

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 1 de 11

DIRECCIÓN ACADÉMICA

AGOSTO – ENERO 2024

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Reestructuración del Plan de Calidad de acuerdo al Manual de Organización y procedimientos 2021	Dirección académica Titulares de departamento	agosto 2023	diciembre 2023	30 %
	Alinear y terminar de los procedimientos <ul style="list-style-type: none"> - Titulares de departamento - Coordinación de investigación - Idiomas 	Titulares de departamento Coordinadores de carrera	febrero 2024	julio 2024	60 %
	Revisión de los nuevos y/o reestructuración de los procedimientos	Titulares de departamento Coordinadores de carrera	febrero 2024	julio 2024	En proceso
2. Mejora del Servicio/ Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Actualización y capacitación del personal del área académica	Titulares de departamento Coordinadores de Carrera	marzo 2024	diciembre 2024	En proceso
	Aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción	Titulares de departamento Coordinadores de carrera	enero 2024	enero 2024	100 %
3. Necesidad de Recursos.	Adquisición y cambios de equipos de cómputo, impresoras, consumibles e insumos de papelería Espacios físicos	Titulares de departamentos, coordinadores de carrera y coordinadores de investigación	mayo 2023	diciembre 2025	80 %

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
FORMACIÓN INICIAL	Disposición de la planta docente para apoyar a los estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje, a fin de lograr los propósitos de los planes y programas.	Fortalecer el diálogo y la comunicación asertiva para mantener la disposición de los docentes en la formación inicial docente.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 11

	Integración de exalumnos a actividades académicas tales como charlas sobre el ingreso al Servicio Profesional Docente a los alumnos de octavo semestre. Asistencia y participación de la mayoría de los docentes en el colegiado.	Se continua con la participación de egresados en actividades académicas ya que motiva a los docentes en formación en este espacio, la importancia del acompañamiento de los maestros en las jornadas de práctica
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
FORMACIÓN INICIAL	Entrega puntual de evidencias de procedimientos operativos 01 y 02 por problemáticas de registro e ingreso al campus virtual. El acompañamiento docente a escuelas de educación básica durante las jornadas de observación y prácticas profesionales.	Continuar con el seguimiento por periodo de jornada de observación y práctica docente para asegurar las evidencias. Establecer acciones de mejora para el acompañamiento directo y oportuno en la práctica profesional a la totalidad de los estudiantes.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
FORMACIÓN INICIAL	Que los estudiantes de las licenciaturas que participen en intercambios con otras escuelas normales Que los estudiantes participen en movilidad con otras escuelas normales del país.	Continuar el intercambio con las escuelas normales con las que se tiene convenio y establecer convenios con escuelas normales de educación secundaria donde se oferten las especialidades de educación secundaria que oferta la BECENE; ya que necesario compartir experiencias desde distintos contextos de formación.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
FORMACIÓN INICIAL	La organización institucional de las escuelas de educación obligatoria Que las instituciones de educación obligatoria no permitan que los docentes en formación realicen las jornadas de práctica profesional.	Continuar con la comunicación efectiva en tiempo y forma con las diferentes instancias educativas para que apoyen en esta actividad de la práctica profesional.

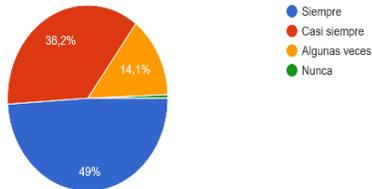
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

a. Satisfacción de los Clientes.

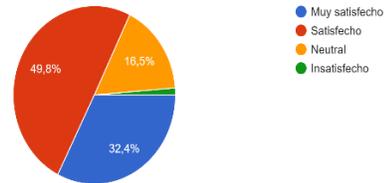
Los datos que se presentan a continuación son el resultado de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de las diferentes licenciaturas.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 11

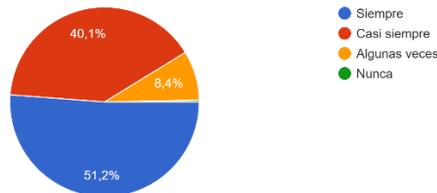
Al inicio del semestre y en cada curso, recibí el plan de estudios y el plan de clase que los profesores asignados diseñaron para el desarrollo de las clases.
629 respuestas



¿Cuál es el grado de satisfacción con la información proporcionada por los profesores desde la primera sesión de clase: la forma de evaluación y...limentación continua de su avance en cada curso?
629 respuestas

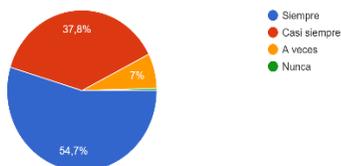


Se llevó a cabo la planeación y los acuerdos establecidos con los docentes de cada curso.
629 respuestas

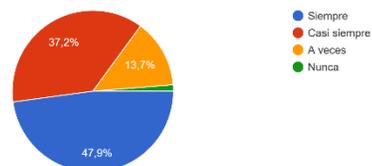


Al observarse las gráficas se puede identificar que hay una diferencia de cinco puntos porcentuales en cuanto al grado de satisfacción de los estudiantes con los insumos presentados al inicio de la clase, de un 87 % (siempre – casi siempre) y un 82 % (siempre – casi siempre). Asimismo, en cuanto si se llevó a cabo la planeación y los acuerdos establecidos en clase, el 91% de los encuestados considera (siempre – casi siempre) lo cual permite identificar que es necesario fortalecer el seguimiento para prever que las respuestas del casi siempre cambien por un siempre.

Es evidente que los profesores que lo atendieron durante el semestre muestran dominio de los contenidos que marca el programa del curso que imparte.
629 respuestas



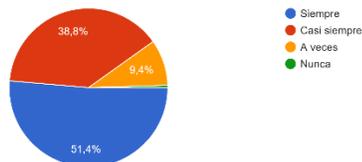
Es evidente que los profesores que lo atendieron durante el semestre, llevaron a cabo un trabajo colegiado y estuvieron coordinados para realizar sus funciones académicas.
629 respuestas



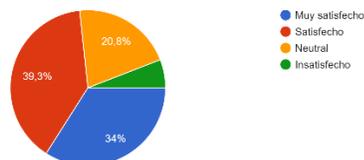
En cuanto al dominio de los contenidos por parte de los profesores se observa la tendencia de un 92 % de respuestas en siempre – casi, lo cual evidencia que los docentes responsables de los cursos están preparados. En cuanto al trabajo colaborativo de los docentes que integran el semestre es evidente para un 85 % los estudiantes encuestados, lo cual se convierte en una oportunidad de mejora.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 11

Es posible ligar e integrar a las jornadas de observación y práctica educativa los aprendizajes adquiridos en cada uno de los cursos
629 respuestas



¿Qué tan satisfecho está con el acompañamiento de los profesores durante las jornadas de observación y práctica profesional antes, durante y después de la misma?
629 respuestas



Respecto a las jornadas de observación y práctica profesional, los encuestados consideran en un 90% de siempre -casi siempre, que los aprendizajes adquiridos pueden ser integrados en esta actividad, sin embargo cuando se les pregunta sobre el grado de satisfacción en cuanto al acompañamiento por parte de los profesores que integran el semestre, es de un 73 % lo cual evidencia que es necesario trabajar en este aspecto ya que impacta en la formación inicial docente.

De manera general se observa en las respuestas cerradas una tendencia a la satisfacción de los docentes en formación en el servicio que se presta, sin embargo, en las respuestas abiertas es recurrente de manera generalizada de una estancia favorable dentro y fuera de las aulas aun y cuando las quejas más recurrentes son en cuanto a los servicios de internet, a espacios físicos para comer, ventilación en las aulas. En cuanto al servicio docente: elegir mejores escuelas de práctica, supervisar el trabajo docente, actualización de los docentes en los nuevos enfoques, más empatía por parte de algunos docentes.

b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

ÁREA O DEPARTAMENTO	SITUACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
Estudios de la Infancia		IIII – IIIII (A)	I (A)		11
Pedagogía y Educación					-
Ciencias del Deporte y Educación Física					-
Lengua y Literatura		I (A)			1
Matemáticas		IIII (A)	I (PD)		6
Estudios de la Inclusión Educativa		I (A)			1
Lenguas Extranjeras					-
Historia				I (PD)	1
Desarrollo Curricular		I (PD)			1
Idiomas		I (A)			1
Administración académica				I(PD)	1
Docentes		I (A) I (PD)	II (A) I (PD) I (PA)		6
Dirección académica		I (A)			1

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 11

Calidad educativa	I (A)			1
Otro		II (PD)		2
TOTALES	21 (A),2(PD)= 23	III (A) - IIII (PD) – I (PA) = 8	II (PD) = 2	33

Se recibieron un total de **33 buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones**, después de haber pasado por un primer filtro, los cuales fueron canalizados a los respectivos Departamentos para su valoración y atención, la manera en que se ha dado respuesta es mediante correo electrónico cuando hay un remitente, diálogo con estudiantes o personal docente para su conocimiento, se levantan actas de acuerdo cuando son asuntos relacionados con aspectos académicos de grupos de estudiantes que solicitan intervención. El registro de atención se encuentra en la bitácora de quejas y sugerencias anexo **BECENE-CA-PG-11-01**, el cual se encuentra en resguardo de la dirección académica y departamento de cada licenciatura.

Como puede observarse en el cuadro anterior, **21 quejas** fueron realizadas por alumnos lo cual corresponde al **64%** y dos por personal docente, lo que equivale a un **6 %**. **Ocho sugerencias:** tres por parte de estudiantes que equivale a un **9 %**, cuatro por personal docente **12 %** y una por personal administrativo **3 %**, finalmente se recibieron dos felicitaciones por personal docente **6 %**. del total de buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Otra parte interesada es la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado (SEGE) y el Sistema Educativo Estatal Regular (SEER), quienes autorizan el acceso a los docentes en formación a las escuelas de educación básica, con quienes se establece comunicación vía personal, telefónica y por oficio, para atender los requerimientos que se solicitan semestre a semestre para la realización de las jornadas de observación y prácticas profesional. En cuanto a las escuelas de educación básica, se han recibido solicitudes vía telefónica, de manera verbal y por oficio, para participar en la formación inicial docente de los estudiantes normalistas. Asimismo, los docentes titulares de educación básica que participan en esta actividad, proporcionan información sobre el desempeño de los estudiantes, se valoran aspectos como la comunicación, puntualidad, disposición al trabajo, hacen referencia a la forma en que los estudiantes se muestran dispuestos en las tareas que se desarrollan durante las jornadas académicas, cómo se integran y apoyan activamente en colaboración con los diversos actores del plantel.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

El objetivo de calidad del Macroproceso de la Formación inicial es: Formar profesionales de educación básica que respondan a las demandas de la sociedad actual con un cumplimiento del **77%**

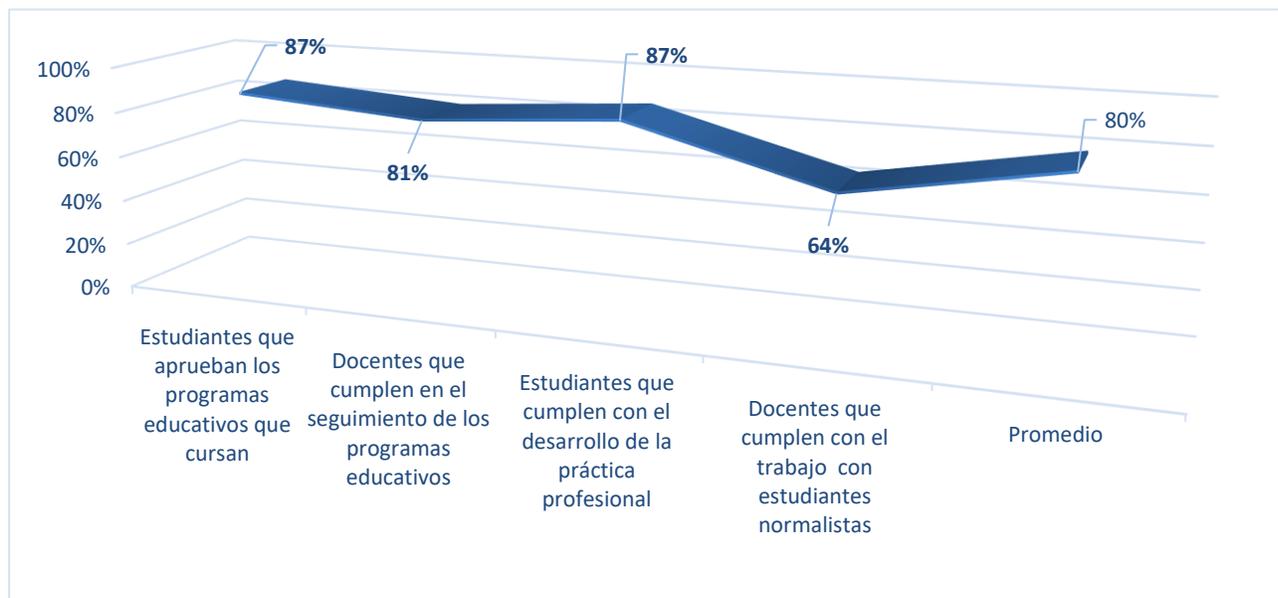
A continuación, se muestra el nivel de logro del proceso de formación inicial y se compara la meta establecida:

<i>Indicador de desempeño</i>	<i>Meta establecida</i>	<i>Nivel de logro</i>
Porcentaje de estudiantes que aprueban los programas educativos que cursan	75%	87 %
Porcentaje de docentes que cumplen en el seguimiento de los programas educativos	75%	81 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 11

Porcentaje de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional	80%	87%
Porcentaje de docentes que cumplen con el trabajo tutorial con estudiantes normalistas.	80%	64%
Σ	77%	80 %

d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos.



En el gráfico se observa que tres indicadores superan la meta; sin embargo, el indicador de desempeño referente al trabajo tutorial no se cumple, pero la meta establecida para el macroproceso de formación inicial se logra con un 80 %, tres puntos porcentuales arriba de la meta establecida.

Cabe destacar que el Procedimiento operativo para regular los servicios de tutoría profesional se implementó en el semestre impar agosto – enero del ciclo escolar 2023 – 2024 y se han identificado algunas acciones de mejora al respecto.

e. No conformidades y acciones correctivas.

Durante el semestre par correspondiente a agosto 2023 – enero 2024, después de analizar los resultados de cada uno de los indicadores se identifica que en el macroproceso de formación inicial no cumplen con la meta establecida en los siguientes indicadores:

Porcentaje de docentes que cumplen en el seguimiento de los programas educativos

La formación de licenciadas en educación preescolar

La formación de licenciados en enseñanza y aprendizaje de las matemáticas

Porcentaje de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional

La formación de licenciadas en educación preescolar

La formación de licenciados en enseñanza y aprendizaje de las matemáticas

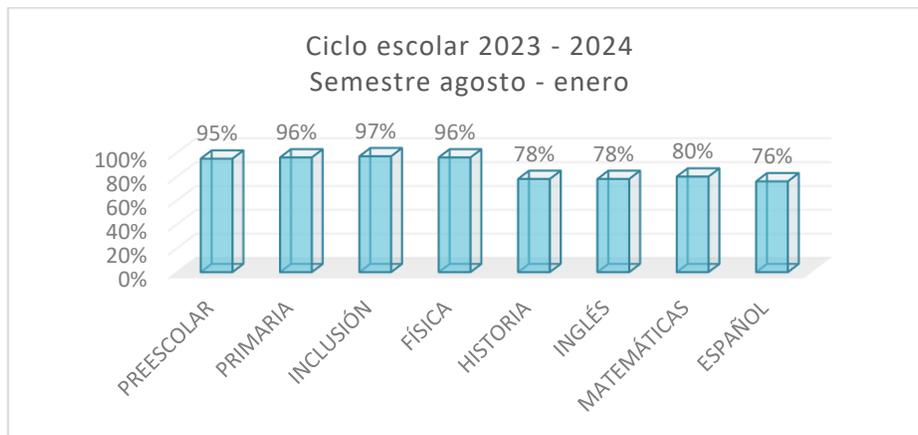
La formación de licenciados en enseñanza y aprendizaje del español

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 11

Por lo anterior, es necesario realizar acciones correctivas en cada una de las licenciaturas que no alcanzan la meta.

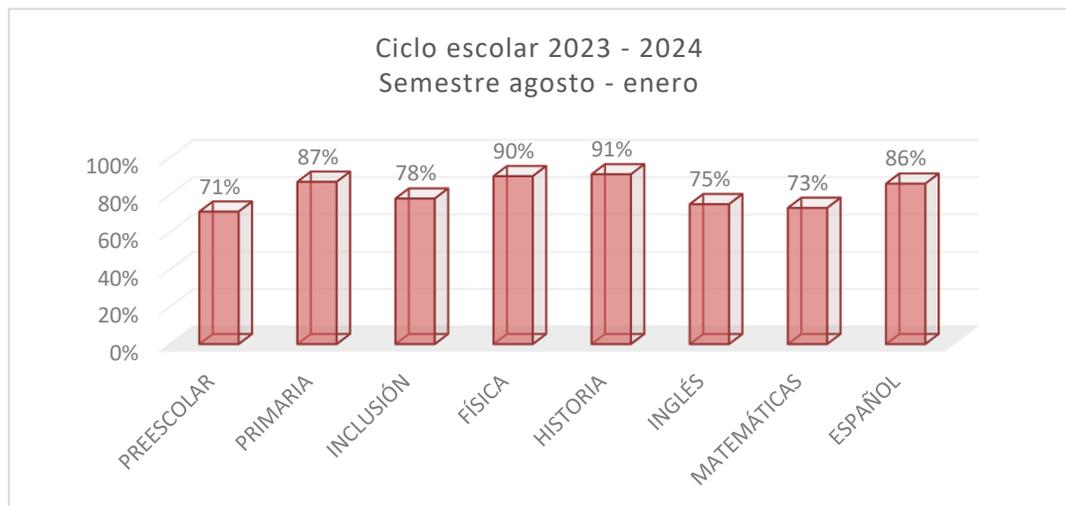
f. Resultados del seguimiento y medición.

Indicador: Porcentaje de estudiantes que aprueban los programas educativos que cursan.
Promedio general: 87%



El porcentaje del indicador señala un resultado de doce puntos porcentuales por arriba de la meta establecida.

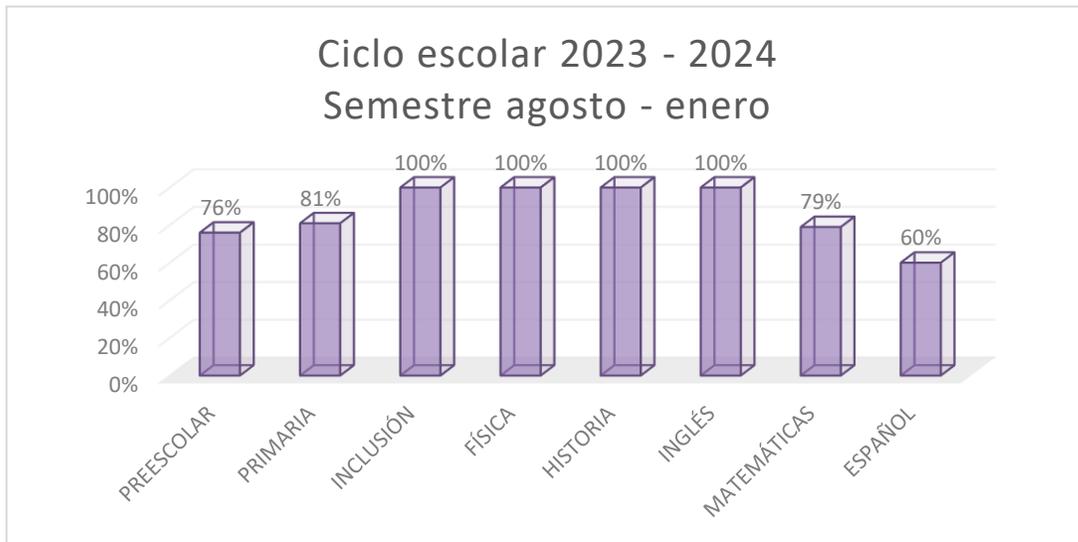
Indicador: Porcentaje de docentes que cumplen en el seguimiento de los programas educativos
Promedio general: 81%



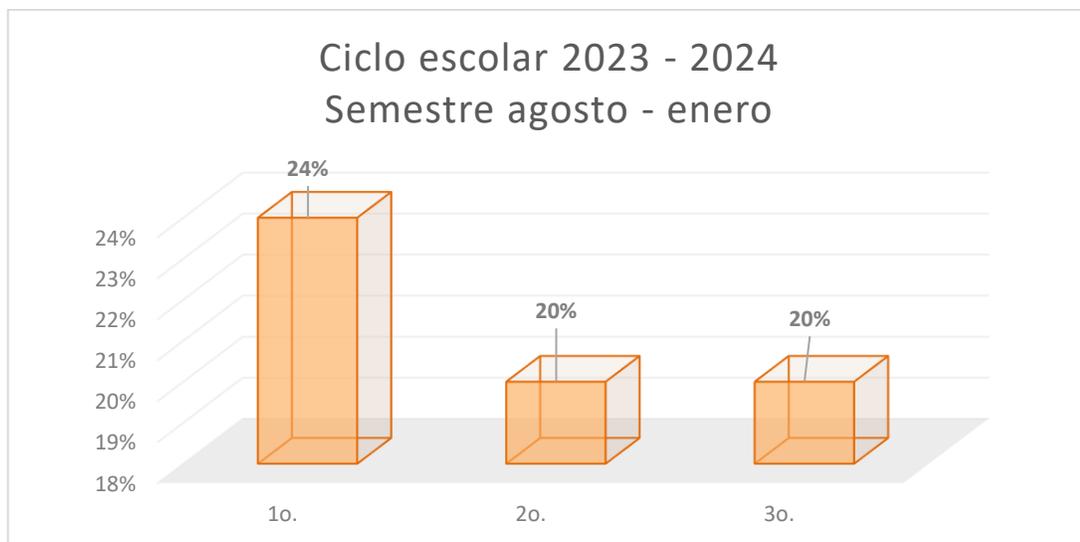
El porcentaje del indicador señala un resultado de **seis puntos porcentuales** por arriba de la meta establecida.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 11

Indicador: Porcentaje de estudiantes que cumplen con el desarrollo de la práctica profesional
Promedio general 87 %



El porcentaje general del indicador señala **siete puntos porcentuales** por arriba de la meta establecida.
Indicador: Porcentaje de docentes que cumplen con el trabajo tutorial con estudiantes normalistas.
80%



El porcentaje general del indicador señala **64 %** lo cual indica que no se cumple con la meta establecida y es necesario realizar acciones para la mejora del servicio.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 11

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

Durante el semestre agosto – enero del ciclo escolar 2023 – 2024, no se llevaron a cabo auditorías internas ni externas; las actividades se vieron afectadas por las siguientes circunstancias:

- a) Evaluación por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) a seis programas educativos:

No	Licenciatura	Fecha de evaluación
1	Educación Física	4 al 7 de julio de 2023
2	Enseñanza y aprendizaje del inglés en educación secundaria	12 al 14 de septiembre de 2023
3	Educación primaria	
4	Inclusión educativa	19 al 22 de septiembre de 2023
5	Enseñanza y aprendizaje del español en educación secundaria	
6	Enseñanza y aprendizaje del español en educación secundaria	26 al 29 de septiembre de 2023

- b) Autoevaluación SEAES de los ocho programas educativos octubre 2023 – enero 2024
c) Ajustes en la planta docente de las diferentes licenciaturas por políticas gubernamentales (plazas comisionadas)

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Recursos EDINEN 2023, se cambiaron equipo de cómputo a cuatro departamentos, impresora a un departamento y a un apoyo administrativo.

Se llevaron a cabo tres talleres sobre las modalidades de titulación para docentes.

Se continuará con las gestiones para la adquisición de equipos de cómputo, impresoras e insumos para el mejor desarrollo del trabajo de los diez departamentos que conforman el área académica.

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Como resultado de las acciones tomadas para riesgos y aprovechar oportunidades en el macroproceso de la Formación inicial se identifica que permitieron que, a partir de ellas, se realizara una acción correctiva que permitiera atender la situación, misma que quedó registrada.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 11

Riesgo identificado	Plan de acción	Acciones específicas del área durante el semestre
Que los estudiantes no concluyan la formación inicial docente	Evaluar el riesgo metodología probabilidad- impacto	Identificar el riesgo/oportunidad que puede afectar el cumplimiento de los resultados previstos Identifica la fuente y determinar la consecuencia. Anexo BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades Elaborar una RAC

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

- Terminar los procedimientos operativos:
 - Idiomas
 - Investigación
 - Titulares (o que esta figura se incluya en los otros procedimientos operativos)
Mediante el trabajo colaborativo.
- Actualización del personal del área académica a partir de diferentes capacitaciones para la mejora del servicio, así como el logro del objetivo de calidad
- Revisión de los nuevos y/o rediseñados procedimientos para que haya claridad en el servicio que se brinda.
- Seguimiento puntual del acompañamiento de los docentes a los estudiantes normalistas para brindar un mejor servicio y así lograr las metas establecidas.
- Fortalecer la identidad profesional docente.

Conclusión:

El área académica se vio afectada por las diversas circunstancias del contexto al generar cambios de personal en los diferentes departamentos y coordinaciones lo cual ocasionó que aún no se logre la estabilidad y es necesario implementar acciones que permitan lograr poco a poco la integración del equipo para brindar el mejor servicio tanto a los estudiantes como a las partes interesadas que coadyuvan en la formación inicial docente.

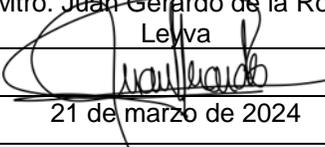
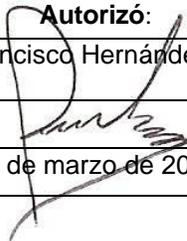
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

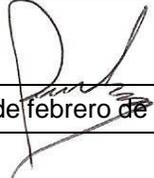
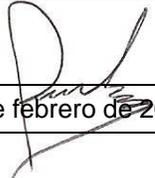
Conclusión:

La revisión y análisis de los informes de los diferentes departamentos del área académica permitió identificar inconsistencias por lo que se considera necesaria la actualización a partir de la revisión y análisis de la norma ISO 9001 – 2015, de los procedimientos declarados en el SGC, dado que el personal docente que integra el área ha sido cambiado por diversas circunstancias; por lo tanto la revisión continua de la política y objetivos de calidad debe ser una tarea inherente para la mejora del

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 11

proceso de la formación inicial.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Marcela de la Concepción Mireles Medina	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de marzo de 2024	21 de marzo de 2024	22 de marzo de 2024

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023