

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 9

Informe: agosto de 2011 a enero de 2012

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

El día 28 de noviembre de 2011 se llevó a cabo la auditoría interna al área de posgrado en la que participaron las coordinaciones de investigación y académica.

1.1.1 descripción del proceso de auditoría

En estas auditorías se levantaron dos no conformidades compartidas con otras tres áreas de la institución en la que se plantea la falta de pertinencia de los indicadores en los términos siguientes:

No.	Descripción
95	Es necesario implementar sin demora acciones correctivas y/o preventivas, así como guardar los registros y evidencias de su tratamiento.
98	En el área de posgrado los indicadores no son pertinentes para la medición del proceso.

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 presentó ausencia de no conformidades.

2.1.2 Conclusiones:

Los resultados de las primera auditoría interna fueron la base para corregir puntos sustantivos del Sistema de Gestión de Calidad y hacer las correcciones detectadas en tiempo y forma, situación determinante para que en el desarrollo de la auditoría externa se diera la ausencia de no

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 9

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. Los resultados de la segunda auditoría interna favorecieron el proceso de mejora del SGC al replantear los indicadores de medición del proceso y consecuentemente el Plan de calidad.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a) Satisfacción de los Clientes.

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 dos veces al año, en los meses de enero y junio. El propósito de dichas encuestas es medir el nivel de satisfacción en los productos y servicios, así como las acciones sustantivas de cada procedimiento. Los resultados obtenidos en la encuesta de 2011 fueron los siguientes:

<u>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</u>			
<u>ENERO 2012</u>			
Servicios	Criterios	Nivel de desempeño	Grado de importancia
ÁREA ACADÉMICA	Favorecimiento de la reflexión de la práctica	4.8	4.4
	Favorecimiento de la mejora académica	4.6	4.4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Especificaciones para la inscripción	4.3	3.8
	Eficacia y eficiencia en la inscripción	4.2	3.9

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 9

SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN	Reconocimiento y recomendación de los contenidos de la revista	4.1	4.0
	Invitación para participar en eventos académicos.	3.4	4.1
SERVICIOS ORIENTADOS A LA INVESTIGACIÓN	Participación activa de los estudiantes en el seguimiento y evaluación del programa	4.6	4.4
	Cambios en el profesor y estudiantes a partir de la evaluación.	4.5	4.5
SERVICIOS ORIENTADOS AL DESARROLLO DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL	Valoración de los resultados de desempeño como proyecto conjunto-	4.6	4.5
	Promoción de la mejora constante	4.6	4.6

En la encuesta de satisfacción aplicada en el mes de enero de 2011 a los estudiantes de la maestría 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 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.

Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Una necesidad de mejora es publicar circulares en la página de internet de posgrado y realizar la inscripción de los aspirantes por la misma vía. También se hace necesario tener un sistema electrónico de captura de calificaciones, lo cual facilitaría la obtención de información para la trayectoria de los estudiantes de las maestrías.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 9

Las necesidades derivadas de cada procedimiento tienen en común acciones para la mejora del servicio que ofrece el posgrado. Con la intención de mejora integral del proceso y a la vez de cada procedimiento se consideró el adelgazamiento del proceso, así de ocho indicadores existentes, para ello se planeó 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 evaluación final e intermedia realizadas en el mes de julio y octubre respectivamente.

2.4 Conclusiones:

Los resultados de las encuestas muestran que hay un nivel alto 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, tales 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 desarrollo profesional de los docentes a través de la impartición de programas de superación profesional que respondan a las demandas sociales y a las necesidades del sistema educativo nacional”.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 9

Para el desarrollo del proceso de formación continua se tenían considerados al inicio del semestre ocho indicadores, siete de ellos concluidos y el de obtención del título en proceso.

Actualmente, a partir de los resultados de la última auditoría interna, se definieron seis indicadores, los cuales se encuentran en el siguiente status.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCCIÓN	STATUS	NIVEL DESEADO	NIVEL DE LOGRO
1	No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES).	Después publicar los resultados	En proceso	70%	-
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	En proceso	90%	-
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso	Concluido	91%	95%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada semestre	En proceso	80%	-
5	Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos. . (EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO)	Un mes después de la entrega de portafolios temáticos a los lectores.	En proceso	85 %	-

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 9

6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría. (EFICIENCIA TERMINAL)	Bianual	En proceso	90 %	-
---	--	---------	------------	------	---

Como se puede observar en la tabla, sólo se ha concluido el indicador No. 3 con un nivel de logro de 95%, superando el porcentaje esperado. Los demás indicadores se encuentran en proceso debido a su reciente definición y dada de alta en el SGC.

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

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.

3.3 Conclusiones:

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.

Los procedimientos que conforman las acciones sustantivas del posgrado, así como los indicadores de desempeño que se derivan de ellos, se encuentran en proceso por su reciente alta en el SGC. Cabe aclarar que las actividades que se plantean en los nuevos procedimientos ya se habían estado realizando, sin embargo no se tenían indicadores claros y precisos que nos ayudaran a operar y controlar el proceso de manera eficaz. El esfuerzo y compromiso del equipo de posgrado por alcanzar las metas y el objetivo de calidad establecidos nos llevó al análisis y replanteamiento de los indicadores, lo cual contribuye además a dar un mejor servicio a nuestros usuarios.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Se elaboraron dos reportes de acciones correctivas durante el semestre derivadas de la auditoría interna del mes de noviembre de 2011

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 9

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ **RAC'S emitidos por procesos:** Ninguno en el semestre agosto de 2011-enero de 2012.
- ✓ **RAC'S emitidos por auditorías internas :**
 Los RAC'S 95 y 98 se encuentran concluidos y cerrados.
 De la auditoría interna se desprendieron las siguientes acciones correctivas:
 La revisión de las no conformidades
 La determinación de las causas
 La evaluación de las necesidades para asegurar que las NC no vuelvan a ocurrir
 Aplicación de métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión.
 Plantear acciones correctivas y preventivas cuando los resultados planificados no son alcanzados.
- ✓ **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 procesos:

Se elaboró un RAP que tiene el número 7 en el SGC y el segundo que se realiza en el Posgrado. Con este RAP 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 y se centra en las tareas sustantivas del área posgrado siguiendo el desarrollo de entradas, realización y salidas.

La elaboración de los reportes de acciones preventivas y correctivas de manera colegiada fueron una oportunidad para mejorar en diversos sentidos: organización del equipo de posgrado, toma de decisiones consensadas, distribución de tareas, autoformación y formación *in situ*, rediseño de indicadores, reelaboración de procedimientos y plan de calidad, focalizar los esfuerzos en los aprendizajes de los estudiantes, entre otros.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 9

4.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad: los procesos operativos críticos y el plan de calidad	Monitorear la operación y eficacia del plan de calidad	Dirección de posgrado	Julio de 2012	Julio de 2012	En proceso
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Julio de 2012	Julio de 2012	En proceso

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

6.1 Descripción:

El diseño de un procedimiento para la impartición de diplomados considerando que el número de usuarios que se atienden cada semestre es considerable para impactar de manera positiva en el sistema educativo

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:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 9

Seguir fortaleciendo la investigación y la publicación con la participación de todos los integrantes del área de posgrado.

Diseñar un sistema electrónico para la inscripción de los estudiantes y la captura de las calificaciones.

Fortalecer el equipo de posgrado con personal de tiempo completo y los perfiles que se requieren en este nivel de estudios

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		10 de marzo de 2012
Aprueba	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		12 de marzo de 2012
Autoriza	Mtro. Francisco Hernández Ortiz		13 de marzo de 2012

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