

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 1 de 16                       |

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

#### 1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

A) Los días 17 al 21 de febrero de 2014 hubo auditoría interna y la Dirección de Servicios Administrativos a mi cargo fue auditada, todos y cada uno de los departamentos que la integran fueron visitados con el objetivo de verificar medición, análisis y mejora. Se presentó una no conformidad. Ésta se dio en el departamento de Recursos Materiales.

B) Hubo observaciones generales al área de Servicios Administrativos por departamentos, éstas son:

SERVICIOS GENERALES.- 4.2.4 Dificultad para localizar los registros de sus procedimientos.

SERVICIOS ESCOLARES.- Realización revisión de manera continua a los registros de los procedimientos debido a la movilidad que existe en otras instancias educativas le implicaría reajustar continuamente modificaciones no relevantes.

RECURSOS FINANCIEROS.- Reconocimiento al orden y organización de la información presentada.

RECURSOS MATERIALES / COMPRAS.- Es necesario describir y hacer explícita la metodología para obtener y usar información, se recomienda ampliar metodológicamente la muestra para ser considerada como representativa producto del análisis de datos. / En el mejoramiento y conversación del edificio de la BECENE no se muestra ninguna evidencia documentada que garantice la seguridad de la efectiva planeación, operación y control de los procesos.

RECURSOS HUMANOS.- No se pueden evidenciar las formas en que se determine suministrar la capacitación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la efectividad de las acciones tomadas, así como asegurar que su personal está consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, capacitación, habilidad y experiencia.

TITULACIÓN.- Analizar la estructura del procedimiento, en aras de su mejor organización y funcionamiento.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 2 de 16                       |

**Conclusiones:**

A) La no conformidad del Departamento de Recursos Materiales tuvo que ver con el punto 4.2.1 relativo a los requisitos de la documentación general que señala que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: d) Documentos incluyendo registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la efectiva planeación y control de procesos.

La No Conformidad fue: No se cuenta con alguna evidencia que pueda demostrar cómo se opera y controla el proceso. Quedó registrada en el reporte de auditoría con el número 127 D.

**2.1 Auditorías externas**

**2.1.1 Descripción del proceso de auditoría**

A) Los días 07, 08 y 09 de abril de 2014 se realizó la auditoría externa denominada de Recertificación pues ese era su objetivo, verificar si la institución podría conseguirla. El auditor de la empresa Bureau Veritas de la Cd. de México fue Daniel Neri Cortés y la auditoría fue extensiva a toda la organización.

La BECENE logró la recertificación pero hubo 5 no conformidades menores, una de ellas le correspondió a Recursos Humanos.

**2.1.2 Conclusiones:**

La no conformidad se describió así:

Ejemplo: para catedrático --Chávez Nolasco Francisco Ricardo—materias de inglés A2. Escolaridad— Licenciatura en educación básica o Lic. en educación secundaria con especialidad en inglés. Experiencia-- docente en el nivel de educación básica (un año). Cursos y talleres en el área del idioma inglés. Habilidades: manejo de grupos, creatividad e innovación; comprensión empática y asertividad; trabajo colaborativo; Observa; analizar escuchar; comprensión y producción de textos; manejo de la

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>   | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre</b>             | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>              |  |  |  |
| <b>Fecha</b>              | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 3 de 16                       |

información; resolución de problemas de orden académico; desarrollo de relaciones humanas; capacidad de diálogo y negociación; responsabilidad social y ética profesional; liderazgo; percepción del entorno.  
No hay registro de demuestre que el personal tiene dichas habilidades determinada en el sistema de gestión de calidad

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

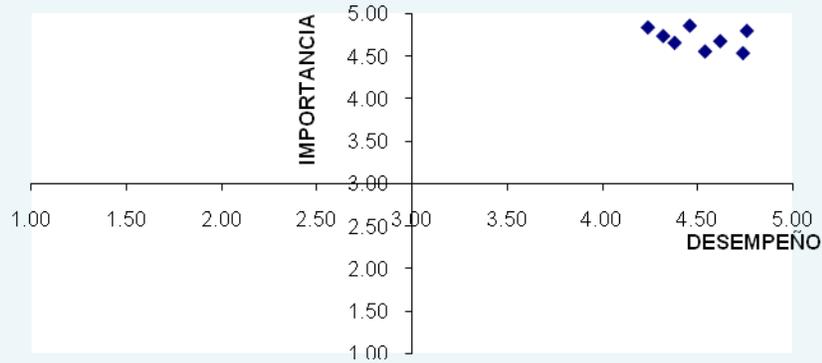
#### a. Satisfacción de los Clientes de febrero a julio de 2014.

|                |   |
|----------------|---|
| Departamento   | Interpretación de encuestas de opinión sobre las percepciones del cliente   |
| C. Escolar     | Se encuestó a 80 alumnos de diferentes licenciaturas acerca del servicio que se brindó en este departamento, los resultados fueron estos: 84% de los encuestados opina que el servicio que se brinda es excelente y/o bueno. 86% menciona que la amabilidad es excelente y/o buena. El 85% cree que el tiempo de respuesta es adecuado. El 79% cree positiva la forma en que se entabla la comunicación entre usuario y el departamento. El 84% considera que se cumple con sus expectativas de servicio y el 64% cree que se le orienta e informa con base en la normatividad del control escolar vigente. Lo anterior permite percibir que se cumple con el trabajo del control escolar y se da atención a las peticiones de los usuarios con una buena aceptación promedio de 80%. Considerando que la población estudiantil es amplia son resultados positivos. |
| R. Financieros | Se encuestó a 50 alumnos y 25 profesores. El 100% de la muestra califica de importante recibir apoyo de este departamento y el mismo porcentaje afirma que es amable el trato que le brindan. El 94% está satisfecho con la entrega de viáticos y el 96% dice recibir los datos suficientes para efectuar correctamente el trámite de facturación con proveedores. El 90% señala que el servicio que brinda el departamento cumple con sus expectativas. Por tratarse de un departamento con manejo de recurso financiero siempre son muy altas las expectativas que los clientes desean, pero los resultados aquí expuestos nos pueden dar idea de la buena aceptación que le tienen.  |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 4 de 16                       |

R. Humanos

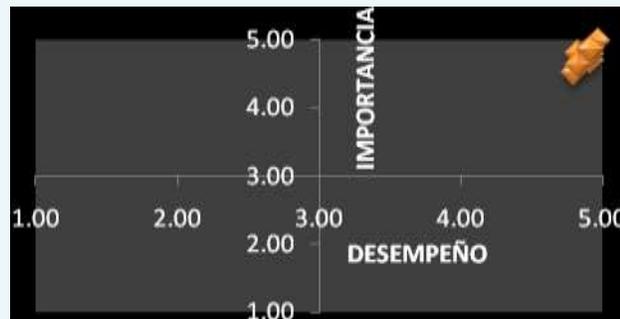


La gráfica anterior permite observar en una escala de Lickert que el promedio de las opiniones acerca de la importancia en relación al desempeño del departamento es de 90% de aceptación. Significa que los procedimientos de elaboración de carga horaria e incidencias fueron calificados de eficientes para 50 trabajadores encuestados.

R. Materiales

En una escala de lickert los maestros perciben con 4.83 y los alumnos con 4.6 de promedio la labor esperada, la disposición y la amabilidad de los compañeros que atienden recursos materiales. Los profesores califican con 4.4 y los alumnos con 4.25 de promedio las posibilidades del servicio ofrecido y la información sobre el mismo. Acerca de encontrar soluciones a sus demandas y/o problemas y la rapidez con que se les da respuesta, los catedráticos califican con 4.7 de promedio y los alumnos con 4.26 al departamento. Finalmente ponderan los docentes con 4.9 y los alumnos con 4.55 la imagen de confianza y honestidad y la necesidad de cuidar y proteger las intalaciones.

Titulación



La gráfica anterior permite observar en una escala de Lickert que el promedio de las opiniones acerca de la importancia en relación al desempeño del departamento de Titulación es superior al 95% de aceptación. Significa que el procedimiento de titulación fue calificado de eficiente. En concreto entre 50 encuestados ven muy positivo el trabajo que tiene que ver con la realización de exámenes profesionales.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios</b><br><b>Administrativos</b><br><b>Julio 2014</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 5 de 16                       |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Servicios Generales | El servicio de aseo fue calificado por la opinión de los usuarios y tuvo, a consecuencia de los cambios implementados en mayo con la llegada de un nuevo supervisor de tareas de limpieza, una mejoría en la percepción del cliente, quedando un promedio de 85% de aceptación esta labor. |
|---------------------|--|

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos. **VIGENTES A JULIO 2014**

1. Dar continuidad al proyecto de automatizar los procedimientos de Control de Incidencias y Elaboración de carga horaria a través de un software especializado. EN FEBRERO DE 2014 INICIAMOS FASE 3 / 3. Por cerrarse en octubre de 2014
2. Con la construcción del nuevo edificio Siglo XXI necesitamos reinstalar el alumbrado de las áreas verdes de la institución. SEGUIMOS A LA ESPERA DEL MOMENTO DE CONECTAR LO ELÉCTRICO DEL NVO EDIFICIO. Sin recursos Promin / no ha habido avance
3. 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. En mayo 2014 hubo un cambio significativo en los servicios de aseo y mantenimiento
4. Desinstalar los viejos sanitarios del Gimnasio J. R. Alderete. AÚN ESTAMOS A LA ESPERA DE RECURSOS PEFEN PARA PODER EJECUTAR ESTE PROYECTO. Se inició en agosto de 2014 la búsqueda de proyectos de remodelación para ampliar el Departamento de Titulación para hacerlo en diciembre de 2014
5. Impermeabilizar más metros cuadrados de techo del edificio principal. LA TEMPORADA DE LLUVIAS GENERÓ DAÑOS QUE DEBEMOS ATENDER A PARTIR DE FEBRERO DE 2014. El semestre febrero – julio no hubo avance, en agosto de 2014 inició impermeabilización de la Unidad Múltiple.
6. Crear sala de tenis de mesa. SIGUE SIENDO NECESARIO CREAR Y HABILITAR ESE ESPACIO.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 6 de 16                       |

**7. Creación de nuevo sistema de control escolar para dar respuesta a las disposiciones de control escolar según las Normas de Control del plan 2012 de las licenciaturas en educación preescolar y primaria. El proyecto va en un estatus de 40% al mes de julio de 2014**

**2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:**

**TABLA DE BUZÓN DE QUEJAS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
SEMESTRE FEBRERO DE 2014 A JULIO DE 2014**

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

| FECHA      | ÁREA                      | DESCRIPCIÓN  |
|------------|---------------------------|--|
| 18/07/2014 | SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN | ALUMNO Hola, llevo días buscando el archivo donde viene la solicitud de inscripción y la carta compromiso que se solicita para la inscripción a la escuela, ¿podrían decirme dónde está?<br>muchas gracias   |
| 20/06/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN      | ALUMNO el asunto de este mensaje es para pedirles y llamarles la atención por la suciedad de los baños de las mujeres , ojala pudieran limpiarlos mas seguido y poner rolo.  |
| 23/06/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN      | ALUMNO Buen día. Solo reportar que el baño de hombres constantemente esta cerrado supuestamente por aseo y limpieza pero por otro lado siempre se encuentra sucio. Les pido atención ya que es un servicio para cubrir las necesidades básicas de toda la comunidad normalista.  |
| 10/06/2014 | DIRECCIÓN GENERAL         | DOCENTE La verdad es que tengo una duda sobre el examen de diagnostico por que no se cuales módulos debo de repasar para presentar el examen, o son todos....???<br>espero su respuesta por favor.<br>PD: en la pagina 19 dice: " si va a sustentar el modulo de Ciencias de la educación revise estadista, psicología, lenguaje escrito e ingles. Por favor necesito su respuesta se lo agradecería mucho   |
| 22/05/2014 | SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN | ASPIRANTE existe algun tipo de guia para el examen de ingles, de que consta?   |
| 12/05/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN      | DOCENTE Mi inconformidad es la siguiente en el edificio cicyt por que cuando no viene un intendente el otro no hace el aseo del compañero? se supone que deben apoyarse o ver de que manera administracion resuelve el problema no? las aulas donde se estan aplicando exámenes estan muuy sucias las maquinas, en el espacio donde acemos uso de las computadoras para imprimir se ve que no han hecho el aseo en un muy buen tiempo, los baños de los hombres dejan mucho que desear...ojala tomen alguna solucion y dialoguen con el responsable de las areas...gracias |
| 12/05/2014 | SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN | ALUMNO Porque no realizan el aseo al Cicyt? esta muy sucio y los baños de los hombres muy mal, los vidrios se ve que no los limpian...porque personal de limpieza si hay, no se que pase pero si deverian arreglar eso el primer piso se ve que no acen aseo en muucho tiempo, el otro dia el muchacho de la tarde que atiende la biblioteca hiba con un garrafon de agua, que esa funcion no la deven hacer los de la limpieza? porque en un lado si esta limpio y en otros no? son diferentes? o unos si cumplen y otros no?   |
| 20/03/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN      | ALUMNO El aseo del primer nivel deja mucho que desear, esta muy sucia esa area y los baños de nosotros los hombres mas, deverian de hacer que el aseo se realice bien, porque esta muy sucio   |
| 6/03/2014  | QUEJA ADMINISTRACIÓN      | DOCENTE Buenas tardes, por este medio hago una solicitud para el grupo de 3ero de la Licenciatura en educación Especial, de forma concreta se hace alusión a que durante el transcurso de la semana pasada y esta (3 de marzo a 6 de marzo de 2014) no han tenido bote de basura, ni dentro del aula ni en el pasillo.<br>Una petición el salón no cuenta con un corcho en donde establecer la comunicación que se genera de diferentes direcciones, y a través de este  |

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>   | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre</b>             | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>              |  |  |  |
| <b>Fecha</b>              | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios</b><br><b>Administrativos</b><br><br><b>Julio 2014</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 7 de 16                       |

medio solicito que se les ponga uno. también solicito el apoyo de las personas que se encargan de hacer revisión de la situación electrica, debido a que los contactos están fallando y una lampara no esta sirviendo.  
Esperando una pronta respuesta  
Asesora de 3er grado de espedcial  
Mtrta. Eva Bibiana Obregón González

|            |                      |   |
|------------|----------------------|---|
| 8/02/2014  | QUEJA ADMINISTRACIÓN | DOCENTE El carro Sentra blanco con placas GTU-64-60 en varias ocasiones se ha estacionado u ocupado dos cajones de estacionamiento, ya se ha hecho este mismo reclamo en varias ocasiones. En vista de la reducción del espacio debido a las obras del nuevo edificio, esperamos se le informe al propietario, personal de esta institución, que reconsidere su soberbia, valore la actitud prepotente de estacionar de esa forma su unidad.<br>Gracias   |
| 24/02/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN | ALUMNO Es para realizar un reporte sobre el aula 01 de 3 grado de educación especial, en el cual los contactos se encuentran en mal estado estos ya se reportaron en varias ocasiones al igual que el pasillo no es aseado y se ha encontrado en diferentes ocasiones excremento de gato el cual ahí esta durante varios días y por último el bote de la basura es retirado y el mas cercano se encuentra a varias aulas del salón.<br>Esperando y se atienda nuestra queja muchas gracias.     |
| 14/02/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN | DOCENTE El Pasado jueves 13 de febrero 2014, un automóvil blanco Toyota-sedán obstruía dos cajones del reducido estacionamiento. Se le notificó al propietario e hizo caso omiso ante la solicitud de acomodarlo de manera correcta.<br>Es urgente que se consintiesen de los espacios para estacionamiento y no ser egoístas o pecar de soberbia, todos somos parte y debemos de ser corresponsales para administrar los espacios.<br>Por favor Maestra Laura Ericka, sea un poco más humilde. |
| 10/02/2014 | QUEJA ADMINISTRACIÓN | ALUMNO Dar un comentario sobre la atención que brindan las secretarias del área administrativa, ya que se atrasan en el trabajo que deben de realizar y esto afecta los intereses de los alumnos.   |
| 9/02/2014  | QUEJA ADMINISTRACIÓN | ALUMNO limpieza del área de entrenamiento. el área de entrenamiento de karate se encuentra con una infección de hongos, lo que hace que los que entrenamos ahí nos contagiemos, por medio de esta manera les solicito que lo limpien y desinfecten  |

### 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

**En este semestre febrero – julio de 2014 no hubo felicitaciones ni reconocimientos**

### 2.4 Conclusiones:

En el semestre febrero – julio de 2014 las quejas disminuyeron en relación al reporte de enero 2014; sin embargo se vuelven a concentrar en el desempeño de los compañeros de aseo, siendo la limpieza de sanitarios aquello que genera más reclamos o quejas.

El día 26 mayo de 2014 se integró el nuevo supervisor del personal de apoyo que vino a reforzar el trabajo de los compañeros, confiamos en que ello contribuirá de manera significativa en el problema.

## 3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 8 de 16                       |

**3.1 Descripción (VER PROCEDIMIENTO 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 JULIO de 2014 vamos cumpliendo con nuestros objetivos y procedimientos, y además proponiendo mejoras en beneficio de nuestros usuarios y la comunidad normalista.

#### 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**4.1 Descripción:**

**4.2 Distribución de los RAC's:**

✓ RAC'S emitidos por procesos:  
N/A en periodo de febrero a julio de 2014

✓ RAC'S emitidos por auditorías internas:  
Número 127 D, Departamento de Recursos Materiales.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 9 de 16                       |

En auditoría A1/2014 se presentó una no conformidad aperturada el día 17 de febrero 2014 que señala: No se cuenta con alguna evidencia que pueda demostrar cómo se opera y controla el proceso.

Se cerró el rac el día 30 de mayo de 2014 determinando que el control y resguardo de las evidencias del proceso recaerán sobre el mismo dueño del procedimiento, la Mtra Martha Ibáñez quien a partir de mayo 16 tomó posesión de la jefatura.

✓ **RAC'S emitidos por auditorías externas:**

**No. 140 Departamento de Recursos Humanos**

En Auditoría A2/14 el día 28 de abril se presentó una no conformidad que señala: en el manual de organización y procedimiento de la BECENE, se describen el nivel de estudios, la experiencia laboral adquirida y las habilidades que debe poseer un profesor de asignatura, sin embargo no hay registro que demuestre que el personal tiene dichas habilidades determinadas en el sistema de gestión de calidad.

Se cerró el rac el día 26 de mayo de 2014 determinando que contrataremos una empresa externa (moreno consultoría) para la aplicación de exámenes psicométricos que especifiquen el tipo de habilidades que reúne el personal docente para desempeñarse como profesor de asignatura.

✓ **RAC'S emitidos por queja de cliente:**

N/A en este semestre febrero – julio de 2014

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>   | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre</b>             | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>              |  |  |  |
| <b>Fecha</b>              | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 10 de 16                      |

#### 4.3 Distribución de los RAP's:

✓ **RAP'S emitidos por procesos:**

Estamos por el SGC nos otorgue un número de RAP consistente a la elaboración del nuevo sistema de Control Escolar para adaptarse a la nuevas normas de control escolar del plan 2012 de las licenciaturas de preescolar y primaria.

✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:

✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

En el semestre febrero a julio de 2014 se realizó una reingeniería del SGC que involucra al área administrativa también. Termina en agosto de 2014

#### 4.4 Conclusiones

Las auditorías del semestre febrero julio de 2014 fueron muy significativas, la auditoría interna nos permitió observar datos que debíamos enmendar aunque sólo se aplicó un rac de número 127 d solventado ya.

Para el mes de abril la auditoría externa de recertificación nos planteó un hallazgo que derivó en un cambio en los procedimientos del área y concretamente en el Depto de Recursos Humanos añadir un procedimiento nuevo. La respuesta se dio con el rac 140. Este semestre pasado aprendimos bastante de nuestros propios procedimientos para pensar en mejorar el proceso administrativo que realizamos.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 11 de 16                      |

La reingeniería fue una experiencia positiva y confiamos en que ésta mejorará nuestro trabajo.

## 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 Nayla Jimena Turrubiarces Cerino           | Actualizaciones mensuales        | Actualizaciones mensuales      | Actualizaciones mensuales                            |
|  | Automatizar la elaboración de carga horaria e incidencias del personal adscrito a BECENE  | Mtra. Nayla Jimena                              | INICIÓ FASE II MARZO DE 2014     | DESEAMOS TERMINAN OCTUBRE 2014 | En proceso fase III en espera de recurso Promin 2013 |
|  | Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de TITULACIÓN                               | Mtra. Nadya Rangel                              | Actualizaciones mensuales        | Actualizaciones mensuales      | Actualizaciones anuales                              |
|  | Implementación de un sistema de pre registro y registro a los aspirantes al examen de selección 2014 que mejore el del año 2013 | Ing. Rosangel Torres                            | Meses de febrero y marzo de 2014 | MARZO de 2014                  | Cumplido   |
|  | Creación de un sistema de control escolar para el plan 2012 de las lics. en preescolar y primaria                               | Sra. Wendolin Cervantes e Ing. Alejandra Rostro | Marzo 2014                       | Por definirse término          | En proceso   |
| <b>2. Mejora del Servicio / Producto en</b>  | Contrucción del edificio Siglo XXI  | Dr. Francisco Hernández Ortiz                   | Diciembre de 2015                | Primera fase cumplido          | En proceso   |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br><b>Dirección de Servicios</b><br><b>Administrativos</b><br><br><b>Julio 2014</b> |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 12 de 16                      |

|   |   |                               |  |   |   |
|---|---|-------------------------------|--|---|---|
| <b>relación con los requisitos del Cliente.</b> | Habilitación de cubículos según el nuevo organigrama BECENE 2013  | Dr. Alberto Leyva             | Diciembre de 2013  | Terminado enero de 2014                 |   |
|   | Colocar alumbrado en todo el estacionamiento  | Dr. Alberto Leyva             | Diciembre de 2013  | Junio 2014                              | Se reinstalará hasta la construcción del edificio siglo XXI |
|   | Supervisar periódicamente el trabajo de aseo  | CP Netzahualcoyotl Sirahuen   | <u>Permanentemente a partir de junio 2014</u>                      | <u>Diariamente</u>                      | En proceso  |
| <b>3. Necesidad de Recursos.</b>                | Habilitación de un laboratorio de matemáticas en el CICyT   | Dr. Alberto Leyva             | Septiembre de 2013   | Marzo 2014                              | Terminado   |
|   | Remodelar los sanitarios de mujeres en el segundo piso del edificio principal.  | Dr. Alberto Leyva             | Por definir fecha  | Proyecto PEFEN 2014                     |   |
|   | Construir un edificio de Posgrado   | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Marzo de 2013  | En construcción                         | En proceso  |
|   | Digitalizar el archivo histórico del siglo XIX en el área administrativa.   | Dr. Alberto Leyva             | Septiembre 2014  | Documentación de 1940 en adelante       |   |
|   | Reparar el estacionamiento de la institución  | Dr. Alberto Leyva             | Por definir fecha  | Proyecto PEFEN 2014                     |   |
|   | Terminar el servicio de inventario para la actualización en el control de mobiliario y equipo del Departamento de Recursos Materiales | Dr. Alberto Leyva             | octubre 2014   | Autorizado recurso Pefen 2013 para ello | Por iniciar al recibir recurso 2013                         |
|   | Impermeabilizar 700 m2 de techos de la institución  | Dr. Alberto Leyva             | Por definir fecha Agosto de 2014 se impermeabilizó Unidad Múltiple | EN ESPERA DE RECURSOS                   |   |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 13 de 16                      |

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

### 6.1 Descripción:

I.- Se cambió en el área **el objetivo de calidad, el plan de calidad y los registros de calidad.**

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

- Control escolar se redujo de cuatro procedimientos a uno solo.
- Servicios Generales quedó sin procedimiento.
- Recursos Materiales cambió de Jefatura, ahora la Mtra Martha Ibáñez ocupa ese lugar, se incorporó el CP Netzahualcóyotl Sirahuén Camarillo al departamento para supervisar las tareas de mantenimiento y aseo. Se fusionaron los procedimientos de mantenimiento menor y aseo en uno sólo.
- Titulación redujo su procedimiento a uno compactado.
- Recursos Humanos incrementó a un procedimiento a sus tareas, la capacitación.
- Recursos Financieros Reajustó su procedimiento enfocándose a ingresos y egresos.

### 6.2 Conclusión:

El semestre febrero – julio 2014 fue un semestre intenso, de cambios en función de la mejora, de trabajo colaborativo con las otras direcciones para llegar a la meta común que es atender la formación de los alumnos. Confiamos plenamente en la eficiencia del nuevo sistema producto de la reingeniería.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 14 de 16                      |

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

#### Propuesto para la mejora:

| Tipo de mejora                               | Acción                          | Área / Lugar / Edificio   | Propósito   |
|--|---------------------------------|---|---|
| Infraestructura                              | <b>Remodelar</b>                | El espacio físico del <b>sanitario de mujeres</b> ubicado en planta alta del edificio principal.  | <b>Dar mejor un servicio sanitario: ventilación, iluminación, muebles y suministros hidráulicos del WC que usan las damas.</b>  |
| Infraestructura                              | <b>Impermeabilizar y pintar</b> | El techo de la Unidad educativa, y pintar sus paredes exteriores. Edificio Principal.   | <b>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.</b>                                   |
| Infraestructura<br>¡En marcha!               | <b>Construir</b>                | Piso para efectuar los deportes de volibol, básquetbol, futbol sala y balónmano.  | <b>Habilitar el espacio deportivo que recién se techó para obtener un trazado multidisciplinario deportivo para optimizar el uso de las instalaciones.</b>  |
| Procedimiento<br>¡En marcha!                 | <b>Suministrar</b>              | Nuevo Software para crear Sistema de Control Escolar para las normas versión 2012.  | <b>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.</b> |
| Infraestructura                              | <b>Mantenimiento</b>            | Rehabilitar bodega de almacenamiento ubicada a un costado de cubículos de planta baja, frente a sanitarios de damas en el edificio principal. | <b>Volver a usar un espacio limpio, iluminado y con amplia capacidad de almacenamiento.</b>   |
| Proceso<br><u>En espera de recurso Pefen</u> | <b>Inventariar</b>              | Terminar con el sistema de control de inventarios.  | <b>Terminar el mejoramiento el control y manejo de inventario de mobiliario y equipo que tiene la BECENE</b>  |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 15 de 16                      |

## 7.2 Conclusión:

**La reingeniería fue una experiencia enriquecedora y permitió la mejora en los procedimientos.**

Esta Dirección a mi cargo sigue realizando cambios sustantivos 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.

La construcción del Edificio S. XXI se estará llevando la mayor cantidad de recursos financieros, eso debilitará la consecución de las propuestas de mejora, pero poco a poco podemos ir haciendo a favor de ellos.

## 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 apoyar la labor docente, de vinculación, investigación y de gestión de la institución. Gracias.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró :   | Revisó :  | Autorizó:   |
| <b>Nombre</b>      | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>       |  |  |  |
| <b>Fecha</b>       | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |

|   |  |  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b><br>Dirección de Servicios Administrativos<br>Julio 2014 |  | <b>Código:</b><br>BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |  |  | Revisión: 2                          |
|   |  |  | Página 16 de 16                      |

|               | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>   | <b>Autorizó:</b>  |
|---------------|---|---|---|
| <b>Nombre</b> | Dr. Jesus Alberto Leva Ortiz  | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>  |  |  |  |
| <b>Fecha</b>  | 20 de Septiembre de 2014  | 29 de Septiembre de 2014  | 29 de Septiembre del 2014   |

| <b>CONTROL DE EMISIÓN</b> |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | <b>Elaboró :</b>  | <b>Revisó :</b>   | <b>Autorizó:</b>  |
| <b>Nombre</b>             | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo  | Dr. Francisco Hernández Ortiz   | Dr. Francisco Hernández Ortiz   |
| <b>Firma</b>              |  |  |  |
| <b>Fecha</b>              | 10 de marzo de 2014   | 12 de marzo de 2014   | 14 de marzo de 2014   |