

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 20

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 5 y 6 de octubre del 2015 con el propósito de Verificar la eficacia y eficiencia de la operatividad y el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la BECENE, en función del logro de indicadores y los resultados de los análisis de datos presentados a la Alta Dirección y generados en las diferentes Direcciones; así como el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, de acuerdo a lo documentado en cada Área, la Dirección Académica obtiene los siguientes resultados:

- Con relación al punto de la norma 8.1 La organización debe planear e implementar los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar conformidad con los requisitos del producto, b) asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se encuentra un hallazgo en la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas dependiente de la Dirección Académica, ya que ***“no se cumple con la exigencia del punto anterior por presentarse sólo el informe de área sin demostrar evidencia de cómo se planea e implementa el proceso en el procedimiento operativo para el Acercamiento a la Práctica y Trabajo Docente documentado con el código BECENE-DA-CC-PO-02, y en la misma situación con el Procedimiento Operativo para el Trabajo Colegiado documentado con el código BECENE-DA-CCPO-03.”*** Por lo anterior se apertura la RAC 152 con el fin de atender dicha no conformidad.
- Se extienden felicitaciones al manejo de los procedimientos por parte de los titulares de los siguientes departamentos, áreas y coordinaciones: Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil por operar en forma puntual y sistemática y mostrar evidencia de las acciones de mejora y prevención requeridas para el procedimiento, dependiente de la Dirección Académica
- Asimismo ***se resalta que la Licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés fue auditada, mostrando evidencia de cada uno de los puntos solicitados*** de acuerdo con la agenda de trabajo de la auditoría interna.

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 20

1.1.2 Conclusiones:

El hallazgo señalado en el informe de auditoría permite identificar oportunidades de mejora, se implementaron las acciones correctivas necesarias para mantener la conformidad del SGC de acuerdo a los requisitos que establece la Norma.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

En la auditoría externa de vigilancia realizada el 3 de noviembre del 2015 con el objetivo de a) Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría; b) Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización, con los siguientes resultados:

- Se audita a la Dirección Académica y a la licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés no encontrándose ninguna no conformidad.

2.1.2 Conclusiones:

En el reporte de la auditoría interna las apreciaciones para la Dirección Académica son las siguientes: se reportan felicitaciones al manejo de los procedimientos por parte de los titulares de los siguientes departamentos, áreas y coordinaciones: Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil por operar en forma puntual y sistemática y mostrar evidencia de las acciones de mejora y prevención requeridas para el procedimiento, dependiente de la Dirección Académica.

Las no conformidades encontradas en la pasada auditoría interna se han resuelto satisfactoriamente. Se aprecian evidencias de mejora.

En el reporte de auditoría externa se observan las siguientes apreciaciones: Se ha establecido Medición de proceso. Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programa de estudio. Aplica para determinar cuántos docentes que llevan el seguimiento de programas de estudio Evaluación a la docencia: Rubrica para la observación del desarrollo de la clase Escala para valoración de portafolio. Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica Ingles 63%, meta 80%. Debido al incumplimiento se documenta acción correctiva Se cuenta con

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 20

3 procedimientos 01: Implementación de los programas educativos 02 Acercamiento a la práctica y trabajo docente 03 Colegiados y áreas académicas. Responsabilidades Registro de la observación del desarrollo de la planeación de asignatura. Es una oportunidad de mejora establecer directrices en la situación donde se obtenga un puntaje, Básico y Bueno. Muestra: Rubrica aplicada a catedrático MA. Hernández, 25 de feb 2015, resultado excelente. En caso de incumplir con la entrega planeación analítica del programa la consecuencia es la pérdida del puntaje de calificación, mismo que no afecta de forma positiva o negativa al docente. Conciencia. Por medio de reuniones de planeación se presentan resultados de los procedimientos Uso de acción correctiva Identifica causa raíz, realiza acciones de contención, propone 3 planes de acción.

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:

Durante este semestre se recibieron un total de 22 correos en el buzón de sugerencias y quejas, de las cuales 14 fueron realizadas por alumnos de la institución, 3 del público en general y 5 por docentes, haciendo referencia a situaciones relacionadas con coordinaciones en general 4, licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas 2, en Inglés 1, en Educación Física 3, en Educación Especial 6, Educación Primaria 5 y Educación

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 20

Preescolar 1; asimismo al Departamento de idiomas 1, y al departamento de tutoría 1.

Las quejas aluden a inconformidad con respecto a la planta docente, específicamente al incumplimiento con su función y responsabilidades, falta de profesionalización, sugerencias de cambio, actitudes poco tolerantes y falta de comunicación; con relación de algunas problemáticas presentadas en el aula de clase e inconformidad entre docentes.

Se recibieron además sugerencias que hacen referencia a la no asignación o asignación de algunos docentes para la impartición de cátedra y otras a la mejora de las relaciones interpersonales.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Se reciben dos felicitaciones para docentes de las licenciaturas de Educación Física y la licenciatura en educación especial respectivamente, además de una felicitación a la licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas por el ciclo de cine que tuvieron a bien organizar.

2.4 Conclusiones:

Las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas a través del buzón correspondiente al área, fueron canalizadas a las coordinaciones correspondientes, de igual forma 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.

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):

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 20

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 actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes.	- 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 evaluados en el seguimiento de los programas de estudio. <i>Meta establecida:</i> 75% <i>Meta alcanzada:</i> 80%	Semestral	Cumplido
	- 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	Seguimiento de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 97%	Semestral	Cumplido
	Registro de asesoría individual a los alumnos de 7 y 8 semestres	Coordinación de Carrera	Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de	Semestral	Cumplido

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 20

	- 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		acercamiento a la práctica y/o trabajo docente <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 85.6%		
	- 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	Integración de información para registrar la vinculación con las escuelas de educación básica <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 94.5%	Semestral	Cumplido
	- Propuesta de trabajo colegiado por semestre - Registros de asistencia - Agendas de trabajo - Actas de acuerdos	Coordinación de Carrera	Registro de sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad <i>Meta establecida:</i> 90 % <i>Meta alcanzada:</i> 96.7%	Semestral	Cumplido
	Plan de trabajo de la acción tutorial.	Departamento de Orientación y	Porcentaje de docentes que cumplen con el	Semestral	

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 20

	- Expedientes de alumnos tutorados - Registro de evolución del estudiante	Servicios de Apoyo Estudiantil	trabajo tutorial con estudiantes normalistas <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 86.1%		
	- Encuestas de opinión aplicadas - Nivel de Satisfacción del Cliente	Dirección Académica	Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.0 <i>Meta establecida:</i> 80% <i>Meta alcanzada:</i> en proceso	Anual	En proceso

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

En los resultados globales se observa el alcance en los 7 indicadores del proceso de la Dirección Académica para los que se establecen metas semestrales.

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 *Porcentaje de docentes evaluados en el seguimiento de los programas de estudio* (75%), con respecto al indicador la integración de información para registrar la vinculación con las escuelas de educación básica (80%) la licenciatura en educación especial no alcanza el indicador quedándose en un 76%, de igual forma en el indicador de registro de las sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad (90%) la licenciatura en educación especial se queda con un 88%, dos puntos porcentuales por debajo de la meta.

3.3 Conclusiones:

Atendiendo a los resultados obtenidos en este semestre con relación a los tres procedimientos, se considera necesario atender las metas no alcanzadas en

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 20

tres indicadores por parte de las licenciaturas en educación secundaria con especialidad en matemáticas y educación especial respectivamente, por medio de un Reporte de Acción Preventiva con la intención de incrementar el porcentaje alcanzado para cada meta y erradicar las incidencias que se presenten.

Los planes de mejora para cada licenciatura son los siguientes:

Licenciatura en educación preescolar

Logros	Dificultades	Retos
Se continuó con el proyecto de practicar alumnas de dos grados en las instituciones de educación básica. Se realizaron las jornadas de práctica sin ningún contratiempo. Las estudiantes realizaron sus jornadas de práctica como lo estipula el plan de estudios. Se realizó acompañamiento didáctico a las estudiantes durante su trabajo docente. Se llevaron a cabo las sesiones de reflexión de la práctica con resultados favorables al desarrollo de las estudiantes.	Falto mayor comunicación con las maestras del trayecto formativo práctica profesional. Existe mucha desvinculación con los maestros que imparten cátedra con la jornada de práctica. No todas las maestras del trayecto formativo conocen todo el trayecto por lo tanto sus acciones no respetan el enfoque. El trabajo de las estudiantes en ocasiones está supeditado a los deseos del catedrático sin sembrar en las estudiantes el deseo por trabajar en el nivel.	Lograr el trabajo colaborativo con todos los maestros de la licenciatura. Integrar un equipo de trabajo por semestre donde se articulen responsabilidades de acompañamiento pedagógico a las alumnas durante su jornada de práctica así como el proceso de preparación. Cambiar a las maestras que no respetan el enfoque del trayecto formativo.

Licenciatura en educación primaria

LOGROS	OPORTUNIDADES	RETOS
En el logro de planeación se incremento el indicador	Se siga incrementando en el indicador de planeación	Se llegue a cumplir la meta del 100% en el

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 20

en este semestre de la licenciatura de primaria. Se incremento en visitas de práctica en este semestre en la Licenciatura de Primaria. La mayoría de los docentes de la línea de acercamiento a la práctica entrego lo todos los anexos del procedimiento que lo marca. En cuanto a lo del procedimiento del colegiado se cumple al cien en todos excepto en asistencia al colegiado, pero en su meta es alta en cuanto al cumplimiento.	la entrega ya que solo no entregan dos docentes. Se apoye con vales de gasolina a los maestros de la línea de acercamiento a la práctica de 1º. a 3º.año de la Licenciatura de Primaria. Se entregue todos los informes de acercamiento a la práctica, en este caso no entrego uno por lo cual baja el indicador. En lo que respecta a colegiado su asistencia es alta pero solo algunos maestros no se presentan a ello por lo que baja dicho indicador.	indicador de planeación y en el del seguimiento. Se pueda apoyar a los docentes responsables de acercamiento a la práctica con vales de gasolina para traslado a escuelas. Seguir buscando estrategias de mejora en lo que procede a las visitas de escuelas de práctica para alcanzar el indicador. Se siga apoyando con carpetas a la licenciatura para el manejo de anexos para su resguardo. Se siga comprando vehículos para apoyo de visitas a escuelas de práctica ya que somos muchos docentes asignados a este procedimiento. Se siga con la propuesta de cambio de asesores cada semestre.
---	--	---

Licenciatura en educación física

Logros, oportunidades y retos.

Dentro de los logros de la Licenciatura se citan los siguientes a continuación:

- Se incrementó el número de visitas por parte de los catedráticos en las jornadas de práctica.
- La presentación de los alumnos mejoró en el aspecto personal e higiene.
- Se respetaron los alumnos practicantes por institución (dos).
- Se realizaron las puestas en común de 7º semestre por separado debido a que no logran acuerdos los asesores.

Se detectaron algunas oportunidades dentro del procedimiento para mejorar el desarrollo del mismo en cuanto a la calidad, se mencionan algunos puntos a continuación:

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 20

- Realizar las gestiones administrativas en cuanto a visitas de las asignaturas de acercamiento a la práctica fuera de la ciudad con suficiente tiempo de anticipación para que se realice en tiempo y forma lo programado en el inicio de semestre.
- Verificar que se lleven a cabo los contenidos programados en la planeación conforme al programa de las asignaturas de acercamiento a la práctica docente.
- Gestionar nuevas instituciones para la práctica de los alumnos de 2° y 3er año, debido a que los tutores no se encontraban en las instituciones cuando acudían a la práctica y no se cumplía con el papel del tutorado.
- Hacer énfasis en la presentación personal de los alumnos dentro de la Institución y fuera de ella

Retos

- A partir del semestre par 2015 – 2016 se realizarán cronogramas de las actividades de los alumnos en jornadas de práctica con cada uno de los contenidos que abarcaran las asignaturas correspondientes al semestre.
- Las puestas en común por acuerdo de Licenciatura se realizarán en diferentes horarios realizando la gestión adecuada, debido a que algunos profesores en su informe de asignatura indicaron que no pueden asistir a las puestas en común porque siempre es en el mismo horario y los profesores encargados de la asignatura de OPD no hacen la invitación a dichas puestas.
- Los alumnos que requieran salir a las Instituciones de práctica tendrán que gestionar con el catedrático de la asignatura y a su vez realizar el proceso con la coordinación, cuando no se encuentre en jornada de práctica
- Los alumnos deberán acatar el reglamento de las asignaturas de acercamiento a la práctica escolar.
- Se deberán entregar las observaciones realizadas a los alumnos en jornada de práctica en la Coordinación o con el profesor encargado de la asignatura.
- Verificar diariamente la asistencia con los alumnos de 8° semestre en el aula correspondiente (aula 6).
- Tener comunicación con las escuelas de práctica docente, para llevar un seguimiento más cercano de los docentes en formación.

Licenciatura en educación especial

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AREAS DE OPORTUNIDAD
• Realización de un diagnostico como base de la	• Disminución de tiempo para abordar algunos temas debido a la	• Incluir actividades de asesoría para la planeación

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 20

planificación del curso. - Desarrollo del programa conforme a su estructura, tiempo y dosificación. - Implementación de actividades variadas que mantuvieron el interés en la signatura. - Adecuación del programa al nuevo enfoque, los planes y programas de estudio vigentes en Educación Básica y temas de actualidad. - Se gestionó el espacio en los Centros de Atención Múltiple foráneos adscritos a SEGE.	organización institucional del semestre. - Incongruencia entre la organización del programa y el enfoque vigente. - La dificultad de los docentes en formación para establecer una visión global de la intervención psicopedagógica con relación a la generalidad – individualidad- necesidades educativas específicas.	- Mantener el diseño de actividades complementarias que dinamicen a los alumnos y favorezcan sus habilidades. - Promover la adquisición de enseñanzas y planificación. - Consolidar elementos del saber y del hacer con relación a la atención de la población escolar con discapacidad, condición o problemática compleja en cuanto a la intervención psicopedagógica. - Elaboración del diario con elementos del análisis y reflexión personal sustentadas en la teoría.
--	---	---

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas

De manera general de las **fortalezas** los profesores expresan que están actualizando algunos contenidos de los programas así como el material audiovisual para su cátedra, la antología que en algunas asignaturas, está ya no existe

Los temas generales del programa son adecuados, pero los subtemas y actividades no corresponden al Plan y los Programas de Estudio 2011, Educación Básica, Secundaria.

DEBILIDADES Los alumnos presentan:

Poco capacidad de conceptualizar y expositiva.

Trabajo en equipo.

Debilidad de los alumnos en la lectura

Taller de lectura y redacción obligatorio para los alumnos

Tiempo limitado y suspensiones de clase que en su momento afectaron a la revisión de las planeaciones así como la revisión de material didáctico.

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 20

Falta de apoyo de algunos docentes para observar a los alumnos en la jornada de práctica docente.

Suspensión de actividades imprevistas al finalizar el ciclo escolar antes de aplicar evaluaciones

Los maestros requieren:

Carga horaria y actividades extracurriculares para la realización de las actividades del programa

Vincular las actividades propias de los alumnos con los docentes de la

Licenciatura para compartir sus experiencias en la práctica.

Participar en eventos de intercambio y visitas a los museos de matemáticas para ampliar su visión de crecimiento en su formación profesional en cuanto al aprendizaje y enseñanza de las matemáticas.

Observación: Los docentes de OPD y de otras asignaturas refieren la necesidad de un **curso** de **Planeación Argumentada**, que es un requisito necesario que les están solicitando los maestros de grupo en las escuelas secundarias, y se quiere unificar este criterio.

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés

AVANCES	RETOS	AREAS DE OPORTUNIDAD
Como licenciatura seguimos avanzando en la entrega de la planeación, logrando alcanzar la meta establecida en el plan de calidad institucional. Los docentes de la licenciatura están cada vez más comprometidos con la entrega mientras que por parte de los alumnos la planeación es un documento más representativo y demandado. Entre las fortalezas reportadas en los informes de cátedra se pueden mencionar: La diversificación de actividades al interior de	Uno de los retos para este semestre, expresado en la reunión de planeación, es alcanzar el 100% en la entrega de las planeaciones. Otro de los retos abordados en la reunión es la necesidad de integrar actividades para complementar las jornadas de práctica. En cuanto a los retos que los docentes enmarcan en sus reportes se identifica lo siguiente. Algunos programas, en especial los de los talleres co-curriculares carecen de estructura, dejando muchos de los contenidos a criterio del docente. Aprovechamiento del tiempo de clase a	El área de oportunidad mayor en la licenciatura está representada por la eficiencia terminal que a su vez está vinculada con la certificación en el idioma necesaria para terminar el proceso de titulación. Los docentes apuntan hacia aspectos que se pueden mejorar: Puntualidad y actitudes infantiles por parte de los estudiantes. Desarrollo del pensamiento crítico y global. Apoyar el desarrollo de las habilidades en la segunda lengua, en particular la lectura y la escritura.

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 20

las asignaturas para la interacción de los textos, así como la integración de la teoría con la práctica docente. La disponibilidad para el trabajo colaborativo dentro de los grupos, y al mismo tiempo desarrollar habilidades sociales necesarias en el ejercicio docente. Los programas también facilitan la interacción de la información con actividades de la especialidad principalmente en cuanto al dominio del idioma conforme al perfil. En las asignaturas de especialidad existe mayor variedad en materiales que en semestres anteriores, lo que facilita la diversidad en temas y contextos necesarios para la diversidad del idioma. El desarrollo de las habilidades de comunicación con sus iguales y los alumnos en las prácticas docentes. La participación de maestros de posgrado y otras licenciaturas para ampliar las dinámicas de grupo y añadir su sello	pesar de suspensiones y jornadas de práctica. • Algunas lecturas incluidas en las antologías están muy desactualizadas o carecen del enfoque para la especialidad. • Apoyar a los alumnos en la adquisición y desarrollo de habilidades de investigación	• Invitar a los alumnos a que conozcan con mayor profundidad el plan de estudios de la licenciatura. • Diversificar el conocimiento de metodologías adquirido durante los cursos. • Transferencia del conocimiento teórico en la practica
--	--	---

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 20

personal para ampliar la perspectiva de los alumnos en las diferentes asignaturas.		
--	--	--

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en español

La coordinación de la Licenciatura en Educación Secundaria opera tres procedimientos cuyos indicadores se muestran en la gráfica 1, se observa que la tendencia es positiva ya que al realizar un comparativo con el semestre par 2015 los datos nos permiten identificar los logros alcanzados en cada uno de los indicadores resaltando en primer lugar el indicar 1 que se relaciona con el porcentaje de docentes que se evalúa en el desarrollo de programas de estudio con un logro del 85% superando al semestre par 2015 con 74% y a la meta establecida de un 75%. Otro indicador que va a la alza se relaciona con el cumplimiento de la función de asesoría del responsable de las actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente el logro en el semestre impar 2015 fue del 81% mientras que en el semestre par 2015 fue de un 62% mostrando así un avance significativo que incluso supera la meta. Cabe destacar que el resto de los indicadores se mantuvieron con los mismos porcentajes que el semestre par 2015 sin embargo la meta fue superada. Los retos que implican estos resultados serán para la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Español en primer término mantener estos resultados a través del trabajo colaborativo de todos los implicados en el plan de calidad emanado de la Institución. Otro reto será elevar el porcentaje de maestros que visitan a los alumnos en la jornada de práctica como elemento importante para retroalimentar el proceso de formación inicial de nuestros alumnos, para ello se exhortara a los docentes a cumplir con esa función inherente a su carga horaria dentro de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado según Manual de Funciones, por consiguiente el plan de mejora obedece a dar el seguimiento oportuno a todos los procesos.

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 :

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 20

Estatus de las RAC's: 152 (Cerrada con fecha noviembre de 2015)

- ✓ 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:

Estatus de la RAP's 28 (Abierta, con resultados que permiten cerrarla en este periodo)

Estatus de la RAP's: 31 (Cerrada con fecha 09 noviembre de 2015)

- ✓ 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

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

La RAP 28 emitida por la licenciatura en educación especial dirigida a elevar el indicador de *cumplimiento de la función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente* se cierra con resultados favorables, ya que cumple con la meta en un 100% con los resultados finales de este semestre.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 20

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 2015- Enero 2016	Octubre 2015- Enero 2016	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 2015	Noviembre 2015	Cumplido
	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 2015- Enero 2016	Octubre 2015- Enero 2016	Cumplido

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 20

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 2015	Febrero 2016	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 2015- Enero 2016	Septiembre 2015- Enero 2016	Cumplido
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 2016	Diciembre 2015- Enero 2016	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 2016	Febrero 2016	Proceso

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 20

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, se identifica la necesidad de hacer una revisión del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-02, con la finalidad de vincular sus acciones con los planes y programas 2012 de las licenciaturas en educación preescolar y primaria.

6.2 Conclusión:

Se lleva un seguimiento puntual de los procedimientos de Dirección Académica lo que ha permitido detectar modificaciones enfocadas a la mejora de la calidad del servicio, atendidos a partir de reportes de acciones preventivas así como las sugerencias hechas en las auditorías.

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.

Verificar el procedimiento operativo del PIAT para su posible reestructuración con la finalidad de alcanzar mejores resultados y facilitar la medición de los mismos.

Asimismo es necesario dar seguimiento al 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, principalmente en la licenciatura en

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 20

educación especial, así como del seguimiento de las mismas en las escuelas de práctica (visitas).

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 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

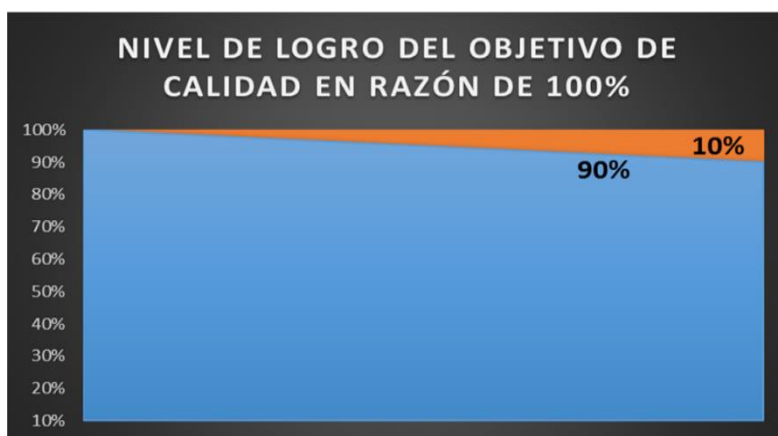
8.1 Descripción:



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



CICLO ESCOLAR 2015-2016
SEMESTRE IMPAR



■ Nivel del logro
■ Por lograr

	Nombre del Documento: <i>Revisión por la Dirección</i> DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 20



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



CICLO ESCOLAR 2015-2016
SEMESTRE IMPAR



8.2 Conclusión:

En el semestre se alcanza un nivel de logro del 111 % con relación a la meta establecida lo que permite evidenciar una evaluación y seguimiento de los procesos más enfocado a la mejora de la calidad del servicio, será necesario darle seguimiento a la 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. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	21 de febrero del 2016	22 de febrero del 2016	23 de febrero del 2016