

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 1 de 13		

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

Se recibió auditoría interna el 28 de junio de 2011.

A los procesos de dirección de área. Departamento de evaluación y desarrollo curricular y el departamento de estudios históricos institucionales.

NC en el área 3. Puntos de la norma.4.2.3 4.2.4 y 7.1

1.1.2 Conclusiones:

Se programa reunión para revisión y análisis de las NC en el área. 01 julio 2011.

Pendiente solicitar registro de RAC s

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

En marzo 14 al 18 se recibió auditoría externa de recertificación. A la dirección de área, departamentos de evaluación al desempeño docente y difusión de la investigación.

Al SGC se revisa proceso de auditorías internas, quejas derivadas de los clientes y ambiente de trabajo.

Se detectan 8 NC al SGC en los diferentes procesos, actualmente cerradas.

2.1.2 Conclusiones:

Los procedimientos operativos requieren actualización.

Es necesario revisar plan de calidad en cuanto a los requisitos del cliente y la planeación de la realización del servicio.

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

Se anexa copia de informe de auditorías interna y externa.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

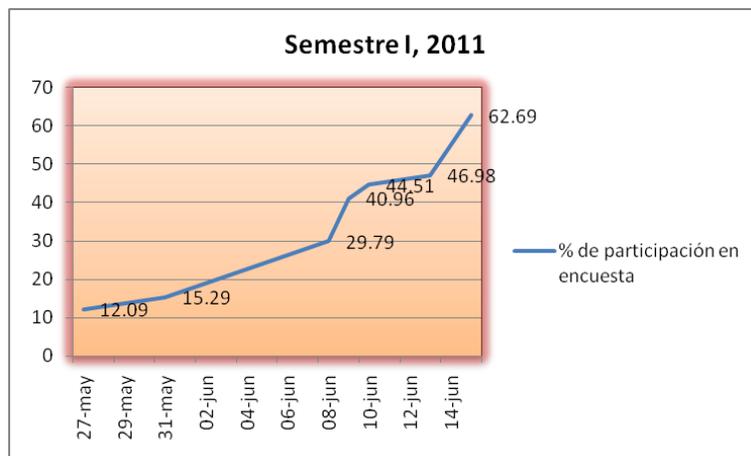
La escala estimada de satisfacción del cliente, en los procesos de la Dirección de investigación educativa, evaluación y gestión de la calidad es la siguiente:

CRITERIOS	ESCALA (LIKERT)	ACCIONES
Excelente.	4.6 a 5	FELICITACIÓN Y MANTENER.
Muy bien	4.1 a 4.5	FELICITACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN
Buena.	3.6 a 4.0	ELEVAR Y RETROALIMENTAR
Suficiente	3.0 a 3.5	ACCIÓN PREVENTIVA
Insuficiente	Menos de 2.9	ACCIÓN CORRECTIVA

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 2 de 13		

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

1. La compra del producto **Ncesoft** se realizó a través de una transacción electrónica, validando el producto y con todas sus funciones el mismo día de la compra. Se pretende **disminuir el tiempo de entrega del producto en 4 meses** con respecto a la última entrega de manera que al egresar el alumno reciba su **memoria escolar**.
2. Existe el referente en cuanto a que es necesaria la conformación **del Modelo Educativo** Institucional expuesto en los Colegiados Generales de las Licenciaturas y señalado dentro de las recomendaciones de CIEES.
3. Se implementa cuestionario de opinión de manera electrónica y se pilotea actualmente la factibilidad para disminuir tiempo. Los resultados en este momento fueron los siguientes;

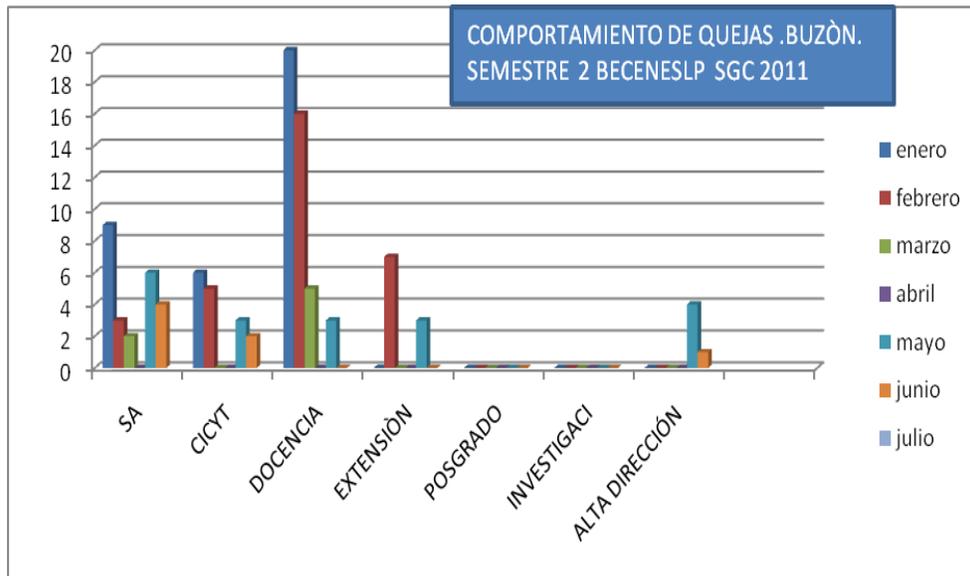


4. Acortar los tiempos entre las etapas del procedimiento.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

NO SE RECIIBIERON QUEJAS EN EL ÁREA.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 3 de 13		



2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Se recibió la convocatoria al Premio Estatal y Municipal de Educación Superior 2011, se reconoce la trayectoria a dos docentes.

Estatal	Pérez Reyna León Alejandro
Municipal	Leyva Herrera María Mayela

En la Convocatoria para Recategorización publicada el 18 de febrero de 2011, se recibieron 12 solicitudes de impresión de Cédula de Evaluación para participar en el proceso, siendo favorecidos cinco docentes.

NOMBRE	PUNTAJE	CATEGORÍA QUE ADQUIERE
Obregón Nieto Claudia Isabel	612	Titular "A" $\frac{3}{4}$ T.
Villanueva González Alma Verónica	555	Titular "C" T.C.
Vargas Almazán Sonia	496	Titular "C" T.C.
Navarro Torres Olivia	494	Titular "C" T.C.
Gómez Aranda Claudia	464	Titular "A" $\frac{1}{2}$ T.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 4 de 13		

El Programa de Estímulo al Desempeño Docente del Personal Homologado 2010, cuya convocatoria fue publicada el 14 de abril de 2011, recibió 16 expedientes de docentes interesados en participar, siendo acreedores al estímulo siete.

No.	Nombre	Puntaje	Nivel	Estímulo
1	Ramírez Vallejo Ma. del Socorro	729	V	✓
2	Pérez Reyna León Alejandro	660	IV	✓
3	Leyva Herrera María Mayela.	659	IV	✓
4	Rangel Torres María Guillermina	631	IV	✓
5	Serrano Reyna Dalia Elena	605	IV	✓
6	Neira Neaves Irma Inés	601	IV	✓
7	Leyva Ortiz Jesús Alberto	598	III	✓
8	Ramos Leyva Jaime	595	III	-
9	Pérez Herrera María Esther	594	III	-
10	Lárraga García María del Refugio	588	III	-
11	Mireles Medina Marcela de la Concepción	570	III	-
12	Gallegos Infante Laura Erika	539	III	-
13	Mireles Alemán Martha Patricia	515	III	-
14	Alma Verónica Villanueva González	Durante el 2010 ostentan nombramiento de $\frac{3}{4}$. No procede su solicitud de participación.		
15	Sonia Vargas Almazán			
16	Olivia Navarro Torres			

Se convocó a cuatro docentes a la Ceremonia de Reconocimiento al Mérito Docente, Maestro Distinguido, Maestro Emérito, Director Distinguido celebrada el 23 de junio de 2011.

María del Socorro Ramírez
Vallejo

**Gisela de la Cruz Torres
Méndez**

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 5 de 13		

Juan Carlos Rangel Romero
Francisco Hernández Ortiz

2.4 Conclusiones:

Existe un buen clima de trabajo en el área.

Es necesario revisar periódicamente los procedimientos dadas las condiciones de cambio en el personal.

Existe información positiva de manera verbal en la organización con respecto a los productos (cédula de evaluación y documentos destacados)

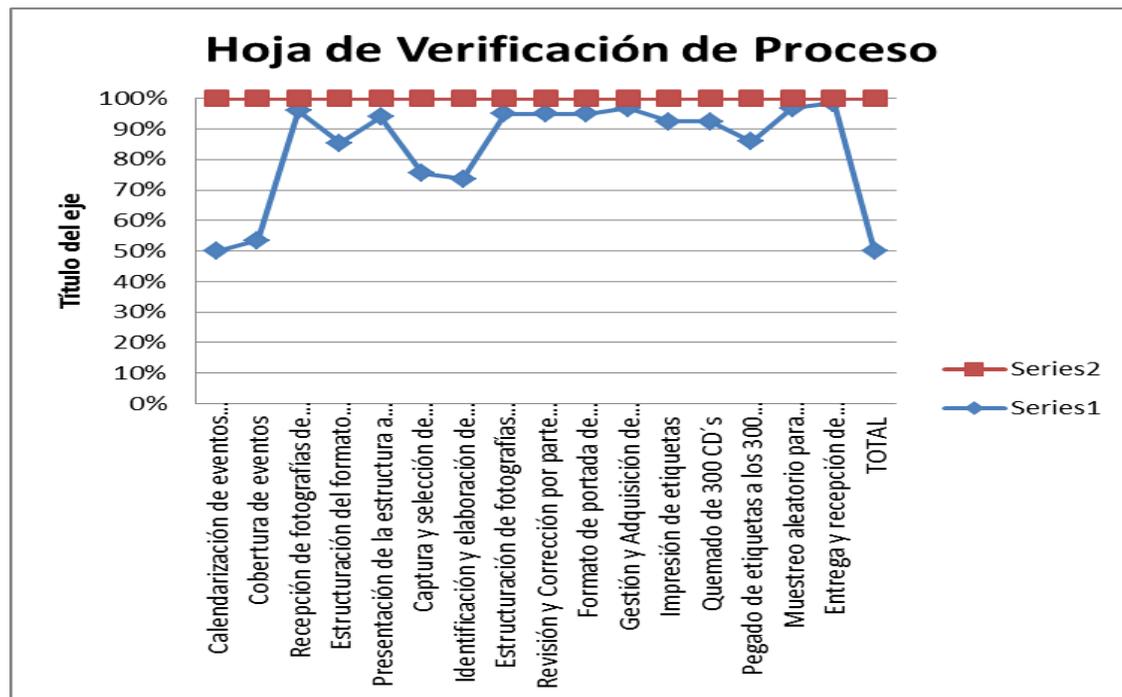
Existe en el área colaboración y equipo para realizar el trabajo asignado.

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):

MEMORIA ESCOLAR.

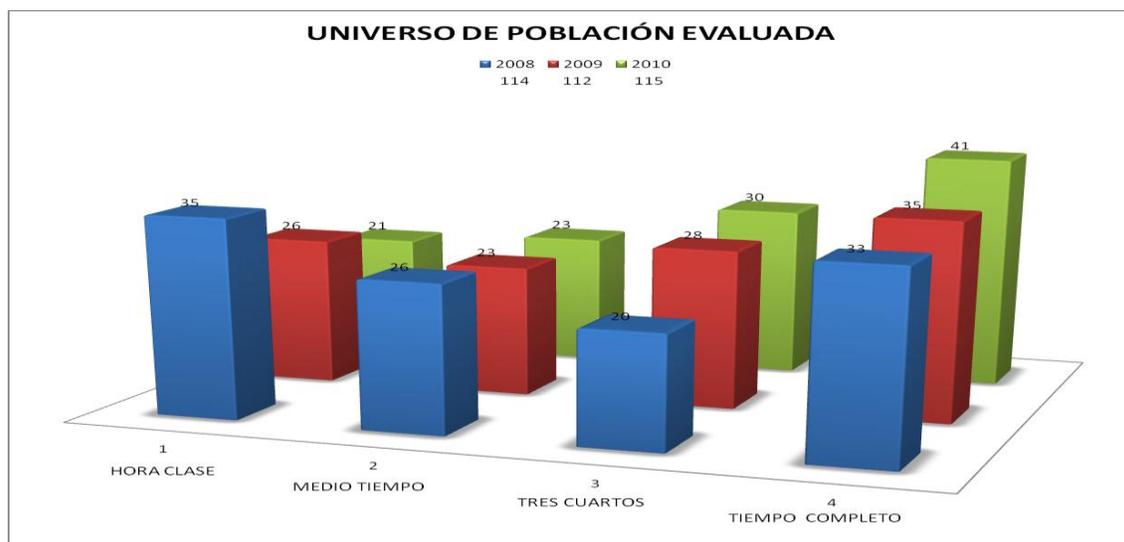


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)	 <small>Formación Académica con la Mejor Calidad</small>	Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 6 de 13		

CONSTRUCCIÓN MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL				
BECENE 2010 – 2011				
Temporalidad				
Junio 2010	Septiembre 2010	Noviembre 2010 a la fecha	Febrero 2011	Ciclo Escolar 2011 - 2012
Necesidad señalada en Colegiados Generales y de Semestre ciclo escolar 2009 - 2010	Recomendación CIEES para cinco de las seis Licenciaturas	Consulta documental sobre Modelo Educativo: a) General b) Educación Superior c) Formadores de Docentes	Presentación a las Direcciones de Área	Continuar...

1. Indicadores de procesos y sus tendencias.

Al concluir la Evaluación al Desempeño Docente 2010 es posible establecer tendencias entre resultados de la evaluación 2008, 2009 y 2010.



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 7 de 13		

El gráfico muestra un comparativo del total de profesores evaluados por tipo de plaza durante el 2008, 2009 y 2010 en el que se aprecia **incremento en el número de docentes evaluados y sus ponderaciones correspondientes**

INDICADORES	%	2010	JUSTIFICACIÓN
Captura de constancias	30	30	Se capturó el total de puntajes reportados en las constancias de evaluación remitidas por las instancias evaluadoras.
Elaboración de Cédula Individual	40	40	Impresión de 115 Cédulas Individuales de Evaluación al Desempeño Docente (100%)
Cédula Colectiva	20	20	Base de datos contiene el total de puntajes de cada docente con cátedra durante el 2010 (100%)
Entrega/recepción de resultados	10	9.56	De las 115 Cédulas impresas se entregaron 110 representando el 9.56%
Total	100	99.56%	Se supera el indicador de 98%

COLECCIÓN DOCUMENTOS DESTACADOS

Colección documentos destacados			
2004-2008	100%	100%	impreso, publicado y entregado
2005_2009	1	100%	
2006-2010	1	85%	



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD.
(ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)

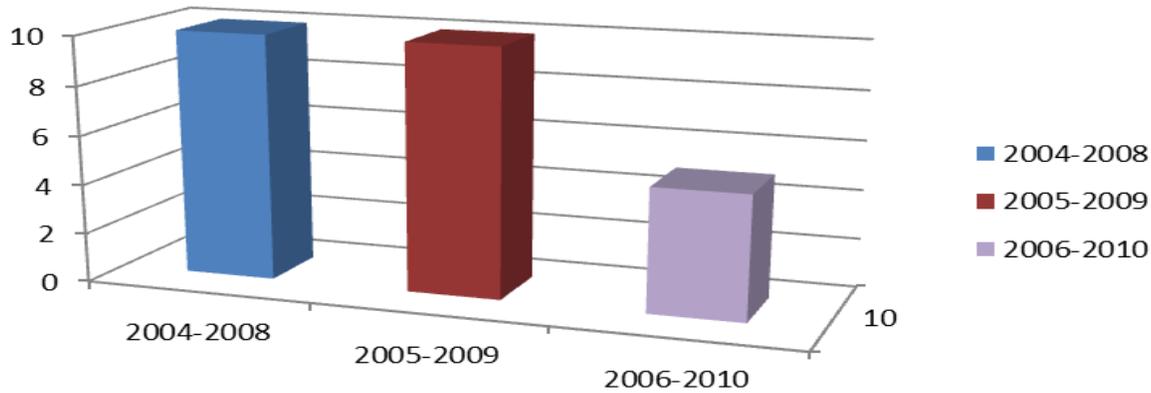


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 8 de 13

CORRECCIÓN DE DUMMIE



3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme:

NO HAY EN LAS ÁREAS.

3.3 Conclusiones:

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

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Auditoría interna	fecha	hallazgo	departamento	NC	Status
AI/02/10	26 de noviembre de 2010	No se registra el formato adecuado de análisis de datos	DDIE	1	cerrada
AI/01/11	28 de junio 2011	Actualizar fechas y nombres en procedimientos DHI y DEDC	DHI y DEDC	2 menor	abiertas

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 9 de 13		

	28 de junio 2011	PROCESO DIE	PLANEACIÓN DEL SERVICIO	1 MAYOR	ABIERTA
Auditoría externa	15 de marzo 2011	No se realizan encuestas y análisis de datos.	DDIE	1	cerrada
	RECERTIFICACIÓN	VER REPORTE DE AUDITORÍA	SGC	8 MENORES	CERRADAS

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos: 2
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas 2:
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:8
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ 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: 0
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas : 0
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas: 0
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:0
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):0

4.4 Conclusiones:

Los departamentos del área muestra conocimiento para solventar los procesos de auditoría, se requiere poner atención a la revisión documental en la plataforma electrónica. Se responde de manera eficaz a las Nc detectadas en auditoría. Es necesario detectar áreas de oportunidad y convertirlas en mejora y no esperar a riesgos potenciales, los que en caso de presentarse deberá responderse con las acciones preventivas correspondientes.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 10 de 13		

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIÓN PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Revisar y Actualizar procedimientos operativos de toda el área. Desarrollar procedimientos operativos necesarios en Seguimiento de egresados, seguimiento de recomendaciones de CIEES	Director de área y responsables de procedimientos	Agosto 2011	Agosto 2011	En proceso
	Mejora del tiempo en captura y entrega de cédulas de EDD	Director de área y responsable de procedimiento.	Marzo 2011	Junio 2011	Cumplido
COMUNICACIÓN DIGITAL	Entrega de memoria a los egresados durante la ceremonia de clausura. Se mejora el tiempo en la presentación en cuatro meses.	Director de área y responsable de procedimiento	Junio 2011	7 de julio 2011	Cumplido
Difusión de la investigación	Se actualiza la entrega del producto académico que tenía desfase en tres años.	Director de área y responsable de procedimiento y áreas involucradas	Marzo 2011	Septiembre 2011 Generación 2006-2010	En imprenta
Evaluación de planes y programas	Necesario actualizar procedimiento operativo en relación con el seguimiento de recomendaciones de CIEES. Modelo educativo, PDI, y resultados de los egresados en evaluaciones externas	Director de área y responsable de procedimiento y áreas involucradas	Septiembre 2011		En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Revisar y Consensar con los docentes los rubros de evaluación al desempeño docente. DEDD	Director de área y responsable de procedimiento y áreas involucradas	Octubre 2011		PROYECTADO
	DISEÑO Y APLICACIÓN encuesta de evaluación de producto DCD (memoria escolar)	Director de área y responsable de procedimiento y áreas involucradas	SEPTIEMBRE 2011		PROYECTADO

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 11 de 13		

	Conformar equipo de trabajo interrelacionado docencia, investigación y dirección para evaluar propuestas de modelo educativo y seguimiento de egresados. Elaborar primera encuesta de seguimiento de egresados. EPP	Director de área y responsable de procedimiento y áreas involucradas	Octubre 2011		PROYECTADO
3. Necesidad de Recursos.	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		PROFEN BECENESLP		
	1 ORDENADOR PORTÁTIL CON PROCESADOR iCore5. EDD				
	DDIE Curso “Redacción y corrección de estilo Capacitación. Ampliar capacidad de memoria Externa.				

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

6.1 Descripción:

El cambio de personal y la reincorporación de mismo a los procedimientos operativos.

La necesidad de capacitación en diferentes rubros.

La asignación de nuevas tareas y sobrecarga académica.

6.2 Conclusión:

Mantener un programa de capacitación en tópicos relacionados con la calidad.

Elaborar las acciones pertinentes para mantener y elevar los estándares alcanzados.

Retroalimentar positivamente y apoyar en las tareas a los departamentos

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)	 Formación Académica con la Mejor Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión: 1		
	Página 12 de 13		

7.1 Descripción:

Comunicación efectiva en las áreas interrelacionadas de diferentes direcciones.

Desarrollar proveedores de los servicios en relaciones mutuamente beneficiosos.

7.2 Conclusión:

El clima organizacional y el ambiente de trabajo son buenos en el área de acuerdo a la encuesta.

Se requiere personal administrativo y de apoyo mas eficiente y con alto nivel de implicación.

La dirección puede crecer en número de personal involucrado de acuerdo a los alcances y la importancia de las tareas encomendadas.

La participación dentro de la organización va en aumento y puede consolidarse como una área sustantiva y altamente productiva en mediano plazo.

Los resultados son satisfactorios y se pueden mejorar.

El personal de servicios generales cumple eficientemente su tarea.

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

8.1 Descripción: la política de calidad es entendida por los responsables de área. Se mantiene vigente.

El objetivo de calidad es medido con adecuada metodología para documentar sus niveles de logro.

8.2 Conclusión:

No hay cambios en política y objetivo de calidad de el área.

Conveniente valorar la posibilidad de implementar un procedimiento operativo para el proyecto seguimiento de egresados y transparencia.

	<p align="center">Nombre del Documento:</p> <p align="center">Revisión por la Dirección DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. (ABRIL, MAYO, JUNIO, 2011)</p>		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 13

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	PÉREZ REYNA LEÓN ALEJANDRO		28 DE JUNIO 2011
Aprueba	FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ		30 DE JUNIO 2011