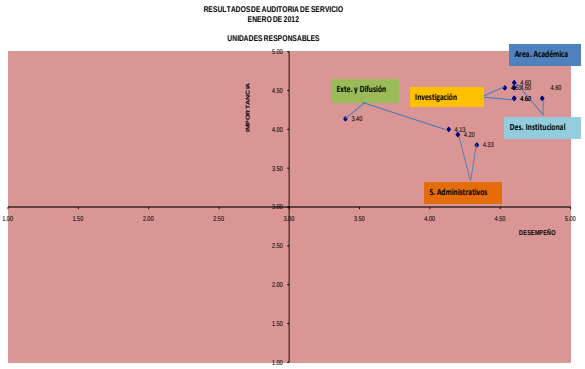
Período: agosto de 2011 a enero de 2012

Reporte de análisis de Datos

Contenido

1. Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)



Los resultados muestran que el área académica es la que obtiene mayor puntaje (**4.7)** en el nivel de desempeño, seguida de los servicios orientados al desarrollo de la institución. El área valorada con menor puntaje en el

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

desempeño es la de servicios de extensión y difusión **(3.7)** y la que obtiene menor puntaje en el grado de importancia es la de servicios administrativos.

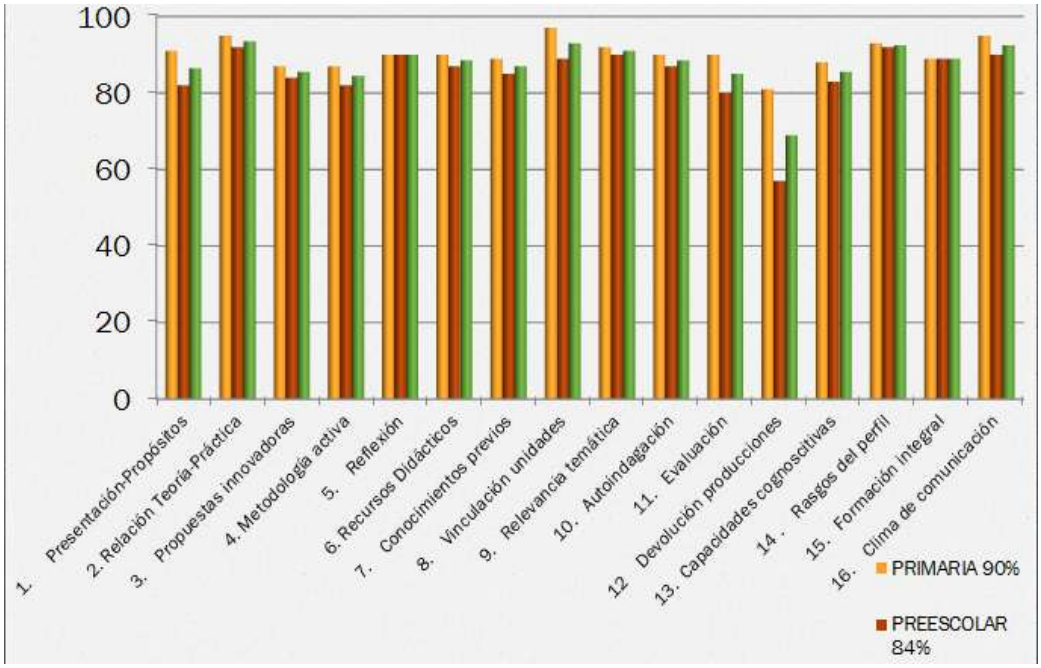
2. Indicadores de procesos y sus tendencias

DDEP-04

Procedimiento operativo para la aplicación y adecuación de programas de superación profesional y formación continua

TERCER SEMESTRE Enero de 2012

INDICADOR: 80% PROMEDIO PRIMARIA 90 % Y PREESCOLAR 84%



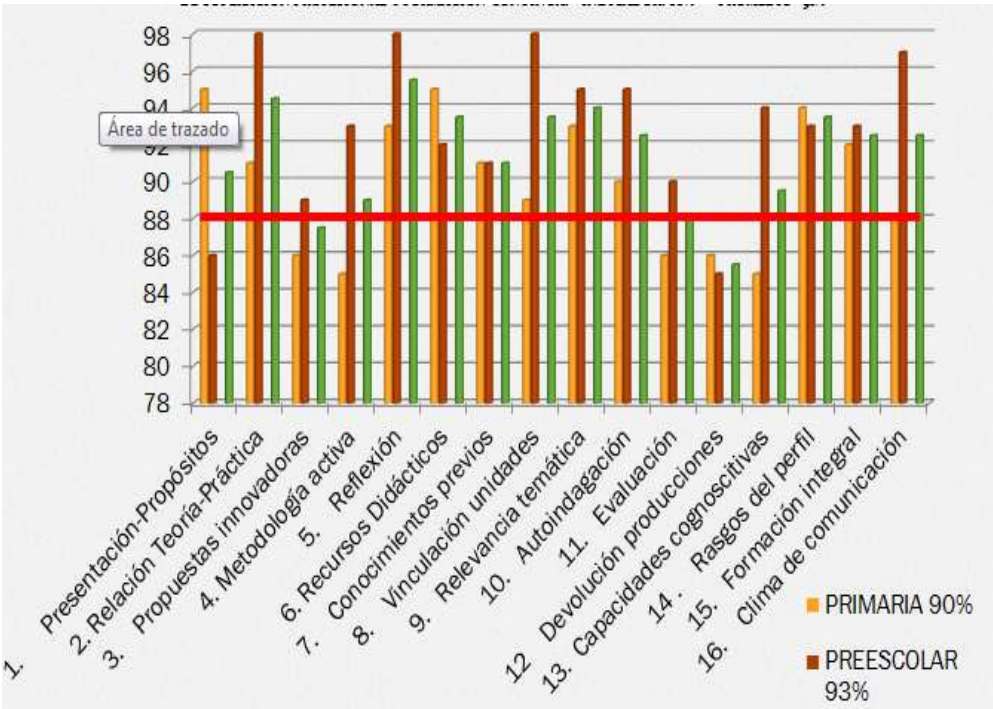
El promedio de los resultados de la medición del indicador “Aplicación y adecuación de programas de estudio..” mustran un nivel de logro mayor que la meta establecida. Los aspectos en los que se tiene que trabajar para fortalecer el procesoes la evaluación, específicamente en ladevolución de los resultados a los alumnos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

PRIMER SEMESTRE ENERO DE 2012

PROCEDIMIENTO OPERATIVO APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA.

INDICADOR: 80% PROMEDIO DE PRIMARIA 90% Y PREESCOLAR 93%



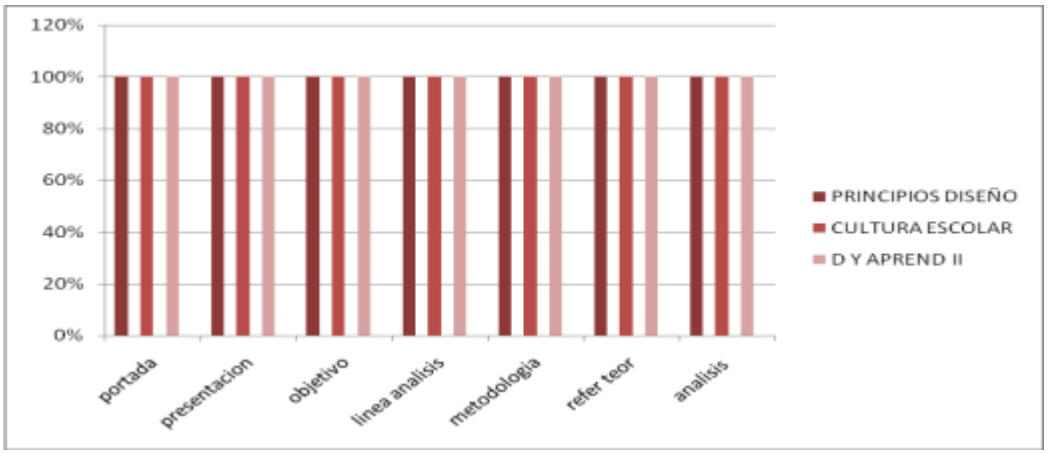
El promedio obtenido en la medición del indicador con el grupo de primer semestre de las maestrías es mayor que la meta obtenida. Los dos grupos, el de preescolar y el de primaria, muestran un porcentaje muy similar. Aún cuando el promedio es satisfactorio, existen algunos rubros que en los que se tendría que

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

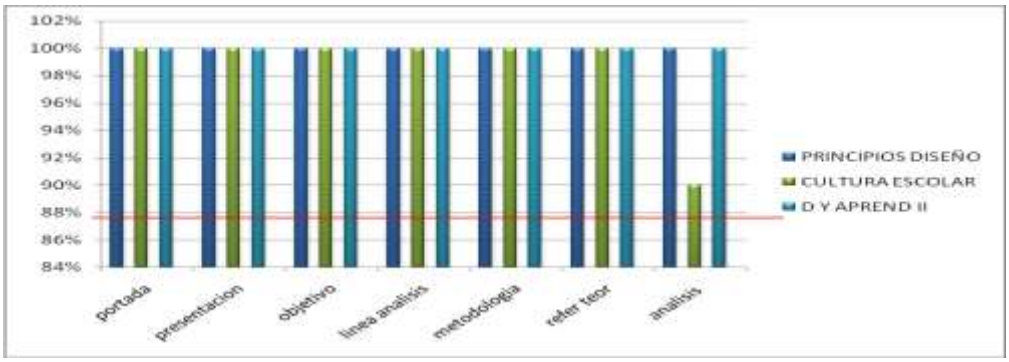
poner atención para mejorarlos, como: la evaluación del proceso de aprendizaje, la metodología de la clase y la presentación de los propósitos al grupo.

Procedimiento operativo "Seguimiento y Evaluación a programas académicos de las maestrías" Enero 2012

CARACTERÍSTICAS DE CONFORMIDAD SEGUIMIENTOS PREESCOLAR



CARACTERÍSTICAS DE CONFORMIDAD SEGUIMIENTOS PRIMARIA

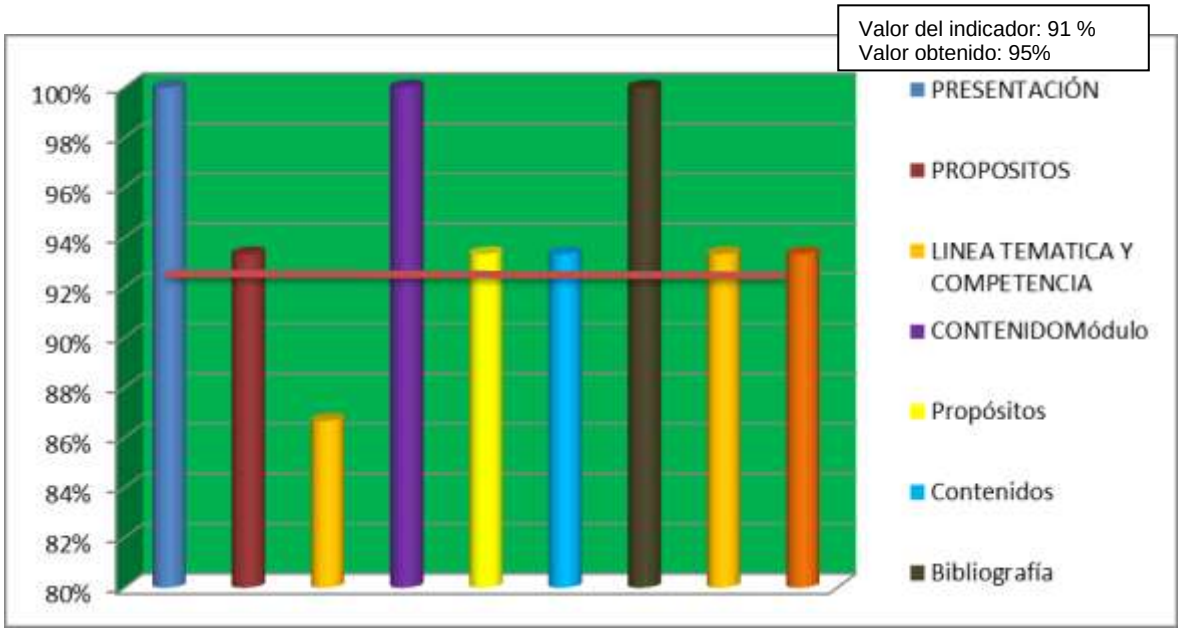


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

Los informes de seguimiento y evaluación en general cumplieron con las características de conformidad establecidas por la coordinación de investigación, sólo uno refleja un débil análisis de resultados

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011
Febrero 2012
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA

Nuevo indicador: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración



Con base en la reestructuración del plan de calidad 2012 y sus procedimientos correspondientes dados de alta en febrero 2012, se realizó la medición del indicador correspondiente a la evaluación de los programas sintéticos del semestre 4º. de las maestrías en educación preescolar y primaria.
El promedio general de evaluación a los programas fue **95%** superando el valor deseado que es de 91%**.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

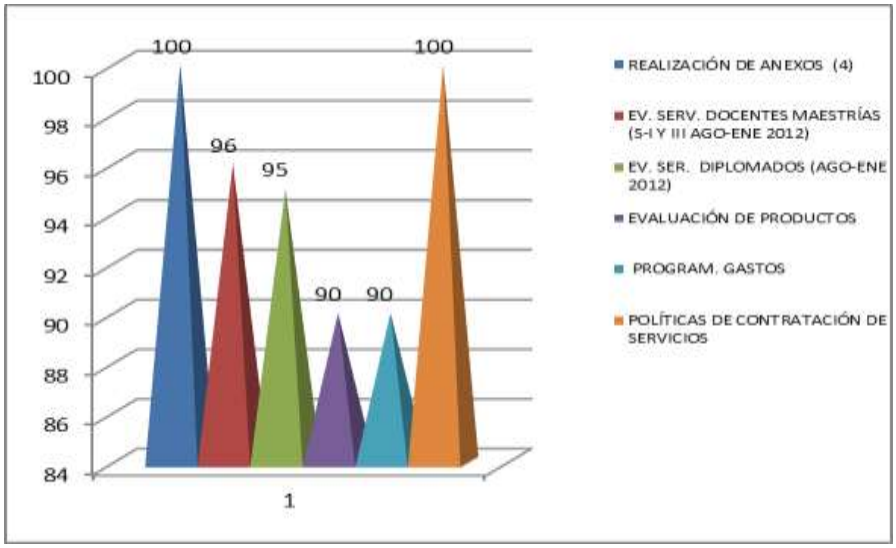
En relación con los resultados de la medición del indicador de inscripción y reinscripción correspondiente al mes de agosto de 2011, se obtuvo lo siguiente:

1. La generación de la circular, correspondiente al tercer semestre, que contiene los requisitos y especificaciones de la misma, se elaboró e hizo entrega a los estudiantes de nuevo ingreso, así como a quienes continuaban en el programa. **Meta alcanzada 100%**

2. En cuanto a la entrega de circular se tiene evidencia que se entregó en los tiempos estipulados a la representante del grupo del actual tercer semestre con fecha agosto de 2011. Los alumnos del primer semestre no tienen esa misma condición al ser de nuevo ingreso. **Meta alcanzada del 100%**

El procedimiento de compras se ha realizado con regularidad. Lo relacionado con el 90% de eficientización de presupuesto de adquisición de bienes y servicio se tienen los siguientes resultados.
En cuanto a la segunda meta se muestra la contratación de servicio docentes con los resultados correspondientes que muestran un cumplimiento satisfactorio. Asimismo se tiene la evaluación individual de los 4 rubros de evaluación del procedimiento antes enunciados. La siguiente gráfica muestra sólo el segundo rasgo de evaluación.

La siguiente gráfica muestra un resultado general de la medición del procedimiento 8 correspondiente al semestre agosto 2011-enero 2012 y se tienen los siguientes resultados generales.



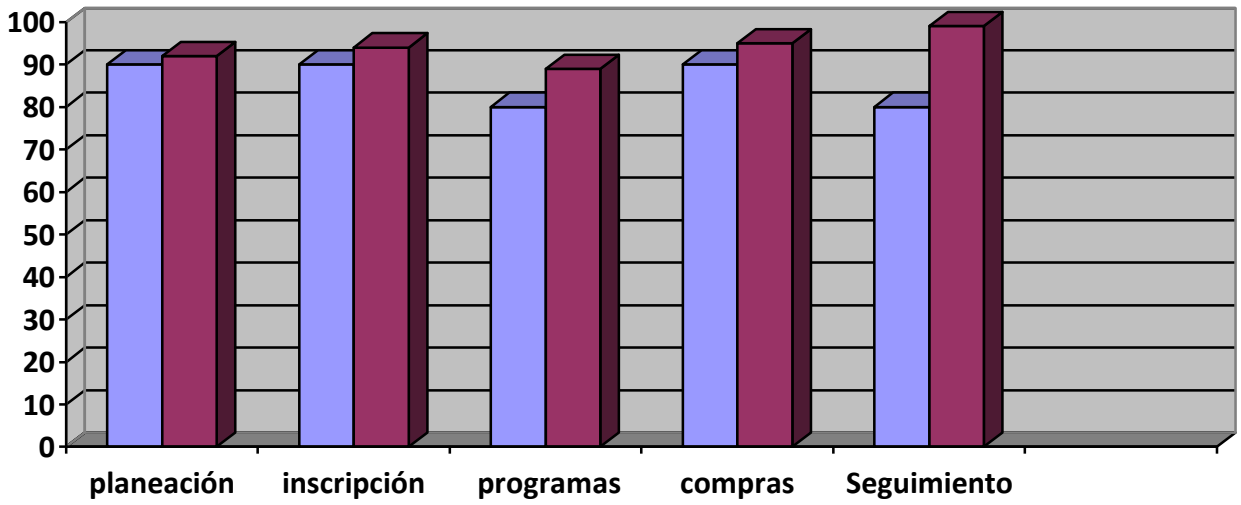
Evaluación general del procedimiento 8

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

En conclusión el procedimiento 8 logra un porcentaje satisfactorio en cuanto a eficientar los recursos en la contratación de productos y servicios y cumplir con las políticas de contratación de servicios docentes. **El porcentaje de logro es de un 95 % sobre, lo que cumple las dos metas del procedimiento especificadas en un 90 % de logro**

Es importante informar que el Procedimiento operativo 8 a partir del mes de febrero de 2012 fue modificado de acuerdo al plan de calidad del área del posgrado. Para realizar los ajustes correspondientes se contó con la asesoría del representante de calidad de la dirección. Asimismo se cumplieron los requisitos de documentación indispensables como fue la elaboración de RAP, solicitud de modificación, baja del sistema y alta correspondiente al nuevo plan del área de posgrado, gestión avalada y realizada por el personal autorizado del Sistema de Gestión de Calidad. Situación que determina que el actual informe, cierra con el seguimiento de este procedimiento

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad



Los resultados de la medición del proceso muestran que en los cinco procedimientos que se midieron durante el periodo de agosto a enero se superó la meta deseada.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

4. Resultados de auditorias internas y externas

8.0 Análisis, medición y mejora.	La organización debe tomar acciones que eliminen las causas de las NC. Con el fin de prevenir su recurrencia. a) La revisión de las no conformidades b) Determinación de las causas. c) La evaluación de la necesidad de acciones que aseguren que las NC no vuelvan a ocurrir.	Es necesario implementar sin demora acciones correctivas y/o preventivas, así como guardar los registros y evidencias de su tratamiento.	A todo el SGC Rac 95
8.2.3	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.	En el área de posgrado los indicadores no son pertinentes para la medición del proceso.	DOCENCIA Extensión educativa Cicyt Posgrado RAC 98

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

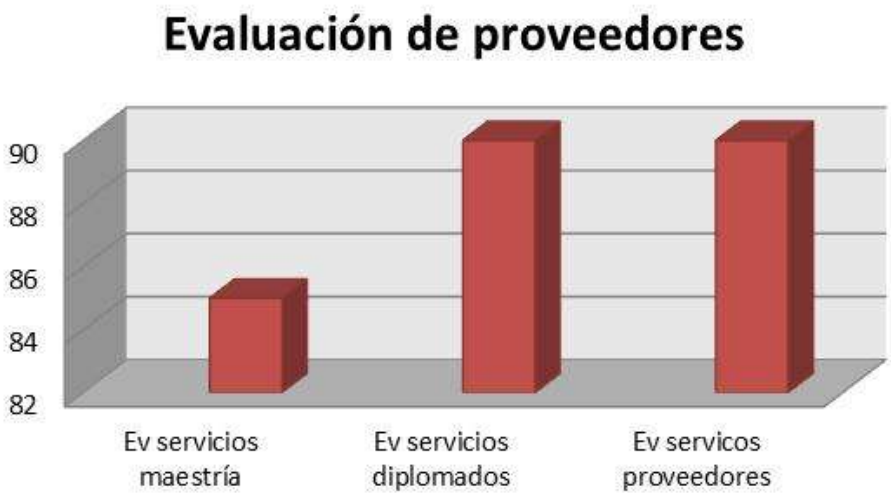
No aplica

6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

No aplica

7. Evaluación de proveedores. (Necesitamos los indicadores para evaluar a los proveedores)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Como se observa en la gráfica, la evaluación de proveedores de servicios docentes en el área de maestría obtuvo el puntaje más bajo (84.5%), mientras que en los programas de diplomado se obtuvo un puntaje de 89%. La evaluación de los proveedores de servicios administrativos, de materiales y equipo obtuvo también un nivel de logro de 89%.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010