

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 8

## 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN 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>	Replanteo de propuesta de cantidad y tipo de cursos optativos con cantidad de aspirantes.	Wendolín Cervantes	JULIO 2019	ENERO 2020	10%
	Actualización en el Sistema de Control Escolar de las materias de orden optativo de planes y programas 2018.	Wendolín Cervantes	DICIEMBRE 2018	NOVIEMBRE 2019	90%
	Sistematización de la información sobre los horarios del docente en automático con reloj checador y control escolar sobre currícula.	Dora Mendoza Partida / Jesús Alberto Leyva Ortiz	ENERO 2020	Por gestionar	0%
	Cambio y actualización del software del reloj checador.	Jesús Alberto Leyva Ortiz y Dora Lilia Mendoza Partida	DICIEMBRE 2018	JULIO 2019	90%
	Trabajo de MAPEO de cada uno de los ocho procesos y el Macroproceso del área	J. Alberto Leyva O., Dora Lilia Mendoza Partida, Wendolin Cervantes, Bibiana Obregón, Hilda Cruz Díaz de León y Martha Ibañez	ENERO 2019	ABRIL 2019	100%
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas</b>	Revisión, actualización y mejora del registro y control Inventarios.	Mtra. Bibiana Obregón	INICIA MARZO 2019	EN PROCESO	5%
	Se ha nombrado personal de apoyo nuevo para atender áreas críticas de limpieza y se asignó un supervisor especial para ello.	Mtra. Bibiana Obregón	JULIO 2019	EN PROCESO	80%
	Revisión de los procesos de servicios y productos y se alinea con la interacción de procesos (MAPEO)	J. Alberto Leyva O., Dora Lilia Mendoza Partida, Wendolin Cervantes, Bibiana Obregón, Hilda Cruz Díaz de León, Martha Ibañez Y Rosangel Torres	FEBRERO 2019	EN PROCESO	90%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 8

	Automatización de expediente en el proceso de titulación	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz / Mtra Martha Ibañez	ENERO 2019	Por gestionar	0%
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Equipo de audio para computadoras en aulas de todo el edificio principal.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	FEBRERO 2019	AGOSTO 2019	68% GRADOS DE 3RO Y 2DO
	En espera de la ministración del recurso del Proyecto PACTEN 2019 para la mejora de áreas.	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	JULIO 2019	EN PROCESO	0%
	Compra de No Breake para continuidad del servicio del sistema de infomación de control escolar, recursos humanos y materiales.	Ing. Rosagel Torres	MARZO 2019	MARZO 2019	100%
	Equipo de respaldo para sistemas de control, recursos humanos y materiales.	Ing. Rosagel Torres	MARZO 2019	EN PROCESO	0%
	Licencias de antivirus para el área de servicios administrativos.	Ing. Rosagel Torres	JULIO 2019	EN PROCESO	0%

Es importante señalar en este punto que estamos en espera de recursos Pacten 2019. Creemos puedan otorgarse en el semestre en curso, eso determinará incluir o contemplar las acciones que ahí establecidas para la mejora en la infraestructura y que, se han planeado con mucha antelación para dar atención a la construcción, remodelación, rehabilitación y mantenimiento a diversas áreas, edificios e inmuebles de la institución.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 8

## 2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD /

### 2.1 Descripción:

DEPTOS	RIESGOS		OPORTUNIDADES
CONTROL ESCOLAR	<b>INTERNOS:</b>	<b>EXTERNOS:</b>	Supervisar todas las etapas de selección de aspirantes y el no haber aplicado exámenes a todos los que aspiraron.
	La solicitud de revisión de examen por parte del alumno en la Dirección Académica, hace que se pause el proceso de promoción de los alumnos al siguiente semestre.	La entrega de la circular fuera de tiempo por parte de la inspección con las fechas para la entrega de la documentación.	
RECURSOS FINANCIEROS	Se continúa reiterando al maestro en comisión el Reglamento Interno para uso de viáticos, lo cual ha permitido que no gasten en artículos no permitidos.	Alza de precios de artículos de papelería.	Se procede con la práctica de concluir mes con mes el producto final (Libro Contable) lo cual ha permitido trabajar con mayor garantía de saldos al corriente.
RECURSOS HUMANOS	Mantener actualizada la relación de personal docente respecto al perfil académico, disposición de horas para poder cubrir asignaturas por los diferentes eventos de docentes por incidencias. Faltas injustificadas.	Entrega a destiempo de incidencias a RH del SEER.	Mantener el perfil profesiográfico actualizado por parte del trabajador.
RECURSOS MATERIALES	La ausencia sin causa justificada del personal de apoyo.	Alza de precios y/o servicios	Cultura del desecho y reuso. Cuidar proyectores entre todos.
TITULACIÓN	Retraso en la entrega de actas profesionales de los sustentantes.	Profesiones de gobierno del estado retrase la apertura de plataforma para registro de actas de examen profesional.	Tener opciones para cubrir eventos académicos como asesorías, dictaminación y exámenes profesionales

### 2.2. Conclusión:

EN EL ÁREA SEGUIMOS RATIFICANDO LO QUE REPORTAMOS EL SEMESTRE ANTERIOR: LOS RIESGOS INTERNOS QUE CONSIDERAMOS AQUÍ TIENEN QUE VER CON EL FACTOR HUMANO Y EL CUMPLIMIENTO DE ÉSTE EN RUBROS NODALES DE LA ADMINISTRACIÓN COMO ASISTENCIA DE SU JORNADA O EL TÉRMINO DE TRÁMITES DE CARÁCTER ACADÉMICO COMO LA ENTREGA DE CALIFICACIONES O BIEN EL RETRASO DE FIRMA SEN EXÁMENES PROFESIONALES. ES COMPLEJO DISMUNIR ÉSTOS PROBLEMAS A PESAR DE TOMAR MEDIDAS PREVENTIVAS E INCLUSO CORRECTIVAS EN CASOS EXTREMOS.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 8

### 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

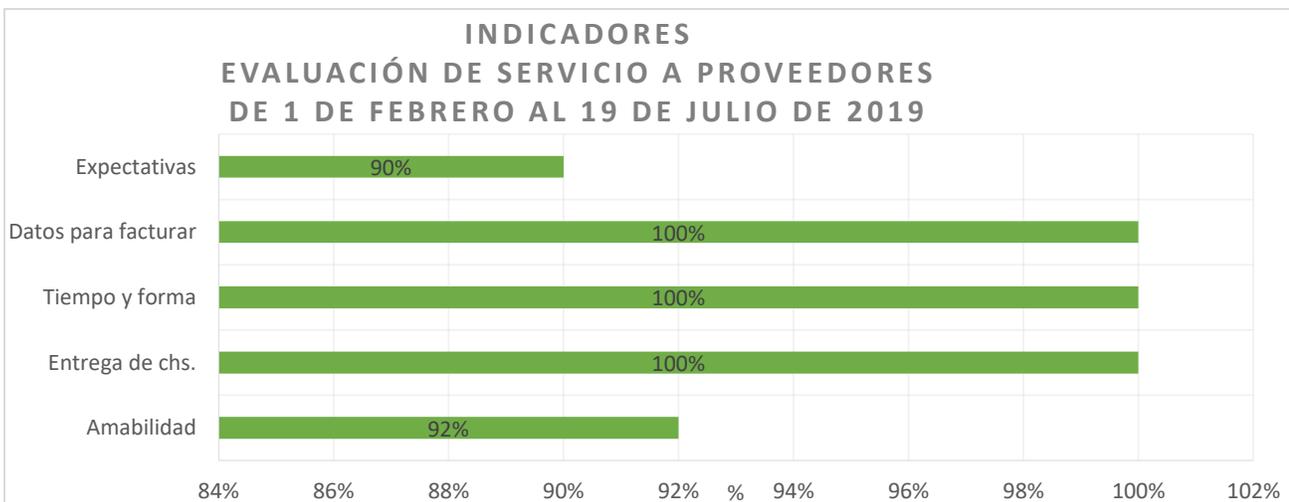
#### 3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

- a. Satisfacción de los Clientes.
- b. Retroalimentación de las partes interesadas internas / externas pertinentes.
- c. Grado de logro de los objetivos de calidad.
- d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.
- e. Las No conformidades y acciones correctivas.
- f. Resultado del seguimiento y medición.
- g. Resultados de las auditorías: internas y externas.
- h. Resultado de los proveedores externos.

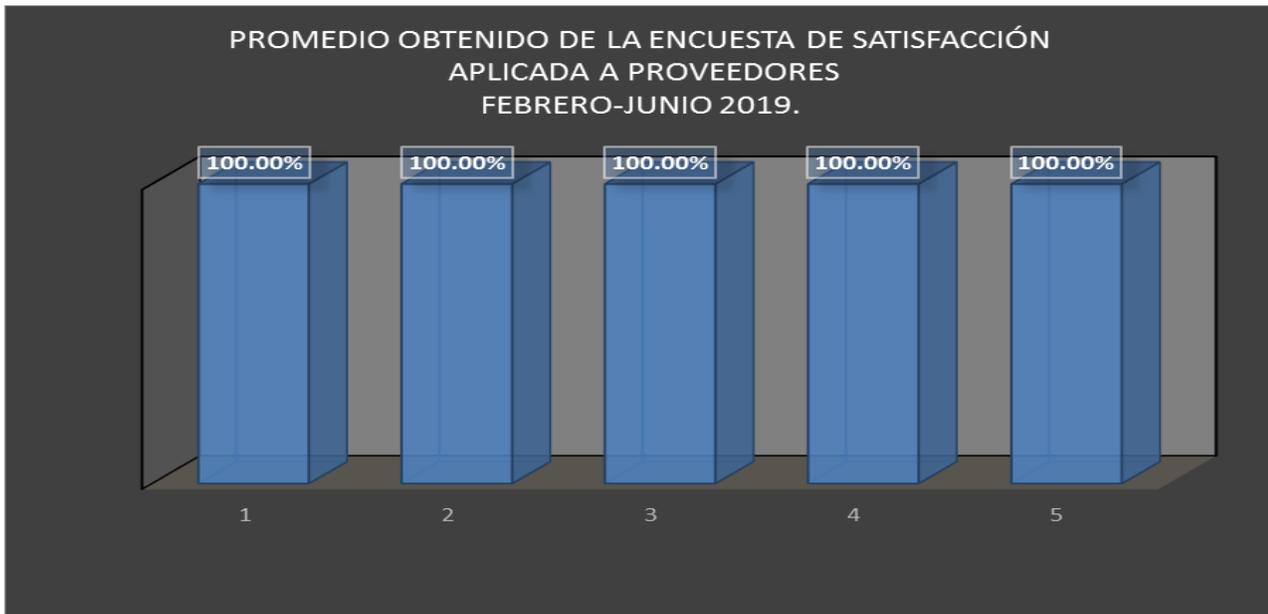
**\*VER ANEXO PG 09 – 02 DE LA DIR. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Aspectos centrales de la revisión	Dónde localizarlos en PG09 - 02
Satisfacción de los Clientes.	Página 1 / 17
Retroalimentación de las partes interesadas internas / externas pertinentes.	Páginas 13 – 14 / 17
Grado de logro de los objetivos de calidad.	Anexo completo PG11 - 01
Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.	Páginas 02 – 11 / 17
Las No conformidades y acciones correctivas.	Página 13 - 14 / 17
Resultado del seguimiento y medición.	Páginas 02 – 11 / 17
Resultados de las auditorías: internas y externas.	Página 12 / 17

#### Resultado de los proveedores externos.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 8



#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

La institución desde octubre de 2018 y hasta el mes de julio de 2019 ejerció el recurso de origen PACTEN. En el semestre reportado se terminó de realizar acciones. Tales datos muestran que las áreas están ejerciendo aquellos proyectos autorizados por la Federación y nuestra área de Servicios Administrativos auxilia en la operación financiera, material y humana para que todo vaya conforme a lo planeado en este Programa de Fortalecimiento de las Escuelas Normales.

#### 5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

**5.1 Acciones efectivas:** ver tabla en el punto 6: “acciones de mejora continua en el PG 09 02”

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

**VER ANEXO PG 10 01 DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**5.3 Reconocimientos y felicitaciones:**

**En el Departamento de Control Escolar:**

**2 ALUMNOS FELICITAN AL DEPARTAMENTO POR SU BUEN SERVICIO QUE BRINDAN.**

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 8

#### 5.4 Conclusiones:

Esta área a mi cargo, después del análisis del periodo reportado semestre par 2019 con los datos expuestos en el procesos gobernadores 09 – 02, 11 – 01/02/03 y 10 - 01 puede afirmar que respondió con calidad a la labor de ser soporte para la comunidad normalista y muy concretamente a las áreas Académica, Extensión Educativa, Investigación, Posgrado y CICYT en buena medida de acuerdo a las requisiciones, solicitudes de apoyo y el desempeño de nuestros propios ocho procesos declarados en el SGC.

Estamos seguros del compromiso institucional y la voluntad de servir con transparencia y rendición de cuentas.

#### 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción: ver tabla siguiente:

DEPTOS	OPORTUNIDADES
CONTROL ESCOLAR	Supervisar todas las etapas de selección de aspirantes en especial aquellas en las que contratamos a terceros o personal especializado propio de la institución y el no haber aplicado exámenes a todos los que aspiraron. Verificar oferta de optativos.
RECURSOS FINANCIEROS	Se procede con la práctica de concluir mes con mes el producto final (Libro Contable) lo cual ha permitido trabajar con mayor garantía de saldos al corriente.
RECURSOS HUMANOS	Mantener el perfil profesiográfico actualizado por parte del trabajador.
RECURSOS MATERIALES	Cultura del desecho y reuso. Cuidar proyectores entre todos.
TITULACIÓN	Tener opciones para cubrir eventos académicos como asesorías, dictaminación y exámenes profesionales

6.2 Conclusión: Este semestre reportado vivimos una etapa de selección con modificaciones a favor y estuvimos muy cerca de los evaluadores externos para acompañar a los aspirantes a tener una gran experiencia en su proceso. Los cursos optativos tienen que replantearse y reorientarse en lo administrativo en ello estamos. En recursos financieros estamos tratando de ir al día en el registro final del libro contable aunque los periodos que nos revisan vayan desfasados, confiamos que así preveremos con mucha antelación detalles en los números.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 8

Por otro lado en el departamento de recursos humanos la oportunidad está dada en los expedientes de los docentes, estamos por actualizarlos, por insistir en que ellos retroalimenten y actualicen sus datos en especial para que haya coherencia entre el perfil profesionográfico y las asignaturas que imparte la planta docente. esa experiencia. La Normal del Estado, por la cantidad de personas que laboran y estudian en este centro educativo, deberá en lo venidero asumir una postura ecológicamente responsable en el manejo de los desechos y reúso.

Todo lo anterior permite observar que siempre en cada proceso o departamento del área hay momentos y situaciones que ofrecen oportunidades de mejora continua.

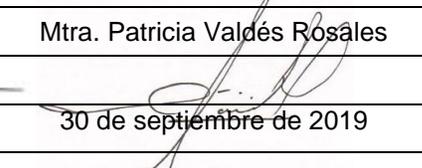
## 7..0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### 7.1 Descripción:

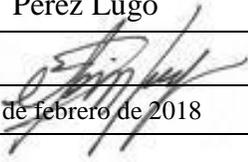
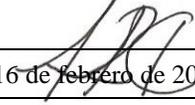
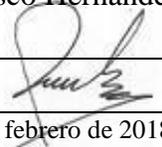
El semestre que reporto del semestre impar del ciclo escolar 2018 – 2019 estuvo volcado al trabajo de mapeo de los procesos, el área hizo un trabajo de síntesis exhaustiva durante este periodo conceptualizando mejor lo hacemos en lo declarado en el SGC; el mapeo fue la labor más trascendente siendo puntos nodales las entradas y salidas, las interacciones con las áreas, la atención a las partes interesadas, proveedores internos y externos y la atención a riesgos. Seguimos todavía durante este periodo asesorados por el Ing. Jesús González Sepúlveda. Creemos que los resultados de este trabajo fueron positivos para toda el área, motivo por el cual nos sentimos confiados.

### 7.2 Conclusión:

Concluyo que el ejercicio de “mapeo” que estuvo intenso durante el semestre reportado ilustró mejor el esfuerzo de cada proceso del área y del macro proceso en general, los riesgos deben ser reconsiderados con mayor puntualidad; sin embargo en el área de Servicios Administrativos estamos pendientes y ocupados en acciones de mejora; como se pudo observar tenemos claridad de miras, así que consideramos lo planteado para la mejora como certero para beneficiar al usuario o cliente y, desde luego, dar mejores servicios transformando nuestras prácticas administrativas.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de septiembre de 2019	30 de septiembre de 2019	30 de septiembre de 2019

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 8

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018