

PROYECTO DE TITULACIÓN

MEJORA DE PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR

CECyTEA PLANTEL PABELLÓN DE ARTEAGA.

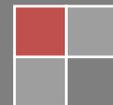
NOMBRE: MARÍA AILEM SALAS VERDÍN

ASESORA: ING. JANETTE ALEJANDRA CERVANTES VILLAGRÁN

NOMBRE: MARIA AILEM SALAS VERDIN

NÚMERO DE CONTROL: 121050153

OCTUBRE 2017



AGRADECIMIENTOS:

Agradezco Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes.

Gracias Ingeniero Luis Antonio Velázquez Cortes por creer en mí, y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi proyecto en CECyT Pabellón de Arteaga, por todo su apoyo y facilidades que me otorgo la institución; por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

A mi maestra y asesora en este proyecto, Maestra Alejandra Cervantes Villagrán, gracias por el apoyo y dedicación a mi proyecto, agradezco que aceptara ser mi asesora, además de haber sido mi maestra; debo decir aprendí mucho de usted, y es que es importante mencionarlo, durante mi estancia en el tecnológico tuve la fortuna de conocer a muchos maestros excelentes y una de ellas sin duda alguna es usted, me gustó mucho su forma de impartir sus clases y la facilidad que tiene de impartir sus conocimientos, agradable ambiente durante sus presentaciones y facilidad de entender nosotros como alumnos su clase, gracias por su atención siempre maestra.

Le doy gracias a mis padres Heriberto y Ma. Elena por apoyarme en todo momento y creer en mí siempre, por los valores que me han inculcado y por haberme enseñado tanto de la vida, gracias por confiar en mí y por estar siempre a mi lado, ustedes y mis hermanos Erika, Vanesa, Erik, Daniel, son la motivación diaria para salir a delante; gracias por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo necesito.

Y principalmente gracias a ti, hermana Erika, gracias por confiar en mí siempre, por quererme y querernos tanto a tu familia como solo tú sabes querer, gracias por enseñarme tanto de lo maravillosa persona que fuiste, lo que siento y agradezco en este momento es inexplicable, aprendí mucho de ti y mi motivación y esfuerzo para lograr ser mejor cada día tuvo que ser nada a comparación de las ganas, dedicación, esfuerzo y sacrificios que tu seguirías haciendo por nosotros y por ti misma. Gracias por seguir ayudándome con tus bendiciones y fortaleza desde el cielo, este logro no es mío, es nuestro hermana, por ser mi mayor motivación y porque juntas seguiremos trabajando por la misma razón; cambiar la vida de nuestra hermosa familia, te amaré por siempre chíó.

Ailem.

RESUMEN:

El departamento de control escolar es parte fundamental de toda institución educativa, ya que brinda una serie de servicios tales como, inscripción, reinscripción, certificación y titulación, en donde la recepción, administración y entrega de documentos son esenciales para el tránsito de los alumnos durante su estancia en el bachillerato, todo ello con estricto apego a la reglamentación escolar vigente y con la ayuda del sistema automatizado de Control Escolar (SAEKO).

Derivado del análisis de las distintas actividades se observaron las siguientes problemáticas: falta de comunicación entre el personal, falta de comunicación entre los dos turnos, tiempos muertos y excesivos en los procesos de inscripción y reinscripción, descontrol por no respetar el calendario vigente de procesos ordinarios y extraordinarios, inadecuación de las herramientas de trabajo e ineficiencia en el uso del espacio físico (falta de ergonomía) y falta de seguridad en el manejo de la documentación.

Haciendo uso de las técnicas de mejora continua (KAIZEN), estudios de tiempos y movimientos y con la aplicación de hojas de verificación, se logró analizar con más detalle las problemáticas antes mencionadas.

Por lo anterior, es importante trabajar continuamente en las mejoras de los diferentes procesos y actividades que se realizan durante cada semestre, consiguiendo resultados favorables a corto y largo plazo.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS:	1
RESUMEN:	2
INTRODUCCIÓN:	6
DESCRIPCIÓN DE LA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.	7
PROBLEMAS A RESOLVER:.....	10
OBJETIVOS (GENERALES Y ESPECIFICOS):.....	12
JUSTIFICACIÓN:	13
MARCO TEÓRICO	14
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	26
RESULTADOS:	444
CONCLUSIONES:	622
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	633
FUENTES DE INFORMACIÓN	644
ANEXOS	655

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Lista de Actividades del Departamento de Control Escolar.....	8
Tabla 2: Lista de deficiencia de procesos	28
Tabla 3: Actividades frecuentes de desinformación.....	31
Tabla 4: Procedimientos para la inscripción.....	39
Tabla 5: Bitacora de cambio de turno	45
Tabla 6: Formato de seguimiento de reprobados	46
Tabla 7: Formato de autorizacion para inscripción	47
Tabla 8: Procedimiento para inscripción	48
Tabla 9. Formato de SAEKO con modificaciones.....	49
Tabla 10: Cuestionario ergonomico en el departamento de control escolar.	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Proceso a mejorar.....	11
Figura 2: Circulo de Deming.	17
Figura 3: Herramientas KAIZEN	19
Figura 4: Metodología KAIZEN	19
Figura 5: Principios basicos de ergonomia	22
Figura 6: Postura correcta para trabajo de oficina	24
Figura 7: Postura Incorrecta para trabajo de oficina..	24
Figura 8: Representación gráfica de los objetivos de ergonomia.....	25
Figura 9: Representación gráfica de los pasos en la metodología.....	26
Figura 10: Sistema SAEKO.....	32
Figura 11: Diagrama general de procesos que requieren mejora.....	33
Figura 12: Descripción de procesos.....	35
Figura 13: Bitácora que se usaba anteriormente	38
Figura 14: Información generada por el sistema SAEKO	38
Figura 15: Formato de modificación de calificaciones de SAEKO.....	40
Figura 16: Implementación de la ergonomía en el área de control escolar.....	41
Figura 17: Implementación de la ergonomía en el área de control escolar.....	41
Figura 18: Implementación de la ergonomía en el área de control escolar.....	42
Figura 19: Implementación de la ergonomía en el área de control escolar.....	42
Figura 20: Archiveros del departamento de control escolar.....	43
Figura 21: Formato de autorización para reinscripción	49
Figura 22: Resultado del diagnóstico.....	53

INTRODUCCIÓN:

El presente documento es el reporte final del proyecto de residencia profesional desarrollado en el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Aguascalientes, Plantel Pabellón de Arteaga; en el área de Control Escolar dicho documento habla de la finalidad de realizar el análisis de los diferentes procesos que se realizan en esta área, para mejorar de manera significativa los procesos con más problemática mediante la utilización del sistema automatizado con el que ya se cuenta (SAEKO) y una buena organización dentro de la institución; la institución podrá mejorar sus tiempos, servicios y procesos, trayendo como resultado la puntualidad en entrega de estadísticas y mejorando el tiempo de espera de los padres de familia al momento de solicitar cualquier servicio y sobre todo el conseguir con el paso del tiempo menos errores de cualquier tipo.

Para lo cual se desarrolló un instrumento de diagnóstico para recolectar datos del departamento por medio de entrevistas y encuestas al personal docente y administrativo, como al alumnado, con el fin de conocer la opinión que tienen respecto al trato, forma de atención, tiempo en que tardan en atender, calidad en la documentación y área en general, con ayuda de la filosofía KAIZEN; esto se implementará de manera continua, con el fin de ver los resultados obtenidos y posibles mejoras. Aplicando lo las diferentes herramientas de mejora continua así como la supervisión de estas, se pretende mejorar el área de control escolar, optimizando los tiempos, recursos humanos y materiales para ofrecer servicios con mayor calidad al usuario.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

El CECyTEA Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Aguascalientes, institución educativa en donde se cursa el bachillerato tecnológico en las especialidades de Enfermería General, Mantenimiento Industrial y Programación, que tiene como **Misión:** impartir Educación Media Superior de Calidad, sustentada en valores, logrando aprendizajes significativos y competencias en los alumnos, que les permita una óptima integración social y productiva.

Visión: Ser la primera opción en educación tecnológica-humanista del nivel medio superior, que por su calidad, pertinencia, cobertura, equidad e infraestructura sea certificada por la sociedad.

El CECyT Pabellón de Arteaga se suma a lograr los objetivos de la Institución Estatal, por ello el presente trabajo tratará de mejorar el área de Control Escolar a la cual fui asignada para el proyecto.

En el departamento en donde desempeño mis labores se realizan las siguientes actividades:

ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR

1. Lleva a cabo el proceso de admisión.
2. Registra y actualiza los expedientes de cada estudiante.
3. Se efectúan los trámites individuales por alumno para mantener al corriente los registros y actualizaciones de los planes de estudio.
4. Se expiden constancias de estudios y calificaciones, ya que es la Dirección que registra y resguarda la historia académica de todos los alumnos.
5. Coordinar y controlar la documentación de los alumnos, de manera que estos estén en disposición para cuando se necesiten; de manera fácil de localizar.
6. Impresión de listas de asistencia.
7. Asignación de horarios.
8. Credenciales.
9. Reposición de Credencial.

-
10. Formato solicitud de bajas temporales o definitivas.
 11. Controlar las bajas.
 12. Control de alumnos recursadores.
 13. Alta y seguimiento de alumnos.
 14. Alta y seguimiento de profesores.
 15. Control de calificaciones parciales.
 16. Impresión de boletas.
 17. Control de calificaciones de extraordinarios.
 18. Control de calificaciones del curso intersemestral.
 19. Control de calificaciones finales.
 20. Control de calificaciones por periodo.
 21. Entrega de estadística de inicio.
 22. Entrega de estadística final.
 23. Estadística básica.
 24. Estadística 911.
 25. Impresión de listas para presentación de extraordinarios.
 26. Impresión de actas de resultados de extraordinarios
 27. Impresión de actas de resultados de curso intersemestral.
 28. Coordinar la operación de los procesos de inscripción, reinscripción, cambios y traslados de los alumnos, conforme a las normas y lineamientos establecidos.
 29. Coordinar los procesos derivados de las acciones de regularización, acreditación, certificación y titulación de los alumnos.
 30. Coordinar y controlar los trámites de revalidación y equivalencia de estudios de los alumnos.
 31. Coordinar y controlar los trámites de certificación y titulación de los alumnos.
 32. Coordinar la realización de investigaciones de nuevos métodos, técnicas y procedimientos relativos a control escolar así como de los estudios de factibilidad para su aplicación.
-

Tabla 1. Lista de Actividades del Departamento de Control Escolar.

Fuente: Elaboración propia.

El departamento de control escolar es parte fundamental de cualquier institución por ser el departamento responsable de atender y administrar la documentación de cada alumno de nuevo ingreso, reingreso y egreso, inscrito en los programas educativos que oferta el centro de estudios para después recopilar los datos y documentos necesarios para integrarlos al Sistema Automatizado de Control Escolar (SAEKO).

Otra parte fundamental en la institución es la aplicación de la ergonomía ya que es de vital importancia que el departamento cuente con un espacio digno y limpio, con herramientas físicas, y con todos los conocimientos necesarios para sacarle el mayor provecho a la tecnología, sin ver comprometida su salud. Por este motivo, es fundamental tener en cuenta el factor humano y el diseño de su lugar de trabajo.

PROBLEMAS A RESOLVER:

En el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Aguascalientes (CECyTEA) no se contaba con instrumentos que dieran continuamente un diagnóstico de las diferentes actividades llevadas a cabo en el departamento de control escolar; dicho departamento estaba trabajando continuamente por años, sin un análisis continuo de las actividades y procesos realizados en los diferentes periodos del año. Por ello la importancia de actualizar y mejorar procesos que de no ser así la calidad de las actividades seguirá siendo mala o deficiente.

Siendo así, se detectó la necesidad de poner atención en la mejora de los siguientes procesos:

SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS

La documentación original de los alumnos se encuentra visible y a la mano de cualquier persona dentro de la oficina, motivo de pérdida de documentación y extravío de expedientes.

FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS DOS TURNOS

En la institución se cuenta con dos turnos (Matutino y Vespertino), lo cual ha generado problemas de comunicación entre las dos personas responsables del área de control escolar ya que no se ven en ningún momento y esto impide que a las actividades pendientes no se les dé seguimiento, se les de fuera de tiempo o en su caso se duplique la información.

MODIFICACIÓN DE CALIFICACIONES FUERA DE TIEMPO Y MODIFICACIÓN DE FECHAS DE CALENDARIO.

Es común que se le hagan modificaciones internas al calendario oficial, el cual genera un problema al momento de entregar las evaluaciones internas al área de control escolar y para la entrega oficial de información en dirección general; generando también la modificación de calificaciones fuera de tiempo, cosa que definitivamente no debería pasar.

APLICACIÓN ERGONÓMICA EN EL ÁREA DE TRABAJO

El área de control escolar está dentro de un salón con 5 reparticiones y en especial esta área esta compartida con el área de servicios escolares, 8 archiveros y tres escritorios; por lo cual la forma de trabajar en un espacio tan pequeño es de mucha incomodidad y no hay espacio para moverte con facilidad, no se cuenta con sillas especiales que impida perjudicar la salud del empleado.

LARGAS COLAS DE ESPERA EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN

Los procedimientos para la recolección de documentación y para los diferentes procesos de esta área, son muy extensos y se pasan a los padres de familia por muchas ventanillas, esto genera mucho tiempo muerto y largas colas de espera.

LA DETECCIÓN DE INFORMACIÓN ERRÓNEA DEL SISTEMA (SAEKO), ASÍ COMO LOS FORMATOS GENERADOS POR EL MISMO, EN MALAS CONDICIONES.

Es importante señalar que en la actualidad el Departamento de Control Escolar, atiende actividades de seguimiento del sistema de evaluación, control de registro de calificaciones de manera “sistematizada” con la nueva implementación de un nuevo sistema de control (SAEKO), en el cual se ha estado trabajando actualmente; dicho sistema pretende simplificar los procesos de este departamento; y aunque tiene muchas mejoras a comparación de los sistemas utilizados anteriormente, tiene muchas deficiencias y muchas de las actividades importantes se tienen que hacer manualmente, careciendo hasta el momento de automatización.

Es de prioridad, la revisión de los diferentes procesos administrativos de control escolar, para una mejor calidad del servicio que se ofrece a los alumnos y al público en general.

A continuación se muestra en la figura los procesos a mejorar.

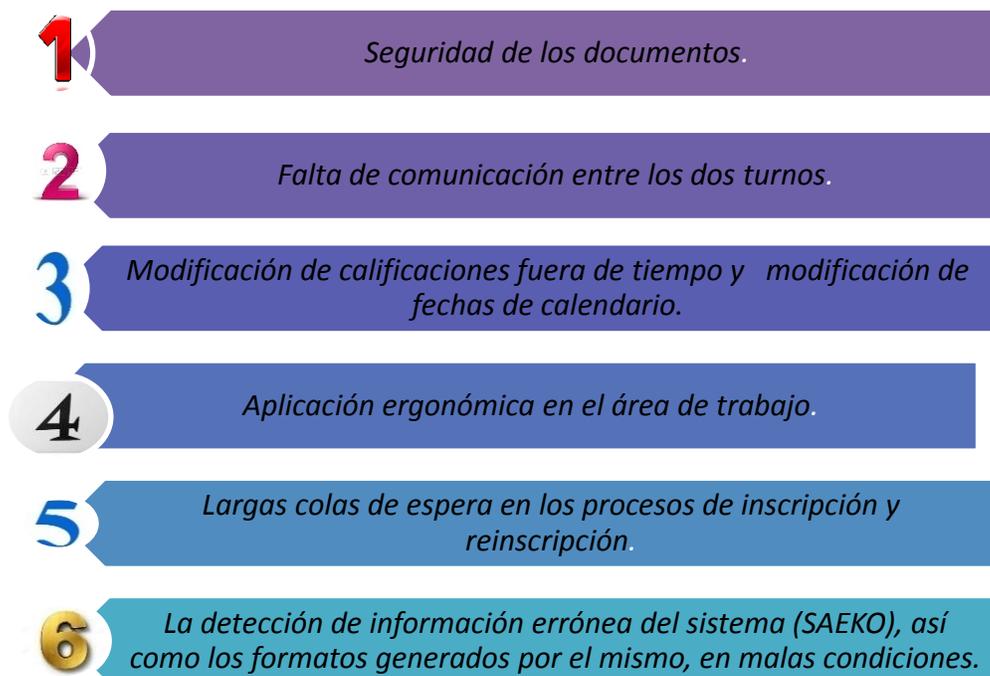


Figura 1. Procesos a mejorar
Fuente: Elaboración propia

OBJETIVOS (GENERALES Y ESPECIFICOS):

Objetivo General: Obtener un plan de mejora para el área de control escolar, optimizando los tiempos, recursos humanos y materiales para ofrecer servicios con mayor calidad al usuario.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico para identificar las problemáticas del área.
- En base a los resultados del diagnóstico, lograr plantear, describir y priorizar cada uno de los problemas detectados.
- Plantear las acciones del plan de mejora, especificando los indicadores de cada proceso.

JUSTIFICACIÓN:

Una vez terminado el proceso de inscripción-reinscripción en el CECyT Pabellón de Arteaga y dadas las problemáticas observadas, se analizó la necesidad de revisar los procedimientos de control escolar.

Con la finalidad de optimizar los recursos humanos, materiales y tiempos para mejorar la calidad en los servicios al usuario, se pretende obtener un plan de mejora continua para el área de control escolar.

Las múltiples actividades del área requieren mejoras que den como resultado que los usuarios realicen sus trámites con la confianza, seguridad y en el menor tiempo posible, evitando vueltas innecesarias, tiempos muertos en largas filas, mal trato y desconfianza a la institución educativa.

La revisión de los procesos del área será planificada mediante el diagnóstico correspondiente, en el cual se descubran las principales actividades a mejorar, los cuellos de botella, la eficiencia y el ahorro de materiales, y la comodidad y confort de las herramientas que se utilizan para evitar que el recurso humano trabaje en un ambiente de stress.

Por ello será necesario obtener el manual de procedimientos correspondientes en donde se corrijan las principales fallas en los procedimientos que realiza el área de control escolar.

Así mismo rediseñar el área para mejorar el ambiente del personal en donde la comodidad y confort sea la principal premisa para su rediseño.

MARCO TEÓRICO

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades. Además de proveer conocimientos, la educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos.

La educación es necesaria en todos los sentidos:

- Alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico.
- Nivelar las desigualdades económicas y sociales.
- Para propiciar la movilidad social de las personas.
- Acceder a mejores niveles de empleo.
- Elevar las condiciones culturales de la población.
- Ampliar las oportunidades de los jóvenes.
- Vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades.
- El avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho.
- Para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación.

En el CECyTEA plantel pabellón de Arteaga se hace presente el departamento de Control Escolar, como parte fundamental para el control de documentos, calificaciones, estadísticas y procesos de inscripción etc., contando entonces con un sistema para el control de calificaciones, llamado SIACE, el cual en su momento fue de gran utilidad para el desarrollo de dichas actividades; pero como anteriormente se mencionó, conforme pasa el tiempo ha estado desarrollándose más esta institución; creciendo cada vez más en todos los aspectos tal es así que en marzo del 2001 iniciaron los trabajos de construcción del edificio actual, con un proyecto para cinco aulas, laboratorio de informática, taller de mantenimiento, sanitarios, plaza cívica, pasillos, cerco perimetral y una confortable área de acceso.

La demanda educativa contempló varias etapas en la construcción, y para enero del 2002 iniciaba la segunda etapa, consistiendo esta vez en tres aulas didácticas.

A la par, ha llegado el equipamiento, obteniéndose así las computadoras para la Dirección y Administración del Plantel, 20 unidades de esta misma herramienta para el aprendizaje en los alumnos, modelo anatómico para enfermería, torno CNC didáctico, entrenador de torno fresa de CNC, rectificadora para superficies planas de alta precisión, sistema de entrenamiento de motores trifásicos, torno paralelo universal y 21 equipos de cómputo en red para proyectos de mantenimiento.

Esto traería como consecuencia el rápido crecimiento de la institución, ya que con el paso de tiempo, mientras esta crecía, se daba a conocer cada vez más y cada año eran más los jóvenes que ingresaban a ella.

Por lo cual, para el departamento de control escolar era cada vez más complicado llevar un control por la poca capacidad del sistema utilizado, ya que se contaba cada vez más con un a matrícula de alumnos más alta y el sistema de control no abastecía las necesidades de este departamento, al menos no al 100%, esto traía como consecuencia el retraso de actividades por falta de tiempo, ya que algunas actividades se realizaban manualmente.

El día 23 de octubre del 2001, entre algarabía, asombro y cansancio por utilizar nuevo edificio, la comunidad escolar compuesta por 234 alumnos y 31 miembros del personal, empezó a trabajar en el edificio actual. Añádase a esto, que el acceso al área escolar (500 mts.) fue asfaltado y dotado de iluminación desde mayo del 2003. Fue entonces cuando se dio a conocer otro nuevo sistema de control para el CECyTEA, el cual era llamado SINCE y en ese entonces se contaba con una oficina (Salón) que era compartida entre los directivos y personal administrativo.

Desde entonces a la fecha los departamentos se encuentran compartidos y se cuenta con un sistema de captura más actualizado. Es por ello que el presente documento pretende desarrollar nuevas ideas para mejorar los procesos que se realizan en el departamento de control escolar, y para ello se apoyara de la filosofía KAIZEN para el logro de los objetivos establecidos:

KAIZEN

1) Ergonomía

Dichas herramientas habrán de guiar el trabajo para el logro de los objetivos particulares planteados.

KAIZEN

KAI significa 'cambio'.

ZEN significa 'bueno'.

Kaizen es el mejoramiento continuo y esta filosofía se compone de varios pasos que nos permiten analizar variables críticas del proceso de producción y buscar su mejora en forma diaria con la ayuda de equipos multidisciplinarios.

Esta filosofía lo que pretende es tener una mejor calidad y reducción de costos de producción con simples modificaciones diarias.

Al hacer Kaizen los trabajadores van a ir mejorando los estándares de la empresa y al hacerlo podrán llegar a tener estándares de muy alto nivel y alcanzar los objetivos de la empresa. Es por esto que es importante que los estándares nuevos creados por mejoras o modificaciones sean analizados y contemplen siempre la seguridad, calidad y productividad de la empresa.

Kaizen tiende a convertirse en una filosofía de vida porque su accionar se extiende fuera de los muros de la empresa, Kaizen enseña a los trabajadores a trabajar no solo con las manos, sino también a pensar con el cerebro. Por otra parte, para Styhre (2001) el Kaizen ha sido visto como una fuerza ética (interna que se encuentra en el individuo) de cada trabajador, que es capaz de resolver problemas en el día a día, plenamente de manera voluntaria.

Se puede decir entonces que el Kaizen requiere para su aplicación de un acto volitivo de la toma de conciencia del individuo. Por tal motivo, el Kaizen surge del poder de uno, determinado por la voluntad de modificar, cambiar, evolucionar, mejorar su accionar cotidiano, tanto en el ámbito laboral como personal, con pasos lentos, seguros, conscientes de las transformaciones que deben ejecutarse, así como corregirse en el camino; por tal motivo, para muchos autores el Kaizen es un acto de vida; que se convierte en una filosofía de vida, que aborda situaciones de tipo personal, familiar, social y laboral.

Debido a esta tendencia de entender el Kaizen como un principio armonizador del entorno con los valores de cada individuo, los autores Styhre (2001), Bodek (2002) e Imai (2006) plantean que sus orígenes están enraizados en la filosofía confucionista, la cual establece un profundo respeto en armonía con el medio ambiente, expresado en un equilibrio ser humano-naturaleza.

En tal sentido, Brunet y New (2003) definen el Kaizen como un mecanismo penetrante de actividades continuas, donde las personas involucradas juegan un rol explícito, para identificar y asegurar impactos o mejoras que contribuyen al cumplimiento de las metas organizacionales.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, puede afirmarse que el Kaizen es una metodología intencional, consensuada, volitiva, integradora, inclusiva, constante, autogestionadora, evaluativa, donde los involucrados controlan los procesos en los cuales se encuentran inmersos, tras la búsqueda del logro de las metas y el bienestar común.

El Kaizen utiliza el Circulo de Deming como herramienta para la mejora continua. Este círculo de Deming también se le llama PDCA por sus siglas en inglés.

- Plan (Planear): en esta fase el equipo pone su meta, analiza el problema y define el plan de acción
- Do (Hacer): Una vez que tienen el plan de acción este se ejecuta y se registra.
- Check (Verificar): Luego de cierto tiempo se analiza el resultado obtenido.
- Act (Actuar): Una vez que se tienen los resultados se decide si se requiere alguna modificación para mejorar.

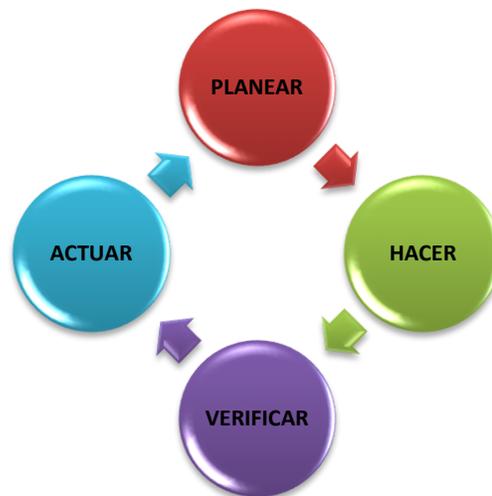


Figura 2. Círculo de Deming.

Fuente: Elaboración propia

La disciplina y constancia son lo que hace que kaizen se diferencia de otras metodologías y por lo que la hace ser filosofía. El grupo de personas que realizan Kaizen luego de arreglar un problema siguen mejorando y no paran ni se quedan esperando otro problema.

En cuanto a compromiso se debe destacar que todo nivel de organización tiene involucramiento en el kaizen. Es muy común decir que el kaizen es para la planta y operadores eso NO es así el kaizen empieza de arriba hacia abajo. Este inicia con el presidente mejorando en su nivel, los gerentes, jefes y supervisores se involucran en los equipos para ir mejorando día a día. Aquí estamos hablando que puede haber equipos en finanzas, en Servicio al Cliente, Ventas, Cadena de Suministros etc.

Imai (1997), acuñador del Kaizen, profundiza esta noción diciendo que el término Kaizen significa: mejoramiento continuo, pero todos los días a cada momento, realizado por todos los empleados de la organización, en cualquier lugar de la empresa. Y que va de pequeñas mejoras incrementales a innovaciones drásticas y radicales.

Se puede comprender entonces que el Kaizen es una metodología que considera la participación de los involucrados en la toma de decisiones, el tiempo, la economía de recursos en pro del bienestar común y de la productividad empresarial, ya que es un enfoque empresarial que sigue evolucionando, extrapolándose a otros ambientes más allá de la organización.

El kaizen sirve para detectar y solucionar los problemas en todas las áreas de nuestra organización y tiene como prioridad revisar y optimizar los todos los procesos que se realizan. Una empresa con la filosofía Kaizen tiene como primer ventaja competitiva el siempre estar en cambio para mejorar y su personal motivado realizando las actividades de kaizen.

A continuación se muestran las herramientas más utilizadas en KAIZEN.



Figura 3. Herramientas KAIZEN.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de la metodología de KAIZEN:

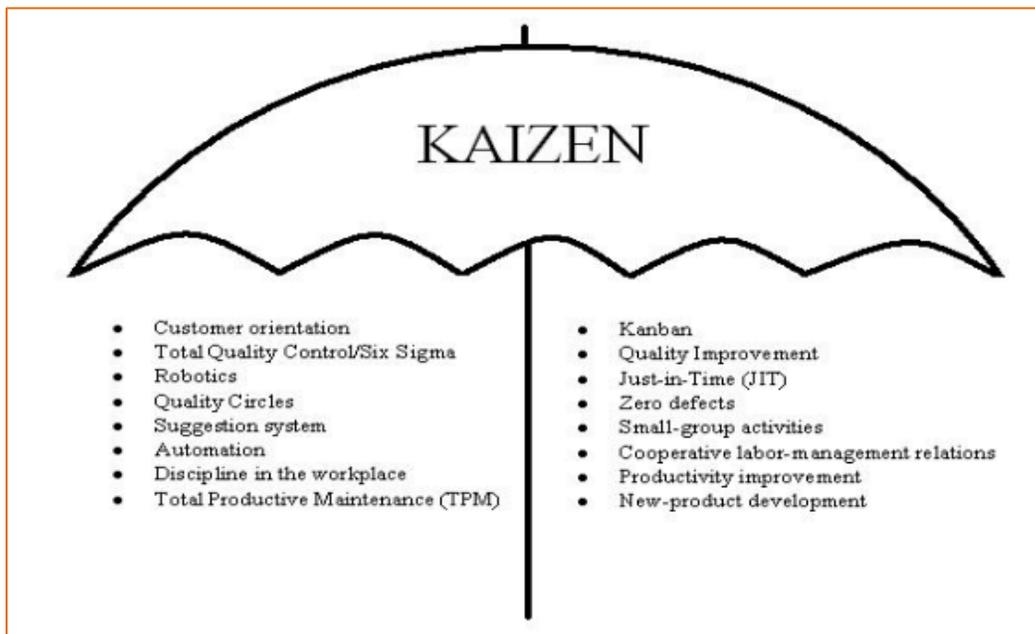


Figura 4. Metodología KAIZEN.
Fuente: Elaboración propia.

Para tal fin existen herramientas como el ciclo de Deming o PDCA explicaremos en este caso el ciclo sistemático de Deming.

1. Planificar (Plan)

Esta etapa es de selección del objeto de mejora, en ella se explican las razones de dicha elección y se definen unos objetivos claros que se deben alcanzar.

- Situación actual
- Análisis de información (Datos del objeto)
- Objetivo

Hacer (Do)

Verificar (Check)

En esta etapa se debe comprobar el objetivo planteado en el plan respecto a la situación inicial que se identificó. Por ende comprobamos que se estén alcanzando los resultados o en caso contrario volveremos al Hacer. Este paso incluye:

- Monitorización
- Verificación

Actuar (Action)

Esta es una etapa fundamental en la mejora continua, dado que asegurarnos de que las mejoras no se deprecien depende del estándar u oficialización de las medidas correctivas. Para proceder a la estandarización debemos haber comprobado que las medidas han alcanzado los resultados esperados, además, debemos plantearnos siempre la posibilidad de seguir mejorando el objeto de análisis.

- Estandarización.
- Búsqueda de la optimización.
- La metodología Kaizen nos enseña a no subestimar el impacto de lo simple. La suma de pequeños aportes constituye una gran mejora.
-

2.- ERGONOMÍA

Finalmente para los propósitos de este trabajo he de verter una mirada a las reglas de la ergonomía con el objetivo de incidir en los resultados del plan de mejora y contribuir al confort de los espacios para el personal que ahí labora.

La Ergonomía es un conjunto de conocimientos que trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas. El objetivo principal de la ergonomía es mejorar la eficiencia, seguridad y bienestar de los trabajadores.

Un aspecto muy importante de la ergonomía es que está centrada en las personas. Por ello, la ergonomía estudia las reacciones, capacidades y habilidades de los trabajadores, de manera que se pueda diseñar su entorno y elementos de trabajo ajustados a estas capacidades y que se consigan unas condiciones óptimas de confort y de eficacia productiva.

En 1633 en Italia, más precisamente en Capri nace Bernardino Ramazzini, reconocido como “padre de la medicina Laboral”, (una de las bases de la ergonomía tal cual la tenemos hoy), en su obra “De morbis artificum diatriba” (Bernardino Ramazzini), (enfermedades de los obreros), analiza la vida de los obreros, sus patologías y sus carencias, con un enfoque preventivo. Efectuó recomendaciones para la salud laboral, tales como; descansos en trabajos pesados o de larga duración, sobre la base de análisis de las posturas inconvenientes, la falta de ventilación, temperaturas extremas limpieza y ropa adecuada.

El puesto de trabajo es el lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña una tarea. Puede estar ocupado todo el tiempo o ser uno de los varios lugares en que se efectúa el trabajo. Algunos ejemplos de puestos de trabajo son las cabinas o mesas de trabajo desde las que se manejan máquinas, se ensamblan piezas o se efectúan inspecciones; una mesa de trabajo desde la que se maneja un ordenador; una consola de control; etc.

Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo. Hay que diseñar todo puesto de trabajo teniendo en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar a fin de que ésta se lleve a cabo cómodamente, sin problemas y eficientemente.

Si el puesto de trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, lo cual es importante porque una postura laboral incómoda puede ocasionar múltiples problemas, entre otros:

- Lesiones en la espalda;
- Aparición o agravación de una LER;
- Problemas de circulación en las piernas.

Las principales causas de esos problemas son:

- Asientos mal diseñados;
- Permanecer en pie durante mucho tiempo;
- Tener que alargar demasiado los brazos para alcanzar los objetos;
- Una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.

A continuación figuran algunos principios básicos de ergonomía para el diseño de los puestos de trabajo.

Una norma general es considerar la información que se tenga acerca del cuerpo del trabajador, por ejemplo, su altura, al escoger y ajustar los lugares de trabajo. Sobre todo, deben ajustarse los puestos de trabajo para que el trabajador esté cómodo.

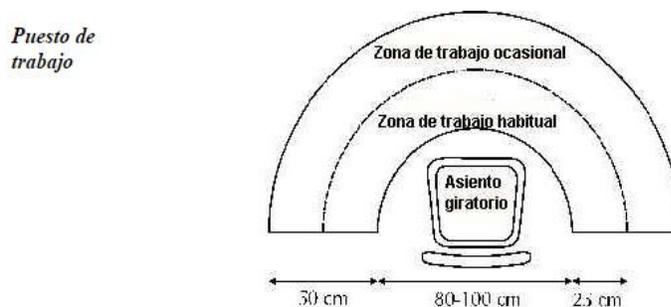


Figura 5. Principios básicos de ergonomía para el diseño de puestos de trabajo.
Fuente: Elaboración propia.

Altura de la cabeza

- Debe haber espacio suficiente para que quepan los trabajadores más altos.
- Los objetos que haya que contemplar deben estar a la altura de los ojos o un poco más abajo porque la gente tiende a mirar algo hacia abajo.

Altura de los hombros

- Los paneles de control deben estar situados entre los hombros y la cintura.
- Hay que evitar colocar por encima de los hombros objetos o controles que se utilicen a menudo.

Alcance de los brazos

- Los objetos deben estar situados lo más cerca posible al alcance del brazo para evitar tener que extender demasiado los brazos para alcanzarlos o sacarlos.
- Hay que colocar los objetos necesarios para trabajar de manera que el trabajador más alto no tenga que encorvarse para alcanzarlos.
- Hay que mantener los materiales y herramientas de uso frecuente cerca del cuerpo y frente a él.

Altura del codo

- Hay que ajustar la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior para la mayoría de las tareas generales.

Altura de la mano

- Hay que cuidar de que los objetos que haya que levantar estén a una altura situada entre la mano y los hombros.

Longitud de las piernas

- Hay que ajustar la altura del asiento a la longitud de las piernas y a la altura de la superficie de trabajo.
- Hay que dejar espacio para poder estirar las piernas, con sitio suficiente para unas piernas largas.
- Hay que facilitar un escabel ajustable para los pies, para que las piernas no cuelguen y el trabajador pueda cambiar de posición el cuerpo.

Tamaño de las manos

- Las asas, las agarraderas y los mangos deben ajustarse a las manos. Hacen falta asas pequeñas para manos pequeñas y mayores para manos mayores.
- Hay que dejar espacio de trabajo bastante para las manos más grandes.

Tamaño del cuerpo

- Hay que dejar espacio suficiente en el puesto de trabajo para los trabajadores de mayor tamaño.

A continuación se muestra en forma de imagen la forma correcta e incorrecta de postura en el trabajo de oficina, así como los objetivos de la ergonomía.

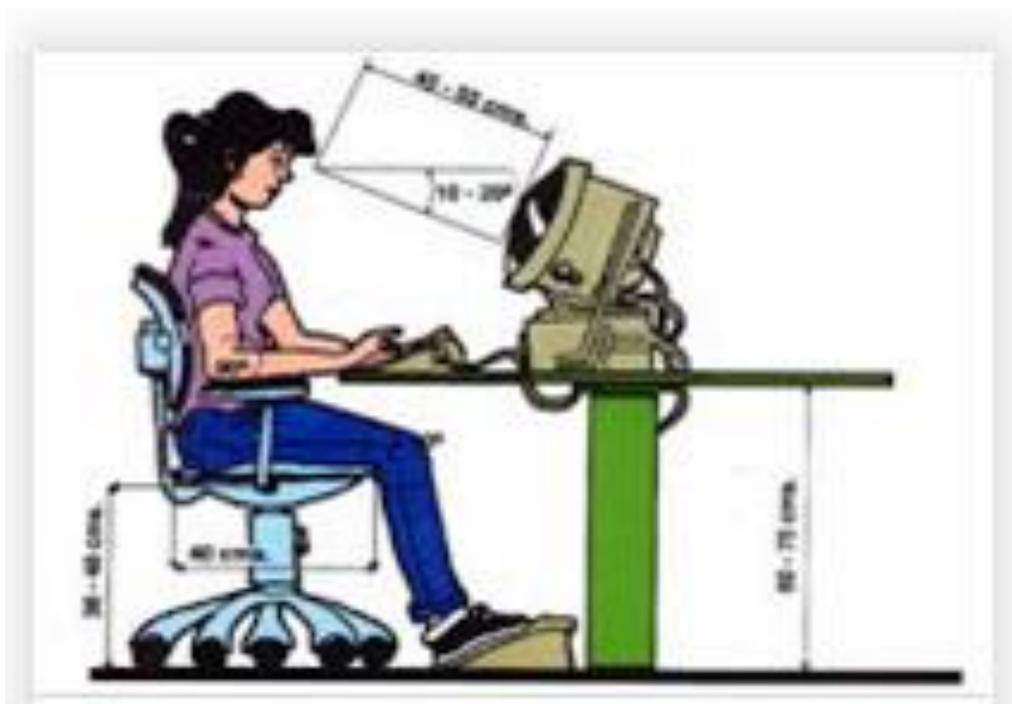


Figura 6. Postura correcta para trabajo de oficina.

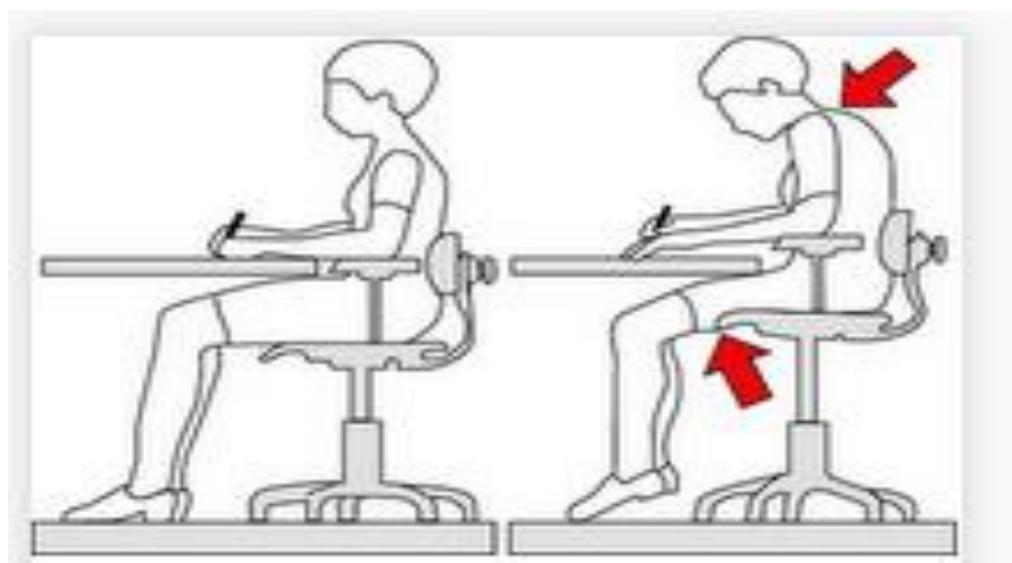


Figura 7. Postura incorrecta para trabajo de oficina.



Figura 8. Representación gráfica de los objetivos de ergonomía.

Fuente: Elaboración propia.

En Grecia Hipócrates legó unos 70 escritos donde menciona la salubridad, climatología, fisioterapia, entre muchos otros elementos científicos, como documentos acerca de los factores determinantes de ciertas enfermedades. Su legado destaca elementos desencadenantes de afecciones tales como vientos, humedad, agua, suelo, condiciones de hábitat, los efectos de los esfuerzos y posturas, tratando las enfermedades de los mineros, tales como el saturnismo y la anquilostomiasis.

La ergonomía forma parte de nuestra vida desde la antigüedad, llegó a formar parte de nosotros de manera cotidiana para ayudarnos a hacer más fácil y cómodo el desempeño de nuestro trabajo y de manera personal, gracias a los estudios de la ergonomía se ha logrado combatir problemas que se presentan en la industria, oficina o nuestro hogar para optimizar la realización de las actividades, evitar enfermedades, o accidentes mejorando nuestra posturas.

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Con el plan de mejora se resolvió la problemática detectada en cada proceso, partiendo del diagnóstico laboral realizado.

Para el logro de los objetivos se planteó el seguimiento de una metodología consistente de 5 pasos:

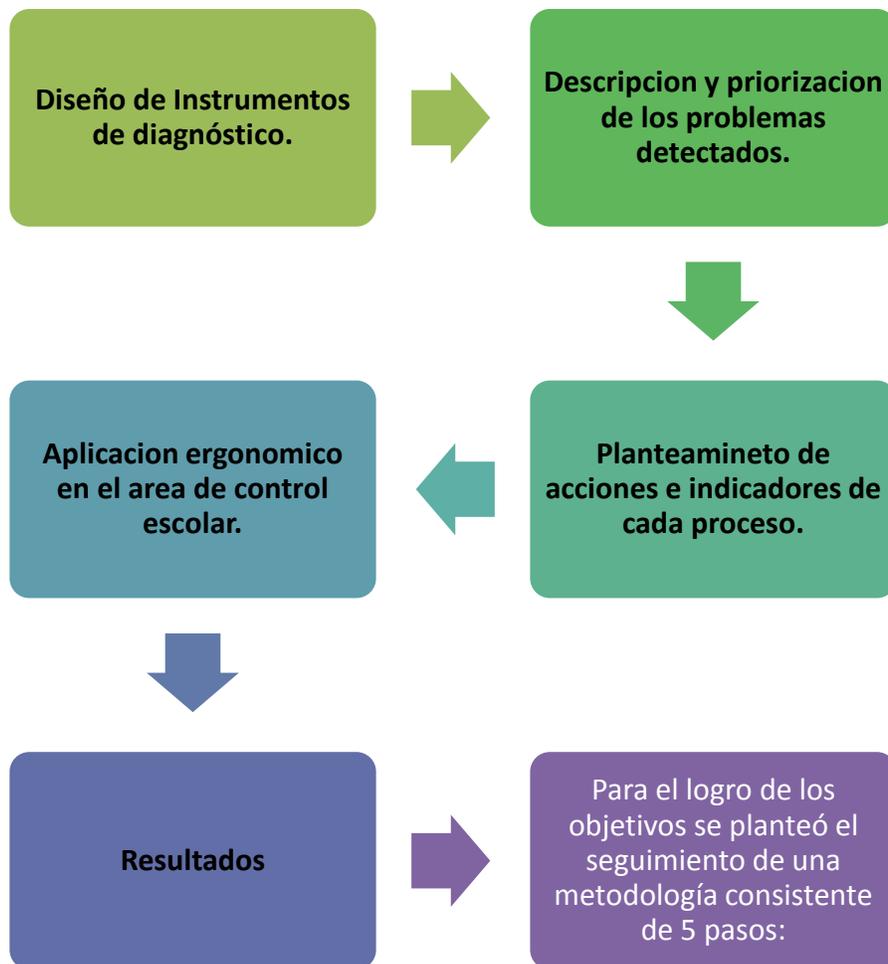


Fig. 9. Representación gráfica de los pasos en la metodología.
Fuente: Elaboración propia

En la imagen se puede apreciar de manera llamativa los pasos que se siguieron en la metodología para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del proyecto, generando un panorama amplio y atractivo al momento de visualizar los pasos de la metodología.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan eficiencia, productividad y calidad en el departamento, en los cuales se vera de una manera más sencilla y completa cada proceso con sus deficiencias; posteriormente se enlistara en un formato determinado los procesos seguido con la problemática y la aplicación de la mejora, para posteriormente aplicarla y evaluar los resultados.

En vista de la dificultad del sistema y por su enorme crecimiento y actual situación en cuanto actualizaciones de éste; se han presentado situaciones en cuanto a la mala administración en tiempos, existen variedad de obstáculos que influyeron en la mala organización para el cumplimiento de las tareas diarias en el departamento, las cuales fueron: Contar con un flujo eficiente y efectivo en las actividades cotidianas mejorara la calidad de las tareas realizadas de manera fácil, rápidas y de calidad.

La metodología aplicada en el proceso consistió en el uso de herramientas diseñadas para la eficiencia de las diferentes actividades dentro del departamento de manera fácil y rápida, tomando como referencia los antecedentes y casos reales de errores comunes dentro del departamento, así como las entrevistas y encuestas realizadas con el personal docente, administrativo y alumnado.

PASO 1. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO.

Este trabajo expresa actividades que conforman el del plan de mejora para el departamento de control escolar, el cual consistió en realizar actividades donde se involucraron al personal administrativo y al alumnado, dentro de las actividades se realizó una reunión informal en la que se obtuvo información para generar ideas y constituir en mejor plan de trabajo. Se realizó una descripción de las principales funciones del departamento de control escolar, para lo cual, se tomó en cuenta el punto de vista de los compañeros involucrados en las actividades para que con su experiencia en el área nos ayudaran a detectar los procesos que generaban problemática y obstruían al mejor servicio y calidad de las actividades realizadas.

Se requería de instrumentos que ayudaran a analizar y evaluar las actividades realizadas en el departamento de manera continua; diseños fáciles de utilizar y que generen resultados a corto plazo, de tal forma que las personas encargadas del departamento puedan observar a diario las necesidades de los procesos y actividades a mejorar, así como poner más a tención en cuanto a sus actividades mal implementadas.

Todo esto partiendo de la importancia de la mejora continua en cualquier empresa y tomando en cuenta que la base del modelo de mejora continua es la autoevaluación, se implementaron los instrumentos de diagnóstico; en los cuales se detectaron puntos fuertes que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora; se generaron encuestas, donde se hicieron participes y pudieran dar su opinión en cuanto a la calidad del servicio en general. Las preguntas integradas en la encuesta, fueron enfocadas a las diferentes problemáticas a solucionar, para de esta manera saber el orden de priorización de procesos a mejorar.

Y para darle seguimiento al plan de procesos se utilizaran los formatos de las encuestas y la realización de reuniones cada fin de mes con el propósito de analizar los resultados y dale seguimiento a los procesos que necesiten más atención y mejora.

PASO 2. DESCRIPCION Y PRIORIZACION DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS.

Después de la aplicación de las encuestas se realizó un análisis de las mismas, con el fin de obtener la lista de procesos a mejorar priorizándolos.

De lo cual se obtuvo lo siguiente:

DEFICIENCIA DE PROCESOS QUE REQUIEREN DE MEJORA
1. Falta de comunicación entre los dos turnos.
2. La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones
3. Largas colas de espera en los procesos de inscripción y reinscripción.
4. Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas de calendario.
5. Aplicación ergonómica en el área de trabajo.
6. Seguridad de los documentos.

Tabla 2. Lista de deficiencia de procesos que requieren mejora.

Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCION

1.- Falta de comunicación entre los dos turnos.

Gran parte de los problemas internos de la institución estaban directamente relacionados con la mala gestión de la comunicación interna. No resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas de la organización y puede acabar engrandeciendo el ambiente y debilitando las relaciones entre los compañeros. Por eso, detectar los principales problemas de comunicación interna en la institución era fundamental para evitar que crezcan.

En el caso del departamento de control escolar del Plantel Pabellón de Arteaga cuenta con dos personas encargadas, una en el turno matutino y otra en el turno vespertino, esto hace que en ocasiones las actividades que se realizaban en el turno matutino no llevaran una secuencia con lo que se realizaba en el turno vespertino, aunque se esté realizando lo mismo o la misma actividad; en ocasiones a largo plazo se veían los errores que por causa de la mala comunicación entre los turnos era generada.

En la siguiente tabla se muestra las actividades que se realizaban con más frecuencia y lo que generaba el no tener comunicación continua con la persona del turno vespertino.

ACTIVIDADES FRECUENTES EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR	
ACTIVIDADES	FALTA DE COMUNICACIÓN
Captura de calificaciones. 	Al momento de capturar calificaciones y cambiar de turno, no se dejaba un seguimiento en el cual se podía saber en dónde se quedaba la compañera que finalizó su turno; lo cual existía tiempo muerto el cual podría estar utilizando al iniciar el turno de la siguiente compañera. Esto si se hubiera tenido desde antes la forma de comunicación adecuada, en donde se puedo haber evitado el tiempo muerto desde hace mucho tiempo.

<p>Modificaciones de calificaciones.</p>	<p>Los cambio de calificaciones que en su momento se hacían, por errores de los docentes; se corrige en el turno donde se genera la actividad.</p> <p>Esto muchas veces se hacía y en repetidas ocasiones la del otro turno no se enteraba por cualquiera que sea la razón, cosa que en su momento no es un problema, puesto que el error se corregía y no existe problema alguno con el alumno y maestro, pero a largo plazo surgían errores de modificaciones en el acta o das mal la información académica del alumno a quien la solicitaba, por tener la idea de la calificación antes capturada.</p>
<p>Pendientes para el día siguiente.</p>	<p>En algunas ocasiones se quedaban pendientes que por la falta de tiempo del turno matutino no se concluyen y por una u otra razón no se le deja dicho a la compañera que cubre el turno vespertino, generando problemas con los padres de familia o con la institución misma.</p>
<p>Solicitud de certificados o documentación.</p>	<p>Se solicitaban certificados pendientes, certificaciones, certificados parciales o certificados de terminación por liberación de campos clínicos y a veces la compañera del turno contrario no se entera, lo cual genera lama información cuando los alumnos preguntan o simplemente no se sabe que responder a las preguntas de los padres de familia y alumnos.</p>
<p>Bajas.</p>	<p>Las bajas que se realizan en el turno matutino se registran conforme su fecha motivo de la baja, pero muchas veces no se le dan a conocer al turno contrario y esto trae como consecuencia que al final del semestre cuando se reportan las bajas a DG, se da un número falso de bajas reportadas.</p>

Cambios de grupo. (En su momento).	Así como las bajas, los cambios de grupo que en su momento se realizan tren problemas en estadísticas o cierre de semestre, por la mala comunicación.
Entrega de certificados. (Con adeudos).	La falta de organización y control de los jóvenes que concluyeron su bachillerato y que tienen adeudos de libros o en su caso adeudos económicos. Es necesario controlar quienes son los que deben para en su momento recuperar los libros o dinero adeudado antes de entregar certificados.

Tabla 3. Actividades frecuentes de desinformación en departamento de control escolar.

Fuente: Elaboración propia

2.- La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones.

Las actividades realizadas a diario en el departamento de control escolar son un 50% realizada en el sistema utilizado actualmente (SAEKO). Lo cual ha sido de mucha ayuda para la realización de procesos importantes, pero el retraso de muchas otras actividades también son ocasionadas por el mismo esto hace que los procesos y actividades cotidianas sean lentas ya que los formatos que genera el sistema son malos y difíciles de manipular, por lo que hace que las actividades e información requerida para entrega oficial sea después de las fechas plasmadas en el calendario.

A continuación se muestra la pantalla del sistema que actualmente se usa, seguida de una imagen donde muestra la forma en la q baja la información dicho sistema.

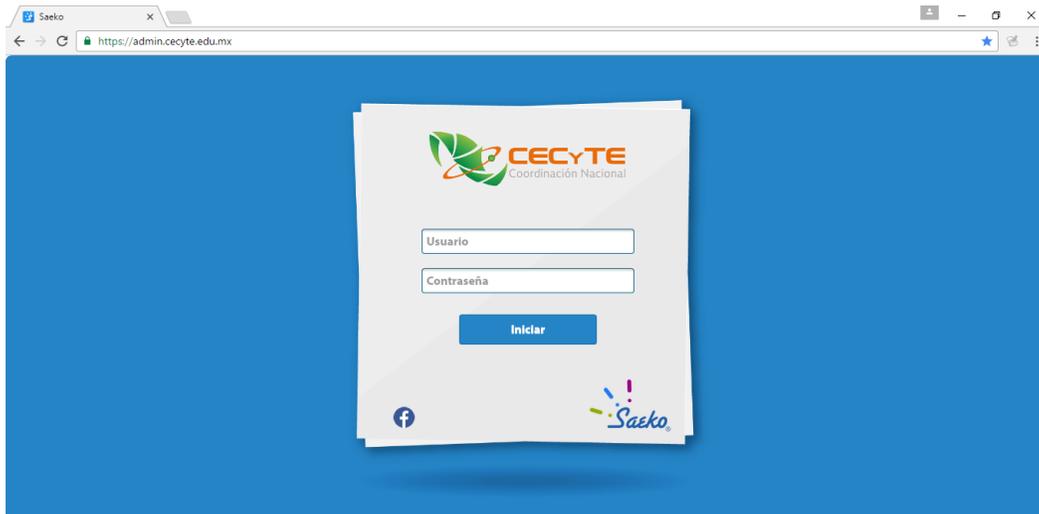


Figura 10: Sistema SAEKO

Fuente: Departamento de Control Escolar CECyTE Pabellón de Arteaga.

3.- Largas colas de espera en los procesos de validación, inscripción y reinscripción.

En la institución se cuenta con el periodo de inscripción y reinscripción así como la validación de documentación para los jóvenes que quieren ingresar a la institución como alumnos. Esto ha generado problemas con la desorganización de trabajo para atender a las personas, arrastrando con esto la mala calidad de atención a los padres de familia, pérdida de documentos oficiales, descontrol en el momento de contabilizar la documentación por día, autorizaciones fuera de tiempo por parte de los directivos etc., esto genera que largas colas de espera por lo lento que se atiende a las personas.



Figura 11. Diagrama general de los procesos que requieren de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

-Proceso de validación de documentos nuevo ingreso.

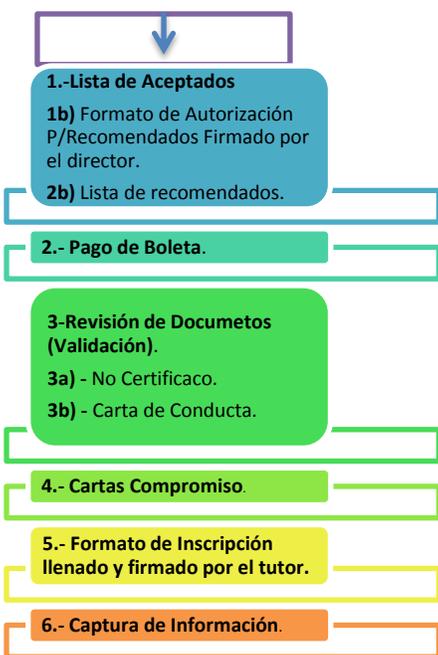
El principal problema de este proceso era la mala organización en cuanto a los alumnos rezagados y casos especiales autorizados por el director; ya que los aspirantes no pasaban al departamento de control escolar después de que les autorizaba el director; esto generaba mala información en dicho departamento, ya que al finalizar la actividad, no se tenía con certeza la cantidad exacta de alumnos en lista y las colas de espera eran muy largas.

-Proceso de Inscripción Nuevo Ingreso

Al igual que en el procedimiento anterior (Validación), se necesitaba un orden en cuanto a los alumnos que son rezagados y los que pasan por autorización del director sin antes haber hecho examen de admisión; al igual que la reducción de pasos del procedimiento, ya que se les hacía pasar por varias ventanillas para dicho procedimiento y esto hace que las colas de espera sean por mucho tiempo, aumentando con esto errores al momento de controlar la calidad del procedimiento de entrega de papeles, contemplando que para esto se tiene que revisar que esté en total orden la documentación que se les solicitó, como el control total de entregar cartas compromiso a los que tienen mala conducta y la administración misma de la documentación que se recibe.

En los siguientes diagramas se detallan los procesos antes mencionados con su respectiva Descripción.

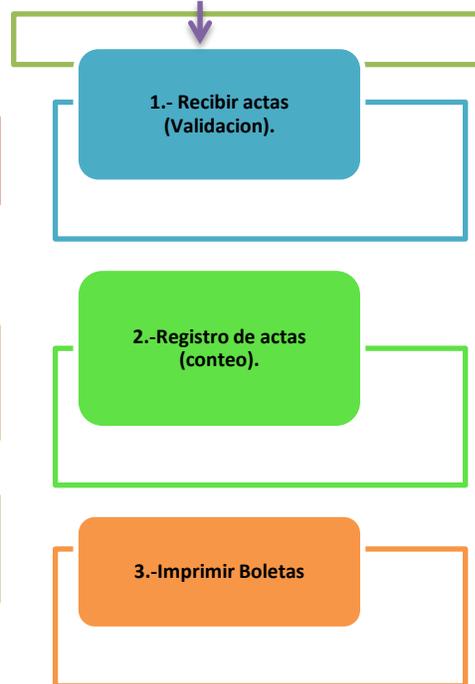
INSCRIPCIÓN



REINSCRIPCIÓN:



REGISTRO DE EVALUACIONES:



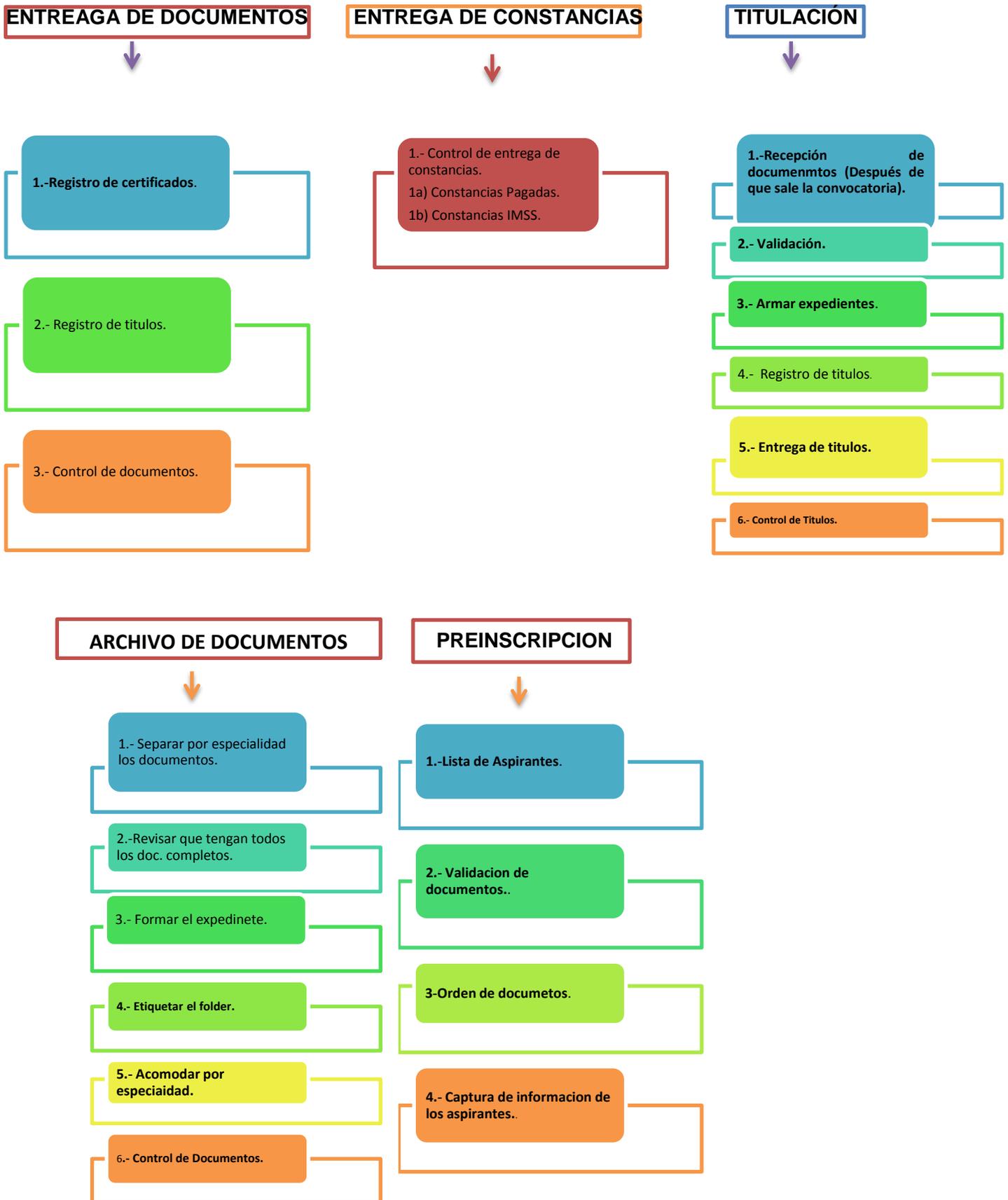


Figura 12: Descripción de los procesos de preinscripción.

4.- Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas de calendario.

Conforme pasa el tiempo la forma de trabajar de la institución ha sido sobresaliente, pero es necesario poner atención en distintos puntos que a diario se realizan, como es el caso del calendario oficial, así como acatarlo de manera responsable, ya que en ocasiones las fechas establecidas son violadas por los directivos esto genera errores continuos en las calificaciones de los alumnos y descontrol en las actividades programadas; por lo que en repetidas ocasiones el cambio de calificaciones o cobros de extraordinarios fuera del tiempo establecido, genera errores a futuro, por no ser capturadas en el momento o no saber después de tiempo porque la calificación que arroja el sistema es diferente a la del acta del docente que en su tiempo se entregó.

5.- Aplicación ergonómica en el área de trabajo.

La ergonomía es parte fundamental de cualquier empresa ya que estamos hablando de la seguridad y la salud del empleado; reduciendo riesgos a corto y largo plazo. En esta ocasión en la institución no cuenta con un plan o mejora ergonómico; aun estando conscientes de la importancia de mejorar de las condiciones de trabajo.

Hablando específicamente del departamento de control escolar, no cuenta con una silla cómoda para la persona encargada y recurrentes ocasiones hay quejas de dolores de espalda por dicha causa, así como también la forma en la que están acomodados los escritorios hace que en el transcurso del día se realicen movimientos continuos que dañan la salud, por este motivo, es fundamental tener en cuenta el factor humano y el diseño de su lugar de trabajo. El diseño del área y puesto de trabajo han de satisfacer las necesidades de la empresa, así como cumplir con las exigencias que refiere el actual marco normativo.

6.- Seguridad de los documentos.

En la institución CECyTE Plantel Pabellón de Arteaga, no se cuenta con una oficina diseñada solamente para el departamento de control escolar, por lo cual la documentación está a manos de la persona que desee algún documento en cualquier momento.

Esto genera que en ocasiones las responsables del departamento de control escolar no estén enteradas de que se tomó algún expediente y en repetidas ocasiones no sepa responder a los padres de familia; genera problemática porque se pierden documentos que son responsabilidad de la encargada del departamento y es más complicado responder por eso cuando hay dos personas encargadas del resguardo de estos.

Por lo antes mencionado es importante la comunicación interna en la institución, ya que de esta manera ayudará a recuperar la motivación, a aumentar su implicación, a detectar antes los problemas y solucionarlos.

PASO 3: PLANTEAMIENTO DE ACCIONES E INDICADORES DE CADA PROCESO.

1.- Para obtener la información real del porque **la falta de comunicación entre los dos turnos**, se realizó una visita en cada turno, donde se analizaron las diferentes actividades que se realizan a diario, esto con el fin de conocer la acción en donde nos generaba el problema de comunicación. Nos dimos cuenta que las dos personas encargadas de esta área no se ven en el transcurso del día, ya que cada una de ellas tiene un horario donde no les permite coincidir y ponerse al día de los pendientes, lo cual su única manera de comunicarse de forma rápida es por medio de una libreta donde se dejan recado.

A continuación se muestra la libreta utilizada para los recados.

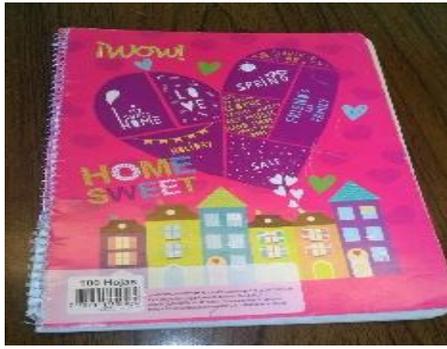


Figura 13: Bitácora anteriormente usada.

Fuente: Departamento de Control Escolar CECyTE Pabellón de Arteaga

2.- Información errónea del SAEKO: Se realizó una visita con las personas encargadas del área de control escolar de los dos turnos, en donde se generaron reportes de información del sistema SAEKO en los cuales observamos que la información generada, impide mejorar su rendimiento y atención a los alumnos; en dicho formato se muestra la mala calidad del formato, el cual impide de sobremanera manejar la información de forma rápida.

Información generada por SAEKO.

Nombre	Cantidad	Carreras	Grupo	Materias
BALLÍN RAMÍREZ RODRIGO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
MENDEZ VENTURA MARCO ANTONIO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
OLIVARES IBARRA ARANTZA LORENA	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
REYES ZAPATA VICTOR MANUEL	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
ROSALES HERRERA LEOBARDO MANUEL	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
SANTANA ZAMARRIPA BRAYAN AGUSTIN	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
VELAZQUEZ DIAZ OSCAR JAVIER	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
VELAZQUEZ ROMERO JONATHAN ALEXIS	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	801 Matutino	Geometría y Trigonometría
CASTAÑEDA JAUREGUI ERNESTO ANTONIO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Inglés II
ESPIRICUETA MUÑOZ JUAN PABLO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Química II
GALLARDO NAJERA LUIS ENRIQUE	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Geometría y Trigonometría
LUCIO VELAZQUEZ JESUS ALEJANDRO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Geometría y Trigonometría
MARIN MONTES JESUS EDUARDO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Geometría y Trigonometría
MONREAL RIVERA JULIO CESAR	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Inglés II
RAMOS SALDIVAR LUIS FERNANDO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Geometría y Trigonometría
VILLA LUEVANO BRANDON RIGOBERTO	0	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	807 Matutino	Inglés II Lectura Expresión Oral y Escrita II Química II Geometría y Trigonometría Módulo 1: Repara instalaciones eléctricas Submódulo 1 - Mantiene instalaciones eléctricas residenciales e industriales Submódulo 2 - Mantiene motores eléctricos Submódulo 3 - Mantiene en operación los circuitos de control electromagnético y electrónico
BARRON CRUZ DARIO SEBASTIAN	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	808 Matutino	Inglés II
BEAUMAIS CHAVEZ COSTA ALBERTO	1	MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	808 Matutino	Inglés II

Figura 14: Información generada por el sistema SAEKO.

Fuente: Departamento de Control Escolar CECyTE Pabellón de Arteaga.

3.- En la visita al departamento de control encontramos un formato extenso y mal planteado para la organización de colas para los **procesos de inscripción y reinscripción**, son muchas las ventanillas por las que hay que pasar lo cual el tiempo muerto es bastante y se genera caos en cada proceso.

A continuación se muestra el formato que se obtuvo en la visita, con las acciones para los padres de familia y alumnos para cada proceso.

ESTIMADOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y PADRES, MADRES Y TUTORES, LES DEJAMOS TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, ESTAMOS EN EL PLANTEL POR SI EXISTE ALGUNA DUDA, ESPERAMOS QUE LEAN TODA LA INFORMACIÓN PARA AGILIZAR LOS PASOS.	
INSCRIPCIONES DE ALUMNOS ACEPTADOS DEL 18 AL 21 DE JULIO DE 2016 INICIAL DE APELLIDO DÍA.	
A,B,C,D,E,F,	DÍA 18
G,H,I,J,K,L,	DÍA 19
M,N,O,P,Q,R	DÍA 20
S,T,U,V,W,X,Y,Z	DÍA 21
REZAGOS Y CASOS ESPECIALES AUTORIZADOS POR LA DIRECCIÓN 21 DE JULIO HORARIO DE ATENCIÓN DE 9:00 A 14:00 HRS.	
DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PRESENTAR EL DÍA DE LA INSCRIPCIÓN.	
1. Original y 2 copias de acta de nacimiento. (En caso de ser extranjeros, presentar documento con apostille).	
2. Original y dos copias del certificado de secundaria.	
3. Original y dos copias de carta de conducta de secundaria.	
4. Tres copias de CURP.	
5. Original y copia de certificado médico. Incluir grupo sanguíneo. (Necesario)	
6. Dos fotografías iguales y recientes, tamaño infantil, de frente, en blanco y negro o color, en papel mate y con ropa blanca.	
7. Copia de las hoja de afiliación al IMSS, ISSSTE o equivalente (en caso de tenerlo) del Padre, Madre o Tutor.	
8. Una copia de comprobante de domicilio. Traer, lápiz, borrador y bolígrafo color azul.	
NOTA: NO SE PODRÁ REALIZAR LA INSCRIPCIÓN EN CASO DE NO PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA. PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	
1. EL ALUMNO DEBERÁ PRESENTARSE EL DÍA DE LA INSCRIPCIÓN ACOMPAÑADO DEL PADRE, MADRE O TUTOR, ACUDIR A LA VENTANILLA No. 1, PARA INICIAR EL TRÁMITE DE ALTA AL SEGURO SOCIAL (IMSS).	
2. UNA VEZ FINALIZADA SU ATENCIÓN EN LA VENTANILLA 1, ACUDIR A LA VENTANILLA 2 (CAJA) SOLICITAR LA BOLETA DE APORTACIÓN DE INSCRIPCIÓN (\$ 1,240.00 Un mil doscientos cuarenta pesos) ACUDIR AL BANCO Y REGRESAR AL PLANTEL CON EL COMPROBANTE DE PAGO EXPEDIDO POR BANORTE.	
3. ACUDIR A LA VENTANILLA 3 (CONTROL ESCOLAR) PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS. LOS MENCIONADOS EN LOS REQUISITOS. (ARRIBA "")	
4. REGRESAR A LA VENTANILLA 4 PARA ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO DEL BANCO.	
5. PARA CONCLUIR CON LA INSCRIPCIÓN PASAR AL AULA 1 Y SOLICITAR EL MATERIAL (\$ 45.00, CUARENTA Y CINCO PESOS) NECESARIO Y DE INFORMACIÓN SOBRE BECAS, CALENDARIO DE REUNIONES DE PADRES DE FAMILIA, FORMATO DE EVALUACIÓN, CORTE DE CABELLO ESCOLAR, Y REGLAMENTO DE PORTACIÓN DE UNIFORME DE ENFERMERÍA, ESTILOS DE APRENDIZAJE, ETC.	
6. EL PADRE, MADRE O TUTOR FIRMARÁ LA RECEPCIÓN DEL REGLAMENTO DISCIPLINARIO Y OTROS LINEAMIENTOS, (INDISPENSABLE LA FIRMA) CASO CONTRARIO QUEDARÁ RESERVADA LA INSCRIPCIÓN, HASTA LA FIRMA. EL ALUMNO CONTESTARÁ EL INSTRUMENTO ESTILOS DE APRENDIZAJE Y EL FORMATO DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.	
7. EN EL AULA 1 SE DARA A CONOCER TODOS LOS PORMENORES DEL CURSO DE INDUCCIÓN ASÍ COMO LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL INCIO DE CLASES. (HORARIOS, UNIFORME, INICIO DE CLASES, ÚTILES, ETC.)	
8. LOS ALUMNOS DE ENFERMERÍA EN EL AULA 1 SE PROPORCIONARÁ EL MANUAL DEL CURSO DE ANATOMIA Y FISIOLOGÍA PREVIO PAGO (COSTO \$ 75.00)	
9. INICIO DE CURSO PROPEDEÚTICO OBLIGATORIO PARA LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO, DEL 01 AL 12 DE AGOSTO DE 8:00 A 14:00 HRS. 10. LLEVAR LONCHE (NO HAY SEGURIDAD DE QUE HAYA COOPERATIVA. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.	
ATTE. LA DIRECCIÓN DEL PALNTEL.	

Tabla 4. Procedimiento para inscripción.

Fuente: CECyTEA Pabellón de Arteaga.

4.- Se revisaron las actas de calificaciones que los maestros entregan a control escolar los errores son notorios en las actas, **la modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas de calendario**, se hacen presentes en las actas sin control alguno por consiguiente; esto genera problemas en la captura, y errores continuos en las boletas de los alumnos,

A continuación se muestra un acta con modificaciones en cuanto a calificaciones y máximo prueba de generación de errores.

The image shows a SAEKO form with a grid structure. The grid has several columns and rows. A vertical column is highlighted in green. There are various stamps and handwritten notes on the form, including 'SEP' and 'EX. 2'. The form is titled 'SISTEMA DE ACTAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL ESCOLAR' and 'SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO'. The grid contains handwritten entries, likely representing student performance data.

Figura15: Formato de SAEKO con modificación de calificaciones.

Fuente: CECyTE Pabellón.

5.- En la visita al área de control escolar se revisaron las instalaciones y de las oficinas del plantel, en la cual se realizó una encuesta de **aplicación ergonómica** en el área de trabajo. Y como se puede ver a continuación, se muestran imágenes de las notables carencias ergonómicas para esta área.



Figura 16: Implementación de la ergonomía en el departamento de Control escolar.

Fuente: CECyTE Pabellón.



Figura 17: Ergonomía en el departamento de Control escolar.

Fuente: CECyTE Pabellón.



Figura 18: Ergonomía en el departamento de Control escolar.

Fuente: CECyTE Pabellón.



Figura 19: Ergonomía en el departamento de Control escolar.

Fuente: CECyTE Pabellón.

6.- Se revisaron los archiveros del área y se generó la encuesta general para los administrativos, en la cual se reflejó el problema de la **inseguridad de los documentos**. Se tomaron fotografías de los archiveros ya que de esta manera se puede observar notablemente la facilidad de obtener cualquier documentación sin la seguridad de que la única persona responsable de que se pierda un documento sea la persona encargada, cabe mencionar que los archiveros están en la entrada de la oficina y la oficina no tiene puerta.



Figura 20: Archiveros del departamento de CE.

Fuente: CECyTEA Pabellón

RESULTADOS:

4.- Mejoras

Plan de Mejora:

Del diagnóstico realizado, y observando los procesos que priorizándolos, mostraron la importancia de mantener en continua revisión el avance y funcionamiento de los procesos; además de haber obtenido como resultado del diagnóstico, que no se cuenta con un documento donde se detallen los procedimientos del área se muestra a continuación el plan de mejora que se realizó para el cumplimiento de nuestros objetivos.

A continuación en la tabla siguiente, se muestra un calendario de reuniones al inicio del semestre para el análisis de los procesos que semestralmente se realizan para mejorar o retroalimentar el procesos planteado.

REUNIONES POR AÑO	PROCESOS A ANALIZAR	RETROALIMENTACIÓN
Programar reunión al inicio del semestre 1.	<ol style="list-style-type: none">1. Seguridad de los documentos2. Falta de comunicación entre los dos turnos.3. Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas de calendario.4. Aplicación ergonómica en el área de trabajo.5. Largas colas de espera en los procesos de inscripción y reinscripción.6. La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones.	Retroalimentación e ideas de mejora por semestre de ser necesarias.
Programar reunión al inicio del semestre 2.	<ol style="list-style-type: none">1. Seguridad de los documentos2. Falta de comunicación entre los dos turnos.3. Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas de calendario.4. Aplicación ergonómica en el área de trabajo.5. Largas colas de espera en los procesos de inscripción y reinscripción.6. La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones.	Retroalimentación e ideas de mejora por semestre de ser necesarias.

Formatos que se aplicaron como mejora en los diferentes procesos.

Bitácora de Cambio de Turno:

 CECYTE Aguascalientes Pabellón de Arteaga			DEPARTAMENTO: _____			MES: _____
BITACORA						
NÚM.	FECHA	TURNO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	AVISO	DESCRIPCIÓN	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Tabla 5: Bitácora de cambio de turno

Fuente: Elaboración propia.

Formato de seguimiento de reprobados:

MANTENIMIENTO INDUSTRIAL														
N°	GRUPO	NOMBRE	M/REP	PRIMER PARCIAL				SEGUNDO PARCIAL			TERCER PARCIAL			TOTAL MATERIAS
1	1601	LOPEZ MELVI GUADALUPE	1	LEOyEI										
2	1601	CABRERA TORRES GASTON YOSAFAT	1	Álgebra										
3	1601	CAMACHO COYARRUBIAS ANDRES ALESSA	2	LEOyEI	Álgebra									
4	1601	CARREON NIEVES JUAN PEDRO	1	Química										
5	1601	CRUZ ESTRADA JESUS DAVID	2	Química	Álgebra									
6	1601	DELGADO VEGA LUIZ ARMANDO	4	Inglés	LEOyEI	Lógica	Química							
7	1601	DOMINGUEZ GALLARDO BRAYAN JHOSAFAT	4	LEOyEI	Lógica	Química	Álgebra							
8	1601	GARCIA JAIME MIGUEL ANGEL	2	Química										
9	1601	GUEYARA GARCIA CLAUDIA PATRICIA	1	Álgebra										
10	1601	LOPEZ HERNANDEZ JOHAN ALEXIS	3	Química	Álgebra	TIC								
11	1601	LOPEZ IBARRA GUSTAVO ALEXIS	1	Álgebra										
12	1601	LOPEZ GONZALEZ ADAM DE JESUS	3	Inglés	LEOyEI	Química								
13	1601	LUCIO ROCHA KEVIN RUBEN	1	LEOyEI										
14	1601	LUCIO PALOMAR NEDER JAIR	1	Álgebra										
15	1601	LUEVANO ORTIZ MARIO ALBERTO	3	Química	Álgebra	TIC								
16	1601	MACIAS VILLALOBOS LUIS ANGEL	3	LEOyEI	Lógica	Química								
17	1601	MARTINEZ DURON KENNETH GUADALUPE	3	LEOyEI	Química	Álgebra								
18	1601	MORENO RODRIGUEZ HUGO ALDAIR	1	Química										
19	1601	PALOMAR HERNANDEZ WILLIAMS RICARDO	5	Inglés	Lógica	Química	Álgebra	TIC						
20	1601	PEREZ DELGADILLO MAXIMO CESAR	1	Álgebra										
21	1601	RODRIGUEZ RODRIGUEZ OSIRIS GUADALUPE	1	Lógica										
22	1601	ROJAS MONTOYA MARIANO ALEJANDRO	4	Lógica	Química	Álgebra	TIC							
23	1601	ROMO MARTINEZ MARCO ANTONIO	1	Química										
24	1601	ROSALES HERRERA ESAU ALEJANDRO	2	Lógica	Álgebra									
25	1601	SALAS AGUIÑAGA BERENICE	3	Inglés	Química	Álgebra								
26	1601	SERNA SABAS MONICA BEATRIZ	4	Inglés	LEOyEI	Química	Álgebra							
27	1601	TRINIDAD RUYALCABA ERNESTO ELIER	4	LEOyEI	Química	Álgebra	TIC							
28	1601	VALLEJO LARA JESUS ALEJANDRO	1	Química										

Tabla 6: Formato de seguimiento de reprobados.

Fuente: Elaboración Propia.

Formato de Autorización para inscripción:

AUTORIZACIÓN



CONCEPTO:

REZAGADO

N. INGRESO

FECHA: _____

GRUPO: _____ ESPECIALIDAD: _____

CARACTERISTICAS ESPECIALES:

FIRMA DEL DIRECTOR

NOTA: Pasar a control escolar a validación de documentos.

FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____

Tabla 7. Formato de Autorización para inscripción.

Fuente: CECyTEA Pabellón de Arteaga.

Procedimiento para inscripción:

ESTIMADOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y PADRES, MADRES Y TUTORES, LES DEJAMOS TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, ESTAMOS EN EL PLANTEL POR SI EXISTE ALGUNA DUDA, ESPERAMOS QUE LEAN TODA LA INFORMACIÓN PARA AGILIZAR LOS PASOS.	
INSCRIPCIONES DE ALUMNOS ACEPTADOS DEL 18 AL 21 DE JULIO DE 2016 INICIAL DE APELLIDO DÍA.	
A,B,C,D,E,F,	DÍA 18
G,H,I,J,K,L,	DÍA 19
M,N,O,P,Q,R	DÍA 20
S,T,U,V,W,X,Y,Z	DÍA 21
REZAGOS Y CASOS ESPECIALES AUTORIZADOS POR LA DIRECCIÓN 21 DE JULIO HORARIO DE ATENCIÓN DE 9:00 A 14:00 HRS.	
DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PRESENTAR EL DÍA DE LA INSCRIPCIÓN.	
1. Original y 2 copias de acta de nacimiento. (En caso de ser extranjeros, presentar documento con apostille).	
2. Original y dos copias del certificado de secundaria.	
3. Original y dos copias de carta de conducta de secundaria.	
4. Tres copias de CURP.	
5. Original y copia de certificado médico. Incluir grupo sanguíneo. (Necesario)	
6. Dos fotografías iguales y recientes, tamaño infantil, de frente, en blanco y negro o color, en papel mate y con ropa blanca.	
7. Copia de las hoja de afiliación al IMSS, ISSSTE o equivalente (en caso de tenerlo) del Padre, Madre o Tutor.	
8. Una copia de comprobante de domicilio. Traer, lápiz, borrador y bolígrafo color azul.	
NOTA: NO SE PODRÁ REALIZAR LA INSCRIPCIÓN EN CASO DE NO PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA. PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	
ATTE. LA DIRECCIÓN DEL PLANTEL.	
NOTA: PUEDE CONSULTAR ESTA INFORMACIÓN EN EL FACEBOOK DEL PLANTEL.	
¡GRACIAS!	

Tabla 8. Procedimiento para inscripción.

Fuente: CECyTEA Pabellón de Arteaga.

Formato de autorización para reinscripción- Manual:



CECyTEA | 

Plantel Pabellón de Arteaga

Reinscripción
Agosto 2016

En base al historial académico el alumno (a):

Cuenta con los requisitos necesarios para poder reinscribirse;
de acuerdo a la normatividad.

Control Escolar

Figura 21: Formato de autorización para reinscripción- Manual
Fuente: CECyTEA Pabellón de Arteaga.

Formato de SAEKO con modificación de calificaciones:

				CICLO ESCOLAR: _____	DEPARTAMENTO: _____	MES: _____	PARCIAL: _____
BITACORA DE CALIFICACIONES CON MODIFICACION							
NÚM.	FECHA DE MODIFICACION.	TURNO	GRUPO	NOMBRE DEL ALUMNO O	FIRMA DEL DOCENTE QUE MODIFICO	FIRMA DE QUIEN HACE LA MODIFICACION.	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA LA MODIFICACION.
				MATERIA DEL ACTA MODIFICADA			
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

Tabla 9: Formato de SAEKO con modificación de calificaciones.

Fuente: CECyTE Pabellón.

Cuestionario de Ergonomía en el Departamento de Control escolar:

Lista de Control Ergonómico para Oficinas

Fecha: _____ Lugar de Trabajo: _____

Nombre del Empleado: _____

Realizado por: _____

Revisado por: _____ Fecha: _____

¿Existen bordes filosos que hacen contacto con:	Si	No
las manos?		
los dedos?		
las muñecas?		
los antebrazos?		
los muslos?		
¿Otro? Comentario:		
¿Se ajustan con facilidad las áreas siguientes?	Si	No
la altura del asiento		
la altura del respaldo o soporte del lumbar		
el movimiento del respaldo hacia adelante y atrás		
los apoyabrazos de las sillas		
el asiento hacia adelante y atrás		
la inclinación del asiento		
el reposapiés		
la altura del escritorio		
la inclinación del monitor		
la distancia entre la computadora y el empleado		
la altura del teclado		
el ángulo del teclado		
la distancia entre el teclado y el empleado		
el portadocumentos		
la iluminación		
¿Otro? Comentario:		
Postura Correcta del Empleado	Si	No
¿Están los dos pies pegados al piso o en un reposapiés?		
¿Están dobladas las rodillas a un ángulo de 90°?		
¿Están los muslos paralelos al piso?		
¿Caben cómodamente los muslos debajo del escritorio?		

Postura Correcta del Empleado (cont.)	Si	No
¿Está apoyada la espalda superior por el respaldo?		
¿Está apoyado el lumbar?		
¿Están los brazos cómodos y paralelos al torso?		
¿Están los antebrazos paralelos al piso?		
¿Están las muñecas en una posición neutral?		
¿Está el cuello corvado hacia adelante para ver la pantalla del monitor?		
¿Está el cuello corvado hacia adelante para leer documentos?		
¿Se inclina el empleado hacia adelante al teclear?		
¿Está el empleado encorvado sobre su trabajo?		
El Teclado, Ratón y la Pantalla de la Computadora	Si	No
¿Tiene acceso el empleado a las unidades de disco sin extenderse o torcerse de manera excesiva?		
¿Existe resplandor en la pantalla de la computadora debido a la iluminación o las ventanas?		
¿Está inclinada hacia atrás la parte superior del monitor?		
¿Está la primera línea de texto en la pantalla al nivel de los ojos?		
¿Está posicionado el monitor directamente en frente del empleado?		
¿Está la pantalla a una distancia cómoda del empleado?		
¿Permite el ángulo del teclado que las muñecas estén en una posición neutral?		
¿Está el teclado a una altura apropiada para mantener las muñecas en una posición neutral?		
¿Pueden los dedos alcanzar todas las teclas sin esfuerzo excesivo?		
¿Tiene que estirarse el empleado para poder alcanzar el teclado?		
¿Está la muñeca del empleado en una posición neutral al usar el ratón?		
¿Usa el empleado el brazo entero al mover el ratón?		
¿Está el ratón junto al teclado, o tiene que estirarse el empleado para alcanzarlo?		
¿Suelta el ratón el empleado al no estarlo usando?		
Distribución del Terminal de Trabajo	Si	No
¿Están las cosas usadas con más frecuencia dentro de fácil alcance?		
¿Tiene que torcerse o extenderse de manera excesiva el empleado para poder realizar sus tareas?		
¿Está el terminal de trabajo a una altura cómoda para el empleado?		
¿Está el terminal de trabajo atestado de artículos innecesarios?		

Distribución del Terminal de Trabajo (cont.)	Si	No
¿Hay suficiente espacio debajo del escritorio para las piernas del empleado?		
¿Está la computadora dentro del alcance fácil del empleado?		
La Iluminación	Si	No
¿Tiene suficiente iluminación el lugar de trabajo para poder realizar las tareas?		
Si es que hay ventanas, ¿tienen cortinas para poder controlar bien la iluminación?		
¿Se ajustan las cortinas en el transcurso del día para maximizar la luz natural y reducir el resplandor?		
Se usa una lámpara para leer y realizar trabajos en el escritorio?		
Los Teléfonos	Si	No
¿Está el teléfono dentro del alcance fácil?		
¿Mantiene el empleado el teléfono entre el hombro y el cuello?		
¿Es un teléfono de manos libres?		
¿Tiene auriculares el teléfono?		
¿Ha sido capacitado el empleado sobre:	Si	No
las posturas correctas?		
los métodos correctos de realizar el trabajo?		
cómo y cuándo ajustar su mesa de trabajo?		
cómo pedir ayuda con sus problemas?		

Comentarios:

Tabla 10: Cuestionario de Ergonomía en el Departamento de Control escolar.

Fuente: Elaboración propia.

Resultados del diagnóstico:

De la aplicación del cuestionario (Anexo 1 y 2) sobre satisfacción del usuarios.

Se arrojó lo siguiente:

- 50% de las encuestas aplicadas, opinan que los tiempos son desfavorables.
- 15% está de acuerdo con los procesos que se llevan a cabo y nunca han tenido ningún problema.
- De lo cual se genera que un 85% de los usuarios opinan que los tramites como las acciones señaladas están mal aplicadas.

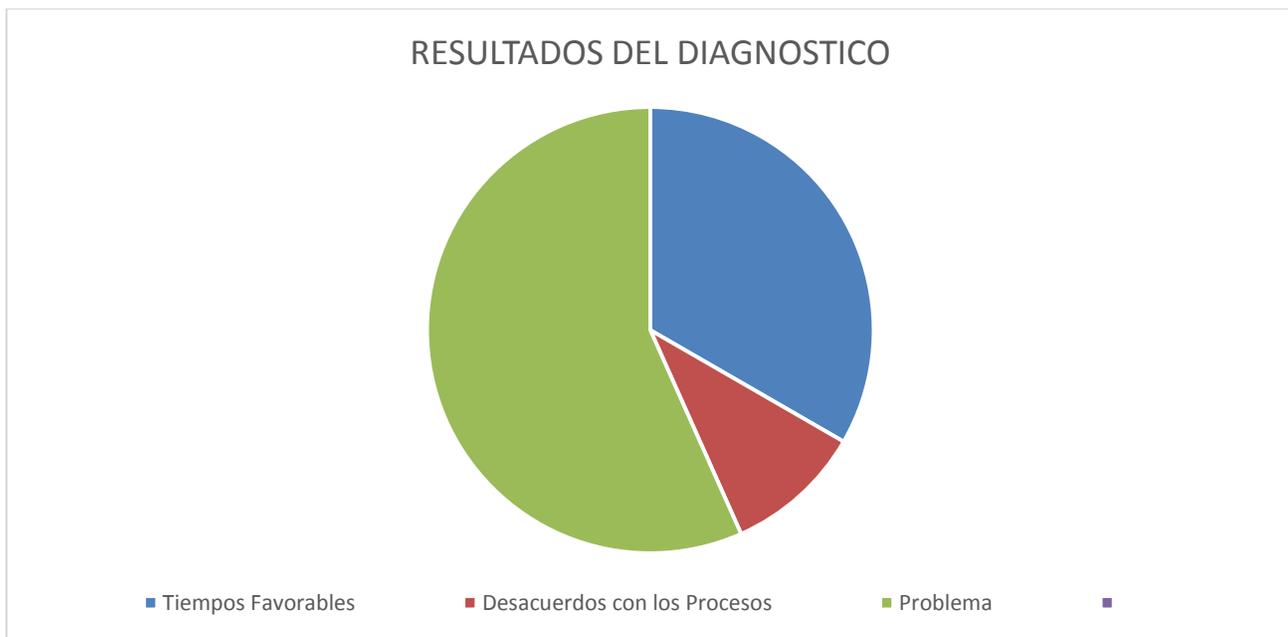


Figura 22: Resultados del Diagnóstico.

Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento, descripción y priorización de cada uno de los problemas.

1. Falta de comunicación en los dos turnos

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
PREINSCRIPCIÓN	Validar documentos en línea	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo. No se registra el avance del turno.
INSCRIPCIÓN	Dar de alta a los alumnos de nuevo ingreso en el sistema	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo. Se inscriben alumnos que no tiene derecho a inscribirse.
REINSCRIPCIÓN	Dar de alta grupos, alumnos, horarios y docentes en línea	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo. No se registra el avance del turno. Se reinscriben alumnos que no deben materias de semestre anteriores.
REGISTRO DE EVALUACIONES	Verificar que los docentes suban evaluaciones a la plataforma. Imprimir actas de evaluación Imprimir boletas Entrega de actas de evaluación	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo.
ENTREGA DE DOCUMENTOS	Recepción de documentos Registro de datos de documentos Firma de recepción.	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo. Existe demora en la entrega de certificados.
TITULACIÓN	Integración de expedientes Envío de documentos Recepción de documentos Entrega de documentos.	No existe medio para seguimiento de trabajo en equipo. Existe demora en la entrega de títulos.
ARCHIVO DE DOCUMENTOS	Registro y control de documentos.	Faltan documentos en los expedientes. Existe ausencia de expedientes por mal manejo y control de los mismos. Ausencia de documentos por mal manejo y control de documentos.

2.- La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones.

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
SEGUIMIENTO DE REPROBADOS	Es necesario omitir el procedimiento que anteriormente se realizaba manualmente	Si se sigue usando el formato anterior, generado por el sistema de captura (SAEKO) traerá como consecuencia error tras error continuamente.

3.- Tiempos muertos o larga espera en los procesos de Inscripción y Reinscripción.

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
PREINSCRIPCIÓN	Recepción de documentos	Logística inadecuada para la entrega de los documentos. Tiempos muertos para la recepción de documentos.
INSCRIPCIÓN	Recepción de documentos	Logística inadecuada para la entrega de los documentos. Tiempos muertos para la recepción de documentos.
REINSCRIPCIÓN	Verificación de estatus académico del alumno Autorización para reinscripción.	Logística inadecuada para la entrega de los documentos. Tiempos muertos para la recepción de documentos.

4.- Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas para entrega de estadísticas.

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
MODIFICACION DE CALIFICACIONES	Verificar que los docentes hayan subido las calificaciones a la plataforma. Verificar que sean válidas con respecto a la información entrega en físico. Dar de alta a grupos, alumnos y docentes.	Sistema de captura inadecuado y modificación de calificaciones fuera de tiempo.

5.- Aplicación de la ergonomía en el área de trabajo.

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
MALAS INSTALACIONES	Instalaciones con deficiencias Falta de performance.	Espacio y equipo inadecuado y en mal posición y mal estado.

6.-Seguridad en los documentos,

PROCESO	PLANTEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
SEGURIDAD EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS ALUMNOS.	Documentación a la mano de cualquier persona.	Necesidad de protección a los archiveros.

Acciones y plan de mejora

PROCESO A MEJORAR	ACCIONES	MEJORA																																																																																																																																																																																																																		
<p>1.-Falta de comunicación en los dos turnos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con el personal directivo y administrativo de la institución. - Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar. - Realización de encuesta al personal administrativo (Anexo 1 y 2). - Realización de encuesta a los alumnos del plante (Anexo 1 y 2). - Se realizó un formato para llevar una bitácora de acciones para las encargadas de los dos turnos. 	<div style="text-align: right;">  DEPARTAMENTO: _____ MES: _____ BITACORA </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>NUM.</th> <th>FECHA</th> <th>TURNO</th> <th>NOMBRE DEL RESPONSABLE</th> <th>AVISO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr style="border: 2px solid green;"><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	NUM.	FECHA	TURNO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	AVISO	DESCRIPCIÓN	FIRMA	1							2							3							4							5							6							7							8							9							10							11							12							13							14							15							16							17																																																																																										
NUM.	FECHA	TURNO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	AVISO	DESCRIPCIÓN	FIRMA																																																																																																																																																																																																														
1																																																																																																																																																																																																																				
2																																																																																																																																																																																																																				
3																																																																																																																																																																																																																				
4																																																																																																																																																																																																																				
5																																																																																																																																																																																																																				
6																																																																																																																																																																																																																				
7																																																																																																																																																																																																																				
8																																																																																																																																																																																																																				
9																																																																																																																																																																																																																				
10																																																																																																																																																																																																																				
11																																																																																																																																																																																																																				
12																																																																																																																																																																																																																				
13																																																																																																																																																																																																																				
14																																																																																																																																																																																																																				
15																																																																																																																																																																																																																				
16																																																																																																																																																																																																																				
17																																																																																																																																																																																																																				
<p>2.- La detección de información errónea del sistema (SAEKO), así como los formatos generados por el mismo, en malas condiciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con el personal directivo y administrativo y docente de la institución. - Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar. - Se realizó un formato mejorado de seguimiento de reprobados. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th colspan="7">MANEJO DE MATERIA</th> </tr> <tr style="background-color: #fff2cc;"> <th>Nº GRUPO</th> <th>NOMBRE</th> <th>AVISO</th> <th>PRIMER PARCIAL</th> <th>SEGUNDO PARCIAL</th> <th>TERCER PARCIAL</th> <th>TOTAL MATERIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>LOPEZ MELVI GUADALUPE</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>CABRERA TORRES DAYTON YOLAFAT</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>CAMACHO OSVARRUBIAT ANDREY ALECIA</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>CABREON NIEVES JUAN PEDRO</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>CRUZ ZOTRADA JESU SAVIDO</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>DELAGADO YESSA LUCIE ARMANDO</td><td>4</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>7</td><td>DOMINGUEZ GALLARDO BRAYAN JUDYFAT</td><td>4</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>8</td><td>GARCIA JAIME MIGUEL ANGEL</td><td>2</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>GUEVARA GARCIA CLAUDIA PATRICIA</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>LOPEZ HERNANDEZ JOHAN ALEJIO</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>11</td><td>LOPEZ IBARRA GUTAYO ALEJIO</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>LOPEZ GONZALES ADAM DE JESUS</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>13</td><td>LUCIO ROSA KEVIN RUBEN</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>LUCIO PALOMAR NEDER JAIR</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>LUEVANO BATIC MARIO ALBERTO</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>16</td><td>MADIAS VILLALOBOS LUIS ANGEL</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>17</td><td>MARTINEZ BURON KENNETH GUADALUPE</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>18</td><td>MORENO RODRIGUEZ HUGO ALDUIR</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>PALOMAR HERNANDEZ WILLIAM RICARDO</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>20</td><td>PEREZ DELGADILLO MAXIMILIANO CECAR</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>21</td><td>RODRIGUEZ RODRIGUEZ OTRIC GUADALUPE</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>22</td><td>RODAS MONTENA MARIANO ALEJANDRO</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>23</td><td>RODAS MARTINEZ MARCO ANTONIO</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>24</td><td>RODAS HERBERA ESTAU ALEJANDRO</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>25</td><td>SALAS AGUIRRE BEATRIZ</td><td>1</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>26</td><td>SEBASTIAN URBA MONICA BEATRIZ</td><td>4</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>27</td><td>TRINIDAD RUIVALCABA ENRIQUE ELIER</td><td>4</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>28</td><td>VALLERIN IARA JESUS ALEJANDRO</td><td>1</td><td>100%</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	MANEJO DE MATERIA							Nº GRUPO	NOMBRE	AVISO	PRIMER PARCIAL	SEGUNDO PARCIAL	TERCER PARCIAL	TOTAL MATERIA	1	LOPEZ MELVI GUADALUPE	1	100%				2	CABRERA TORRES DAYTON YOLAFAT	1	100%				3	CAMACHO OSVARRUBIAT ANDREY ALECIA	2	100%	100%			4	CABREON NIEVES JUAN PEDRO	1	100%				5	CRUZ ZOTRADA JESU SAVIDO	2	100%	100%			6	DELAGADO YESSA LUCIE ARMANDO	4	100%	100%	100%	100%	7	DOMINGUEZ GALLARDO BRAYAN JUDYFAT	4	100%	100%	100%	100%	8	GARCIA JAIME MIGUEL ANGEL	2	100%				9	GUEVARA GARCIA CLAUDIA PATRICIA	1	100%				10	LOPEZ HERNANDEZ JOHAN ALEJIO	1	100%	100%	100%	100%	11	LOPEZ IBARRA GUTAYO ALEJIO	1	100%				12	LOPEZ GONZALES ADAM DE JESUS	1	100%	100%	100%	100%	13	LUCIO ROSA KEVIN RUBEN	1	100%				14	LUCIO PALOMAR NEDER JAIR	1	100%				15	LUEVANO BATIC MARIO ALBERTO	1	100%	100%	100%	100%	16	MADIAS VILLALOBOS LUIS ANGEL	1	100%	100%	100%	100%	17	MARTINEZ BURON KENNETH GUADALUPE	1	100%	100%	100%	100%	18	MORENO RODRIGUEZ HUGO ALDUIR	1	100%				19	PALOMAR HERNANDEZ WILLIAM RICARDO	1	100%	100%	100%	100%	20	PEREZ DELGADILLO MAXIMILIANO CECAR	1	100%				21	RODRIGUEZ RODRIGUEZ OTRIC GUADALUPE	1	100%				22	RODAS MONTENA MARIANO ALEJANDRO	1	100%	100%	100%	100%	23	RODAS MARTINEZ MARCO ANTONIO	1	100%				24	RODAS HERBERA ESTAU ALEJANDRO	2	100%	100%			25	SALAS AGUIRRE BEATRIZ	1	100%	100%	100%	100%	26	SEBASTIAN URBA MONICA BEATRIZ	4	100%	100%	100%	100%	27	TRINIDAD RUIVALCABA ENRIQUE ELIER	4	100%	100%	100%	100%	28	VALLERIN IARA JESUS ALEJANDRO	1	100%			
MANEJO DE MATERIA																																																																																																																																																																																																																				
Nº GRUPO	NOMBRE	AVISO	PRIMER PARCIAL	SEGUNDO PARCIAL	TERCER PARCIAL	TOTAL MATERIA																																																																																																																																																																																																														
1	LOPEZ MELVI GUADALUPE	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
2	CABRERA TORRES DAYTON YOLAFAT	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
3	CAMACHO OSVARRUBIAT ANDREY ALECIA	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																
4	CABREON NIEVES JUAN PEDRO	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
5	CRUZ ZOTRADA JESU SAVIDO	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																
6	DELAGADO YESSA LUCIE ARMANDO	4	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
7	DOMINGUEZ GALLARDO BRAYAN JUDYFAT	4	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
8	GARCIA JAIME MIGUEL ANGEL	2	100%																																																																																																																																																																																																																	
9	GUEVARA GARCIA CLAUDIA PATRICIA	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
10	LOPEZ HERNANDEZ JOHAN ALEJIO	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
11	LOPEZ IBARRA GUTAYO ALEJIO	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
12	LOPEZ GONZALES ADAM DE JESUS	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
13	LUCIO ROSA KEVIN RUBEN	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
14	LUCIO PALOMAR NEDER JAIR	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
15	LUEVANO BATIC MARIO ALBERTO	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
16	MADIAS VILLALOBOS LUIS ANGEL	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
17	MARTINEZ BURON KENNETH GUADALUPE	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
18	MORENO RODRIGUEZ HUGO ALDUIR	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
19	PALOMAR HERNANDEZ WILLIAM RICARDO	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
20	PEREZ DELGADILLO MAXIMILIANO CECAR	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
21	RODRIGUEZ RODRIGUEZ OTRIC GUADALUPE	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
22	RODAS MONTENA MARIANO ALEJANDRO	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
23	RODAS MARTINEZ MARCO ANTONIO	1	100%																																																																																																																																																																																																																	
24	RODAS HERBERA ESTAU ALEJANDRO	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																
25	SALAS AGUIRRE BEATRIZ	1	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
26	SEBASTIAN URBA MONICA BEATRIZ	4	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
27	TRINIDAD RUIVALCABA ENRIQUE ELIER	4	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																														
28	VALLERIN IARA JESUS ALEJANDRO	1	100%																																																																																																																																																																																																																	

3.- Tiempos muertos o larga espera en los procesos de Inscripción y Reinscripción.

- Reunión con el personal directivo y administrativo de la institución.
- Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar.
- Realización de encuesta al personal administrativo (Anexo 1 y 2).
- Realización de encuesta a los alumnos del plante (Anexo 1 y 2).
- Se realizó un formato mejorado de seguimiento de reprobados.

AUTORIZACIÓN



CONCEPTO: REZAGADO N. INGRESO FECHA: _____

GRUPO: _____ ESPECIALIDAD: _____

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES:

FIRMA DEL DIRECTOR

NOTA: Pasar a control escolar a validación de documentos.

FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____

ESTIMADOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y PADRES, MADRES Y TUTORES, LES DEJAMOS TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, ESTAMOS EN EL PLANTEL POR SI EXISTE ALGUNA DUDA, ESPERAMOS QUE LEAN TODA LA INFORMACIÓN PARA AGILIZAR LOS PASOS.

INSCRIPCIONES DE ALUMNOS ACEPTADOS DEL 18 AL 21 DE JULIO DE 2016 INICIAL DE APELLIDO DIA.

A,B,C,D,E,F	DIA 18
G,H,I,J,K,L	DIA 19
M,N,O,P,Q,R	DIA 20
S,T,U,V,W,X,Y,Z	DIA 21

REZAGOS Y CASOS ESPECIALES AUTORIZADOS POR LA DIRECCIÓN 21 DE JULIO HORARIO DE ATENCIÓN DE 9:00 A 14:00 HRS.

DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PRESENTAR EL DIA DE LA INSCRIPCIÓN.

- Original y 2 copias de acta de nacimiento. (En caso de ser extranjeros, presentar documento con apostille).
- Original y dos copias del certificado de secundaria.
- Original y dos copias de carta de conducta de secundaria.
- Tres copias de CURP.
- Original y copia de certificado médico. Incluir grupo sanguíneo. (Necesario)
- Dos fotografías iguales y recientes, tamaño infantil, de frente, en blanco y negro o color, en papel mate y con ropa blanca.
- Copia de las hoja de afiliación al IMSS, ISSSTE o equivalente (en caso de tenerlo) del Padre, Madre o Tutor.
- Una copia de comprobante de domicilio. Traer, lápiz, borrador y bolígrafo color azul.

NOTA: NO SE PODRÁ REALIZAR LA INSCRIPCIÓN EN CASO DE NO PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA. PROCESO DE INSCRIPCIÓN.

ATTE. LA DIRECCIÓN DEL PLANTEL.

NOTA: PUEDE CONSULTAR ESTA INFORMACIÓN EN EL FACEBOOK DEL PLANTEL.

¡GRACIAS!



Reinscripción
Agosto 2016

En base al historial académico el alumno (a):

Control Escolar

4.- Modificación de calificaciones fuera de tiempo y modificación de fechas para entrega de estadísticas.

- Reunión con el personal directivo, administrativo y docente de la institución.
- Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar.
- Se realizó un formato para llevar una bitácora de modificación de calificaciones

				CICLO ESCOLAR: _____		MES: _____	
				DEPARTAMENTO: _____		PARCIAL: _____	
BITACORA DE CALIFICACIONES CON MODIFICACION							
NÚM.	FECHA DE MODIFICACION	TURNO	GRUPO	NOMBRE DEL ALUMNO	FIRMA DEL DOCENTE QUE MODIFICÓ	FIRMA DE QUIEN HACE LA MODIFICACION	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA LA MODIFICACION
				MATERIA DEL ACTA MODIFICADA			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

5.- Aplicación de la ergonomía en el área de trabajo.

- Reunión con el personal directivo, administrativo y de la institución.
- Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar.
- Se realizó un cuestionario para analizar con detenimiento la ergonomía del área de control escolar.
- Se gestionó con las autoridades directivas sillas, y por medio de oficio se solicitó a las autoridades directivas de dirección general, analizará la petición de una oficina exclusiva para esta área, dándole a conocer los motivos de la petición; dando en atención inmediata, sillas para todos los empleados administrativos del plattel.



6.-Seguridad en los documentos.

- Reunión con el personal directivo, administrativo y de la institución.
- Entrevista con las personas encargadas del área de control escolar.
- Se realizó un cuestionario a los alumnos con el fin de conocer la opinión respecto al servicio del área de control escolar (anexo 2).
- Se gestionó con las autoridades directivas mantenimiento inmediato a los archiveros dentro de esta área, así como candados para la seguridad de los mismos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

La elaboración de este plan de Mejora Continua para el departamento del control escolar, fue la opción adecuada para dar respuesta desde el ámbito escolar a las problemáticas que se generan al interior de la institución escolar. La sistematicidad de las acciones, la vinculación de sus procesos a la obtención de Metas, los procesos de revisión permanente y de ajuste a sus estrategias y la evaluación de los resultados que se persigue, fueron las condiciones de un proceso de mejora de calidad.

El plan de Mejora Continua del CECyTE tiene como principio el mejoramiento continuo promoviendo la idea sistemática de incrementar calidad. Cada uno de los procesos puede ser objeto de este principio que se operacionaliza a través del diseño, planificación, implementación, corrección y ajuste del proceso.

Después de haber realizado un análisis de conformación del Plan de Mejora Continua, se corrobora que las acciones plasmadas cumplen con los objetivos planteados para cada uno de los procesos ya que se observó de manera considerablemente la calidad en el trabajo, reducción de tiempos muertos, fácil manejo de las actividades con ayuda de los manuales de operación implementados, como la comodidad ergonómica en dicho departamento; es preciso destacar que la falta de claridad en lo correspondiente a cada uno de los procesos fue el detonante de la mala organización del departamento.

Con base a lo anterior, los resultados de mejora en los procesos arrojaron que es de vital importancia para que los procesos el seguir trabajando continuamente con la calidad requerida; poniendo mayor atención en la reduciendo tiempos, colas etc., tomando en cuenta; la definición las actividades /tiempo/función/ que correspondan a cada proceso, respetar los tiempos y actividades estipulados para cada uno de los procesos, proporcionar los recursos que se requieren para cada actividad incluyendo las reglas de operación, así como la autoevaluación continua del departamento.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

La importancia de diseñar, evaluar y emprender nuevos proyectos empresariales, que promuevan el desarrollo y la responsabilidad social, en un mercado competitivo.

El proyecto presentado es parte del fortalecimiento de la ergonomía y calidad en los procesos administrativos de del departamento de control escolar; como la aplicación del liderazgo efectivo con compromiso ético, aplicando las herramientas básicas de la ingeniería, como la interpretación y aplicación de las normas legales que incidan en la creación y desarrollo de la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

http://www.archivosdeciencias.fahce.unlp.edu.ar/article/view/Archivos06a03/html_14

KAIZEN: La clave de la ventaja competitiva Japonesa / Masaaki Imai

CONTROL ESCOLAR / http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/normas_control_escolar

Autor: Brunet, A. y New, S. (2003). Kaizen en Japón: un estudio empírico. Revista internacional de Operaciones y Gestión de Producción. Vol. 23, núm. 12, Pp. 1426-1446.

Autor: Styhre, A. (2001). Kaizen, ética y cuidado de las operaciones: gestión después del empoderamiento. Revista de Estudios de Gestión. Vol. 38, núm. 6, Pp.795-810.

Autor: Bodek, N. (2002). Kaizen: Kazam Vol. 56, núm. 1, Pp. 60-61.

Autor: Imai, M. (2006). Qué es el control de flujo total bajo el enfoque de Kaizen

Autor: Brunet, A. y New, S. (2003). Kaizen en Japón: un estudio empírico. Revista internacional de Operaciones y Gestión de Producción.

Autor: Imai, M. (1997). Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa. Méjico. CECSA.

Autor: Bernardino Ramazzini. De Morbis Artificum Diatriba - Segunda edición (1713).

ANEXOS

Anexo1

ENCUESTA PARA ADMINISTRATIVOS

2. ¿El área en la que laboras cuenta con lo necesario para desarrollar tus actividades cotidianas? Si No

3. Si tu respuesta es no. ¿Cuál consideras tu que es el principal problema dentro de tu departamento?

4. ¿Crees que tenga solución?

5. ¿Cómo lo solucionarías?

6. ¿Con que frecuencia se presenta el problema anteriormente mencionado?

7. ¿Qué te gustaría cambiar para mejorar tu departamento?

8. ¿Tu lugar de trabajo cuenta con una silla cómoda?

9. ¿Cuentas con oficina propia?

10. ¿Del 1 al 10 como consideras la ergonomía en tu lugar de trabajo?

Regular Buena Muy buena Excelente Mala

11. ¿Estarías dispuesta a cambiar tu forma de trabajar si fuera necesario, con el fin de mejorar tus procesos y actividades de tu departamento?

Si no ¿Por qué?

Gracias!

ENCUESTA PARA ALUMNOS

1. ¿Cómo evalúas el servicio del departamento de control escolar?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

2. ¿Qué servicio ocupas regularmente de este departamento?

3. ¿El servicio en general, consideras que es de calidad?

 Sí No ¿Porque?

4. ¿Tus calificaciones entregadas en tu boleta de cada parcial son las correctas?

 Sí No

5. Si tu respuesta fue no, ¿Cuál fue el error o errores presentados en tu boleta?

6. ¿Cuánto tiempo se tardan en atenderte cuando requieres de algún servicio de este departamento?

7. ¿Qué crees tú que es importante mejorar?

8. ¿Cómo lo solucionarías?

9. ¿Cómo evalúas los servicios del departamento de control escolar?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

Comentarios:

¡Gracias!