Dirección y/o Área _____**DIRECCIÓN ACADÉMICA**_____

Reporte de análisis de Datos

Contenido

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

   N/A. La evaluación de la satisfacción del cliente atendiendo a lo establecido en el plan de calidad se realiza al término del ciclo escolar, una vez que se han realizado la totalidad de las actividades que se establecen en el mismo.

2. Indicadores de procesos y sus tendencias

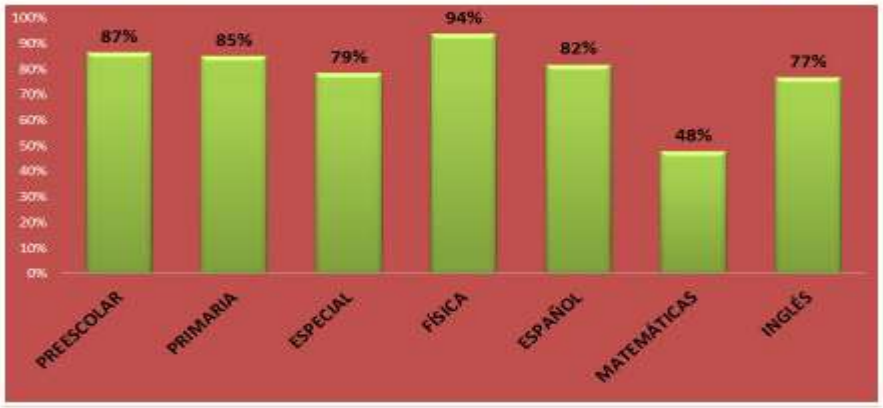
   A continuación se muestra la tendencia presentada los indicadores del área académica que establecen la medición de su meta semestral.

   Durante el semestre impar del ciclo escolar 2014-2015, las Coordinaciones de Carrera operaron los procedimientos BECENE-DA-CC-PO-01, BECENE-DA-CC-PO-02 Y BECENE-DA-CC-PO-03, reflejando la siguiente tendencia en el logro de la meta establecida para cada indicador.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ASIGNATURA BECENE-DA-CC-PO-01
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

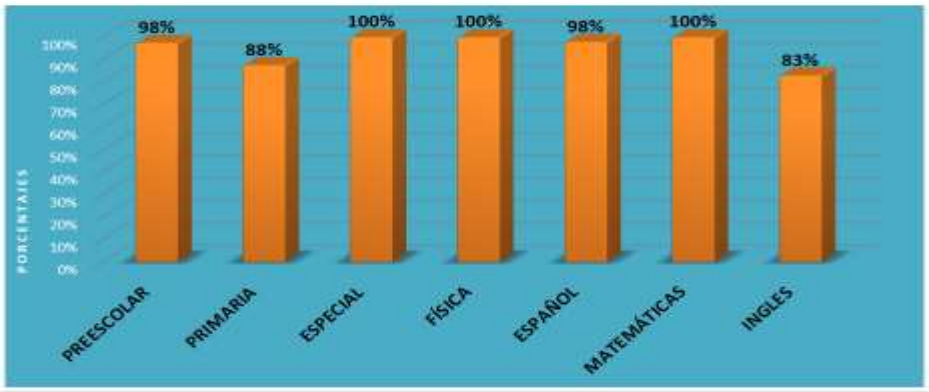
Indicador: Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programas de estudio. Meta 75%



Promedio General 78.58%

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE- DA-CC-PO-02
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

Indicador: Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica Meta 80%

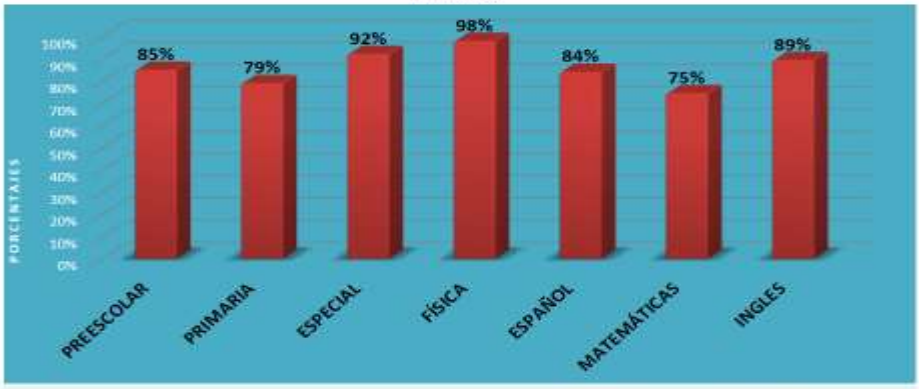


Promedio General 95.12%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE- DA-
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

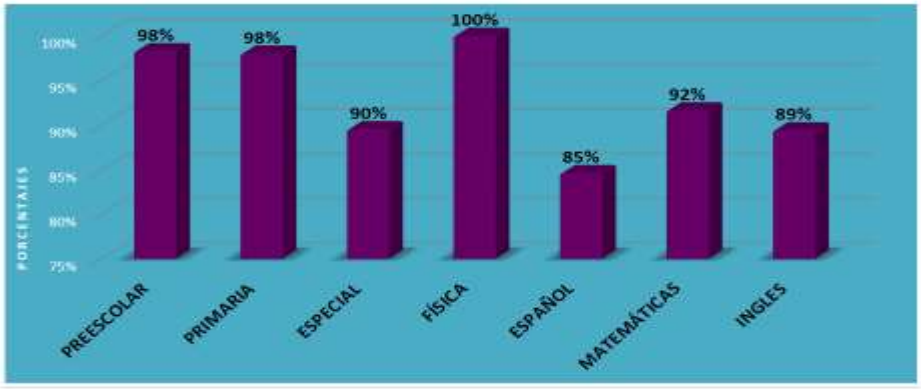
Indicador: Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente
Meta 80%



Promedio General 86.05%

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE- DA-CC-PO-02
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

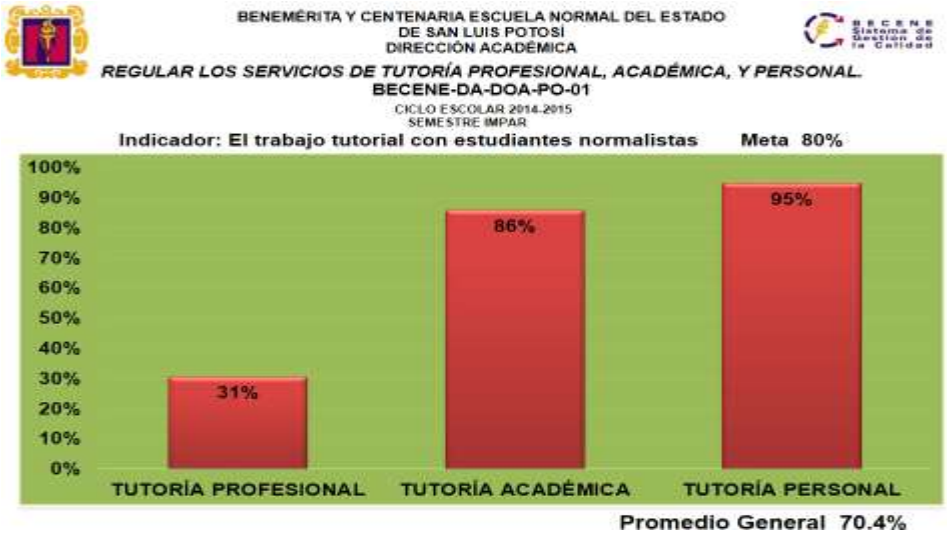
Indicador: Vinculación con las escuelas de educación básica. Meta 80%



Promedio General 93.06%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

Del procedimiento que opera el Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil, se presenta la siguiente tendencia en uno de sus indicadores:



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

Así mismo se presenta la tendencia del siguiente indicador, derivado de una de las acciones establecidas en el proceso de formación inicial, correspondiente a la Dirección Académica:

Es importante señalar que aunado a los indicadores antes presentados, se realiza la evaluación y seguimiento de otros tres indicadores –en los que la temporalidad para la medición del logro de su meta, atendiendo a las características del producto, se establece anual-, motivo por el cual en este momento se encuentran en proceso. Estos indicadores son:

- Cumplimiento del Programa de Orientación y Apoyo estudiantil
- Número de alumnos que obtienen en el EXI un promedio igual o mayor a 6.5.
- Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.5

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

Nivel alcanzado por cada indicador de medición de la Dirección de Académica.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	META ALCANZADA	NIVEL DE LOGRO
Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programas de estudio	**75%**	**78.58%**	**104.77%**
Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica	**80%**	**95.12%**	**118.9%**
Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente	**80%**	**86.05%**	**107.56%**
Vinculación con las escuelas de educación básica.	**80%**	**93.06**	**116.32%**
Sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad	**90%**	**97%**	**107.77%**
Porcentaje de áreas académicas que muestran avance mayor o igual al 50 % en sus proyectos registrados.	**50%**	**50%**	**100%**
El trabajo tutorial con estudiantes normalistas	**80%**	**70.4%**	**88%**
Cumplimiento del Programa de Orientación y Apoyo estudiantil	**80%**	Anual	**En proceso**
Número de alumnos que obtienen en el EXI un promedio igual o mayor a 6.5.	**60%**	Anual	**En proceso**
Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.5	**80%**	**Anual**	**En proceso**

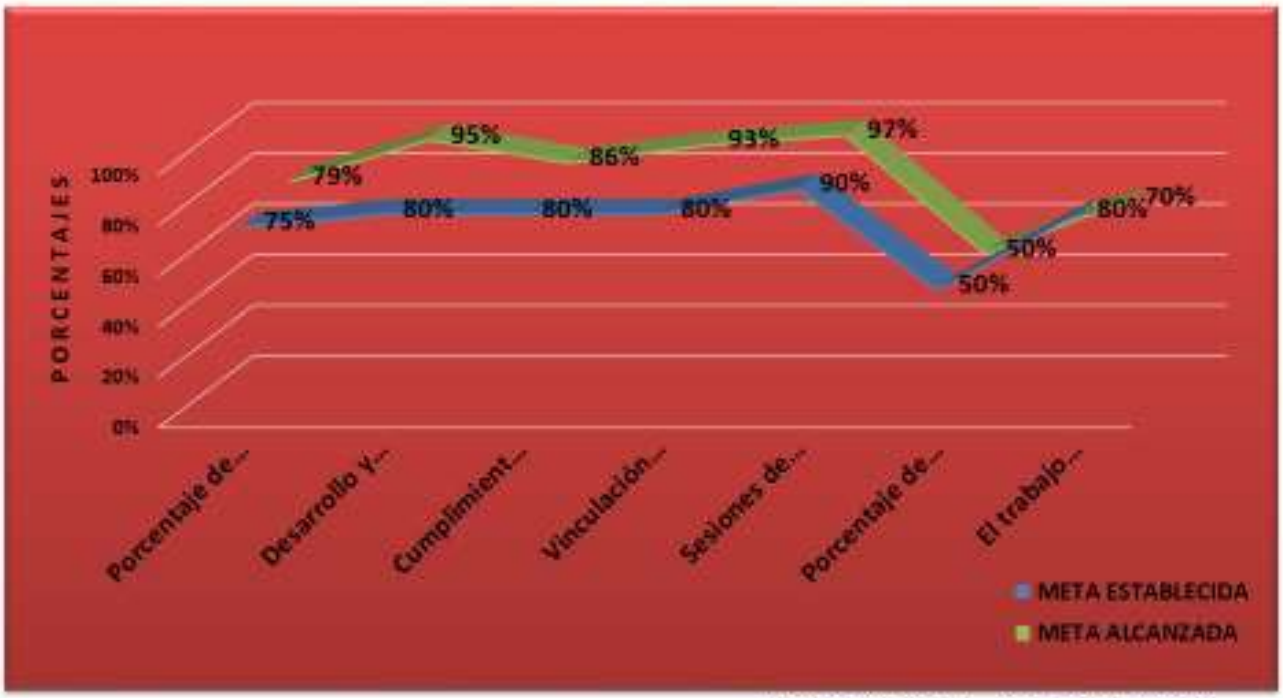
∑535%/7= 76.43% **∑570.2%/7= 81.46%** **106.58%**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA

CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

COMPARATIVO DEL NIVEL DE LOGRO ALCANZADO DE LOS INDICADORES EN RELACIÓN CON LA META ESTABLECIDA



META ESTABLECIDA ∑535.0%/7= 76.43%
META ALCANZADA ∑570.2%/7= 81.46%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE IMPAR

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

4. Resultados de auditorías internas y externas

En la auditoría interna realizada el 27 y 28 de octubre se obtuvieron los siguientes resultados:

- Con relación al punto de la norma ***4.2.3 Requisitos de la documentación***. ***Control de los documentos.*** Los documentos requeridos por el SGC deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documento y debe ser controlados, incisos c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, y d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. ***En la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas*** en la operación de los procedimientos. Procedimiento operativo para la implementación de los programas educativos BECENE-DA-CC-PO-01, procedimiento operativo para el acercamiento a la práctica y trabajo docente BECENE-DA-CC-PO-02, ***se detecta que algunos documentos*** que se muestran como evidencia (planeación analítica del docente, registros de vistas a las escuelas de práctica) ***no presentan la codificación vigente y establecida desde la declaración de procedimientos de operación de acuerdo a la versión última, lo cual representa una no conformidad (RAC 143)*** al faltar control de documentos.

- Con relación al punto de la norma 7.2.3 Procesos relacionados con el cliente. Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones. En las Licenciaturas en Educación Primaria y Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas, al cuestionar sobre las formas en que se asegura la comunicación con el cliente se percibe que no existen las evidencias necesarias que den muestra de implementación efectiva por lo tanto se declara no conformidad, estableciendo los RAC 145 para Primaria y 145 A para Matemáticas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

- Así mismo ***en relación al punto 7.5.1 Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio***. La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto. ***Se identifica que los indicadores de desempeño señalados en el diagrama de interacción de procesos no son congruentes con los indicados en el Plan de Calidad, por lo que se estable el RAC 146 a la Dirección Académica.***

- Además ***se extiende al Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil una felicitación*** a la operadora del procedimiento.

- Así mismo ***se resalta que en las Licenciaturas en Educación Secundaria con especialidad en Español y en Educación Preescolar, las coordinadoras mostraron evidencia de cada uno de los puntos auditados*** de acuerdo con la agenda de trabajo de la auditoría interna.

En la auditoría externa de recertificación realizada el 18 de noviembre de 2014, el área académica no fue auditada.

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Estatus de las RAC's: 143 (Cerrada con fecha 14 de noviembre de 2014)
145 (Cerrada con fecha 14 de noviembre de 2014)
145 A (Cerrada con fecha 14 de noviembre de 2014)
146 (Cerrada con fecha 14 de noviembre de 2014)

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

Durante este semestre se recibieron un total de 31 quejas de las cuales 27 fueron realizadas por alumnos de la institución, 3 desde el campo público y 1 por un docente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

Así mismo, dichas quejas hacen referencia a situaciones relacionadas con las licenciaturas de: Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas (1), en Español (1), en Inglés (2), en Educación Física (9), en Educación Especial (15); así mismo al Departamento de idiomas (2), y a la institución en lo general (1).

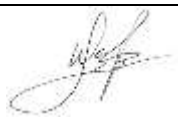
Las quejas aluden a inconformidad con respecto a la planta docente, específicamente la falta del perfil académico por parte de algunos docentes, incumplimiento con su función y responsabilidades, así como de actitudes poco tolerantes y falta de comunicación; con relación de algunas problemáticas presentadas en los procesos de certificación de inglés; con respecto a los alumnos que realizan actividades en la cancha deportiva y generan ruido que distrae a alumnos de sus clases.

Se recibieron además 8 sugerencias: 3 para la licenciatura de Educación Preescolar, 2 para la Licenciatura de Educación Especial, 1 para el Departamento de Idiomas y 2 de carácter general. Las sugerencias hacen referencia a la no asignación de algunos docentes para la impartición cátedra, otras a la mejora de las relaciones interpersonales, así como del equipamiento en aulas y en el CICyT.

7. Evaluación de proveedores.

Felicitaciones a través del Buzón

Se reciben 3 felicitaciones para tres docentes de las licenciaturas de Educación Primaria, Preescolar y Especial, haciendo referencia a su desempeño, responsabilidad y tacto pedagógico.

	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

Fecha	6 de marzo de 2015	9 de marzo de 2015	9 de marzo de 2015

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014