Junio de 2011

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

No hubo auditorías internas en este periodo

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 15 de marzo de 2011 de la cual se levantaron tres No conformidades que tienen mayor relación con el área de posgrado, las cuales describimos a continuación:

No.	Descripción
86	*No se mostró el seguimiento, la medición y el análisis de los proceso siguientes: Proceso de control de documentos, proceso de control de registros, proceso de control de producto no conforme y proceso de posgrado*
90	*No se tiene evidencia de cumplimiento al punto de la norma 7.1 en el inciso c sobre la planeación de la realización de los servicios (SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA, ESTUDIOS DE POSGRADO, EXTENSIÓN EDUCATIVA) presentados por la organización*
91	*El documento denominado Plan de estudios emitido por parte de GOBIERNO DEL ESTADO/SEGE, en el punto MAPA CURRICULAR, se indica que son 4 hrs. semanales para el tema de DESARROLLO Y APRENDIZAJE.* *Sin embargo para el CICLO ESCOLAR 2010-2011 de la MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR, con duración de agosto 2010 a Enero 2011 se mostró la evidencia de que se desarrollaron quincenalmente y no semanalmente.*

2.1.2 Conclusiones:

Los resultados de la auditoria nos llevaron a poner más atención en puntos sustantivos del Sistema de Gestión de Calidad, tales como la visión de proceso y la medición del mismo. Esto no ayudó a trabajar en equipo para hacer las correcciones y vernos como una sola institución.

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

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

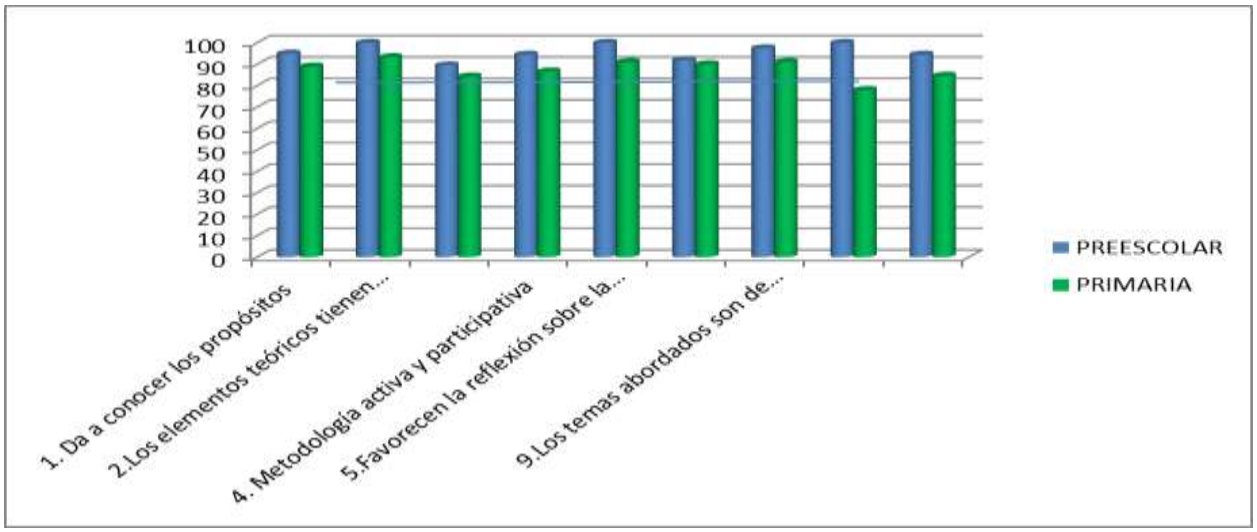
2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

Para conocer los requerimientos y el nivel de satisfacción de nuestros clientes, se aplicó la encuesta de la tercera etapa en el día 24 de junio. Las encuestas están dirigidas a los alumnos como clientes directos de la organización, aunque también se realizan encuestas a los profesores en algunos procedimientos administrativos.

En la encuesta de opinión sobre los servicios académicos que ofrece el posgrado, concerniente a la aplicación de los programas los resultados fueron los siguientes:

SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
División de estudios de posgrado
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011
24 DE JUNIO DE 2011
PROCEDIMIENTO LA APLICACIÓN Y ADECUACIÓN DE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA.
INDICADOR DE MEDIDA: APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PREESCOLAR: PROMEDIO 96%
Y MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA: PROMEDIO 88%

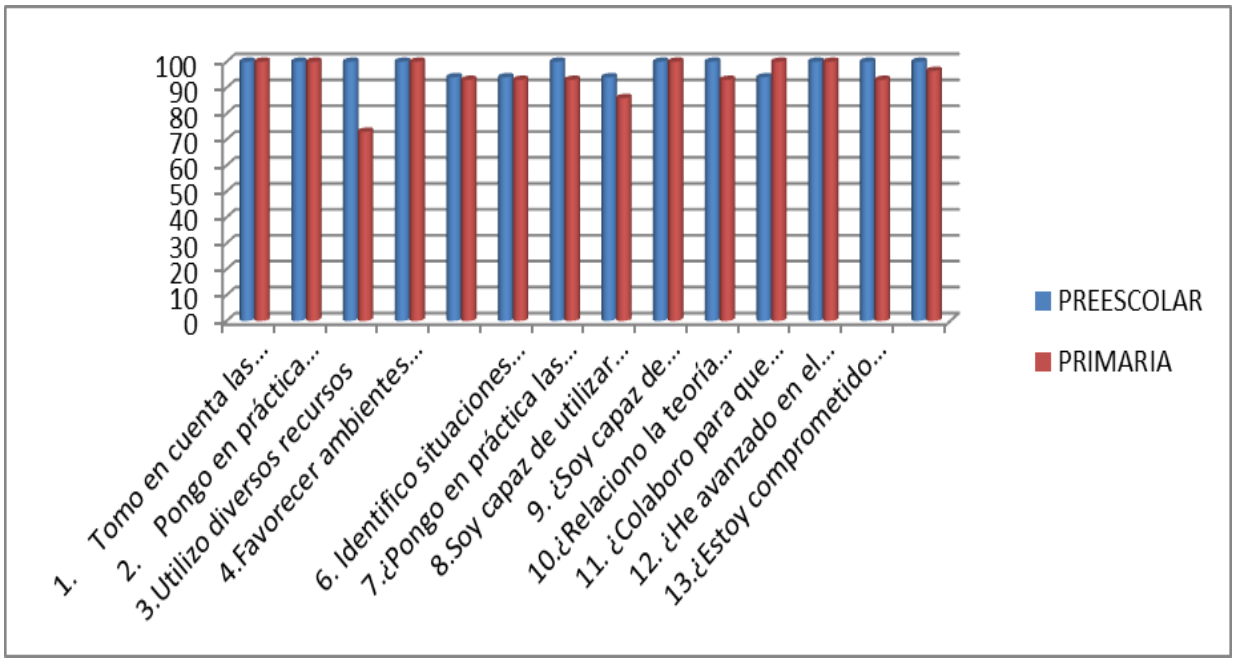


Como se puede observar el aspecto con el porcentaje más bajo es en lo que concierne a la devolución de productos revisados por parte de maestros obteniendo un 78% en la maestría de educación primaria, es necesario hacer referencia que en comparación con los resultados que se dieron a conocer a los maestros en la reunión intermedia, aumento un 8%, otro aspecto en el cual se vieron altamente modificados los resultados es en propiciar una metodología activa y participativa, en la reunión intermedia obtuvieron un 82% y en este segundo momento tiene un 87%.El promedio general es satisfactorio pues nos arroja un 88% en la maestría en educación primaria.

Otro análisis es la autoevaluación que los alumnos realizan:

SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
División de estudios de posgrado
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011
24 DE JUNIO DE 2011
PROCEDIMIENTO LA APLICACIÓN Y ADECUACIÓN DE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA.
AUTOEVALUACIÓN
INDICADOR DE MEDIDA: APLICACIÓN DEL PROGRAMA 80% ALCANZADO:
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA 96.5% MAESTRIA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR 100%

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



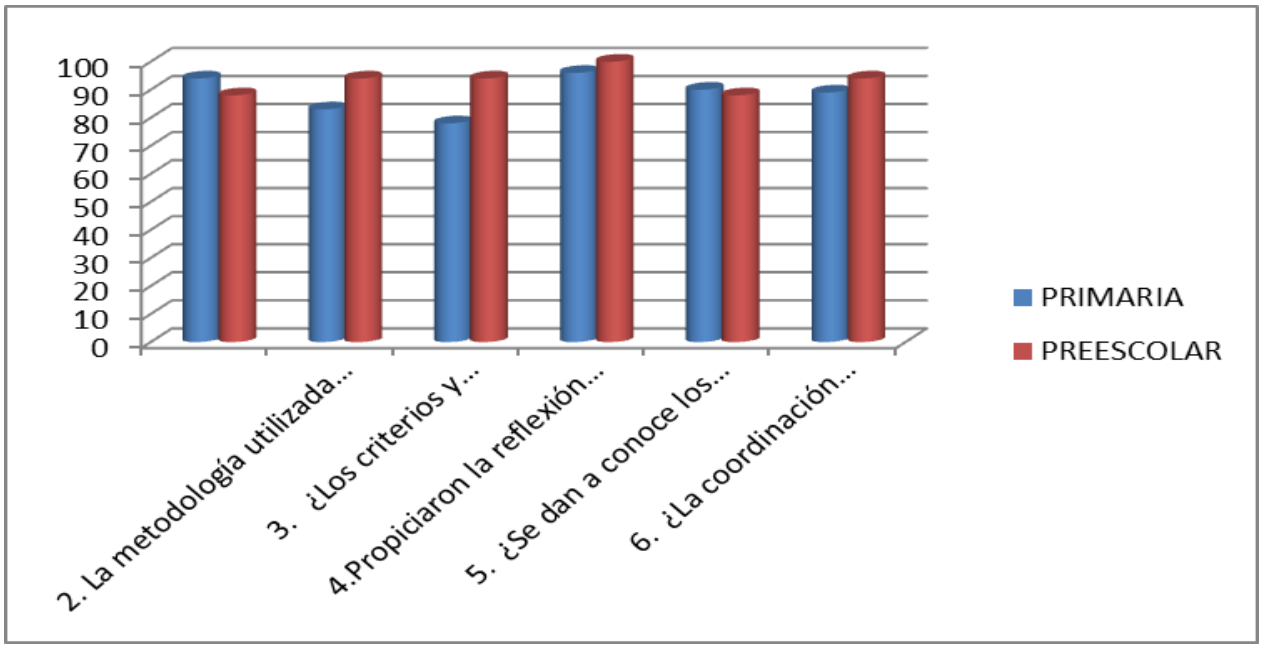
Estos resultados nos dan muestra del grado de satisfacción que tiene los propios alumnos del programa, su desempeño y también como lo aplican en sus escuelas, el único aspecto que los alumnos de la maestría de primaria reconocen, es en la utilización de recursos diversos identificándose un 73%.

Otro elemento a consultar son los servicios proporcionados, calificando el acervo bibliográfico, la metodología, criterios de evaluación, sí el programa propicia la reflexión, proporcionar los avances en el aprendizaje y sí la coordinación promueve acciones de mejora. El resultado que más preocupa es el proceso de evaluación en el la maestría en educación primaria, obteniendo un 78%, dos décimas abajo del indicador.

SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
División de estudios de posgrado
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2011
24 DE JUNIO DE 2011
OPINIÓN DEL CLIENTE SOBRE LOS SERVICIOS

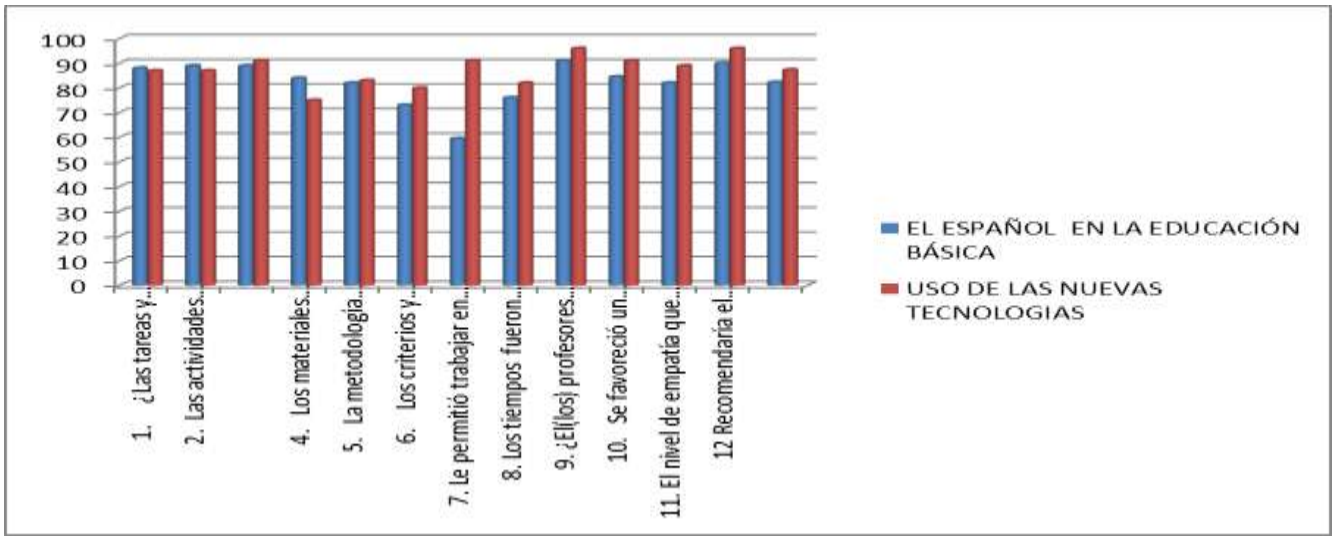
PROCEDIMIENTO LA APLICACIÓN Y ADECUACIÓN DE PROGRAMAS DE SUPERACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN CONTINUA.
INDICADOR DE MEDIDA: APLICACIÓN DEL PROGRAMA 80% PROMEDIO 81%

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



En lo que respecta a los diplomados para poder obtener la información la encuesta se hizo en línea. Los resultados muestran opiniones muy satisfactorias, entre los cuales se puede resaltar el nivel de preparación que tienen los profesores que están a cargo de los diplomados, reconocen que los contenidos recibidos los ven factibles de aplicar en su práctica 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

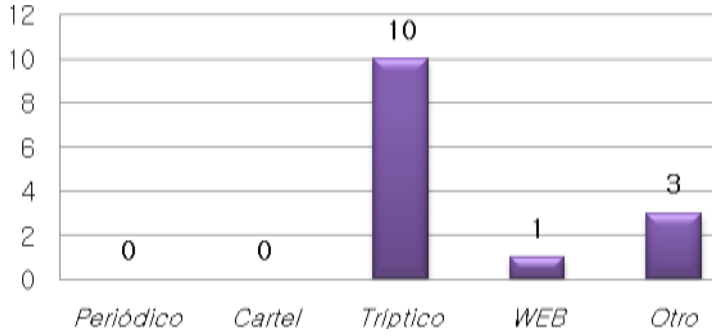


Se identifican áreas de mejora, como el solicitarles a los profesores que propicien formas de intervención más activas; es decir diversificar sus estrategias de trabajo con el grupo y sobretodo que les ayude a los profesores a propiciar en los alumnos de su aula aprendizajes más significativos.

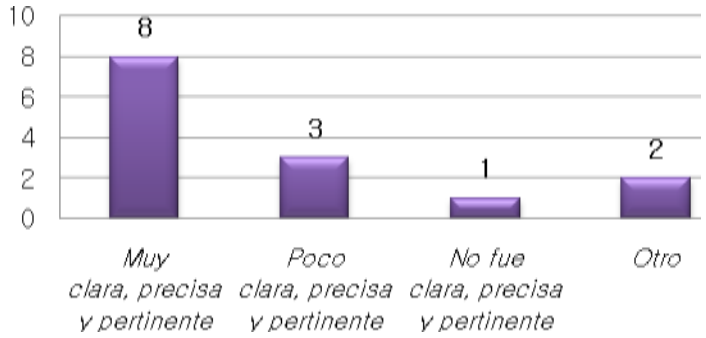
En relación con la elaboración de la convocatoria se dio énfasis en la distribución de los datos para que fueran fáciles de identificar, algunos requisitos cambiaron como por ejemplo reducir el número de años de servicio frente a grupo para ingresar a las Maestrías, quedando en 2 años, se integra un recuadro en donde se dan a conocer las fechas importantes para el proceso de selección, la publicación se realizó a partir del 17 de enero del presente, respecto a la distribución se repartieron convocatorias en los Sindicatos de las secciones 52 y 26 del SNTE, así como en el SEER y SEGE, además de publicarse en el periódico local, posteriormente se entregaron 2000 trípticos en diversas Instituciones de Educación Básica, así como una distribución de trípticos a docentes que se encontraban en talleres de actualización. En esta promoción 2011 para ingreso se utilizó la página web de la Institución para publicitar la convocatoria.

La encuesta aplicada señala que el 71% de los aspirantes se enteró de los programas de Maestría mediante el tríptico, el 21% a través de otras personas, entre ellas Asesores Técnico Pedagógicos y Compañeros de trabajo, el 8% encontró en la WEB dicha información.

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



Respecto a la meta que corresponde a que el 80% de los aspirantes se enteró a través de los medios establecidos para la difusión, los resultados indican que se está abajo en un punto porcentual de la meta establecida. En esta promoción 2011, aumento significativamente el porcentaje de aspirantes que se enteraron de los programas a través de la WEB.



En cuanto a la claridad, precisión y pertinencia en la información encontrada en la convocatoria el 57% de los aspirantes opinan fue clara y precisa, un 21% la considera poco clara y un 8% opina que no fue clara. Y un 14% respondió en la opción otro opinando que la información fue clara, haciendo énfasis en que se debe publicitar más. Los resultados de las encuestas muestran que hay un nivel alto de satisfacción del cliente, sin embargo es necesario revisar la convocatoria y mejorar los aspectos que pudieron resultar poco claros.

En relación con la Coordinación de investigación su objetico es valorar el seguimiento de los programas de estudio a través de mecanismos propios el campo de la investigación que coadyuven a la formación de los estudiantes de la maestría, la encuesta de opinión aplicada en junio de 2011 arroja los siguientes resultados:

En la Maestría en educación preescolar opinaron lo siguiente:

En relación con la utilización de técnicas diversas como la entrevista y la encuesta en la realización de los seguimientos un 67% de la muestra encuestada (18 personas manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 33% restante estuvieron de acuerdo con este aspecto.

En cuanto a la participación activa de los estudiantes en el seguimiento y evaluación de los programas durante el semestre el 77% de los participantes dijeron estar totalmente de acuerdo en que su participación fue activa, en tanto que un 22% están de acuerdo en ello.

En lo que concierne a los cambios observados en las diversas unidades académicas a partir del seguimiento realizado un 61% se manifestó totalmente de acuerdo. Un 33% dijo estar de acuerdo en que partir de las sugerencias realizadas en la evaluación intermedia se han observado cambios en algunas unidades académicas, un 6% respondió no estar de acuerdo. Lo cual indica que existe un área de mejora en este rubro.

La pregunta que se hace a los estudiantes en relación a si los resultados del seguimiento se dieron a conocer a los profesores y estudiantes de manera oportuna el 61% está totalmente de acuerdo, el 27 % de acuerdo y el 11% restante se distribuye entre parcialmente de acuerdo y en desacuerdo, lo que indica un área más de mejora.

En lo que respecta a la Maestría en educación primaria se encontró lo siguiente:

En lo tocante a la utilización de técnicas diversas en la realización de los seguimientos del total de estudiantes encuestados (16) el 93% estuvieron totalmente de acuerdo y el 7% restante se manifestaron de acuerdo.

La participación activa de los estudiantes en la realización de los seguimientos fue evaluada por ellos de la siguiente manera: el 75% se pronunciaron totalmente de acuerdo y el 25% que resta de acuerdo.

En relación a los ajustes realizados en las unidades académicas a partir del seguimiento el 81% está totalmente de acuerdo y el 20% restante de acuerdo. El 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que los resultados del seguimiento se entregaron a los profesores y estudiantes de manera oportuna, el 25% restante está de acuerdo.

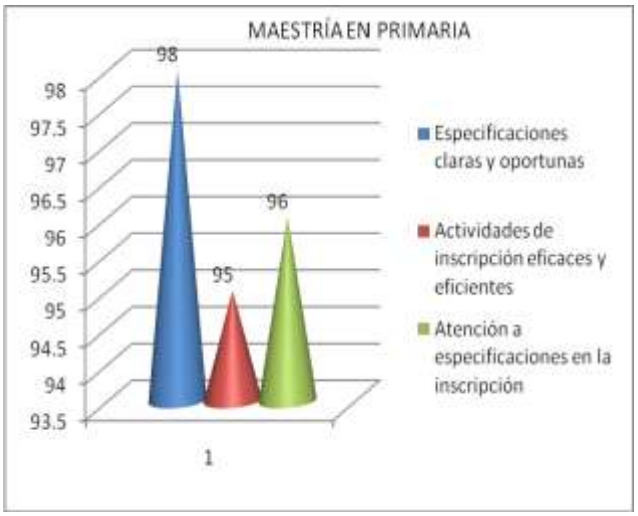
.

En este rubro se consideran los siguientes resultados. Proceso de inscripción y reinscripción según encuesta de junio 2011. Logro obtenido 96% general de los dos programas de maestrías. (gráfica 1 y 2). En el

procedimiento 8 un 96% sobre un indicador del 95% en la meta 1. En la meta 2 se logró un 100%, agilizando un 5%. Las evidencias de lo reportado se encuentran a disposición.

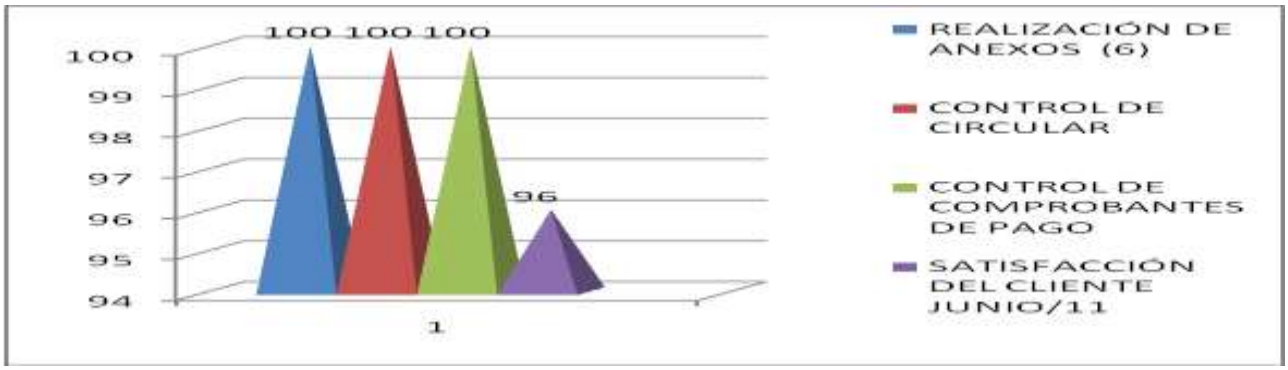
PROCEDIMIENTO OPERATIVO 5
Inscripción y reinscripción de docentes o estudiantes a los programas de la División de Estudios de Posgrado

C. ESC. 10-11. SEMESTRE II
VALOR DEL INDICADOR ANUAL: 90%
VALOR TOTAL ALCANZADO: 96.5%
JUN/11



En los servicios administrativos se tiene la siguiente información en el presente tercer informe del año: se han instrumentado acciones para medición y control del proceso y procedimientos: Inscripción y reinscripción considera para la evaluación y control de ese proceso, cuatro acciones principales. 1. realización de anexos con avance del 100%. 2. Control de circular avance del 100%. 3. control comprobantes de pago 100% 4. Satisfacción al cliente del 96% (maestrías semestre II).

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

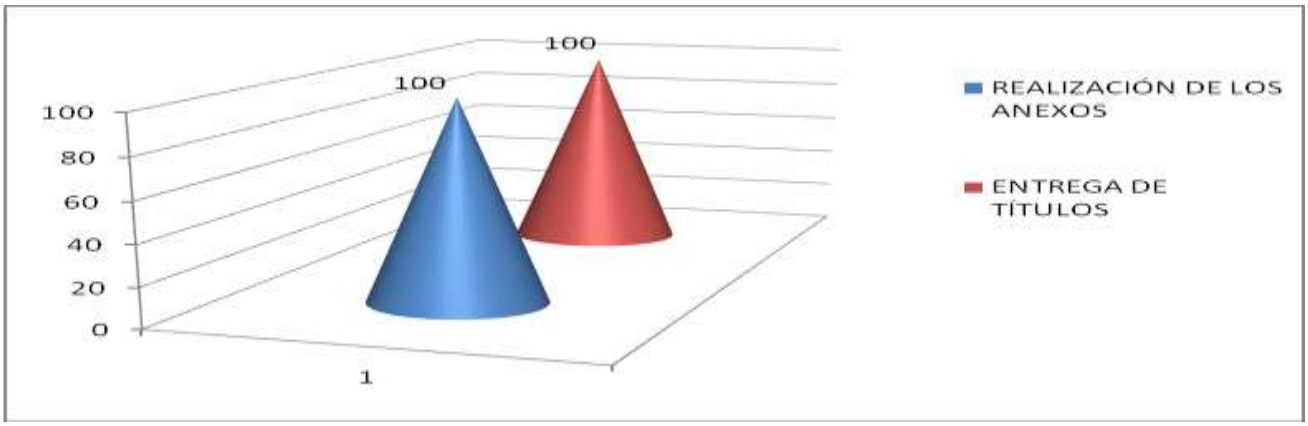


El procedimiento de obtención de diploma o título de grado académico integra un proceso en un 99% de valor total. Ante una meta del 90%. El control del producto tiene cuatro rasgos generales a evaluar: 1. Realización de anexos con un 100%, 2. Entrega de diplomas y títulos con un 100%. Para cumplir la meta 1 del 95%. (gráfica anexa). La meta 2 referida a la agilización de trámites inherentes a la realización trámites inherentes al área del posgrado, en un 6% con lo que se agilizó al porcentaje del 5 % esperado.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO 6
OBTENCIÓN DE DIPLOMA O TÍTULO DE GRADO ACADÉMICO

C. ESC. 10-11. SEMESTRE II
VALOR DEL INDICADOR ANUAL: 95%
VALOR ALCANZADO: 100 %
JUNIO /11

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



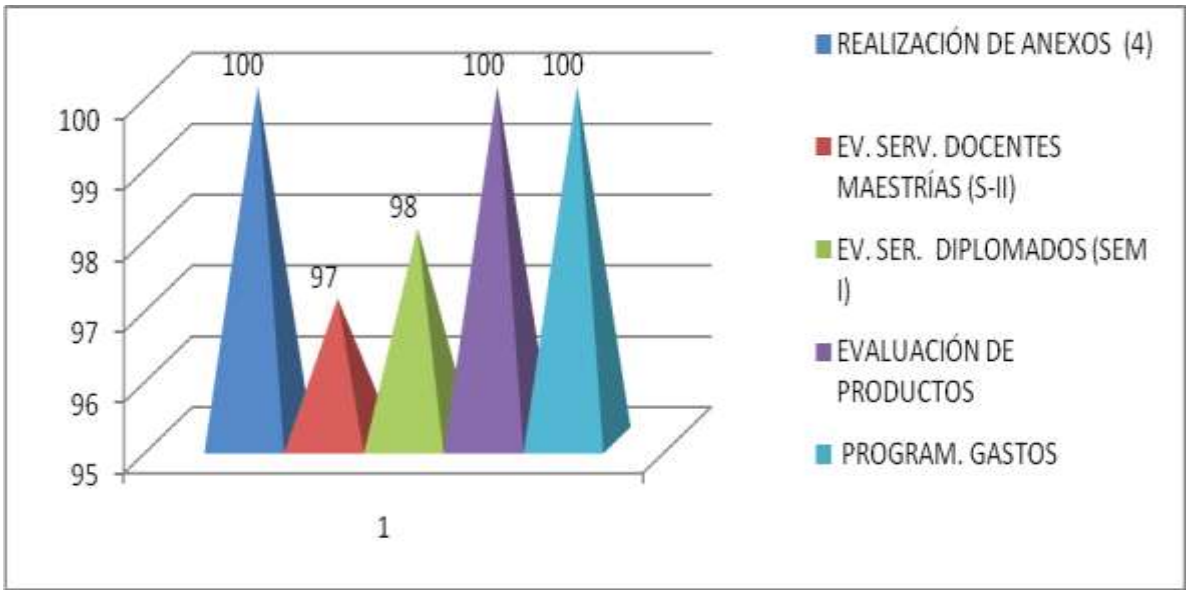
El procedimiento 8 de compras a su vez se integra de una evaluación que contempla: 1. Realización de anexos con un cumplimiento del 100%, 2. Evaluación de servicios, específicamente en políticas de contratación para los programas de maestría y diplomados (integra la evaluación general al término del semestre). Cuyos puntajes son de un 96% y 98% respectivamente.3. Evaluación de los producto con un 100% 4. Avance en control de gastos, también con un 100% y la satisfacción del cliente que puntúa al momento (maestrías semestre II) con un 96%. En síntesis el proceso cumple con el indicador. La meta 1 se encuentra en un cumplimiento del 95 %, de un esperado de 90%. La meta 2 también con un indicador de 90% tiene un logro de 95% (correspondiente al semestre I.) El semestre II aún no se puede evaluar porque se encuentra en proceso.

MEDICIÓN DE INDICADOR
PROCEDIMIENTO OPERATIVO 8
COMPRAS.

Cumplimiento en la adquisición de "productos críticos" y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas de maestría.

GENERACIÓN: 2010-2012
SEMESTRE I
META DEL INDICADOR: 90% LOGRO GENERAL : 98%

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. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos

Derivado de los resultados se solicitó a los maestros que les proporcionaran información a los estudiantes sobre los productos que entregan y se les hizo firmar los acuerdos de manera individual, dando muy buenos resultados. En la reunión intermedia uno de los resultados más bajos obtuvo 72% y en esta última evaluación se tiene un 90%.

Tenemos que reconocer que por la dinámica del programa no se tienen instrumentos propios que midan el procedimiento de aplicación de los programas, por lo que se pretenden tomar las siguientes medidas:

- Elaborar una lista de cotejo para hacer la primera revisión de programas.
- Solicitar que los maestros entreguen la planeación analítica antes de iniciar el semestre.
- Elaborar un instrumento de medición sobre la entrega de la planeación con los elementos básicos.
- Solicitar que las maestras que lleven a cabo el seguimiento, registren datos muy puntuales sobre el desarrollo de la sesión.
- Elaborar una rúbrica de intervención docente.
- Se hará la petición que por medio de la plataforma se revisé como mínimo 3 productos.
- Se elaborará una ficha por programa de maestría con los productos a solicitar y los criterios a revisar.

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

Derivado de los resultados de las encuestas y la comunicación directa con nuestros usuarios, se ha identificado la necesidad de organizar mejor los tiempos para la realización del programa de la unidad académica, se destinará 15 días antes para el diseño.
En lo que respecta a los diplomados estos se llevarán a cabo los sábados, se organizará una reunión para evaluar los procesos educativos.
Hacer por lo menos una visita para hacer registro de los elementos básicos.

Respecto a la convocatoria es conveniente revisar la información que se presenta y la forma como se da a conocer. Sería conveniente hacer un piloteo antes de publicarla para evaluar las características de claridad y pertinencia. Por otro lado, se requiere que los carteles y los trípticos en los que se difunde la información de la convocatoria sean ampliamente difundidos, ya sea en diplomados de la RIEB, Centros de maestros, Departamento de Actualización, Comisión mixta de escalafón, entre otros espacios en los que no se ha incursionado.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:
No se tiene información referida al área de posgrado.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:
De parte de los alumnos de las maestrías y de los diplomados se han expresado felicitaciones a los docentes por su capacidad y profesionalismo.
Reconocimiento al Mérito Docente a la titular de la Dirección de posgrado. Junio de 2011

2.4 Conclusiones:

Los resultados muestran que en la mayoría de los procedimientos las metas se han estado cumpliendo y en algunos casos se ha rebasado. Sólo en el procedimiento de la convocatoria, se tiene que buscar la manera para que la información sea más clara y se difunda a través de medios que lleguen a la mayoría de la población docente.

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”

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

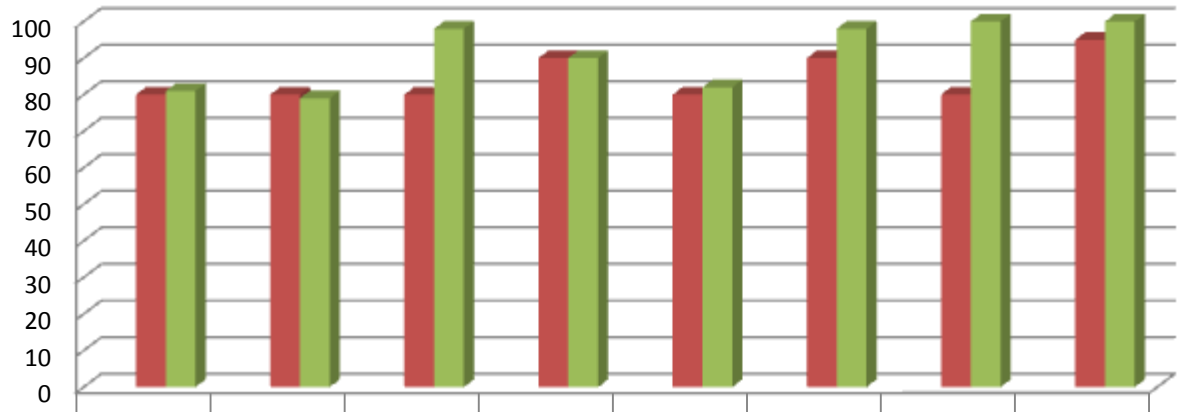
Para el logro de este objetivo se tienen ocho indicadores operativos, de los cuales se han cumplido los siguientes:

- ✓ Contribución de las acciones de la planeación anual al desarrollo profesional de los docentes de educación básica.
- ✓ Efectividad en la calidad y la cantidad de los medios de la difusión de la información referente a la convocatoria para cursar los programas que oferta el área de posgrado.
- ✓ Selección de estudiantes para cursar los programas de maestrías en educación preescolar y primaria de acuerdo a las competencias requeridas.
- ✓ 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.
- ✓ Aplicación de los programas de formación continua y superación profesional de acuerdo al enfoque establecido.
- ✓ Cumplimiento en la adquisición de "productos críticos" y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas.

En proceso se encuentran los siguientes indicadores:

- ✓ Contribución de los resultados de la investigación al fortalecimiento de la programas de formación continua y superación profesional a 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.

La gráfica siguiente muestra el porcentaje obtenido comparándolo con el porcentaje establecido en la meta.



	Contribución de las actividades de la planeación anual al desarrollo profesional de los docentes de educación básica.	Efectividad en la calidad y la cantidad de los medios de la difusión de la información referente a la convocatoria para cursar los programas que oferta el área de posgrado.	Selección de estudiantes para cursar los programas de maestrías en educación preescolar y primaria de acuerdo a las competencias requeridas.	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	Aplicación de los programas de formación continua y superación profesional de acuerdo al enfoque establecido	Cumplimiento en la adquisición de "productos críticos" y la política establecida para la contratación de servicios que apoyen el desarrollo de los programas.	Contribución de los resultados de la investigación al fortalecimiento de los programas de formación continua y superación profesional, a 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
Columna1								
Meta	80	80	80	90	80	90	80	95
% obtenido	81	79	98	90	82	98	100	100

Como podemos observar sólo el indicador correspondiente a la efectividad en la calidad y cantidad de los medios de difusión de la información referente a la convocatoria tiene un punto porcentual por debajo del establecido. Como referí en el punto anterior, se realizarán las acciones establecidas para la mejora.

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

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

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:

Fecha	Nombre del producto o Servicio no conforme	Causa de la NC	Disposición	Autorización	OBSERVACIONES
6/02/11 AL 12/02/11	Proceso de conversaciones públicas	La fecha de entrega para los portafolios temáticos a los alumnos estaba programada para el día 5 de febrero y hubo casos en que se entregaron fuera de tiempo. Esto ocasionó que los sustentes tuvieran menos tiempo para hacer las correcciones de sus trabajos	Elaborar un contrato pedagógico en el que los lectores se comprometan a entregar los portafolios a los alumnos en el tiempo establecido. En caso de no cumplimento, se enviará un memorándum solicitando la entrega del documento	Dirección de la División de Estudios de Posgrado. Coordinación de investigación	Verificar que los lectores cuenten con la calendarización para la realización de las conversaciones públicas. Mantener comunicación constante con entre lectores y coordinación de investigación para cualquier duda o aclaración.
		En dos casos se detuvo el portafolio, aún cuando los lectores habían aprobado el documento en la primera ocasión.	Elaborar un oficio de aprobación del portafolio temático firmado por lectores y tutor y entregarlo a la coordinación de investigación.	Dirección de la División de Estudios de Posgrado. Coordinación de investigación	Mantener comunicación entre coordinación de investigación, tutores y lectores

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

3.3 Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores nos muestran que se han estado controlando los procesos y se evidencia el compromiso del equipo de posgrado por alcanzar las metas establecidas para cada uno de ellos a fin de lograr el objetivo de calidad establecido.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:
No se tienen acciones correctivas

4.2 Distribución de los RAC´s:

- ✓ **RAC´S emitidos por procesos:** Ninguno

- ✓ **RAC´S emitidos por auditorías internas** :
  No hubo en esta tercera etapa

- ✓ **RAC´S emitidos por auditorías externas:**
  Las acciones correctivas derivadas de la auditoria externa fueron las siguientes:

  Para el reporte No. 86:
  - Corregir el manual de calidad sustituyendo la palabra procedimiento por proceso.
  - Corregir la interacción de procesos en la figura hexagonal que representa proceso y declararlo como procedimiento al control de registros y documentos por no agregar valora y representar error en el manejo del vocabulario.
  - Revisión y difusión del procedimiento de gestión del producto o servicio no conforme
  - Establecer los criterio en la dirección de posgrado-,
  - Revisión Y actualización de los procedimientos operativos para control de documentos, de registros

  Para el reporte No. 90
  Eliminar los archivos electrónicos dañados.
  Adquisición de las directrices para elaborar planes de calidad NMX-CC-10005-IMNC-2006
  ISO 10005:2005
  Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para los planes de la calidad.
  Lectura y análisis acerca de las Directrices para los planes de la calidad.
  Elaboración del 1er borrador de Planes de calidad por cada dirección de área.
  Revisión de borradores y aplicación de correcciones

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

Para el reporte No. 96
Reunión de análisis por el equipo de trabajo
Elaborar la argumentación correspondiente estableciendo los criterios clatros de aplicación de la normatividad para los horarios de posgrado.

Enviar al RD del SGC para su validación y anexo en evidencias para tramitar el cierre de la no conformidad.

- ✓ RAC´S emitidos por queja de cliente:
  Ninguno

- ✓ RAC´S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):
  Ninguno

4.3 Distribución de los RAP´s:

- ✓ RAP´S emitidos por procesos:
- ✓ RAP´S emitidos por auditoría internas:
- ✓ RAP´S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAP´S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAP´S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

Los reportes de acciones correctivas muestran una visión prospectiva de mejora en los diferentes procesos y procedimientos. Se está redefiniendo el Sistema de Gestión de Calidad de la BECENE con el fin de constituirnos en una organización en la que exista una interacción de procesos, en donde cada uno nos sintamos comprometidos con el logro de nuestras metas para alcanzar las metas de la institución.

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**:
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

1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Dar seguimiento a las acciones programadas en los RAC´s.	Responsables de los procedimientos y la Dirección de posgrado	16 de octubre	23 de septiembre	En proceso
	Asesoría externa para la mejora del SGC	Dirección de posgrado	16 de octubre	23 de septiembre	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Comprar el buzón e integrarlo en el área de posgrado	Dirección de posgrado	28 de agosto	14 de Septiembre	En proceso
	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Cada mes	Cada mes	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Integrar en el tablero de avisos la medición de indicadores.	Coordinación administrativa	Agosto	Septiembre	En proceso

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

6.1 Descripción:

Se abrió una nueva convocatoria para cursar los programas de Maestría en educación primaria y educación preescolar, considerando que cada año sean las promociones. Esto implica esto implica que se tengan que hacer ajustes a los procedimientos para atender dos generaciones a la vez.
La integración de nuevos programas de diplomado para el próximo semestre.
La reunión de planeación realizada dos semanas antes de que inicie el semestre.

6.2 Conclusión:

Se muestra un interés por prever las condiciones necesarias para que los cambios que se realicen no afecten de manera negativa al sistema, sino que éstos impacten de manera lo mejor posible en la evolución del sistema.

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

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

Seguir fortaleciendo la investigación y la participación en eventos académicos a fin de conformar los perfiles PROMEP.
Seguir configurándonos como Cuerpo Académico a través de la investigación conjunta.
Es necesario revistar los indicadores a fin de hacerlos más claros y fáciles de medir.
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.
El SGC de la BECENE es muy robusto, eso lo hace complicado en su operación. Tenemos que buscar la manera de adelgazarlo, primero por cada proceso y después en su conjunto.

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		27 de junio
Aprueba	Dr. León Alejandro Pérez Reyna		28 de junio
Autoriza	Mtro . Francisco Hernández Ortiz		29 de junio

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