

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 1 de 17</b>

**Informe: sep-oct-nov de 2011**

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

Se realizó la auditoría interna el 28 de junio de 2011.

#### 2.1.1 descripción del proceso de auditoría

En la auditoría interna realizada al área de posgrado, se nos levantaron tres no conformidades relacionadas con la actualización de documentos y la realización del producto en los términos que a continuación se presentan:

No.	Descripción
85 (2)	No se encontraron formatos documentados en el SGC así como documentos no actualizados. No se mostró actualización de anexos de evaluación del producto servicio.
87	No se encontraron formatos documentados en el SGC así como documentos no actualizados. No se mostró actualización de anexos de evaluación del producto servicio.

### 2.1 Auditorías externas

#### 2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

La auditoría realizada por el organismo de certificación Bureau Veritas se efectuó el día 14 septiembre de 2011.

El área de posgrado presento ausencia de no conformidades.

#### 2.1.2 Conclusiones:

Los resultados de la auditoría interna nos llevaron a corregir puntos sustantivos del Sistema de Gestión de Calidad, permitieron las correcciones detectadas en tiempo y forma, situación determinante para que en el desarrollo de la auditoría externa se diera la ausencia de no conformidades de parte de la auditora responsable, a la vez que dio pauta a pensar en la necesidad de actualizar algunos puntos del proceso que realiza el área de posgrado.

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

#### a) Satisfacción de los Clientes.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 2 de 17</b>

Uno de los mecanismos para medir la satisfacción del cliente se realiza a través de las encuestas de opinión que se aplican a los estudiantes en los meses de enero, junio y julio, el propósito de dichas encuestas es medir el nivel de satisfacción en los productos y acciones sustantivas de cada procedimiento. Por lo anteriormente expuesto, en este momento no se cuenta con información derivada de dicha medición de la satisfacción de clientes. Según la programación determinada habremos de realizar la encuesta correspondiente el mes de enero de 2011.

Otro de los mecanismos para la medición y satisfacción del cliente se logra mediante el desarrollo del mismo proceso con la realización de sus respectivos procedimientos. El presente informe contiene los datos que dan cuenta del avance correspondiente al primer trimestre del actual ciclo escolar.

Acerca del primer procedimiento denominado relacionado con “La planeación del ciclo escolar” que integra acciones correspondientes a las funciones de las coordinaciones y la dirección de posgrado”. Meta. El 90 % de las acciones que se integran en la planeación anual corresponden a las funciones de las coordinaciones y dirección del área de posgrado

En este rubro se ha cumplido la meta en un 92%.

El indicador referido a la “convocatoria” cuyo indicador comprende la “Efectividad en la calidad y la cantidad de los medios de difusión de la información referente a la convocatoria para cursar los programas que oferta el área de posgrado”. Meta establecida: El 80 % de los aspirantes se enteraron por un medio de difusión establecido y valoran la información como precisa y clara.

Este indicador no muestra proceso en el presente trimestre porque se realizó y evaluó al término del ciclo escolar anterior.

El procedimiento referido a la “Selección de estudiantes para cursar los programas de maestrías en educación preescolar y primaria de acuerdo a las competencias requeridas”. Meta: Que el 80% de los estudiantes cumplan con las competencias establecidas en el perfil de ingreso de las maestrías en educación preescolar y primaria. Este procedimiento concluyó su evaluación en el mes de julio de 2011 con la selección de aspirantes de la generación 2011-2013.

Durante el procesos de selección de la generación referida obtuvimos mejor rendimiento escolar por parte de los aspirantes al obtener los promedios de logro en la maestría en educación primaria de un 95:2% y para las profesoras de la maestría en educación preescolar un 93.7%. Como se muestra en la gráfica.

**SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR  
 BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

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

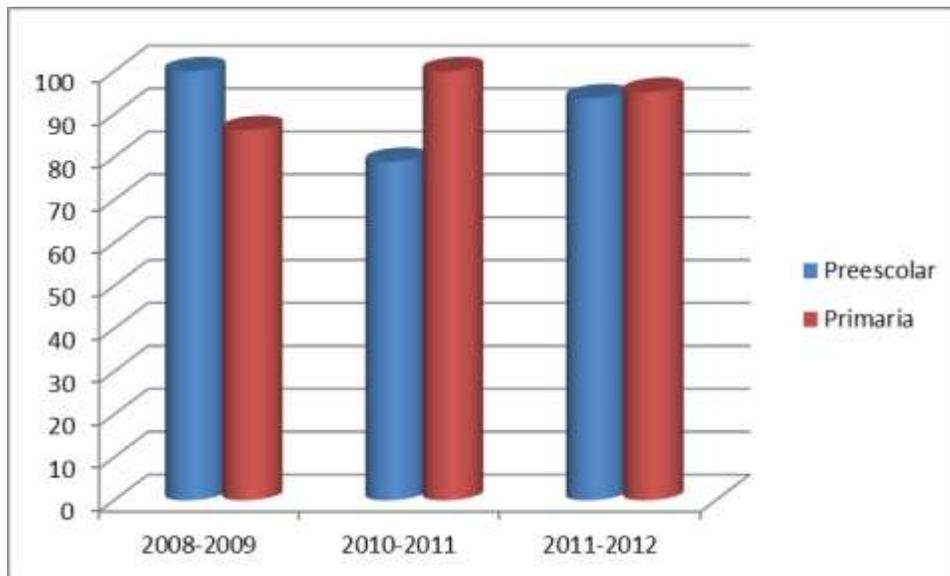
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 3 de 17</b>

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011

JULIO DE 2011

PROCEDIMIENTO ACADÉMICO PARA LA SELECCIÓN DE ASPIRANTES  
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR

INDICADOR DE MEDIDA: COMPETENCIAS DEL PERFIL DE INGRESO    indicador 80% Obtenido    PRIMARIA:  
 95.2 PREESCOLAR: 93.7

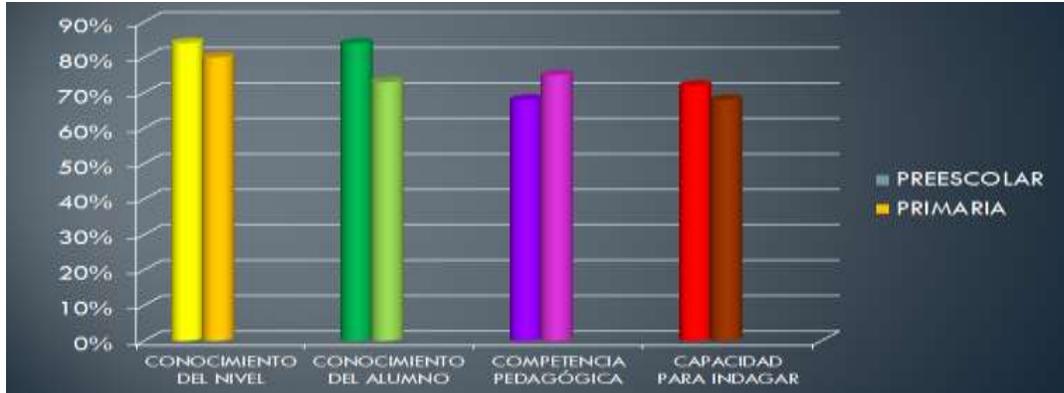


A continuación se presentan resultados significativos, obtenidos durante el proceso de selección.

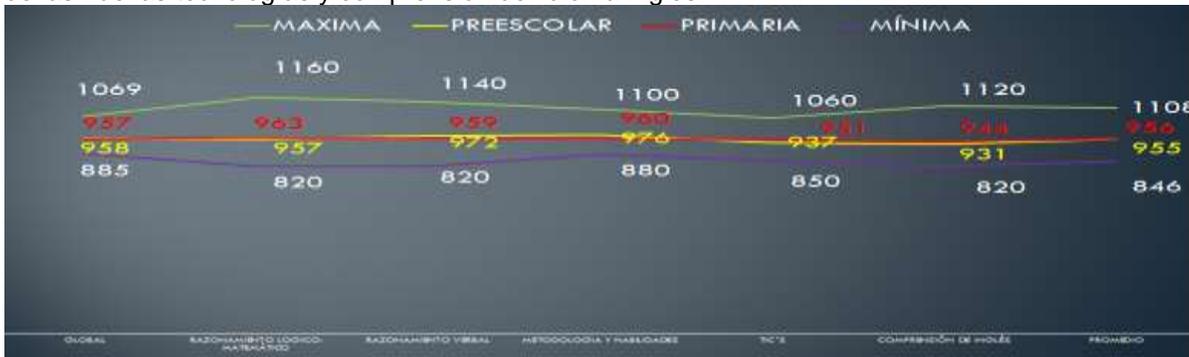
**Curso propedéutico:** para poder detectar el nivel de logro que presentan los alumnos se consideraron las cuatro líneas formativas que comprenden los rasgos de perfil de ingreso, y sirve para identificar el nivel que presentan los alumnos. Se puede observar en la gráfica siguiente que la capacidad para indagar es el aspecto que más se requiere trabajar en los aspirantes de primaria ya que obtienen un 72% en primaria en tanto que en preescolar un 68%. Otro elemento importante para evaluar es la competencia pedagógica, la cual se identifica como un logro regular al alcanzar un promedio del 71% entre las dos maestrías. Los otros aspectos tienen resultados arriba del 80% como es conocimiento del nivel y conocimiento del alumno.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 4 de 17</b>



En los resultados del **examen CENEVAL** se puede identificar que los alumnos participantes en el proceso de selección obtuvieron resultados por encima de la mínima del puntaje que proporciona la instancia evaluadora, en ambas licenciaturas. Las áreas de oportunidad que se presentan para el área de posgrado tienen que ver en el uso de las nuevas tecnologías y comprensión del idioma Inglés.



La entrevista fue uno de los aspectos que causó mayor satisfacción, ya que se logró observar en los alumnos de nuevo ingreso el sentido por la cual eligen esta carrera, y los aspirantes manifestaron que es por querer mejorar o enriquecer su practica; lo cual es un eje nodal en la orientación profesionalizante de la maestría.

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección

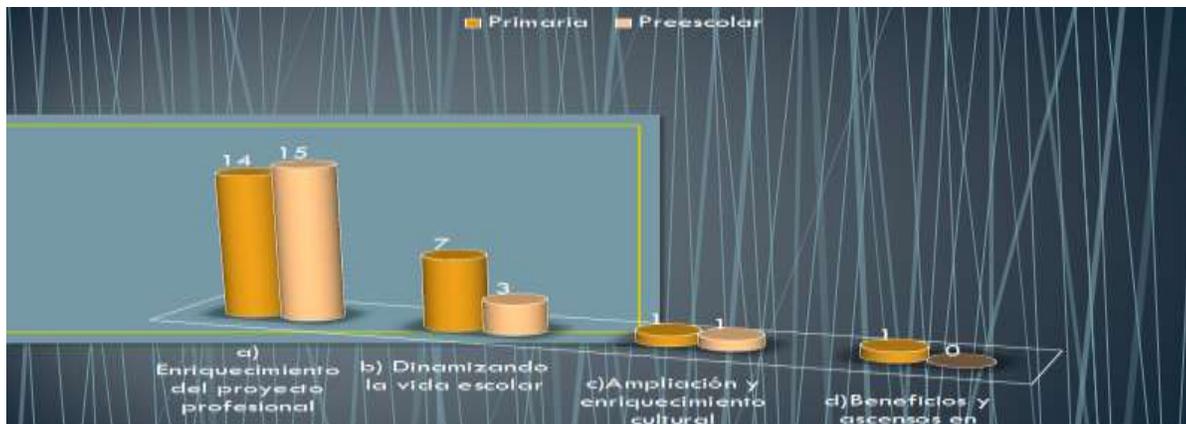


Código:

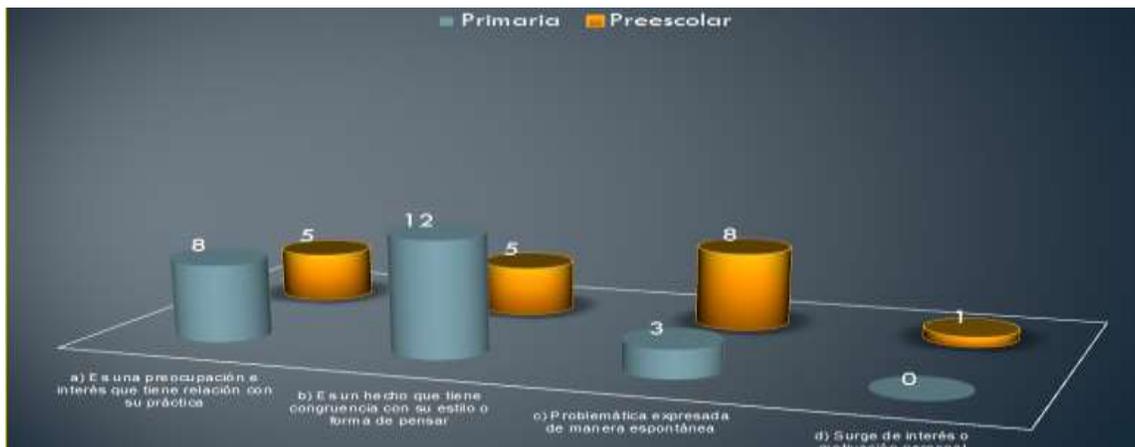
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 5 de 17



The area that could be identified during the interview as a concern was the competence of investigation of the processes, due to the difficulty in identifying problems inherent in acting as a teacher. These results coincide with those obtained in the propaedeutic course, which was also the lowest trait.



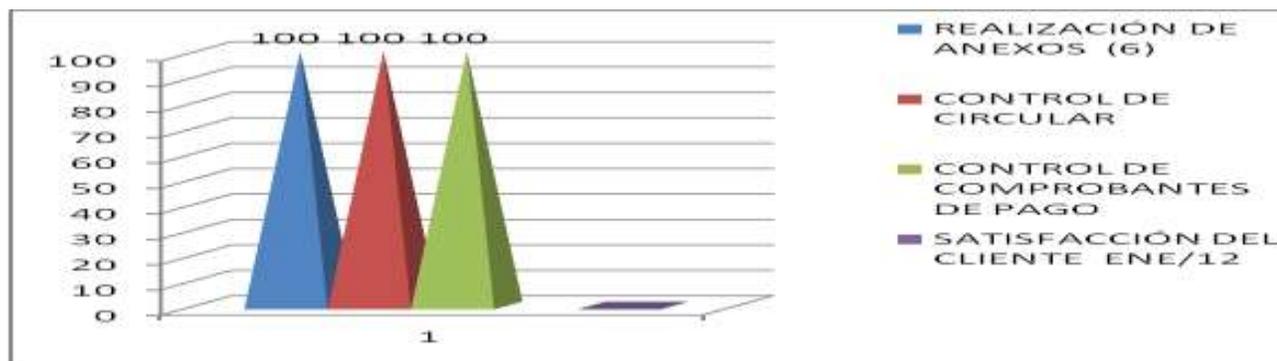
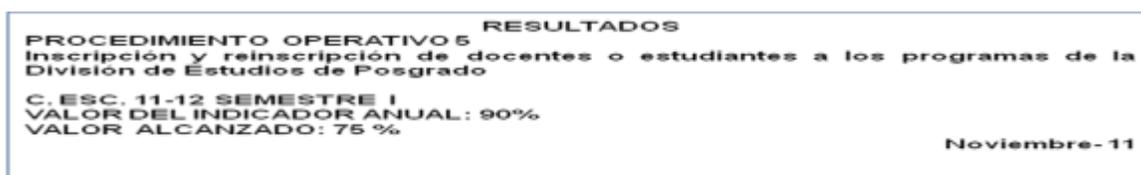
Another aspect that represented a strong challenge for the aspiring teachers was to work with the students, the skills of analysis of reality, a situation that without doubt also represents a field of work for the area of postgraduate studies, as well as providing greater training in the area of use of TIC'S and the understanding of the English language.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 6 de 17</b>

Por otro lado se presentan los avances del procedimiento para ofrecer de manera oportuna la información referente a fechas y requisitos para la inscripción o reinscripción de los estudiantes que cursen algún programa de la División de Estudios de Posgrado. Meta: Cumplir con el 90% conforme a la calendarización de las actividades del área.

Al respecto podemos informar que en la coordinación administrativa el procedimiento No 5 dio inició el mes de agosto de 2011 con la inscripción a los alumnos de nuevo ingreso, así como la de los estudiantes para el tercer semestre de la maestría. Situación que ocurrió de igual manera en el caso de los diplomados. Los aspectos de medición y control consideran: a) Realización de los anexos determinados en el procedimiento b) control de circular que especifica tiempos, condiciones y tiempo de la inscripción y reinscripción, c) control de comprobante bancario de pago de inscripción. Entregados en su totalidad al área de recursos financieros del posgrado d) Satisfacción del cliente que considera rubros específicos de satisfacción al cliente. En razón que no se ha realizado la encuesta de satisfacción al cliente sino hasta el mes de enero, el valor alcanzado es del 75% que es tolerable y crecerá para alcanzar el valor anual estimado.



Con relación a la aplicación de los programas de formación continua y superación profesional de acuerdo al enfoque establecido. Meta Cumplir en un 80% las orientaciones establecidas en el Plan y programas de estudio. Se informa sobre resultados que se encuentran en proceso.

**Aplicación a los programas**

Para conocer los requerimientos y el nivel de satisfacción de nuestros clientes, se aplican tres encuestas durante el ciclo escolar que integran aspectos concernientes a cada una de las áreas de la División de Estudios de Posgrado.

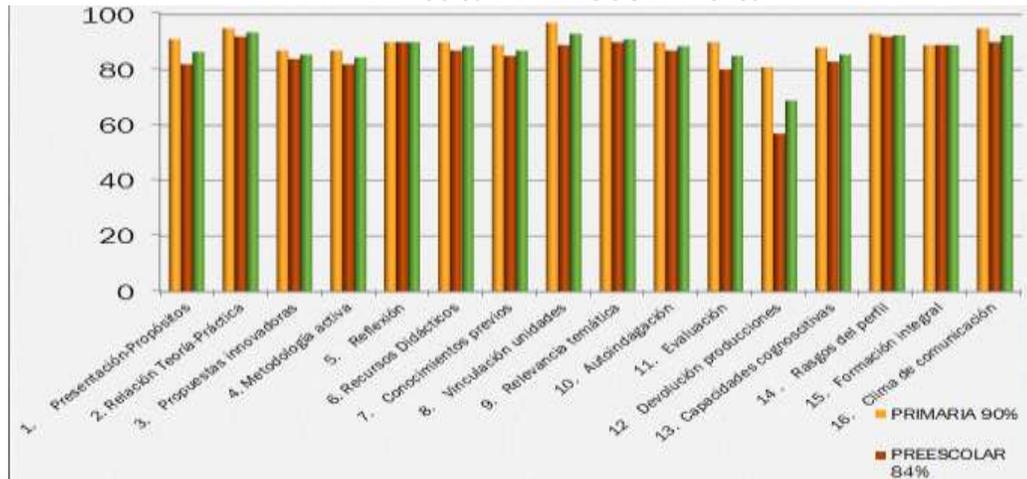
<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 7 de 17</b>

Dichas encuestas se realizan en el mes de enero, junio y julio. Los instrumentos para recoger información están dirigidos a los alumnos como clientes directos de la organización, aunque también se realizan encuestas a los profesores en algunos procedimientos administrativos. Los resultados que a continuación se presentan son los que corresponden al periodo de agosto a octubre de 2011.

A) La encuesta de opinión a los estudiantes sobre el desempeño de los profesores indican lo siguiente:

**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**  
**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011**  
**OCTUBRE DE 2011**  
**PROCEDIMIENTO OPERATIVO PROGRAMAS**  
**TERCER SEMESTRE**  
**DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA. INDICADOR: 80% PROMEDIO**  
**PRIMARIA 90% Y PREESCOLAR 84%**



Los resultados nos dan muestra del grado de satisfacción que tienen los propios alumnos del programa, su desempeño y también como lo aplican en sus escuelas, el único aspecto que los alumnos de la maestría de primaria y preescolar. Se observa como área de oportunidad de mejora la devolución de producciones arrojando un promedio de 81%. Otro aspecto a mejorar son los procesos de evaluación con un 86%, los alumnos afirman que la metodología es un área que podría mejorar al obtener un 89%. Aunque éstas áreas son posibles de mejorar su desempeño esta en los límites del indicador que es es del 80%.

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

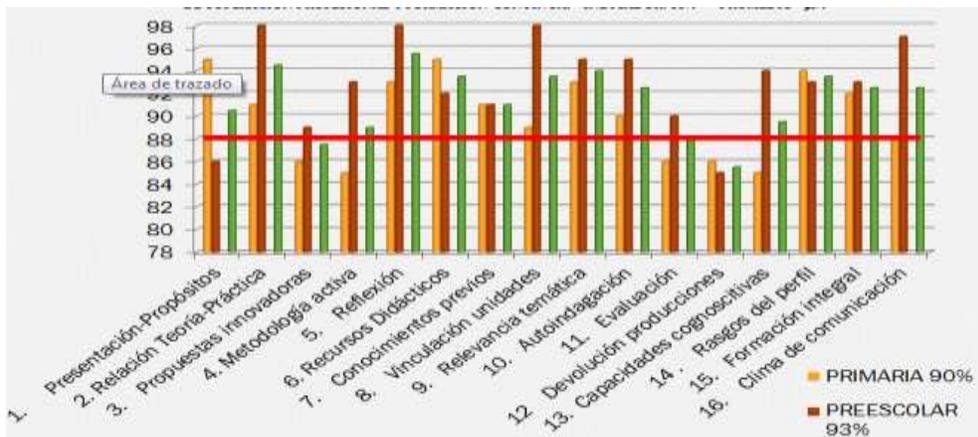
Página 8 de 17

SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR  
 BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011

OCTUBRE DE 2011

PRIMER SEMESTRE

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA. INDICADOR: 80% PROMEDIO DE PRIMARIA 90% Y PREESCOLAR 93%**



Estos resultados nos dan muestra del grado de satisfacción que tiene los propios alumnos del primer semestre que cursan los programas de preescolar y primaria, nos proporcionan su opinión sobre el cumplimiento del programa, y el desempeño de los maestros; es necesario subrayar que el indicador de calidad es el 80%, los resultados globales es un promedio de 91.5%.

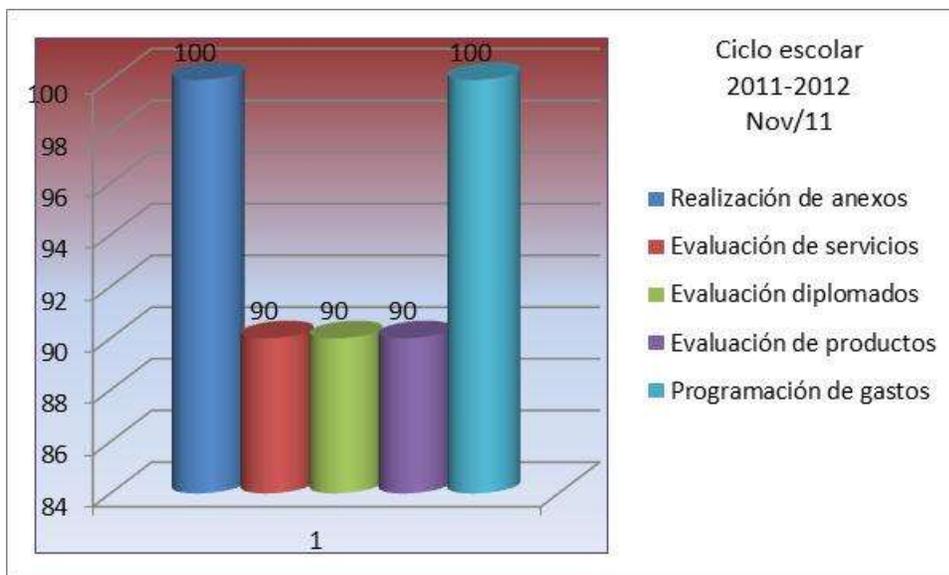
En lo que concierne al programa señalan que se les propician actividades que los llevan a desarrollar propuestas innovadoras en un 88% y el programa fomenta su desarrollo de actividades cognitivas en un 90%; los aspectos que identifican como áreas de oportunidad de mejora en el desempeño de los profesores es en la devolución de producciones al alcanzar un 85%, es necesario poner mayor énfasis en los procesos de evaluación pues logran obtener un 88%. El otro aspecto es la utilización de una metodología más activa pues sacan un 89% en éste rubro.

Con relación al procedimiento destinado a medir el cumplimiento en la adquisición de "productos críticos" y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas. Meta Utilizar el 90% del presupuesto en la adquisición de bienes y servicios denominados "productos críticos" Cubrir en un 90% con las políticas de contratación de servicios para el desarrollo de los programas de maestría.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 9 de 17</b>

El procedimiento 8 de compras se integra de una evaluación que contempla: 1. Realización de anexos con un cumplimiento del 100%, 2. Evaluación de servicios, específicamente en políticas de contratación para los programas de maestría (semestre II enero-julio 2011) 90% 3. Evaluación de diplomados (semestre enero-julio 2011) 90 % 4. Evaluación de los productos a la fecha, 90% y 5. Avance en control de gastos con un 100%. Lo que permite un valor logrado del 94% por encima de la meta del 90%.



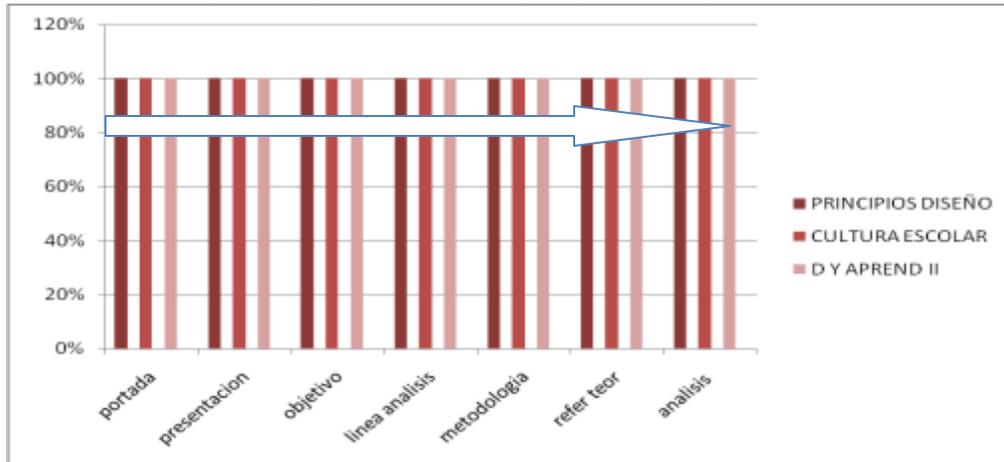
La evaluación de los servicios docentes de maestría y diplomados son puntos fuertes que concluyeron en el mes de julio-agosto para cumplir una de las metas del indicador. En tanto que la evaluación a productos se realiza continuamente en las compras realizadas conforme el presupuesto asignado a compras críticas.

Con relación de los informes de seguimiento y evaluación del desarrollo de las unidades académicas integran elementos de la investigación educativa. Meta. Que el 80% de los informes de seguimiento y evaluación integren las características de conformidad: Portada con datos de identificación, Presentación, Objetivo y preguntas de investigación, Línea de análisis, Metodología, Referentes teóricos, Análisis de la información.

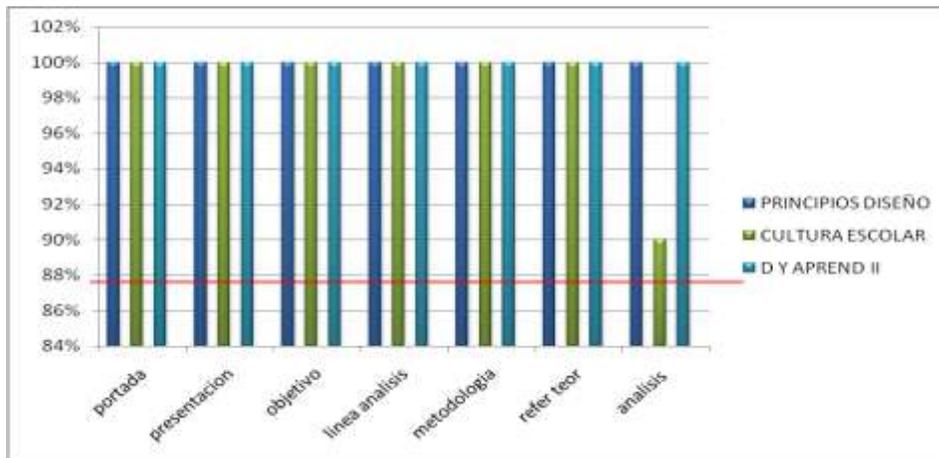
La meta especificada para el logro de tal indicador es que el 80% de los informes integren las características de conformidad. La meta se ha cumplido en un 100% ya que los informes de seguimiento y evaluación del semestre II de la generación 2010-2012 dan cuenta de que todos los informes integran las características de conformidad. Lo cual se observa en las siguientes gráficas:

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

**CARACTERÍSTICAS DE CONFORMIDAD SEGUIMIENTOS PREESCOLAR**



**CARACTERÍSTICAS DE CONFORMIDAD SEGUIMIENTOS PRIMARIA**



Finalmente referir el indicador que concluye el proceso del posgrado, referido a la entrega de documento o título de grado académico a los estudiantes que hayan cumplido con los requisitos preestablecidos en los programas desarrollados. Meta. Cumplir en un 95% con la entrega de documentos que avalen los estudios realizados en la

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 11 de 17</b>

División de Estudios de Posgrado. Agilizar en un 5% los trámites previos al proceso y posteriores a la gestión del SEER.

No se han hecho entrega de documentos de obtención de grado académico para los participantes en algún programa de diplomado o maestría.

Ambos indicadores y metas no se han desarrollado porque la primera meta concluyó en el mes de junio/10 y se vuelve a realizar en el mes de enero/12. En cuanto a la segunda meta no se realizará hasta que le generación 2010-2012 egrese.

### **Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

Las necesidades derivadas de cada procedimiento tienen en común acciones para la mejora del servicio que ofrece el posgrado. En la intención de mejora integral del proceso y a la vez de cada procedimiento se tiene considerado el adelgazamiento del proceso, así de ocho indicadores existentes, se planea conjuntar acciones sustantivas realizadas en el área que lleven a la reducción de procedimientos. También contemplamos el establecimiento de indicadores factibles de medir con la metodología sugerida por el SGC.

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

No se ha tenido información sobre alguna queja por este medio.

#### **2.3 Reconocimientos y felicitaciones:**

De parte de los alumnos de la maestría se han expresado felicitaciones por el profesionalismo de los profesores y la calidad en la organización, particularmente en las reuniones de planeación e intermedia realizadas en el mes de agosto y octubre respectivamente.

#### **2.4 Conclusiones:**

Los resultados de las encuestas muestran que hay un nivel de satisfacción del cliente acorde a las metas establecidas, sin embargo es necesario implementar otros mecanismos para escuchar a nuestros usuarios y medir este rubro, como el buzón de quejas, mejora del instrumento de detección de necesidades de los usuarios y generación de un espacio en la plataforma de la BECENE, para cumplir tal intención.

### **3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO**

#### **3.1 Descripción (En esta sección se deberá incluir la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):**

El objetivo de calidad establecido en el área de posgrado es el siguiente: "Contribuir a la actualización y superación profesional de los docentes a través de la impartición de programas diversificados de formación continua y superación profesional que respondan a las demandas sociales y las necesidades del sistema educativo nacional".

Para el logro de este objetivo se tienen ocho indicadores operativos, durante el trimestre correspondiente se encuentran concluidos los siguientes procedimientos:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 12 de 17</b>

- ✓ Contribución de las acciones de la planeación anual al desarrollo profesional de los docentes de educación básica.
- ✓ Ofrecer de manera oportuna la información referente a fechas y requisitos para la inscripción o reinscripción de los estudiantes que cursen algún programa de la División de Estudios de Posgrado.
- ✓ Cumplimiento en la adquisición de “productos críticos” y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas.
- ✓ Proceso de selección de aspirantes a cursar los programas de estudio de maestría en educación primaria y preescolar.

Se encuentran en proceso los siguientes indicadores:

- ✓ Contribución de los resultados de la investigación al fortalecimiento de la programas de formación continua y superación profesional para la mejora de la práctica y al conocimiento científico.
- ✓ Entrega de documento o título de grado académico a los estudiantes que hayan cumplido con los requisitos preestablecidos en los programas desarrollados.
- ✓ Aplicación de programas Cumplimiento en la adquisición de “productos críticos” y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas.
- ✓ Entrega de documentos que acrediten los estudios que ofrece la división de estudios de posgrado.

A continuación presentamos los avances del trimestre correspondientes a los meses de septiembre octubre y noviembre de 2011. En los mismos consideramos la realización de actividades académicas y de seguimiento a la realización de los programas, así como la de actividades indispensables para el ingreso a los programas y la realización de compras para que el proceso se logre.

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



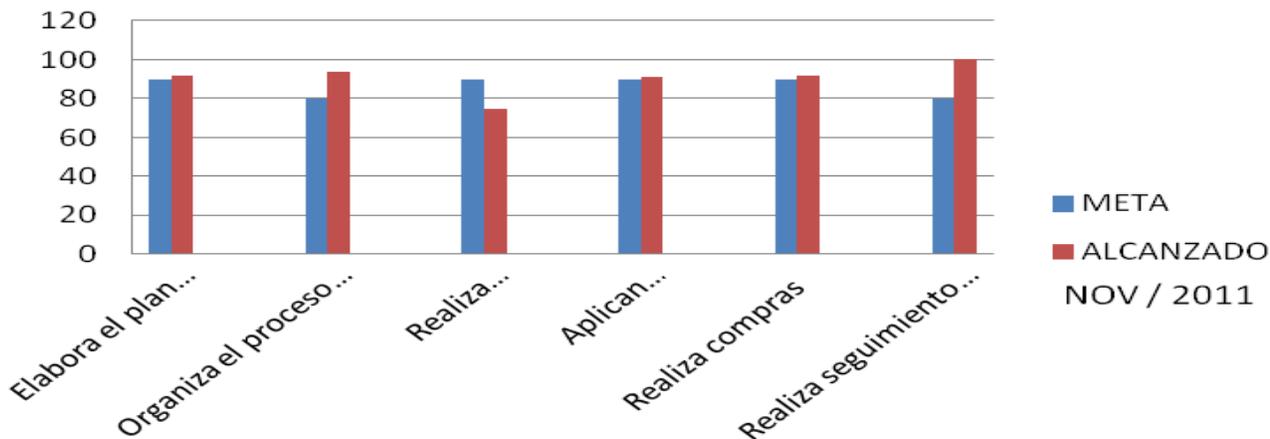
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 13 de 17

### PROCESO DE FORMACION CONTINUA Y DESARROLLO PROFESIONAL DE POSGRADO



Como podemos observar sólo el indicador correspondiente a la realización de la inscripción no ha alcanzado la meta en razón de que falta la medición derivada de la satisfacción del cliente que se realiza de manera semestral.

Los demás metas de los indicadores han sido alcanzados en su totalidad.

### 3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme: BECENE-CA-PG-04

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <p style="text-align: center;"><b>Revisión por la Dirección</b></p>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 14 de 17</b>

Por parte de los clientes no hemos identificado PSNC vinculado con los indicadores, sin embargo hemos registrado algunas observaciones en la bitácora de PSNC vinculadas con el servicio como se muestra a continuación:

### 3.3 Conclusiones:

Fecha	Nombre del producto o Servicio no conforme	Causa de la NC	Disposición	Autorización	OBSERVACIONES
Elaborar un procedimiento que responda de manera integral a los procesos de interacción de la BECENE	La integración de acciones: entrada desarrollo y salida en el proceso del posgrado	El producto no conforme se manejará en una acción preventiva	Elaborar un RAP en el que se aborden las causas de creación de nuevos procedimientos en que se integren acciones realizadas con propósitos, etapas, responsables, anexos, indicadores y metas encaminadas a los procesos de interacción del SGC de la BECENE.  Los procedimientos a cargo de coordinaciones del Posgrado	Representante del SGC  Dirección general  Dirección de la División de Estudios de Posgrado	Considerar las recomendaciones del representante del SGC.  Elaborar y utilizar los recursos dispuestos por el sistema para generar nuevos procedimientos y dar de alta plan de calidad correspondiente.  Trabajar en colegiado en la elaboración y seguimiento de los propósitos del proceso, metas e indicadores proyecten viabilidad y éxito en la mejora que se propone.

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran que hemos logrado el control de los procesos y se evidencia el compromiso del equipo responsable de los procedimientos del área del posgrado por alcanzar las metas actuales, a la vez se proyectan cambios orientados a la mejora del proceso, pensando en conjuntar procesos de manera consistente, apoyados en la metodología de medición, consulta a los clientes

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 15 de 17</b>

principales del proceso, así como en la búsqueda de acciones encaminadas a sintonizar actividades con los procesos de interacción de la institución a la que pertenecemos.

#### 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

##### 4.1 Descripción:

No se tienen acciones correctivas durante el trimestre

##### 4.2 Distribución de los RAC's:

✓ **RAC'S emitidos por procesos:** Ninguno en el trimestre sep-nov de 2011.

✓ **RAC'S emitidos por auditorías internas :**  
En status cerrado el RAC no 85, y 87, emitidos en el mes de junio de 2011.

✓ **RAC'S emitidos por auditorías externas:**  
No se demandaron en la auditoria realizada el 14 de septiembre de 2011.

##### 4.3 Distribución de los RAP's:

RAP'S emitidos por el proceso. Es un RAP que tiene el número 7 en el SGC y el segundo que se realiza en el Posgrado. Con el rap elaborado se plantea la necesidad de acciones de mejora a los procedimientos y plan de calidad.

##### 4.4 Conclusiones

Los reportes de acciones correctivas en status cerrado ofrecieron la oportunidad de mejora en los diferentes procesos y procedimientos.

El reporte de acción preventiva se orienta a la mejora del SGC, se centra en las tareas sustantivas del área posgrado siguiendo el desarrollo de entradas, realización y salidas. El plan de calidad así como los procedimientos que conformarán las acciones del proceso del posgrado tienen un 98% de avance, luego de un trabajo arduo y prolongado al interior del área y su posterior revisión de parte del representante del SGC quien ha dado orientaciones precisas y se encuentra en proceso de avalar los cambios sugeridos, de acuerdo a la representatividad que tiene en el sistema.

#### 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
----------	------------------	-------------	---------------------------------	----------------------------	---------

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

	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 16 de 17		

<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad: los procesos operativos críticos y el plan de calidad</b>	Asesoría externa para la mejora del SGC	Dirección de posgrado	16 de octubre	23 de septiembre	En proceso
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Cada mes a partir del mes de octubre de 2011	Noviembre de 2011	En proceso

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

### 6.1 Descripción:

No se incluirán en el proceso las acciones de los diplomados en razón de considerar lo que estatutariamente se argumenta para los posgrados.

### 6.2 Conclusión:

Se muestra un interés de parte de las profesionales del área por prever las condiciones necesarias para que los cambios al proceso, procedimientos y plan de calidad tengan coherencia interna, consistencia en sus indicadores y medición del proceso del Posgrado en concordancia con del SGC de la institución.

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

Concluir el cambio hacia la mejora en los procedimientos del área para la mejor consecución de su proceso. Seguir fortaleciendo la investigación y la participación en eventos académicos a fin de conformar los perfiles PROMEP.

Es recomendable que periódicamente se realicen reuniones para el estudio de la Norma ISO y se revise el SGC para conocer como equipo los cambios que se van realizando al sistema.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 17 de 17</b>

**7.2 Conclusión:**

Las sugerencias y recomendaciones son parte de la materia prima que se tendría que tener para alimentar el plan de trabajo del área y darle seguimiento en la marcha.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		18 de noviembre de 2011
Aprueba	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		18 de noviembre de 2011
Autoriza	Mtro. Francisco Hernández Ortiz		18 de noviembre de 2011

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