

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 1 de 15

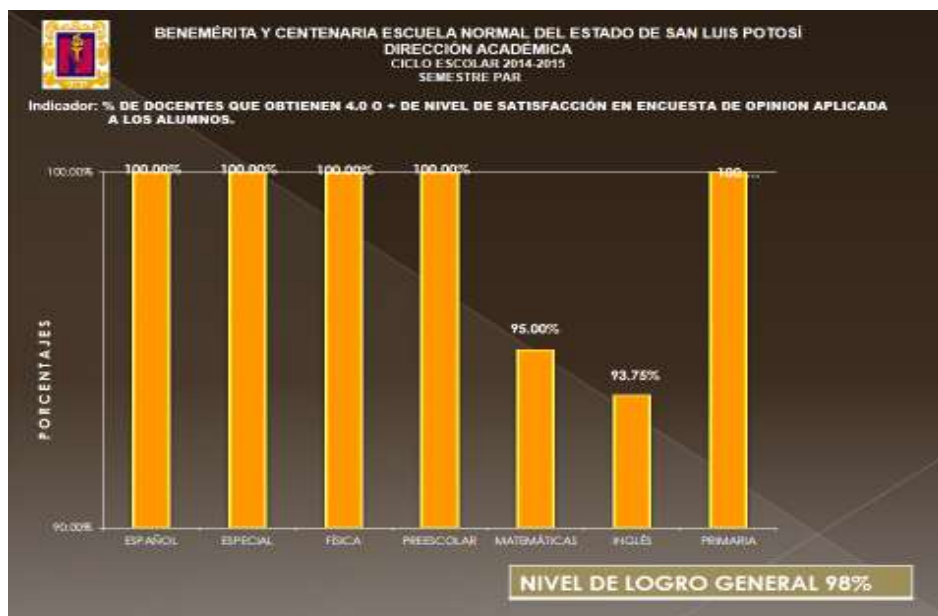
Dirección y/o Área **DIRECCIÓN ACADÉMICA**

Reporte de análisis de Datos

Contenido

1. Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)

El Objetivo del Proceso es formar profesionales de la educación básica que responda a las demandas de la sociedad actual a través de la planeación, ejecución, evaluación e innovación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes.



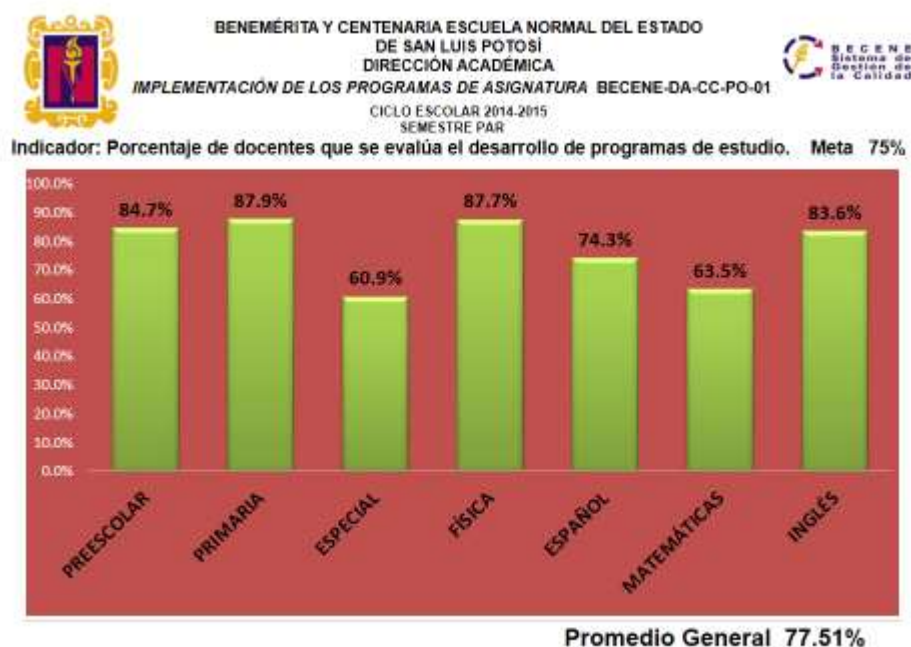
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 2 de 15

2. Indicadores de procesos y sus tendencias

A continuación se muestra la tendencia presentada los indicadores del área académica que establecen la medición de su meta semestral.

Durante el semestre par del ciclo escolar 2014-2015, las Coordinaciones de Carrera operaron los procedimientos BECENE-DA-CC-PO-01, BECENE-DA-CC-PO-02 Y BECENE-DA-CC-PO-03, reflejando la siguiente tendencia en el logro de la meta establecida para cada indicador.



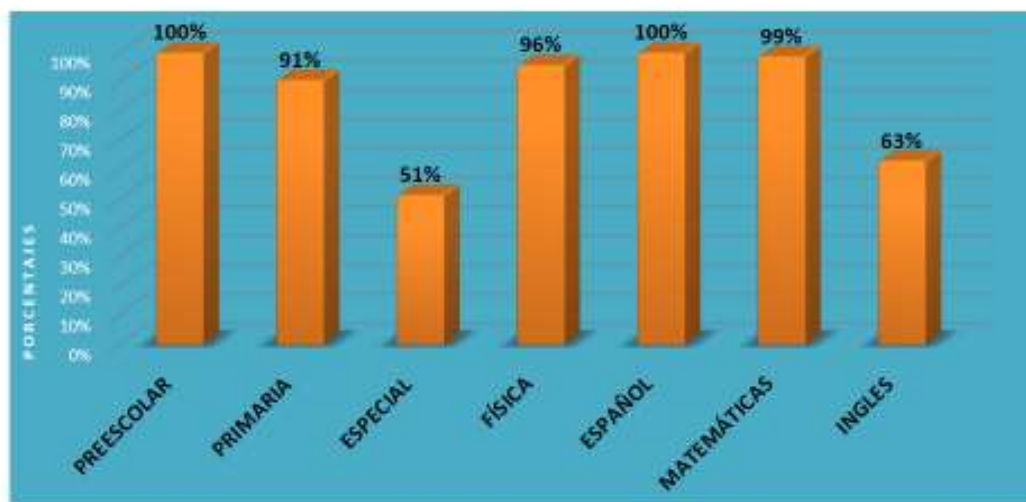
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE PAR



Indicador: Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica **Meta 80%**



Promedio General 85.63%

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:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 4

Página 4 de 15



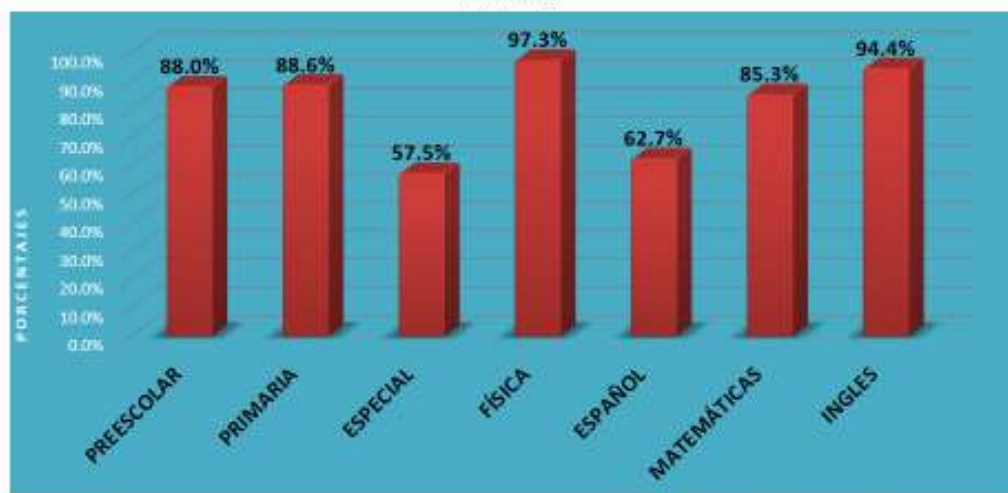
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE- DA



CICLO ESCOLAR 2014-2015

SEMESTRE PAR

Indicador: Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente
Meta 80%



Promedio General 81.97%

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: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página 5 de 15



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

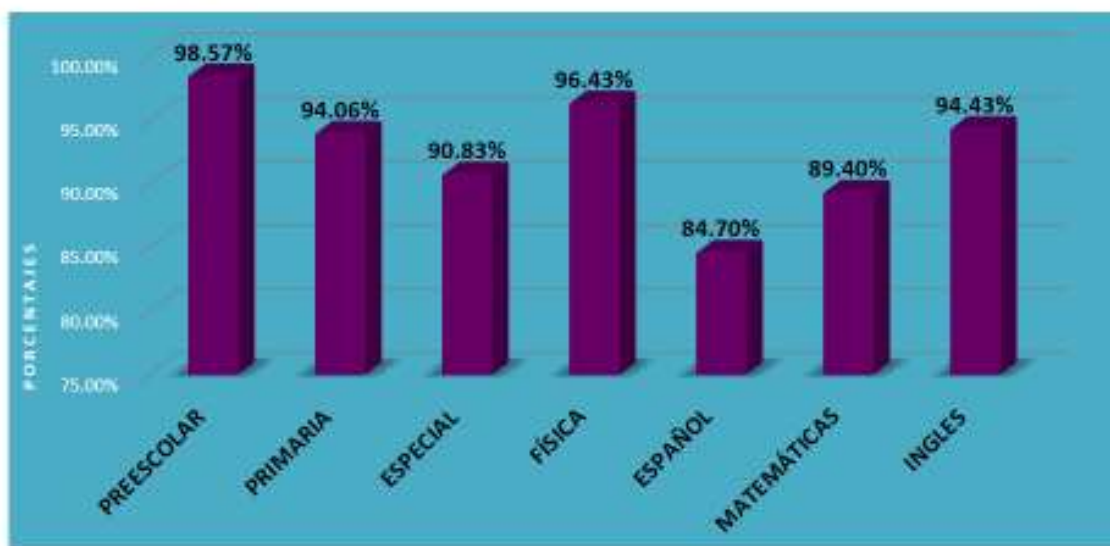


ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE- DA-CC-PO-02

CICLO ESCOLAR 2014-2015

SEMESTRE PAR

Indicador: Vinculación con las escuelas de educación básica. Meta 80%



Promedio General 92.63%

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

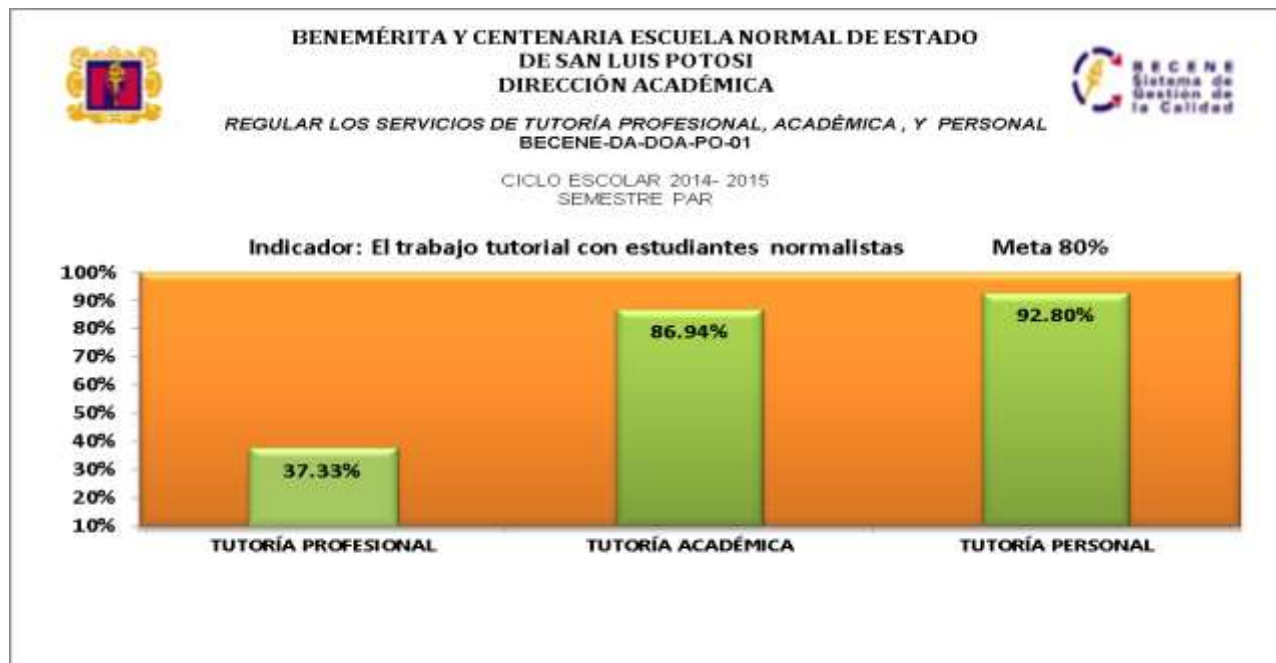
	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página 6 de 15



Del procedimiento que opera el Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil, se presenta la siguiente tendencia en uno de sus indicadores:

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: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página 7 de 15



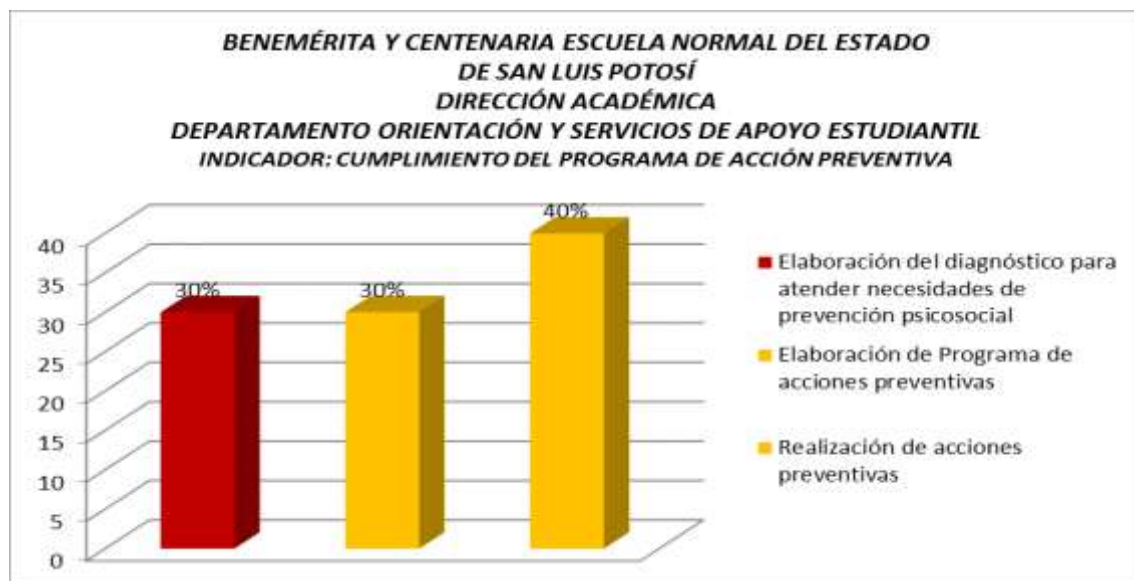
Promedio General 72.3 %

Es importante señalar que aunado a los indicadores antes presentados, se realiza la evaluación y seguimiento de otros indicadores –en el que la temporalidad para la medición del logro de su meta, atendiendo a las características del producto, se establece anual-, los resultados para dichos indicadores son los siguientes:

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 8 de 15

Para el cumplimiento del Programa de Acción preventiva:



Meta alcanzada: 100%

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 9 de 15

Correspondiente al nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.0

Meta: 80%



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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 10 de 15

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

Nivel alcanzado por cada indicador de medición de la Dirección de Académica.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	META ALCANZADA
Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programas de estudio	75%	77. 51%
Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica	80%	85.63 %
Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente	80%	81.97 %
Vinculación con las escuelas de educación básica.	80%	92.63 %
Sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad	90%	95.46 %
El trabajo tutorial con estudiantes normalistas	80%	72.3 %
Cumplimiento del Programa de Orientación y Apoyo estudiantil	80%	100 %
Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.0	80%	98 %

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: BECENE-CA-PG-09-02
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página 11 de 15

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

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2014-2015
SEMESTRE PAR
COMPARATIVO DEL NIVEL DE LOGRO ALCANZADO DE LOS INDICADORES
EN RELACIÓN CON LA META ESTABLECIDA



4. Resultados de auditorías internas y externas

En la auditoría interna realizada el 23 y 24 marzo 2015 se obtuvieron los siguientes resultados:

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 12 de 15

- Con relación al punto de la **norma 8.2.4** La organización debe monitorear y medir las características del producto para verificar que se ha cumplido con los requisitos del producto. Esto debe ser llevado a cabo en etapas apropiadas de la realización del producto, y de acuerdo con los planeados. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. En la **Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas**, no muestra evidencia respecto a la forma en como monitorea y mide las características del producto, relacionado de manera directa con el anexo BECENEDA-CC-PO-01-04 que lleva por nombre Rúbrica para la observación del desarrollo de la clase, y con el anexo BECENE-DACC-PO-01-07 correspondiente a la escala de valoración del portafolio. Recordando que se debe mantener vigente la evidencia de este monitoreo y medición. De igual forma, en el mismo punto de la norma, la **Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés** no muestran evidencia respecto a la forma en como monitorea y mide las características del producto, relacionado de manera directa con el anexo BECENEDA-CC-PO-01-04 que lleva por nombre Rúbrica para la observación del desarrollo de la clase, y con el anexo BECENE-DACC-PO-01-07 correspondiente a la escala de valoración del portafolio. Recordando que se debe mantener vigente la evidencia de este monitoreo y medición. El hallazgo se hace en el sentido que la documentación le falta el logo, un código, y es poco perceptible y carece de firmas. **Lo cual representa una no conformidad para ambas licenciaturas (RAC 149 a y b).**

- Con relación al punto de la **norma 8.3**, La organización debe asegurar que se identifique y controle el producto no conforme con los requisitos del producto, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto no conforme. **Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas** no muestran evidencia respecto a cómo asegura, identifica y controla el producto no conforme de los requisitos del producto, en función del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-03 para el trabajo colegiado se encontró que se trabaja esta actividad a través de los anexos BECENE-DA-CC-PO-03- 02 propuesta para el trabajo colegiado y BECENE-DACC-PO-03- 03 acta de acuerdo para el trabajo colegiado, los cuales no están firmados por los docentes que participan

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 13 de 15

en esta licenciatura, por lo que no existe evidencia del cómo se da seguimiento a los acuerdos. Asimismo, la **Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés** no muestran evidencia respecto a cómo asegura, identifica y controla el producto no conforme de los requisitos del producto, en función del procedimiento BECENE-DA-CC-PO-02 para el acercamiento a la práctica y desarrollo del trabajo docente. **Lo cual representa una no conformidad para ambas licenciaturas (RAC 150 a y b).**

- Con respecto al **Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil**, no se logra alcanzar la meta establecida para el indicador El trabajo tutorial con estudiantes normalistas, quedando 9.6 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida. **(RAC 149)**
- Se felicita a la coordinadora de la Licenciatura en Educación secundaria con especialidad en español por el conocimiento experto de los procedimientos operativos de la dirección académica, se observa un buen manejo de la información y la buena organización de la documentación que evidencia.
- Se hace una observación en la licenciatura en Educación Especial, en el procedimiento BECENE-DA-CC-PO-01, en el anexo BECENEDA-CC-PO-01-05, se genera la observación respecto a la satisfacción del cliente, tener información acerca de que si se cumple con los requisitos establecidos, debiendo determinar los métodos y usar dicha información; no habla de periodicidad de aplicación.

En la auditoría externa de vigilancia realizada el 18 de mayo del 2015, fue **auditada la Coordinación de la licenciatura en educación preescolar y la Coordinación de la licenciatura en educación especial** sin ningún hallazgo y no se efectuó ninguna no conformidad.

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 14 de 15

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Estatus de las RAC's: **149 a (Cerrada con fecha 10 de julio del 2015)**

149 b (Cerrada con fecha 10 de julio del 2015)

150 a (Cerrada con fecha 10 de julio del 2015)

150 b (Cerrada con fecha 10 de julio del 2015)

Con respecto al **RAC 149** correspondiente al **Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil continúa abierta**, ya que las acciones tomadas se efectuaron a partir del inicio de este ciclo escolar (impar 2015 – 2016) de acuerdo a la fecha establecida para la entrega de horarios en la Institución y los resultados del proceso podrán ser medibles al cierre del semestre, asimismo se informa, que al cierre de este semestre no alcanza la meta establecida para el indicador *El trabajo tutorial con estudiantes normalistas*, quedando 7.6 puntos porcentuales por debajo de la meta.

6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

Durante este semestre se recibieron un total de 36 quejas. Dichas quejas hacen referencia a situaciones relacionadas con las licenciaturas de: Educación Preescolar (10), Educación Primaria (3), Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas (2), Educación Secundaria con especialidad en Inglés (6), Educación Especial (7); así mismo al Departamento de Evaluación y Medición de Programas Educativos (2), y seis quejas que se remiten a esta Dirección pero que corresponden a otras áreas su atención: una a la Dirección de Extensión Educativa y cinco a la Dirección de Servicios administrativos, cuatro de ellas si bien hacen referencia al Laboratorio de Idiomas, son en relación al equipamiento de aire acondicionado en el mismo.

Las quejas aluden a inconformidades con respecto al incumplimiento con su función y/o responsabilidades por parte de algunos docentes, así como de actitudes poco tolerantes

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: Reporte de Análisis de Datos		Código: BECENE-CA-PG-09-02
			Revisión: 4
			Página 15 de 15

y falta de comunicación; del desempeño de los alumnos en sus jornadas de práctica y de trabajo docente; algunas observaciones con respecto al EXI.

Se recibieron además 14 sugerencias. Las sugerencias hacen referencia a la no asignación de algunos docentes para la impartición cátedra, otras al equipamiento con aire acondicionado al laboratorio de Idiomas, al uso de espacios para la práctica del deporte por los alumnos de la licenciatura en educación física, así como del uso de títulos que hacen algunos docentes.

7. Evaluación de proveedores.

Felicitaciones a través del Buzón

Se reciben cinco felicitaciones: tres a docentes haciendo referencia a su desempeño y responsabilidad (licenciaturas de Educación Preescolar y Especial), una para la Licenciatura de Educación Secundaria con Especialidad en Español por no haber incluido en su planta docente a un maestra, y una felicitación de la Dirección General a las/los directores /as de área, a el staff de calidad por su colaboración para mantener el SGC en condiciones de mejora continua.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
irma			
Fecha	21 de septiembre de 2015	22 de septiembre de 2015	23 de septiembre de 2015

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