

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 19

Informe: agosto 2012 a febrero 2013

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

En el mes de noviembre de 2012 se auditó a la titular de la dirección de la División de Estudios de Posgrado con el proceso “La formación continua y superación profesional de los docentes”, correspondiente a esta área. Los indicadores del proceso y sus correspondientes sub-procesos se encontraron en un desarrollo adecuado de acuerdo a los registros presentados.

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

En la auditoría hubo ausencia de no conformidades al proceso del posgrado.

1.2 Auditorías externas

1.2.1 Descripción del proceso de auditoría

No se ha tenido auditoría externa en este ciclo escolar, por tanto no se reportan no conformidades provenientes de instancias del sistema de gestión de calidad de manera externa.

1.2 Conclusiones:

El proceso de auditoría ha permitido reconocer las fortalezas en el área de posgrado y los aspectos que pueden ser mejorados para brindar un servicio de calidad.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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 19

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

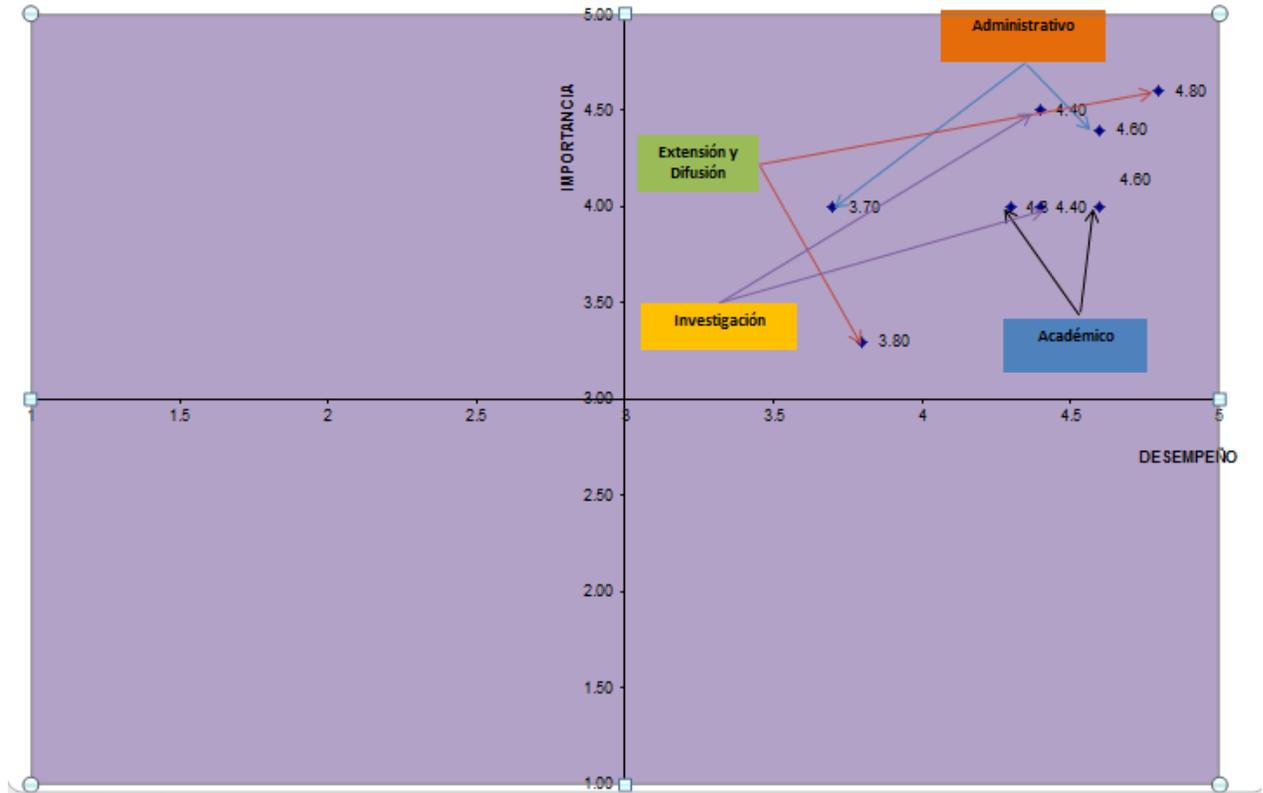
a) Satisfacción de los Clientes.

En este aspecto se reportan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente realizada en enero de 2013, cuyo objetivo es valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado para coadyuvar a la formación de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria. Las tablas y gráficas siguientes muestran los resultados de dicha encuesta en cada uno de los indicadores respecto a la importancia y el desempeño dentro de una escala del 1 al 5.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE I		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICOS		
Reflexión de la práctica	4.6	4.0
Formación de alumnos y profesores	4.3	4.0
ADMINISTRATIVOS		
Información sobre la inscripción	3.7	4.0
Inscripción	4.6	4.4
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	4.8	4.6
Invitación a eventos	3.8	3.3
INVESTIGACIÓN		
Participación alumnado	4.4	4.0
Mejora del desempeño	4.4	4.5

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

RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO
AGOSTO A FEBRERO DE 2013
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
SEMESTRE I



En general se observa que en los rubros de importancia y desempeño la percepción del alumnado de las maestrías en educación preescolar y primaria del semestre I son favorables ya que las respuestas se concentran entre 5 y 4, correspondientes a “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”. Estos puntajes permiten tener promedios entre 3.70 y 4.80

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 19

Según los resultados de la encuesta, los ítems que reportan un puntaje más bajo en el ámbito de desempeño son el de inscripción con 3.7 y el de invitación a eventos con 3.8. En el caso de la inscripción, el alumnado valora este aspecto en un nivel de importancia de 4.0. Estos resultados, que en anteriores ocasiones habían sido altos, reflejan que el envío de la circular a los estudiantes a sus cuentas de correo electrónico fue menos eficaz porque no están acostumbrados a consultar sus correos de manera continua y faltó mayor información por parte del departamento de control escolar. Esta estrategia se empezó a implementar en este ciclo escolar con dos finalidades: ahorrar papel y hacer que los estudiantes utilicen más los recursos tecnológicos. Para optimizar esta estrategia será necesario que en los próximos semestres se avise con tiempo a los estudiantes sobre el procedimiento de información e integrar la circular en la página de posgrado, además de enviárselas a sus correos electrónicos.

El segundo puntaje más bajo en desempeño es 3.8, correspondiente a la invitación a eventos académicos. Llama la atención este resultado porque hay evidencia de trípticos de información sobre eventos académicos que se dio a conocer al alumnado al inicio del semestre. Por otro lado, este aspecto es el que tiene el puntaje más bajo en el ámbito de importancia, lo cual refleja que los estudiantes están poco interesados en este aspecto.

En el semestres III de las maestrías en educación preescolar y educación primaria los resultados que arrojó la encuesta de opinión se pueden observar en la tabla y grafico siguientes:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE III		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICO		
Reflexión	4.5	4.9

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**



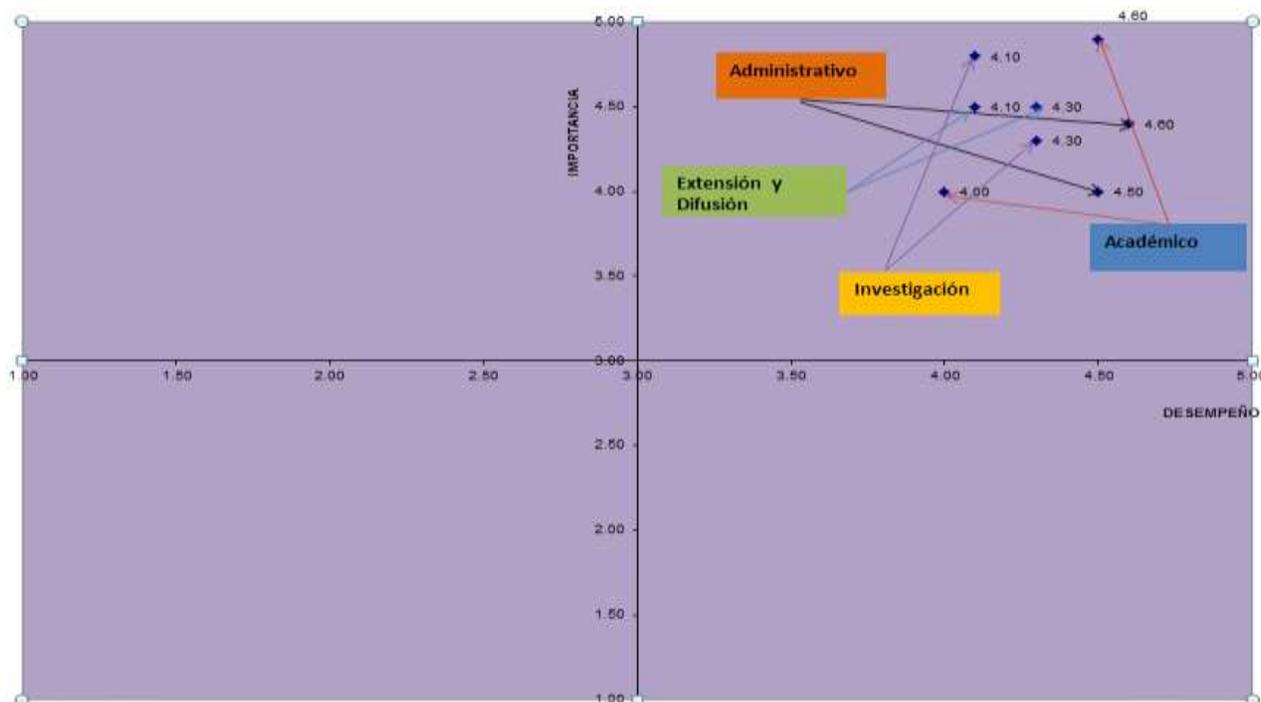
Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 5 de 19

Formación	4.0	4.0
ADMINISTRATIVO		
Información inscripción	4.5	4.0
Inscripción	4.6	4.4
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	4.1	4.5
Invitación a eventos	4.3	4.5
INVESTIGACIÓN		
Participación alumnado	4.1	4.8
Mejora del desempeño	4.3	4.3

**RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO
AGOSTO A FEBRERO DE 2013
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
SEMESTRE III**



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 19

Como se puede observar en la tabla y el gráfico, los resultados son muy positivos porque los puntajes se encuentran entre 4.0 y 4.9 dentro de una escala de 1 a 5. La actividad de la reflexión de la práctica sigue siendo lo más importante para el alumnado seguida de su participación en la evaluación y seguimiento del programa. A diferencia de los alumnos del semestre I, la información para la inscripción fue valorada como la segunda más alta en su desempeño, lo que significa que los estudiantes entendieron el procedimiento que en este semestre se implementó. El aspecto con menor puntaje es el de formación para los alumnos y profesores de manera cocurricular o complementaria tanto en orden de desempeño como de importancia. Esto nos lleva a considerar la posibilidad de integrar algunos talleres para los estudiantes que contribuyan en el fortalecimiento de sus competencias profesionales y la mejora del portafolio temático.

Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Según los resultados de la encuesta tanto en el plan cuantitativo como cualitativo, la información de las fechas de inscripción es un aspecto que requiere ser atendido para que haya una mejor y mayor respuesta del alumnado en esta actividad.

El instrumento del cuestionario sigue siendo confuso para los alumnos, sobre todo en el ámbito de importancia, por lo que se tendría que revisar dicho instrumento y modificarlo para que sea más claro para los estudiantes.

Es necesario también tener un mayor acercamiento del equipo de posgrado a los estudiantes para conocer las necesidades que se tienen.

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:

En los comentarios de la encuesta se identificaron algunas felicitaciones y agradecimiento por la organización y el profesionalismo de algunos profesores.

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 19

2.4 Conclusiones:

A través de los resultados de la encuesta se hace evidente que hay un nivel de satisfacción alto de los usuarios por los servicios que se ofrecen en el área de posgrado; sin embargo es necesario atender los aspectos que bajaron el nivel de desempeño y otros que no se han atendido lo suficientes como la formación complementaria o cocurricular de los estudiantes y la actualización del profesorado.

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 las Direcciones de área):

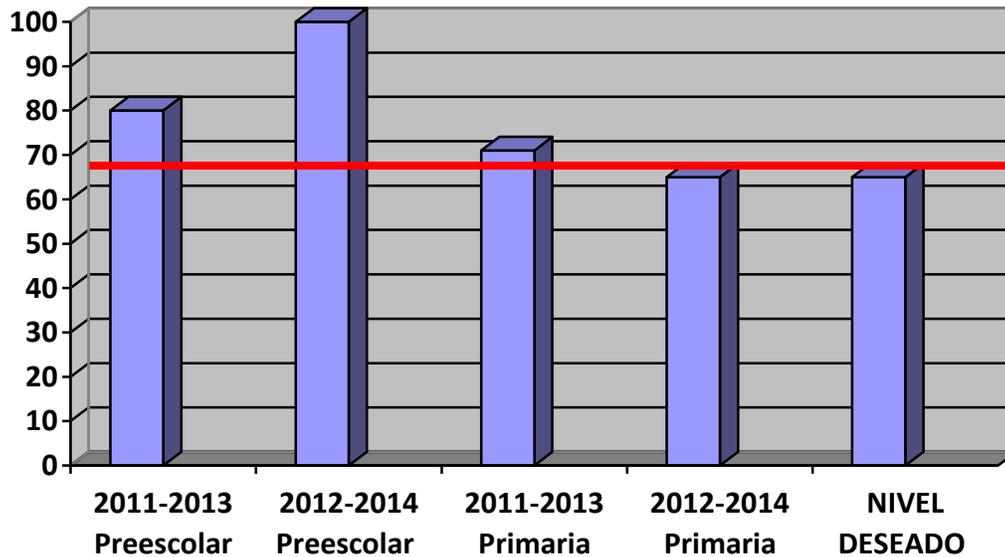
En el semestre correspondiente a los meses de agosto de 2012 a enero de 2013, el comportamiento de los indicadores de calidad para valorar el desempeño de los subprocesos y el proceso en general de la formación continua y superación profesional fue el siguiente:

Respecto al indicador 2 “porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa”, se tiene lo siguiente para las maestrías en educación preescolar y primaria:

Maestría en educación preescolar			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2011-2013	15	3	80%
2012-2014	17	-	100%
Maestría en educación primaria			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2011-2013	21	6	71%
2012-2014	14	5	65%

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

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: "Porcentaje de alumno inscritos que permanecen en el programa"
SEMESTRES I y III
Porcentaje deseado: 65% Porcentaje logrado 78%



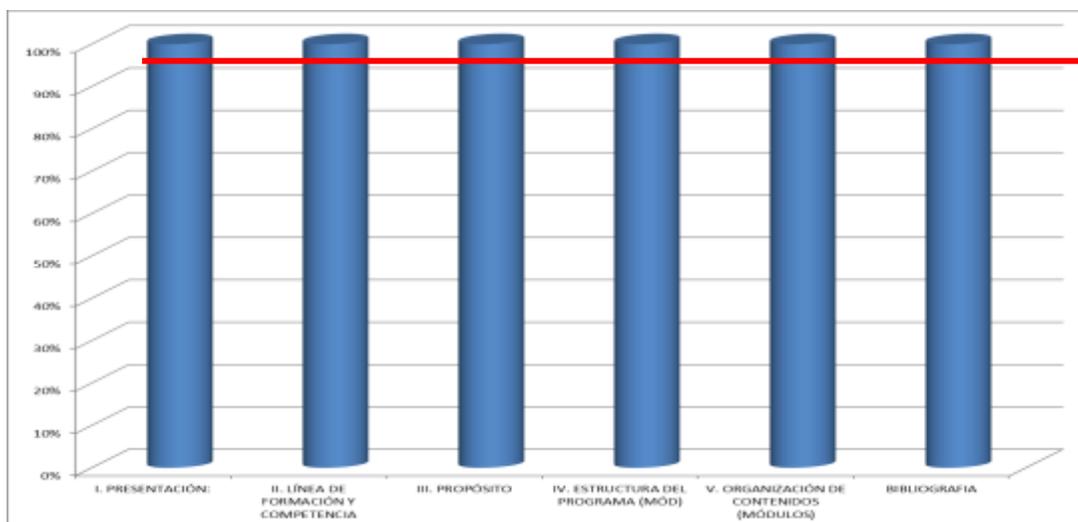
Como se puede percibir en la gráfica anterior, los grupos de la Maestría en educación primaria de las dos generaciones son los que han tenido más bajas del programa por lo que el porcentaje de permanencia está entre 65 y 71 %, sin embargo, el porcentaje se mantiene dentro del nivel deseado. Las bajas que se han presentado. Cabe mencionar que la mayoría de las bajas han sido por problemas personales de los estudiantes, sólo en un caso fue por reprobación de una unidad académica.

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 19

En relación con el indicador de desempeño “Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración”, se tienen los resultados siguientes:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración
SEMESTRES II y IV
Porcentaje deseado: 91% Porcentaje logrado 100%



El gráfico muestra que este indicador es uno de los mejor logrados porque el profesorado presenta sus programas sintético con todos los elementos considerados dentro de los parámetros de conformidad del producto, superando con ello el porcentaje deseado que es del 91%

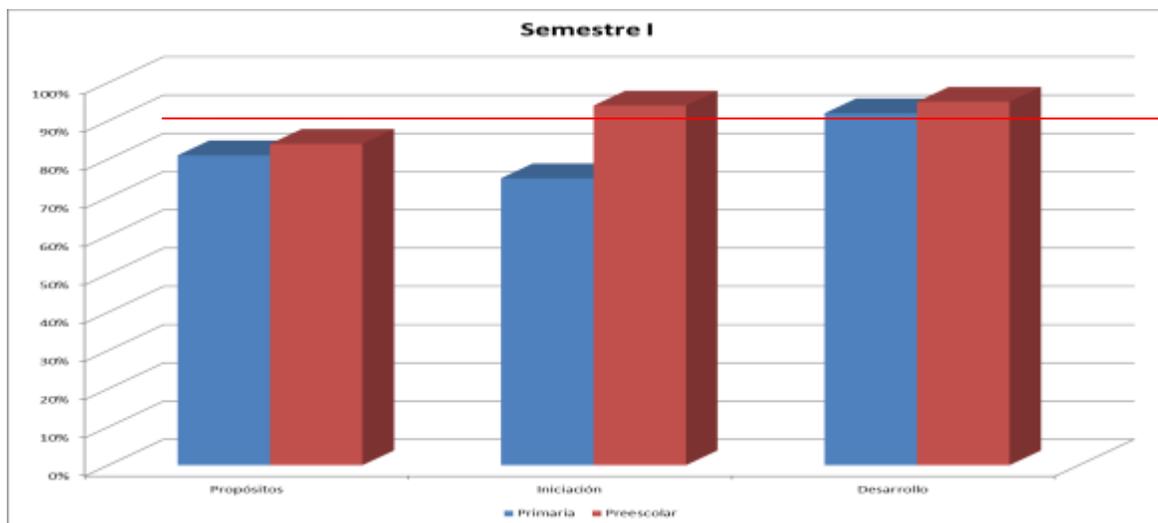
Otro de los indicadores que se mide en el proceso es el “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. La medición de este indicador se realiza a través de un instrumento en el que se integran las competencias que se deberán

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 10 de 19

desarrollar en cada una de las unidades académicas. Las competencias corresponden a los rasgos del perfil de egreso establecidos en los programas de maestría y su medición se realiza en dos momentos, a la mitad del semestre y al final del mismo. El gráfico siguiente muestra los resultados obtenidos en este indicador de desempeño.

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo
SEMESTRES I
Porcentaje deseado: 80% Porcentaje logrado 86%



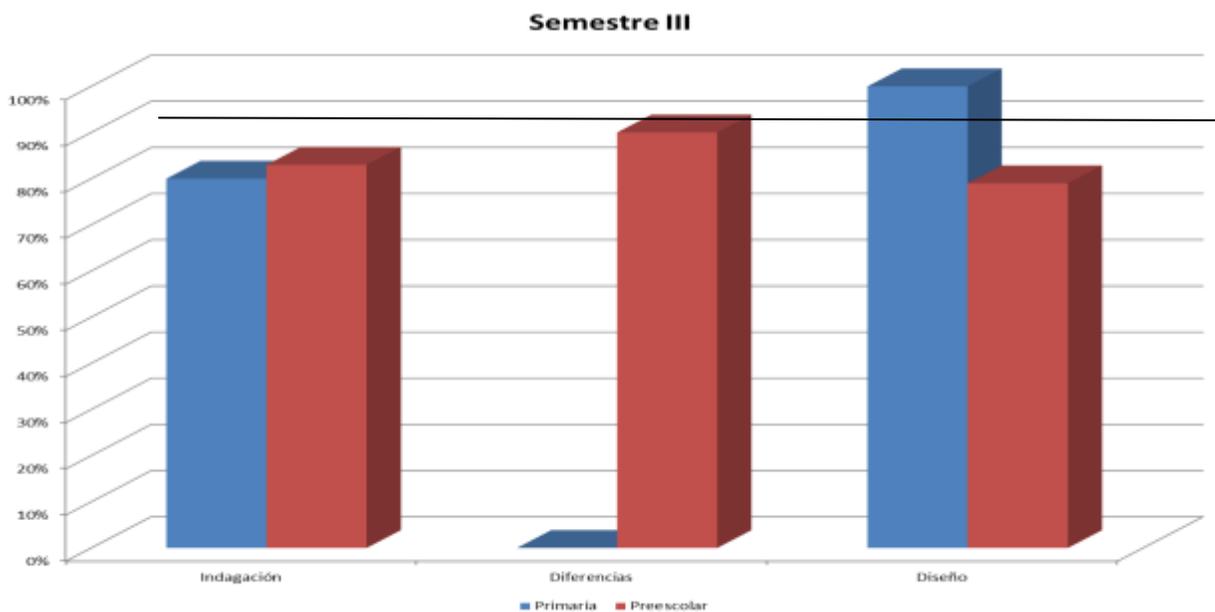
Como se puede apreciar en la gráfica, las tres unidades académicas reportaron un avance respecto a los resultados obtenidos en el primer momento de la evaluación. El porcentaje promedio logrado en las tres unidades académicas fue del 86% superando el nivel deseado que se establece en el plan de calidad que es del 80%. Estos resultados reflejan que el alumnado va fortaleciendo las competencias planteadas en los programas de maestría para alcanzar una mayor profesionalización en su labor docente.

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 11 de 19

En relación con el semestre III, el nivel de logro de las competencias lo podemos observar en la siguiente gráfica:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo
SEMESTRES III
Porcentaje deseado: 80% Porcentaje logrado 80%



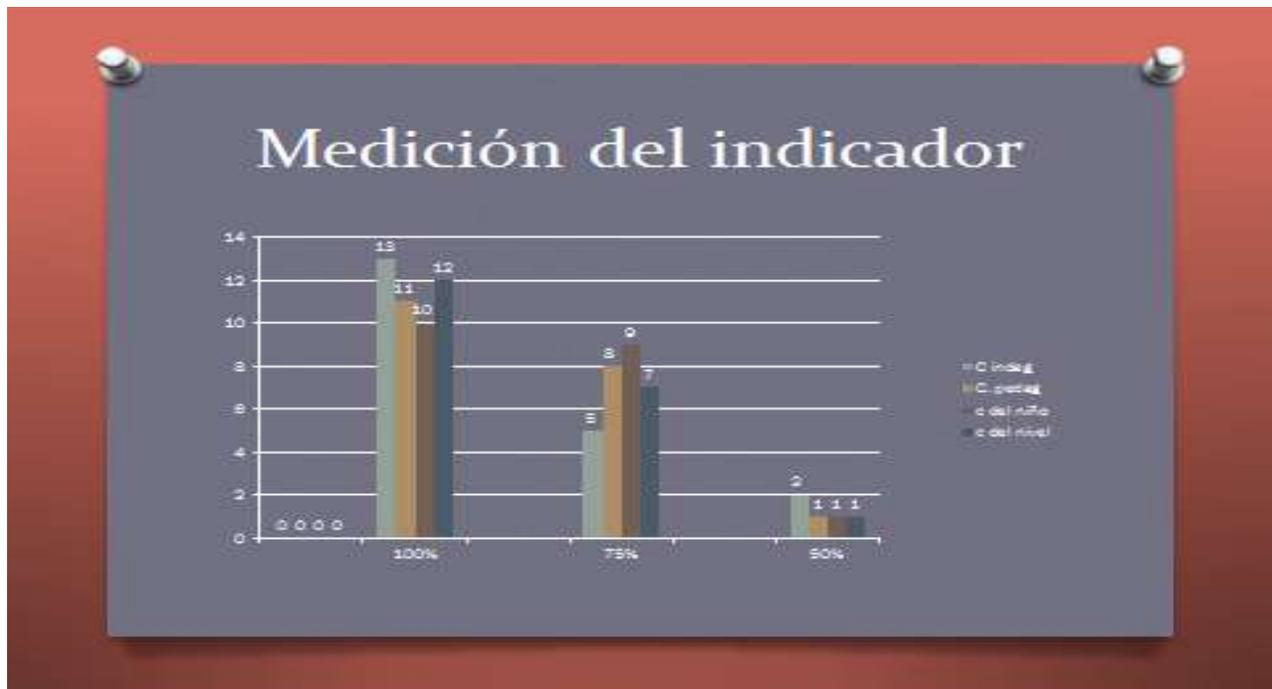
En el semestre III el nivel de logro de las competencias fue del 80%, superando el porcentaje deseado. La gráfica muestra que en la unidad académica “Diseño y organización de actividades I” hubo una baja en el porcentaje logrado entre el primer momento y el segundo. Esto puede deberse a que la unidad académica fue atendida por profesores en diferentes momentos del proceso, lo cual afectó la continuidad y énfasis de los contenidos del programa.

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 12 de 19

Otro de los indicadores de desempeño que se mide en este proceso es: “Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos”. El indicador se midió a partir de lo expresado por los lectores en los instrumentos de evaluación de los portafolios temáticos. Se tomaron como muestra 20 portafolios. A cada línea de formación se le dio el porcentaje del 100% equivalente al puntaje más alto en la escala de 1 a 4 del instrumento de evaluación. Se promediaron los resultados obtenidos en cada uno los parámetros y se obtuvo el porcentaje correspondiente. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos
SEMESTRES III
Porcentaje deseado: 80% Porcentaje logrado 93 %



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 13 de 19

En la gráfica anterior se observa que de 20 instrumentos revisados la mayor parte de los portafolios cumple con el 100% de las competencias correspondientes a cada línea de formación.

En la siguiente gráfica se puede ver que el 93 % de los portafolios cumplen con las competencias señaladas en el programa en un 100% y un 75%, por lo cual se alcanza el valor deseado del indicador, que es de 80%.



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 14 de 19

Respecto al indicador “Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría”, éste se encuentra en proceso. En este mes de febrero se estará llevando a cabo la segunda fase de conversaciones públicas y hubo necesidad de implementar una tercera para los estudiantes que no lograron los criterios requeridos para la aceptación de su portafolio o que por situaciones personales decidieron no presentarse en las primeras etapas del proceso.

En relación con el objetivo de calidad en el que se pretende: “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”, los indicadores dan cuenta de su grado de logro. En la tabla siguiente se puede observar el proceso en su conjunto y el logro del objetivo.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCIÓN	STATUS	NIVEL DESEADO	NIVEL DE LOGRO	META	Medición del proceso
1	No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES).	Después publicar los resultados	Concluido	70%	M. Pree 82% M. Prim. 81%	100%	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	Concluido	75%	M. Pree 90% M. Prim. 68%	100%	5%
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso	Concluido	91%	100 %	100%	15%

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 15 de 19

4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada semestre	Concluido	80%	87%	100%	35%
5	Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos	Anual	Concluido	80%	93 %	100%	15%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	En proceso	65%			-
						Total	85%

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.

3.3 Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran la evolución del proceso y el logro de las metas establecidas

El esfuerzo y compromiso del equipo de posgrado por alcanzar las metas y el objetivo de calidad establecidos nos llevó a la revisión, análisis y replanteamiento de los subprocesos, así como de sus indicadores, lo cual contribuye además a dar un mejor servicio a nuestros usuarios.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 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 16 de 19

Atendiendo a las recomendaciones de los auditores externos, se documentaron acciones preventivas en este periodo con el fin de mejorar los procesos de enseñanza en las diferentes unidades académicas, particularmente las que presenten menor puntaje de logro en su desempeño.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías internas:
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
No se demandaron en la auditoria pasada.

4.3 Distribución de los RAP's:

En este periodo se elaboró un RAP con base en los comentarios de los estudiantes en la encuesta de opinión respecto al poco impacto en la mejora del desempeño de los profesores respecto a los indicadores en los que obtuvieron menor puntaje.

4.4 Conclusiones

Con el fin de evitar un producto o servicio no conforme se implementó el registro de acciones preventivas (RAP) respecto a la mejora del proceso de enseñanza en las diferentes unidades académicas. Esto es una medida de prevención permite hacer las mejoras en el momento en que se encuentran los incidentes de menor grado.

2.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

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

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 17 de 19

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
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 2013
	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Julio de 2013
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Monitorear las acciones planteadas en el RAP	Dirección de posgrado	Julio de 2013
	Verificar que la mejora del servicio a partir de las acciones implementadas.	Dirección de posgrado	Julio de 2013
Necesidad de Recursos.	Espacios para personal de tiempo completo que se integra al área de posgrado.	Director General	Febrero de 2013
	Reacomodar al personal administrativo y habilitar espacios para el personal docente.	Director General Dirección de posgrado	Febrero de 2013

6.1 Descripción:

La apertura del programa de doctorado afecta la estructura organizacional, física y académica de la División de Estudios de Posgrado. El organigrama y los perfiles de desempeño son dos aspectos que deberán revisarse para empezar a operarlos antes de iniciar el doctorado. La infraestructura física es insuficiente para el nuevo personal de tiempo completo que se está incorporando al área. Hace falta capacitación para el personal que se integra, tanto en el SGC como en el uso de la plataforma y de los programas educativos que se ofertan

6.2 Conclusión:

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 18 de 19

La incorporación de personal de tiempo completo al área de posgrado permite el fortalecimiento en las funciones sustantivas, pero genera la necesidad de espacios físicos para la realización de las mismas. Por otro lado, la integración de nuevo personal a ocupar el puesto de tres coordinaciones afecta en el cumplimiento formal de los procedimientos debido a que se requiere capacitación de este personal para que entienda el proceso de posgrado y la manera de operar de cada uno de ellos.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

De lo anterior expuesto se identifican algunos retos para la mejora:

1. Mantener la calidad de los servicios administrativos, particularmente en el proceso de inscripción.
2. Integrar cursos y seminarios de actualización y capacitación para el personal docente de tiempo completo.
3. Que la evaluación que se haga por parte de los profesores del área a los trabajos proporcionados por los titulares de las unidades académicas se enfoque en el logro de la competencia. Para ello se tendría que elaborar una rúbrica con indicadores más específicos que guíen la evaluación.

7.2 Conclusión:

Este proceso de análisis sobre los resultados obtenidos en el periodo evaluado permitió identificar la necesidad de capacitación del personal que se integra al área, así como la integración de talleres cocurriculares para los alumnos para mejorar su proceso de formación.

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 19 de 19

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		16 de febrero de 2013
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		20 de febrero de 2013
Autoriza	Dr . Francisco Hernández Ortiz		21 de febrero de 2013

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