

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 34

## DIRECCIÓN ACADÉMICA

### (Febrero a Julio de 2014)

#### 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS EXTERNAS E INTERNAS DE CALIDAD

##### 1.1 Auditorías externas

1.1.1 **Descripción del proceso de auditoría:** Se realiza en la BECENE la Auditoría Externa de Re-certificación realizada del 7 al 9 de 2014 con base en la Norma ISO 9001:2008. Durante el proceso de auditoría, en el procedimiento para la capacitación docente para la atención psicopedagógica del estudiante, BECENE-DA-PO-07, se identifica una no conformidad: se usa el formato denominado: Hoja de Canalización; el cual no se encuentra identificado como lo requiere el procedimiento de la organización.

##### 1.1.2 Conclusiones:

En general la auditoria al proceso de docencia fue satisfactorio. Dentro de los hallazgos señalados en el informe de auditoría y que durante el proceso de auditoría al área fueron señalados, se resaltan los siguientes:

- El área de Docencia es responsable de la planificación para la realización del servicio y lleva a cabo la prestación del servicio lo mismo que su evaluación para su liberación.
- Los resultados mostraron que todo el personal trabaja en forma congruente con los compromisos establecidos en la Política de Calidad, para mejorar la satisfacción de los clientes y aplicar la mejora continua.
- Durante las entrevistas quedó de manifiesto que el personal conoce la política y objetivos, así mismo, en la operación demostró conocimiento y habilidad.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 34

- Los elementos de monitoreo y medición del sistema de calidad muestran que las auditorías internas y las acciones correctivas contribuyen a lograr que se mantenga la conformidad del SGC de acuerdo a los requisitos, tanto de la Norma, como de los clientes.
- Se mide y mantiene atendida la satisfacción del cliente a través de la realización de encuestas y se identifican oportunidades de mejora.

## 1.2 Auditorías internas

**1.2.1 Descripción del proceso de auditoría:** Se realiza Auditoría interna (A1/2014), realizada del 17 al 21 de febrero de 2014, en la que se realizan los siguientes hallazgos en la Licenciatura en Educación Especial: Falta de conocimiento y manejo de los elementos que implica el desarrollo y control del procedimiento, así mismo, no mostro evidencia de consulta de satisfacción del cliente, ni los análisis, resultados o medidas de prevención, estableciéndose dos no conformidades.

### 1.2.2 Conclusiones:

Se identifica como área de oportunidad y aplica para toda la institución (BECENE), el análisis de datos, y atender a la mejora continua de los procedimientos que se operan. Esto no solo es responsabilidad de los Directivos de cada área, es importante señalar que quienes operan son conscientes de las mejoras que puede adecuar para brindar un mejor servicio.

**Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.**

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 34

### a. Satisfacción de los Clientes.

Atendiendo los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas, con el propósito de valorar la satisfacción del cliente, se identifica que las acciones realizadas y orientadas al cumplimiento del objetivo de calidad de la Dirección Académica a través de los procedimientos operativos 01, 03, 04, 06, 07 y 08 reflejan un buen nivel de desempeño.

Para identificar el nivel de satisfacción del cliente, así como de las acciones que es necesario emprender según sea el resultado, se hace con base en la siguiente escala:

ESCALA (LIKERT)	CRITERIOS	ACCIONES
4.6 a 5	Excelente	Felicitar y mantener.
4.1 a 4.5	Muy bien	Conservar y retroalimentar
3.6. a 4	Bien	Mejorar y retroalimentar
3.0 a 3.5	Regular	Reconsiderar y trabajar más intensamente la retroalimentación (acción preventiva)
2.9 o menos	Insuficiente	Eliminar (acción correctiva)

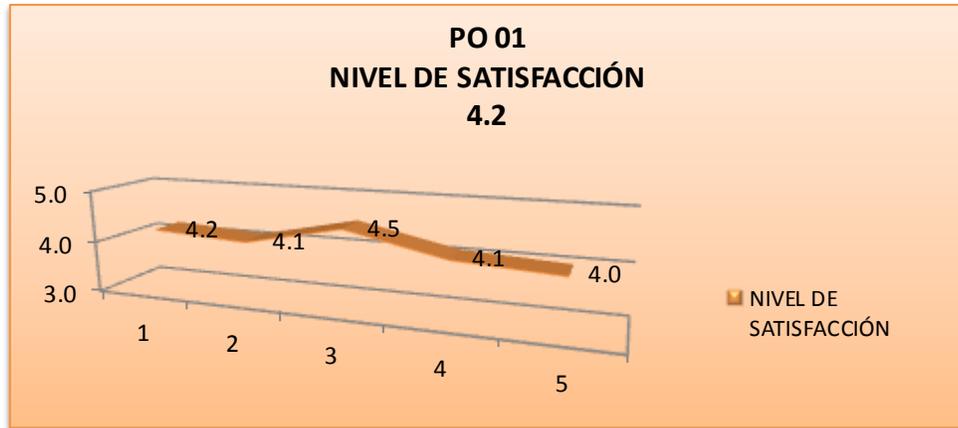
### PO 01

En el mes de julio se aplicó una encuesta de opinión a 566 alumnos del II, IV y VI semestres de las siete licenciaturas, obteniendo un nivel de satisfacción del 4.2.

Preguntas
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Al inicio del curso el maestro te dio a conocer la planeación de la asignatura?</li> <li>¿Fue congruente con los propósitos y contenidos de la asignatura?</li> <li>¿La planeación especificó las fechas para abordar los contenidos y contribuyo para la organización de actividades de aprendizaje?</li> <li>¿Los criterios utilizados en la evaluación parcial y definitiva en la asignatura estuvieron sujetos a un proceso pedagógico?</li> <li>¿Las actividades y productos estuvieron definidas desde el inicio de semestre?</li> </ol>

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

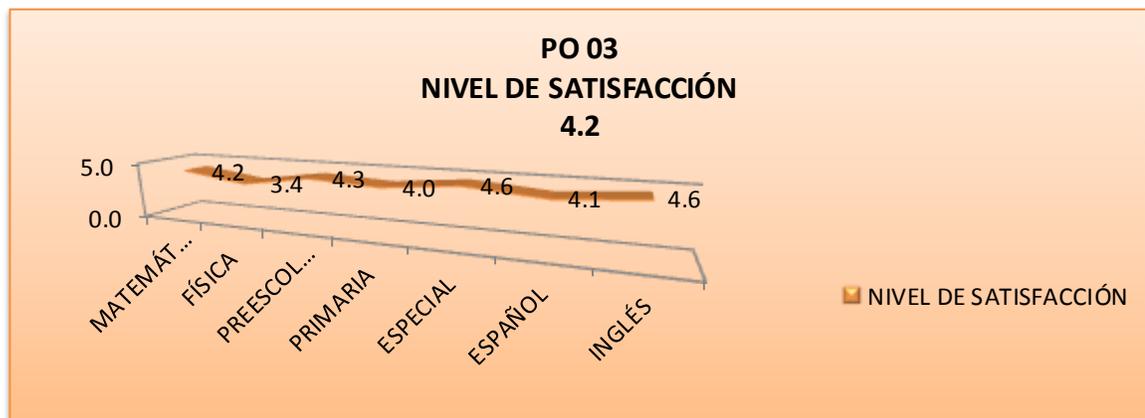
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 34



**Acción a implementar: Conservar y retroalimentación**

### PO 03

Los resultados de la encuesta aplicada en el mes de mayo DE 2014, a alumnos de los cuatro grados de las siete licenciaturas arrojaron un **4.2** nivel de satisfacción, con relación al trabajo desempeñado por los asesores de grupo.



**Acción a implementar: Conservar y retroalimentar**

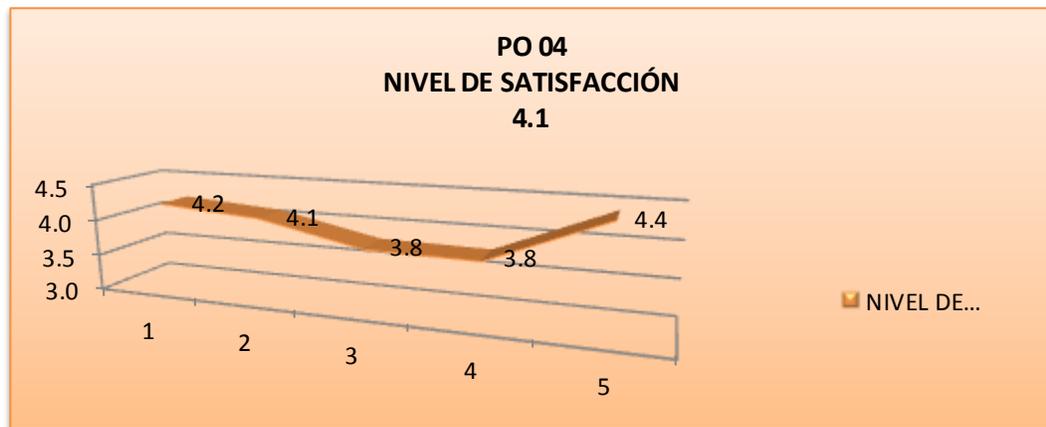
<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 34

**PO 04**

De acuerdo con la encuesta aplicada a 566 alumnos de los semestres II, IV y VI de las siete licenciaturas, en el mes de julio de 2014, con relación al desarrollo de las actividades de acercamiento a la práctica realizadas por los alumnos se obtiene un nivel de satisfacción del **4.1**.

<b>PREGUNTAS</b>	
1.	¿El Profesor(a) te lleva al análisis de las experiencias docentes, de manera grupal e individual
2.	¿Revisa los planes de clase y /o las guías de observación y hace sugerencias para mejorarlo
3.	¿Te visita en la jornada de práctica?
4.	¿Cuándo te visita, te hace sugerencias sobre tu función docente?
5.	¿Fomenta el uso del diario como instrumento de información para la reflexión?



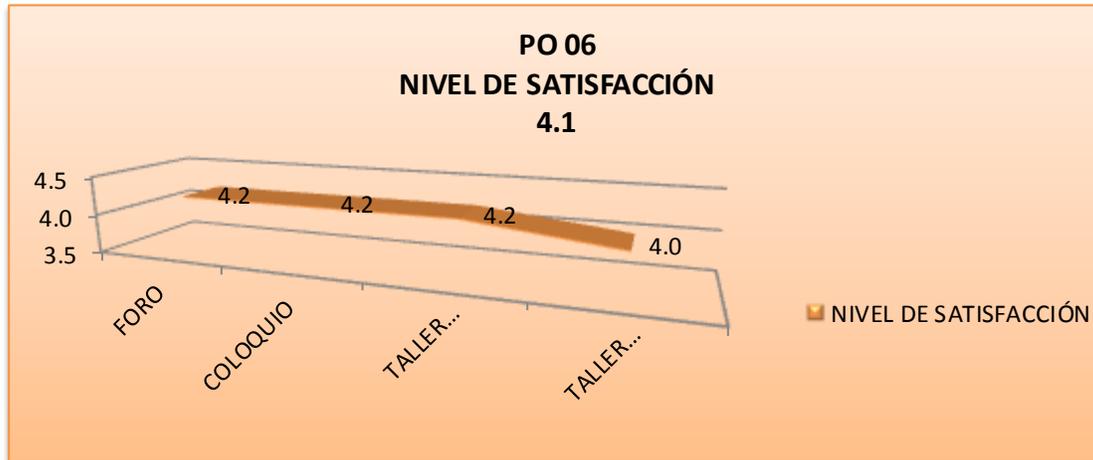
**Acción a implementar: conservar y retroalimentar.**

**PO 06**

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 34

Al término de las actividades de capacitación desarrolladas durante este semestre, se aplicó una encuesta a los docentes participantes en los mismos, con la intención de indagar acerca del nivel de satisfacción logrado en los asistentes. Se obtiene el siguiente resultado: **4.1** nivel de satisfacción.



**Acción a implementar: conservar y retroalimentar**

### PO 07

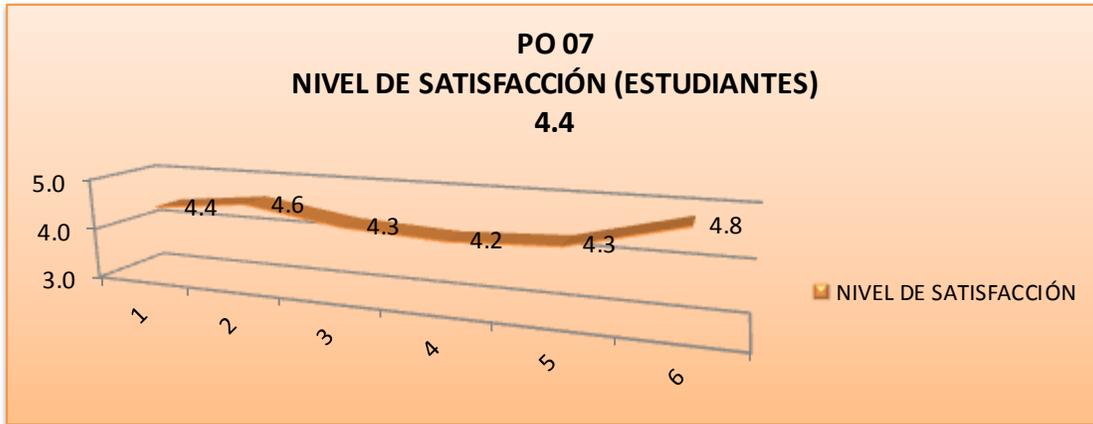
Al término del semestre, se aplicó una encuesta a los estudiantes que durante este semestre recibieron atención terapéutica, así como también a los asesores que realizaron la canalización de dichos estudiantes, obteniendo un nivel de satisfacción del **4.2**, por lo que se requiere implementar acciones para conservar y retroalimentar.

La encuesta aplicada a los estudiantes consta de seis preguntas:

1. ¿El servicio de atención proporcionado por el personal del Depto. de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil?
2. ¿La terapeuta responsable de atenderte ha mostrado buena disposición para hacerlo?
3. ¿El trabajo terapéutico recibido te ha beneficiado en tu situación emocional?
4. ¿A partir del trabajo terapéutico realizado ha mejorado tu rendimiento académico?
5. ¿El trabajo terapéutico brindado por la psicóloga asignada ha sido adecuado a tus expectativas?
6. ¿La institución debe seguir brindando el servicio de atención psicológica?

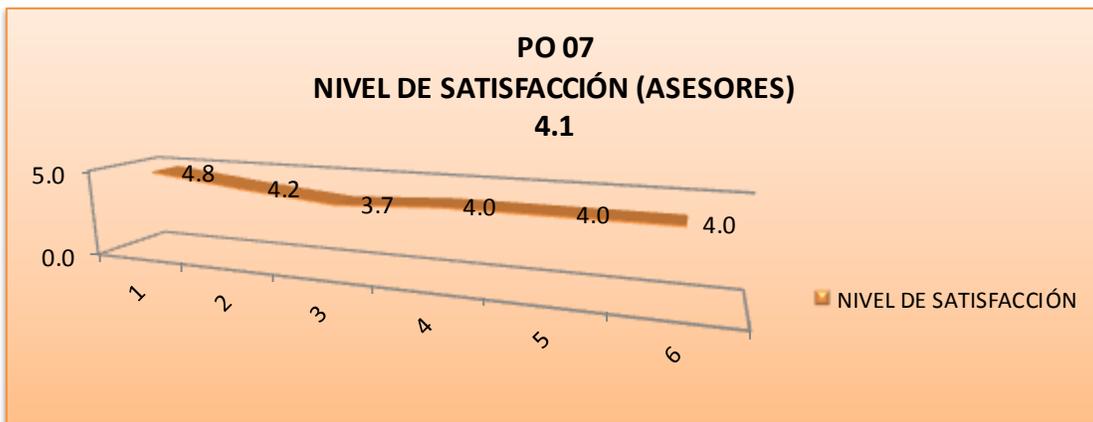
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 34



La encuesta aplicada a los asesores constó de seis preguntas:

1. ¿Los estudiantes que ha canalizado al Depto. De Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil han recibido atención psicológica en la institución?
2. ¿El servicio de atención proporcionado a los estudiantes normalistas, por la terapeuta asignada ha sido satisfactorio?
3. ¿Las terapeutas tienen comunicación con usted para dar seguimiento de la atención psicológica brindada a los estudiantes canalizados?
4. ¿Considera que se han presentado cambios en el o los estudiantes canalizados, a partir de la atención recibida?
5. ¿Considera que el servicio de atención psicológica brindado es apto a las necesidades de los estudiantes canalizados?
6. ¿Considera que las habilidades de las terapeutas de la institución son efectivas para la atención de los estudiantes?

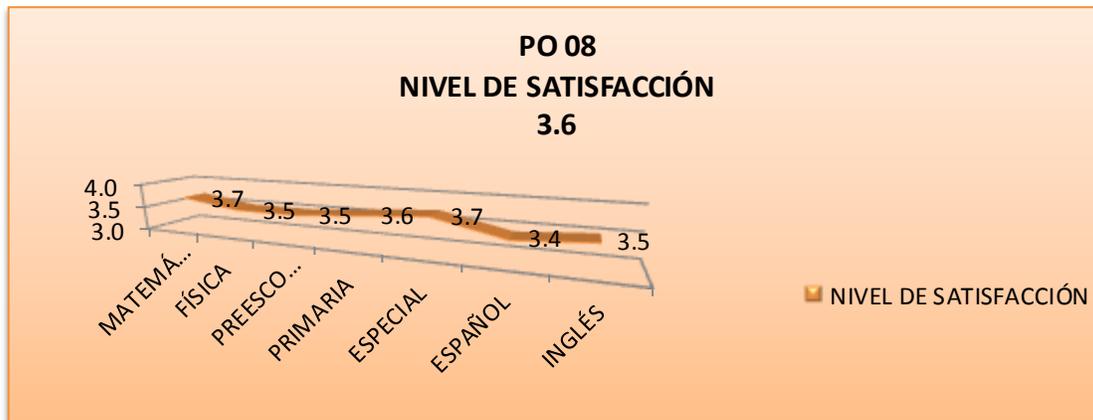


<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 34

**PO 08**

Posterior a la aplicación del Examen Institucional (EXI), realizó una encuesta con los alumnos que lo sustentaron obteniéndose un nivel de satisfacción de **3.6**.



**Acción a implementar: mejorar y retroalimentar**

**b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

De acuerdo con **la percepción del cliente (4.0 nivel de satisfacción)** las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área de docencia que aplicaron encuesta de opinión, se evidencia buen nivel de desempeño; sin embargo será necesario continuar realizando un seguimiento sistemático de las acciones realizadas, además de implementar aquellas que permitan mejorar.

**2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:**

Durante este semestre se recibieron 18 quejas relacionadas con las Licenciaturas de Educación Especial (5), Educación Primaria (5), Educación Física (1), Educación

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 34

Preescolar (1), Educación Secundaria con especialidad en Inglés (1) y una que no especifica la licenciatura. Se recibieron también 14 sugerencias: (3) Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemática, (1) Educación Secundaria con especialidad en Inglés, (7) Educación Preescolar, (3) Educación Especial; así como, 4 felicitaciones /Educación Especial).

**QUEJAS:**

- 10/02/2014 11:34:04 QUEJA. ALUMNOS., DOCENCIA. ALUMNO “Mi queja va dirigida hacia varias alumnas de la licenciatura en inglés, ya que a lo largo de los honores a la bandera estuvieron burlandose del lenguaje (LSM) utilizado por los de la lic. de educación especial junto con una maestra de la misma lic.(la maestra es delgada, blanca, de cabello ondulado). Me parece una falta de respeto ya que estan estudiando para maestros y lo que hicieron es discriminar de alguna manera a la integración de las personas con alguna discapacidad.”
- 10/02/2014 11:34:40 QUEJA. ALUMNOS., DOCENCIA. ALUMNO. “El día de hoy durante el acto cívico, pude observar que una alumna (cabello de color azul) de la licenciatura de inglés del primer año junto con una maestra alta, blanca y cabello rizado de la misma licenciatura hacian manifiesta su burla hacia el trabajo de los compañeros de la Lic. de educación especial haciendo referencia al Lenguaje de Señas. Creo que deberían de mostrar respeto hacia el trabajo que realizan además de que por ética y sobre todo la maestra deberían de comprender la importancia de la LSM ya que en algun momento tendran que utilizarla en las escuelas en las que se atiende a la diversidad.”
- 3/02/2014 23:39:06 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. “madre ed familia no se quien reciba estos correos pero lo dejo como muestra de mi desacuerdo con lo que pasa en el grupo de mi hija me acaba de llamar para decirme que reprobó el examaen de la profeora conchita porque lleo y entrego examen y les dice chicos en el examen vienen todas las lecturas del programa aunque ya se que no las vimos en clase yo solo hice el examen de los reactivos que entregan las maestras. les aviso acaso. no se porque profesoras como ella estan ahi en esa escuela los muchachos se quejan no la quieren con ellospero le tienen miedo no respeto saben como trata a los alumnos. saben que ella no hace nada todo lo ordena. como los ridiculiza aunque segun dice mi hija ella siempre habla k es casi la mejor maestra.pidanle a cualquier alumno lashojas que ella lesacaba de entregar l para trabajar les grapo una hoja donde les dijo k se le habia ido ahi que es una carta que le escriben a ella. pidanla leanla y veran que es una persona con baja estima y tambien insegura para que darsela a los muchachos para que vean que ella es la mejor. ella es muy floja solo sirve para ordenar hasta los trabajos de ella se los hacen los mismos alumnos. para que hacen un examen para que no pasen los muchachos solo una chamaca paso y eso por que le dijo que les subiria 3 buenas y claro no pasaron los demas porque hace un examen de cosas que no les enseñó y el descaro de decirselos a los muchachos el director de la escuela debe de ver todo esto primero porque no trabajo en el grupo para ver todas sus lecturas y despues sino las vio y no les dijo a los muchachos que de ahi iba a hacer ese examen. estoy enojada porque a ella todo le hacen los mismos alumnos mi hija dice que la jefa del otro grupo donde da clase ya tambien no la aguanta porque dicen se sienten como sus gatos no creo que esto este bien y si pueden dcirle todo esto la director yo se los agradezco por que yo en su momento ire a san luis a arreglar esto porque nos vamos a reunir los papas”

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 34

4. 18/02/2014 8:28:33 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO "Soy de Educación Física ,Decidí poner una queja ya que considero que no es justo mis compañeros y yo tratamos de hacer un esfuerzo al no reprobar asignaturas y que mi compañero Karlo Saul Cervantes haya tenido su ultima oportunidad de presentar su examen extraordinario, a sabiendas por todos que no estudió y que esten tratando de pasarlo por que su tia es la jefa de control escolar, mientras que mis demas compañeros que tambien reprobaron no tendran esa oportunidad, la verdad no se vale,la institución trata de infundir valores y actitudes en nosotros que verdaderamente amamos lo que estudiamos y que por "palancas" sigan adelante alumnos que no tienen ni la menor idea de que hacen aqui ni las ganas dada su actitud con los maestros, ojala se respeten las reglas dando un ejemplo nuestra escuela de lo que promociona"respeto, valores y formación"
5. 6/03/2014 21:06:26 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "Mi queja es referente a la falta de responsabilidad y respeto por parte de la maestra Olivia Navarro Torres, quien ha faltado constantemente a su cumplimiento como catedrática de mi grupo, 3° "B" de la Lic. en Educación Primaria, al faltar a mis horas clases, sólo haber visto dos lecturas en todo lo que va del semestre, llegar tarde a mis clases, y cuando por fin llegó solamente un día temprano, hace comentarios como: "pues nada más les vamos a poner una falta y una asistencia a los que llegaron tarde", "los trabajos se entregan el día que se les pidió", "expongan o no expongan, tienen que entregar el trabajo el día que se les indicó, no otro día".  
*Creo que no tiene derecho de andar exigiendo en cuanto a trabajos y asistencias cuando ella nunca va a clases, si acaso la he visto 5 veces en lo que va del semestre y es cuando llega demasiado tarde, y me refiero demasiado tarde cuando llega a la segunda hora o 10 minutos antes de que se acaben las dos sesiones que tiene conmigo. Son 8 horas a la semana de la asignatura Observación y práctica docente IV. Escribo esta queja en total anonimato con la finalidad de que demuestre respeto hacia mi persona y que predique con el ejemplo, y que no quiero que existan represalias en contra de quien haya escrito esta queja. En caso de que ella quiera seguir faltando a las clases que le corresponden, que avise con anterioridad, así yo podré saber qué hacer con ese tiempo en el cual ella no está presente."*
6. 22/03/2014 15:52:57 **QUEJA DOCENCIA. DOCENTE** "QUISERA POR FAVOR SOLICITAR QUE AHORA QUE REGRESA LA MAESTRA VIANEY COVARRUBIAS CERVANTES NO REGRESE A LA COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN ESPECIAL, YA QUE NO SABE LLEVAR A CABO LAS FUNCIONES QUE ESTA EXIGE, GRACIAS."
7. /05/2014 21:39:26 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "Es lamentable que alumnos de tan honorable institución recurramos a este medio para dar a conocer las fallas que suscitan dentro de la misma, todo con el fin de que se haga una mejora en el proceso educativo por el cual cursamos, en el cual, no sólo nos vemos involucrados los estudiantes sino también los docentes, siendo éstos el tema de tal queja.  
*Cursó el tercer año, y hasta hace un año me enorgullecía ser parte de esta escuela, porque la calidad en las clases era conste y muy buena, me permitían adquirir aprendizajes realmente significativos y prácticos pero es increíble como esa imagen que tenía en un principio de la "Normal" se ha ido degradando, la planta docente que atiende mi grupo son profesores que delimitan nuestro desarrollo al no presentarse a clases, o simplemente al ir y poner actividades que no tienen un por qué, actividades dirían por ahí "sacadas de la manga". Yo no dudo que sean profesionistas altamente capacitados, ni que tengan estudios de Maestrías o Doctorados, pero considero que de nada sirve eso si no pueden llevar a cabo la realización de una jornada escolar.*

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 34

*La verdad es molesta dicha situación, puesto que la pérdida de tiempo de toda la mañana pudiera ser aprovechada en nuestro hogar, y si se pretende seguir así pues entonces hagamos los estudios en línea, nosotros no perdemos ni tiempo, ni economía y los profesores no se desgastan.*

*Invito a las autoridades de la institución a involucrarse en el trabajo de los docentes y cerciorarse de que realmente se esté cumpliendo con el trabajo que se debe realizar."*

8. 12/05/2014 12:01:50 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "queja obre a coordinadora de la licenciatura de educacion especial.  
*El vienes 09 de mayo la maestra vianey me hablo en un tomo muy altanero que iva a repetir jornada por no estar en mi plantel mientras que la entrada a mi plantel era a las 8:40 y ella me dijo esto a las 8:00. no me agrada que me aya hablado en publico y enfrente de mi familia asi de grocero"*
9. 27/05/2014 21:52:21 **QUEJA ALUMNOS. ALUMNO** "Hoy en el examen institucional de la lic. de educación especial, se me hizo falta de ética y profesionalismo que dos compañeras de tercer año se estuvieran ayudando y copiando entre si, se me hace injusto y quisiera que se les llamara la atención a Beatriz Alonso y Valeria Martinez, ya que el examen es para que ustedes se den cuenta del nivel en el que nos encontramos y es injusto que ellas estuvieran contestando los exámenes juntas, hasta tener el descaro de consultar el celular, o esto si se podía?"
10. 9/06/2014 18:22:46 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "Quiero quejarme del profesor Eduardo Noyola Guevara, quien en lugar de ponerse a trabajar él organizando su clase, distribuye los temas y nos da a cada equipo para que realicemos su trabajo. No es justo que algunos compañeros (porque no todos trabajan) tengamos que hacer la clase del profesor, y si va a seguir así, pues que entonces nos distribuya su quincena, así como nos distribuye su trabajo."
11. 9/06/2014 18:35:03 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "Quiero expresar mi inconformidad por que el maestro Eduardo Noyola dice que organiza la clase y solo nos pone a desarrollar los temas a nosotros, ya sabemos que no domina su asignatura, pero entonces que lo reconozca y se ponga a trabajar, además nos hace que pidamos ayuda a otros profesores de los que luego habla mal o se burla de ellos, Además si eres mujer es más fácil que te agarre a carrilla, pues como que nos odia."
12. 10/06/2014 22:15:30 **QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO** "Buenas noches, el motivo de este mensaje es para manifestar la inconformidad por parte del grupo de 1ºA de preescolar, ya que se esta solicitando que en el próximo ciclo escolar se nos asigne otra vez como catedrático a la maestra Maria Teresa Hernandez Trujillo, pero no todo el grupo esta de acuerdo ya que creemos que sería bueno conocer mas maestros y nuevas formas de impartir la materia de Observación y Practica Docente, espero que se tomen en cuenta todas las opiniones, y en base a su criterio se nos asigne al catedrático adecuado.  
*Gracias por esta oportunidad de expresarnos."*
13. 11/06/2014 14:51:19 **QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA.ALUMNO** "Inconvenientes acerca del examen de FCE en la BECENE.  
*El pasado viernes 6 de Junio, se realizó el examen de FCE para los alumnos de Inglés. Diversos inconvenientes sucedieron en el desarrollo del examen, el profesor Chavez Nolasco tenía que estar presente y se ausentó varias veces del aula, no tomó la foto respectiva del examen y nos está volviendo a citar para simular el examen. Esto será notificado a Andrew Starling, al correo starlinga66@gmail.com starlinga66@gmail.com*

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 34

14. 13/06/2014 12:44:47 **QUEJA ALUMNOS., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA.** "Anónimo  
 El pasado 6 de Junio del presente año, se efectuó la aplicación del examen Cambridge English: First (FCE) en las instalaciones de La Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, el Maestro Francisco Ricardo Chávez Nolasco tuvo la comisión de trabajar como Invigilator el día del examen.  
 Diversas irregularidades sucedieron en el proceso de las fases o componentes del examen: Lectura y Escritura, Composición, Comprensión Auditiva y Uso del Inglés, (el de expresión oral se realizó previamente). Los dejó sin supervisión y no les sacó la foto requerida el mismo día del examen, los alumnos fueron citados nuevamente para recrear o simular que efectivamente les habían sacado dicha evidencia fotográfica.  
 Esto ha sido notificado a la Maestra María Luisa Reyna Díaz de León, Directora Académica, Doctor Jesús Alberto Leyva Ortiz, Director de Servicios Administrativos y, Jefe del Departamento de Idiomas de esta Institución, espero se tomen cartas en el asunto. Este incidente afecta el proceso de relación y colaboración entre ambas instituciones BECENE & The Anglo.  
 Debido a represalias por parte del Maestro Francisco Ricardo Chávez Nolasco en contra de los alumnos, hacemos mención de este comunicado de manera Anónima.  
 Notificación para el Maestro Andrew Starling;starlinga66@gmail.com
15. 24/06/2014 17:55:58 **QUEJA DOCENCIA. ALUMNO** "Hay una maestra en el área de Inglés (Elizabeth) que la mayor parte del tiempo es impuntual a la hora de llegar a sus clases, llega sin remordimiento alguno y aún con esto exige a los alumnos reglas que ella no lleva a cabo."
16. 10/07/2014 14:13:38 **QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO** "Buenas tardes: Me dirijo a usted con el respeto que se merece. soy alumno de la licenciatura de educación primaria grupo A.  
 El motivo de la queja es para solicitar su apoyo ante la Catedra de la maestra Angelica Margarita Ruiz Leija, debido a los acontecimientos que yo como alumno eh percibido como por ejemplo; la actitud ante los alumnos, los criterios de evaluacion inestable, negacion ante el dialogo, la indeferencia ante la diVersidad, etc.. Los estudiantes tenemos en las manos una grabacion de lo que acabamos de decir. Ante esto requerimos su intervencion, de manera que no se sea asignada en los siguientes semestres.  
 Esperamos su apoyo incondicional, muchas gracias.
17. 10/07/2014 14:23:38 **QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO** "A quién corresponda. Me dirijo a usted con todo el respeto que se merece, somos alumnos del segundo semestre de la licenciatura en primaria grupo A.  
 El motivo de la presente queja es por ciertas inconformidades que han resultado en el grupo en cuestión de la catedrática Margarita Ruíz Leija debido a las actitudes que tuvo durante todo el segundo semestre, solicitamos a usted que no se nos vuelva a asignar como asesora o titular de alguna materia en los posteriores semestres, las actitudes que ha tomado son las siguientes: falta de apertura al diálogo, puesto que cuando tuvimos problemas con su materia, por ser nuestra asesora queríamos aclarar algunas circunstancias que surgieron en cuanto a la forma de evaluarnos, por consiguiente, tomó una actitud no favorable, y no nos dejó explicar ni aclarar nuestras inconformidades, su actitud no mejoró en ningún momento y no se nos aclaró los criterios a evaluar, ni se esclarecieron las causas por las cuales la mitad del grupo reprobo su materia llevándosela a extraordinario. La mayor parte del tiempo tomaba una actitud prepotente, subestimando a nuestros compañeros, minimizando sus capacidades intelectuales, el grupo cuenta con evidencias de lo antes mencionado (grabación de audio).  
 Esperando se atienda nuestra queja lo más pronto posible.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 34

De antemano gracias por su atención.

Atentamente:

Alumnos del segundo semestre de la licenciatura en primaria grupo "A".

18. 10/07/2014 14:44:22 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO "A quien corresponda. Me dirijo a usted por este medio y con el debido respeto para hacerle saber mi inconformidad acerca de la impartición de la clase de Ciencias Naturales que recibí en el semestre concluyente por parte de la Maestra, Margarita Ruiz Leija, quien también era asesora del grupo.

Mi queja no es sobre lo intelectual o los contenidos que abordamos durante el curso, pienso sobre esto que fueron buenos y adecuados y no pongo en duda su capacidad y conocimientos, sin embargo su forma de llevar a cabo dichos contenidos no es la adecuada en cuanto a la actitud se refiere, pues a pesar de realizar los trabajos exigidos, el descontento por parte de la maestra era evidente. Además la manera de dirigirse hacia nosotros no era la adecuada para una maestra que está impartiendo clase a docentes en formación, no hay motivación por parte de ella hacia nosotros para trabajar. Otro punto muy importante que nos afectó de parte de la maestra fue su forma de evaluarnos, pues sus criterios nunca fueron claros y la planeación fue entregada hasta principios del 3° periodo, lo cual afectó al grupo pues la mayoría del salón reprobó por la confusión en cuanto a la forma de evaluar.

Por todo lo anterior quisiera solicitar a las autoridades responsables que no se nos vuelva a asignar como maestra titular y/o asesora del grupo.

Esperando atención a lo solicitado me despido y agradezco su disposición.

Atte: alumna de 1°A, Licenciatura En Educación Primaria

## **SUGERENCIAS**

1. 2/2014 15:30:50 SUGERENCIA. ALUMNOS., DOCENCIA. DOCENTE. "A la Licenciatura en Educación Especial de la BECENE. Martes 11 de Febrero de 2014, San Luis Potosí, S.L.P.

A través de la presente expresamos con tristeza la desafortunada interpretación de una alumna o alumno de la Licenciatura de Educación Especial sobre nuestro comportamiento durante los honores del pasado 10 de Febrero de 2014.

Nos agrada conocer acerca del tema educativo, las distintas formas de ejercerlo y su multidiversidad, festejamos el hecho de celebrar los honores con la connotación y relevancia del lenguaje de señas.

Mis alumnas, alumnos y yo hemos dialogado en múltiples ocasiones que a las demás licenciaturas nos hace falta estar más al tanto del tema de educación inclusiva, así mismo de las adecuaciones curriculares para los alumnos con barreras de aprendizaje o lo que antes se llamaba necesidades educativas especiales.

Creemos que todos cabemos en este mundo complejo y divertido, es así mismo, una responsabilidad compartida el hacerlo más bello, afable, accesible a todos y a todas.

La persona que plantea la queja, equivoca su perspectiva, manifiesta erróneamente una conducta disruptiva de nuestra parte. Con respeto y cordialidad, solicitamos reconsiderere diligentemente su preconcepción acerca de nuestro comportamiento.

Yo, particularmente, expreso mi satisfacción por saber más acerca del tema del lenguaje de señas, me agrada saber expresarme haciendo uso de este código comunicativo. No sé mucho, no voy a cursos y lo poco que sé es porque he preguntado, a los alumnos y alumnas de EE, sobre la forma de expresar ciertas palabras; incluso se me hace mágico.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 34

Existen similitudes gráficas entre la expresión de las manos, cara, cuerpo con las nociones lingüísticas del significado y significante.

Por otro lado, la interpretación que la alumna hace de lo que percibe, denota en alto grado su forma de ver, entender y comprender la realidad. Ella inconscientemente, manifiesta y hace evidente su esquema de creencias, su bagaje cultural, su capital cultural y es a través de lo que cree ver que califica, evalúa, acredita o desacredita a los otros. Lo que ella considera es una mirada equivocada de nuestro proceder, nos imputa un desorden que ella en su consideración de los hechos debe revalorar muy en su interior.

Existe una máxima filosófica: "Ves lo que eres".

Agradecemos se le haga saber el esclarecimiento de los hechos. Un abrazo cordial. Fin de la conversación.

Elizabeth Contreras Aguirre"

2. 20/03/2014 16:00:53 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO "Pues esta sugerencia va respecto a que no me gusta, ni se me hace tan viable que cada semestre nos cambien el profesor de LSM, tanto el maestro Juan Carlos como la maestra Ana Celia tienen sus distintas formas de trabajar, nosotras tratamos de adecuarnos porque la verdad en ocasiones está algo complicado aprenderse ciertas señas, las cuales el próximo semestre son "modificadas" por el maestro que nos da LSM. Y pues les agradecería que tomarán en cuenta esta sugerencia que les hago, pertenezco a 4to semestre de la Lic. en Educación Especial y para facilidad de mi y de mis compañeras es mejor llevar el mismo maestro de LSM los 4 años de la carrera. Así nos evitamos errores a largo plazo y es más fácil aprender las señas sin necesidad de cada semestre volver a cambiar."
  
3. 26/03/2014 19:09:05 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO "Por medio del presente escrito vengo a proponer la siguiente sugerencia para la maestra Irma Inés Neira, con el único fin de que todas las compañeras, las cuáles están a su coordinación sean tratadas en igualdad de condiciones y que no haya ninguna preferencia ni favoritismos por el simple hecho de ser familiares, conocidos o hijos de personas con puestos elevados dentro del Sistema de Educación Estatal Regular, en cuanto asistencias, pago de cuotas, calificaciones, horarios, elección de lugares y realización de prácticas, ya que en estas últimas se inclina a favor de ciertas personas, las cuales se ven sumamente favorecidas en comparación de las demás compañeras, puesto que en ocasiones no asisten a jornadas de práctica completas y aunado a eso no cumplen con reponer con dos días por cada falta como lo marca el reglamento. Así mismo dicha docente se porta de una manera déspota y elitista considerándose superior a las alumnas, incluso en ocasiones, tratándolas de manera grosera y más aún alardeando que ella puede influir en nuestras calificaciones si no atendemos a sus indicaciones y reglas que en muchas ocasiones son contrarias al reglamento de la escuela y dichas actividades no están previstas en el plan de estudios. De esta manera se pide que se de vista al director de la institución con el único fin de que se cambie esta actitud por parte de la maestra y aunado a eso no haya represalia alguna hacia compañeras de la licenciatura de preescolar de cualquier semestre, en este orden de ideas, si no se llegara a dar aviso al director de la escuela o a quien corresponda y en caso de existir alguna represalia en contra de las alumnas o de algún grupo en especial y de no cambiar la actitud de dicha maestra se dará aviso a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos o a la Secretaría de Educación Pública del Estado con el único fin de que dicha situación cambie y esta sugerencia sea tomada para bien de la carrera y de la institución. Por su atención gracias"
  
4. 9/06/2014 20:36:00 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO "Buenas tardes, soy del grado 1ºA de preescolar y me gustaría que a la maestra María Teresa Hernández Trujillo siguiera impartiéndonos clases el siguiente semestre en OPD ya que a mi parecer es una excelente maestra, ya que gracias a ella y sus conocimientos se nos ha hecho mas

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 34

facil comprender dichas lecturas , siento que si tenemos una duda ella puede aclararnola ya que ella si estuvo trabajando en un Jardín de niños. Es exigente pero me gusta ya que nos ha hecho responsables a la mayoría del grupo, me gustaria que lo consideraran ya influye en nuestra formacion de una manera positiva , pues es una gran maestra asi como persona, nos procura y nos cuida como alumnas. Gracias”

5. 10/06/2014 19:41:06 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO “Hola , me gustaria que tomaran en cuenta la sugerencia de que a la maestra Maria Teresa Trujillo Hernandez nos impartiera clases el proximo semestre en OPD ya que a mi punto de vista y de algunas compañeras es una excelente maestra , ya que hemos aprendido mucho en su curso .  
Nos a sabido orientar no solo como maestra si no como persona , es dedicada, respetuosa, estricta , comprensiva etc  
Atte : alumna del 1°A de Preescolar.  
Cittalli Gonzalez Lopez”
  
6. 10/06/2014 21:57:22 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL ALUMNO “Buenas noches. El motivo de mi sugerencia es para expresar lo siguiente:  
En el grupo de 1° “A” de la Licenciatura en Educación Preescolar nos imparte la materia de Observación y Análisis de la Práctica Escolar la catedrática María Teresa Hernández Trujillo, ella ha demostrado durante este semestre un profesionalismo en cuanto a la manera de trabajar las clases y por consecuente, orienta nuestro trabajo en las Jornadas de Observación que se llevan a cabo en el Jardín de Niños, llevando a cabo dichas jornadas de observación de manera efectiva.  
Es por esto que le solicito de la manera más atenta, que si es posible, en tercer semestre pueda impartir en el grupo de 2° “A” la materia de Observación y Práctica Docente, por los motivos expuestos anteriormente.  
Esperando una respuesta satisfactoria, reciba un cordial saludo Nancy Daniela García Marínez. Licenciatura en educación preescolar 1°A”
  
7. 10/06/2014 21:59:09 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO “Buenas noches. El motivo de mi sugerencia es para expresar lo siguiente:  
En el grupo de 1° “A” de la Licenciatura en Preescolar nos imparte la materia de Observación y Análisis de la Práctica Escolar la catedrática María Teresa Hernández Trujillo, ella ha demostrado durante este semestre un profesionalismo en cuanto a la manera de trabajar las clases y por consecuente, orienta nuestro trabajo en las Jornadas de Observación que se llevan a cabo en el Jardín de Niños, llevando a cabo dichas jornadas de observación de manera efectiva.  
Es por esto que le solicito de la manera más atenta, que si es posible, en tercer semestre pueda impartir en el grupo de 2° “A” la materia de Observacion y Practica Docente, por los motivos expuestos anteriormente.  
Esperando una respuesta satisfactoria, reciba un cordial saludo. [lupizeq18@gmail.com](mailto:lupizeq18@gmail.com)”
  
8. 10/06/2014 22:14:14 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO “Buenas noches. El motivo de mi sugerencia es para expresar lo siguiente:  
En el grupo de 1° “A” de la Licenciatura en Educación Preescolar nos imparte la materia de Observación y Análisis de la Práctica Escolar la catedrática María Teresa Hernández Trujillo, ella ha demostrado durante este semestre un profesionalismo en cuanto a la manera de trabajar las clases y por consecuente, orienta nuestro trabajo en las Jornadas de Observación que se llevan a cabo en el Jardín de Niños, llevando a cabo dichas jornadas de observación de manera efectiva.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 34

*Es por esto que le solicito de la manera más atenta, que si es posible, en tercer semestre pueda impartir en el grupo de 2° "A" la materia de Observación y Práctica Docente, por los motivos expuestos anteriormente. Esperando una respuesta satisfactoria, reciba un cordial saludo.*

9. 11/06/2014 13:52:36 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO "El motivo de mi sugerencia es para expresar lo siguiente:  
 En el grupo de 1° "A" de la Licenciatura en Educación Preescolar nos imparte la materia de Observación y Análisis de la Práctica Escolar la catedrática María Teresa Hernández Trujillo, ella ha demostrado durante este semestre un profesionalismo en cuanto a la manera de trabajar las clases y por consecuente, orienta nuestro trabajo en las Jornadas de Observación que se llevan a cabo en el Jardín de Niños, llevando a cabo dichas jornadas de observación de manera efectiva.  
 Es por esto que le solicito de la manera más atenta, que si es posible, en tercer semestre pueda impartir en el grupo de 2° "A" la materia de Observación y Práctica Docente, por los motivos expuestos anteriormente. Esperando una respuesta satisfactoria, reciba un cordial saludo. [daliga.tkm@gmail.com](mailto:daliga.tkm@gmail.com)
10. 11/06/2014 15:14:54 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO "Junio del 2014, San Luis Potosí, S.L.P. A QUIEN CORRESPONDA:  
 De la manera más cordial, el grupo de primer año de la Licenciatura en Educación Especial se dirige a usted para hacerle una importante petición.  
 Primeramente ofrecemos una felicitación al Licenciado Juan Carlos Romero Rangel por su excelente desempeño en su cargo como asesor de nuestro grupo, pues siempre ha mostrado un interés por nuestros estudios, ha sabido ofrecer su apoyo para un mejor desempeño académico en todo el grupo en cualquier situación que se nos ha presentado, así como ha sido exigente para nuestra formación y siempre busca las estrategias para que como grupo demos una respuesta positiva en las materias que llevamos.  
 Por lo tanto, le pedimos de la manera más atenta le sigan otorgando el cargo como asesor para el próximo ciclo escolar 2014-2015 impar, puesto que hemos encontrado una buena relación con él y nos gusta su forma de trabajo. Sin más por el momento, esperando que tomen en cuenta la petición por parte del grupo y se nos dé una respuesta favorable. Nos despedimos de usted.  
 Atentamente:  
 Segundo semestre de la Licenciatura en Educación Especial en el Área Auditiva y de Lenguaje"
11. 16/06/2014 19:30:14 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO "Buen día Antes que nada soy alumna del segundo grado de la licenciatura de matemáticas y mi sugerencia es para pedirles de favor que inserten a profesores en las asignaturas de acuerdo a su formación profesional, ya que considero que hay maestros que no tienen el perfil deseado para impartir ciertas materias, por ejemplo en la de seminario de resolución de problemas, en este semestre nos la impartió el maestro Juan Gerardo de la Rosa Leyva pero él no se especializa en matemáticas y realmente conoce muy poco, reconozco su esfuerzo pero creo que sería más conveniente un profesor que conozca bien la disciplina, la misma observación para la materia de plano cartesiano y funciones. Gracias"
12. 16/06/2014 22:22:48 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO "Junio del 2014, San Luis Potosí, S.L.P. A QUIEN CORRESPONDA:  
 De la manera más cordial, el grupo de primer año de la Licenciatura en Educación Especial se dirige a usted para hacerle una importante petición.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 34

Primeramente ofrecemos una felicitación al Licenciado Juan Carlos Romero Rangel por su excelente desempeño en su cargo como asesor de nuestro grupo, pues siempre ha mostrado un interés por nuestros estudios, ha sabido ofrecer su apoyo para un mejor desempeño académico en todo el grupo en cualquier situación que se nos ha presentado, así como ha sido exigente para nuestra formación y siempre busca las estrategias para que como grupo demos una respuesta positiva en las materias que llevamos.

Por lo tanto, le pedimos de la manera más atenta le sigan otorgando el cargo como asesor para el próximo ciclo escolar 2014-2015 impar, puesto que hemos encontrado una buena relación con él y nos gusta su forma de trabajo.

Sin más por el momento, esperando que tomen en cuenta la petición por parte del grupo y se nos dé una respuesta favorable. Nos despedimos de usted.

Atentamente:

Segundo semestre de la Licenciatura en Educación Especial en el Área Auditiva y de Lenguaje”

13. 25/06/2014 17:43:50 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO “La razón de esta recomendación radica en sugerir de la manera mas atenta a la Coordinación de la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas, que por favor nos asignen a maestros que realmente tengan los conocimientos tanto de la disciplina como del trabajo docente que realmente se vive en las escuelas de nivel secundaria, ya que hay maestros como el Profr. Manuel Huerta que no tiene suficiente conocimiento de ello, y sus clases son tediosas y realmente no enseña nada. Ojalá que puedan atraer a profesores que trabajen en el nivel de secundaria para que nos den clase en la licenciatura, necesitamos conocer y aprender más sobre las condiciones reales del trabajo docente, y claro que más de matemáticas. Espero y tomen en cuenta mi sugerencia.”

14. 26/06/2014 9:03:29 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO “Soy estudiante del cuarto semestre de la licenciatura en matemáticas, y me gustaria que volvieran a ponernos a la Maestra Flor Naela en la asignatura de OPD, ya que con ella aprendí muchas cosas y nos hace reflexionar con respecto a nuestra práctica docente, además de su gran nivel de exigencia.

Gracias.”

## 2.3 Reconocimientos y Felicitaciones

- 22/03/2014 15:51:45 FELICITACIÓN DOCENCIA. DOCENTE “QUISIERA FELICITAR LA GESTIÓN QUE HA LLEVADO A CABO LA MAESTRA JUNO CORONADO JOURDAN AL FRENTE DE LA COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN ESPECIAL, QUE HA SABIDO DESENVOLVER EXCELENTEMENTE SU TRABAJO, ESPERANDO Y DESENDO SE QUEDE ELLA COMO COORDINADORA, YA QUE LA ANTERIOR, NO HA SABIDO DESARROLLAR LA FUNCIÓN.”
- 26/03/2014 8:26:14 FELICITACIÓN DOCENCIA.ALUMNO Se “extiende una ¡FELICITACIÓN! a la Mtra. JUNO CORONADO JOURDAN por su labor como COORDINADORA en la Lic. de Educación Especial, por realizar un excelente trabajo, donde se distinguió por ser ATENTA y dedicada, relacionarse con el alumnado y por la BUENA COMUNICACIÓN que estableció. Destaco SU PRESENCIA en las actividades, formaba parte en la toma de decisiones, inquietudes y dudas que el alumnado tenia dentro de las aulas, facilitando la organización de eventos, siendo mediadora y entre muchas otras cosas.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 34

Se reconoce su COMPROMISO POR la LICENCIATURA.

Estamos AGRADECIDOS por el interés y empatía que mostró por los alumnos. “

3. 26/03/2014 10:06:59 FELICITACIÓN ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales), DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. DOCENTE “quiero felicitar a la maestra Juno por su desempeño al frente de la coordinación de educación especial, durante el periodo que estuvo al frente y en contacto con los alumnos y maestros, favoreciendo un clima de trabajo agradable y sin presión. No deseamos que la compañera Vianey tome la coordinación pues surgen problemas debido a su prepotencia y falta de conocimiento, tacto con los alumnos, hemos visto y escuchado las fallas repetidas que comete con los alumnos, además en sus clases los alumnos refieren su falta de competencia profesional y el autoritarismo con que se conduce. Si la mantienen verán que los problemas serán constantes.”
4. 26/03/2014 18:44:39 FELICITACIÓN DOCENCIA. DOCENTE “Extender Felicitaciones a la Mtra. Juno Coronado Jourdan, quien realizó una labor con compromiso, responsabilidad, dedicación y asertividad como Coordinadora de Educación Especial en los meses de diciembre, enero, febrero y marzo. Situación que reconocen tanto docentes como alumnos.”

## 2.4 Conclusiones:

Las quejas realizadas a través del buzón correspondiente al área, fueron atendidas tanto por la Dirección Académica, como por las Coordinaciones de Carrera, según el caso. Estas quejas hacen referencia a dos aspectos en su mayoría: el 50% cuestionan el desempeño docente de algún catedrático, en tanto el 39% refieren problemas con la actitud y/ o comunicación con los docentes. Por otro lado, las sugerencias en su mayoría solicitan la asignación de un docente para la impartición de cátedra, aludiendo a su buen desempeño, y de igual manera las felicitaciones.

Además, es importante señalar que en relación con el semestre anterior el número de quejas disminuyó un 60%. Así mismo, se resalta que el hecho de que las quejas señalaran la Licenciatura y el grado permitieron realizar una atención más puntual de las quejas.

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

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

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
	Página 19 de 34		

### 3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se deberá incluir la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):

Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos			ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
3. <b>Formación Docente Inicial</b> <b>Formar docentes mediante la aplicación de planes y programas de estudio de la Formación inicial, que cubran las necesidades educativas de los alumnos de educación básica.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración y Valoración de Planeación de cátedra</li> <li>Seguimiento al desarrollo de Plan y Programa de estudio</li> <li>Evaluación del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Académica</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> </ul>	✓ Valorar la planeación analítica de programas de estudio Meta establecida 90% Meta alcanzada: 90.12%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semestral</li> </ul>	Cumplido
			✓ Seguimiento al desarrollo de la planeación Meta establecida : 95% Meta alcanzada: 98.04%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendario de Reuniones de Colegiado de las Licenciaturas de la BECENE</li> <li>Registro de asistencia a las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadores de carrera</li> <li>Operador de Procedimiento</li> </ul>	✓ Asistencia a colegiados Meta establecida : 90% Meta alcanzada: 93.29%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 34

<ul style="list-style-type: none"> <li>reuniones de Colegiado Gral.</li> <li>Propuesta de trabajo académico, acordada en la reunión de planeación a desarrollar durante el semestre.</li> <li>Actas que documentan el trabajo realizado y los acuerdos establecidos en las reuniones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento a propuesta de trabajo, Meta establecida : 70% Meta alcanzada: 98,81%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>Cumplido</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo de asesoría de grupo</li> <li>Expedientes de los alumnos (registro de trayectoria académica).</li> <li>Detección y canalización de alumnos con NE asociadas al ambiente</li> <li>Encuestas de opinión de alumnos respecto al desempeño de la función de Asesoría de Grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesores de Grupo</li> <li>- Coordinadores de Carrera</li> <li>- Operador de Procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación del desempeño del asesor de grupo Meta establecida: 90% Meta alcanzada: 92.5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>Cumplido</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendario de visitas y Jornadas de Práctica Escolar</li> <li>Información sobre escuelas para Jornadas de Práctica Escolar</li> <li>Registros de visitas a escuelas de práctica</li> <li>Bitácoras de Puestas en Común</li> <li>Informe de visitas y Jornadas de observación y práctica por el profesor responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesores del área de Acercamiento a Práctica Escolar</li> <li>- Coordinadores de Carrera</li> <li>- Operador de procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visitas a escuelas de observación y práctica Meta establecida 60% Meta alcanzada: 72.03%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>Cumplido</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe jornada de observación y práctica, Meta establecida 90% Meta alcanzada: 92.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>Cumplido</b>

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 34

			✓ <i>Bitácora de Puestas en Común</i> Meta establecida 90% Meta alcanzada: 92.6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo Académico de 7º Y 8º Semestres:</li> <li>Calendario de Trabajo Escolar</li> <li>Reuniones de capacitación y evaluación con tutores</li> <li>Plan de trabajo del Taller de Diseño y Estrategias Didácticas</li> <li>Horario de Asesoría</li> <li>Registro de visitas a escuelas de trabajo docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesores de 7º. y 8º. Semestre</li> <li>Asesores</li> <li>Tutores de grupo</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> <li>Operador de Procedimiento</li> </ul>	✓ <i>Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores</i> Meta establecida: 90% Meta alcanzada: 82.62%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semestral</li> </ul>	No se cumple
			✓ <i>Evaluación de la Función de Asesoría</i> Meta establecida: 95% Meta alcanzada: 92.68 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	No se cumple
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de talleres, seminarios, foros y conferencias y temáticas por coordinadores de Licenciatura</li> <li>Programación de Actividades académicas a desarrollar durante el Ciclo Escolar (sujeto a liberación de recurso económico por el Gobierno Federal-Estatal-SEP)</li> <li>Integración, análisis y valoración de propuestas que atiendan necesidades académicas</li> <li>Evaluación actividades académicas de capacitación y actualización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad Normalista</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> <li>Operador de Procedimiento</li> <li>Dirección Académica</li> </ul>	✓ <i>Cumplimiento del programa de actualización y capacitación</i> Meta establecida 40% Meta alcanzada: 50%	Anual	Cumplido
			✓ <i>Evaluación de la actividad de actualización y capacitación</i> Meta establecida 100% Meta alcanzada: 89.06%	Semestral	No se cumple

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 34

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención Psicopedagógica de Alumnos de la BECENE.</li> <li>Formato de canalización de alumnos</li> <li>Programa de atención de alumnos canalizados.</li> <li>Horario de atención</li> <li>Expedientes de alumnos atendidos</li> <li>Encuestas de opinión del servicio recibido por el departamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alumnos con NE</li> <li>Asesores de grupo</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de expedientes de alumnos atendidos. Meta establecida 80% Meta alcanzada 75%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>No se cumple</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de departamento</li> <li>Operador de Procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico Meta establecida 80% Meta alcanzada 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>Cumplido</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablas de validez de Contenido (TVC) propuestos por los docentes de cada asignatura</li> <li>Reactivos propuestos por los docentes de cada asignatura</li> <li>Calendarización para la entrega de TVC y reactivos objetivos de opción múltiple</li> <li>Sistematización y valoración de reactivos proporcionados por los docentes</li> <li>Examen institucional por semestre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docentes</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla de validez de contenido Meta establecida 70% Meta alcanzada 45.7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>No se cumple</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Departamento</li> <li>Operador de Procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reactivos objetivos de opción múltiple Meta establecida 60% Meta alcanzada 46.9%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tres momentos al semestre</li> <li>Semestral</li> </ul>	<b>No se cumple</b>

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 23 de 34

<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos del trabajo académico de las siete licenciaturas</li> <li>Documentación que avala el trabajo realizado en cada uno de los procedimientos del área académica</li> <li>Expediente de evidencias de los RAC y RAP</li> <li>Medición del seguimientos de los Procedimientos operativos del Área Académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de Programas</li> <li>Jefes de Departamento</li> <li>Coordinadores de Carrera</li> <li>Dirección Académica</li> </ul>	✓ Diario del trabajo colegiado del área académica, Meta establecida 100% Meta alcanzada 100%	<i>Semestral</i>	<b>Cumplido</b>
--	---	--	------------------	-----------------

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

En los resultados globales se observa el logro de metas establecidas en 11 de los 17 indicadores del proceso de la Dirección Académica. Los indicadores en los que no se logra la meta, corresponden a los siguientes procedimientos:

- PO 05. El incumplimiento de la meta en el primer indicador durante este semestre, se encuentra influenciado por los cambios en las políticas educativas de educación básica, sobre todo en el caso de educación secundaria cada vez se limita más salida de los docente de sus escuelas para participar en las actividades de capacitación y evaluación con tutores. Por otra parte, en el segundo indicador, una de las licenciaturas que determinan el no logro del mismo son, educación secundaria con especialidad en español, educación preescolar y educación primaria.
- PO 08 nuevamente, a pesar de que se observa un incremento en los porcentajes de cumplimiento, no se logra alcanzar la meta en los dos indicadores de este procedimiento.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 24 de 34

- PO 06, el programa de capacitación docente depende en gran medida de la autorización de recursos PEFEN, para su desarrollo, por ello, debido al atraso en la asignación del recurso no fue posible cumplir con la totalidad de las actividades programadas.

### 3.3 Conclusiones:

Con relación al procedimiento 05 será necesario implementar acciones preventivas que permitan erradicar las incidencias identificadas en las Licenciatura de Educación Secundaria con especialidad en Español, Educación Primaria y Educación Preescolar. En este sentido la reingeniería realizada al Proceso de la Dirección Académica, sin duda alguna permitirá llevar un seguimiento más puntual y enfocado a la mejora de la calidad del servicio.

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

## 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 4.1 Descripción:

Atendiendo a los resultados de las auditorías interna y externa en este periodo se apertura los RAC'S 127 A, 131 A y 137.

Se da seguimiento a los RAC'S 123-B (PO 05) y 123-D (PO 08), así como a los RAP'S 22 (Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés) y 24 (PO 08), realizadas atendiendo a los resultados obtenidos en el proceso de evaluación y seguimiento en el semestre impar del ciclo escolar 2013-2014.

### 4.2 Distribución de los RAC'S:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 25 de 34

✓ **RAC´S emitidos por procesos:**

Estatus:

123-B PO 05 (abierta).

123-D PO 08 (Cerrada con fecha 07 de abril de 2014)

✓ **RAC´S emitidos por auditoría internas :**

Estatus:

127 A (Cerrada con fecha 29 de mayo de 2014)

131 A (Cerrada con fecha 29 de mayo de 2014)

✓ **RAC´S emitidos por auditorías externas:**

Estatus:

137 (Cerrada con fecha 30 de mayo de 2014)

✓ **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:

22 (Cerrada con fecha de 07 de febrero de 2014)

24 (Cerrada con fecha de 07 de abril de 2014)

✓ **RAP´S emitidos por auditoría internas :**

✓ **RAP´S emitidos por auditorías externas:**

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

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 26 de 34

- ✓ 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 han permitido mantener, en lo general, la conformidad del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos establecidos; sin embargo, es necesario aplicar de forma más efectiva las acciones correctivas y preventivas, así como el continuar implementando acciones para la mejora de las tareas sustantivas del área de académica que permita ofrecer un servicio de calidad.

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

#### 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Dar seguimiento a las modificaciones realizadas al PO 07 a fin evaluar el impacto que estas han tenido en la calidad del servicio brindado.	Dirección Académica Jefe del Dpto. de Servicios de orientación y apoyo estudiantil Responsables de los Programas de apoyo terapéutico y tutoría Docentes	Febrero -Julio 2014	Julio 2014	Cumplido

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

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Revisión: 2

	Revisar los indicadores del PO 08 a fin de que den cuenta de su impacto en la calidad del servicio.	Dirección de Docencia Coordinadores de Carrera Jefe de Dpto. Responsables de Programas Responsables de Procedimiento	Marzo 2014	Junio 2014	Cumplido
	Revisión integral del Proceso de la Dirección Académica para reorientar su alcance, procedimientos e indicadores a la búsqueda de la eficacia y eficiencia del servicio, así como la definición de la metodología a seguir para el seguimiento y medición del nivel de logro del objetivo de calidad.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Responsables de Programas	Abril 2014	Julio 2014	Cumplido
	Implementar acciones de mejora que permitan alcanzar las metas establecidas para los indicadores del proceso de la Dirección Académica.	Dirección Académica Operadores de Procedimiento	Marzo, Mayo, Julio 2014	Marzo-Julio 2014	Cumplido
	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 Operadores de procedimiento	Febrero -Julio 2014	Se establece como una acción permanente de mejora	Cumplido

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 28 de 34

<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	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	Abril 2014		Pendiente
	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	Febrero -Julio 2014	Febrero -Julio 2014	Cumplido
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Recursos Humanos: -Un Ingeniero en sistemas computacionales (apoyo a la Dirección Académica) -Un psicólogo o docente con estudios en el campo de la psicología para desarrollar funciones como terapeuta (apoyo al Depto. de servicios de apoyo a la formación de los estudiantes).	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Febrero -Julio 2014		Proceso

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 29 de 34

	Recursos Materiales y Tecnológicos: - Papelería - Consumibles - 25 USB (Áreas Académicas) - Bibliografía especializada (Áreas Académicas) - 3 impresoras (Coord. de Áreas Académicas, Depto. de idiomas y Depto. de Evaluación y medición de programas educativos). - 1 Escáner (Coordinación de Áreas Académicas)	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Febrero -Julio 2014		Proceso
	Adecuación de espacio para el Banco de reactivos de la BECENE.	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Marzo 2014	Julio 2014	Cumplido

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

### 6.1 Descripción:

La reingeniería realizada al sistema de gestión de la calidad de la BECENE indudablemente tendrá efectos positivos en la mejora del servicio (formación inicial de los futuros docentes) que se ofrece a través de la implementación de los procedimientos operativos de la Dirección Académica, y de igual manera el seguimiento responsable que realicen los Coordinadores de Carrera y Responsables de procedimiento en la revisión y análisis de los resultados obtenidos y la implementación de acciones de mejora.

### 6.2 Conclusión:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 30 de 34

El fortalecimiento de los proceso de seguimiento, control y cumplimiento de acciones con puntualidad permitirá de intervenir de manera oportuna y asertiva en la mejora del servicio que se ofrece.

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

Desarrollar acciones de difusión y sensibilización sobre los cambios realizados en los objetivos y política de calidad, así como a los procedimientos del proceso de la Dirección Académica con todos los involucrados en su operación, con la finalidad de que los conozcan y los apropien como un elemento que permite mejorar el desarrollo de su tarea.

Continuar fortaleciendo los canales de comunicación y de respeto, así como del cumplimiento en las funciones y responsabilidades entre las áreas, a fin de brindar un servicio más eficiente.

### 7.2 Conclusión:

Es necesario redoblar los esfuerzos hacia el cumplimiento de un seguimiento sistemático, de control y cumplimiento, por parte de los Responsables de PO; de igual forma de las acciones planteadas para la mejora de las tareas sustantivas del área de académica a fin de asegurar la oferta de un servicio de calidad.

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

### 8.1 Descripción:

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

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
	Página 31 de 34		

Los esfuerzos del personal del área involucrados en la operación de sus procesos permitieron el logro de su objetivo de calidad en un 84.54 %, logrando con ello alcanzar en lo general la meta establecida.

Nivel alcanzado por cada indicador de medición de los procedimientos operativos de la Dirección de Docencia.

PROCEDIMIENTOS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	ALCANCE DE LA META	PROMEDIO DEL NIVEL DE LOGRO
PO 01	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	90.12%	94.8%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	98.04%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	93.27%	95.79%
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	98.31%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	92.5%	92.5%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	72.03%	85.74%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	92.6%	
	Bitácora de puesta en común	90%	92.6%	
PO 05	Evaluación de la función de asesoría	100%	92.68%	87.67%
	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	82.62%	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	89.06%	69.53%
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	50%	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	75%	87.5%

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:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
	Página 32 de 34		

	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	100%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	45.7%	47.3%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	46.90%	
DA	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

$$\sum 760.83\% / 9 = 84.54\%$$



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
CICLO ESCOLAR 2013-2014  
SEMESTRE PAR



NIVEL DE LOGRO POR PROCEDIMIENTO OPERATIVO



META ESTABLECIDA  $\sum 755\% / 9 = 83.89\%$   
 META ALCANZADA  $\sum 760.83\% / 9 = 84.54\%$

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 33 de 34



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DE SAN LUIS POTOSÍ  
 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 CICLO ESCOLAR 2013-2014  
 SEMESTRE PAR



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DE SAN LUIS POTOSÍ  
 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 CICLO ESCOLAR 2013-2014  
 SEMESTRE IMPAR



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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 34 de 34

## 8.2 Conclusión:

Existe una tendencia al logro, en lo general, de las metas establecidas en los indicadores del proceso de la Dirección Académica, sin embargo, existe la incidencia en algunas de las licenciaturas en no logran la meta en algunos de los indicadores, por ello es necesario continuar implementando acciones de mejora que permitan avanzar en el logro del objetivo de calidad de la Dirección Académica.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de septiembre de 2014	30 de septiembre de 2014	30 de septiembre de 2014

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