

	<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: 6</b>
			<b>Página: 1 de 1</b>

Dirección y/o Área DIRECCIÓN ACADÉMICA

## CONTENIDO

1. Datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos).

El objetivo del proceso de formación inicial es Formar profesionales de la educación básica que respondan a las demandas de la sociedad actual con un cumplimiento del 81% en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes por ciclo escolar.

La satisfacción del cliente y/o partes interesadas se considera en el indicador de Valoración de la satisfacción del cliente respecto a su formación integral como profesionales de la educación básica, el cual se mide de manera anual.

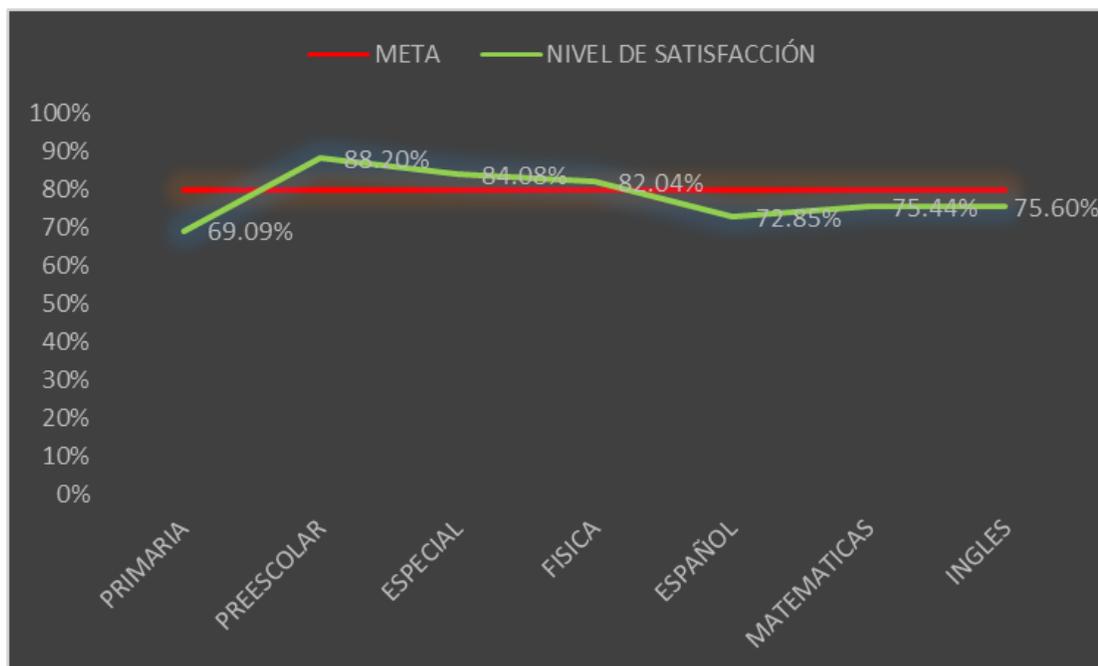
Al término del semestre par 2018, el resultado fue el siguiente:

LICENCIATURA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	META
PRIMARIA	69.09%	80%
PREESCOLAR	88.20%	80%
ESPECIAL	84.08%	80%
FISICA	82.04%	80%
ESPAÑOL	72.85%	80%
MATEMATICAS	75.44%	80%
INGLES	75.60%	80%
	<b>78.19%</b>	

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
	<b>Página: 2 de 1</b>		



Al quedar 1.8 puntos porcentuales por debajo de la meta, hemos realizado un análisis para conocer las causas del mismo, desde el semestre anterior se detectó que a partir de la migración de la norma ISO 9001 – 2015, la encuesta de opinión no presenta parámetros concretos que midan dimensiones tales como accesibilidad, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, velocidad de

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
			<b>Página: 3 de 1</b>

respuesta, seguridad, tangibles para entender o conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Por lo anterior, se implementó como acción de mejora el rediseño del instrumento, que será aplicado en la siguiente medición del indicador, con la intención de que los datos reflejados permitan la mejora continua del proceso.

En la escala Likert que compone la encuesta de satisfacción del cliente, la tendencia se muestra entre el rubro “algunas veces” y “frecuentemente”, en su mayoría dentro de la pregunta referente a “la participación del docente contribuye al buen desarrollo del programa de estudio de la asignatura y la construcción de tu aprendizaje y de tus compañeros”, para la pregunta “durante el desarrollo del curso el docente estuvo atento a tus necesidades y a las del grupo”, muestra una tendencia entre “algunas veces” y “pocas veces”

## 2. Medición de los indicadores de objetivos de calidad, procesos y sus tendencias.

El siguiente análisis evidencia la tendencia de los indicadores correspondientes a la Dirección Académica que establecen la medición de su meta semestral. Al término del semestre impar del ciclo escolar 2017-2018, las Coordinaciones de Carrera operaron los procedimientos BECENE-DA-CC-PO-01, BECENE-DA-CC-

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
			<b>Página: 4 de 1</b>

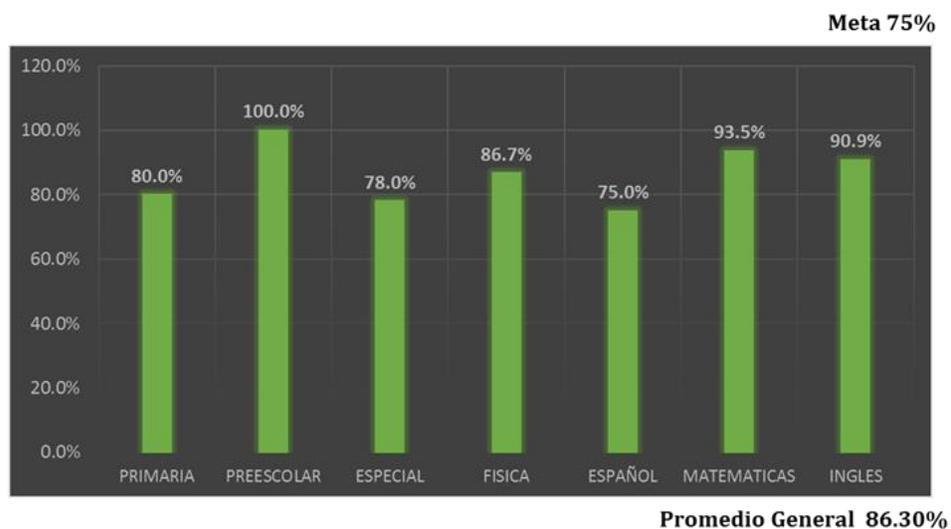
PO-02 y BECENE-DA-CC-PO-03, en las siguientes gráficas se visualiza la tendencia en el logro de la meta establecida para cada indicador.


 BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DE SAN LUIS POTOSÍ  
 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ASIGNATURA BECENE-DA-CC-PO-01



CICLO ESCOLAR 2017-2018  
 SEMESTRE PAR

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



<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
	<b>Página: 5 de 1</b>		

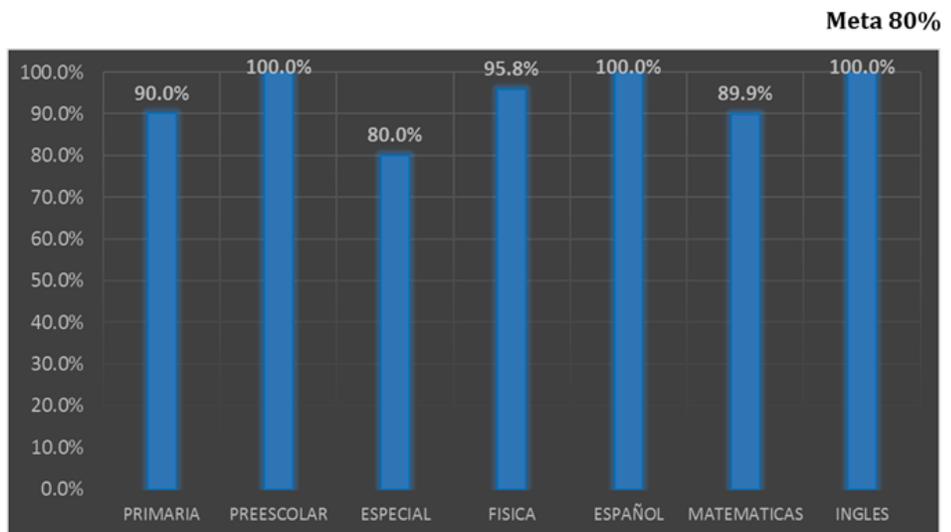


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
 DE SAN LUIS POTOSÍ  
 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE *BECENE-DA-CC-PO-02*



CICLO ESCOLAR 2017-2018  
 SEMESTRE PAR

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



**Promedio General 94%**

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



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



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**  
**Revisión: 6**  
**Página: 6 de 1**

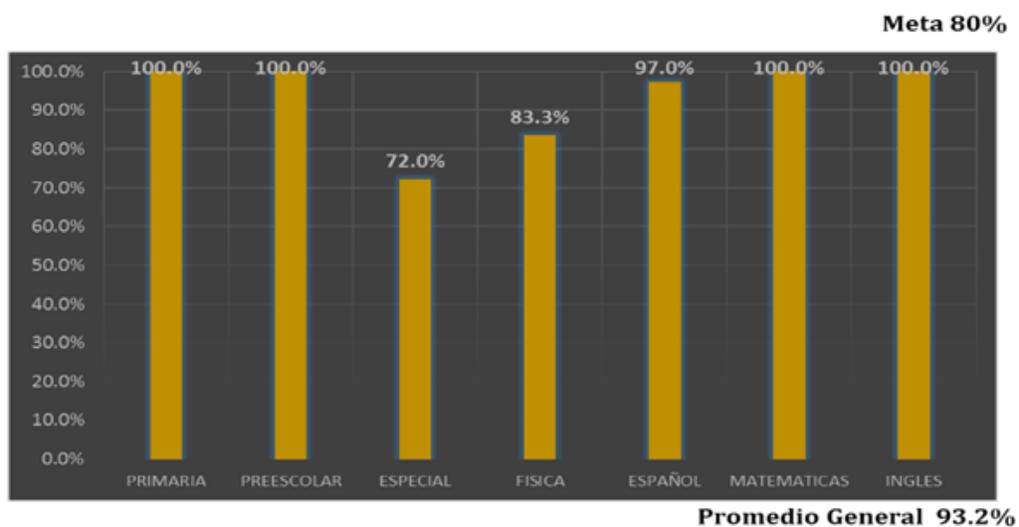


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO  
DE SAN LUIS POTOSÍ  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
*ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE* BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2017-2018  
SEMESTRE PAR

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



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
	<b>Página: 7 de 1</b>		



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



CICLO ESCOLAR 2017-2018  
 SEMESTRE PAR

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



**Promedio General 96.3%**

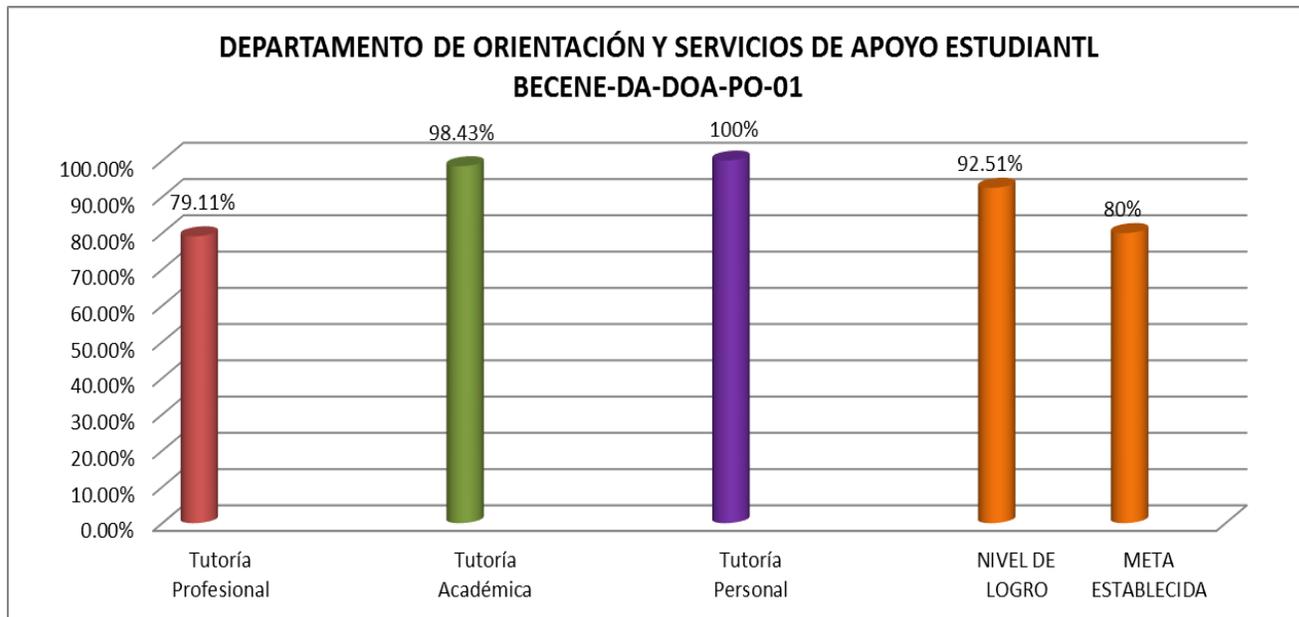
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018



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



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**  
**Revisión: 6**  
**Página: 8 de 1**



<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
	<b>Página: 9 de 1</b>		

El nivel alcanzado por cada indicador de medición de la Dirección de Académica se puede apreciar y comparar en la siguiente tabla:

INDICADOR DE DESEMPEÑO	META ESTABLECIDA	META ALCANZADA	NIVEL DE LOGRO 100%
PORCENTAJE DE DOCENTES EVALUADOS EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO	75%	86%	115.06%
SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA DOCENTE DE LOS ALUMNOS EN JORNADA DE PRÁCTICA	80%	94%	117.09%
CUMPLIMIENTO DE FUNCIÓN DE ASESORÍA DEL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y/O TRABAJO DOCENTE	80%	96.6%	120.71%
INTEGRACIÓN DE FORMACIÓN PARA REGISTRAR LA VINCULACIÓN CON LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA	80%	93.2%	116.49%
REGISTRO DE SESIONES DE TRABAJO COLEGIADO QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CONFORMIDAD	90%	96.3%	107.05%
PORCENTAJE DE DOCENTES QUE CUMPLEN CON EL TRABAJO TUTORIAL CON ESTUDIANTES NORMALISTAS	80%	92.5%	115.64%
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO A SU FORMACIÓN INTEGRAL COMO PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA	80%	78.2%	97.74%
$\Sigma$	<b>81%</b>	<b>91%</b>	<b>113%</b>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
	<b>Página: 10 de 1</b>		

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

En la auditoría interna A1/18, del 11 al 17 de abril de 2018, se presentaron los siguientes hallazgos en el punto de la norma 6.1.2. La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades: b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad. 2) evaluar la eficacia de estas acciones:

Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Español. Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Matemáticas. Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés No se ha actualizado el catálogo de escuelas de educación básica que reúnan las características idóneas acorde a los planes y programas vigentes, de las licenciaturas en educación secundaria que se imparten en la institución, con especialidad en Español, Matemáticas e Inglés.

Y en el 7.5.2. Creación y actualización Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación, el siguiente hallazgo:

Licenciaturas en Educación Primaria, Educación Especial y Física. Durante las entrevistas y verificación de información documentada, se observó que las Licenciaturas en Educación Primaria, Especial y Educación Física, presentan evidencia de registros con un número de revisión diferente a la declarada en los procedimientos operativos 01 y 02, respecto a los anexos: "Planeación de Asignatura "BECENE-DA-CC-PO-01-01 y Anexo "Registro de Visitas a las Escuelas de Práctica" BECENE-DA-CC-PO-02-03.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
			<b>Página: 11 de 1</b>

Ambas no conformidades fueron atendidas a través de la RAC 182 y 183 por el equipo de Dirección académica en tiempo y forma.

En la auditoría externa de seguimiento (1/2) efectuada del 29 al 31 de mayo no se presentaron hallazgos por lo que no se señalan reportes de acciones correctivas.

4. Resultados y Atención a las No Conformidades de los productos y/o servicio no conforme y las identificadas por los clientes y/o las partes interesadas.

En este semestre par 2018, se recibieron un total de 24 mensajes al correo de quejas y sugerencias, de los cuales 22 fueron quejas que hacen referencia a situaciones relacionadas con las licenciaturas de la siguiente manera:

- Educación preescolar (1)
- Educación Especial (4)
- Educación Primaria (1)
- Educación secundaria con especialidad en inglés (2)
- Educación secundaria con especialidad en matemáticas (1)
- Departamento de medición de los programas educativos (2)
- Quejas dirigidas a todas las licenciaturas (3)
- Departamento de Idiomas (8)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
			<b>Página: 12 de 1</b>

Cada uno de éstos fue analizado y canalizado a la coordinación de carrera o Departamento correspondiente para darle seguimiento y solución. De igual forma, fueron atendidas las peticiones verbales y por oficio que se remiten a esta Dirección y que se encuentran en resguardo dentro de los archivos de Dirección Académica.

5. Identificación de Riesgos y Oportunidades, implicaciones para el SGC).

Procedimiento	Riesgos	Oportunidades
Procedimiento Formación inicial	Entrega a destiempo del total de docentes que conforman las licenciaturas de planeación, portafolio e informe de asignatura. <b>(Riesgo interno)</b>	Habilitación docente sobre la reforma curricular de escuelas normales 2018 en vinculación con el proceso de capacitación de Recursos Humanos <b>(oportunidad interna)</b>
Acercamiento a la práctica y trabajo docente	Actualizar las normas para el desarrollo de las actividades de acercamiento a la práctica docente que deberán cumplir los estudiantes de las licenciaturas en educación primaria, preescolar, especial física y secundaria con especialidad en matemáticas, español e	Comunicación con Recursos Humanos para registrar las visitas de observación de los docentes a los estudiantes en las jornadas de práctica profesional con el fin de ubicar <b>(Oportunidad externa)</b>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<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: 6</b>
			<b>Página: 13 de 1</b>

	inglés de acuerdo a las normas de control escolar vigentes para los planes y programas 2018 <b>(Riesgo externo)</b>	
Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal	El número de canalizaciones es mayor a la atención que pueden dar los terapeutas por lo se tiene estudiantes en lista de espera para ser atendidos. <b>(riesgo interno)</b>	Actualización y/o capacitación a los docentes terapeutas para brindar atención psicológica <b>(Oportunidad interna)</b>

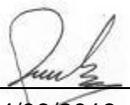
#### 6. Acciones de mejora continua.

Procedimiento	Acción de mejora
<b>Procedimiento Formación inicial</b>	Actualización del formato de planeación de acuerdo a las características que conforman los planes y programas 2018 de las licenciaturas.
<b>Acercamiento a la práctica y trabajo docente</b>	Desde la interacción de procesos se detecta una oportunidad para generar a través del campus BECENE una herramienta virtual que facilite el registro de las visitas de observación a las escuelas de educación básica en las jornadas de práctica profesional por parte de los docentes y mejorar la comunicación entre las coordinaciones de carrera y el departamento de recursos humanos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 6</b>
			<b>Página: 14 de 1</b>

<b>Trabajo colegiado</b>	Detectar temas emergentes específicos de cada licenciatura para realizar investigaciones generadas a partir del colegiado de docentes.
	<b>Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal</b>

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarces Cerino	Mtra. Alejandar del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	07/09/2018	10/09/2018	14/09/2018

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2018	29 de mayo de 2018	30 de mayo de 2018