

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 1 de 8 |

Dirección de Investigación Educativa FEBRERO-JULIO 2019

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION 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. | Capacitación: Gestión del riesgo. Identificación de riesgo y oportunidades institucionales. | Comité de Calidad. Operadores de proceso | Julio 2019 | Julio 2018 | CUMPLIDA |
| | Revisión de procesos de la DIE y actualización de indicadores. | | Julio 2019 | Junio 2019 | CUMPLIDA |
| 2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas | Verificar la satisfacción de las partes interesadas/clientes con los servicios y/o productos ofrecidos. | Director de área y coordinadores | Septiembre 2019 | Julio 2019 | CUMPLIDA |
| | Revisar P.O. de Seguimiento de Egresados y piloteo de instrumentos. | Director de área y Coordinación de Seguimiento de Egresados | Julio 2019 | Julio 2019 | EN PROCESO |
| 3. Necesidad de Recursos. | Identificar y comunicar la necesidad de los recursos durante la implementación de los PO. | Director de área | Julio 2019 | Julio 2019 | CUMPLIDA |

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

2.1 Descripción:

El 25 de marzo de 2019, en sesión de trabajo del cuerpo directivo de la institución, se programó la revisión de riesgos y oportunidades identificadas:

RIESGOS

- Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.
- El bajo desempeño profesional del docente.

2.2. Conclusión:

La detección de estos riesgos, se ratificaron en la sesión de trabajo colegiado de directivos con el SGC el día 06 de mayo de 2019, esto se documentó y se encuentra publicado en www.beceneslp.edu.mx, en la sección de SGC ISO 9001:2015.

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 2 de 8 |

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.

Durante el periodo que es informado en este documento, los procesos de seguimiento a Cuerpos Académicos, Seguimiento de Egresados, Proyectos de Investigación y Evaluación al Desempeño Docente han dado seguimiento a la satisfacción de clientes y partes interesadas a través de las encuestas aplicadas. Es importante destacar que los resultados reflejan una apreciación positiva de las tareas desarrolladas en las coordinaciones a cargo de los procesos.

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

A fin de controlar el desarrollo de los procesos de seguimiento a Cuerpos Académicos, Seguimiento de Egresados, Proyectos de Investigación y Evaluación al Desempeño Docente los responsables establecen comunicación cercana con las partes interesadas, esto a través de visitas, comunicación escrita, vía correo electrónico, lo anterior facilita y asegura la entrega de evidencias (informes, constancias, etcétera) que nutren los procesos.

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 90% en la media de los indicadores de desempeño de los Procedimientos Operativos en su desarrollo anual. | Expedición de Constancias de Evaluación al Desempeño Docente (95%). | 95 ANUAL 2018 | Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente |
| | Difusión del conocimiento generado en la investigación educativa (90%). | 44.7 (corte semestral) | Coordinación de Proyectos de Investigación |
| | Documentar el desarrollo de los Cuerpos Académicos de la BECENE (85%). | 50 (corte semestral) | Coordinación de Cuerpos Académicos |
| | Documentar la satisfacción de los egresados en los aspectos académico, administrativo e infraestructura ofrecidos por la BECENE. (90%) | 97.9 ANUAL (julio 2019) | Coordinación de Seguimiento de Egresados |
| % LOGRADO | | 71.9 | |

Al presente corte semestral se logra el **71.9% de la meta**, en el siguiente informe se dará cuenta del **logro anual**.

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 3 de 8 |

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

El seguimiento oportuno a los procesos de Cuerpos Académicos, Proyectos de Investigación, Seguimiento de Egresados y Evaluación al Desempeño Docente, asegura la conformidad de los productos y servicios que se ofrecen, además del logro de la meta.

e. Las no conformidades y acciones correctivas

CCA, CPI, no se presentaron no conformidades o acciones correctivas en el periodo informado. **CSE**, como resultado de la evaluación externa por los CIEES, la CSE elaboró una prueba piloto para conocer datos relativos a egresados de la Licenciatura en Educación Especial, plan 2004 (la información en BECENE-CA-PG-09-02, feb-julio 2019, pp. 35-39), con la finalidad de iniciar modificación del proceso.

CED

Durante el desarrollo del proceso de evaluación al desempeño docente se realizaron las siguientes observaciones a las instancias responsables de emitir constancias:

| <i>No. ACLARACIONES</i> | <i>ÁREA</i> | <i>OBSERVACIÓN</i> |
|-------------------------|--------------------------------------|---|
| 2 | Dirección Académica | 16 constancia faltaron de emitirse |
| 1 | Dirección de Extensión Educativa | Faltó de emisión de 2 constancias |
| 1 | Dirección de posgrado | Dificultad con 1 constancia |
| 1 | Dirección de Investigación Educativa | Faltó el registro de 50 puntos en aproximadamente 9 cédulas |
| 1 | Dirección administrativa | 2 constancias faltaron de emitir |

Con respecto a observaciones de las partes interesadas sobre los datos registrados en su Cédula de Evaluación al Desempeño Docente, se recibieron las siguientes:

| ÁREA | NÚM. DE OBS | MOTIVO DE LA OBSERVACIÓN |
|---|-------------|------------------------------------|
| Dirección Académica | 2 | Pidió modificación de puntaje |
| Auditor líder | 1 | Solicitud de Asignación de puntaje |
| Dirección de Servicios administrativos | 1 | Omisión de puntaje |

f. Resultados del seguimiento y medición

El estado que guardan los indicadores de desempeño se muestran en el anexo de análisis de datos.

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 4 de 8 |

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

La **Auditoría Interna A 1/19**, se desarrolló del 1º al 10 de abril de 2019. El día 2 de abril de 2019 correspondió auditar el macroproceso de la Dirección de Investigación Educativa.

- El informe de la auditoría señala para la **Coordinación de Seguimiento de Egresados** la siguiente observación: *determinar mejor sus oportunidades para la mejora continua*. Dicha observación ha permitido revisar el proceso y elaborar un proyecto de mejora considerando las oportunidades identificadas a partir de los resultados obtenidos durante el periodo en que se ha implementado.
- Se realizó la siguiente observación a la **Coordinación de Cuerpos Académicos: 7.3 Conciencia**. *Asegurarse que las personas que realizan el trabajo son conscientes de su contribución a la eficacia del SGC*. Para atender esta observación se ha revisado el sitio que corresponde al SGC en www.beceneslp.edu.mx, además de revisar informes de la CCA previos y en las reuniones de la DIE. La Dirección General de la BECENE insiste en que los docentes tomemos conciencia de la organización como un todo interrelacionado.

La **Auditoría Externa 2/2**, se desarrolló del 29 al 31 de mayo de 2019. El macroproceso de la Dirección de Investigación Educativa no fue auditado.

h. Desempeño de los proveedores externos.

Se da una comunicación permanente con los proveedores de insumos para el desarrollo de las acciones de los procesos: cuerpos académicos, proyectos de investigación, seguimiento de egresados y evaluación al desempeño docente.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Durante el semestre que se informa, se logró mejorar el ambiente físico de trabajo, sustituyendo algunas sillas, escritorios, equipo de cómputo y los recursos consumibles necesarios para el desarrollo de las tareas de acuerdo a la programación anual. Se dispone de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios.

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:

El objetivo de calidad institucional se refiere a *formar profesionales de alta calidad para la docencia e investigación en educación básica, que atiendan las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90 % de las metas establecidas en los macroprocesos de formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios*.

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 5 de 8 |

Se identificaron los siguientes riesgos y oportunidades institucionales:

Riesgo

- Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

El plan de acción determinado por la organización pone acento en 4 acciones. La **Coordinación de Seguimiento de Egresados** aporta información a través de las encuestas de satisfacción con la formación académica, esto puede facilitar la toma de decisiones en la acción: *seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción*, al identificar puntos de mejora desde el desempeño de los catedráticos, lo mismo ocurre con los foros con egresados. La CSE optimiza el uso de los recursos tecnológicos para establecer comunicación a través de las redes sociales y el software que facilita la aplicación de encuestas.

La **Coordinación de Cuerpos Académicos** identifica que favorece las siguientes: *planificación de recursos, programa de ahorro, crear cursos abiertos y cerrados*. En el semestre informado, y optimizando los recursos asignados por el PACTEN, reprogramación 2018, se entregó a cada CA, diversos materiales de papelería y de oficina para apoyar el desarrollo de las actividades que los Cas programan; otra actividad ha sido compartir vía email las diversas convocatorias a congresos, convenciones, foros, talleres o cursos, identificando algunos que son gratuitos o en La **Coordinación de Proyectos de Investigación** con el registro de proyectos, su seguimiento y difusión del conocimiento se favorece que los docentes investigadores desarrollen su competencia investigativa, mismas que se expresa en el Seminario de Investigación, espacio al que acuden alumnos que reciben asesoría en la conformación de su documento recepcional, de esta manera se atiende la acción: *seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción*, al ofrecer modelos de desarrollar los procesos investigativos. La CPI optimiza el uso de los recursos tecnológicos para establecer comunicación los investigadores, la difusión de convocatorias y la recepción de informes semestrales o finales de los proyectos de investigación registrados.

La **Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente** con la implementación de un sistema automatizado para la emisión de constancias y Cédula de Evaluación electrónicas ha reducido el uso de recursos materiales: papel, sobres y tinta.

- El bajo desempeño profesional del docente.

En la **Coordinación de Seguimiento de Egresados** los temas a abordar en los encuentros o foros programados a realizarse con egresados permitirán indagar sobre este componente que repercute en el nivel de satisfacción con la formación profesional que ofrece la BECENE.

La **Coordinación de Cuerpos Académicos** identifica que los integrantes de CA procuran fortalecer su desarrollo profesional, por ejemplo, en la investigación y la asesoría de documentos reccionales.

La institucionalización del Seminario de Investigación a cargo de la **Coordinación de Proyectos de Investigación**, favorece que los docentes profesionalicen su formación en el campo de la investigación y puedan ofrecer asesoría pertinente a los alumnos que cursan los semestres finales de su formación profesional al elaborar su documento recepcional.

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 6 de 8 |

La **Coordinación de Evaluación al Desempeño** da cuenta en su proceso de la participación de los docentes en los distintos indicadores que pertenecen a los 3 criterios: calidad, dedicación y permanencia en la docencia. Los puntajes logrados por cada docente en las diversas tareas dan cuenta del desempeño docente y se distingue también las áreas que requieren ser fortalecidas desde la profesionalización y capacitación.

Oportunidad

- Estrategia Nacional de Mejora de las Escuelas Normales

Al indagar sobre la formación complementaria en LSM, se atiende a una de las estrategias indicadas en el Plan de Mejora de la Escuela Normal. Al modificar el proceso de la **CSE**, como se tiene previsto las encuestas para egresados podrán focalizar aspectos relativos a cada programa de formación y por especialidad. Lo anterior será insumo para las coordinaciones de carrera en la BECENE.

La **CCA** participa en las evaluaciones externas CIEES, se establecen vínculos con CA externos y se desarrollan actividades conjuntas, de intercambio (algunas mencionadas en el punto 2); la participación con proyectos de investigación y la producción de ponencias, artículos ISSN o capítulos/libros ISBN, son parte de las actividades que los CA aportan en esta estrategia de mejora de la BECENE.

Actualmente con la reforma de las escuelas Normales, se pretende fortalecer el desempeño de los docentes y asegurar una mejor calidad en la formación de profesores. Bajo esta línea, la **CPI** al desarrollar el proceso que le corresponde incide en varias acciones del Plan de Mejora de la BECENE: ofrecer insumos para la evaluación externa desde los productos derivados de la Investigación Educativa (participación en Congresos, publicación de artículos, libros, etcétera) que realizan los catedráticos y Cuerpos Académicos; se fortalece el intercambio académico al ceder espacios para el desarrollo de Convenios de Colaboración entre CA's (Seminario de Investigación Institucional).

La evaluación al desempeño docente, realizada a través del proceso a cargo de la **CED**, da la posibilidad a cada docente de identificar las oportunidades de desarrollo profesional; de la misma manera a las distintas áreas que cuentan con profesores comisionados en diversas tareas.

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

No se recibieron en el periodo.

5.4 Conclusiones:

Con base en los datos recabados del desarrollo de los procesos Cuerpos Académicos, Proyectos de Investigación, Seguimiento de Egresados y Evaluación al Desempeño Docente se estima que

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 7 de 8 |

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:

En la implementación los procesos de Cuerpos Académicos, Proyectos de Investigación, Seguimiento de Egresados y Evaluación al Desempeño Docente declarados en el SGC en la BECENE, se ha identificado que una comunicación permanente con las partes interesadas asegura que el control de acciones redunde en un servicio y/o producto de calidad.

Atender las observaciones de los organismos evaluadores externos como CIEES además de las auditorías internas y externas, conduce a revisar los procesos, sus anexos y determinar si satisface las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, para determinar los cambios, ajustes o mejoras necesarios.

Continuar implementando el tránsito al uso de archivos digitales, disminuyendo el uso de papel.

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

6.2 Conclusión:

Reconocer las necesidades y requisitos de las partes interesadas, orienta en la prestación del servicio y/o producto ofrecido, se anticipan acciones pertinentes para satisfacerlas. La responsabilidad de los operadores en el análisis de tareas, resultados obtenidos, atención de los riesgos, identificación las oportunidades y posibles modificaciones asegura que la prestación de un servicio o la entrega de producto sea con calidad.

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

7.1 Descripción:

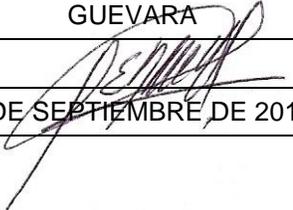
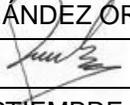
- El SGC de la BECENE bajo la Norma ISO 9001:2015, es revisado con regularidad a través de las reuniones de planificación y evaluación del cuerpo directivo y el personal responsable del mismo.
- Los colegiados semanales del cuerpo directivo se orientaron a revisar: programación, desarrollo y atención de no conformidades y observaciones de auditorías interna (1º al 10 de abril) y externa (29 al 31 de mayo), la entrega de informes semestrales por dirección de área, capacitación “gestión del riesgo” (18/02/2019), control documental, identificación de riesgos y oportunidades institucionales, objetivo de calidad (06/05/2019).

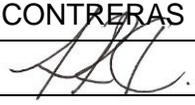
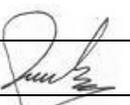
| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Revisión por la Dirección |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página 8 de 8 |

- Las oportunidades institucionales (08/05/2019).
- Toma de conciencia de la organización (20/05/2019).
- Revisión y análisis de resultados de la auditoría externa (03/06/2019).

7.2 Conclusión:

La consolidación del objetivo de calidad de la BECENE es tarea de la organización en conjunto. La participación de la comunidad normalista en la implementación de los procesos, la evaluación semestral y anual de logros, las auditorías internas y externas conducen a una revisión permanente de los planes de calidad y los procesos bajo la Norma ISO 9001:2015, el seguimiento y control de acciones en las reuniones colegiadas con los operadores de procesos conduce a la identificación de mejoras en la búsqueda de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|--|--|--|
| Nombre | DR. EDUARDO NOYOLA GUEVARA | MTRA. PATRICIA VALDÉS ROSALES | DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019 | 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 | 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |

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