COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA	Número: PZC-7.2.1-01	Revisión: C
Tipo de Documento: Procedimiento		Página: 1 de 4
Título: **SERVICIOS DE APOYOS INSTITUCIONALES**		Fecha: Junio de 2011

Elaboró:	Revisado por:	Autorizado por:
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO NOMBRE: Lic. Jesús Alberto Osuna Olivas FIRMA:	DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA NOMBRE: Lic. Adolfo Álvarez Salgado FIRMA:	DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE DEL DG EN EL SGC Lic. María de Jesús Rendón Ramírez FIRMA:

Aviso: Este documento es de uso exclusivo del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, por lo tanto queda prohibida la salida de esta Institución sin la autorización correspondiente de acuerdo al Procedimiento Control de Documentos (PCD-4.2.3-01)

REGISTRO DE REVISIÓN

LETRA DE REVISIÓN	SECCIÓN AFECTADA	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	-----	Marzo 2009	Emisión
B	Encabezado	Noviembre de 2009	Se cambio nombre y firma de quien del Director o encargado del Área
C	Encabezado	Junio de 2011	Se cambia nombre de responsable del procedimiento

NOTA:
UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO ADQUIERE CARACTER DE:

DISTRIBUCIÓN:
Solo la Documentación del SGC contenida en la pagina WEB www.cobachbc.edu.mx se considera actual y vigente, cualquier versión impresa o electrónica fuera de la misma es responsabilidad de quien la usa, por lo que queda también bajo su responsabilidad asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual.

1.0 PROPÓSITO:

Apoyar las actividades Académicas y Administrativas de los diferentes programas Institucionales su organización, ejecución y verificación de eventos, fortaleciendo los objetivos del SGC.

2.0 ALCANCE:

Dirección General, Direcciones de Área, así como los Planteles, CEMSAD y para Trabajadores de la Zona Costa.

3.0 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones:
3.1 CEMSAD: Centro de Educación Media Superior a Distancia
3.2 CEMSAD para Trabajadores: Centro de Educación Media Superior a Distancia para Trabajadores
3.3 DEPENDENCIAS: Dirección General, Direcciones de Área, Planteles, CEMSAD y CEMSAD para Trabajadores.
3.4 COORDINACION: Coordinación Zona Costa
3.5 UNIDAD CORRESPONDIENTE: Unidad Académica y Administrativa

Abreviaturas:
3.6 UC: Unidad Correspondiente

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

4.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN

4.2 DOCUMENTOS INTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN
Procedimientos del SGC ISO 9001:2000	Direcciones de Área

4.3 REGISTROS

NOMBRE	*CLAVE	TIPO		MEDIO DE ALMACENA-MIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		E	P			
Matriz General	FZC-7.2.1-01	*		Papel	Un año	Destruir
Matriz Área	FZC-7.2.1-02	*		Papel	Un año	Destruir

E = Electrónico
P = Papel

5.0 PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES:

5.1 Las Dependencias solicitan el apoyo de manera formal por vía telefónica, oficio, fax, correo electrónico.

5.2 El Coordinador registra el apoyo en la matriz general (formato) y lo turna a UC la solicitud, para verificar si se puede brindar el apoyo.

5.3 La UC registra el apoyo en la matriz por área (formato).

5.4 La UC solicita a la Dependencia los recursos financieros para su cumplimiento.

5.5 La UC adquiere los materiales, insumos y espacios necesarios para su realización.

5.6 La UC organiza y solicita los espacios para el lugar donde se llevará a cabo los eventos académicos, culturales y deportivos.

5.7 La UC ejecuta, coordina y supervisa el servicio de apoyo solicitado.

5.8 La UC elabora un informe vía oficio mensual sobre los servicios de apoyo solicitado y se remite a la dependencia solicitante para su registro y evaluación de la satisfacción del cliente en los formatos del SGC.

6.0 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

META: Cubrir como mínimo 75% de las solicitudes recibidas.

6.1 El Indicador del proceso de servicios de apoyo institucional, se obtendrá de la contabilidad de solicitudes de apoyo recibidas entre las atendidas utilizando la siguiente formula:

$$\frac{\text{SOLICITUDES DE APOYO}}{\text{SOLICITUDES ATENDIDAS}} = \%\ \text{de Cumplimiento}$$

6.2 Las solicitudes se anotarán en una matriz general conforme se vayan recibiendo. En la primera semana de inicio de cada semestre se medirá el semestre anterior para obtener el % de cumplimiento y los resultados serán presentados como datos de entrada en la Reunión de Revisión por la Dirección.

6.3 En la primera semana de inicio de semestre, se medirá el semestre anterior por área, anotándolas en una matriz, para obtener el % de cumplimiento, se aplicará la fórmula ya descrita y los resultados se presentarán en la Reunión de Revisión por la Dirección como datos de entrada.

Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de no serla notificar al responsable de Control de Documentos.