

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 25

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

En la auditoría interna A2/16 realizada el 17 y 18 de octubre del 2016, arrojó los siguientes resultados.

- Se ha dado seguimiento a acciones preventivas que han impactado en la mejora del servicio. Se aprecia en las observaciones de los auditores, un dominio de los procedimientos revisados y acciones continuas de mejora. Derivado de las entrevistas de auditoría con los responsables de las coordinaciones, se refiere la necesidad de revisar los anexos que se manejan en los procedimientos para su simplificación así como la revisión específicamente del procedimiento 02.
- También se comenta sobre la necesidad de incorporar como elementos de evaluación aquellos temas que se revisan en las asignaturas para efecto de mantener actualizado el proceso de formación, ya que en el caso de algunas licenciaturas, los planes de estudio no han sido actualizados recientemente.
- Se reconoce como una fortaleza la implementación de la certificación en Lengua de Señas Mexicanas, lo cual es reconocido por los alumnos como un aspecto valioso. Se extiende una felicitación a las responsables de las coordinaciones de las Licenciaturas en Educación Primaria, Educación Preescolar y Educación Secundaria con especialidad en Inglés.

1.1.2 Conclusiones:

Se toman en cuenta las recomendaciones y se hacen extensivas las felicitaciones a los encargados de procedimientos.

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 25

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

Para la auditoría externa 5/5, realizada el día 6 de diciembre del 2016, se revisó como parte de la agenda el proceso de Formación inicial: implementación de programas educativos, acercamiento a la práctica y trabajo docente, trabajo colegiado, servicios de tutoría profesional académica y personal.

Es pertinente rescatar que no se efectuaron no conformidades en esta visita, sin embargo para la Dirección Académica se señalan las siguientes oportunidades de mejora:

- Sería importante analizar cómo se evaluará a aquellos docentes que no fueron observados en la práctica y que además no presentaron portafolio de evidencias.
- En educación especial, los docentes entregan su planeación Revisar que estos sean entregados de manera oportuna antes del inicio del semestre

2.1.2 Conclusiones:

Para el término de este semestre no se realizó ningún RAC's; con respecto a las RAP's continuaban abiertas las acciones preventivas número 28a, 28b, 28c y 28d con fecha 02 de octubre de 2015, por lo que se presentó la evidencia se la acción solventada para su registro y de esta forma cerrarlas

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

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 25

La evaluación de la satisfacción del cliente atendiendo a lo establecido en el plan de calidad se realiza al término del ciclo escolar, al ser el indicador medible de manera anual, los resultados serán arrojados hasta el siguiente semestre.

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Actualmente la Dirección Académica en colaboración con los Coordinadores de carrera y el Departamento de Tutoría, se encuentra trabajando en el análisis de los procesos y procedimientos para la migración de la norma ISO 9001 – 2015, por lo que el análisis nos ha conducido a replantear algunos aspectos que serán modificados el próximo semestre con el fin de elevar la calidad de los procesos que opera esta Dirección.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

Durante este semestre se recibieron un total de 26 mensajes al correo de quejas y sugerencias, de los cuales 14 quejas. Dichas quejas hacen referencia a situaciones relacionadas con Dirección Académica (1), licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés (7), Educación Secundaria con Especialidad en Español (1), Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas (2), Educación Especial (1) y Educación Primaria (2).

Las quejas aluden a inconformidades con respecto a la organización del calendario de actividades académicas, solicitud de cambio de docentes en algunas asignaturas, desacuerdos con respecto al uso de aulas, el orden y la limpieza de los alumnos, apreciaciones con respecto a compañeros de trabajo y respeto.

Se recibieron además 11 sugerencias, a las Licenciaturas en Educación preescolar y Primaria, en las asignaturas de inglés (6) donde sugieren a maestros en específico para que atiendan dicha asignatura en el nivel que cursan, y 4 más que aluden a la reasignación de docentes para continuar dando cátedra en licenciaturas, 1 al departamento de Evaluación y

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 25

Medición de los programas Educativos, que hace alusión a reactivos del examen institucional distintas a lo visto durante el semestre en determinadas asignaturas.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Felicitaciones a través del Buzón

Se reciben 3 felicitaciones, 2 para la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas y 1 para la Dirección Académica.

2.4 Conclusiones:

Cada una de las quejas, sugerencias y felicitaciones fueron canalizadas al área a las que son remitidas con la finalidad de atenderlas de manera oportuna, tanto por la Dirección Académica, como por las Coordinaciones de Carrera. Cabe mencionar que fueron atendidos los casos de alumnos, padres de familia, docentes o sociedad en general que se acercan a las coordinaciones de carrera o a esta Dirección de manera personal o mediante oficio para darle solución a diversos asuntos.

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):

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 25

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	<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 EVALUADOS EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO Meta establecida: 75% Meta alcanzada: 80%	Semestral	Cumplido
	<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	SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA DOCENTE DE LOS ALUMNOS EN JORNADA DE PRÁCTICA Meta establecida: 80 % Meta alcanzada: 98 %	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 25

	<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 Meta establecida: 80 % Meta alcanzada: 93.6 %	Semestral	Cumplido
	<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	INTEGRACIÓN DE FORMACIÓN PARA REGISTRAR LA VINCULACIÓN CON LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Meta establecida: 80 % Meta alcanzada: 95.4%	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 25

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 Meta establecida: 90 % Meta alcanzada: 98.3 %	Semestral	Cumplido
	<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	PORCENTAJE DE DOCENTES QUE CUMPLEN CON EL TRABAJO TUTORIAL CON ESTUDIANTES NORMALISTAS Meta establecida: 80 % Meta alcanzada: 88.7%	Semestral	Cumplido
	<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 4.0 <i>Meta establecida: 80%</i>	Anual	En proceso

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. 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 25

En los resultados globales se observa que los indicadores del proceso de la Dirección Académica logran alcanzar la meta, para el término de este semestre no se realizó ningún RAC's; con respecto a las RAP's continuaban abiertas las acciones preventivas número 28a, 28b, 28c y 28d con fecha 02 de octubre de 2015, por lo que se presentó la evidencia se la acción solventada para su registro y de esta forma cerrarlas.

El nivel de satisfacción al cliente se mide de manera anual, por lo que este semestre se considera en proceso.

3.3 Conclusiones:

Licenciatura en educación preescolar:

Logros	Dificultades	Retos
Se entregaron un 98% de las planeaciones a la coordinación y en todos los grupos.	Es importante mantener un equipo sólido de maestros que dominen el enfoque en el desarrollo de competencias.	Analizar la práctica docente de los maestros para canalizar a los maestros que los requieran para así poder aplicar mejor el plan de estudios.
Se llevaron a cabo las clases en cada uno de los grupos como se señala en el calendario escolar 2016 - 2017	Tuvimos suspensiones de clase por la participación de grupos en actividades institucionales que propiciaron atraso en algunas materias.	Es importante realizar una organización de la participación de los grupos en actividades institucionales, así como manejar trabajo en línea que no entorpezca el avance de los diferentes programas de estudio.
Se realizó el seguimiento de	No se tiene una seguridad de	Es necesario realizar un

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 25

la práctica docente de los maestros formadores en el registro de temas de acuerdo a los periodos de evaluación.	que los registro sean validados de alguna forma	seguimiento más real de la aplicación de las planeaciones ya que no se tiene una corroboración de que si lo que se planea se aplica no necesariamente tácito pero sí congruente primero al enfoque metodológico y sobre todo al contenido abordado.
Logros Practicamos el uso de las tablas de validez para identificar los criterios de evaluación. Se analizó y reflexionó sobre la importancia que es tener los criterios de evaluación bien definidos y comunicarlo a las alumnas, se diseñaron actividades integradoras por semestre como evidencias finales, se presentaron al termino para valorar los alcances logrados con las alumnas.	Dificultades Faltó tiempo para abordar a profundidad algunos aspectos analizados. No asisten al colegiado todos los maestros que imparten asignatura en preescolar y eso ocasiona que no se pongan de acuerdo todo. No se empieza puntualmente	Retos Seguir considerando el trabajo de colegiado es espacio de capacitación y actualización de los maestros. Diseñar proyectos de trabajo que lleve a los profesores a identificar la exigencia de la profesionalización para la educación superior. Iniciar a tiempo las reuniones y con los recursos necesarios.

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 25

Licenciatura en educación primaria:

LOGROS	OPORTUNIDADES	RETOS
<p>Se logró en planeación el incremento del indicador en este semestre de la licenciatura de primaria.</p> <p>En visitas de práctica se mantuvo en este semestre en la Licenciatura de Primaria.</p> <p>Todos los docentes de la línea de acercamiento a la práctica entregó todos los anexos del procedimiento que lo marca.</p> <p>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.</p> <p>Se presenta en cuanto la revisión de planeaciones y materiales se involucraron los maestros de cada semestre para su revisión.</p>	<p>Se siga incrementando en el indicador de planeación la entrega ya que solo no entregan un docente una planeación.</p> <p>Se siga con el apoyo de os maestros para la revisión de planeaciones y materiales.</p> <p>Se apoye con vales de gasolina a los maestros de la línea de acercamiento a la práctica de 2º. a 3º.año de la Licenciatura de Primaria.</p> <p>Se entregue todos los informes de acercamiento a la práctica, en este caso no entrego uno por lo cual baja el indicador.</p> <p>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.</p>	<p>Se llegue a cumplir la meta del 100% en el indicador de planeación y en el del seguimiento.</p> <p>Se pueda apoyar a los docentes responsables de acercamiento a la práctica con vales de gasolina para traslado a escuelas.</p> <p>Seguir buscando estrategias de mejora en lo que procede a las visitas de escuelas de práctica para alcanzar el indicador.</p> <p>Se apoye con vales de gasolina a los maestros de la línea de acercamiento a la práctica de 2º. a 3º.año de la Licenciatura de Primaria.</p> <p>Se siga apoyando con carpetas a la licenciatura para el manejo de anexos para su resguardo.</p> <p>Se siga comprando vehículos para apoyo de visitas a escuelas de práctica ya que somos muchos docentes</p>

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 25

		asignados a este procedimiento. Se siga con la propuesta de cambio de asesores cada semestre.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en español

En los indicadores Portafolio de la asignatura con evidencias que sustenten el desarrollo de la clase y evaluación del aprendizaje e Informe de aplicación del programa de asignatura se logró incrementar 5 y 10 puntos porcentuales respectivamente sin embargo aún continua como área de oportunidad la observación de clases ya que por diversas situaciones no se ha atendido al 75% que corresponde a la meta señalada.

Por lo tanto nuevamente se propone como estrategia para mejorar y cubrir este indicador al 100% la observación entre pares, es decir se pondrá a consideración en el colegiado general esta metodología que consiste en un proceso formativo en donde los catedráticos se observaran mutuamente con la finalidad mejorar la práctica docente. La entrega de Portafolio registró una alza considerable sin embargo solo un docente no entrego el informe mismo docente que en repetidas ocasiones no realiza esta actividad por consiguiente se expondrá el caso en Dirección Académica para generar una estrategia y solventar dicha situación.

Se reconoce a los docentes por la entrega oportuna en tiempo y forma para el cumplimiento de la meta propuesta que representa un 75% del indicador de desempeño para el logro de manera global en todos los indicadores. Es importante mencionar que este proceso en cada semestre se realiza de manera sistemática ya que se elabora un rol para que los maestros acudan a mostrar sus evidencias de trabajo con ello se facilita la organización y cumplimiento. En cuanto a la calidad de los portafolios la mayoría de los docentes se ubican en un nivel excelente es decir que cumplen con todos los requisitos apegados a la rúbrica para la evaluación del portafolio de clase.

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 25

Se observa que en relación al indicador de visitas a escuelas de práctica dos grupos alcanzan el 50% de visitas por parte de los docentes a observar las clases de los alumnos, cabe mencionar que a diferencia del semestre anterior en el séptimo semestre se destaca la participación de las asesoras en las visitas de observación de la práctica de los alumnos sin embargo el porcentaje obtenido es menor al del semestre pasado. Como estrategia se propone incentivar a los docentes para que visiten a los alumnos a través de dos medios, por una parte elevar el puntaje a esta actividad en la evaluación al desempeño docente y otra entregar vale de gasolina a cada docente que asista a observar a los alumnos.

Otro indicador a la alza se relaciona con la vinculación con las escuelas de educación básica al lograr el 100% en el semestre anterior, sin embargo en la reunión intermedia con tutores el porcentaje se vio afectado considerablemente ya que en ese mismo día se programaron reuniones sindicales motivo por el cual los docentes no asistieron a dicha reunión, se obtuvo un 48% de asistencia a la reunión. Esta situación pone en riesgo uno de los indicadores pero también se reconoce que son situaciones ajenas a la organización de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado. No obstante se entablara diálogo con Dirección académica de tal forma que se genere una estrategia para solventar dicha situación.

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés

AVANCES	RETOS	AREAS DE MEJORA
El resultado semestral para los tres indicadores de este procedimiento es de 87.3% con lo cual se puede afirmar que para el semestre impar del ciclo escolar 2016-2017 se cumplió con la meta establecida en el manual de calidad. Es importante señalar en la entrega de	Avanzar en el logro del nivel de certificación necesario lo más pronto posible. Esto se está concretando en gran parte por los esfuerzos emprendidos desde el departamento de idiomas. El hecho de que los estudiantes alcancen el nivel deseado en los primeros	Es necesario avanzar en el análisis profundo de los programas educativos. Los docentes aun reportan la ausencia de materiales de lectura en la Biblioteca por lo que deben buscarlo y reproducirlo por sus propios medios.

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 25

<p>planeación se tuvo un avance significativo, quedando únicamente 2 planeaciones pendientes para alcanzar el 100%, esto no se traduce en un resultado ideal ya que la meta sigue siendo alcanzar la totalidad de las planeaciones entregadas.</p> <p>Por otro lado, uno de los avances más importantes se ven reflejados en el trabajo colaborativo que se ha generado en la dirección académica.</p>	<p>semestres de su formación inicial les permite canalizar el tiempo hacia otras actividades académicas ofertadas en la BECENE por parte del departamento de idiomas.</p> <p>Promover el uso del inglés como herramienta de comunicación. Este trabajo está también en proceso y es una necesidad manifestada sobre todo por aquellos docentes que imparten materias de la especialidad y en cuentan necesidades en el ámbito afectivo que afectan el desempeño de los maestros en formación de la LESEI</p>	<p>Trabajar desde lo colegiados para acordar nuevos mecanismos de evaluación que generen nuevas expectativas de desempeño en los alumnos.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Licenciatura en educación física

Logros, oportunidades y retos.

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

- En el registro de la primer visita de escuelas el Mtro. Fernando Alonso gestionó de forma verbal las instituciones, presentó oficios de forma física pero no recolectó las firmas.
- Se realizaron cronogramas de las actividades de los alumnos en jornadas de práctica con cada uno de los contenidos que abarcaran las asignaturas correspondientes al semestre.
- Este semestre nos dimos cuenta que debemos insistir en la importancia de las visitas a los alumnos en las escuelas de práctica, puesto que disminuyó el porcentaje de visitas.
- La presentación de los alumnos se mantuvo en el aspecto personal e higiene.

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 25

- Se realizaron las puestas en común de 8° semestre se cumplió al 100%, hubo una mejora en cuanto a las puestas en común puesto que todos los grupos la llevaron a cabo.
- Se gestionaron nuevas instituciones para la práctica de los alumnos de 2° y 3er año.
- Algunas oportunidades dentro del procedimiento para mejorar el desarrollo del mismo en cuanto a la calidad, se mencionan algunos puntos a continuación:
- 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.
- Hacer énfasis en la presentación personal de los alumnos dentro de la Institución y fuera de ella

Retos

- Se les solicitó a los maestros la importancia de gestión en las escuelas 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.
- Mantener comunicación constante con los alumnos de séptimo semestre durante la jornada de práctica para evitar situaciones de riesgo.

Licenciatura en educación especial

FORTALEZAS	DEBILIDADES	RETOS
<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizaron los contenidos de la 	<ul style="list-style-type: none"> • El alumno presenta 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar interés del alumno en la

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 25

<p>asignatura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se concluyó con el análisis de los contenidos propuestos en el programa. • Presentación ejecutiva de la planeación al grupo. • Se logró establecer las bases para el manejo de lengua de señas . • 	<p>dificultades al conceptualizar la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incurre en la práctica de plagio con frecuencia. • Se analizan contenidos no vigentes. • No existe una buena relación entre algunos alumnos, lo cual obstaculiza el trabajo colaborativo. • Lograr el 100% de las actividades diseñadas con los ajustes correspondientes. • El repaso personal es débil en algunos casos. • Mínimo interés manifiesto por analizar las temáticas. • Dificultades del alumnado para argumentar ideas. • Demasiado ruido en la institución 	<p>temática a revisar, para un mayor involucramiento de éste en actividades de investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias sobres hábitos de estudio. • Encontrar variantes o alternativas que sustituyan las actividades didácticas sugeridas en el programa de estudio y que resulten motivantes y retadoras para el estudiantado. • Mejorar el uso de los clasificadores. • Promover la socialización de los saberes de quienes forman el grupo, en un marco de respeto y tolerancia, atendiendo al
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 25

	por múltiples y variados motivos, es un factor negativo en la impartición de clases. <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía sin actualizar, antologías de estudio incompletas en la plataforma. 	enfoque de la diversidad.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas

Necesidades de los alumnos:

La debilidad más fuerte que posees los alumnos es la lectura.

Memorización y mecanización de los contenidos carentes de análisis y crítica

Debilidad de los alumnos en la lectura y escritura.

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

Necesidades de la planta docente:

* Actualización de los programas.

* Tener mayor cuidado al asignar horario de clase a maestros cuyas asignaturas requieren del uso de biblioteca y esta tiene la atención al público a partir de las 8:00 am. Eso es parte de impedimento para la clase.

* La asignación de 50 minutos por clase y esta no es suficiente para avanzar en las actividades sugeridas por el programa.

* Apoyo total para actividades extraescolares que a los alumnos les permitan tener intercambios

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 25

de experiencias de práctica docente con otras instituciones formadoras, así como visitas a museos de matemáticas, foros y congresos propios de la investigación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje de la licenciatura.

Observaciones:

*Los docentes ya están incorporando material actualizado y de interés a sus asignaturas.

*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.

***Portafolio de evidencias**

***Dimensiones del perfil del docente** establecido por el Sistema Educativo Nacional.

- Se realizó la segunda reunión de seguimiento con el departamento de Medición y Evaluación de los Programas Educativos con la finalidad de determinar otorgar un 10% de la calificación del último periodo de evaluación en todas las licenciaturas a la calificación obtenida en el EXI, además de realizar dicha prueba de manera semestral.
- Es necesario dar continuidad a la participación de los alumnos en actividades que les permitan poner en práctica las competencias desarrolladas: foros, demostraciones, jornadas académicas, publicaciones, etc.
- Aún se considera un punto de interés el fomentar desde todos los ámbitos el campo de la identidad y ética profesional en los futuros docentes, pues este es sin duda un aspecto, que de acuerdo a las circunstancias del contexto actual en el que se cuestiona severamente la tarea de los docentes, deberá de ser atendido.

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 25

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Tanto en la auditoría interna y externa no se apertura ninguna RAC. En los resultados globales se observa que los indicadores del proceso de la Dirección Académica logran alcanzar la meta, para el término de este semestre no se realizó ningún RAC's; con respecto a las RAP's continuaban abiertas las acciones preventivas número 28a, 28b, 28c y 28d con fecha 02 de octubre de 2015, por lo que se presentó la evidencia se la acción solventada para su registro y de esta forma cerrarlas.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas
- ✓ Estatus de las RAC's
- ✓ 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 :

En los resultados globales se observa que los indicadores del proceso de la Dirección Académica logran alcanzar la meta, para el término de este semestre no se realizó ningún RAC's; con respecto a las RAP's continuaban abiertas las acciones preventivas número 28a, 28b, 28c y 28d con fecha 02 de octubre de 2015, por lo que se presentó la evidencia se la acción solventada para su registro y de esta forma cerrarlas.

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 19 de 25

- ✓ 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

Actualmente se realiza un análisis de los procesos y procedimientos que pertenecen a la Dirección Académica con el fin de atender la migración de la norma ISO 9001 – 2015, de esta manera es pertinente aclarar que algunos de los procedimientos pueden ser modificados para incrementar la calidad de los procesos que se ofrecen.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	status
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Iniciar con la migración de la norma ISO 9001 – 2015, lo que implica un análisis de procedimientos para comenzar con la primera etapa.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes del Departamento Responsables de Procedimiento Operadores de Procedimiento	Agosto-Enero 2017	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 20 de 25

	Continuar con los planes de mejora que se han implementado en las coordinaciones que incluye 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.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Agosto – enero 2017	Cumplido
	Implementar un plan de mejora con acciones específicas para sensibilizar a los docentes y alumnos sobre la importancia del programa de tutoría PIAT y de esta manera incrementar el número de docentes que la aplican.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefe del Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil Responsable del PIAT	Agosto – enero 2017	Cumplido
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Desarrollar acciones de difusión y sensibilización sobre los cambios que se realizarán a los procedimientos del proceso de la Dirección Académica con todos los involucrados en su operación	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Operadores de procedimiento	Agosto – enero 2017	Cumplido
	Continuar atendiendo con oportunidad a las no conformidades identificadas en el proceso de evaluación y seguimiento del SGC.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Operadores de procedimiento	Agosto – enero 2017	Cumplido
3. Necesidad de Recursos.	Recursos Materiales: - Papelería - Consumibles	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Agosto – enero 2017	Cumplido
	Recursos Tecnológicos y de equipamiento: - 1 Escáner - 1 Minisplit - 1 impresora	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Agosto – enero 2017	No cumplido

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. 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 21 de 25

6.1 Descripción:

- Continuar con el proceso de migración de la norma ISO 9001 – 2015, lo que implica el análisis de los procesos que conforman la Dirección Académica y la toma de acuerdos con los encargados de cada procedimiento.

6.2 Conclusión:

Es necesario revisar y reorganizar los procedimientos para que el servicio que ofrece la dirección académica con relación al alcance de logro de los indicadores sea incrementado asimismo transitar a la norma ISO 9001-2015.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

Licenciatura en educación física:

- A partir del semestre par 2015 – 2016 se realizaron cronogramas de las actividades de los alumnos en jornadas de práctica con cada uno de los contenidos que abarcaran las asignaturas correspondientes al semestre.
- 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.
- Permisos de ausentarse en las instituciones de Práctica de 8 ° semestre de los cuáles la coordinación no estuvo enterada.

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 22 de 25

- Tener comunicación con las escuelas de práctica docente, para llevar un seguimiento más cercano de los docentes en formación.

Licenciatura en educación preescolar:

- Identificar criterios de desempeño congruentes con las competencias a fortalecer en cada una de las asignaturas.
- Diseño de tablas de validez que permita la organización y graduación de los contenidos a abordar en cada asignatura sin dejar de lado las competencias.
- Seguir realizando seguimiento de la aplicación de las asignaturas motivando a los profesores a seguir estudiando y formar círculos de estudio que permita seguir capacitándonos y oxigenando nuestra profesión.

Licenciatura en educación primaria

- Se llegue a cumplir la meta del 100% en el 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 trabajo.

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en español

La coordinación de la Licenciatura en Educación Secundaria opera tres procedimientos, en el **procedimiento 01** se observa que la tendencia es negativa ya que al realizar un comparativo con el semestre impar 2015 los datos nos permiten identificar las áreas de oportunidad que se tienen respecto a cada uno de los indicadores, es evidente que aun y cuando se supera la meta la observación en el desarrollo de los programas continua por debajo de porcentaje requerido para alcanzar la meta, por lo tanto se propone como estrategia para mejorar y cubrir este indicador al 100% la observación entre pares, es decir se pondrá a consideración en el colegiado general esta metodología que consiste en un proceso formativo en donde los catedráticos se observaran mutuamente con la finalidad mejorar la práctica docente. Se observa también que aun y cuando los docentes asistieron a la evaluación del desempeño docente mostrando sus evidencias como portafolio de clase y la entrega de informe el hecho de que 4 docentes no se presentaran a la

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 23 de 25

evaluación bajo considerablemente los porcentajes por lo tanto es necesario sensibilizar a los maestros para que acudan a la evaluación.

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés

- Se acordó que las hojas de visita deben ser conservadas por el docente como evidencia del trabajo realizado a lo largo del semestre.
- Cuidar más de cerca el comportamiento de los alumnos en escuelas de práctica.
- Estar al pendiente que las actividades asignadas en escuelas de práctica sean apegadas a lo establecido en los lineamientos de OPD.

Licenciatura en educación especial

Involucrarse en las actividades de las escuelas de práctica.

Ser investigadores constantes.

Aportar nuevas habilidades académicas y técnicas para procesar la información.

Tutoría definida a dirigir su permanencia o no en la institución.

Continuar promoviendo y fortaleciendo la gestión escolar tanto en el ámbito institucional interno como externo.

Fortalecer las interacciones y comunicación entre los compañeros.

7.2 Conclusión:

- Fortalecer el trabajo en colaboración al interior de cada licenciatura, pues es necesario que todos los docentes se involucren y asuman como corresponsables del logro de los retos y propósitos planteados por la licenciatura, así como por la institución.
- Seguimiento y evaluación sistemática de las acciones realizadas que provean de información oportuna para la retroalimentación, la toma de decisiones y la mejora, tanto de los resultados, como de la aplicación de los planes de estudios.

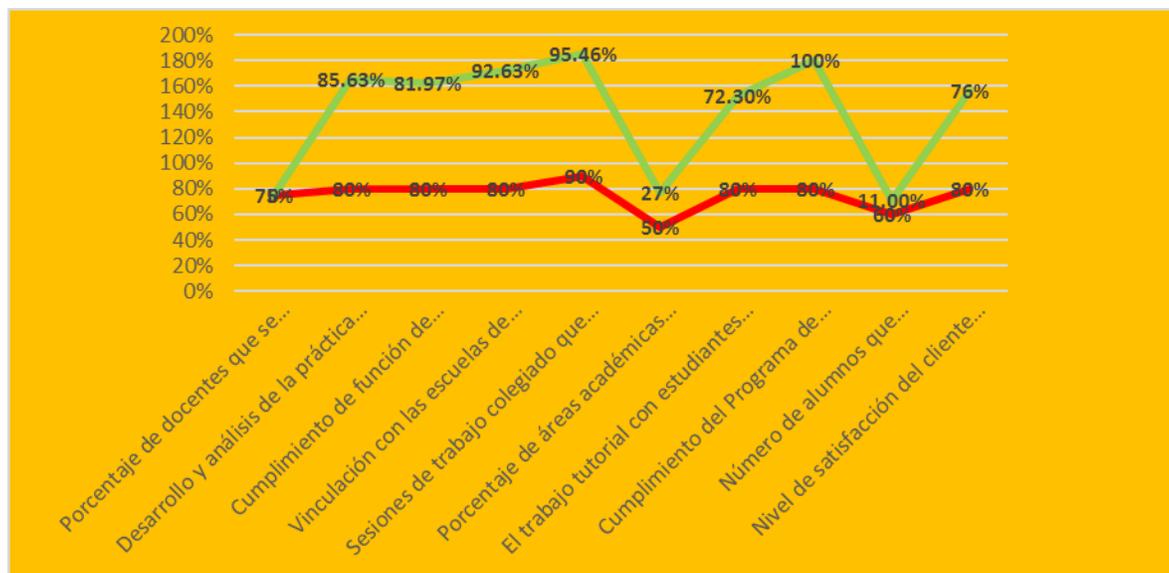
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 24 de 25

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



8.2 Conclusión:

El gráfico final permite apreciar que casi en su totalidad se cumple con la meta del indicador, por lo que se considera pertinente transitar de 4.0 a 4.5 como nivel de satisfacción al cliente.

De igual forma este semestre se trabajará con la migración de la norma al ISO 9001 – 2015 en todos los procedimientos de Dirección Académica.

Se orientará el trabajo del PIAT hacia el desarrollo de los cambios sugeridos para este semestre.

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 25 de 25

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarces Cerino	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	28 de febrero de 2017	01 marzo 2017	03 marzo del 2017

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