

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 14

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

Se llevó a cabo la 2ª auditoría de 2011, punto de la norma 8 análisis, medición y mejora. Se revisaron las acciones correctivas implementadas para actualizar los procedimientos de los departamentos de evaluación de planes y programas y comunicación digital. Se registro una NC en el proceso de auditorías internas , ya que no se cuenta con una evaluación sistemática a los clientes del proceso de auditoría interna, se asigna folio 97 y se establece el plan de acción mediante la aplicación de la encuesta con resultados favorables.

1.1.2 Conclusiones:

- La dirección de investigación educativa mantiene actualizados sus procedimientos y no cuenta con RACs abiertos, los procedimientos operativos muestran estabilidad y se cumplen los indicadores.

2.1 Auditorías externas

NO APLICA

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

VER REPORTES DE AUDITORÍA INTERNA EN PÁGINA WEB

http://www.beceneslp.com.mx/TemplateISO/Q_AudInterna.html

VER REPORTES DE AUDITORÍA EXTERNA EN

http://www.beceneslp.com.mx/TemplateISO/Q_AudExterna.html

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La encuesta de satisfacción de los clientes se encuentra en niveles adecuados de desempeño y satisfacción.



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 2 de 14



RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO
ÁREA: Investigación
DEPARTAMENTO: dlegc
PROCEDIMIENTO:
FECHA: 09 enero 2012





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión
de la calidad, enero 2012.

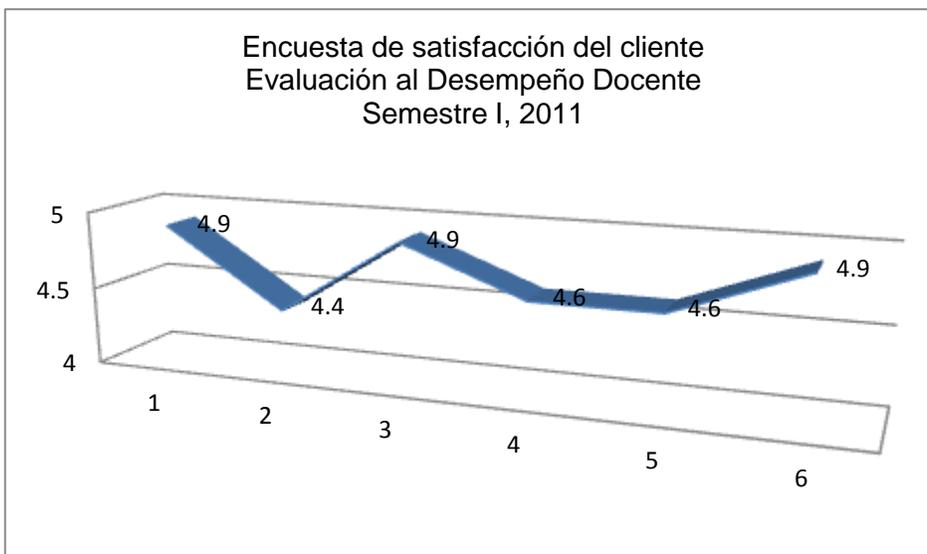


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 3 de 14



2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

- Satisfacción de los Clientes.
- Las encuestas se encuentran en el formato de análisis de datos de los departamentos entregadas el trimestre pasado.
- Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

- No existen quejas al área de investigación educativa.
- Se reciben al SGC y se turnan a las áreas correspondientes.



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.



Código:

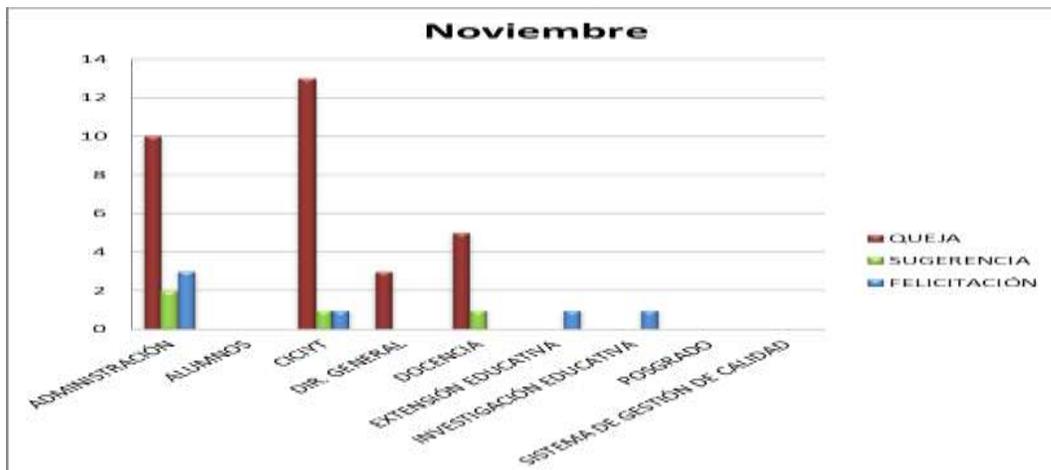
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 4 de 14



FIG. 1 MOVIMIENTO POR TIPO DE USUARIOS DURANTE LOS MESES DE NOV – DIC – ENE.





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión
de la calidad, enero 2012.

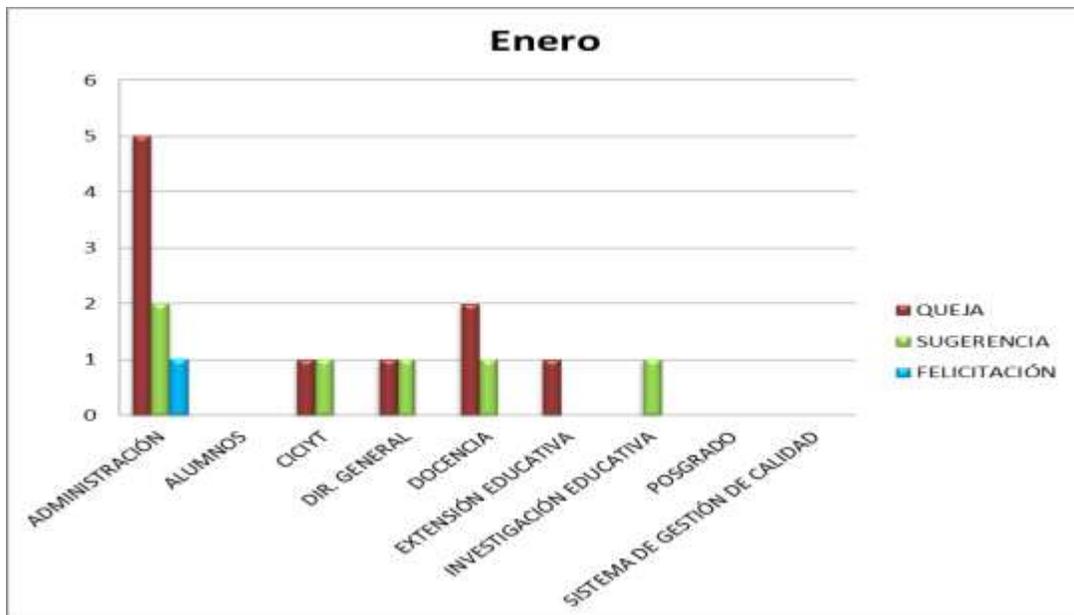
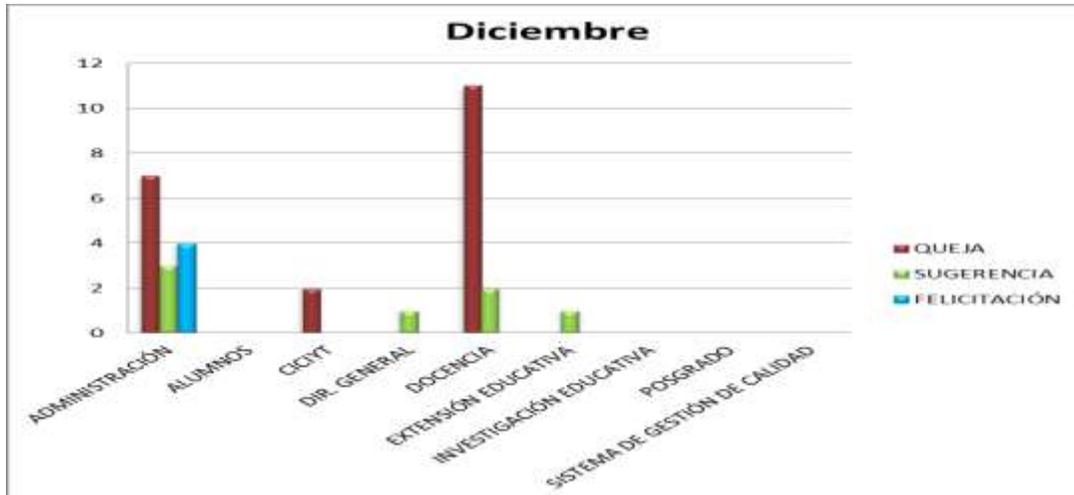


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 5 de 14



2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

- Se recibe una felicitación al SGC de Rd del SGC de la UASLP.

2.4 Conclusiones:

Las áreas más sentidas en este renglón son las atención al público y servicio son:

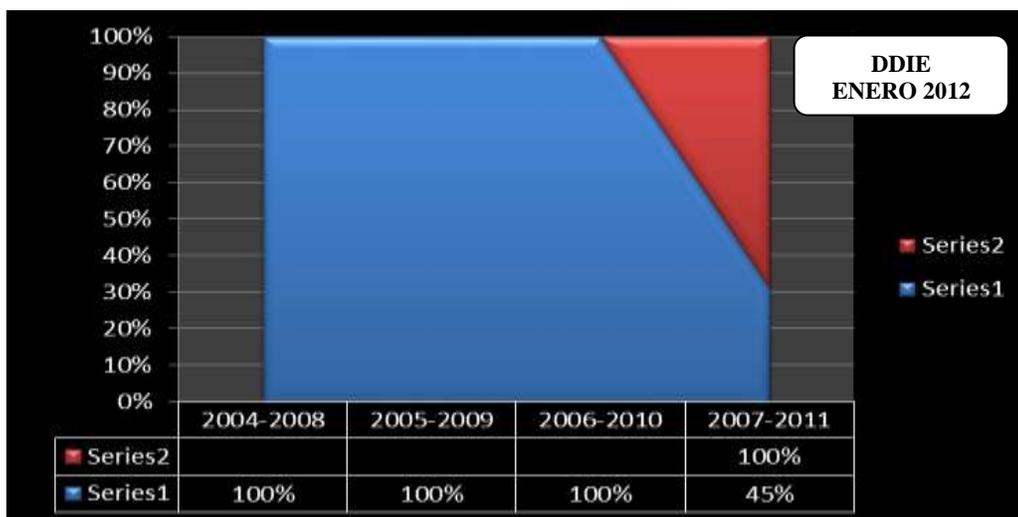
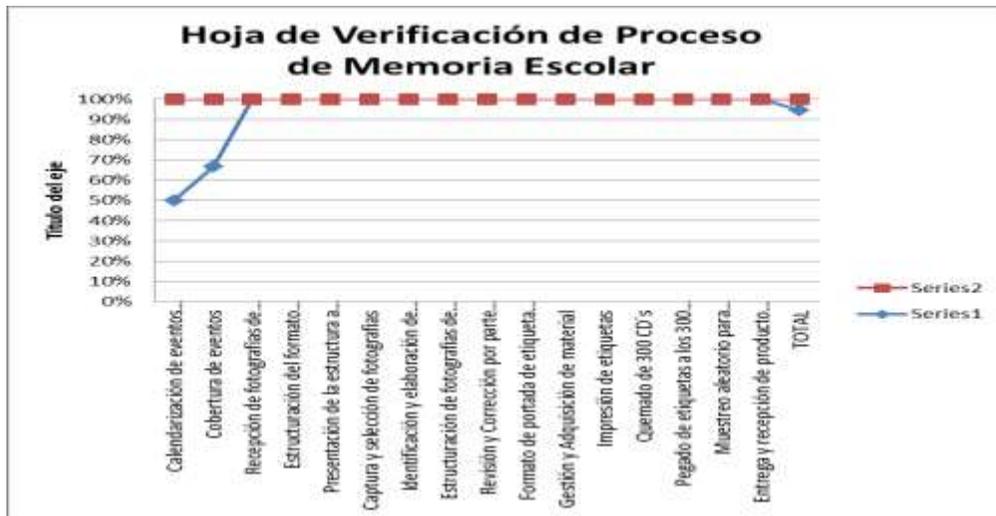
- Administración en procesos escolares y servicios generales,
- Docencia en evaluación y docentes.
- CICyt en conectividad, trato al público y limitación en la navegación y páginas restringidas.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 14

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se deberá la información del anexo 9.1 de cada una de la Direcciones de cada área):





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión
de la calidad, enero 2012.



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 7 de 14

ÁREA	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	CUMPLIMIENTO	
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE LICENCIATURA	Identificar fortalezas derivadas de CIEES.	Desarrollar proyectos estratégicos	100 %	Proyectos a desarrollar: ☉ Modelo Educativo ☉ Manual de Funciones
	Identificar áreas de oportunidad derivadas de CIEES.	Diagnóstico situacional de tendencia en los últimos 2 años de cada licenciatura.	50 %	Se cuenta con el diagnóstico del año 2010, será hasta concluido el ciclo escolar 2011 – 2012 que se contrasten el estado inicial con el obtenido al término del periodo.
	Reconstrucción del Modelo Educativo.	Elaboración del componente filosófico del Modelo Educativo BECENE	50 %	Se presentó el Proyecto de Modelo Educativo a Directores de Área
	Plan de Desarrollo Institucional	Resultados de aprovechamiento CENEVAL	100 %	Se considerarán los resultados de la aplicación de examen CENEVAL para el desarrollo del PDI
	Informe trimestral	4 informes por año escolar	50%	Se han elaborado los informes trimestrales correspondientes al Primer Semestre del ciclo escolar 2011 - 2012

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 14

INDICADORES	%	Semestre II, 2011	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> DEDD. ENERO 2012 </div>	JUSTIFICACIÓN
Captura de constancias	30	15		Se solicitó en el mes de enero a instancias evaluadoras la emisión de constancias de Evaluación al Semestre II, 2011. Esto permitirá concentrar puntaje con una semana de anticipación a la programada.
Elaboración de Cédula Individual	40	30		Se cuenta con el formato de Cédulas Individuales de Evaluación al Desempeño Docente en cada categoría de plaza, permitirá realizar la combinación de correspondencia y la impresión de Cédulas con una semana de anticipación.
Cédula Colectiva	20	15		La base de datos contiene el total de puntajes de cada docente con cátedra durante el Semestre I, 2011. El avance en los indicadores anteriores permitirá contar con la Cédula Colectiva con anticipación.
Entrega/recepción de resultados	10	0		Las 122 Cédulas de Evaluación al Desempeño 2011, serán entregadas con una semana anticipada en relación a la calendarización propuesta.
Total	100	60		El avance logrado permitirá alcanzar la meta del 98%

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme:

TRES SOLICITUDES DE CORRECCIÓN DE PUNTAJE EN CÈDULAS DE EDD .

No requieren Acción correctiva, se canalizan a las áreas correspondientes y las correcciones inmediatas por error de captura se realizan de manera inmediata y "económica".

3.3 Conclusiones:

El producto (memoria, cédulas de evaluación y documentos recepcionales destacados cumplen con los criterios establecidos)

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

Ver descripción en área (bitácora)

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción: **RAC96**

No se realizan auditorías de servicio a los clientes auditados en el SGC (AI) institucionales.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 14

4.2 Distribución de los RAC's: al SGC proceso AI. Se diseña encuesta se aplica y se analiza, posteriormente se difunden resultados y se cierra. (ver bitácora)

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:

Ninguno.

RAC'S emitidos por auditoría internas : **RAC 96**

- ✓

RAC 96

8.2.1	8.2.1 Satisfacción del cliente Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	En el proceso de auditorías internas no se tiene implementado de manera sistemática la satisfacción del cliente (auditado).	SGC
-------	---	---	-----

- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:

No aplica.

- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:

NO APLICA

- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:

- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas :

- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas:

- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:

- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

Sólo una NC menor al proceso AI. RD SGC

Nota: Incluir bitácora de estatus de RAC's / RAP's.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 14

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación entre proveedores del servicio para los procesos de Evaluación al desempeño docente y difusión de la investigación. Involucrar al comité lector para dar celeridad a la tarea encomendada. Mejorar la interrelación con los procesos de titulación y asesores de 7º y 8 avo. semestres. 	Director de área y Jefe de departamento involucrado.	Septiembre Diciembre. 2011 Cumplido.
	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar metas concretas al seguimiento de las acciones de mejora derivadas de la evaluación de CIEES. Dar a conocer el proyecto de seguimiento de egresados a la comunidad normalista. Diseñar un procedimiento operativo para regular las actividades una vez concluido la captura de datos de la primera generación. Dar continuidad al proyecto de construcción de la plataforma de transparencia. 	Director de área. Director de área y Jefe de departamento involucrado. Director de área y Jefe de departamento involucrado. Director de área y Jefe de departamento involucrado.	Septiembre 2011 Cumplido. Oct, nov. 2011
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y mejorar la atención a los usuarios en todos los procesos (servicio). Capacitar al personal de DIEGC en prestación de servicio y realización del producto 	Todos los procesos y sus operadores Director de área	2011 SEPTIEMBRE Cumplido.
	<ul style="list-style-type: none"> Nuevamente valorar nuestro proveedor de imprenta. Mejorar los criterios de selección de documentos destacados. Aumentar a dos el número de documentos por licenciatura. 	Jefe de departamento	Marzo Cumplido. y junio 2012
3. Necesidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos. (comunicación) Acceso a internet sin restricciones. Velocidad de navegación 2 Mb Procesadores CPUs (2) memoria Ram 4 Gb, iCore 5, 500 gb DD Cambiar cableado en una zona de la Dirección. 	Director de área	Diciembre 2011 Reprogramar a marzo 2012
	<ul style="list-style-type: none"> Gastos de publicación de documento ponencias destacadas 	Director de área	Marzo 2012

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 14

COMUNICACIÓN DIGITAL		DCD Una Torre de "quemador para Cds" DVD. Ordenador portátil con M RAM 4 gb 1 cámara fotográfica digital I CURSO DE CAPACITACIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL	Jefe de departamento	s/F asignada
EVALUACIÓN DESEMPEÑO DOCENTE	AL	1 ORDENADOR PORTÁTIL CON PROCESADOR iCore5. EDD	Jefe de departamento	Junio- 2012
DIFUSIÓN DE INVESTIGACIÓN	LA	DDIE Curso "Redacción y corrección de estilo Capacitación. Ampliar capacidad de memoria Externa.	Jefe de departamento	Abril-Junio 2012
EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS		IMPRESORA	Jefe de departamento	Enero 2012 Cumplido

6.0 CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 Descripción:

El equipo tecnológico con el que se cuenta y las restricciones de navegación disminuyen la rapidez para procesar información.

6.2 Conclusión:

No se detectan hasta el momento en el personal humano, pero la falta de recursos económicos en el presupuesto asignado a esta área puede incidir.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción: Revisión a los indicadores.

Revisión a los proceso de DEPP y DEDD.

7.2 Conclusión:

Se ha implementado el programa de mejora continua y se capacitará al personal en Kaizen y directrices para el avance sostenido.

8.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

8.1 Descripción: La política de calidad se entiende por el personal del área y los esfuerzos se orientan al objetivo de calidad que muestra nivel de consecución elevado. **91 %**



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión
de la calidad, enero 2012.



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

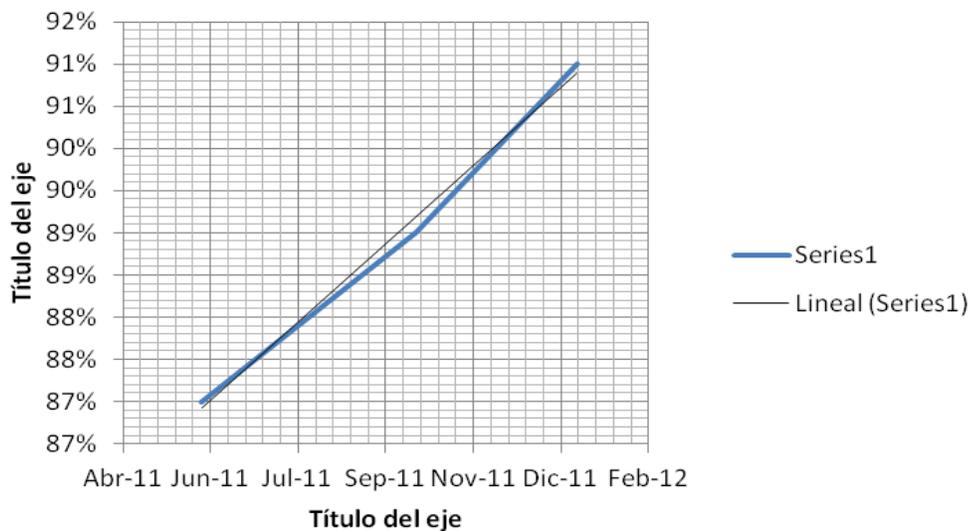
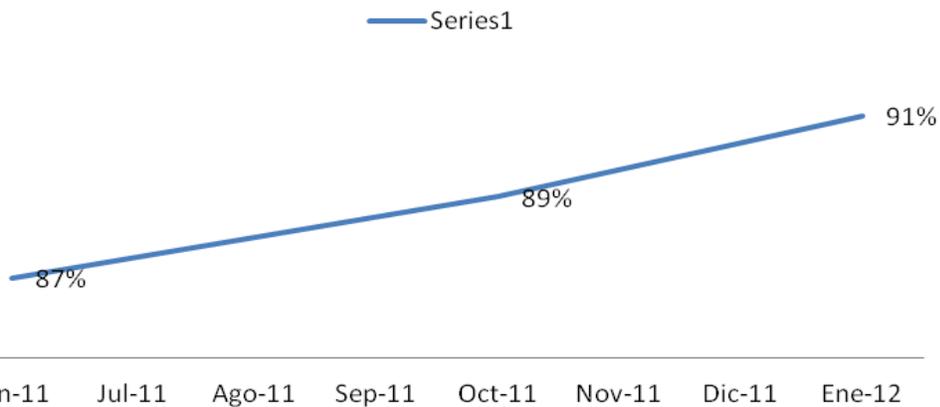
Revisión: 1

Página 12 de 14

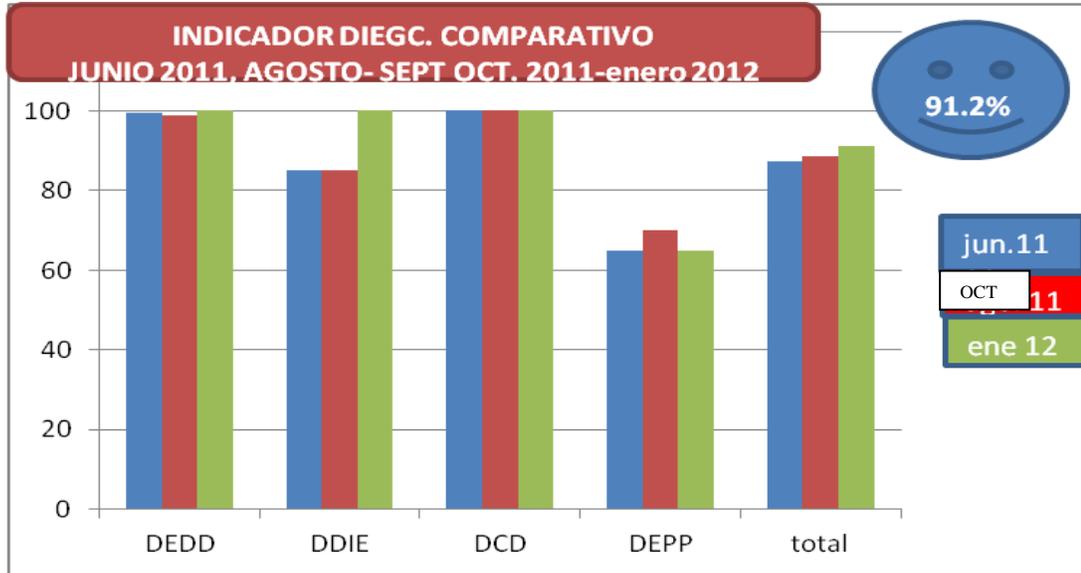
8.2 Conclusión:

La eficacia promedio en el área es de 91 %

Tendencia de la DIEGC en el avance del objetivo de calidad . Enero 2012



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección Investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad, enero 2012.		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 14



	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	DR LEÓN ALEJANDRO PÉREZ REYNA		Elabora: 15-02-12
Aprueba	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ		Aprueba: 17-02-12

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
Investigación educativa, evaluación y gestión
de la calidad, enero 2012.



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 14 de 14