

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 1 de 14</b>

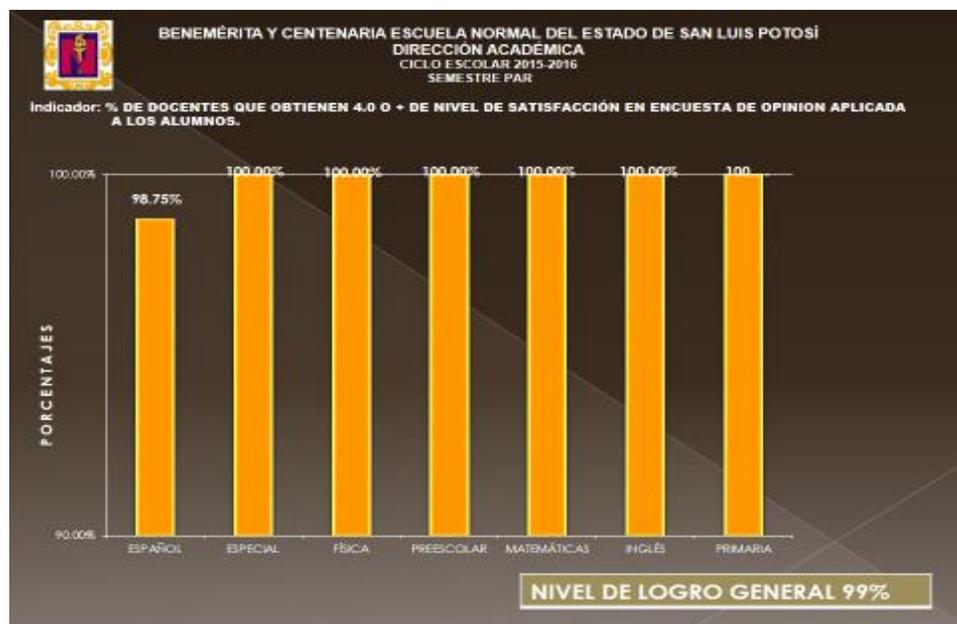
Dirección y/o Área **DIRECCIÓN ACADÉMICA**

## 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:
<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

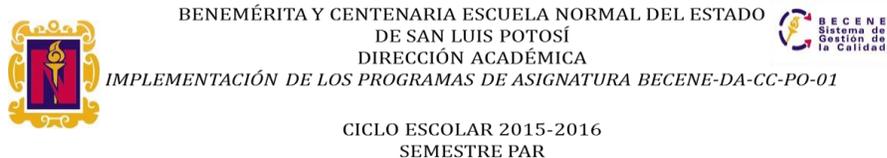
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 2 de 14</b>

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

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

En este punto se muestra la tendencia que presentan los indicadores de la Dirección Académica que establecen la medición de su meta semestral.

Durante el semestre par del ciclo escolar 2015-2016, las Coordinaciones de Carrera operaron los procedimientos BECENE-DA-CC-PO-01, BECENE-DA-CC-PO-02 y BECENE-DA-CC-PO-03, lo anterior se refleja en las siguientes gráficas correspondientes a la tendencia en el logro de la meta establecida para cada indicador.



**Indicador: Porcentaje de docentes evaluados en el seguimiento de los programas de estudio**

**Meta 75%**



**Promedio General 81.47%**

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 3 de 14</b>

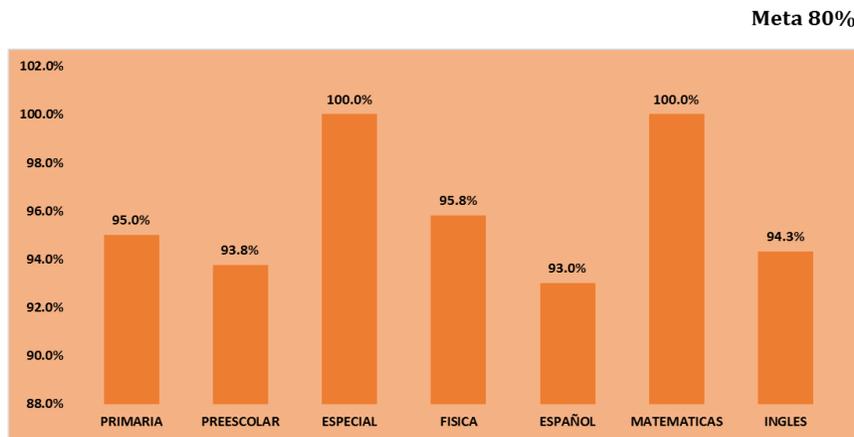


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DE SAN LUIS POTOSÍ  
 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2015-2016  
 SEMESTRE PAR

**Indicador: Seguimiento de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica**



**Promedio General 96%**

<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



**Nombre del Documento:**

**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**

**Revisión: 4**

**Página 4 de 14**



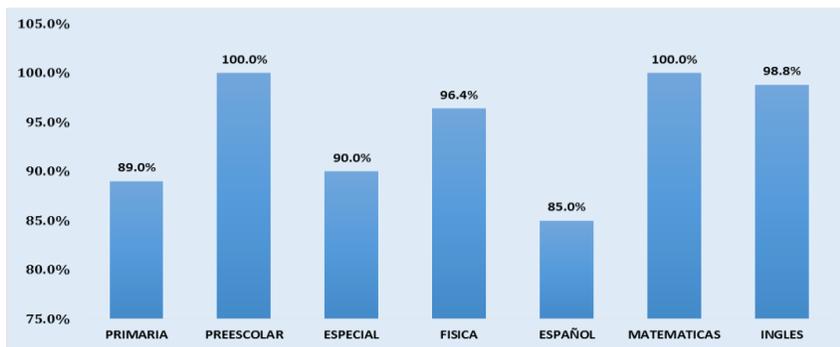
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2015-2016  
SEMESTRE PAR

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

**Meta 80%**



**Promedio General 94.2%**

<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



**Nombre del Documento:**

**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**

**Revisión:** 4

**Página** 5 de 14



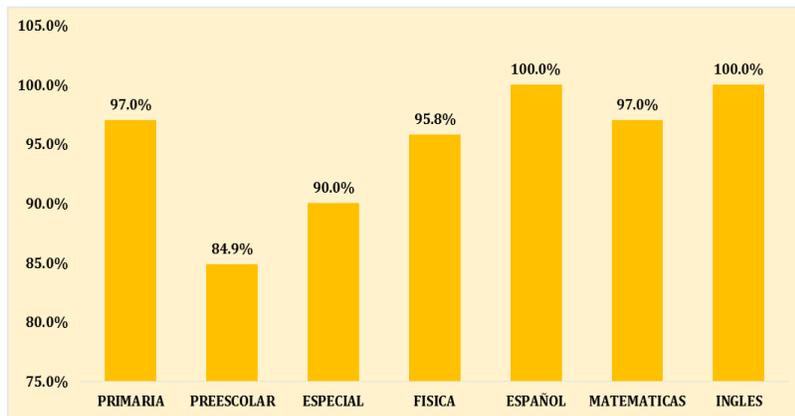
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2015-2016  
SEMESTRE PAR

**Indicador: Integración de información para registrar la vinculación con las escuelas de educación básica**

**Meta 80%**



**Promedio General 95%**

<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



**Nombre del Documento:**  
  
**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**

**Revisión:** 4

**Página** 6 de 14



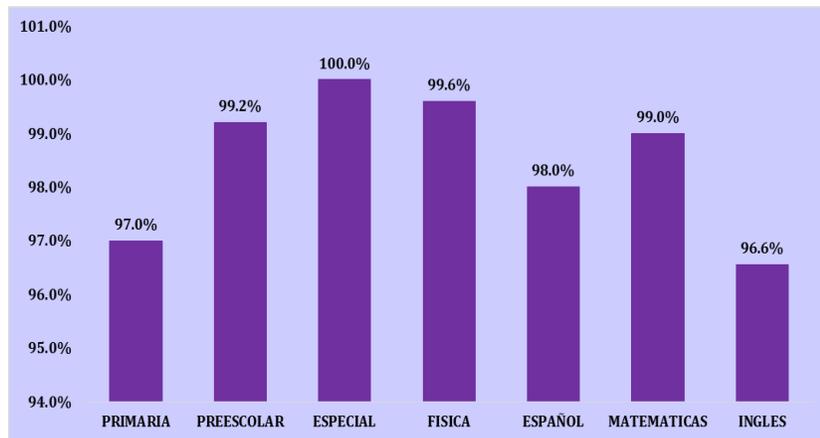
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
TRABAJO COLEGIADO BECENE-DA-CC-PO-03



CICLO ESCOLAR 2015-2016  
SEMESTRE PAR

**Indicador: Registro de sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad**

**Meta 90%**



**Promedio General 98.5%**

<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



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

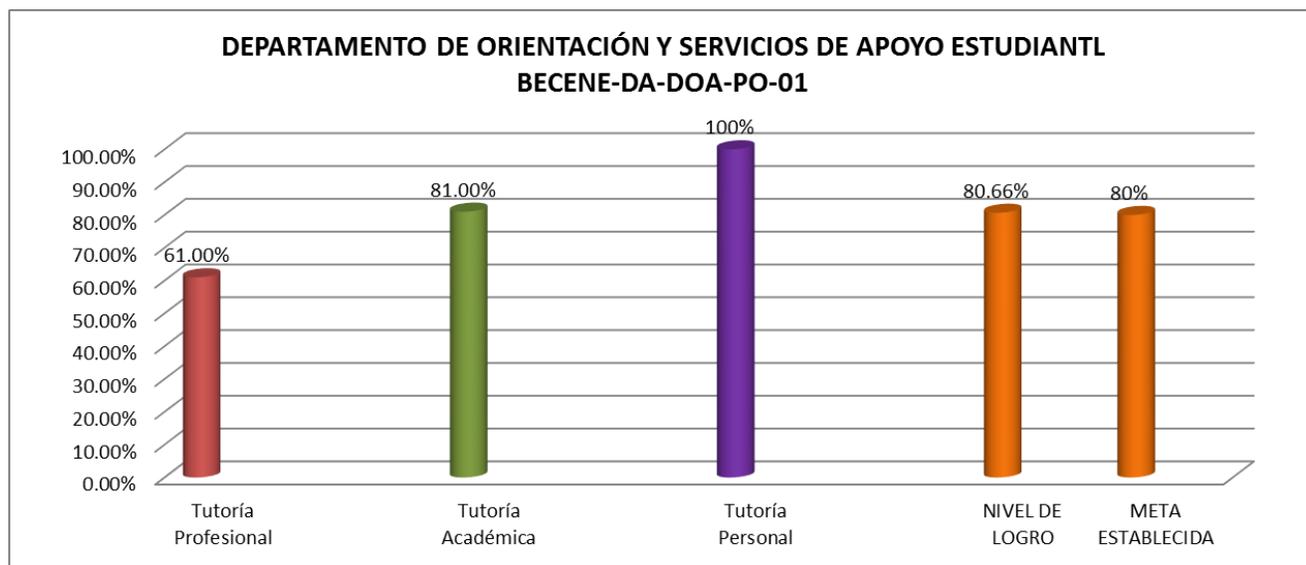


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 4

Página 7 de 14

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

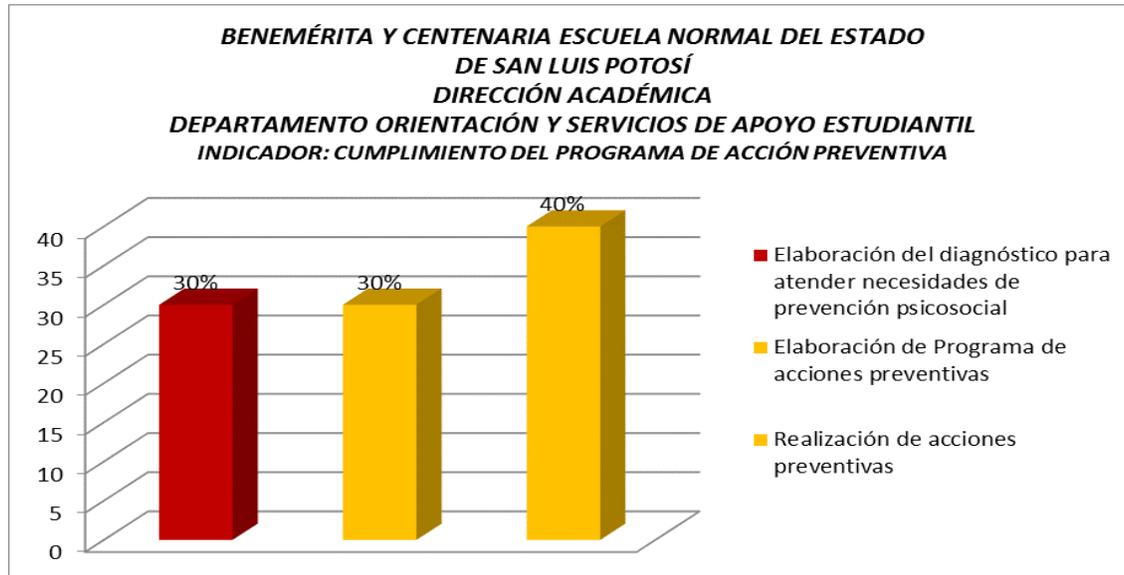


Cabe mencionar que aunado a los indicadores antes presentados, se realiza la evaluación y seguimiento de otros indicadores –en el que la temporalidad para la medición del logro de su meta, atendiendo a las características del producto, se establece anual-, los resultados para dichos indicadores son los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

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 8 de 14</b>

Para el cumplimiento del Programa de Acción preventiva:



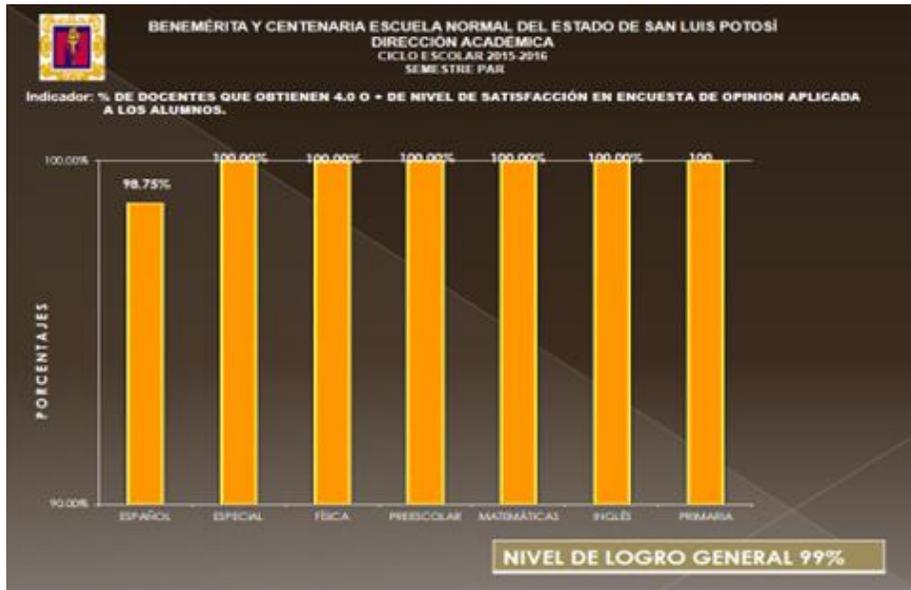
**Meta alcanzada: 100%**

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 9 de 14</b>

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

**Meta: 80%**



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>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 10 de 14</b>

### 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	NIVEL DE LOGRO
PORCENTAJE DE DOCENTES EVALUADOS EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO	75%	80%	107.17%
SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA DOCENTE DE LOS ALUMNOS EN JORNADA DE PRÁCTICA	80%	97%	120.71%
CUMPLIMIENTO DE FUNCIÓN DE ASESORÍA DEL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y/O TRABAJO DOCENTE	80%	89.1%	107.03%
INTEGRACIÓN DE FORMACIÓN PARA REGISTRAR LA VINCULACIÓN CON LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA	80%	91.0%	118.07%
REGISTRO DE SESIONES DE TRABAJO COLEGIADO QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CONFORMIDAD	90%	96.7%	107.50%
PORCENTAJE DE DOCENTES QUE CUMPLEN CON EL TRABAJO TUTORIAL CON ESTUDIANTES NORMALISTAS	80%	86.1%	107.60%
IMPACTO DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN UN PROMEIDO IGUAL O MAYOR A 4.0	80%	99.0%	123.75%
<b>Σ</b>	<b>81%</b>	<b>91%</b>	<b>113%</b>

<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



**Nombre del Documento:**  
  
**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**  
**Revisión: 4**  
**Página 11 de 14**

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

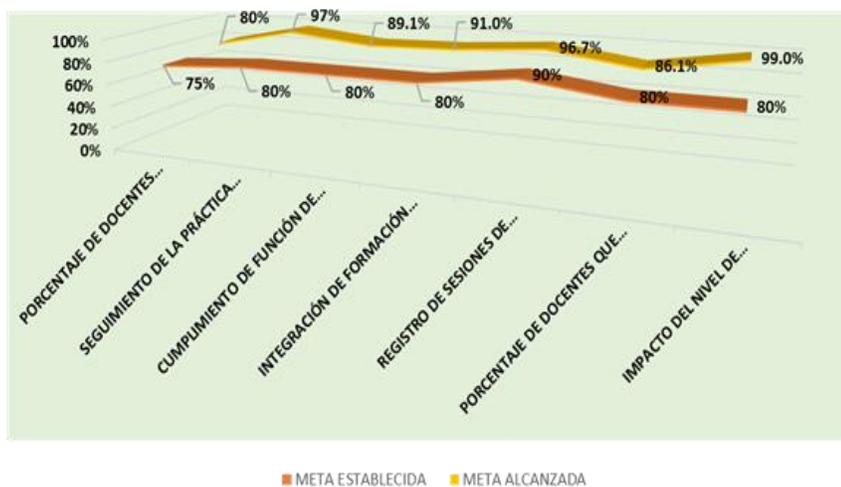


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
TRABAJO COLEGIADO BECENE-DA-CC-PO-03



CICLO ESCOLAR 2015-2016  
SEMESTRE IMPAR

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



**Meta establecida 81%**  
**Meta alcanzada 91%**

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 12 de 14</b>

#### 4. Resultados de auditorías internas y externas

En la auditoría interna realizada el 7 y 8 de abril del presente arrojó los siguientes resultados.

- La evidencia mostrada en el desarrollo de la Auditoría A1/16, muestra que lo documentado en los procesos y procedimientos auditados se encuentran en conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, en el SGC de la BECENE y de acuerdo a la planificación propuesta para su implementación, mantenimiento y evolución de mejora.
- Las no conformidades detectadas en la pasada Auditoría Interna A2/15 fueron solventadas de forma oportuna y verificada la eficacia de las acciones correctivas implementadas para tal fin por la Dirección Académica.
- Los procedimientos y procesos auditados se apegan al Enfoque al Cliente, a través de la aplicación de encuestas de opinión de satisfacción del servicio en todas las áreas, departamentos y coordinaciones auditados; así como se presentan evidencias de la sistematización de la información y su vinculación con las acciones de mejora implementadas, conforme al compromiso asumido por la Alta Dirección y las áreas de la institución.
- Se reportan felicitaciones al manejo de los procedimientos por parte de los titulares de los siguientes departamentos, áreas y coordinaciones: Coordinación de carrera de Licenciatura en Educación Primaria y Licenciatura en Educación Preescolar y Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Español.
- Se ha dado seguimiento a acciones preventivas que han impactado la mejora del servicio. Se aprecia en las observaciones de los auditores, un dominio de los procedimientos revisados y acciones continuas de mejora. Debido a causas de fuerza mayor, en la pasada auditoría interna se levantó una no conformidad por ausencia de la titular de la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 13 de 14</b>

en Matemáticas, misma que fue solventada presentándose las evidencias correspondientes.

En la auditoría externa de vigilancia realizada el 16 de mayo del 2016, fue auditada la Coordinación de la licenciatura en educación preescolar secundaria con especialidad en inglés y la Dirección Académica sin ningún hallazgo y no se efectuó ninguna no conformidad.

- La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y proporcionó la estructura eficiente para soportar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión;
- La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento de su sistema de gestión;
- La organización ha demostrado el establecimiento y monitoreo de objetivos y metas clave de desempeño y el avance monitoreado hacia su logro.

## 5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Estatus de las RAC's:

Este semestre no se realizó ningún registro de acción correctiva, sin embargo en la revisión por la dirección se detectaron dos RAP's, una para la licenciatura en educación especial donde no se alcanzó el nivel establecido en el indicador: porcentaje de docentes evaluados en el seguimiento de los programas de estudio y otra en la licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas donde el indicador: sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad correspondiente al procedimiento de trabajo colegiado obtiene un nivel de 88%, dos puntos porcentuales por debajo del nivel establecido. Para ambas licenciaturas se implementaron acciones preventivas con el fin de elevar el porcentaje del nivel establecido por los indicadores, para el cierre de este semestre tanto la RAP 37 y la 38, ya fueron solventadas.

<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>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página 14 de 14</b>

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

Durante este semestre se recibieron un total de 21 mensajes al correo de quejas y sugerencias, de los cuales 12 quejas. Dichas quejas hacen referencia a situaciones relacionadas con las licenciaturas de: Educación Física (1) Educación Preescolar (1), Educación Primaria (2), Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas (3), Educación Especial (5).

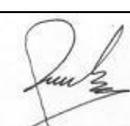
Las quejas aluden a inconformidades con respecto a la organización de la licenciatura, solicitud de cambio de docentes en algunas asignaturas, desacuerdos con respecto al uso de espacios, formas de conducirse con los demás y respeto.

Se recibieron además 5 sugerencias. Las sugerencias hacen referencia a la no asignación de algunos docentes para la impartición cátedra, la reasignación de docentes para continuar dando cátedra en otras licenciaturas, formas de conducirse con los demás actores educativos.

## 7. Evaluación de proveedores.

### ***Felicitaciones a través del Buzón***

Se reciben dos felicitaciones para docentes de la licenciatura en educación preescolar y dos para docentes de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas.

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21 de septiembre de 2016	22 de septiembre de 2016	26 de septiembre de 2016

<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