

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 18

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 18

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.

- 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 establece 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.

1.1.2 Conclusiones:

En lo general la auditoría reflejó un resultado satisfactorio. Los hallazgos señalados en el informe de auditoría permitió observar a los mismos como oportunidades de mejora, para que al implementar las acciones correctivas lograr que se mantenga la conformidad del SGC de acuerdo a los requisitos que establece la Norma.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 18

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

2.1.2 Conclusiones:

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

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.

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área evidencian un buen nivel de desempeño, sin embargo será necesario implementar acciones que permitan atender las áreas de oportunidad identificadas en cada licenciatura, así como aquellas que permitan mejorar la calidad del servicio.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 18

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. 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.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

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.

2.4 Conclusiones:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 18

Las quejas realizadas a través del buzón correspondiente al área, fueron atendidas con oportunidad, tanto por la Dirección Académica, como por las Coordinaciones de Carrera, según lo requirió el caso.

Es necesario señalar que, para realizar una devolución del resultado de la atención de la queja y/o sugerencia, es necesario que se establezca como campos obligatorios el correo electrónico, la Licenciatura y el grado y grupo al cual se hace referencia.

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

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):

Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos			ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
Formar profesionales de la educación básica que responda a las demandas de la sociedad actual a través de la planeación, ejecución, evaluación e innovación de las	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de entrega de planeación de asignatura ▪ Registros de observación del desarrollo de clase ▪ Informe de seguimiento a la aplicación del programa ▪ Registros de valoración del portafolio ▪ Informe de aplicación del programa de asignatura. 	Coordinación de Carrera	Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programas de estudio <i>Meta establecida:</i> 75% <i>Meta alcanzada:</i> 78.58%	Semestral	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 18

actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes	<ul style="list-style-type: none"> Registros de la revisión del diseño de propuestas didácticas para la jornada de práctica en las asignaturas de OPD y 7° y 8° semestres. Registro de la revisión del diario a los alumnos en las asignaturas de OPD práctica profesional y de 7° y 8° semestres Bitácoras de plenaria para el análisis y la reflexión de la práctica docente. 	Coordinación de Carrera	Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 95.12%	Semestral	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asesoría individual a los alumnos de 7 y 8 semestres Registros de observación de la práctica docente de los estudiantes en formación Registros de visitas a las escuelas de práctica. Informes de actividades de acercamiento a la práctica escolar y de Trabajo docente 	Coordinación de Carrera	Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 86.05%	Semestral	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato para recolección de datos de escuelas para prácticas docentes ▪ Cédula para registro de datos de alumnos, tutores y escuelas de práctica ▪ Registro de transferencia de alumnos del 7º y 8º semestre ▪ Registro de asistencia a las reuniones de capacitación, análisis y evaluación de tutores 	Coordinación de Carrera	Vinculación con las escuelas de educación básica. <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 93.06	Semestral	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de trabajo colegiado por semestre ▪ Registros de asistencia ▪ Agendas de trabajo ▪ Actas de acuerdos 	Coordinación de Carrera	Sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad <i>Meta establecida:</i> 90 % <i>Meta alcanzada:</i> 97%	Semestral	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo • Reporte de avances de investigación • Difusión de las investigaciones y/o producciones de las Áreas Académicas 	Coordinación de Carrera	Porcentaje de áreas académicas que muestran avance mayor o igual al 50 % en sus proyectos registrados. <i>Meta establecida:</i> 50 % <i>Meta alcanzada:</i> 50%	Semestral	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de trabajo de la acción tutorial. ▪ Expedientes de alumnos tutorados ▪ Registro de evolución del estudiante 	Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil	El trabajo tutorial con estudiantes normalistas <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 70.4%	Semestral	No se cumple
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico de situaciones de riesgo psicosocial ▪ Programación de acciones preventivas ▪ Evaluación de acciones preventivas realizadas. 	Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil	Cumplimiento del Programa de Orientación y Apoyo estudiantil <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> %	Anual	En proceso
	<ul style="list-style-type: none"> • Examen institucional • Informe del Nivel de logro por los estudiantes respecto de los contenidos propuestos en los planes y programas de estudio. 	Dirección Académica	Número de alumnos que obtienen en el EXI un promedio igual o mayor a 6.5. <i>Meta establecida:</i> 60 % <i>Meta alcanzada:</i> %	Anual	En proceso
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de opinión aplicadas • Nivel de Satisfacción del Cliente 	Dirección Académica	Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.5 <i>Meta establecida:</i> 80% <i>Meta alcanzada:</i> %	Anual	En proceso

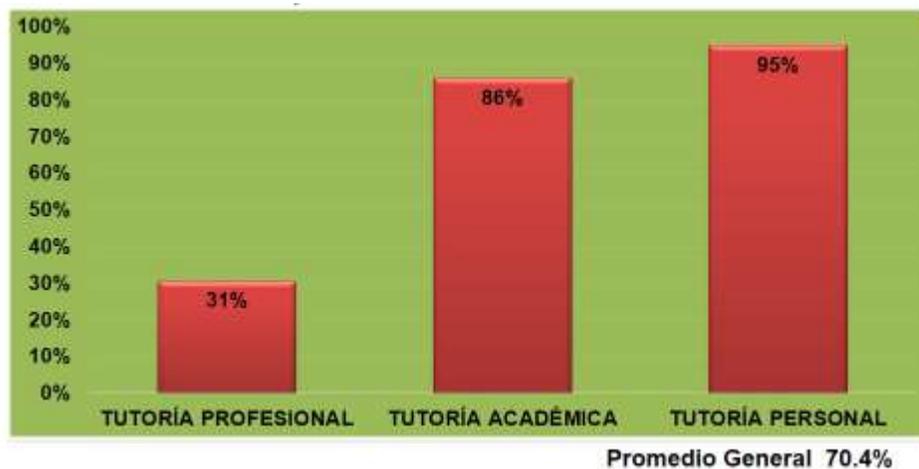
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 18

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

En los resultados globales se observa en 6 de 7 indicadores del proceso de la Dirección Académica para los que se establecen metas semestrales. El indicador en el que no se logra alcanzar la meta, corresponden al procedimiento operativo BECENE-DA-DOA-01.

Este indicador está orientado a medir el servicio de tutoría que se brinda a los estudiantes normalistas, mediante tres modalidades de realizar la misma: tutoría personal, tutoría académica y tutoría profesional; siendo ésta última la que no permite alcanzar la meta (80%).



Para la medición de la tutoría profesional se establecen como criterios de conformidad del producto los siguientes:

- Diagnóstico de necesidades
- Plan de trabajo
- Registro de evolución del estudiante
- Informe

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 18

TABLA DE CONCENTRADO DE DATOS GENERALES SERVICIO DE TUTORÍA PROFESIONAL

Total de tutores	Diagnóstico de necesidades	Plan de trabajo	Registro de evolución del estudiante	Informe	% de logro
86	43.02%	37/43.02%	0% (no se reporta)	36.04%	30.52%

Con relación a los indicadores correspondientes a los procedimientos que operan las Coordinaciones de Carrera, a pesar de que se alcanzan de manera global las metas establecidas, con relación al indicador *Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente (80%)*, las Licenciaturas en Educación Primaria y Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas no lo logran, quedándose un punto porcentual debajo de la meta la primera, y cinco puntos porcentuales por debajo la segunda.

3.3 Conclusiones:

Atendiendo a los resultados obtenidos en este semestre con relación al procedimiento BECENE-DA-CC-02, específicamente en el indicador *Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente*, será necesario implementar un Reporte de Acción Preventiva (RAP 23) que permitan erradicar las incidencias identificadas en las Licenciatura de Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas y Educación Primaria, específicamente en lo referente a los aspectos de: registro de asesoría individual a los alumnos de 7 y 8 semestres y registro de visitas a las escuelas de práctica. Así mismo se considera necesario establecer un Reporte de Acción Correctiva (RAC 149) debido a que no se logra alcanzar la meta establecida para el indicador *El trabajo tutorial con estudiantes normalistas* quedando 9.6 puntos porcentuales por debajo de la meta.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 18

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Como resultado de la auditoría interna se apertura cuatro RAC, correspondiendo dos de ellas a la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Español, una a la Licenciatura en Educación Primaria y una a la Dirección Académica. Al momento se encuentran cerradas.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas :

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

- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas :
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 18

- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.4 Conclusiones

Las acciones correctivas permitieron mantenerla conformidad del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma.

Nota: Incluir bitácora de estatus de RAC's / RAP's. BECENE-CA-PG-05-02

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Dar seguimiento a los cambios realizados al proceso de la Dirección Académica con la finalidad de evaluar el impacto que estos tienen en la calidad del servicio brindado.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes del Departamento Responsables de Procedimiento Operadores de Procedimiento	Septiembre 2014- Enero 2015	Octubre 2014- Enero 2015	Cumplido
	Revisar la metodología a seguir para el seguimiento y medición del nivel de logro del objetivo de calidad, atendiendo a los cambios realizados a los procedimientos operativos del área.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Responsables de Procedimiento Operadores de procedimiento	Octubre 2014	Octubre 2014	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 18

	Implementar acciones de mejora que permitan alcanzar las metas establecidas para los indicadores del proceso de la Dirección Académica.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Responsables de Programas	Octubre 2014- Enero 2015	Octubre 2014- Enero 2015	Proceso
	Continuar fortaleciendo los canales de comunicación y de respeto entre todos los responsables de la operación de las tareas sustantivas del área académica que permitirá mejorar el clima laboral, y la oferta de un servicio más eficaz y eficiente.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Responsables de Programas	Septiembre 2014- Enero 2015	Octubre 2014- Enero 2015	Cumplido
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Capacitar a Operadores de Procedimiento, Coordinadores de Carrera y Apoyos administrativos en el tratamiento estadístico de la información, así como en el uso de herramientas digitales para el procesamiento de la misma	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Dirección Académica	Noviembre 2014	Febrero 2015	Proceso
	Atender con oportunidad a las necesidades y/o problemáticas planteadas por docentes, alumnos y padres de familia, así como a las no conformidades identificadas en el proceso de evaluación y seguimiento del SGC.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Responsables de Programas Operadores de procedimiento	Septiembre-Enero 2014	Septiembre 2014- Enero 2015	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 18

3. Necesidad de Recursos.	Recursos Humanos: - Comisionar a un docente como responsable del seguimiento del SGC de la Dirección Académica - Cuidar que la asignación de cátedra a los docentes corresponda con el perfil profesional.	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos Dirección académica Coordinadores de carrera	Septiembre-Enero 2014	Diciembre 2014- Enero 2015	Cumplido
	Recursos Materiales y Tecnológicos: - Papelería - Consumibles - 2 impresoras (Coordinación de Áreas Académicas y Depto. de Evaluación y medición de programas educativos). - 1 Escáner (Coordinación de Áreas Académicas)	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Septiembre-Enero 2014	Enero 2015	Proceso

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

6.1 Descripción:

Con base a los resultados obtenidos durante el semestre impar del presente ciclo escolar, se identifica la necesidad de hacer una revisión del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-01, con la finalidad de vincular algunas de sus acciones con el procedimiento BECENE-DIE-CED-PO-01 y así evitar la duplicación de actividades. De igual manera, y atendiendo a las observaciones realizadas por algunos docentes, se realizará una revisión general de los anexos del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-02.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 18

6.2 Conclusión:

La reingeniería realizada al Proceso de la Dirección Académica ha permitido llevar un seguimiento más puntual y enfocado a la mejora de la calidad del servicio.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

Continuar desarrollando acciones de difusión y sensibilización sobre los cambios realizados a los procedimientos del proceso de la Dirección Académica con todos los involucrados en su operación, con la finalidad de que los apropien como un elemento que permite mejorar el desarrollo de su tarea y no como una carga adicional a la misma.

Así mismo es necesario implementar un plan de mejora que incluya acciones orientadas a lograr que un mayor número de docentes se involucren en las actividades para el desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica, así como del seguimiento de las mismas en las escuelas de práctica (visitas).

Además, atendiendo a los planteamientos del plan 2012 de las licenciaturas de educación preescolar y primaria, se hace necesario hacer una revisión y actualización del Programa Institucional de Acción Tutorial, lo que requerirá en consecuencia, la revisión del procedimiento BECENE-DA-DOA-PO-01.

7.2 Conclusión:

El cumplimiento de un de control y seguimiento sistemático de las funciones y responsabilidades de todos y cada uno de los involucrados en la implementación de los

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

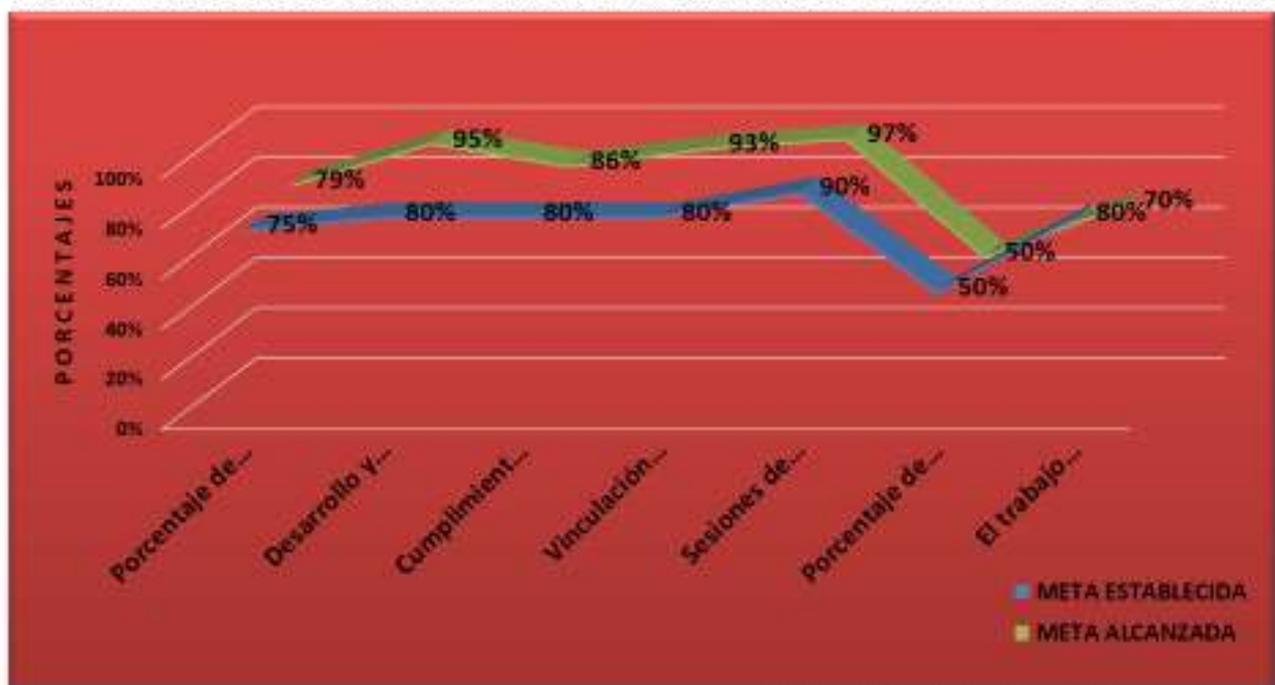
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 18

procedimientos operativos de la Dirección Académica, así como de las acciones planteadas para la mejora nos permitirá brindar un servicio más eficaz y eficiente.

8.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

8.1 Descripción:

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



META ESTABLECIDA $\Sigma 535.0\%/7 = 76.43\%$
 META ALCANZADA $\Sigma 570.2\%/7 = 81.46\%$

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección

DIRECCIÓN ACADÉMICA



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 2

Página 17 de 18



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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 18

8.2 Conclusión:

A pesar de que en el semestre se alcanza un nivel de logro del 106.58 % con relación a la meta establecida y de que la reingeniería realizada al proceso de la Dirección Académica, ha permitido evidenciar una evaluación y seguimiento de los procesos más enfocado a la mejora de la calidad del servicio, será necesario realizar una revisión general al proceso de la Dirección Académica a fin de realizar los ajustes que se requieran para mejorar la operación del mismo.

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