



Reconocimiento Oro en los años 2015 y 2016.

Como dato, el promedio de empresas e instituciones que se inscriben para participar, ronda las 520 y es importante mencionar que solo el 10% aproximadamente se hace merecedor a algún reconocimiento.

Los reconocimientos que otorga el premio son:

PLATINO (Cuando se obtiene por cinco años consecutivos el ORO)

ORO

PLATA

BRONCE

Como antecedentes se menciona a continuación una breve reseña de la historia del CECATI No. 92.

El Centro de capacitación para el trabajo Industrial No. 92 fue inaugurado en septiembre de 1982 contando ya con una experiencia de más de 33 años en la impartición de cursos de formación para el trabajo.

Principales productos y/o servicios:

CURSOS REGULARES

CERTIFICACIONES

CURSOS (Capacitación Acelerada Específica)

CURSOS DE EXTENSIÓN

BOLSA DE TRABAJO

PLAN ESCUELA EMPRESA

ESTADÍAS DE INSTRUCTORES

PREPARATORIA ABIERTA

Cabe aclarar que la DGCFT, así como la misma SEMS tiene bien definido el organigrama, puestos de trabajo y funciones para los Centros de Formación para el Trabajo Industrial. Sin embargo, el Manual de Organización de los CECATI, no se ha actualizado en los últimos 24 años, ya que fue elaborado en febrero de 1993. Por lo tanto, las diferentes áreas que conforman al CECATI No. 92 no cuentan con una filosofía de trabajo con enfoque en los clientes y enfoque en resultados acordes a las exigencias de la sociedad actual. Es por ello que se tomo la decisión de buscar e implementar un Modelo de Gestión Integral, el cual incorporará todas las áreas del CECATI No. 92 para revisar nuestro quehacer diario y así medir, analizar y dar seguimiento a nuestros resultados periódicamente. Lo anterior con el claro objetivo de mejorar nuestro servicio ofertado a la ciudadanía siempre procurando la satisfacción de nuestros clientes.

Lo más cercano a contar con un sistema de Gestión Integral fue de los años 2007 a 2013 cuando la SEMS implementó el Sistema de Gestión Integral de Educación Media Superior (SIGEEMS), por cierto en el año 2009 el CECATI 92 fue reconocido por el Secretario de Educación de esa entonces el Maestro Alonso Lujambio Irazábal (QEPD), como una de las mejores 10 escuelas del país por los resultados obtenidos en la medición de los indicadores del SIGEEMS.

## II. Descripción y operación de la práctica

### Explicación:

El Modelo de Gestión Integral elegido por el CECATI No. 92 es el Modelo para la Competitividad de las Organizaciones, modelo diseñado por el Centro de Competitividad de Monterrey (CCM) en alianza con el Gobierno del Estado de Nuevo León, el cual es un instrumento de apoyo para establecer un modelo de gestión en las empresas o instituciones, que les permita conocerse mejor y evolucionar, de forma continua, hacia la vanguardia internacional y que tiene gran renombre y aceptación en el Estado de Nuevo León y otros estados de la República.

El Modelo es la herramienta de referencia utilizada como base en todo el proceso de evaluación en el Premio Nuevo León a la Competitividad (PNLC), a través del proceso del PNLC se mide el nivel de desarrollo de los sistemas y/o procesos según los criterios del Modelo, en los cuales están comprendidos los temas clave de la gestión de negocios.

El Modelo de Gestión Integral es una propuesta para las organizaciones, tanto públicas como privadas, que busca orientar la gestión de las mismas en un marco de referencia basado en la filosofía y estrategia organizacional; enfocado en sus clientes o usuarios y en sus resultados.

EL MODELO DEL PNLC está integrado por los siguientes criterios:

- Criterio 1. Filosofía Organizacional
- Criterio 2. Estrategias Organizacionales
- Criterio 3. Enfoque a Clientes, Usuarios y Mercados
- Criterio 9. Resultados

La Filosofía Organizacional es la que da sustento a la organización, es su razón de ser, es la que guía a la organización en el corto y largo plazo.

El criterio de las Estrategias Organizacionales es un proceso que tiene de insumo la filosofía organizacional y la inteligencia de mercado y busca orientar la operación de la organización a los resultados esperados por los diferentes grupos de interés.

El criterio de Enfoque a Clientes, Usuarios y Mercados, Las organizaciones, para ser sustentables en el tiempo tienen que estar siempre vinculadas y orientadas a servir en forma oportuna, eficiente e inteligentemente a sus clientes.

El criterio de Resultados el cual busca un proceso competitivo en cualquier tipo de organización, es imprescindible contar con indicadores que nos lleven a la administración de cada uno de los procesos que se realizan en toda la organización.

LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN se encuentra al centro de este modelo con sus cinco criterios:

- Criterio 4. Capital Humano
- Criterio 5. Diseño y Desarrollo de Productos, Procesos y/o Servicios
- Criterio 6. Procesos
- Criterio 7. Proveedores
- Criterio 8. Responsabilidad Social

El Criterio de Capital Humano y la Responsabilidad Social. Estos criterios están profundamente enlazados, ya que son las personas quienes conforman a la organización y las que mantienen su ritmo en los diversos criterios del Modelo. A su vez la Responsabilidad Social es la proyección

de los principios, valores y razón de ser de la organización ante la comunidad.

El criterio de Procesos, el cual es la médula de la organización, ya que en la medida en que los procesos son medidos, controlados y mejorados, tendremos una organización sustentable en el tiempo.

El Criterio de Diseño y Desarrollo de Productos, Procesos y/o Servicios; y Proveedores. El criterio de Diseño nace del Enfoque a Clientes, Usuarios y Mercados y se soporta en el Capital Humano. Asimismo, el criterio de Proveedores se sustenta en la responsabilidad social de la organización y en las estrategias para lograr los resultados.

Así entonces, desde enero del 2014 el CECATI No. 92, se dio a la tarea de implementar el Modelo de Gestión, en sus diferentes áreas, comprendiendo la totalidad de ellas y sensibilizando a todo el personal del plantel. Cabe resaltar, que la implementación del modelo y la competitividad del CECATI No. 92 es revisado y evaluado anualmente, por personas externas al CECATI, que son designadas por el Centro de Competitividad de Monterrey y la CAINTRA Nuevo León.

## Objetivo General:

### Razón de ser de la práctica

Con la implementación del Modelo de Gestión Integral se busca crear una cultura de calidad y de mejora y evolución permanente, haciendo de la organización una institución competitiva y reconocida primeramente a nivel local y posteriormente a nivel nacional.

El propósito del Modelo es impulsar la competitividad de las organizaciones a través de la implementación de procesos con resultados excelentes orientados a la satisfacción de sus clientes y a la sustentabilidad de la organización. La competitividad de la organización hace referencia a su capacidad para ofrecer un servicio que responda a los requerimientos de calidad que demandan los mercados locales y globales. Se fundamenta en la innovación, en el incremento sostenido de su competitividad y la creación de valor, en la capacidad para crear sinergias con otras organizaciones e instituciones y en el profundo conocimiento del entorno competitivo determinado por los mercados y consumidores.

Entendiendo por Proceso el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas, las cuales transforman insumos en productos o servicios de valor para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir personal, dinero, servicios, equipos, técnicas y métodos.

¿Por qué ésta y no otra?

En la actualidad existen grandes retos para las organizaciones entre los cuales la necesidad de afrontar la alta competencia tanto a nivel local, nacional así como internacional.

Se eligió el Modelo de Gestión de Competitividad del PNL, por su gran reconocimiento en el Estado de Nuevo León y otros Estados de la República y por sus más de 26 años de presencia ininterrumpida reconociendo a las instituciones que implementan la calidad en su cadena de valor.

Además cabe resaltar que este Modelo es compatible con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 en el cual el CECATI No. 92 está certificado desde el año 2006 con la versión 9001-

2000.

Otro punto por el que se eligió este Modelo de Gestión es que el Estado De Nuevo León lo ofrece de manera gratuita, así como las asesorías para la implementación del mismo en la organización.

¿Qué se espera alcanzar?

El modelo busca dar un enfoque estratégico de servicio a los clientes y usuarios, así como un enfoque dirigido en los resultados estratégicos de la organización en todas las actividades que se llevan a cabo, logrando la satisfacción de todos los grupos de interés relacionados con el CECATI No. 92.

Además también esperamos ganar el Premio Nuevo León a la Competitividad, ya que esto nos da el Reconocimiento de la Sociedad Neolonesa y nos sirve como promoción para atraer nuevos clientes, principalmente, empresas con las que establecerán acuerdos de colaboración en beneficio de ellas mismas, el plantel y por supuesto de nuestros principales clientes, los alumnos.

Objetivo Cualitativo Uno:	Asegurar la formación integral de nuestros educandos.
Objetivo Cualitativo Dos:	Contar con una planta docente totalmente certificada en Impartición de Cursos, así como en <u>certificaciones afines a su especialidad.</u>
Objetivo Cualitativo Tres:	Mantener nuestros edificios, instalaciones, equipos y sistemas operativos con altos estándares de <u>calidad.</u>
Objetivo Cuantitativo Uno:	Disminuir la deserción escolar
Objetivo Cuantitativo Dos:	Incrementar la matrícula de alumnos
Objetivo Cuantitativo Tres:	Incrementar los ingresos propios principalmente con la impartición de cursos a empresas
Marco Normativo:	<p>Marco Normativo de los Centros de Formación para el Trabajo Industrial (CECATI)</p> <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo Tercero (DOF 26-02-2013)  Ley General de Educación (DOF 20-05-2014)  Programa Sectorial de Educación 2013-2018 (DOF: 13-12-2013)  Reforma Integral de la Educación Media Superior (2007)  Manual de calidad del CECATI 92 (ISO 9001-2008)</p> <p>Marco Normativo del Premio Nuevo León a la Competitividad</p> <p>El 10 de noviembre de 1989 el C. Gobernador del Estado de Nuevo León, Lic. Jorge A. Treviño Martínez instituyó el Premio Nuevo León a la Calidad, con la misión de apoyar la formación de una cultura de calidad y mejora continua en la comunidad.  El Modelo del Premio Nuevo León a la Competitividad está conformado tanto por el Gobierno del Estado de Nuevo León como la CAINTRA del Estado de Nuevo León. El los siguientes servicios para favorecer la competitividad y la excelencia en las organizaciones:  <u>Modelo para la Competitividad de las Organizaciones.</u></p>

Proceso de Evaluación con productos de valor en cada una de sus etapas.  
Reconocimiento para cada una de las organizaciones participantes.  
Asesoría, Capacitación y Coaching organizacional.

La estructura que soporta la organización del Premio Nuevo León a la Competitividad está formada por:

### 1. COMITÉ COORDINADOR

Lo preside el C. Gobernador del Estado de Nuevo León y lo integran el Secretario de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de Nuevo León, el Presidente del Centro de Competitividad de Monterrey (CCM) el Presidente de la Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León (CAINTRA, NL), el Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo de Monterrey (CANACO), el Presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana, Nuevo León (COPARMEX, NL).

a) SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO:

b) CENTRO DE COMPETITIVIDAD DE MONTERREY:

(Registro INDA No. 03-2008-082109534000-01 10)

### 2. COMITÉ DE REPRESENTANTES

Está integrado por representantes de: Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado NL (SEDEC NL), Centro de Competitividad de Monterrey (CCM), Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León (CAINTRA, NL), Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Monterrey (CANACO), Confederación Patronal de la República Mexicana, Nuevo León, (COPARMEX, NL), Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León (SE, NL) Secretaría del Trabajo del Estado de Nuevo León (ST, NL), Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad de Monterrey (UEM), Universidad Regiomontana (UR) y Comité Técnico de Evaluadores Senior.

### 3. COMITÉ DE EVALUACIÓN

---

Está integrado por un selecto grupo de profesionales experimentados en materia de competitividad organizacional de los ámbitos públicos y privados; además son reconocidos por su solvencia moral y profesional. El Comité Evaluador tiene la responsabilidad de analizar a las organizaciones participantes en el grado de implementación de sus procesos y/o sistemas, así como el nivel de desempeño en sus resultados según el Modelo para la Competitividad de las Organizaciones, siguiendo los procedimientos y metodologías de Evaluación del Premio Nuevo León a la Competitividad. La designación como evaluador es un nombramiento honorario con vigencia anual. Este comité está compuesto por 2 equipos:

- a) Equipo Técnico de Evaluadores Senior.  
(Registro INDA No. 03-2008-082109534000-01 11)
- b) Equipo Evaluador.

#### 4. COMITÉ DE APOYO:

Comité que el Centro de Competitividad de Monterrey convoca con fines específicos. Formado por expertos que de manera profesional y voluntaria colaboran con el proceso de mejora continua del proceso del Premio Nuevo León a la Competitividad.

### III. Novedad de la práctica

#### Novedad :

El Modelo es una propuesta dinámica que busca orientar las diversas actividades bajo un enfoque estratégico de servicio a los clientes y usuarios, con resultados que satisfagan a los diversos grupos de interés, todo ello basado en los principios y valores que sustentan la filosofía de la organización.

El enfoque estratégico de servicio a los clientes y usuarios, es decir, comunidad educativa, el siguiente nivel educativo y empleadores, tiene como alcance aquellos sistemas, procesos o mecanismos que la institución ha desarrollado para conocer y comprender a sus clientes, así como los procesos o métodos que emplea para incorporar a sus procesos institucionales la información que es proporcionada por ellos. Asimismo, incluye la identificación y medición del grado de satisfacción y la forma en que se fortalece la relación con ellos.

El desarrollo del Modelo incluye el determinar las características de los diferentes segmentos de clientes. El CECATI No. 92 atiende un segmento de clientes de entre 15 y 65 y más años de edad. Distinguiendo grupos en base a su ocupación y a la edad. En base a su ocupación, se clasifican en estudiantes, trabajadores, amas de casa, empresas, asociaciones civiles, instituciones gubernamentales.

Además de determinar las características de los clientes y usuarios de la institución, se identifican las necesidades actuales y futuras de los diferentes segmentos de clientes a través de la encuesta llamada formato de sugerencia de cursos 613-PO-02-01 a la cual le llamamos la detección de necesidades de capacitación (DNC). Estas se incorporan a los procesos de la institución, lo cual se realiza en las juntas de academias y se analizan las propuestas de los cursos por nuestros clientes.

Por otro lado, el CECATI No. 92 tiene como compromiso de calidad y servicio con los clientes

el ofrecer un servicio educativo con calidad y pertinencia, de acuerdo a su Política de Calidad, en la que se declara que Todos los que trabajamos en el CECATI 92 tienen el compromiso de trabajar para satisfacer y superar las expectativas de la sociedad, buscando la excelencia mediante la mejora continua.

La institución asegura del cumplimiento de los compromisos de calidad y servicio con los clientes, a través del procedimiento Operativo de impartición de cursos, en el que se aplican las evaluaciones por el instructor, Jefe de Capacitación y Jefe de Vinculación, en su etapa 5.

La institución cuenta con diversos mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes, tales como: las encuestas de atención en el servicio, encuestas de mejora continua y el buzón de quejas y sugerencias. Posteriormente la información de satisfacción de nuestros clientes se analiza a través de los resultados obtenidos, se incorpora con el análisis y resultados de las mismas a través de un oficio dirigido al instructor y su respectiva gráfica en caso de ser necesario.

Dentro de la implementación del Modelo de Gestión Integral está la creación de Proyectos y/o acciones que conlleven a la mejora o innovación de los procesos de la organización con impacto positivo en los resultados. Los proyectos o acciones son generados por el análisis de resultados y complementados con comparaciones referenciales y/o implementación de tecnologías o metodologías.

Referente al enfoque al cliente se han desarrollado una serie de proyectos, como la creación de una página web con el objetivo de dar a conocer los servicios de capacitación que ofrece el CECATI No. 92, cursos, horarios, requisitos, plano de localización y teléfonos, para contactar y atraer clientes potenciales. Además, el uso de del Buzón de quejas y sugerencias para conocer las opiniones, comentarios positivos y negativos, que permitan identificar problemas o situaciones críticas, para detectar algún requisito de nuestro cliente con el que no está satisfecho. Realizar Promoción Institucional mediante un Open House con el propósito de difundir la oferta educativa del CECATI No. 92.

#### IV. Efectividad de la práctica

**Beneficiarios:**

Los grupos a los cuales impacta la implementación del Modelo de Gestión son, La Dirección y la administración del CECATI 92, al recurso humano, al cliente y diversos grupos de interés, y a la sociedad en general.

Los diferentes segmentos de mercados/clientes/usuarios:

Mercados: Comunidad en general, empresas, sector privado, sector público, otras instituciones educativas etc.

Clientes: Padres de familia y el Sector Industrial de bienes y servicios, maquiladoras, empresas del área metalmeccánica el sector de la construcción el sector de proyectos y diseños industriales y los pequeños talleres familiares.



**Usuarios:** Principalmente alumnos que están divididos principalmente en cuatro segmentos el primero son jóvenes recién egresados de secundaria, el segundo son personas que ya trabajan y que requieren de actualización y capacitación, el tercer segmento son los adultos mayores de la tercera edad y el cuarto son los atendidos directamente en las empresas que requieren del servicio de capacitación.

Además los grupos de interés relacionados con la organización que a continuación se describen:

**Empleadores** que a través del comité técnico consultivo de vinculación que está integrado por personas del sector público y privado y mediante la celebración de reuniones que realiza el comité, se detectan las necesidades de capacitación requeridas por la industria y se revisan planes de estudio y perfiles de egreso de las diferentes especialidades ofertadas, además se llegan a acuerdos para llevar a cabo las estancias de maestros, visitas escolares y bolsa de trabajo.

**Proveedores:** Sector Educativo (organismos Gubernamentales) proveedores elegidos mediante el formato de evaluación de proveedores según cotización (Home Depot, Lowes, Office Depot, Sam's Club entre otros).

**Instituciones educativas:** De nivel básico, secundarias públicas estatales y federales, Instituto de la mujer en San Nicolás de los Garza N.L., Instituto de la Juventud en Cd. Guadalupe, N.L., el INAPAM, el INE, La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, entre otras.

**Empresas:** C.F.E., Metalsa, Magnekon, Viakon, Rockwell, Dimisa, Torrey, Nidec Motores USEM, De Acero, A.T.N México. Melter S.A. de C.V., Consejo Cerámico de Norteamérica, entre otras.

**Asociaciones Civiles:** trabajamos en acuerdos de colaboración con las siguientes asociaciones:

- \* En Nuestras Manos Fundación Vicente Ferrara.
- \* AMIME A.C. Asociación Mexicana de Ingenieros Mecánicos y Electricistas A.C
- \* ASIMEX A.C. Asociación de Ingenieros Mecánicos y Electricistas de México A.C.

## V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

**Aprovechamiento:**

Proveedores, Capital humano y Responsabilidad Social

El Modelo implementado optimiza el trabajo del recurso humano ya designado al plantel, haciendo la labor del personal docente y administrativo más eficaz en el corto plazo, y teniendo como consecuencia una mayor competitividad con respecto a otras instituciones.

El Modelo de Gestión Integral favorece una adecuada selección y desarrollo de proveedores, verificando aquellos sistemas, procesos o mecanismos que la institución ha desarrollado para identificar y conocer a sus proveedores, así como los procesos o mecanismos que emplea para

**Aprovechamiento:**

comunicarse con ellos; incluye las estrategias y/o programas de la institución para realizar sinergias y mejorar la competitividad mutua.

En la parte de proveedores (Criterio 7), el CECATI 92 cuenta con diferentes tipos entre los cuales, comercios establecidos con un alto estándar de calidad, confianza, atención y accesibilidad. Así también las secundarias son proveedores de alumnos, los cuales son jóvenes adolescentes, la sociedad también provee alumnos de los cuales sus edades fluctúan de 17 a 65 años y las empresas del ramo metal-mecánico a la cual impartimos capacitación a su personal ya que son empresas establecidas con prestigio en el medio. Además de la identificación de características de los proveedores, se realiza un análisis comparativo de los procesos, programas de estudios, costos, horarios y accesibilidad al plantel, con el objetivo de descubrir fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad para realizar proyectos de mejora.

**Ahorros generados (RESPONSABILIDAD SOCIAL)**

En el Modelo de Competitividad del Premio Nuevo León a la Competitividad, el criterio 8 de Responsabilidad Social, es la proyección de los principios, valores y razón de ser de la organización ante la comunidad. Por tal motivo se enlistan algunos ejemplos que se han emprendido en lo que respecta a la responsabilidad social a partir de la implementación del Modelo de Gestión Integral.

Proyecto: Programa de Ahorro de Energía

Objetivo: Promover y concientizar el ahorro en el consumo de energía en el CECATI 92, para fomentar una conciencia ambiental en la comunidad en general del plantel.

Nombre del Indicador: Consumo de Energía Eléctrica (Anual)

Meta: 2011 - 200,000 Kwh / 2012 - 190,000 Kwh / 2013- 180,000 Kwh  
2014 - 170,000 Kwh / 2015 - 160,000 Kwh

Resultado: 2011 - 182,320 Kwh / 2012 - 196,080 Kwh / 2013 -170,960Kwh /  
2014 - 157,520 Kwh / 2015 - 110,400 Kwh

Proyecto: Programa Nacional Educativo sobre el Uso Inteligente y Responsable del Agua (PRONESUIRA)

Objetivo: Concientizar y Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua para desarrollar una cultura de la misma en la comunidad aledaña así como en la comunidad educativa.

Meta: 2011 - 4000 m3 / 2012 - 3500 m3 / 2013 - 3300 m3 / 2014 - 3000m3 /  
2015 - 2500m3

Resultado: 2011 - 3961 m3 / 2012 - 3229 m3 / 2013 - 3071 m3 / 2014 - 2236 m3 /  
2015 - 1500 m3

Resultado: Se observa un decremento en el consumo de agua debido a la sustitución de tubería galvanizada por PVC , al sistema de riego, mingitorios secos entre otras acciones.

## Aprovechamiento:

Proyecto: Finanzas Sanas

Objetivo: Promover entre los docentes et personal administrativo la cultura del ahorro procurando el cuidado del equipo e infraestructura así como la utilización de los materiales, esto para aprovechar las finanzas en proyectos estratégicos para el plantel.

Ingresos por tipo de fuente (Padre de familia, programas institucionales, donativos, etc.)

Resultado: 2011 - 1,746,670.63 / 2012 - 2,174,386.00 / 2013 - 1,930,654.00 /  
2014 - 1,819,188.00 / 2015 - 1,872,660.04

Meta: 1,500,000.00

## VI. Participación Ciudadana

### Impacto Interior:

En base al modelo implementado, el criterio 4, Capital Humano, este comprende los sistemas, procesos, métodos y/o mecanismos con los que cuenta la institución para integrar, desarrollar y reconocer al personal, también incluye los sistemas de trabajo con los cuales se desarrolla la operación de la institución.

a. Implementación de mecanismos para obtener una comunicación efectiva en la institución:

Información oficial a través de oficios y circulares

Reuniones informativas y reuniones de trabajo

A través de los correos electrónicos.

Portal institucional del CECATI 92 y de la Dirección General de Centros de Formación (DGCFT).

Asimismo, se han implementado proyectos y/o prácticas para el mejor desempeño del personal del plantel.

Aplicación de encuestas para la mejora continua.

Objetivo: Evaluar el desempeño del instructor en el curso imparte.

Descripción de la práctica: Se aplica 2 veces al año. Se revisa y se hace retroalimentación al instructor.

Cédula de evaluación del desempeño para personal operativo.

Objetivo: Evaluar el desempeño del personal operativo en sus actividades.

Descripción de la práctica: Instrumento que es elaborado por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT). Aplicado por los Jefes de Área al personal operativo. Los resultados son regresados a DGCFT.

Evaluación al Personal de asistencia y apoyo a los servicios educativos.

Objetivo: Evaluar el desempeño del personal de asistencia y apoyo a los servicios educativos.

Descripción de la práctica: se aplica una evaluación mensual por los directivos del plantel al personal de apoyo.

Además de las encuestas de retroalimentación también se utilizan las siguientes estrategias para una comunicación efectiva.

Fomentar el Bienestar Familiar de su Personal

En los diversos festejos que realiza el CECATI No. 92 se invita tanto al personal del plantel así como a sus familias para fomentar el bienestar familiar en nuestro personal. Asimismo, en muchos de estos festejos se involucra a la comunidad educativa.

Objetivo. Fomentar la convivencia y valores para una mayor integración del personal.

Festejo del Día del Maestro

Festejo del Día de la Secretaria

Festejo del Día de las madres

Festejo del Día de la Candelaria

Posada Navideña

Elaboración de Altar de Muertos

Impacto Sociedad:

En los diferentes criterios que conforman el Modelo de Gestión Integral implementado en el CECATI No. 92 se encuentran varias líneas de acción que promueven o incitan a la sociedad a integrarse en alguno de los proyectos emprendidos por alguna de las áreas que conforman el CECATI No. 92. Cabe resaltar que estos proyectos contribuyen a conservar el medio ambiente, el bienestar social y al gasto público por medio de la vinculación con el sector productivo.

Comité Técnico Consultivo de Vinculación

Contar con un órgano representativo del sector productivo de bienes y servicios para establecer una línea de consulta, asesoría, acuerdos de colaboración y donaciones. Se establece un programa anual de reuniones del Comité Técnico Consultivo de Vinculación. En el 2015 se realizaron 52 acuerdos de colaboración con empresas y organizaciones gracias a la implementación de este comité.

Comisiones mixtas de seguridad e higiene en el plantel.

Contribuir a la protección de la salud de la comunidad del plantel para disminuir los riesgos de trabajo y el número de incapacidades y así cumplir con lo dispuesto en el artículo 509 de la Ley Federal del Trabajo.

Protección Civil.

Contar con el comité de protección civil en el plantel para proporcionar la protección y la asistencia para todos ante cualquier tipo de desastre o accidente, así como la salvaguarda de los bienes y del medio ambiente.

Se desarrolló un Plan de contingencias que avala la integración del comité interno de protección civil y el cumplimiento de la realización de simulacros, el cual en estrecha colaboración con Protección Civil del municipio de Guadalupe, N.L. se elaboró el plan de contingencias y que posteriormente se avaló por la misma entidad municipal.

Proyecto de Becas a la Comunidad Estudiantil

Esta práctica se lleva a cabo mediante el otorgamiento de becas a personas de la tercera edad y a personas con discapacidad, estas dos áreas preferentemente ya que son Programas Nacionales de Apoyo. Además se también se apoyan con estas becas a personas de escasos recursos. Dichas

becas se renuevan las becas por curso dependiendo de la especialidad que se estudie o curse.

Solidaridad de Alumnos y Personal del Plantel al Programa Nacional de Ver bien para aprender mejor.

Se pide una donación voluntaria para la compra de lentes, tanto a los alumnos como al personal del plantel, para dar cumplimiento al Programa Nacional de Ver bien para aprender mejor. asimismo se invita a la comunidad aledaña al plantel de colaborar en la campaña.

Programa Nacional Educativo sobre el Uso Inteligente y Responsable del Agua (PRONESUIRA)

Concientizar y Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua para desarrollar una cultura de la misma en la comunidad aledaña así como en la comunidad educativa.

En el mes de marzo se lleva a cabo, a través de grupos de alumnos dirigidos por el maestro responsable del mismo, la campaña para Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua a partir de la entrega de trípticos, folletos y productos entregados por parte de Agua y Drenaje de Monterrey a la comunidad aledaña

## VII. Involucramiento del Personal

### Participación Interna:

En base a la filosofía y de las estrategias del CECATI No. 92, el criterio 4 (Capital Humano) comprende los sistemas, procesos, métodos y/o mecanismos con los que cuenta la institución para integrar, desarrollar y reconocer al personal, también incluye los sistemas de trabajo con los cuales se desarrolla la operación de la institución.

A continuación, se enlistan algunas de las estrategias que se aplican:

Rendición de cuentas: Presentar los resultados académicos y financieros, para dar a conocer a la sociedad los logros, avances y programas establecidos.

Reuniones con el personal instructor y administrativo: Presentar la información necesaria para el mejor desarrollo y desempeño laboral, estrategia que permite tener comunicada a nuestra organización para el logro de los objetivos planificados.

Vinculación con el sector productivo: Reunión del comité técnico consultivo de vinculación para establecer comunicación y consenso de cómo ganar/ganar a través de beneficios para que nuestros alumnos obtengan un desarrollo profesional.

Reuniones de academias: Realizar de manera estratégica para obtener y consensar los resultados obtenidos, para proponer nuevos cursos que demandan nuestros clientes y futuros clientes

Enseguida se muestran algunos ejemplos de proyectos, estrategias o líneas de acción empleadas en cada uno de los puntos que se demandan.

Evaluación del desempeño y retroalimentación al personal (Comunicación)

Encuesta de clima laboral.

Objetivo: Detectar el ambiente de trabajo entre el personal para mejorar las condiciones de trabajo.

Descripción de la práctica: Se aplica una encuesta al personal sobre las condiciones y ambiente en el trabajo posteriormente se analizan los resultados para la toma de decisiones.

Aplicación de encuestas para la mejora continua.

Objetivo: Evaluar el desempeño del instructor en el curso imparte.

Descripción de la práctica: Se aplica 2 veces al año. Se revisa y se hace retroalimentación al instructor.

Mecanismos de Reconocimientos, Motivación y Compensación al Personal

Reconocimientos a la antigüedad laboral.

Objetivo: Otorgar estímulos al personal administrativo y de apoyo a la Educación, para reconocer su desempeño y años de servicio.

Descripción de la práctica: Al personal administrativo y de apoyo a la Educación tiene una compensación mensualmente, por desempeño y a todo el personal por años de servicio.

Fomentar el Bienestar Familiar de su Personal

En los diversos festejos que realiza el CECATI No. 92 se invita tanto al personal del plantel así como a sus familias para fomentar el bienestar familiar en nuestro personal. Asimismo, en muchos de estos festejos se involucra a la comunidad educativa.

Objetivo. Fomentar la convivencia y valores para una mayor integración del personal.

Festejo del Día del Maestro

Festejo del Día de la Secretaria

Festejo del Día de las madres

Festejo del Día de la Candelaria

Posada Navideña

Elaboración de Altar de Muertos

Capacitación.

Acreditación de la institución en el manejo de habilidades digitales por Microsoft.

Objetivo: Lograr que el 100% de nuestro personal instructor y administrativo esté capacitado en el uso de procesador de textos y hoja de cálculo para ser competente en las TICS.

Descripción de la proyecto: Se realiza la inscripción de los instructores y alumnos en las convocatorias que emite Microsoft de México para medir las habilidades digitales, mediante la aplicación de las evaluaciones en línea.

Certificación de los instructores bajo las Normas del CONOCER (Consejo Nacional de Certificación).

Objetivo: Mejorar las técnicas usadas en la impartición de clases para elevar la calidad de capacitación que se imparte

Descripción de la práctica: Se convocó al personal instructor de las oportunidades de certificación a través del área de capacitación y dirección del plantel para obtener la certificación bajo las normas del conocer.

Participación Social:

En los diferentes criterios que conforman el Modelo de Gestión Integral implementado en el CECATI No. 92 se encuentran varias líneas de acción que promueven o incitan a la sociedad a integrarse en alguno de los proyectos emprendidos por alguna de las áreas que conforman el CECATI No. 92. Cabe resaltar que tanto la comunidad interna como la externa participa en dichas actividades. En otras destacan las siguientes estrategias:

### Comité Técnico Consultivo de Vinculación

Contar con un órgano representativo del sector productivo de bienes y servicios para establecer una línea de consulta, asesoría, acuerdos de colaboración y donaciones. Se establece un programa anual de reuniones del Comité Técnico Consultivo de Vinculación. En el 2015 se realizaron 52 acuerdos de colaboración con empresas y organizaciones gracias a la implementación de este comité.

### Comisiones mixtas de seguridad e higiene en el plantel.

Contribuir a la protección de la salud de la comunidad del plantel para disminuir los riesgos de trabajo y el número de incapacidades y así cumplir con lo dispuesto en el artículo 509 de la Ley Federal del Trabajo.

### Protección Civil.

Contar con el comité de protección civil en el plantel para proporcionar la protección y la asistencia para todos ante cualquier tipo de desastre o accidente, así como la salvaguarda de los bienes y del medio ambiente.

Se desarrolló un Plan de contingencias que avala la integración del comité interno de protección civil y el cumplimiento de la realización de simulacros, el cual en estrecha colaboración con Protección Civil del municipio de Guadalupe, N.L. se elaboró el plan de contingencias y que posteriormente se avaló por la misma entidad municipal.

### Proyecto de Becas a la Comunidad Estudiantil

Esta práctica se lleva a cabo mediante el otorgamiento de becas a personas de la tercera edad y a personas con discapacidad, estas dos áreas preferentemente ya que son Programas Nacionales de Apoyo. Además se también se apoyan con estas becas a personas de escasos recursos. Dichas becas se renuevan las becas por curso dependiendo de la especialidad que se estudie o curse.

### Solidaridad de Alumnos y Personal del Plantel al Programa Nacional de Ver bien para aprender mejor.

Se pide una donación voluntaria para la compra de lentes, tanto a los alumnos como al personal del plantel, para dar cumplimiento al Programa Nacional de Ver bien para aprender mejor. asimismo se invita a la comunidad aledaña al plantel de colaborar en la campaña.

### Programa Nacional Educativo sobre el Uso Inteligente y Responsable del Agua (PRONESUIRA)

Concientizar y Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua para desarrollar una cultura de la misma en la comunidad aledaña así como en la comunidad educativa.

En el mes de marzo se lleva a cabo, a través de grupos de alumnos dirigidos por el maestro responsable del mismo, la campaña para Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua a partir de la entrega de trípticos, folletos y productos entregados por parte de Agua y Drenaje de Monterrey a la comunidad aledaña

## VIII. Sustentabilidad de la práctica

### Factores de Desarrollo:

Una de las transformaciones que ha tenido el Premio Nuevo León a la Competitividad a través de sus 26 años de existencia es la contar con una nueva propuesta de valor que busca impulsar a las organizaciones a ser más competitivas a nivel internacional.

La nueva propuesta de valor considera tres elementos para impulsar la competitividad de las organizaciones:

Fortalecer la cadena de valor: en el apego a la ética y a la responsabilidad social; en la integración de proveedores y clientes a través de proyectos de competitividad mutua; y en el desarrollo de proveeduría nacional.

Innovación y mejora continua: entendida como una característica de la cultura y estrategia organizacional, la cual se ejecuta en todos los ámbitos de la empresa o institución.

Sustentabilidad: capacidad de mantener su presencia en el tiempo considerando los tres pilares del desarrollo: ecológico, social y económico.

En consecuencia el Modelo de Competitividad implementado te motiva a aplicar estrategias basadas en el enfoque al cliente y en los resultados lo que te permite a corto y mediano plazo adoptar medidas que nos permitan como organización educativa existir perennemente.

Factores que contribuyeron en el desarrollo de la práctica:

Autoevaluación del plantel

Asesoría por parte de Centro de Competitividad de Monterrey (CCM) para la implementación de la práctica

Sensibilización de la práctica con el personal docente y administrativo

Involucramiento del personal

La compatibilidad del Modelo de Gestión Integral con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008

Apoyo de la Coordinación Estatal de los CECATI

Taller de Reporte Ejecutivo - Asesoría del CCM

Taller de Reporte Organizacional - Asesoría del CCM

Evaluación de campo por parte de evaluadores externos

### Ciclos Mejora:

Uno de los principios del Modelo de Gestión Integral es la Innovación y Mejora Continua que se define por el modelo como el Aprendizaje continuo de la organización, basado en el análisis de hechos y datos para dar una respuesta ágil e innovadora en los retos que enfrenta.

Además como se dijo en el punto anterior, la nueva propuesta de valor del PNLC considera tres elementos para impulsar la competitividad de las organizaciones:

Fortalecer la cadena de valor.

Innovación y mejora continua: entendida como una característica de la cultura y estrategia organizacional, la cual se ejecuta en todos los ámbitos de la empresa o institución.

Sustentabilidad.

En consecuencia una de las dimensiones que se evalúa por el Comité de Evaluación del Centro de Competitividad de Monterrey para verificar si el modelo ha sido bien implementado es la Innovación y mejora continua.



Los elementos a evaluar en la dimensión de Innovación y Mejora son: Proyectos y/o acciones que conlleven a la mejora o innovación de los procesos de la organización con impacto positivo en los resultados. Los proyectos o acciones son generados por el análisis de resultados y complementados con comparaciones referenciales y/o implementación de tecnologías o metodologías.

Características:

Proyectos alineados a las estrategias de la organización

Propósito o motivo por el que se generó

Definición de fechas de implementación (inicio y terminación)

Impacto cuantificado de cada uno de ellos

Mostrar metodología o tecnología utilizada en el desarrollo del proyecto.

Por tal motivo en cada uno de los ocho criterios que integra el Modelo de Gestión Integral, los cuales son implementados por las jefaturas de área y la Dirección se establecen anualmente proyectos de mejora continua y/o innovación para mejorar los resultados de los diferentes procesos y servicios del plantel.

Algunos proyectos de mejora implementados en los últimos meses son:

Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivo: Establecer el sistema de gestión en base al manual de calidad Proceso clave de impartición de cursos PO-05 bajo la Norma ISO 9001-2008. El cual también contribuye

Comité Técnico Consultivo de Vinculación

Objetivo: Contar con un órgano representativo del sector productivo de bienes y servicios para establecer una línea de consulta, asesoría, acuerdos de colaboración y donaciones.

Programación de cursos sabatinos.

Objetivo: Aumentar la demanda atendida para cubrir la necesidad de la población trabajadora que no puede asistir a la escuela a diariamente.

Diseño de Cursos de Extensión.

Objetivo: Se planean en las juntas de academia de especialidad y se programan en la estructura de operación para atender las necesidades de nuestros clientes y así ser pertinentes en la capacitación que impartimos.

Elaboración de la carpeta de documentos de control para la impartición de cursos.

Objetivo: Se implementó una carpeta de documentos de control escolar para asegurar la calidad y cumplimiento del proceso operativo de cada uno de los cursos impartidos.

Implementación del modelo educativo de Educación Basada en Competencias (EBC)

Objetivo: Como un proceso de desarrollo de habilidades basadas en competencias que les permitan a nuestros alumnos alcanzar niveles de competencia determinados por estándares técnicos elaborados en su mayoría por clúster industriales.

EXPO CIHAC (Construcción e Impulso Habitacional, Asociación Civil) Pabellón TCNA (Tile Council of North América-México)

Objetivo: Difundir a nivel nacional e internacional, el convenio de TCNA-México con Los CECATI, así como la operación con el apoyo del sector de empresas que representa dicha asociación, para promover los cursos de capacitación y certificación.

**Institucionalización:**

Feria del Empleo realizadas dentro del plantel.

Objetivo: Difundir a los alumnos los empleos disponibles en las empresas, comercios y dependencias públicas, para ofrecerles una bolsa de trabajo.

El propósito del Modelo para la Competitividad de las Organizaciones es:

Impulsar la competitividad de las organizaciones a través de la implementación de procesos con resultados excelentes orientados a la satisfacción de sus clientes y a la sustentabilidad de la organización.

Asimismo, como se refirió en el punto de Sustentabilidad de la Práctica, uno de los principios del Modelo implementado es la Sustentabilidad, que es:

Capacidad de las organizaciones de mantener su presencia en el tiempo, considerando en sus operaciones actuales los tres pilares del desarrollo sostenible: Ecológico, Social y Económico.

Es el nivel de desarrollo y aplicación con respecto al alcance definido  
despliegue estructurado y sistemático

nivel de implementación en áreas, niveles y grupos de interés contemplados en el alcance definido.

Otro de los factores clave para la continuidad del Modelo es la compatibilidad del mismo con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, el cual es reconocido internacionalmente, y el cual es recomendado ampliamente por nuestra Dirección Central, la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT).

En las acciones a corto, mediano y largo plazo se profundiza más en las estrategias para mantener el Modelo de Gestión Integral aún si hay cambio de administración.

**Acciones :**

Acciones que se proyectan en el corto, mediano y largo plazo

**A CORTO PLAZO:** La inscripción periódica anualmente al Premio Nuevo León a la competitividad como aliciente para mantener el sistema de Gestión vivo y desarrollándose en el tiempo. Esto mantendrá al personal del CECATI en la mejora continua.

**A MEDIANO PLAZO:** Establecer nuevos objetivos y metas más ambiciosos para cumplir con el programa de Mejora continua y con nuestro sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008, los cuales deberán de agregar valor a los indicadores que manejamos en el sistema de Gestión Integral.

**A LARGO PLAZO:** Las prácticas de mejora en el medio ambiente sin duda deberán de ser el pilar que mantenga el sistema de Gestión Integral funcionando y mejorándose día a día entre ellas podemos citar:

Reciclado de materiales como plásticos, papel aluminio y llantas primero como una cultura ecológica entre la comunidad del CECATI 92 y después como posible fuente de ingresos económicos.

Uso de energías verdes

El uso de energías verdes o renovables, son una práctica que se busca aplicar en diferentes partes del mundo, por la pertinencia del servicio y ahorro de energía de otras fuentes provenientes del petróleo, carbón o nuclear

Arquitectura verde.

Buscar el aislamiento térmico de los edificios así como en la medida de las posibilidades la construcción de techos verdes esto para el ahorro de energía y el cambio de luminarias a T5 y

LED.

Uso de detergentes y limpiadores biodegradables para limpieza y uso en talleres del CECATI esto con la finalidad de no dañar el medio ambiente.

Finanzas sanas es decir tener un equilibrio entre los ingresos y los egresos y aprovechar los recursos de manera eficiente para la consolidación de proyectos estratégicos.

## IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Con base en los compromisos adquiridos como organizaciones ganadoras o reconocimiento oro, dichas organizaciones deben incluir en su reporte de la organización los siguientes elementos:

a) Describir las prácticas realizadas para difundir el Modelo para la Competitividad de las Organizaciones con sus proveedores, o clientes o grupos de interés, promoviendo su participación en el Premio como un programa de competitividad mutua.

b) Presentar el nivel de participación en el Premio Nuevo León a la Competitividad de organizaciones involucradas en su Cadena de Valor a saber: clientes, proveedores y otros grupos de interés. (Presentar datos para medir el incremento, así como análisis causal de la información) Para los dos puntos anteriores En el Reporte de la Organización se deben de mencionar las acciones realizadas y cuantificar su impacto. Si se tiene información de las organizaciones participantes anotar los nombres. En la etapa de Evaluación en la Organización (visita) se debe mostrar la evidencia de las in

En consecuencia el CECATI No. 92 ha motivado a los demás CECATIs del Estado de Nuevo León en participar en el Premio Nuevo León a la Competitividad para que implementen estrategias organizacionales con enfoque en resultados y la satisfacción del cliente , siempre implementado y alentado la innovación y la mejora continua en sus procesos y servicios.

A partir de ello, se ha replicado la estrategia señalada en eel CECATI No. 45, el cual se ha sumado a dicha estrategia proyectando la Implementación del Modelo de Competitividad del Premio Nuevo León.

Igualmente el CECATI no. 92 ha difundido el Modelo a nivel nacional a través de las reuniones periódicas que se tienen de los directores de los diferentes Centros de Capacitación del País y de mana y voz del Subsecretario de Educación Media Superior (SEMS), el Dr. Rodolfo Tuirán Gutiérrez se invitó a los demás CECATIs a implementar Modelos o Sistemas de Calidad que coadyuven con las normas y reglamentos de la SEMS para brindar un mejor servicio a nuestros clientes y tener una mejor gestión de nuestros procesos. Ver foto en anexos.

Participación otras Instancias:

La participación del Centro de Competitividad de Monterrey (CCM) fue clave en el éxito de la implementación del Modelo de Competitividad y en el haber obtenido en nuestra primera participación, el Reconocimiento Bronce en año 2014, y el Reconocimiento Oro en los años 2015 y 2016.

El CCM es uno de los organismos que participaron en la elaboración del Modelo de Competitividad para las Organizaciones en el año 2009. En consecuencia, nos referimos a ellos para que nos brindaran su apoyo y asesoría en la implementación del Modelo, así como en la participación en el PNLC. Enseguida se enlistan algunas de las interacciones que tuvimos con el CCM:

- Taller de implementación del Modelo y autoevaluación.
- Taller La Competitividad en las Organizaciones
- Taller para la elaboración del Reporte Ejecutivo.
- Taller de Evaluación de las organizaciones
- Capacitación para participar como evaluadores del PNLC
- Sesión y Reporte de retroalimentación a partir de la Evaluación de Campo realizada

Cabe también resaltar el apoyo siempre brindado por parte de las autoridades correspondientes, la Dirección General de los Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT) y de la misma Coordinación Estatal del DCGFT.

## X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

La práctica de la implementación del Modelo de Gestión Integral cabe y cumple con todos los requisitos normativos a los que el CECATI 92, como instancia de la SEP atiende y son:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo Tercero (DOF 26-02-2013)
- Ley General de Educación (DOF 20-05-2014)
- Programa Sectorial de Educación 2013-2018 (DOF: 13-12-2013)
- Reforma Integral de la Educación Media Superior (2007)
- Manual de calidad del CECATI 92 (ISO 9001-2008)

Transparencia:

Mencionar las acciones que dentro de la práctica contribuyen a promover una percepción de transparencia en la ciudadanía

La práctica como tal es decir la implantación del modelo de Gestión Integral es una herramienta para comunicar al personal del plantel, alumnos, padres de familia y sociedad en general los datos y estadísticas del CECATI. Esto porque el modelo de Gestión involucra a todos los actores de la sociedad con los que el CECATI 92 tiene relación directa o indirecta

En resumen, el sistema de Gestión procura la rendición de cuentas como un proceso fundamental del mismo, en esta rendición de cuentas que se efectúa año con año podemos mencionar lo siguiente.

Las Jornadas de Transparencia y Rendición de Cuentas proporcionan un espacio de diálogo para que la comunidad tenga acceso a información veraz y transparente, principalmente de:

- Logros
- Avances
- Retos
- Desarrollo académico
- Recursos disponibles para alcanzar metas y mejorar su desempeño y resultados

Se busca involucrar activamente a la comunidad en la consecución de dichas metas.

Se da una información detallada sobre datos como la inscripción, la deserción, la cantidad de maestros trabajando, los procesos de concursos para contratación de directivos y docentes los ingresos y los gastos en que se erogaron partida por partida.

Por último, los resultados clave se publican durante todo un mes en el periódico mural del plantel y en la página web quedan de manera permanente. Este ejercicio de rendición de cuentas se realiza en los meses de octubre de cada año.

## Aplicación de recursos:

Los recursos que administra el CECATI 92 son manejados de manera más eficiente y eficaz desde el 2014 año en el cual el sistema de Gestión Integral fue implementado, a continuación se mencionan ejemplos de actividades y procesos que han mejorado el uso de los recursos.

### RECURSOS FINANCIEROS

Fiscalización mensual de Ingresos y egresos por parte de la subdirección de enlace operativo que actúa como un tercero en la revisión.

Realización de tres cotizaciones para la compra de artículos de la partida 5000 inventariables y su envío a las oficinas generales de la Dirección General de Centros de Formación para su autorización de compra.

Adquisición de servicios, bienes y suministros con proveedores establecidos y de alto prestigio en la comunidad como Walmart, Soriana, Home Depot, Lowes entre otros.

Presentar los balances de ingresos y egresos a la comunidad durante los informes de rendición de cuentas anuales.

Profesionalizar el perfil de la contralora del plantel y mantenerla en capacitación y actualización permanente sobre todo por las nuevas disposiciones fiscales de la SHCP.

Utilización de la tecnología para todo el proceso de manejo de recursos económicos como por ejemplo el sistema de timbrado Compaq i, la utilización de la nube para el manejo de datos, equipos de cómputo exclusivos para el área etc.

### RECURSOS HUMANOS

La contratación del personal administrativo y de apoyo se realiza mediante convocatoria pública que se distribuye en instituciones públicas y privadas aledañas al CECATI 92.

La contratación de personal docente se realiza conforme a los lineamientos propuestos por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, en donde se hace una convocatoria pública de las plazas a concursar y los candidatos deben de pasar por varias etapas como lo son la entrevista, examen de conocimientos teóricos, examen de conocimientos prácticos.

### INFRAESTRUCTURA

La infraestructura del plantel se encuentra en excelentes condiciones y ese es un resultado que nos ha dado la práctica del sistema de Gestión Integral ya que dentro del programa se establecen

Fecha: 20170616

año mes día

Practica: 20

los periodos de mantenimiento, los responsables, los recursos humanos y sobretodo economicos necesarios para el mismo.

Así como también en el sistema de Gestión se establecen los nuevos compromisos de mejoras a las condiciones actuales del CECATI 92.

## Desarrollo profesional y humano:

En base a la filosofía y de las estrategias del CECATI No. 92, el criterio 4 (Capital Humano) comprende los sistemas, procesos, métodos y/o mecanismos con los que cuenta la institución para integrar, desarrollar y reconocer al personal. En este sentido la capacitación y formación del personal tanto docente como administrativo cobra gran relevancia para el logro de los objetivos planteados.

Por lo tanto, se han aplicado diferentes estrategias y/o proyectos para la capacitación del personal.

Acreditación de la institución en el manejo de habilidades digitales por Microsoft.

Objetivo: Lograr que el 100% de nuestro personal instructor y administrativo esté capacitado en el uso de procesador de textos y hoja de cálculo para ser competente en las TICS.

Descripción de la proyecto: Se realiza la inscripción de los instructores y alumnos en las convocatorias que emite Microsoft de México para medir las habilidades digitales, mediante la aplicación de las evaluaciones en línea.

Certificación de los instructores bajo las Normas del CONOCER (Consejo Nacional de Certificación)

Objetivo: Mejorar las técnicas usadas en la impartición de clases para elevar la calidad de capacitación que se imparte.

Descripción de la proyecto: Se convocó al personal instructor de las oportunidades de certificación a través del área de capacitación y dirección del plantel para obtener la certificación bajo las normas del conocer.

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

Objetivo: Detectar cuáles son las oportunidades de mejorar, para capacitar de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios.

Descripción de la práctica: Aplicar encuestas de servicio para detectar las necesidades de capacitación a instructores, posteriormente se analizan y se dan opciones de actualización.

Difusión del Programa Nacional de Capacitación (PNC) y cursos ofertados en el Sistema de Desarrollo de Carrera de los Trabajadores de Apoyo y Asistencia a la Educación (SIDEPAAE).

Objetivo: Dar a conocer al personal del plantel los cursos disponibles del PNC y SIDEPAAE para que puedan seleccionar un curso adecuado a sus necesidades.

Descripción de la práctica: Se envía una circular a todo el personal instructor y administrativo con los cursos de capacitación ofertados por el PNC y SIDEPAAE.

## Salud y seguridad:

La dirección verifica que se lleve a cabo el programa de mantenimiento el cual se realiza al inicio del ciclo escolar por el área administrativa además se cumple con la normativa del ISSSTE para efectuar y elaborar las actas de recorrido, y de esta forma asegurar que se cuenta

con condiciones adecuadas aplicables a la institución referentes a salud, higiene, infraestructura y seguridad.

Cuenta además con diversas actividades para atender lo referente a salud y seguridad, entre las cuales: el Programa de Seguridad e Higiene en el trabajo (ISSSTE), el Programa de Seguridad e Higiene en los cursos de capacitación y las Campañas de Salud.

Se implementaron los proyectos de Comisiones mixtas de seguridad e higiene en el plantel y el de Protección Civil. El primero para contribuir a la protección de la salud del trabajador disminuyendo los riesgos de trabajo y el número de incapacidades y así cumplir con lo dispuesto en el artículo 509 de la Ley Federal del Trabajo, conformando el comité de seguridad e higiene y realizando los recorridos en el plantel. El de Protección Civil con el objetivo de contar con un comité encargado de proporcionar la protección y la asistencia para todos ante cualquier tipo de desastre o accidente, así como la salvaguarda de los bienes y del medio ambiente, realizando simulacros contra sismos, incendios. Así como la exigencia del personal y de los alumnos de contar con un seguro contra accidentes.

Medio ambiente:

El Modelo de Gestión Integral fomenta la responsabilidad social mediante el desarrollo de sistemas, procesos, métodos y/o mecanismos con los que cuenta la institución para operar según los elementos de sustentabilidad: social, ecológica y económica.

El CECATI 92 identifica los principales contaminantes ambientales tales como: basura, desechos químicos, que son mínimos por ejemplo el aceite, rebaba, desechos de pisos, azulejos, escombros, adhesivos y boquillas, etc. que se generan de las prácticas de los alumnos. Con la finalidad de fomentar una conciencia de responsabilidad social y ecológica se han realizado actividades como las que se mencionan a continuación para así evitar la acumulación de este tipo de contaminantes, se realiza el retiro de escombros por medio de camión de volteo y se lleva a cabo el confinamiento de Residuos para la protección de la Comunidad Educativa.

Con la finalidad de cumplir con la responsabilidad social y ecológica y para evitar la contaminación del entorno, los desechos químicos generados por las prácticas de los alumnos se cumple con el confinamiento de residuos a través de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) mediante manifiesto que le es entregado por la empresa transportista.

Algunos de los procedimientos para cumplir con las Responsabilidades Ecológicas son los que se mencionan a continuación: la Campaña de reciclaje de PET, en esta campaña los alumnos depositan en un contenedor los envases plásticos de PET con la finalidad de que este residuo se vuelva de utilidad. La Campaña de recolección de pilas, se lleva a cabo a través de la instalación de un contenedor ubicado en la entrada del plantel donde los alumnos y la comunidad aledaña depositan las pilas que ya no son de utilidad para así evitar la contaminación ambiental. La Campaña de limpieza, que consiste en formar equipos de limpieza integradas por alumnos que realizan actividades que permitan tener una mejor higiene en los talleres y aulas. La Campaña de reforestación, con el apoyo de maestros y alumnos esta campaña se lleva a cabo a través de la

plantación de árboles en los lugares asignados.

Algunos de los proyectos implementados afines a la protección del medio ambiente son:

**Programa Nacional Educativo sobre el Uso Inteligente y Responsable del Agua (PRONESUIRA)**

**Objetivo:** Concientizar y Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua para desarrollar una cultura de la misma en la comunidad aledaña así como en la comunidad educativa.

**Descripción del proyecto:** En el mes de marzo se lleva a cabo, a través de grupos de alumnos dirigidos por el maestro responsable del mismo, la campaña para Promover el Uso Inteligente y Responsable del Agua a partir de la entrega de trípticos, folletos y productos entregados por parte de Agua y Drenaje de Monterrey a la comunidad aledaña.

**Resultado:** Se observa un decremento en el consumo de agua debido a la sustitución de tubería galvanizada por PVC , al sistema de riego, mingitorios secos entre otras acciones.

**Meta:** 2011 - 4000 m3 / 2012 - 3500 m3 / 2013 - 3300 m3 / 2014 - 3000m3 / 2015 - 2500m3

**Resultado:** 2011 - 3961 m3 / 2012 - 3229 m3 / 2013 - 3071 m3 / 2014 - 2236 m3 / 2015 - 1500 m3

**Proyecto:** Programa de Ahorro de Energía

**Objetivo:** Promover y concientizar el ahorro en el consumo de energía en el CECATI 92, para fomentar una conciencia ambiental en la comunidad en general del plantel.

**Nombre del Indicador:** a-2) Consumo de Energía Eléctrica (Anual)

**Meta:** 2011 - 200,000 Kwh / 2012 - 190,000 Kwh / 2013- 180,000 Kwh 2014- 170,000 Kwh / 2015 - 160,000 Kwh

**Resultado:** 2011-182,320 Kwh / 2012 -196,080 Kwh / 2013 -170,960Kwh / 2014 - 157,520 Kwh / 2015 - 110,400 Kwh



## XI. Nivel de madurez

### Enfoque:

En el marco de un mundo globalizado con la reforma integral de la educación media superior consolidándose, nos planteamos el reto de evolucionar hacia una sociedad cuyo desarrollo está fuertemente basado en el conocimiento.

En este sentido vemos que el Modelo implementado, el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 y las directrices que señala la propia SEP-SEMS-DGCFT son compatibles para llevar a cabo las diferentes estrategias, planes de acción, proyectos, entre otros.

Bajo estas premisas y en apego al Plan Nacional de desarrollo, 2013-2018, en donde se establece un México con educación de calidad, el programa sectorial de educación 2013-2018, el plan de desarrollo institucional de la DGCFT 2014-2018 y los 4 ejes rectores de la RIEMS el presente plan de mejora continua es una herramienta que permite a la dirección del plantel, dirigir y encauzar acciones concretas para el mejoramiento de los servicios educativos que se ofrecen, mediante la identificación clara de las categorías de mejora a considerar como prioritarias.

El plan de mejora continua es el resultado de un diagnostico pertinente, realizado mediante el trabajo colaborativo y planeación participativa de directivos, el comité de calidad interno, docentes, personal administrativo y de apoyo a la educación del CECATI 92, pero también incluye las propuestas y la retroalimentación que hemos recibido de nuestros principales clientes como lo son alumnos, padres de familia y empresarios.

El plan de mejora no se limita a aspectos meramente académicos sino que amplía el espectro a todos aquellos aspectos que influyen en la calidad de los servicios que brindamos, además el PMC no pretende ser un documento exhaustivo sino que deberá ser enriquecido año tras año con las evaluaciones hechas al mismo, en donde las metas cumplidas serán sustituidas por otras que en su momento se consideraran prioritarias de atención.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

Mantener una matrícula superior a 2500 alumno curso en el ciclo escolar.

Alcanzar un índice de eficiencia terminal superior al 90%.

Lograr que la deserción escolar no supere el 8% de la matrícula de alumnos.

Establecer un total de 33 acuerdos de vinculación con el sector productivo de bienes y servicios.

Aumentar en 5% con respecto al ciclo escolar anterior, el presupuesto destinado a las compras de artículos de limpieza sustentables.

Cabe señalar que el Plan de Mejora es un producto del Modelo mencionado en este documento, ya que se trabajo a partir del enfoque a clientes y en el enfoque en resultados. Por mencionar la Deserción Escolar como un ejemplo, donde se señala procedimiento, indicador, meta, situación actual, situación deseada para llevar a cabo su análisis y acorde a la práctica implementada:

### 1. INDICADORES ACADEMICOS

Considerando que una de las principales metas de la SEMS es disminuir el abandono escolar del 15% al 9% en el año 2018 y para contribuir con nuestra parte al logro de la meta nacional, el comité de elaboración del PMC decidió considerar el indicador de abandono escolar como la principal prioridad a atender durante el ciclo escolar 2016-2017.

El abandono no es un hecho inevitable; se puede y se debe hacer algo contra él para prevenirlo, diversas causas operan en el ámbito de la escuela y en ellas podemos incidir puntualmente. Para prevenir y atender esta problemática es preciso un análisis oportuno de la información por la dirección y los docentes para reconocer a los alumnos en riesgo de abandono.

En el esquema siguiente se muestra el histórico del indicador.

INDICADOR	RESULTADO 2013-2014	RESULTADO 2014-2015	RESULTADO 2015-2016	RESULTADO 2016-2017	META
-----------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	------

Índice de deserción 5.97% 5.25% 3.29% Mantener abajo 8%

PROMEDIO DEL INDICE DE DESERCIÓN EN LOS ULTIMOS TRES CICLOS: 4.83%

Nota: Ver Documento anexo, REPORTE PNLC 2016 CECATI 92.pdf

Implantación:

Desde enero del año 2014, la alta dirección del CECATI 92 tomo la decisión de implantar el sistema de Gestión Integral propuesto por el Centro de Competitividad de Monterrey.

Esto se da porque al realizar una investigación sobre mejores prácticas de administración en instituciones educativas vimos que las escuelas que han sido ganadoras en el Premio Nuevo León a la competitividad realmente sobresalen para bien del promedio de escuelas.

La tarea comenzó con el registro del CECATI 92 en el PNLC, después con la autoevaluación para determinar el nivel en el que se encontraba el CECATI 92 con respecto a los indicadores que propone el modelo, una vez que el resultado de la autoevaluación permitió continuar se elaboró un reporte ejecutivo para que los evaluadores del PNLC lo calificaran y nos dieran el aval para continuar con la práctica, después de que el reporte ejecutivo fue avalado en un tiempo de aproximadamente 4 meses nos dimos a la tarea de implantar el sistema de Gestión y elaborar el reporte organizacional que fue inspeccionado y evaluado en campo por personas del centro de competitividad de monterrey.

Asimismo se muestran los Mecanismos para obtener una comunicación efectiva en la institución:

Información oficial a través de oficios y circulares

Reuniones informativas y reuniones de trabajo

A través de los correos electrónicos.

Portal institucional del CECATI 92 y de la Dirección General de Centros de Formación (DGCFT).

Todo el proceso fue liderado por el director del plantel, auxiliado por los tres jefes de área y el personal a cargo de estos en los que recae la principal tarea de realizar la práctica y documentarla.

Como referencia ver el documento anexo subido a la plataforma llamado:  
REPORTE PNLC 2016 CECATI 92.pdf

Resultados:

El criterio de Resultados el cual busca un proceso competitivo en cualquier tipo de organización, es imprescindible contar con indicadores que nos lleven a la administración de cada uno de los

procesos que se realizan en toda la organización.

Es por ello que en el CECATI No. 92 a través del Modelo de Gestión implementado dividimos los indicadores en 4 grandes grupos:

9.1 Resultados Financieros

9.2 Satisfacción de Clientes

9.3 Capital Humano

9.4 Procesos, que este a su vez se dividen en procesos clave y procesos de apoyo.

Cada indicador debe contar con las siguientes características para su medición, análisis y seguimiento.

Nombre del Indicador

Proyección a 5 años (mínimo de 3 años)

Metas establecidas en cada período (generalmente anual)

Resultado obtenido

Sentido de la mejora (ascendente o descendente)

Análisis Causal (generalmente se utiliza la técnica de los 5 porqués, lluvia de ideas y el FODA)

Ejemplo:

Nombre del Indicador: a) Porcentaje de satisfacción de comunidad educativa.

Resultado: 2011 - 90.27 / 2012 - 90.35 / 2013 - 91.11 / 2014 - 92.27 / 2015 - 93

Meta: 2011 - 85 / 2012 - 85 / 2013 - 85 / 2014 - 90 / 2015 - 90

Sentido de Mejora: Ascendente

Análisis Causal: La tendencia de este indicador muestra un incremento año con año, debido a la aplicación de la encuesta llamada ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PONDERADO aplicada a los alumnos para conocer las buenas prácticas realizadas por los instructores en el aula, lo que nos permite dar seguimiento, como parte de las acciones de la mejora continua.

Este proceso se realiza para todos los indicadores que tenemos establecidos. Ver XIII Resultados de la Práctica y Ver Reporte de la Organización en anexos.

## XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

El criterio de Resultados el cual busca un proceso competitivo en cualquier tipo de organización, es imprescindible contar con indicadores que nos lleven a la administración de cada uno de los procesos que se realizan en toda la organización.

Los resultados se analizan a 5 años para poder ver su tendencia, además se establecen metas anuales para ver al final si se logran los objetivos planteados y en consecuencia realizar un

análisis causal para proyectar la mejora continua del indicador analizado.

A continuación se enlistan los indicadores por tipo: 9.1 Financieros, 9.2 Clientes, 9.3 Capital Humano y 9.4 Procesos, éstos últimos se encuentran divididos en procesos claves e indicadores de procesos de apoyo. Cabe mencionar que todos los resultados se miden y analizan de manera anual por nuestros procesos que se llevan a cabo por ciclo escolar.

## 9.1 Resultados Financieros

- a) Ingresos por tipo de fuente (Padre de familia, programas institucionales, donativos,
- b) Saldo no ejercido

## 9.2 Resultados de Clientes:

- a) Porcentaje de satisfacción de comunidad educativa.
- b) Porcentaje de satisfacción del siguiente nivel educativo y/o empleadores con los servicios ofrecidos
  - c-1) Porcentaje de padres de familia atendidos por el personal docente
  - c-2) Porcentaje de Atención del personal del departamento escolar a los alumnos con resultados satisfactorios
  - d-1) % de Eficiencia terminal
  - d-2) % de Seguimiento a quejas y sugerencias

## 9.3 Resultados de Capital Humano

- a) Asistencia al Personal Instructor en porcentaje
- b) Rotación
- c) Indicadores de salud (Accidentes y/o enfermedades laborales)
- d) Porcentaje de personal involucrado en proyectos de mejora
- e) Evaluación de desempeño en porcentaje
- f) Satisfacción del personal
- g) Evaluación de Liderazgo (Informes con resultados aprobatorios)

## 9.4 Resultados de Procesos

- a) Porcentaje de Reprobación
- b) Porcentaje del cumplimiento del programa curricular
- c) Puntualidad y asistencia de alumnos en porcentaje
- d) Prueba ENLACE o CENEVAL (% de aprobación)
- e) Porcentaje de capacidad utilizada
- f) Cumplimiento a planeación de servicios y/o programas extracurriculares.

## INDICADORES DE PROCESOS CLAVE

- h-1) % Asistencia a reuniones docentes de academia
- h-2) No. De Acuerdos de colaboración
- h-3) Cantidad de instrumentos de evaluación Aplicados.
- h-4) Número de docentes actualizados

## 9.4 I) Indicadores de desempeño de procesos de apoyo

## INDICADORES DE PROCESOS DE APOYO

- i-1) No. eventos de promoción realizados
- i-2) No. de empresas visitadas
- i-3) No. De aparatos y autos atendidos en prácticas de capacitación
- i-4) No. De cursos asistidos por personal administrativo
- i-5) Solicitud de materiales y consumibles

- J) Indicadores de desempeño de proveedores
- j) Desempeño de Proveedores

#### 9.5 Resultados de Responsabilidad Social

- a-1) Quejas en Materia Ecológica
- a-2) Consumo de Energía Eléctrica (Anual)
- a-3) Consumo de Agua Potable en M3 (Anual)

- b) Quejas de la Comunidad Aledaña (vecinos).

- c-1) Atención a Personas con Discapacidad
- c-2) Becas a la comunidad estudiantil

#### Resultados:

Para ver los resultados completos ver el Reporte Organizacional en Anexos.

#### 9.1 Resultados Financieros

Nombre del Indicador: a) Ingresos por tipo de fuente (Padre de familia, programas institucionales, donativos, etc.)

Resultado: 2011 - 1,746,670.63 / 2012 - 2,174,386.00 / 2013 - 1,930,654.00 / 2014 - 1,819,188.00 / 2015 - 1,872,660.04

Meta: 1,500,000.00

Sentido de Mejora: Ascendente

Análisis Causal: Los ingresos muestran un incremento constante por año por concepto de inscripciones y cursos a la industria. Aún y que contamos con menos maestros.

#### 9.2 Resultados de Clientes:

Nombre del Indicador: a) Porcentaje de satisfacción de comunidad educativa.

Resultado: 2011 - 90.27 / 2012 - 90.35 / 2013 - 91.11 / 2014 - 92.27 / 2015 - 93

Meta: 2011 - 85 / 2012 - 85 / 2013 - 85 / 2014 - 90 / 2015 - 90

Sentido de Mejora: Ascendente

Análisis Causal: La tendencia de este indicador muestra un incremento año con año, debido a la aplicación de la encuesta llamada ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PONDERADO aplicada a los alumnos para conocer las buenas prácticas realizadas por los instructores en el aula, lo que nos permite dar seguimiento, como parte de las acciones de la mejora continua.

#### 9.3 Resultados de Capital Humano

Nombre del Indicador: e) Evaluación de desempeño en porcentaje

Resultado: 2011 - 95 / 2012 - 95 / 2013 - 95 / 2014 - 96 / 2015 - 97

Meta: 2011 - 90 / 2012 - 90 / 2013 - 90 / 2014 - 90 / 2015 - 90

Sentido de Mejora: Ascendente

Análisis Causal: Se ha incrementado este indicador debido a que seguimos concientizando al personal en desarrollo de sus funciones a través de reuniones de trabajo.

#### 9.4 Resultados de Procesos

Nombre del Indicador: a) Porcentaje de Reprobación

Resultado: 2011 - 8 / 2012 - 9.6 / 2013 - 7 / 2014 - 8 / 2015 - 7

Meta: 2011 - 10 / 2012 - 10 / 2013 - 10 / 2014 - 10 / 2015 - 10

Sentido de Mejora: Descendente

Análisis Causal: Se observa una constancia a la baja en la reprobación debido a que nuestros alumnos terminan y aprueban uno u dos cursos y se acomodan en un trabajo disminuyendo con esto la población y la reprobación se hace menor.

#### Indicador de proceso clave

Nombre del Indicador: h-4) Número de docentes actualizados

Resultado: 2011 - 20 / 2012 - 24 / 2013 - 24 / 2014 - 23 / 2015 - 23

Meta: 2011 - 25 / 2012 - 25 / 2013 - 24 / 2014 - 23 / 2015 - 23

Sentido de Mejora: Ascendente

Análisis Causal: La totalidad de los docentes se actualizan en cursos ya sea de su especialidad técnica o cursos pedagógicos y metodológicos esto se realiza una vez al mes en las reuniones del comité de calidad.

## XIV. Comentarios adicionales

### Comentarios:

Esperamos y así lo deseamos, de que el comité evaluador del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión 2017, pueda valorar y reconocer el esfuerzo de todo el personal del CECATI 92, que desde hace ya mas de 10 años ha sido y sigue siendo una escuela referente en el estado de Nuevo León y en el resto del país.

Sera un gran orgullo para toda la comunidad del CECATI 92 obtener el reconocimiento

Muchas Gracias

Atentamente

Ing. Jesus Guadalupe Castañeda Marroquín  
Director

Fecha: 

2	0	1	7	0	6	1	6
---	---	---	---	---	---	---	---

  
año mes día

Practica: 20

Esperamos y así lo deseamos, de que el comité evaluador del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión 2017, pueda valorar y reconocer el esfuerzo de todo el personal del CECATI 92, que desde hace ya mas de 10 años ha sido y sigue siendo una escuela referente en el estado de Nuevo León y en el resto del país.

Sera un gran orgullo para toda la comunidad del CECATI 92 obtener el reconocimiento

Muchas Gracias

Atentamente

Ing. Jesus Guadalupe Castañeda Marroquín  
Director

### Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: [20-REPORTE PNLC 2016 CECATI 92.pdf](#) , [20-Diagrama de flujo de la práctica CECATI 92.pdf](#)