# 🖥 Conoces como accesar al Sistema de Gestión de Calidad en Intranet



# En donde Podrás encontrar



## Ln donde Podrás encontrar

G

#### Concentrado Anual de Indicadores

#### CONCENTRADO ANUAL DE INDICADORES 2019

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

#### Indicadores de Calidad

Indicadores de Calidad

☑ Concentrado Anual de Indicadores 2019

- Resultado de Indicadores Primer Semestre 2019
- Concentrado Anual de Indicadores 2018
- Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad
- ☑ Resultados del 1er Semestre de los Indicadores del SGC 2018
- Concentrado Anual de Indicadores 2017
- Concentrado Anual de Indicadores 2016
- Resultado de Indicadores primer semestre 2016 del S.G.C.
- ☑ Concentrado Anual de Indicadores del S.G.C. 2015
- Resultado de Indicadores primer semestre 2015 del S.G.C.

#### Resultado de Indicadores por Semestre

#### INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1ER SEMESTRE 2019

#### Indicadores por área

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTIVIDAD PRINCIPAL OBJETIVO CUANTITATIVO META INDICADOR PERIODICIDAD							
ACTIVIDAD PRINCIPAL	OBJETTED CONTENTIONETA	INDICADOR .	Bimestral				
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	90%	Porcentaje de respuestas a solicitudes de servicio					
	PLANIF	CACIÓN					
ACTIVIDAD PRINCIPAL	PLANIFI OBJETIVO CUANTITATIVO META	CACIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD				

## Site of the set of the

#### Evaluación del Servicio

#### Evaluación del Servicio

18 F	ormato de Evaluación del Servicio	
8	Evaluación del Servicio en Línea	

	Resultation de la cyanalitation del pervisio
Fecha	Titulo
ANUAL 2019	Concentrado Anual de Resultados de la Evaluación del Servicio 2019
NOV-DIC 19	Resultados de la Evaluación del Servicio 6to Bimestre 2019
SEP-OCT 19	Resultados de la Evaluación del Servicio 5to Bimestre 2019
JUL-AGO 19	Resultados de la Evaluación del Servicio 4to Bimestre 2019
MAY-JUN 19	Resultados de la Evaluación del Servicios 3er Bimestre 2019
MAR-ABR 19	Resultados de la Evaluación del Servicio 2do Bimestre 2019
ENE-FEB-19	Resultados de la Evaluación del Servicio 1er Bimestre 2019
ANUAL 2018	Concentrado Anual de Resultados de la Evaluación del Servicio 2011
8IM5-2018	Resultados de la Evaluación del Servicio 5to Bimestre 2018
BIM4-2018	Resultados de la Evaluación del Servicio 4to Bimestre 2018
8IM 3-2018	Resultados de la Evaluación del Servicio 3er Bimestre 2018
BIM 2-2018	Resultados de la Evaluación del Servicio 2do Bimestre 2018
BIM 1 - 2018	Resultados de la Evaluación del Servicio Ter Bimestre 2018
ANUAL 2017	Concentrado Anual de Resultados de la Evaluación del Servicio 201
ALCO PLOT DATE	

Resultados de la Evaluación del Servicio del Sto Rimestre 2013

## Formato de Evaluación del Servicio

👹 queretano		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
EVALUACIÓN DEL SERVICIO Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015		No.16.         No.10.           Except Solitable:         Maximum           Marco Solitable:         Marco Solitable:           Starting Solitable:         Marco Solitable:           Solitable:         Marco Solitable:           Solitable:         Marco Solitable:		
Su opisión es importante para mejorar nuestro servicio, por lo que le agradecerenos responder la presente evaluación exercise es presente evaluación	PM.SHPC 87	поллято в волосо поллято в селосо поллято п		

# <image>

## Concentrado Anual de Resultados de Evaluaciones de



#### Concentrado Bimestral de Resultado de Evaluaciones de Servicio



# En donde Podrás encontrar

#### Informe de Auditoría



## Resultados de Auditoría

#### Resultados de Auditoría

#### Auditoria Intern

- Informe de Auditoria Interna 2019
   Informe de Auditoria Interna 2018
   Informe de Auditoria Interna 2016
- Informe de Auditoria Interna 2015

#### uditoria Externa

- 😵 Informe de Auditoría Externa 2019
- ☑ Informe de Auditoria Externa 2018
- ֎ Informe de Auditoria Externa 2017
- ☑ Informe de Auditoría Externa 2016
- S Informe de Auditoria Externa 2015

OUERETARO	anne anne anne
INFORME FINAL DE A	UDITORÍA INTERNA
17 JUN 2019	BCOORDINACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTR DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE CA Asunto: Reporte de Auditoria In
KECKBIDO 1920	Santiago de Querétaro, Qro. 17 de junio de
ING. ENRIQUE DE ECHAVARRY LARY COORDINADOR GENERAL	
MTRA, MARIBEL RODRÍGUEZ MARTÍNEZ SUBCOORDINADOR DE GESTIÓN EDUCATIVA	
L.B.R. GILBERTO ALVARADEDO GARCÍA SUBCOORDINADOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PRESENTES	
Con el objetivo de presentarles un resumen de los ha del 06 al 21 de mayo, se preparó el siguiente reporte	lazgos de la Auditoría Interna que se llevó
Objetivo de la Auditoria: Venificar el cumplimiento ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de Calidad d	de las cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la N USEBEQ.
Alcance de la Auditoria:	Contraction and a
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad:	CALLE 18
Liderxzgo     Planificación     Apoyo     Oprenzión     Evaluación del desempeño	17 108. 200 5 SCGE 5 RECIPTO
<ul> <li>Mejora</li> <li>y sitios que conforman en sistema</li> </ul>	VMEXICON DRVICES FAM
Regional de San Juan del Río     Regional de Cadereyta     Regional de Lalpan de Serra     Regional de Jalpan de Serra	17 JUN 2010 SUBCOOLDINACION DE GESTON ADMINISTRATIVA

1.81

#### Informe de Auditoría Externa



Teléfono: 44-2238-6000

Con No. de Certificado: 74 700 1997



PROG2020 - PROGRAMA DE AUDITORIAS 2020
 PROG2019 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2019
 PROG2018 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2018
 PROG2017 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2017
 PROG2016 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2016
 PROG2015 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2015
 PROG2014 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2014
 PROG2013 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2013



# En donde Podrás encontrar

ISO

ENFOQUE BASA EN PROCESO

ORO

## Calendario de Reuniones de Consejo Directivo de Calidad (CDC)

K

CALENDA

Μ



## Catálogo de Puestos

A INSERTIFICACIÓN SÓRIGO DE AUSTRO Coordin SAN ANDO AL DA NEYO ANDA A SOLUCIÓN DO AUSTRO De Complemento -	COP. 012 11 COP. 012 11 adar General COT 160 Canadragate de Got Canadragate de	L DESCRIPCIÓN DEL F INNU. 2014/02/07 Prevão Año Unida de Servicos para la Gazación Maisa MEN DE COPETINEIA MEN DE COPETINEIA	LEDONED	versider 10 ocurrents 01 Traine 0 biskenentratie 0
A DESTUDIACIÓN CÓDIO DEL PACIFIC CONTRA DEL PACIFIC ACO MENTO AL DA MENTO MENTO B. PESSIÓN DEL PAR De Camplemento a	Del PUESTO COP. 012. 01 ador General 200 Tel: Cardinación Ge Efert	Intel JORANQUED Privato Alto Unidad de Servicos yara la Gazación Mase en el Tatada de Quellara Misa de Confettinicia Alto de Confettinicia	LEDONED	VISION 01 CONVERSE 01
COMPOSIDE DEL PARTIO Coordin Ant Anteside A. GAR ANTON Artes.	09, 012, 01 adur General 200 1940 The H. Junta de Gol Gaordinaction General	Innet, Stakegaro Pereko Mo Uhalad de Servicio yare la Gaucide Maca en el Tando de Quedano Altan De Carettracia Altan De Carettracia	LANGAGES	VITEOR 02 OCUMENTS 00 Trade 00 Setemetradie C0
Coordin Article A. GAL HERD Article Ar	añor General 200 1940 M. H. Junta de Gol Gaordinaptin Ge 8766	Unided de Servicios para la Educación Manca en el Fatado de Carelhan Meta De Carelhan Meta De Corentrincia	MORE	Trate (0) Subwendhalle (2)
Coords Art Arta Arta Arta Artificion and Prior Do Constitution and	ador General SPD Timo (%) H. Junta de Got Giordinación General	en el finado de Querdines Maria de Connectinacia	MORE	SuleventHedia (2)
ANDIO A. GALINOV ANDA A. MISHON AND PAR Dis Complements of	Cito Tako Cito H. Junta de Gol Citorrênepîlo Ge	ANTA DE COPEYTINCIA	LANCASES.	Theorem of the
AND A DA NYO AND A HONOR DD. HAR Dr. Ganglinweith a	Int. H. Junta de Gol Giordinación Ga	679. Mari		Secretaria (1)
ANDIO A. DA HEND ANDA B. MCNOM MIL PAR Dis Complements a	Ciscolinepilo Ge Ciscolinepilo Ge	979. Ner0f		Secretaria (D)
Arca. 8. Million eds. Port En complemento a	Construction Ca	ter a		Austilier de servicies Generalies (1)
R. HENOR DO, FOR Dr. Complemento: A	sto:			VISENTE A PARTIK DE: OCUDIE DE 2011
En complemento a				
excelencia, con sen C. Punciellos resincia Disarfar e implementos Incamientos garen Pulto-constra.	telo humanistos y fan PALEIO, PUESTO: Ear planes y program ales, au canto coordi	nativo, para que tos raños y plivenes del Estado i as mitrotóligicos, identificar necesidades fueran ar proyectos y direjo fuercones suellantivos y	adquieran hubib y dufear accion diversificadas;	dadeo y conocimientos recesarios para su deservolo. es a seguir por calta área de la Institución, establecar para lograr el cumplimiento de los objetivos y mesas
P. CONCERNENCE	CLACKS HOR COMPRESS	WCLAS		
PUNCIÓN I ANI	ndeur y dirige la edi al, supervisands y evi cabvo, pare ampliar la	cación bésica que se imparte en el bitallo, fo Aundo el desarrollo y cumplimiento de los Plan cohertura y mejorar la calidad de la educación.	emulardo y apl es y Programas	kando estrategias, eleborando el Programa Operativo e incorporando el uso de las tecnologías en el proceso
FUNCSÓN 2 Say	resentar legalevonta a le establecor viliculas veness de colaboración	la USEBEQ, recibiendo a funcionarios y empli y mecanismosi de consumación con las depe	redes adscrites indenciae puber	e la Unitad a su cargo y concellendo autorcias, au samertans e instituciones educativas, para concertar
PUNCIÓN 3	revetivar y dirigar a la richeros, estableciando jas, necursos adminis ecitación y superación	diffilitiQ, custostando y promoviendo el custad las unidades administrativas necesarias para el rativos e inconformidades que interpongan o del capital humano, para muntanar al eficiente	o, comenveción desarruito del a m combia de la lesarruito de las	y bem vici de los recursos materiales, tecnelópicos y ganstino, consciendo y observando la resolución de ses i liniciad y premoviendo la formación, actualizaciós, functores de la Unidad.
runción a Cau poli	tar que los servicios Icas, Resensentos y o noviendo las actividad	es tembre sun transperencia, calidad y en un formos recosarios en la formulación, revelación, o o de Auditoría, Calidad y Organización y Nétod	antixette de stualcación y e re, para el buen	rectoria continual, interviniendos em las definición de las valuación de los programas y proyectas estivatégicas y funcionamiento de la unidad administrativas.
runcades s	riovor el desarrolio de boración con autorid laciones del sector p icco y atienda las nece	la educación y de la Distitución, participando des y errollades Aderales, estatuías y muni reado y coordinando les negociaciones dividio otades educativas.	en la celebració cipales; conven eles; para cibter	in de acuentos, bases de coordinación y convencio de los con instituciones acabilmicas y organizaciones o en beneficios adiconales que mejoren la caladad del
PUNCIÓN 6 Mar mod ang	terier una rotación de mes, cetebrando y os Micaciones de la norm putar el debido funcion	trabajo activo con le IV. Junta de Gobierno, repardo documentación rototiva al organoma, d rtMded o estructura y el Presupuento Anual de amiento.	participando en lando cumplimie impresos y espe	las reuniones con derecho de vior y uses, nedendo reo a tes acuendos enectes y proponiendo inicialmuso o nos, así como los limentientos para se episualón; para
PUNCIÓN 7 B 10	pr, onerdar y supervis uniones ordinanas y rol y evaluación para s	r las actividades de las Subcoordinaciones, Div infriendinarias, solicitándoles la implementació Ratuar el óptino desarrolio de las actividades y	eccenes y densi n de sidamas evaluar el avon	6 áreas, solicitando y reclaendo informes, consocando organizacionales, programas oppractivos y medidas de on de las Programas, Planes o Proyectos Educacioos
Loss	on a summer cos hara t	name o done non-pro de se standades i	erent di pro-	ve en en magranae, nanez o Proyectas Educativos.
ACCORDING AND	CITICAL CONTRACT	to is limit only and some disafter stream, estant	and a linking	di matter
Autority & exercise cha	THE REAL PROPERTY AND A RE	er et reservezen, es conto distriar planes, estrat	odiae k (ecacie	ei nepu.
Apidir a Houritones, e	mention y fundies, esi co	mo participar en la H. Auta de Gobierno.		
articiper en la celat	ración de acuendos y	igtar et cumplimanto da éstos.		
dunger, ormentar y sue	torvitar las actividades	de kni trabajadoren y de lan árean.		
resonar informati y	documentación, así o	ano sitegrar y presentar oi presupuesto amat.		
analizar automación,	reportes y autorizar il	áratas aoictados.		
Bender a sutoridade	is, englishedos y oruen	8		
cationar am los pro-	professionation de auchtor			

## Prácticas de Mejora

Ν

	avere Arex	TARIO PRÁCTICAS P Dirección de Administración	ARA LA MEJORA 201	9			
				EVIDENCIA DEL LOGRO	EVIDENCIA DEL LOGRO		
N	D PRACTICA	DESCRIPCIÓN	LOGRO CUANTITATIVO	LOGRO CUALITATIVO	EVIDENCIA		
,	Concentración de la administración de los vehiculos en Recursos materiales, a excepción de los asignados a Direcciones.	Se eliminó el resguardo de los vehiculos asignados a departamentos, conta finalidad de que recurso internales los administral a fin de administral e a final deter un mayor número de salidades de servicio de transporte.	Se duplicó la disponibilidad a 18 vehículos	Aumentó la atención a las solicitudes de transporte.	Matriz de asignación de vehículos		

#### Capacitación SGC

Ο



#### Información Documentada de Origen Externo

	MATRIZ DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO					UNICAD DE SERVICOS FINAL LA REXENCIÓN BASEASA E RESINCO DE QUESTORIO AMERICO		
Proceso , Actividad Principal o Ávea	Nonibre del ducumento	Organiamo Emisor	Fecha de Emisión	Ubitación	Responsable	Fecha Programada da Revisión		
Alempión a usuarios	Sintemas de Gestión de Calitad Regulatios (ISO 1601-12015)	AEIvOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	105/15	Departamento de Procesos de Calidad	Uit, Karla Uviel Cortes Arcegé	En-cuento el Organismo Internacional ISO realize actualización con impedio a dicho discumento		
Atendón a usuarios	Capacitación Plataforma de Trámites en Lines dol Estado de Questiaro	Golieme del Extedo de Quertharo Coordinación de Atención Ciudadana	25/06/19	Departamento de Atención Clutadana	Cit. Moluda Rafael Mejle Denašk	En cuarto Gotierro del Estado realice actualización		
Atención a usuarios	Hanval de Cantos de Contravolha de la Pleatonna Integrar de Tsamoes CACPITEI	Ócibierro del Estado de Ouerétaro Secretaría de Planeación y Finanzas	25/06/10	Departamento de Atención Cludadana	Lic. Moiada Rafleri Meja Barraza	En cuarto Gobierro del Estado realice actualgación		
Attendon a univarios	Respuecto de Acceso a la Pataforma de Trámites en Lines del Estado de Gueriñaro	Octoienno del Estado de Cuentraro Secretaria de Planeación y Francas Detección de Tecnologías de la información	25/06/19	Departamento de Atensión Ciudadana	Lie. Moises Rafael Meja Bornek	En cuanto Cotoerno del Estado realce actualización		