

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 6

## Dirección de Investigación Educativa FEBRERO-JULIO 2018

### 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus %
<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Valorar los ajustes realizados a los PO y los anexos bajo la Norma ISO 9001:2015, en cada PO de la DIE.	Director de área y coordinadores	Agosto 2018	Septiembre 2018	<b>CUMPLIDA</b>
	Continuar con la previsión del riesgo y la identificación de oportunidades. Documentar acciones.	Director de área y coordinadores	Septiembre 2018	Septiembre 2018	<b>CUMPLIDA</b>
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas</b>	Verificar la satisfacción de las partes interesadas/clientes con los servicios y/o productos ofrecidos.	Director de área y coordinadores	Agosto 2018	Agosto 2018	<b>CUMPLIDA</b>
	Documentar el desarrollo del P.O. y la atención de los requisitos de las partes interesadas.	Director de área y Coordinaciones	Agosto 2018	Septiembre 2018	<b>CUMPLIDA</b>
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Identificar y comunicar la necesidad de los recursos durante la implementación de los PO.	Director de área	Agosto 2018	Agosto 2018	<b>CUMPLIDA</b>

## 2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 2.1 Descripción:

Las coordinaciones de la Dirección de Investigación Educativa, implementan acciones para atender los riesgos que podrían afectar el desarrollo de los P.O:

**CCA** Que los CA no reporten a la plataforma PRODEP el estado de desarrollo de su plan de trabajo y de sus proyectos de investigación.

**CED** Que la Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente no reciba las constancias de puntaje asignado a los profesores que desarrollan cátedra en los periodos que se evalúan.

**CPI** No recibir reportes de avance del desarrollo de proyectos de investigación registrados en la Coordinación de Proyectos de Investigación.

**CSE** Que los alumnos no se incorporen al sitio de egresados de la plataforma BECENE.

### 2.2. Conclusión:

De febrero a julio 2018, se ha seguido el plan de atención del riesgo, logrando la medición de cada indicador de desempeño declarado en el plan de Calidad de la DIE (ver anexo BECENE-CA-PG-09-02).

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 6

### 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 3.1 Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

Al implementar los PO, y al considerar el servicio y/o producto que se ofrece, es central la satisfacción del cliente, por esta razón se identifica y da seguimiento a riesgos y oportunidades con la finalidad de mantener un plan de acción que asegure el logro de los indicadores declarados.

b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Las coordinaciones realizan las encuestas de opinión con la finalidad de conocer las expectativas de las partes interesadas, se mantiene contacto cercano, interesa conocer su opinión y necesidades de atención. Estos datos se recaban y se muestran en los reportes de Análisis de Datos.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

Objetivo de la DIE	Indicadores de desempeño	LOGRO %	P.O.
Contribuir a la formación de profesionales en educación básica al promover la generación y aplicación del conocimiento logrando el <b>81%</b> en la media de los indicadores de desempeño de los Procedimientos Operativos en su desarrollo anual.	Alumnos que emiten su opinión sobre la cátedra de los docentes (80%).	<b>87.6</b>	Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente
	Impresión de Cédula de Evaluación al Desempeño Docente sin corrección de puntaje (96%).	<b>100</b>	
	Proyectos de Investigación que difunden el conocimiento generado en la investigación educativa (80%).	<b>68.4</b> (corte semestral)	Coordinación de Proyectos de Investigación
	Registro de evidencias de los Cuerpos Académicos (60%).	<b>33.33</b> (corte semestral)	Coordinación de Cuerpos Académicos
	Porcentaje de egresados que manifiestan su grado de satisfacción con la formación académica ofrecida en la BECENE (90%).	<b>94</b>	Coordinación de Seguimiento de Egresados
<b>% LOGRADO</b>		<b>76.60</b>	

d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.

El personal a cargo del desarrollo de PO, (Cuerpos Académicos, Proyectos de Investigación, Evaluación al Desempeño Docente y Seguimiento de Egresados) mantiene una revisión centrada en la satisfacción del cliente, y documentan avances, control del riesgo declarado y la atención de las oportunidades, con la finalidad de alcanzar las metas en un nivel igual o superior a lo declarado.

e. Las no conformidades y acciones correctivas

Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente:

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 6

Observaciones realizadas por la parte interesada, ubicando en las Instancias Evaluadoras la no conformidad después de revisar constancias enviadas a la CED.

No. ACLARACIONES	ÁREA	OBSERVACIÓN
1	Dirección del cycit	Faltó la emisión de 2 constancias
1	Dirección de Extensión Educativa	Faltó de emisión de 5 constancias
1	Auditor líder	Faltó las constancias de 2 profesores
1	Dirección de posgrado	Dificultad con 6 personas
1	Dirección General	Faltó recibir 3 constancias.
4	Dirección administrativa	Dificultad en la información recibida, por faltarle el cargo o comisión, error en la asignación de puntaje.

Evaluación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas. Estas observaciones se realizaron por parte del cliente una vez que recibió cédula vía electrónica.

Núm. observaciones	ÁREA	NÚM. DE OBS	MOTIVO DE LA OBSERVACIÓN
1	Dirección Académica	1	Pidió una asignación de puntaje
1	Licenciatura de Educación Primaria	1	Solicitud de Asignación de puntaje
1	Dirección de Posgrado		Aclaró concepto en constancias emitidas que afectaba a puntaje obtenido

f. Resultados del seguimiento y medición

El estado que guardan los indicadores de desempeño se muestran en el anexo de análisis de datos. Los indicadores anuales se muestran en su avance semestral.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

**Auditoría Interna del 11 al 17 de abril de 2018.** Objetivo: Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE, considerando un enfoque a procesos, gestión de riesgos y las necesidades y expectativas de las partes interesadas; la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO9001:2015. SIN OBSERVACIONES.

**Auditoría Externa del 29 al 31 de mayo de 2018.** Objetivos: Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría; Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización. SIN OBSERVACIONES.

h. Desempeño de los proveedores externos.

Las coordinaciones de la DIE, mantienen comunicación con los proveedores internos, lo que se refleja en el alcance de la medición de metas.

#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Presentar la planificación anual de las coordinaciones permite anticipar la necesidad de recursos necesarios para el desarrollo de las acciones contempladas en los 4 PO., como consecuencia se dispone

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 6

de los recursos necesarios con oportunidad. Los insumos materiales, tecnológicos y de espacio son adecuados para desarrollar las tareas académicas, de gestión y demás que requiera el logro de las metas

## 5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

### 5.1 Acciones efectivas

Acciones implementadas para afrontar el riesgo y otras para mejorar a partir de las oportunidades detectadas:

#### CSE

- Comunicación con la Dirección Académica para la incorporación de alumnos de 8º semestre en el sitio de egresados de la plataforma BECENE.
- Comunicación con asesores o coordinadores de carrera para promover en los alumnos su incorporación al sitio de egresados.
- Apoyo presencial durante la incorporación de los alumnos en egreso al sitio [beceneslp.edu.mx](http://beceneslp.edu.mx).
- Solicitar apoyo en el CICYT para mantener el sitio de egresados en operación.
- Publicación programada de actividades institucionales.
- Atender solicitudes de información de las partes interesadas.
- Actualización del P.O. y su anexo BECENE-DIE-CSE-PO-01-01 Rev. 3 (9 de mayo de 2018), se eliminan datos que no son necesarios para el desarrollo de las actividades (género, estado civil, dirección y datos de contacto).

#### CCA

- Revisión y mejora del Procedimiento Operativo ante la migración a la Norma ISO 9001:2015
- Promover la integración y desarrollo de los Cuerpos Académicos reconocidos y apoyar y asesorar a los docentes por participar como Perfil PRODEP (Programa para el Desarrollo Profesional Docente) en la BECENE, atendiendo a las convocatorias y el registro de evidencias de los CA's.
- Continuidad con la conexión de C.A.'s externos.
- Participación y Asesoría con especialista externo.
- Gestionar y/o atender a docentes de otras Instituciones en el compartir experiencias de los C.A.'s.
- Diálogo permanente con la RIP de la Institución para verificar el status de producciones documentadas por los C.A.'s de BECENE.
- Comunicación con Cuerpos Académicos y docentes con Perfil Deseable ante los requerimientos de evaluación.

#### CPI

- Entrevistas personales con los investigadores para informar las fechas de entrega de los informes.
- Envío de correo electrónico para informar las fechas de entrega
- Enviar convocatorias para la participación de los docentes investigadores en: foros, coloquios, congresos entre otros.

#### CED

- Con respecto a lo reportado en el anexo BECENE-CA-PG-12-02, Riesgos y Oportunidades, la CED reportó el riesgo de que no reciba las constancias de puntaje asignado a los profesores que desarrollan cátedra en los periodos que se evalúen. La acción implementada fue controlar la emisión y recepción de constancias de evaluación al desempeño. En el riesgo de que las constancias sean erróneas, para prever se enviará vía electrónica la relación de los maestros a

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 6

evaluar. En la situación que se omita puntaje por parte de una instancia Evaluadora, se solicitará y verificará las constancias entregadas con tiempo.

#### **5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:**

No se recibieron comunicaciones de esta naturaleza publicadas en el buzón electrónico alojado en becenesp.edu.mx

#### **5.3 Reconocimientos y felicitaciones:**

No se recibieron en el periodo.

#### **5.4 Conclusiones:**

De acuerdo al logro de los indicadores de medición, se estima que las acciones tomadas para atender los riesgos identificados y fortalecer las oportunidades han sido oportunas y apegadas a lo declarado en el SGC de la institución.

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

### **6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.**

#### **6.1 Descripción:**

Mantener contacto con las partes interesadas a fin de identificar la necesidad de mejora en las actividades que se desarrollan.

Mejorar los PO y sus anexos a partir de los resultados obtenidos, de las auditorías internas o externas.

Revisar constantemente la documentación de etapas de desarrollo de los PO, a fin de identificar posibles cambios para la mejora.

Fortalecer la discusión colaborativa para enriquecer y localizar áreas de desarrollo en el proceso de la DIE y los PO de las coordinaciones.

Transitar al uso de archivos electrónicos.

#### **6.2 Conclusión:**

Permanecer alerta a las necesidades por satisfacer en relación al servicio y/o producto ofrecido, permite anticipar acciones pertinentes para satisfacerlas. La implicación profesional de los operadores de PO en el análisis de tareas, resultados obtenidos, atención de los riesgos, identificación las oportunidades y proponer modificaciones asegura que la prestación de un servicio o la entrega de producto satisfaga los requisitos de las partes interesadas.

### **7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

#### **7.1 Descripción:**

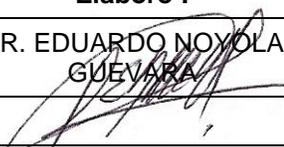
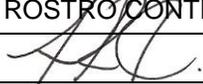
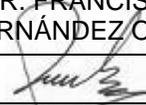
El SGC de la BECENE bajo la Norma ISO 9001:2015, es revisado con regularidad a través de las reuniones de planificación y evaluación en el cuerpo directivo y el personal responsable del mismo. Planificación y seguimiento a auditorías internas y la organización institucional para las externas. Se implementó la presentación de Informes semestrales con la presencia de la alta dirección, directores de área y personal del SGC.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 6

En marzo 16 de 2018, se llevó a cabo una sesión de trabajo del personal de la DIE y el SGC de la BECENE, para compartir opiniones sobre el anexo de análisis de datos con la intención de mejorarlo. Se participó en las sesiones de capacitación sobre la norma, siendo programadas para personal a cargo de PO, directivos y con todo el personal de la institución (24-30 abril, mayo 2, 7). Revisión de no conformidades aplicadas durante la auditoría externa desarrollada en mayo 2018.

## 7.2 Conclusión:

La evaluación anual de logros de la DIE, de su plan de calidad y los PO que le corresponden bajo la Norma ISO 9001:2015, permite expresar que las reuniones con los operadores de procedimiento, el seguimiento y valoración de resultados muestra la implicación del personal adscrito y la responsabilidad profesional asumida. Las reuniones colegiadas con la alta dirección representan un punto central para orientar las acciones en este cambio. De igual manera el liderazgo y la toma de decisiones compartida es fundamental para un trabajo colaborativo.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	DR. EDUARDO NOYOLA GUEVARA	MTRA. ALEJANDRA DEL ROCÍO ROSTRO CONTRERAS	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	12 DE SEPTIEMBRE DE 2018	25 DE SEPTIEMBRE DE 2018	26 DE SEPTIEMBRE DE 2018

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	MTRA. ESTHER ELIZABETH PÉREZ LUGO	MTRA. ALEJANDRA DEL ROCÍO ROSTRO CONTRERAS	DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018