

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 21

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

AGOSTO 2023-ENERO 2024

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	En el Procedimiento Operativo para la Evaluación al Desempeño Docente, se continua con el apoyo de SEI, al software de evaluación al desempeño docente. entregado el 21 de junio de 2023 , aún hay solicitudes para el servicio.	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez // Mtra. Diana Karina Hernández Cantú	enero 2022	marzo 2023	≈95 %
	Inició a operar este ciclo escolar, el Procedimiento Operativo para la Evaluación Institucional. Con el censo de evaluación.	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez	agosto 2023	Enero 2024	
	Se da seguimiento para la Evaluación con fines de acreditación del Programa Educativo Licenciatura en Educación Preescolar. Depósito del día 18-enero-2024 por parte de CIEES.	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida. Mtra. Irma Inés Neira Neaves Mtra. Marcela Juárez Reséndiz	Enero 2024		En proceso
	Se dio de alta en el SGC. Con fecha del 15 de noviembre de 2023. El Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01 Hace falta el programa de Evaluación al personal Administrativo y de apoyo para iniciar a operar. Este programa, Indica 4 etapas de avance para el diseño, antes de determinar su indicador.	Mtra. Claudia Obregón Nieto.	noviembre 2023		50%
	Evaluación y Seguimiento Institucional, se entregó el Procedimiento Operativo para la Evaluación institucional. Se reestructura el elaborado por la Mtra. Flor Naela Ahumada García, incorporando instancias evaluadoras externas (CIEES; SEAES Y EN ESPERA DE ANUIES) y se encuentra en proceso de revisión para darse de alta en el SGC	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez Mtra. Eva Bibiana Obregón González	enero 2024		En proceso
	Se entrega carta de Adhesión al SEAES para que la BECENE, con la intención de participar en la documentación sistemática de los procesos de planeación y evaluación de carácter diagnóstico y los avances en la mejora continua de las instituciones de educación superior del país, esta acción permitirá conocer la fortalezas y áreas de mejora de la BECENESLP.	Dr. Francisco Hernández Ortiz	16 de agosto de 2023		En proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 21

	Se entrega la autoevaluación diagnóstica de la BECENE ante SEAES. Avanzando con la coevaluación con tres fechas: 20/03/24, 19/04/24 y 20/05/24	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez Mtra. Eva Bibiana Obregón González	02 de febrero 2024	Mayo 2024	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	En el Procedimiento Operativo para la Evaluación al Desempeño Docente Han elaborado 187, cédulas de evaluación al desempeño docente. Semestres II, 2023. Entrega de manera digital para revisión y aclaración de cada docente el 6 de marzo y Para entrega 21 y 22 de marzo , en físico en un sobre.	Mtra. Diana Karina Hernández Cantú	febrero 2024	marzo 2024	98 %
	Se da seguimiento a las actividades programadas en el PAT 2023 – 2024, alineadas al PDI, atendiendo a cada uno de sus ejes estratégicos.	Directores de área / Alta Dirección del SGC / Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Agosto 2023	Julio 2024	
	Se rendirá informe de seguimiento y evaluación respecto a las actividades programadas del PAT y del PDI visión 2030.	Mtra. Martha Ibáñez Cruz	Agosto 2023	15 de Julio 2024	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Se solicita recurso humano para la coordinación de logística y eventos especiales.	Mtra. Martha Ibáñez Cruz			
	Se solicita ampliación del módulo de evaluación, para incluir los 2 nuevos procedimientos de la coordinación de seguimiento institucional y de la coordinación de evaluación al personal administrativo y de apoyo, dependientes de la Jefatura de evaluación.	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez	Octubre 2023		
	Se solicitó software de análisis de datos para procesamiento de información en la jefatura de evaluación institucional.	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez	14 de agosto de 2023		
	Se solicitaron tabletas para aplicación de instrumentos de evaluación. Se entregaron en el mes de febrero 3, de 4 solicitadas.	Mtra. Alejandra Sánchez Pérez	18 de mayo de 2023	27 de febrero 2024	75%

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
PEI	Contar con cuatro procedimientos dados de alta al SGC. Personal docente al frente de las jefaturas y coordinaciones competente y responsable en sus tareas.	No aplican cambios
Planeación	Construcción/actualización, validación, autorización y	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 21

institucional	publicación del Plan de Desarrollo Institucional, visión 2030. Construcción del Plan Anual de Trabajo, ciclo escolar 2023-2024 y su alineación al logro de los objetivos y ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional, visión 2030.	
Evaluación Institucional	Inicia a operar procedimiento operativo, como punto de partida aplica censo respecto a concepción de evaluación al personal de BECENE. Personal comprometido, competente.	Reforzar cultura de evaluación
Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente	Seguimiento continuo al proceso de evaluación por parte de las instancias evaluadoras para mejorar los resultados de participación del mismo.	El procedimiento de la coordinación de evaluación al desempeño docente realizó un cambio en su revisión para mejorar su proceso, avanzando a la revisión 5, el 15 de diciembre del 2023.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
PEI	La entrega de este informe es antes y la encuesta de satisfacción del cliente del desempeño docente. No coinciden los tiempos.	Dialogar con Alta Dirección en cuanto a poder programar su propuesta de informe de Revisión por la Dirección tres semanas después. Y estar en condiciones PEI de entrega de informe con datos del periodo.
Planeación Institucional	Reconocer que el departamento de planeación y sus coordinaciones son espacios de nueva creación y que apenas comienza a generar experiencia tanto en la construcción de sus procedimientos como en la aplicación de los mismos.	No aplica
Evaluación Institucional	Falta de experiencia por ser un departamento de nueva creación. Posibles no conformidades generadas a partir del procesamiento de datos erróneos o retraso en las entregas para corregir y/o complementar los datos. Mayor inversión de tiempo en el procesamiento de datos y su análisis	Diseñar el Plan de acción de la evaluación institucional anualmente. Evaluar el grado de efectividad en la ejecución de cada una de las etapas de la evaluación institucional determinada en la institución anualmente.
Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente	Hay dos cédulas para docentes de posgrado, situación que se ha considerado innecesarias. Cambios repentinos de coordinaciones o jefaturas, provoca que se pierdan en el proceso las evaluaciones emitidas y las responsabilidades asumidas, de quien	Dejar una sola cédula para posgrado, realizando la adecuación necesaria. Constante comunicación con RH, para entrega de catálogo de cargos y comisiones, trabajar en coordinación,

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 21

PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
PEI Evaluación Institucional	Participación en el Diagnóstico institucional de la BECENE, para su coevaluación en el SEAES, mediante la Coordinación de Evaluación al Seguimiento Institucional. Solicitud y entrega de documentación en ANUIES, para formar parte de esta ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.	Contribuir a la mejora a partir de los resultados en los procesos de evaluación del SEAES. Fortalecer o aumentar la motivación del personal, respecto a cultura de la evaluación.
Planeación Institucional	Capacitación/actualización del personal al interior del departamento de planeación para el desarrollo óptimo de sus funciones.	No aplica
Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente	Seguimos trabajando con compañía externa SEI con el uso de software para el sistema de evaluación e identificando áreas de mejora para el funcionamiento óptimo que considere las necesidades de la institución.	A partir de los resultados, mejorar el servicio, en las últimas experiencias que persisten las inconsistencias.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
PEI Evaluación Institucional	Ajustes por movimientos del personal docente por parte de Oficialía Mayor y Gobierno del Estado a través del Sistema Educativo Estatal Regular, en puestos clave.	Insistir y estar al pendiente de la solicitud del personal que opere procedimiento de puesto vacante, por movimiento de docente.
Planeación Institucional	Incompatibilidad de horarios/situación laboral del equipo de trabajo para el desarrollo de reuniones al interior del departamento de planeación.	Comunicación continua e información de actividades con integrantes del área.
Procedimiento Operativo para la Evaluación al Desempeño Docente	Las correcciones solicitadas en referencia al software por depender de compañía externa SEI, representan una amenaza a la entrega de cédulas de evaluación en tiempo y forma.	Elaborar planeación y rendir informe de manera semestral, y prever amenazas mediante este informe para cumplir con lo programado.

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

a. Satisfacción del cliente.

Se obtuvo una respuesta del 1.4% del 100% (4 de 282 posibles respuestas) de las encuestas y se presenta como área de oportunidad establecer un vínculo de comunicación con cada una de las Direcciones de área para valorar las acciones incluidas tanto en el PAT y su relación con el PDI. Con base al cuestionario autoadministrable en Google Forms se obtuvieron 4 respuestas únicamente de las Direcciones de Planeación y Evaluación, Dirección Académica y Dirección de Estudios de Posgrado.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 21

Se requiere obtener al menos el 80% en la coordinación y comunicación en el desarrollo de los proyectos/eventos académicos especiales institucionales sin incidencias.

Las actividades más significativas que se realizan son seminarios, conferencias y talleres, todas en modalidad presencial.

Se rescata que las Direcciones están en acuerdo para la recepción por parte del Departamento.

EI

Sin datos aún. El procedimiento operativo para la evaluación institucional está en función de los procedimientos operativos dependientes del departamento, es decir, de las coordinaciones de evaluación al desempeño docente (CED), de evaluación al personal administrativo y de apoyo (CEP).

En este caso, solo el procedimiento operativo de CED se encuentra en funcionamiento y a la fecha no ha concluido su proceso, por lo que al momento se carece de los datos necesarios para el análisis.

CED

Se envió encuesta de satisfacción al total de los 187 docentes evaluados a la entrega de cédulas de evaluación. El instrumento se aplicó desde el día 21 de marzo a través de GOOGLE FORMS:

<https://docs.google.com/forms/d/1cl5PadwFmfvowCcE2BX5TYBelAraXXbwoziBKlSa9Z0/edit>

Respondieron solo 45 docentes pese a la insistencia por correo institucional, WhatsApp y mensajes de texto a todos los docentes, lo cual da cuenta de la necesidad de fomentar la cultura de la evaluación en este caso con el profesorado.

A continuación se reportan los detalles:

N= 187 docentes.

Análisis exploratorio:

Sobre el desempeño.

Las respuestas obtenidas reflejan que aproximadamente el **94.4%** del personal docente respondiente a la encuesta, manifiesta tener conocimiento sobre el procedimiento operativo que rige la evaluación al desempeño docente y que ésta le ayuda a detectar áreas de oportunidad para la mejora del servicio que brinda.

Respecto al desempeño de la coordinadora de evaluación al desempeño docente el **91.1%** de los respondientes consideran que atiende las observaciones y solicitudes de manera eficiente y el **97.8%** manifiestan un desempeño profesional y trato respetuoso.

El **93.3%** los docentes reconocen que la opinión de los alumnos les ayuda a reflexionar sobre su práctica educativa y el **75.5%** considera que la participación del alumnado fue de muy buena a excelente.

Respecto a la importancia del proceso:

El **96.5%** de los docentes respondientes, reconocen la importancia de conocer el procedimiento operativo que norma la evaluación al desempeño docente mientras que un **95.6%** considera que esta evaluación es importante para mejorar el servicio educativo que brindan al alumnado.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 21

El **100%** de los respondientes consideran importante el desempeño profesional y respetuoso de quien coordina su evaluación, mientras que el **100%** considera importante ser atendido en sus observaciones y solicitudes de manera eficiente.

Aproximadamente el **93.3%** del profesorado respondiente considera importante la opinión de los alumnos para la reflexión sobre su práctica educativa y el **93.3%** considera que la participación del alumnado es importante.

Conclusión:

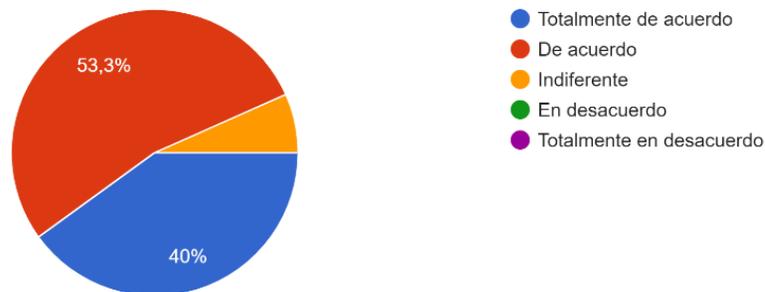
El análisis exploratorio refleja una tendencia positiva en la satisfacción del servicio otorgado por la coordinación de evaluación al desempeño docente. Sin embargo, es importante reconocer que las respuestas corresponden solo al **29.41%** del total del personal evaluado.

Se agregan gráficas de estos datos.

Sobre el desempeño

1. Conozco el procedimiento operativo de Evaluación al Desempeño Docente publicado en la página de la BECENE.

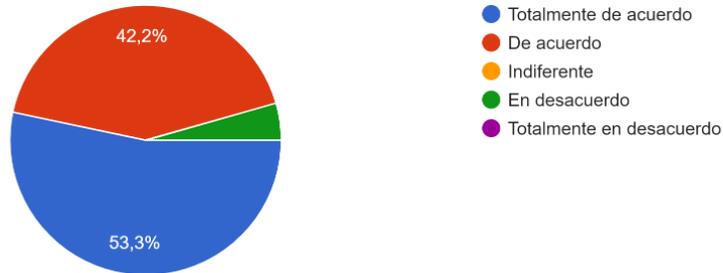
45 respuestas



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 21

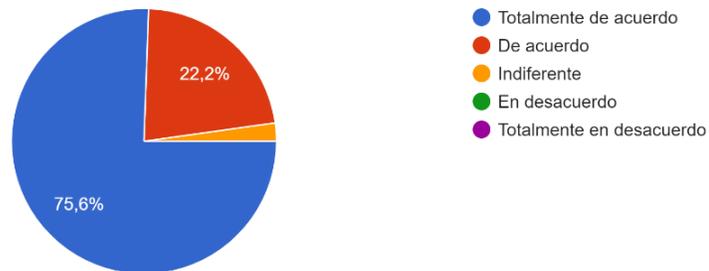
2. Considero que la información presentada en la Cédula de Evaluación al Desempeño Docente de la BECENE me ayuda a detectar las áreas que debo ...a los alumnos un servicio educativo de calidad.

45 respuestas



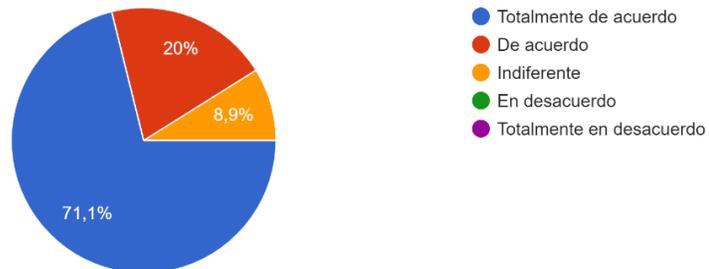
3. El desempeño de la Coordinadora de Evaluación al Desempeño Docente es profesional y su trato respetuoso.

45 respuestas



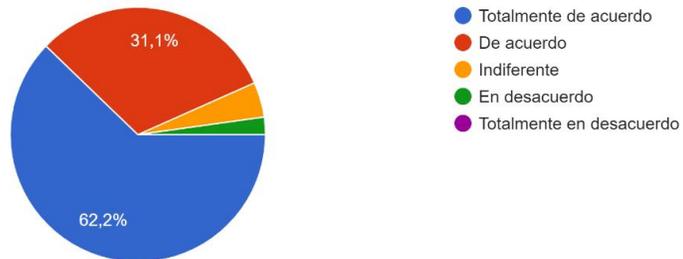
4. La Coordinación de Evaluación al desempeño docente atiende las solicitudes de manera eficiente.

45 respuestas

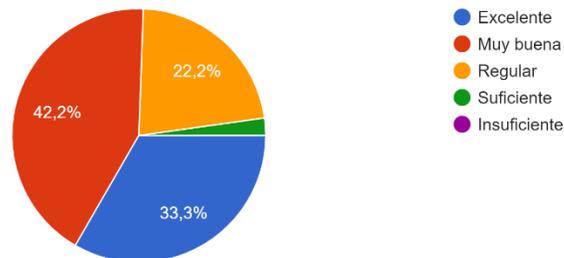


	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 21

5. La opinión de sus alumnos le ayuda a reflexionar sobre su intervención educativa.
45 respuestas

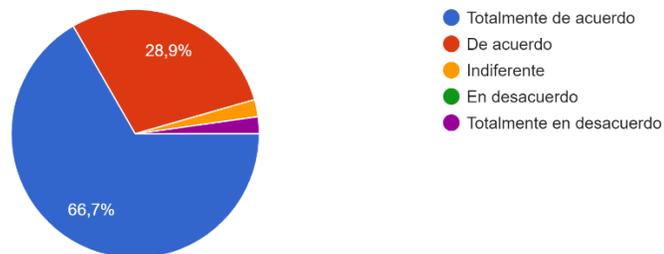


6. La participación de sus alumnos en la Encuesta de Opinión en la Evaluación al Desempeño Docente fue:
45 respuestas



Sobre la importancia del proceso

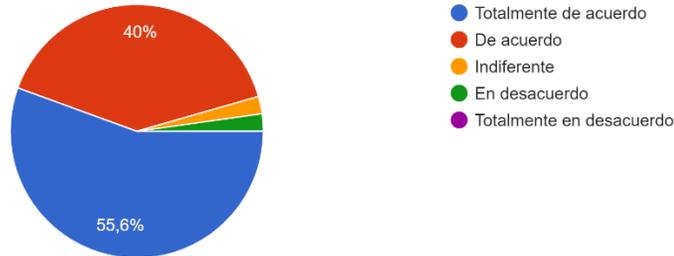
7. Conocer las fechas de las diferentes etapas del procedimiento operativo de Evaluación al Desempeño Docente es importante.
45 respuestas



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 21

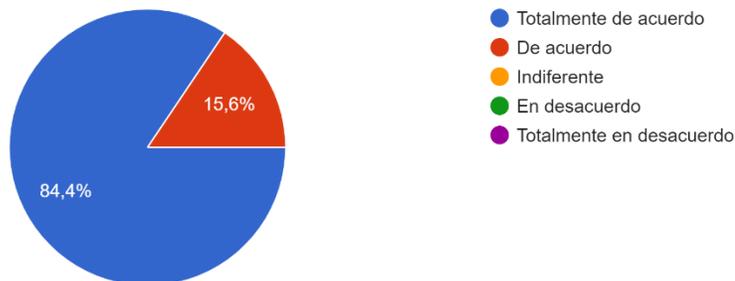
8. La Evaluación al Desempeño Docente de la BECENE para la mejora del servicio educativo que se proporciona a los alumnos es importante.

45 respuestas



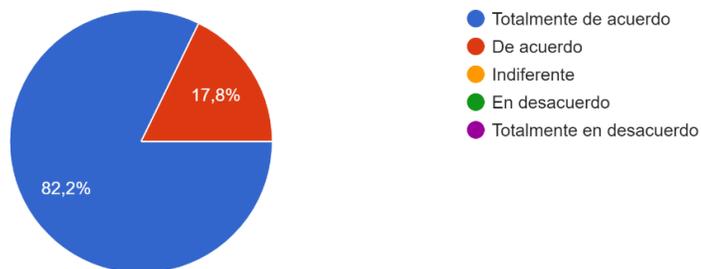
9. Es importante que el desempeño de la Coordinadora de Evaluación al Desempeño Docente sea profesional y su trato respetuoso.

45 respuestas



10. Es importante que la Coordinación de Evaluación al desempeño docente atienda sus observaciones y solicitudes de manera eficiente

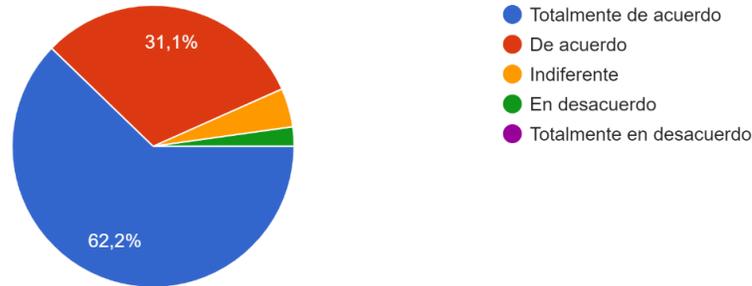
45 respuestas



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 21

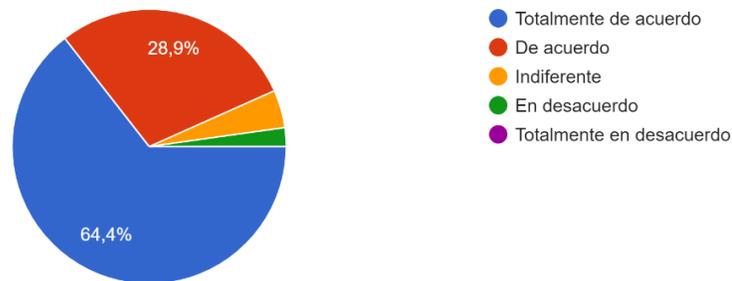
11. El reporte de la encuesta de opinión de sus alumnos es importante porque le ayuda a reflexionar sobre su intervención educativa

45 respuestas



12. La participación de sus alumnos en la Encuesta de Opinión en la Evaluación al Desempeño Docente es importante:

45 respuestas



Resultados que nos llevan a un avance importante en la razón de ser, como institución educativa, sí es importante fomentar la cultura de la evaluación, además de la invitación constante al personal docente a revisar nuestros resultados en evaluación como área, pero también a una revaloración de su propio desempeño a partir de los resultados obtenidos, con el fin de mejorar su desempeño docente.

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

En Planeación Institucional

- Se debe generar un acercamiento con las Direcciones de Área y dar a conocer los formatos y acciones a considerar en el plan anual de trabajo del ciclo escolar 2023-2024 para recuperar la información del anexo BECENE-PEI-DP-PO-01-01 diseño de la propuesta de eventos. Esta surge de las partes interesadas que son los directores de área y es la primera vez que hay este acercamiento, respecto a las actividades programadas y el seguimiento que se da por parte del área de planeación. En entrevistas previas.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 21

- Así como mantener la comunicación para analizar los formatos para el protocolo de proyectos académicos y eventos especiales, asistir en el diseño y valoración de los proyectos mediante la difusión de las acciones y responsabilidades del Departamento.

En Evaluación Institucional

- Se aplicó censo al personal de la BECENE y al alumnado, sobre la percepción de la evaluación, sin embargo, surgieron algunos desacuerdos con las partes interesadas, porque hubo comentarios negativos sobre el censo y quienes aplicaban el censo, según consta en buzones.

En la coordinación de la evaluación al desempeño docente.

Se recibieron un total de nueve comentarios en la encuesta de satisfacción del cliente, de los cuales **cinco** son de sugerencias directamente del área, **una** es sugerencia que puede ser atendida debido a los resultados obtenidos de la evaluación y **tres** comentarios felicitando al área.

A continuación, se pueden apreciar lo recibido.

Sugerencias para el área:

- No tener fecha límite para corrección de cédulas, para algunos de nosotros la carga de trabajo no permite estar atendiendo estas circunstancias, sobre todo desde la certeza de haber realizado el trabajo, es muy desmotivante quedar en 0 en aspectos de la evaluación con los que se cumplió.
- La sugerencia es que, desde el inicio del ciclo, definan las fechas del proceso de evaluación y no las estén cambiando, mencionándolas como fe de erratas. Es importante mantener la equidad, no deben aplicarla solamente para unos y otros no.
- todas las partes que integran el proceso educativo deben ser evaluadas.
- Trato cordial y respetuoso.
- buscar la manera de dar seguimiento para identificar que las instancias evaluadoras que emiten las constancias, las hagan del conocimiento al docente de primera mano, no solo que estén en la plataforma educativa.

Sugerencias generales:

- Manejar cursos de capacitación docente en línea.

Felicitaciones:

- Buen trabajo y compromiso
- ¡Gracias por su atención a las incidencias presentadas!
- Deseo felicitarle al equipo de la dirección de evaluación por el gran trabajo desarrollado en la automatización de la elaboración de la cédula, lo que ha representado mejoras en el servicio que ofrecen, gracias por su profesionalismo.
- El día viernes 2 de febrero en horario de 8:30 a 10:30 horas se ofreció a los responsables de las diferentes instancias evaluadoras una capacitación en modalidad presencial para el uso de la

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 12 de 21

herramienta tecnológica que a partir del semestre I 2023, se usa para realizar la evaluación al desempeño docente. Y dado a las evaluaciones próximas del semestre II 2023, será necesario.

- Al solicitar después de la continuidad a capacitación algunas instancias evaluadoras orientación sobre algunas dificultades que estaban presentándose, se dio puntual seguimiento a los procesos de evaluación que emiten las instancias evaluadoras al personal docente, atendiendo durante este proceso situaciones o problemas con el otorgamiento de evaluación por fallas del programa del software o errores de evaluadores.
- Sobre el **tratamiento de los buzones:** de agosto 2023 a enero de 2024.
Se agrega a este informe el tratamiento de acuerdo en nuestro registro de seguimiento en la bitácora compartida en DRIVE, con el SGC y Dirección General.
 - En el periodo reportado se recibieron **4** comunicaciones, **1** sugerencia, **3** quejas.
 - **1** sugerencia en relación al departamento de evaluación se hace una sugerencia retomando el manual de funciones y procedimiento que se opera, atendiendo al buzón en la bitácora correspondiente.
 - **2** quejas, respecto a situaciones de interpretación, mismas que han sido atendidas en la bitácora y también en su momento con las personas involucradas en reunión de diagnóstico de SEAES.
 - **1** queja, en relación al desacuerdo que existe en relación al censo de la percepción que se tiene respecto a la evaluación, como punto de partida, del diagnóstico de este procedimiento. a los procesos de evaluación al desempeño docente y la emisión de cédulas de evaluación al desempeño docente.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

PI

El procedimiento es de nueva creación, se aplicó la primera fase y el seguimiento se encuentra en proceso para posibilitar la medición del objetivo de calidad y su tendencia.

- Acciones que establece el departamento para darle seguimiento a los procedimientos operativos:
- Análisis del PDI con el fin de conocer la estructura, sus ejes y sus acciones para poder determinar cuales están incluidas en el PAT y cuales no se incluyen.
- Analizar el PAT con el propósito de conocer las actividades que cada Dirección de Área determina, incluye, realiza y documenta mediante el procedimiento.
- Analiza cada acción del PAT y la vincula con el PDI para conformar una visión integral de los alcances y propósitos de cada documento.
- Analiza los anexos del SGC que orientan al procedimiento y se transforman a cuestionarios y archivos autoadministrables y descargables para facilitar el acceso a la información de cada área responsable.

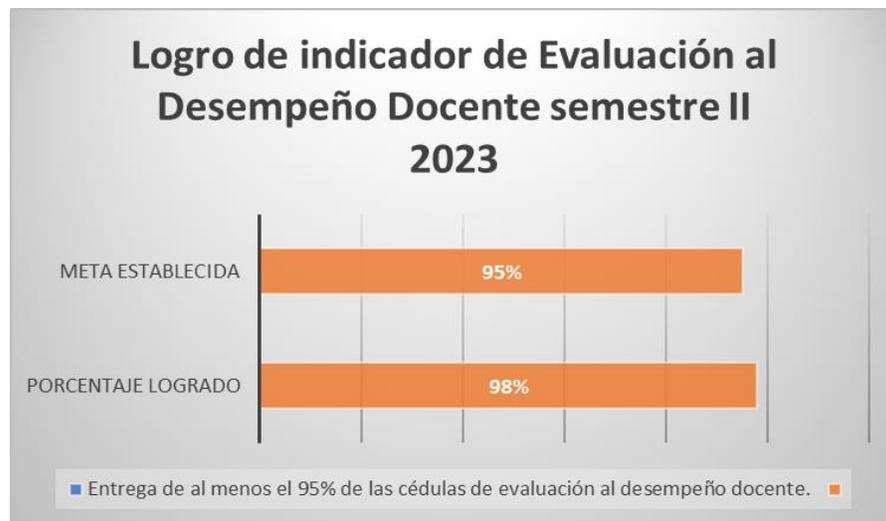
	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 13 de 21

Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente.

Se generaron **187** cédulas de evaluación al desempeño docente del semestre II 2023 correspondiente al ciclo escolar 2023 – 2024 impar, de las cuales se entregaron **183** el **98%** de cédulas en físico como se declara en el procedimiento operativo BECENE-PEI-DEI-CED-PO-01 Rev. 5 en el punto 3.5.11 Al término del plazo de correcciones, la Cédula de Evaluación del Semestre II, se imprime y entrega de manera personal a cada docente. Después de esta acción **ya no habrá correcciones**.

Por lo anterior se declara que se ha superado la meta establecida del 95% lográndose tres puntos porcentuales arriba de la meta.

indicador	Porcentaje logrado	Meta establecida
Entrega de al menos el 95% de las cédulas de evaluación al desempeño docente.	98%	95%



d. Desempeño del proceso y conformidad de productos y servicios ofrecidos.

En CED

Número de solicitud de correcciones	Desglose de solicitudes	Atendidos
20 de 187 10% de solicitud de correcciones	<ul style="list-style-type: none"> - 14 solicitudes por omisión de instancias evaluadoras - 2 sin correo institucional - 1 no pudo abrir archivo, se volvió a enviar - 1 con el proveedor suma incorrecta - 2 solicitudes fuera de tiempo. 	Se atendieron 20 de 20.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 21

e. No conformidades y acciones correctivas.

Procedimiento	No conformidad	Acciones correctivas
Planeación Institucional	No se generaron Nc	No aplica
Evaluación Institucional	<p>Una sugerencia y 3 quejas por parte del personal docente, al manifestar su inconformidad por contestar el censo sobre evaluación. Presentado mediante buzones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Con relación al departamento de evaluación ya que al entrar al sitio de SGC no veo que tengan declarado ningún procedimiento para realizar dicha actividad sustantiva como si lo hemos realizado todas las demás áreas de la institución, el que ellos den de alta su procedimiento aparte de las ventajas que les reportaría a ellos, nos permitiría comprender a todos los docentes el procedimiento que utilizan para concentrar toda la evaluación de los docentes ya que hay mucha incertidumbre con respecto a su trabajo. ➤ El motivo de esta queja enérgica es para el departamento de evaluación a cargo de la maestra Alejandra y Karina quien está prácticamente obligándonos a llenar una encuesta desde el mismo sistema lo cual no nos permite expresar libremente lo que pensamos. Han invadido los colegiados, andan detrás de cada maestro con una tablet. ➤ Dos quejas que se atendieron en la bitácora y se dio respuesta por la docente involucrada. Respecto a juicios de valor sobre percepciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se atendió buzón indicando la ruta del procedimiento. ➤ Buscar acciones para involucrar al personal sobre cultura de la evaluación. ➤ Se atendieron en bitácora y en su momento con las personas involucradas.
Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A la fecha de este informe es importante mencionar que se sigue identificando fallos en el servicio de programación por parte de la empresa SEI, situación que es importante atenderse y cuidar en coordinación con el proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se solicita por vía correo mensaje de texto de la tal forma que se atienda, y seguir brindando servicio de calidad.
Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se generaron Nc 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No aplica

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 15 de 21

f. Resultado del seguimiento y medición.

PI

No aplica (hasta el 15 de julio) Por dar de alta indicador

EI

- I1- Diseñar el Plan de acción de la evaluación institucional anualmente. Concluido al 100%
- I2- Poner en ejecución los tres procedimientos operativos correspondientes a las coordinaciones dependientes del departamento de Evaluación Institucional como estrategia de mejora permanente del servicio educativo que ofrece la institución en un periodo máximo de tres años. Avance del 33% (un procedimiento operativo de CED en un periodo de un año).
- I3- Evaluar el grado de efectividad en la ejecución de cada una de las etapas de la evaluación institucional determinada en la institución anualmente. Pendiente a la conclusión del procedimiento de CED.

CED

Se logra el **100%** de la entrega de las cédulas de evaluación al desempeño docente, **tres** puntos porcentuales arriba de la meta establecida. que corresponde a la Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente.

El método de cálculo se concentra en el Número de Cédulas de Evaluación al Desempeño Docente entregadas * 100 / número de Cédulas de Evaluación al Desempeño Docente elaboradas, existen cortes de información a la fecha programada para la entrega y finalmente se entregaron todas **183*100/187 = 98%**.

CEP

No aplica. Esta en proceso de elaboración del programa de evaluación al desempeño del personal administrativo y de apoyo.

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

La dirección de Planeación Institucional en coordinación con la jefatura de Evaluación Institucional y la Coordinación de Evaluación al Seguimiento Institucional, colaboró en coordinación con la diferentes Direcciones de área y sus departamentos, para la construcción del Diagnóstico Institucional, para la coevaluación de las IES, por parte del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior SEAES, actividad en la que se invirtió tiempo y dedicación por parte de las áreas señaladas, no siendo posible llevar a cabo la auditoría interna del SGC, por parte de la institución. Además del proceso de certificación de los CIEES, además de la situación laboral de trabajadores de la institución por políticas gubernamentales. Afectando de esta manera la dinámica institucional.

De acuerdo al resultado de la auditoría externa llevada a cabo:

En el semestre impar del ciclo 2023-2024 no se hubo auditorías.

De acuerdo al resultado de la auditoría interna llevada a cabo:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 21

En el semestre impar del ciclo 2023-2024 no se hubo auditorías.
Por la evaluación institucional de SEAES Por causas señaladas.

En el macroproceso de **Planeación y Evaluación Institucional** por ser una dirección de nueva creación los objetivos de calidad y el plan de calidad están en proceso de darse de alta al sistema. Ya existe el objetivo de calidad y los indicadores están en proceso de alta.

Queda pendiente dar de alta el procedimiento de Evaluación al Seguimiento Institucional, y poder alinear indicadores con el objetivo estratégico del área, de todos los procedimientos, macroproceso y plan de calidad.

h. Desempeño de los proveedores externos.

PI

Se diseñará una estrategia de seguimiento puntual a los eventos a través de formatos digitales de los anexos del procedimiento.

EI

El proveedor del servicio de recuperación y administración de datos SEI ha tenido un desempeño poco eficiente. En el caso de la administración de los datos de CED, se han presentado situaciones de datos incorrectos reflejados en las cédulas (falta u error en los datos generales, errores en la sumatorias de los puntajes de los indicadores), en las constancias (con datos de cero cuando no aplica); dificultad para que las instancias evaluadoras ingresen al sistema para evaluar, así como errores en la base de datos del personal a evaluar. Todos estos errores han sido detectados en el proceso tratando de evitar inconformidades por parte de los docentes evaluados.

Por otra parte, respecto de los archivos necesarios para que el departamento de evaluación realice los análisis correspondientes, se han detectado errores en la categorización del personal a evaluar, archivos con datos incompletos o confusos. Todas estas inconsistencias se han reportado al personal de la empresa para que se hagan los ajustes y correcciones necesarios, sin embargo, esto implica retraso en los tiempos de entrega de análisis de datos.

Actualmente, se construye un instrumento de evaluación para medir el desempeño del proveedor mismo que será aplicado una vez que se concluya la evaluación al desempeño docente del periodo semestre impar 2023 – 2024.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

El proveedor de SEI, sigue siendo uno solo y lo saturamos de actividades, se sigue trabajando con SEI, y se pretende realizar adecuaciones necesarias a lograr un servicio eficiente para la entrega de cédulas de evaluación al desempeño docente. Así como la orientación necesaria a las instancias evaluadoras.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 17 de 21

Por parte de la Dirección de Servicios Administrativos se proveyó a la Dirección de Planeación y Evaluación Institucional, bajo la requisición de 4 tablets, para el área con 3, subsanando gran parte de las actividades de censo, satisfacción del cliente y otras actividades. Dando un servicio eficaz y eficiente. En la Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente, se Rediseñó el Programa de Evaluación al Desempeño Docente, en un 70%, todos los indicadores, queda pendiente edición y redacción para presentar a instancias correspondientes.

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

Planeación Institucional

- Este ciclo escolar inicia el procedimiento operativo para el Desarrollo de Proyectos/Eventos Académicos Especiales Institucionales, con la alineación del PAT 2023 – 2024, al PDI, esperando cumplir con las expectativas.
- Se solicitó a las direcciones de las diferentes áreas de la institución el anexo BECENE-PEI-DP-PO-01-01 Diseño de la propuesta de eventos. Con los datos se conformó el PAT 2023-2024.
- En febrero 2024 se realizó un análisis de los datos recuperados y se encontraron los siguientes hallazgos:

EJES ESTRATÉGICOS DEL PDI	NÚMERO TOTAL DE ACCIONES DEL EJE	ACCIONES REALIZADAS E INDICADAS EN EL PAT
5.1 ACADÉMICO	14	10 DE 14
5.2 INVESTIGACIÓN	14	7 DE 14
5.3 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	11	11 DE 15
5.4 VINCULACIÓN Y EXTENSIÓN	7	7 DE 8
5.5 TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	3	3 DE 8

Las áreas institucionales atendieron el 64.4% de las 59 acciones de los 5 ejes del PDI. Se debe reconocer que algunas acciones que se realizan en la institución no son gestionadas a través del PAT o del departamento de planeación institucional, también se localizaron algunas acciones que se pueden documentar colaborativamente entre dos o más áreas.

A continuación, se presentan gráficas por eje del PDI



Nombre del Documento:

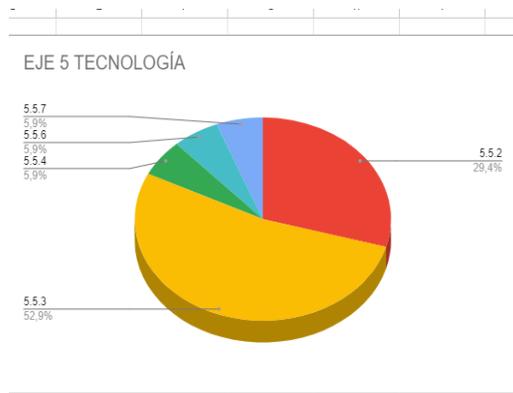
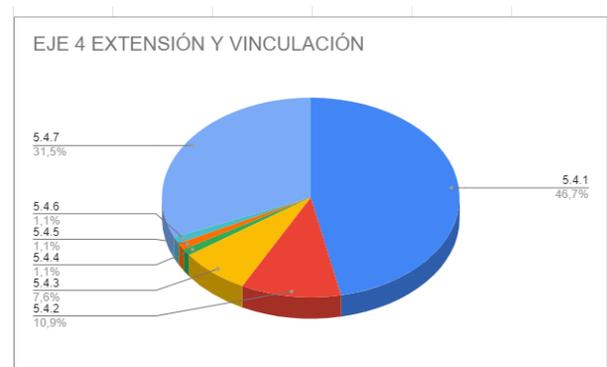
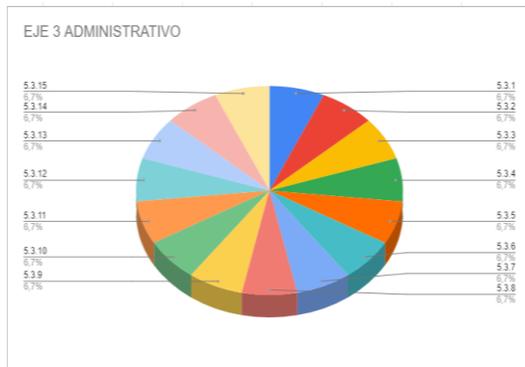
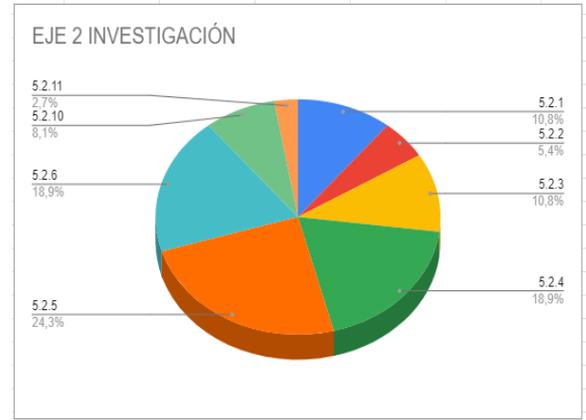
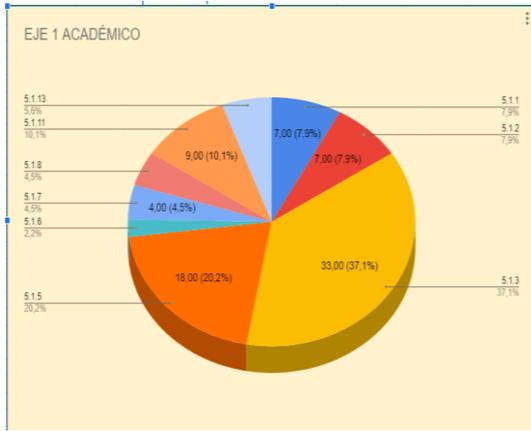
Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 18 de 21



Queda pendiente por concluir para informe final el 15 de julio de 2024.

Evaluación Institucional y Coordinación de Evaluación al Desempeño Docente.

R1. Incumplimiento en los tiempos programados para entregas del departamento.

El tiempo programado para la entrega de informe de este departamento codificado en el anexo

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 19 de 21

BECENE-PEI-DEI-PO-01-01 aún no se pone en ejecución hasta no concluir el procedimiento de CED que en este semestre concluye el 22 de marzo de 2024, por lo que aún no se puede ejecutar la medición.

R2. Comisión de errores e incumplimiento en los procesos del departamento. Este riesgo surge de la debilidad detectada de la falta de apoyo al departamento, sin embargo, a partir del inicio del semestre fue asignada una docente para apoyo al departamento por lo que este riesgo podría disminuir por lo menos en un 50%.

R3. Posible comisión de errores por falta de experiencia.

El trabajo colaborativo entre las coordinaciones dependientes de este departamento y la dirección de área ha blindado de cierta manera este aspecto. Sin embargo, se reconoce que, al no existir una metodología para llevar a cabo la evaluación al seguimiento institucional, el ejercicio de autoevaluación de SEAES tuvo errores metodológicos que desembocaron en falta de comprensión de las actividades a realizar por parte de los participantes y por ende un producto con evidentes áreas de oportunidad.

En el caso del seguimiento a la coordinación de CED, se ha trabajado en estrecha colaboración con la titular: No obstante, aún se detectan errores, sobre todo al adelantar el procedimiento para la atención de los docentes participantes de convocatorias.

Por último, en el caso de la CEP el error fue no haber detectado la necesidad de generar un programa de evaluación previo a la generación de un procedimiento operativo.

R4. Posibles no conformidades generadas a partir del procesamiento de datos erróneos o retraso en las entregas para corregir y/o complementar los datos.

En el caso de CED, se atendieron 20 casos correspondientes a aproximadamente el 11% de los docentes atendidos.

En el caso del Departamento de evaluación institucional se están detectando errores en los datos proporcionados por la empresa SEI, mismos que serán utilizados para el análisis estadístico correspondiente al anexo del procedimiento operativo de este departamento.

R5. Mayor inversión de tiempo en el procesamiento de datos y su análisis. Este riesgo sigue presente dado que no se ha recibido el programa (y capacitación) del software para el procesamiento de datos.

R6. Imposibilidad de registrar los datos del personal o alumnos que por sus actividades no puedan o no sepan acceder a los equipos instalados en la institución.

Este riesgo puede disminuirse en más del 90% dado que el 27 de febrero de 2024 se recibieron tres tablets lo que permitirá la recopilación oportuna de datos para este departamento y sus respectivas coordinaciones.

R7. Sesgo en los resultados:

Se detectó que existe una debilidad en la actitud de la comunidad BECENE respecto de la evaluación que se refleja en una negativa o actitudes adversas para participar activamente en los procesos de evaluación.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 20 de 21

Ejemplo de esto es el censo que se lanzó para detectar el concepto que sobre la evaluación tiene la comunidad, en donde se tuvo que extender el tiempo programado por falta de respuesta del personal, obteniendo hasta el momento un 49% de participación, donde el 41% corresponde a docentes que NO respondieron el cuestionario.

Conclusión.

Es importante atender en todas las áreas los riesgos y oportunidades, considerando en esta dirección de reciente creación como una valiosa oportunidad de ofrecer los servicios con atención en los riesgos y oportunidades, mismos que nos permiten asegurar un servicio de calidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Planeación Institucional

- Actualmente la coordinación de logística y eventos especiales se encuentra sin titular.
- Digitalizar los anexos de este procedimiento para una operación más amable por parte de los proveedores y clientes.
- Complementar las acciones con recomendaciones de los programas de evaluación externos como SEAES, CIEES Y ANUIES.

Evaluación Institucional

- La curva de aprendizaje se cierra en cada conclusión de un proceso. En este caso, se tienen dos procedimientos sin operar, por lo que no estamos en condiciones de argumentar las acciones de mejora.
- Respecto del procedimiento operativo del departamento, aún está pendiente de ejecutarse por primera vez, por lo que las acciones de mejora quedan pendientes de proponerse.

CEP

- Hay un procedimiento declarado, pero no se cuenta con programa que permite la operación. Se diseñará Programa de Evaluación al Desempeño del Personal Administrativo y de Apoyo, esperando avanzar para el próximo año.

Conclusión.

Es importante reconocer que en la medida que se involucre al personal docente en este tipo de actividades como lo es el Rediseño del Programa de Evaluación al Desempeño Docente y próximamente el diseño de evaluación al personal administrativo y de apoyo, dan lugar a la mejora del servicio de que se ofrece en esta casa de estudios, desde cada área y en la medida que se vea de esa manera los servicios educativos que se ofrecen efectivamente serán de calidad.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 21 de 21

7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

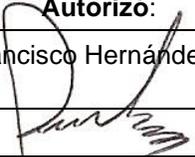
Conclusión.

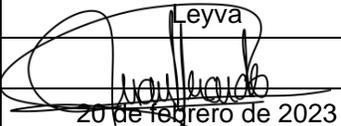
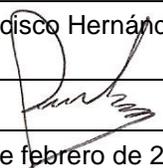
Se considera que mejorar los servicios que ofrece la institución, la Dirección de Planeación y Evaluación Institucional, pretende dar seguimiento al organigrama propuesto con apego al Manual de Organización y Procedimientos 2021, con ello cumplir con los objetivos de calidad del SGC.

Hemos avanzado en la construcción de todos sus procedimientos operativos, ya contamos con 4 procedimientos operativos dados de alta, con buen avance de operación en planeación y evaluación, a partir de este semestre actividades de operación del procedimiento de evaluación al personal administrativo y de apoyo, poder dar de alta el Plan de Calidad de esta Dirección donde solo falta incluir aspectos mínimos del procedimiento operativo pendiente, el de evaluación y seguimiento institucional, una vez que sean aceptados y dados de alta.

Se trabajó el objetivo estratégico del área y estamos en espera de dar de alta los indicadores de los 5 procedimientos operativos.

En colaborativo con Direcciones de área, el SGC y esta Dirección se avanzó con los procesos de evaluación antes señalados del SEAES y los procesos de certificación de los CIEES, contribuyendo hacia los servicios que se ofrecen y con fines de mejora en el SGC, no lográndose la auditoría interna, pero avanzando en el diagnóstico institucional del SEAES.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de marzo de 2024	21 de marzo de 2024	22 de marzo de 2024

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023