

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Cumplimiento de Objetivos de Calidad</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-01</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 1 de 1</b>

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

Objetivo de la Calidad	Indicador	% Meta lograda	Estrategia aplicada	Instancia responsable	Periodo de medición del indicador	Estatus %	Límite de objetivo y meta		
							Igual o +	Entre	Menos
<i>Apoyar la formación docente cada ciclo escolar con un 80% de cumplimiento como mínimo en el proceso para la administración y gestión eficaz de los procedimientos de escolaridad, recursos humanos, financieros, materiales, mantenimiento y aseo.</i>	Entrega oportuna de la documentación en tiempo y forma al SEER en el menos al 90% de eficacia.  Encuesta de satisfacción del cliente, mínimo al 90%	Cumplir al 100% en la entrega de documentación en tiempo y forma en el SEER.  <b>Logrado = 99.15%</b>	Hubo comunicación con la dirección Académica y coordinaciones de carrera para el cumplimiento de la entrega oportuna de calificaciones e imprimir con más tiempo la documentación.	<i>Departamento de Servicios Escolares</i>	Semestral Febrero a Julio 2017	<b>0.85% (4 doc)</b>			✓
	Conformación de la documentación del proceso de titulación en al menos 80% de eficacia. Encuesta de satisfacción del	Cumplir al 90% conformación de la documentación del proceso de titulación <b>Logrado = 88.8%</b>	Hubo calendarización en el planificador anual que marcó actividades específicas y en plataforma educativa ocurrió el registro y seguimiento de los casos en la asesoría.	<i>Departamento de Titulación</i>	Semestral Febrero a Julio 2017	<b>11.2%</b>	✓		

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017



**Nombre del Documento:**

**Cumplimiento de Objetivos de Calidad**



**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-01

**Revisión: 4**

**Página 2 de 1**

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

	cliente mínimo al 90%.								
	Entrega de cargas horarias a docentes en al menos el 90% de los casos en tiempo y forma. Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 85%.	Cumplir al 95% la entrega de cargas horarias a los docentes <b>Logrado = 100%</b>	Se modificó el formato de Carga Horaria a consecuencia del resultado de la auditoría de Contraloría de Gobierno del Estado y ésta representó una mejora en la distribución de labores de los profesores.	<i>Departamento de Recursos Humanos</i>	<b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017	<b>0%</b>	✓		
	Documentar al menos el 70% de las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo, mensualmente. Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 85%.	Documentar al 80% las incidencias del personal docente, administrativo y de apoyo. <b>Logrado = 92.68%</b>	Contar con anexos disponibles en todo momento para los trabajadores, ayudó a registrar sus movimientos, mismos que de manera periódica también se digitalizan para controlar y tener prontitud en el estatus del compañero laboral.	<i>Departamento de Recursos Humanos</i>	<b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017	<b>12.68%</b>	✓		

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Cumplimiento de Objetivos de Calidad</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-01</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 3 de 1</b>

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

	<p>Al menos el 70% de las personas capacitadas aplican conocimientos y/o habilidades adquiridas en sus actividades laborales. Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 70%.</p> <p><b>Logrado = 76%</b></p>	<p>Que el 80% de las personas capacitadas apliquen conocimientos y/o habilidades adquiridas en sus actividades laborales.</p> <p><b>Logrado = 76%</b></p>	<p>Las capacitaciones se dieron con base en los recursos disponibles y se atendieron a 108 trabajadores.</p>	<p><i>Departamento de Recursos Humanos</i></p>	<p><b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017</p>	<p><b>4%</b></p>			✓
	<p>Registrar al menos el 90% de los movimientos generados en la cuenta corriente por ingresos y egresos en el libro contable. Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 90%.</p>	<p>Registrar el 100% de los movimientos generados en la cuenta corriente por ingresos y egresos en el libro contable.</p> <p><b>Logrado = 100%</b></p>	<p>No recibimos órdenes de pago sin requisición, puesto que sin ella no se elaboró cheque. Y el registro contable se automatizó a través del programa Cheqpac.</p>	<p><i>Departamento de Recursos Financieros</i></p>	<p><b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017</p>	<p><b>0%</b></p>	✓		

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017



**Nombre del Documento:**

**Cumplimiento de Objetivos de Calidad**



**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-01

**Revisión: 4**

**Página 4 de 1**

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

	<p>Proporcionar en un 80% mínimo lo requerido de aquellos productos que permitan continuar con la labor fundamental de la docencia y que existan en stock y/o puedan adquirirse considerando los recursos financieros con los que cuenta la institución.</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 80%.</p>	<p>Cumplir con el 90% de entrega de lo requerido para el desempeño de la función docente.</p> <p><b>Logrado = 80%</b></p>	<p>Cada que llegaba una requisición se identificaba si se contaba con ese material, en caso de no tenerlo en inventario, se informaba a la dirección de servicios administrativos para identificar la posibilidad de ser adquirida, si se contaba con el recurso, si no entorpecía el desarrollo de las actividades fundamentales de la institución, no se adquirió.</p> <p>Se adquirió consumibles que más se utilizaban teniendo un inventario de lo que se consumía en un mes.</p> <p>-Se informó a directivos de área y administrativos lo que deben documentar en el anexo 01.</p> <p>-Se indicó que las requisiciones de consumibles serían entregadas al inicio de semestre y 15 días antes de la realización de eventos.</p>	<p><i>Departamento de Recursos Materiales</i></p>	<p><b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017</p>	<p><b>0%</b></p>		✓	
--	---	---	--	---	--	------------------	--	---	--

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017



**Nombre del Documento:**

**Cumplimiento de Objetivos de Calidad**



**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-01

**Revisión: 4**

**Página 5 de 1**

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

	<p>Brindar el mantenimiento menor de acuerdo a las requisiciones realizadas vía anexo BECENE-DSA-DRM-PO-02-01 o por inspección como mínimo en un 80% de acuerdo a las competencias de nuestro personal de servicios generales y a los recursos financieros institucionales disponibles.</p> <p>Realizar las labores de limpieza en el área asignada en un 80% mínimo se corroborará y cotejará contra</p>	<p>Brindar el 90% de mantenimientos menores requisitados y/o detectados.</p> <p>Cumplir con el 95% de limpieza en toda la institución cubriendo a todos los compañeros de servicios generales que se ausenten de sus funciones a cumplirse por semana.</p> <p><b>Logrado = 80%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se capacitó al personal respecto a los mantenimientos que con más frecuencia se presentaban y formaron cuadrillas de técnicos con nuestro personal.</li> <li>-Se difundió a la comunidad normalista el anexo 02 de mantenimiento menor que se maneja en el Departamento.</li> <li>-Se adquirió poco a poco suministros para el mantenimiento.</li> <li>-Se organizaron y distribuyeron roles de limpieza.</li> <li>-Se estableció una estrategia para cubrir incidencias del personal de limpieza.</li> <li>-Se dialogó con Recursos humanos para procesar las incidencias del personal.</li> <li>-Se evaluó su desempeño de forma periódica.</li> </ul>	<p><i>Departamento de Recursos Materiales</i></p>	<p><b>Semestral</b> Febrero a Julio 2017</p>	<p><b>15%</b></p>	<p>✓</p>	
--	---	--	--	---	--	-------------------	----------	--

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017



**Nombre del Documento:**

**Cumplimiento de Objetivos de Calidad**



**Código:**  
BECENE-CA-PG-11-01

**Revisión:** 4

**Página** 6 de 1

**Dirección de Área DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Fecha 05 DE OCTUBRE DE 2017**

	bitácora de limpieza y requisición del cliente. Encuesta de satisfacción del cliente mínimo al 80%.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONTROL DE ÁREA**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	DR. JESÚS ALBERTO LEYVA ORTIZ	MTRA. HILDA MARGARITA LÓPEZ OVIEDO	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	03 DE OCTUBRE DE 2017	04 DE OCTUBRE DE 2017	05 DE OCTUBRE DE 2017

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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>	21 de junio de 2017	22 de junio de 2017	23 de junio de 2017