

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 18

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

- 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

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

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

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 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, 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.

1.1.2 Conclusiones:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 18

Las RACs identificadas en las licenciaturas fueron atendidas y cerradas; con relación al indicador *El trabajo tutorial con estudiantes normalistas*, se obtienen en este semestre los siguientes datos cuantitativos respecto del nivel de logro: tutoría profesional: 37.33%, tutoría académica: 86.94%, tutoría personal: 92.8%. Teniendo un nivel de logro global de un 72.35%, quedando 7.6 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida. De acuerdo a estos datos antes señalados se sigue identificando a la tutoría como un área de oportunidad, sin embargo el RAC 149 que atiende esta situación a partir del inicio del semestre impar 2015 – 2016 continúa abierta y se espera medir sus resultados al cierre del semestre.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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.

2.1.2 Conclusiones:

Las RACs identificadas en las licenciaturas fueron atendidas y cerradas, queda pendiente el resultado que se obtenga con la RAC 149 **correspondiente al Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil**.

Las medidas que se tomaron en la RAP 23 demuestran mayor incremento en la entrega de evidencias con relación al registro individual de asesoría y visitas a las escuelas de práctica, así como el seguimiento de la función de asesoría tanto en la licenciatura de educación primaria y licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas, por lo que se consideran acciones para conservar.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 18

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

La evaluación de la satisfacción del cliente atendiendo a lo establecido en el plan de calidad se realizó al término del ciclo escolar, los resultados fueron 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: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 18

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área evidencian un buen nivel de desempeño, el nivel de logro general es positivo en cada uno de los indicadores por lo que se toman las acciones de este semestre como acciones por conservar y se analizarán los resultados para seguir incrementando los niveles de logro.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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 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.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 18

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

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.

2.4 Conclusiones:

Las quejas fueron atendidas con oportunidad, tanto por la Dirección Académica, como por las Coordinaciones de Carrera, según lo requirió el caso. Es importante señalar que la generación de espacios gestión y comunicación para la atención inmediata al usuario han permitido que cada vez sean menos las quejas que se reciben a través de este medio.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 18

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	
Formar profesionales de la educación básica que responda a las demandas de la sociedad actual a través de la planeación, ejecución, evaluación e innovación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes	- Registro de entrega de planeación de asignatura - Registros de observación del desarrollo de clase - Informe de seguimiento a la aplicación del programa - Registros de valoración del portafolio - Informe de aplicación del programa de asignatura.	Coordinación de Carrera	Porcentaje de docentes que se evalúa el desarrollo de programas de estudio <i>Meta establecida:</i> 75% <i>Meta alcanzada:</i> 77.51%	Semestral	Cumplido
	- Registros de la revisión del diseño de propuestas didácticas para la jornada de práctica en las asignaturas de OPD y 7° y 8° semestres. - Registro de la revisión del diario a los alumnos en las asignaturas de OPD práctica profesional y de 7° y 8° semestres - Bitácoras de plenaria para el análisis y la reflexión de la práctica docente.	Coordinación de Carrera	Desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 85.63%	Semestral	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 18

	- Registro de asesoría individual a los alumnos de 7 y 8 semestres - Registros de observación de la práctica docente de los estudiantes en formación - Registros de visitas a las escuelas de práctica. - Informes de actividades de acercamiento a la práctica escolar y de Trabajo docente	Coordinación de Carrera	Cumplimiento de función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 81.97%	Semestral	Cumplido
	- Formato para recolección de datos de escuelas para prácticas docentes - Cédula para registro de datos de alumnos, tutores y escuelas de práctica - Registro de transferencia de alumnos del 7º y 8º semestre - Registro de asistencia a las reuniones de capacitación, análisis y evaluación de tutores	Coordinación de Carrera	Vinculación con las escuelas de educación básica. <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 92.63%	Semestral	Cumplido
	- Propuesta de trabajo colegiado por semestre - Registros de asistencia - Agendas de trabajo - Actas de acuerdos	Coordinación de Carrera	Sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad <i>Meta establecida:</i> 90 % <i>Meta alcanzada:</i> 95.46%	Semestral	Cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 18

	- Plan de trabajo de la acción tutorial. - Expedientes de alumnos tutorados - Registro de evolución del estudiante	Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil	El trabajo tutorial con estudiantes normalistas <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 72.3%	Semestral	En proceso
	- Diagnóstico de situaciones de riesgo psicosocial - Programación de acciones preventivas - Evaluación de acciones preventivas realizadas.	Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil	Cumplimiento del Programa de Orientación y Apoyo estudiantil <i>Meta establecida:</i> 80 % <i>Meta alcanzada:</i> 100 %	Anual	Cumplido
	- Encuestas de opinión aplicadas - Nivel de Satisfacción del Cliente	Dirección Académica	Nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.0 <i>Meta establecida:</i> 80% <i>Meta alcanzada:</i> 98%	Anual	Cumplido

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

En los resultados globales se observa que los indicadores del proceso de la Dirección Académica logran alcanzar la meta, excepto el de *El trabajo tutorial con estudiantes normalistas* correspondiente al procedimiento operativo BECENE-DA-DOA-01, el cual se encuentra en proceso, a la espera de que al final del actual semestre los resultados incrementen el logro del indicador a través del cierre de la RAC 149 y las acciones de mejora.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 18

El trabajo tutorial con estudiantes normalistas, este indicador está orientado a medir el servicio de tutoría que se brinda a los estudiantes normalistas, mediante tres modalidades de realizar la misma: tutoría personal, tutoría académica y tutoría profesional; siendo ésta última la que no permite alcanzar la meta (80%).

Para la medición de la tutoría profesional se establecen como criterios de conformidad del producto los siguientes:

- Diagnóstico de necesidades
- Plan de trabajo
- Registro de evolución del estudiante
- Informe

TABLA DE CONCENTRADO DE DATOS GENERALES SERVICIO DE TUTORÍA PROFESIONAL

Total de tutores	Diagnóstico de necesidades		Plan de trabajo		Registro de evolución del estudiante		Informe	
	Sí presenta	No presenta	Sí presenta	No presenta	Sí presenta	No presenta	Sí presenta	No presenta
85	23	62	23	62	40	45	41	44

3.3 Conclusiones:

- Realizar un seguimiento puntual y preciso, por parte de los Coordinadores de Carrera a los procesos de planeación, realización y evaluación que implementan los docentes, y efectuar las acciones inmediatas y preventivas que orienten al cumplimiento, en tiempo y forma, por parte del 100% de los docentes.
- Es importante sensibilizar a los alumnos y docentes en general sobre la importancia y el impacto del examen institucional, por lo que se sugiere realizar una reunión con coordinadores de carrera y asesores antes de la siguiente aplicación del examen.

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

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

- Continuar promoviendo la participación de los alumnos en actividades que les permitan poner en práctica las competencias desarrolladas: foros, demostraciones, jornadas académicas, publicaciones, etc.
- Fortalecer desde todos los ámbitos el campo de la identidad y ética profesional en los futuros docentes, pues este es sin duda un aspecto, que de acuerdo a las circunstancias del contexto actual en el que se cuestiona severamente la tarea de los docentes, deberá de ser atendido.
- Referente al indicador *desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica* en lo general los resultados obtenidos muestran que los docentes realizaron y llevaron un registro puntual de las actividades orientadas a favorecer el análisis y reflexión de la práctica desarrolladas por los docentes en formación, con excepción de las licenciaturas de Educación Especial e Inglés, identificándose como área de oportunidad el promover en los docentes responsables de las asignaturas de OPD y de Trabajo Docente el asumir con responsabilidad y profesionalismo esta tarea.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Como resultado de la auditoría interna se aperturan cinco RAC, de las cuales cuatro de ellas se encuentran cerradas y queda pendiente la RAC 149 correspondiente al Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas :

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 18

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.

- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas :

Estatus de la RAP: 23 (Cerrada con fecha 15 de septiembre del 2015)

- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 18

4.4 Conclusiones

Las acciones correctivas permitieron mantener la conformidad del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma, queda la RAC 149 correspondiente al **Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil** abierta, este proceso no concluye aún debido a que la acción correctiva inicia con el ciclo escolar y los resultados podrán ser medibles al cierre del semestre.

Las medidas que se tomaron en la RAP 23 para la **licenciatura en educación primaria y licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas** demuestran mayor incremento en la entrega de evidencias con relación al registro individual de asesoría y visitas a las escuelas de práctica, así como el seguimiento de la función de asesoría, por lo que son acciones para conservar.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Realizar una revisión general a los procedimientos de la Dirección Académica a fin de realizar los ajustes que se requieran para mejorar la operación del mismo.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes del Departamento Responsables de Procedimiento Operadores de Procedimiento	Febrero-Julio 2015	En proceso

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 18

	Implementar un plan de mejora que incluya acciones orientadas a lograr que un mayor número de docentes se involucren en las actividades para el desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica, así como del seguimiento de las mismas en las escuelas de práctica (visitas).	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Febrero-Julio 2015	Cumplido
	Hacer una revisión y actualización del Programa Institucional de Acción Tutorial, lo que requerirá en consecuencia, la revisión del procedimiento BECENE-DA-DOA-PO-01	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefe del Departamento de Orientación y Servicios de Apoyo Estudiantil Responsable del PIAT	Abril de 2015	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Continuar desarrollando acciones de difusión y sensibilización sobre los cambios realizados a los procedimientos del proceso de la Dirección Académica con todos los involucrados en su operación	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Operadores de procedimiento	Febrero-Julio 2015	Cumplido
	Atender con oportunidad a las no conformidades identificadas en el proceso de evaluación y seguimiento del SGC.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Jefes de Dpto. Operadores de procedimiento	Febrero-Julio 2015	Cumplido
	Capacitar a Operadores de Procedimiento 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	Junio 2015	No cumplido

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 18

3. Necesidad de Recursos.	Recursos Materiales: - Papelería - Consumibles	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Febrero-Julio 2015	Cumplido
	Recursos Tecnológicos y de equipamiento: - 2 impresoras (Depto. de Evaluación y medición de programas educativos y Coordinación de Áreas Académicas). - 1 Escáner (Coordinación de Áreas Académicas)	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Febrero-Marzo 2015	En proceso

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

6.1 Descripción:

- Actualizar los lineamientos para las actividades de OPD en el que se expliciten con claridad las obligaciones, tanto de los docentes como de los alumnos, así como las sanciones que se harían acreedores sino se cumple con lo establecido. Dar a conocer dichos lineamientos a la comunidad normalista.
- Realizar una revisión y actualización del Programa Institucional de Acción Tutorial, lo que requerirá en consecuencia, la revisión del procedimiento BECENE-DA-DOA-PO-01
- Realizar una revisión puntual del PO BECENE-DA-CC-02, a fin analizar la pertinencia de las propuestas realizadas por los docentes que permitan mejorar el proceso de operación propuesto para el desarrollo de las actividades de acercamiento a la práctica y el trabajo docente.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 18

6.2 Conclusión:

Es necesario revisar y realizar ajustes para que el servicio que ofrece la dirección académica con relación al alcance de logro de los indicadores sea incrementado.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

- Sensibilizar y concientizar a los docentes sobre la importancia de visitar a los alumnos en las escuelas de práctica e implementar acciones preventivas orientadas a lograr el involucramiento de los docentes de todos los semestres con la asesoría de planeación de situaciones didácticas, así como de la observación en las visitas a las escuelas de práctica.
- Actualizar los lineamientos para las actividades de OPD en el que se expliciten con claridad las obligaciones, tanto de los docentes como de los alumnos, así como las sanciones que se harían acreedores sino se cumple con lo establecido. Dar a conocer dichos lineamientos a la comunidad normalista.
- Establecer una comunicación más estrecha entre autoridades, docentes y estudiantes de la escuela normal con las autoridades, directivos y docentes de los planteles en los que desarrollan las prácticas docentes los estudiantes normalistas.

7.2 Conclusión:

- Trabajo en colaboración al interior de cada equipo, pues es necesario que todos los integrantes de cada equipo se involucren y asuman como corresponsables del logro de los retos y propósitos planteados por la licenciatura, como por la institución.

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

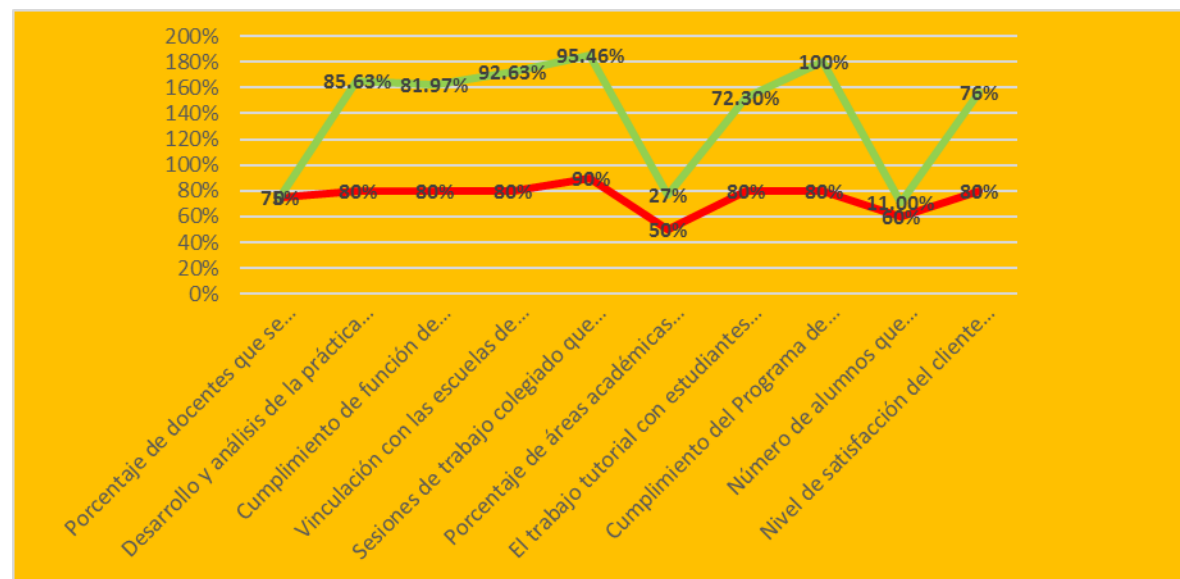
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección DIRECCIÓN ACADÉMICA		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 18

- Seguimiento y evaluación sistemática de las acciones realizadas que provean de información oportuna para la retroalimentación, la toma de decisiones y la mejora, tanto de los resultados, como de la aplicación de los planes de estudios.

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

8.1 Descripción:

Comparativo del nivel de logro alcanzado de los indicadores en relación con la meta establecida



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

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

8.2 Conclusión:

A pesar de que en el semestre se alcanza la meta establecida en los indicadores correspondientes al Procedimiento Operativo para la Implementación de los Programas Educativos BECENE-DA-CC-PO-01, Procedimiento Operativo para el Acercamiento a la Práctica y Trabajo Docente BECENE-DA-CC-PO-02 y Procedimiento Operativo para el Trabajo Colegiado BECENE-DA-CC-PO-03 lo que permite apreciar un seguimiento y evaluación a los procesos de manera eficaz, el Procedimiento Operativo para Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal BECENE-DA-DOA-PO-01 aún requiere de atención particular para alcanzar el indicador establecido, por lo que se espera que con el cierre de la RAC 149 los resultados sean favorables y se pueda observar un avance en el mismo.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
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