recursos.</b> | Adquirir el software SEI "Indexador de imágenes" para Recs Humanos y Titulación.   | Mtro Alberto Leyva        | Junio de 2011     | Octubre de 2011             |  |
|                                  | Remodelar el espacio físico de la bodega de almacenamiento bajo las gradas del Gimnasio Prof. J. R. Alderete                                 | Mtro Alberto Leyva        | Noviembre de 2011 | Diciembre de 2011           |  |
|                                  | Remodelar bardas interiores que separan a la institución del Jardín de Niños anexo. Muro trasero y exterior del Gimnasio Prof J. R. Alderete | Mtro Alberto Leyva        | Noviembre de 2011 | Diciembre de 2011           |  |
|                                  | Remodelar el espacio físico de 10 aulas del edificio principal, dando prioridad al segundo piso.   | Mtro Alberto Leyva        | Diciembre de 2011 | Diciembre de 2011           |  |
|                                  | Remodelar el espacio físico del sanitario de hombres ubicado en planta baja del edificio principal.  | Mtro Alberto Leyva        | Diciembre de 2011 | Diciembre de 2011           |  |
|                                  | Adquirir servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo.  | Mtro Alberto Leyva        | Diciembre de 2011 | Diciembre de 2011           |  |

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

### 6.1 Descripción:

En el periodo de agosto a octubre se realizan mejoras en algunos departamentos adscritos a esta área, tales como la realización de inventarios físicos que incluye la catalogación, etiquetación y manejo de

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 14 de 17</b>                      |

mobiliario y equipo del Depto de Rec. Materiales; situación que apoyará la adquisición del software para automatizar el inventario del almacén.

Se mantiene la ayuda administrativa de alumnas y alumnos que cumplen servicio social por ser beneficiarios de becas PRONABES.

El departamento de Titulación mejoró el manejo y control de expedientes de aspirantes y egresados para la tramitación de su titulación.

El departamento de Recursos Humanos está mejorando con la incorporación de software para el manejo y control de sus dos procedimientos Carga horaria e Incidencias.

Se adquirieron 20 cámaras de circuito cerrado y un gran número de extintores.

## 6.2 Conclusión:

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

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

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

En infraestructura:

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 15 de 17</b>                      |

Se remodelaron las gradas de la cancha techada, se remplazaron piezas y sellaron uniones para evitar la filtración de agua.

Se remodeló el muro izquierdo exterior del Auditorio Prof. Pedro Vallejo. Se texturizó, pintó y selló, incorporándose el logotipo de la institución en su centro.

Se pavimentaron algunos metros de estacionamiento que permitieron ganar 5 cajones de estacionamiento más.

Se colocó reja protectora que conecta el pasillo externo del Edificio denominado Nueva Unidad Educativa.

En lo administrativo:

Se mantiene el apoyo que brindan a jóvenes estudiantes de Servicio Social que realizan labores administrativas en los distintos departamentos adscritos a esta dirección a mi cargo, como alumnas y alumnos de BECENE y becarios de PRONABES con habilidades computacionales ayudando en tareas específicas.

Se incorporó software SEI para el control y manejo de expedientes tanto del Depto. de Recursos Humanos como el de Titulación.

Se realiza inventario físico en toda la institución.

**Lo propuesto para la mejora:**

| Tipo de mejora  | Acción      | Área / Lugar / Edificio  | Propósito  |
|-----------------|-------------|--|--|
| Infraestructura | Remodelar   | El espacio físico del sanitario de hombres ubicado en planta baja del edificio principal.          | <b>Dar mejor un servicio sanitario: ventilación, iluminación, muebles y suministros hidráulicos del WC que usan los varones.</b>     |
| Infraestructura | Remodelar   | El espacio físico de la bodega de almacenamiento bajo las gradas del Gimnasio Prof. J. R. Alderete | <b>Ofrecer espacios adecuados para el almacenaje que apoye el desarrollo de actividades académicas, artísticas y de vinculación.</b> |
| Infraestructura | Remodelar   | El espacio físico de 10 aulas del edificio principal, dando prioridad al segundo piso.             | <b>Ofrecer salones más adecuados para el proceso de enseñanza y aprendizaje.</b>   |
| Proceso         | Suministrar | Adquirir el software SEI "Indexador de imágenes" para Recursos Humanos y Titulación.               | <b>Ofrecer automatización y mejora en el control y manejo de expedientes de alumnos y profesores.</b>                                |

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

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |   |  | <b>Revisión: 1</b>                          |
|   |   |  | <b>Página 16 de 17</b>                      |

|                        |                      |   |  |
|------------------------|----------------------|---|--|
| <b>Infraestructura</b> | <b>Mantenimiento</b> | Bardas interiores que separan a la institución del Jardín de Niños anexo. Muro trasero y exterior del Gimnasio Prof J. R. Alederete | <b>Dar mantenimiento a los inmuebles, buscar la buena imagen al interior y exterior de la institución.</b> |
| <b>Proceso</b>         | <b>Inventariar</b>   | Adquirir servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo.   | <b>Mejorar el control y manejo de inventario de mobiliario y equipo que tiene la institución.</b>          |

## 7.2 Conclusión:

Se han hecho 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.

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

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios Administrativos</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |   |  | Revisión: 1                          |
|   |   |  | Página 17 de 17                      |

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

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