

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 23

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

A) Los días 23 y 24 de marzo de 2015 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. No se presentó ninguna no conformidad.

Conclusiones:

Los Departamentos adscritos a esta dirección de Servicios Administrativos salieron bien evaluados en la auditoría interna, hecho que da gusto porque hacía semestres que no ocurría tal; sin embargo, es necesario poner al día formatos y realizar cambios necesarios en los procedimientos, porque han ocurrido mejoras y ésta han generado cambios.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

A) El día 18 de mayo se realizó la auditoría externa denominada Visita de Vigilancia 2 de 5 de Recertificación con el objetivo de verificar si la institución a través de su SGC cumple con todos los requisitos de la norma, el auditor fue José Antonio Herrera

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 23

González. El único departamento del área de Servicios Administrativos auditado fue RH.

2.1.2 Conclusiones:

La auditoría se centró en revisar lo relativo a capacitación y seguimiento de habilidades al personal, el resultado fue favorable: no hubo No conformidades.

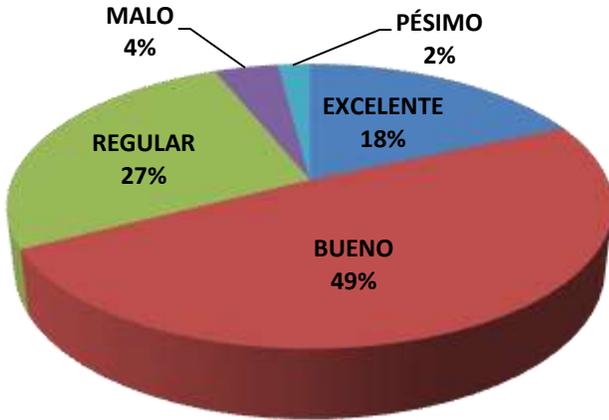
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 23

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 2015.

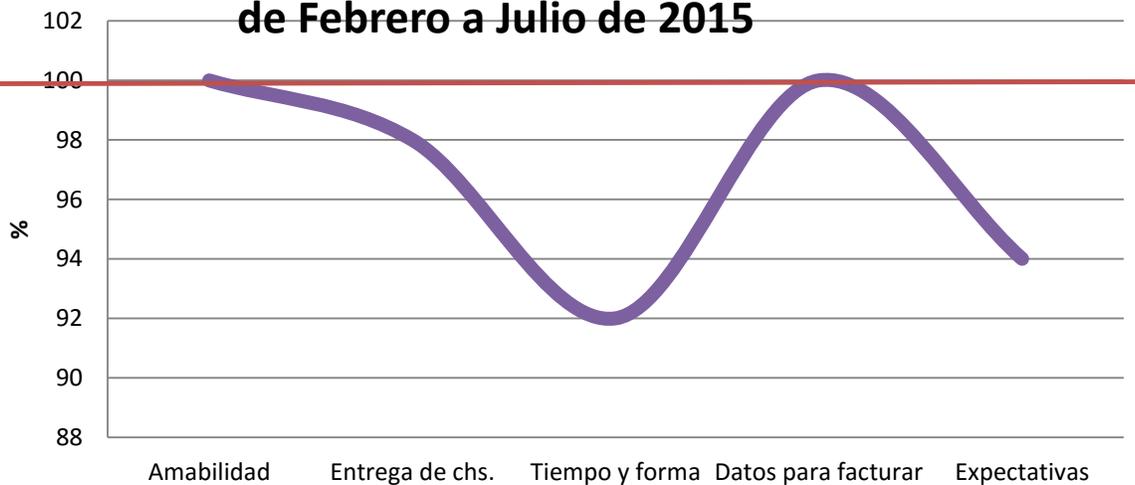
Departamento	Interpretación de encuestas de opinión sobre las percepciones del cliente
C. Escolar	 <p>Esta gráfica refleja la evaluación del servicio, qué percepción tiene el cliente acerca del trabajo que hace el Departamento de Control escolar.</p>

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 23

Rec.
Financieros

Indicadores Evaluación de Servicio a Clientes de Febrero a Julio de 2015

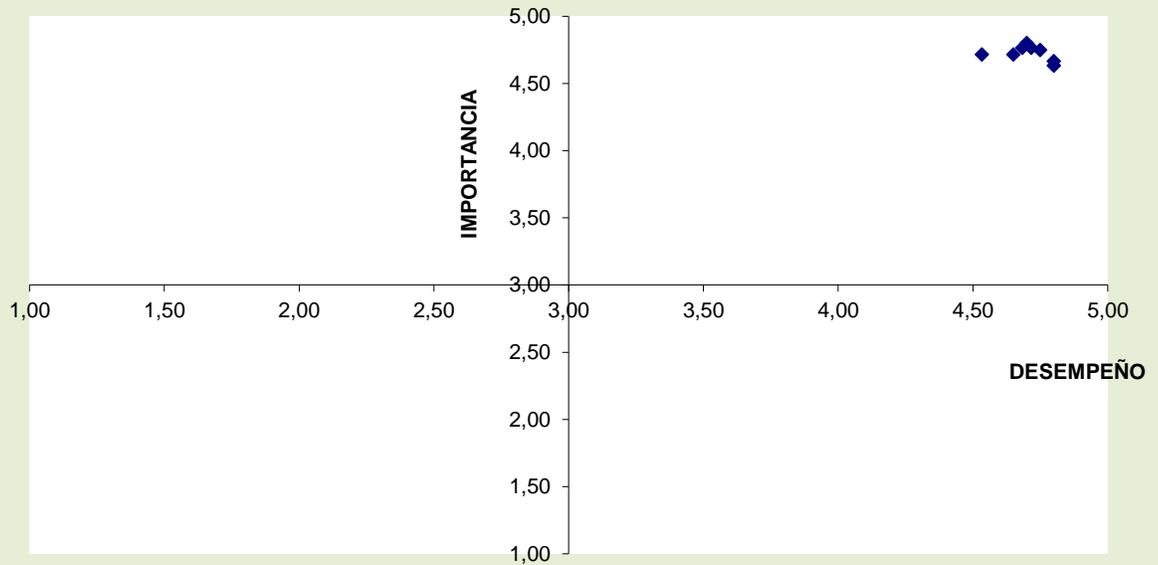


Se encuestó a 90 alumnos de un total de 1035. La muestra representa el 8.7 % de la población estudiantil. Los porcentajes indican aceptable el servicio prestado por el Departamento Financiero si acaso, el más bajo en el gráfico lo tiene el aspecto de tiempo y forma, pero obtiene aún con ello un 90% de aceptación. Los tiempos de entrega rebasan la premura con la que se tramitan actividades por parte de profesores.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 23

Rec.
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 está por encima de 92% de aceptación. Significa que los procedimientos de elaboración de carga horaria e incidencias fueron calificados de eficientes para 60 trabajadores encuestados. Los datos del gráfico determinan la opinión de dos procedimientos solamente: incidencias y carga horaria.

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
 Dirección de Servicios
 Administrativos

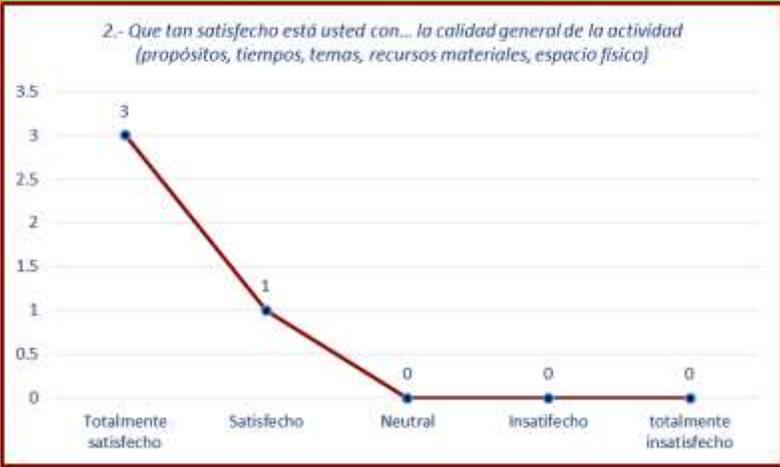
JULIO 2015



Código:
 BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 2

Página 6 de 23



Curso Atlas ti



Diplomado en Política educativa

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
 Dirección de Servicios
 Administrativos

JULIO 2015



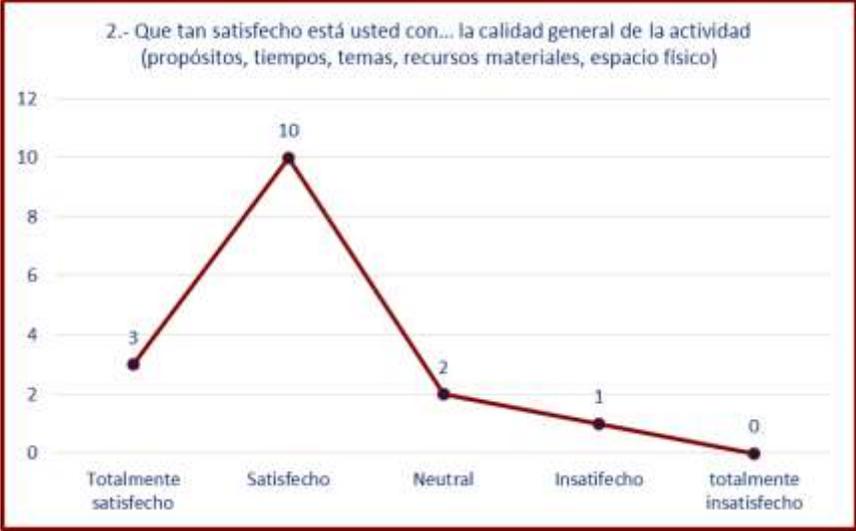
Código:
 BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 2

Página 7 de 23



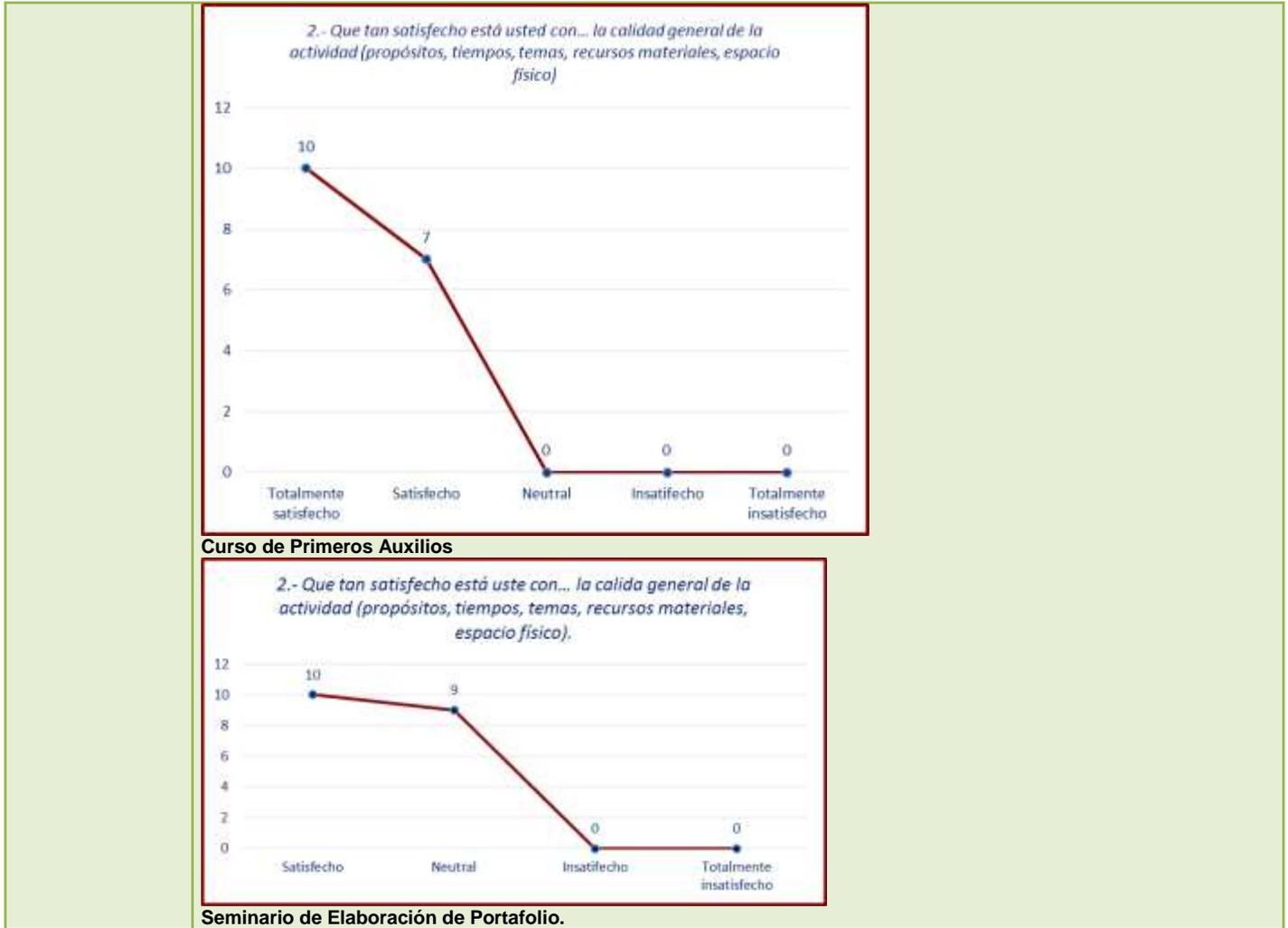
Curso Metodología de la Investigación



Curso Ofimática

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 23



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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
 Dirección de Servicios
 Administrativos

JULIO 2015

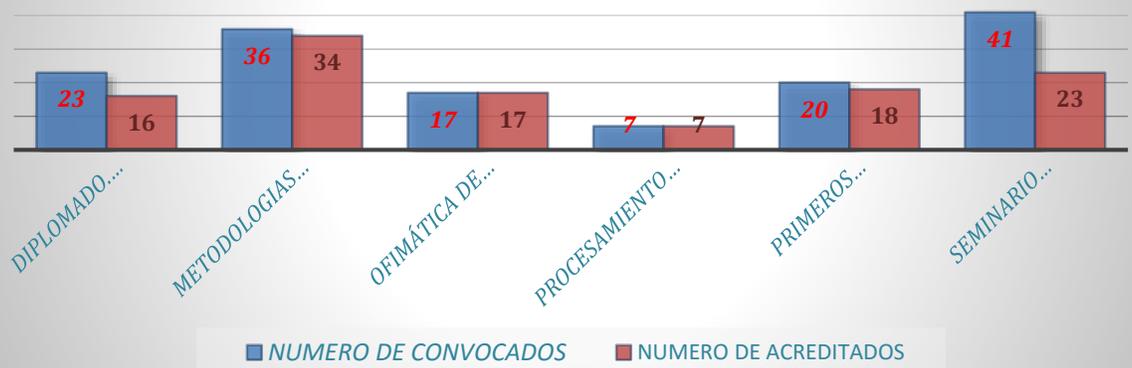


Código:
 BECENE-CA-PG-11-02

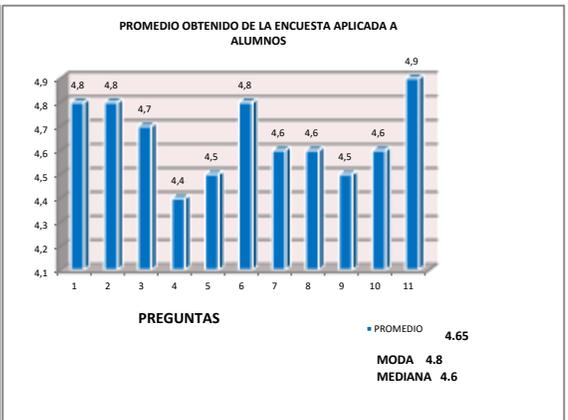
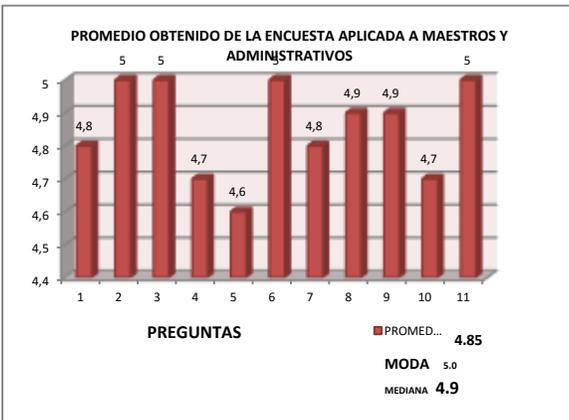
Revisión: 2

Página 9 de 23

TOTAL DE PERSONAL ACREDITADO DE LOS CURSOS IMPARTIDOS EN LA BECENE EN EL PERIODO DE ENERO A JULIO DE 2015.



Rec.
 Materiales



En una escala de lickert los maestros percibían el semestre pasado con 4.72, ahora **4.85** y los alumnos percibían con 4.5 de promedio el semestre pasado y ahora lo perciben con **4.65** la labor esperada, la disposición y la amabilidad de los compañeros que atienden recursos materiales. Lo mismo ocurre con las posibilidades del

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 23

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, así mismo ponderan la imagen de confianza y honestidad y la necesidad de cuidar y proteger las instalaciones. De un semestre a otro un ligero aumento en la confianza y valoración del trabajo de este Departamento.

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 muy eficiente. En concreto entre los 90 encuestados ven muy positivo el trabajo que tiene que ver con la realización de exámenes profesionales. Hubo en julio 2015 más de 253 usuarios.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 23

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

1. Creación de Software para automatizar el Departamento de Titulación: a. Trámites y formatos pueden agilizarse, b. Organización de exámenes profesionales.
2. Reconstruir al menos 2/5 del estacionamiento de la BECENE.
3. Cambiar mingitorios de palanca de varios edificios por mingitorios ahorradores de agua o automáticos.
4. Creación de Software que enlace los datos del reloj checador con los departamentos de Recursos Humanos y Control Escolar.
5. Impermeabilizar 4/5 partes del Edificio Principal.
6. Crear sala de tenis de mesa.
7. Este semestre termina la creación de software para el Control Escolar.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 23

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

TABLA DE BUZÓN DE QUEJAS **DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** **SEMESTRE FEBRERO A JULIO DE 2015**

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

FECHA	ÁREA	DESCRIPCIÓN
3/02/2015	QUEJA DIRECCIÓN GENERAL/ DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUEJA ALUMNO	Es lamentable la falta de respeto que se nos ha tenido a la generación recién egresada con el hecho de que nos darán noticias de la BECA.
4/02/2015	QUEJA DIRECCIÓN GENERAL/ DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUEJA ALUMNO	Hola me comunico por este medio con la finalidad de expresar la inconformidad por parte de mis compañeros egresados y mía con respecto a la entrega de la segunda parte de la beca; soy de la generación 2010-2014 y me gustaría saber o se nos comunicara ya que en eso se había quedado que a finales de enero, ¿cuando se nos entregará la beca? porque ya se fue a hablar a SEGE como nos lo pidieron y el recurso ya lo tiene BECENE. Estoy a la espera de su respuesta y le mando un saludo cordial.
9/02/2015	DUDA ALUMNO	Soy exalumno y no hemos tenido respuesta sobre la beca, ya pasó muchísimo tiempo y no llega, que es lo que pasa?? Ya no nos la darán??
16/02/2015	DUDA ALUMNO	hola,buenas noches! Que día aparece la información de prescripciones
17/02/2015	QUEJA ALUMNO	Estoy muy molesta porque el Profesor Francisco Quevedo me cobró las copias de los exámenes extraordinarios, ¿es esto correcto?
17/02/2015	QUEJA ALUMNO	El profesor Quevedo me cobró el examen extraordinario, ¿si no traigo dinero no me lo hace?, no me parece justo.
20/02/2015	DUDA PÚBLICO EN GENERAL	Hola, requisitos para tramitar la cédula profesional y tiempo de espera para recibirla, saludos y gracias (Generación 2007-2011)
23/02/2015	DUDA PÚBLICO EN GENERAL	Quisiera saber cuándo son las preinscripciones y si se llenara la ficha a través de internet.
25/02/2015	SUGERENCIA DOCENTE	ojalá pudieran limpiar el área de estacionamiento frente a posgrado, ya que tiene muchísimo tiempo con alambres delgados y unos bastantes gruesos regados por toda la tierra y medio pavimento, ya en una ocasión lesionó una de las llantas de mi vehículo. gracias y espero pronto tomen una acción a esto que tiene meses de tiradero.
3/03/2015	FELICITACIÓN DOCENTE	La organización en los festejos del 166 aniversario ha sido buena, me da gusto ver orden y organización.
14/04/2015	QUEJA ALUMNO	Queja sobre los baños. En verdad, a lo mejor no es de tanta importancia, pero en verdad sería bueno que los baños se limpiaran más constantemente y también quisiera saber si no se pondrá de nuevo servicio de la BOLETUR. Así como un espacio más grande para la papelería en verdad son recursos que nos hacen faltar, somos demasiados estudiantes para una papelería de ese tamaño. GRACIAS!: Ojalá en verdad no hagan caso :(
23/04/2015	DUDA PÚBLICO EN GENERAL	Hola buen día. Tengo un problema espero me puedan ayudar. El día 30 de marzo realice el pago de derecho a examen para nuevo ingreso y tuve que salir

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 23

		<p>fueras del estado y tuve un accidente por lo cual no pude hacer el llenado del PRE-REGISTRO ASPIRANTES y como aun sigo fuera necesito saber si puedo mandar a algún familiar que me pueda ayudar a seguir con este tramite ,ya que en verdad me interesa seguir con los tramites de aspirantes. Espero ojala me puedan ayudar. De antemano gracias</p> <p>Espero su pronta respuesta.</p>
27/04/2015	FELICITACIÓN DOCENTE	<p>Por este conducto hago una felicitación a las/los directores /as de área, a el staff de calidad por su colaboración para mantener el SGC en condiciones de mejora continua. Francisco Hernández Ortiz.</p>
28/04/2015	<p>QUEJA DOCENTE</p> <p>QUEJA TRABAJADOR</p> <p>SUGERENCIA TRABAJADOR</p> <p>QUEJA DOCENTE</p>	<p>Los baños de hombres del cicyt están muy sucios y dan muy mal aspecto. ya tenemos 2 semanas sin intendente para el baño de hombre del cicyt y solo mandan a alguien a recoger los papeles pero no los limpian dan asco. Porque no se ha realizado el aseo en los baños de hombres de CICYT? porque no vienen a checar como se encuentran?...ojala tomen cartas en el asunto y el Sr. que dirige el personal de apoyo haga algo al respecto.</p> <p>PORQUE SE ESTA BATALLANDO TANTO CON EL SURTIDO DE GARRAFONES DE AGUA PARA LAS OFICININAS DE MAESTROS, CUBICULOS, Y ÁREAS DE PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.</p>
29/04/2015	QUEJA DOCENTE	<p>Pedimos a la administración que ponga atención en los baños de hombres del cicyt ya que no hay intendente que los realice por favor asignen a alguien de planta en esta área</p>
6/05/2015	QUEJA ALUMNO	<p>Se necesita aire acondicionado en el laboratorio de inglés. Es muy necesario que el lugar esté bien ventilado.</p>
14/05/2015	FELICITACIÓN ALUMNO	<p>Que bueno que renovaron la cinta anti-derrapante de la rampa, gracias por tener en cuenta que es importante para la seguridad de los usuarios, son de mucha utilidad y sobre todo en días lluviosos en los que puede haber agua en el piso. Ojalá terminen con la segunda parte de la rampa ya que también hay bastantes usuarios que necesitan subir, principalmente alumnos de cuarto año de las diferentes licenciaturas.</p>
22/05/2015	QUEJA DOCENTE	<p>LA PROGRAMACION DE LAS FECHAS DEL EXAMEN INSTITUCIONAL AFECTA DIRECTAMENTE AL TRABAJO DOCENTE QUE EN ESTA INSTITUCION SE LABORA DEBIDO A QUE ADEMAS DE QUE ES EN HORAS DE CLASE, TODAVIA LO POGRAMAN EN FECHAS DE CIERRE DE EVALUACION, LE DIRECCION ACADEMICA ES QUIEN DEBE AUTORIZAR ESTA PROGRAMACION PARA QUE NO AFECTE EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA FORMACION DE LOS ALUMNOS QUE ES LA CATEDRA.</p>
2/06/2015	QUEJA DOCENTE	<p>Quiero expresar mi queja por el comportamiento tan infantil y egoísta de la Mtra. Dalia Serrano que estaciona mal su vehículo, obstruye a otros usuarios y encima le echa la culpa de esa conducta a otras personas.</p>
2/06/2015	QUEJA DOCENTE	<p>Hablen con Juana Hernández Muñoz y Dalia Serrano Reyna para que respeten y sean conscientes ene l uso del estacionamiento o de plano retiren sus accesos, estorban con sus vehículos a los que sí nos estacionamos bien. Así también el caso de Andrés García que de manera intencional ocupa dos cajones de estacionamiento con su vehículo díganle algo. Todos somos importantes!!</p>
9/06/2015	FELICITACIÓN TRABAJADOR	<p>Quiero felicitar a la cafetería ya que ahora preparan comida sana y más saludable y están haciendo que nuestro a hábitos alimenticios cambien muchas gracias</p>
11/06/2015	QUEJA PÚBLICO EN	<p>Bien día. Sólo quería preguntar.. Porqué ponen un límite de edad para los alumnos de nuevo</p>

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 23

	GENERAL	ingreso? Acaso no es discriminación? En agosto cumpla 23 años y tengo ganas de superarme. Acaban de trancar mis oportunidades de éxito. Ustedes que se dedican a la educación saben que el camino directo hacia el progreso es la educación. Qué ley dice que pueden poner un límite de edad? Gracias por el tiempo y espero respuesta
15/06/2015	QUEJA DOCENTE	La queja es por el baño de mujeres que se encuentra en la unidad educativa, en primer lugar por que desde hace mas de una semana no hay papel en ningún baño, además de que permanece cerrado un baño no se por que, y en segundo lugar solicito de la manera mas atenta se nos de llave de los baños que estan adentro con cerradura por que desde que los abrieron a las alumnas estan muy sucios y no se mantienen como lo hacian antes de dar acceso a las alumnas y solo unas cuantas maestras de docencia tienen acceso a ellos, por lo cual solicito que se nos de llave a toda el area de Direccion de docencia, y revisar los baños especialmente despues del fin de semana ya que amanecen el lunes muy sucios, sin papel y sin jabón, gracias
19/06/2015	FELICITACIÓN DOCENTE	Se hace un reconocimiento, felicitando al señor Omar Francisco Padilla Contreras, quien forma parte del personal de apoyo en nuestra institución. Por el apoyo otorgado a los alumnos del sexto semestre de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en español, el día 18 de junio de 2015. En virtud de haberse dirigido con el asesor del grupo para solicitarle urgentemente un espacio para que se llevará a cabo la cátedra de Estrategias didácticas. Textos argumentativos, misma que tiene un horario de 7:10 am a 8:50 am. Permittendonos de momento la sala de directores. Se reconoce la actitud de apoyo para tal situación. Estoy a sus ordenes para cualquier aclaración. Atentamente: Profesor Jaime Ortiz Hernández
22/06/2015	SUGERENCIA ALUMNO	El motivo de mi sugerencia es para ver si puede ser posible que en la ceremonia de fin de cursos se reconozcan a los estudiantes más destacados de cada salón y licenciatura. El año pasado solamente dieron reconocimiento a una sola persona por grado de cada licenciatura (en el caso de preescolar y primaria plan 2012 dos por grado), se me hizo un poco injusto porque varias compañeras teníamos el mismo promedio y sólo se le reconoció el esfuerzo a una sola. ¿Es posible que se reconozcan a los tres primeros lugares? Gracias por su atención.
2/07/2015	DUDA ALUMNO	SOY EGRESADA DE LA LIC. DE EDUC. ESPECIAL EN EL AÑO 1999 DESAFORTUNADAMENTE AUN NO ME HE TITULADO POR MULTIPLES RAZONES. PODRIAN PROPORCIONARME LA INFORMACION SOBRE ESE ASUNTO. ESTOY EJERCIENDO DESDE 2006 Y ME INTERESA Y PREOCUPA MI TITULACION. ¿QUE PUEDO HACER AL RESPECTO?
7/07/2015	QUEJA DOCENTE	Parte del personal de la institución que no se encuentra debidamente titulado hace uso de títulos que no le corresponde. Tales como Ing. o Lic y aceptan ser llamados por el título en cuestión. Incluso en el cd que se entre al final de ciclo escolar vienen con títulos gente no titulada. Se hace la fuerte sugerencia de evitar esto. ya que cometen delito de usurpación de profesión. Para que se revise esto. Saludos.
18/08/2015	SUGERENCIA TRABAJADOR	El Oficial de la entrada del estacionamiento la persona mayor creo que no tiene la mejor actitud esta demasiadas horas en un turno y pues nosotros no tenemos la culpa debe tener una actitud mas positiva ya que es quien nos recibe en nuestro trabajo.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 23

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

En este semestre FEBRERO A JULIO 2015 hubo CINCO felicitaciones:

1. Felicitación por la buena organización de los eventos del 166 aniversario.
2. Felicitación a los directores de área y staff de calidad por mantener el SGC en mejora continua.
3. Felicitación por la instalación de cinta antiderrapante en rampa de CICyT.
4. Felicitación a la cafetería por la comida.
5. Felicitación a Omar Padilla Contreras por su buen desempeño.

2.4 Conclusiones:

En el semestre febrero - julio 2015 las quejas disminuyeron en relación al reporte de enero 2015; ahora se presentan más sugerencias y dudas, éstas se centran en el proceso de selección de aspirantes a nuevo ingreso, becas probapiss y títulos; también las inconformidades se vuelven a concentrar en el desempeño de los compañeros de aseo, siendo la limpieza de sanitarios el talón de Aquiles.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

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:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 23

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 2015 han ocurrido cambios y mejoras trascendentes para apoyar a las diversas áreas que conforman la institución y particularmente a la formación de profesores.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
- ✓ Departamento de Recursos Financieros
- ✓

Durante el periodo de febrero – julio se implementó un formato para recursos humanos en donde el docente o alumno recibe instrucciones del uso de viáticos y se firmará una copia por parte del docente o alumno beneficiario y esta se anexará en la póliza de cheque expedido.

- ✓ Departamento de Recursos Humanos:

Se analizan indicadores de satisfacción al cliente y se estableció uno, sin embargo aún se encuentra en proceso dicho análisis, se corrigieron algunos puntos relevantes en relación a la forma en la que se selecciona la capacitación del personal

Se llevaron a cabo cursos de capacitación para dar respuesta a una necesidad en cuanto a la forma de titular a los alumnos.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 23

✓ **Departamento de Control Escolar:**

Se llevó a cabo una modificación de la encuesta de opinión.

Con la finalidad de alinear los alcances que tiene el desarrollo de actividades del departamento de control escolar en vinculación con las actividades académicas en cuanto a los tiempos de evaluación establecido, se anexó una pregunta que permite identificar si la información llega de manera oportuna a los docentes, esto debido a que se detectó que la dirección académica a través de un oficio cambió la fecha de evaluación para los docentes de 7° y 8° semestres ocasionando descontrol entre los docentes y el departamento.

La pregunta fue:

La documentación emitida por el departamento de Control Escolar entregada a usted a través de la Dirección Académica le fue entregada de manera oportuna.

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

N/A en periodo de FEBRERO A JULIO 2015

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

N/A en periodo de FEBRERO A JULIO 2015

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 23

4.3 Distribución de los RAP´s:

- ✓ RAP´S emitidos por procesos:

Departamento de Titulación:

Revisión de indicadores y encuestas de opinión.

Elaboración de rúbricas necesarias para evaluar los documentos recepcionales de las licenciaturas de primaria y preescolar, para ello se vinculó la situación con el departamento de Recursos humanos para que se les impartiera un curso a los docentes en las temáticas referentes a dicha evaluación.

- ✓ RAP´S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAP´S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

Las auditorías del semestre febrero julio 2015 fueron muy significativas, la auditoría interna nos permitió observar los progresos que hemos hecho a raíz de una pasada reingeniería y las mejoras en los procedimientos de tal modo que no tuvimos no conformidades ni hallazgos, sólo alguna observación poco significativa y una felicitación al departamento de recursos financieros.

La auditoría externa de mayo 2015 al departamento de recursos humanos arrojó también buenos resultados, no se encontraron no conformidades ni hallazgos.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 23

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 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	Noviembre 2014	Cumplido
	Implementación del SEI Software (indexador de imágenes) para control de expedientes de TITULACIÓN	Mtra. Dora Lilia Partida	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones mensuales	Actualizaciones anuales
	Reestructura del sistema de pre registro y registro a los aspirantes al examen de selección 2015 que mejore el del año 2014	Ing. Rosangel Torres	Meses de febrero y marzo de 2015	MARZO de 2015	Necesita revisión
	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 al 70%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Contrucción del edificio Siglo XXI	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Diciembre de 2015	Segunda fase cumplido	En proceso
	Reasignación de cubículos por la llegada de nuevo personal	Dr. Alberto Leyva	Julio 2015	Agosto 2015	En proceso
	Colocar alumbrado en todo el estacionamiento	Dr. Alberto Leyva	Diciembre de 2013	Verano 2015	Se reinstalará hasta la construcción del edificio siglo XXI

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 23

	Supervisar periódicamente el trabajo de aseo	CP Netzahualcoyotl Sirahuen	<u>Permanentemente a partir de junio 2014</u>	<u>Diariamente</u>	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	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	Por definir fecha	
	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 2015	
	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	Mayo 2015	95%
	Impermeabilizar 700 m2 de techos de la institución	Dr. Alberto Leyva	Por definir fecha en el mes de octubre	Octubre de 2015 4/5 del edificio principal	En proceso
	Remodelación de fachada	Dr. Alberto Leyva	Diciembre 2014	Mayo de 2015	Terminado
	Compra de vehículo de trabajo y transporte	Dr. Alberto Leyva	Agosto 2015	Agosto 2015	Terminado

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 23

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

6.1 Descripción:

- Titulación se adapta para los planes 2012 de primaria y preescolar en relación al producto que elaboran los aspirantes, se incrementan la modalidad de Portafolio, Informe de Práctica y Tesis. Se asignan asesores de elaboración de documento recepcional.
- No hemos recibido aún los recursos del PEFEN versión 2014.
- Se han ofrecido seis cursos de capacitación a profesores, administrativos y personal de apoyo

6.2 Conclusión:

El semestre agosto 2014 – enero de 2015 fue un semestre de trabajo 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:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 23

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.
Procedimiento ¡En marcha!	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 ¡En marcha!	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. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Dirección de Servicios Administrativos JULIO 2015		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 23 de 23

7.2 Conclusión:

Existen muchas cosas por hacer para mejorar la infraestructura de la escuela y los procesos administrativos, confío en que uno de los modos de realizar estas ideas es competir por recursos PEFEN, así que las ideas se convertirán en proyectos del área a mi cargo en la versión de marzo 2016.

La consecución de ideas depende mucho de los recursos financieros; sin embargo, eso no limita nuestra capacidad de atender a los más de mil alumnos y más de 240 trabajadores que tenemos y confiamos en ofrecerles los servicios administrativos de calidad que ellos merecen y esperan.

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.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 de Septiembre 2015	18 de Septiembre 2015	22 de Septiembre 2015

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