

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 1 de 22

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA 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 y evaluar los planes de acción de este ciclo escolar.	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Febrero – agosto 2018	Febrero – agosto 2018	Concluido
	Capacitación continua en las áreas específicas que el personal docente requiere como la habilitación docente para planes y programas 2018	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Febrero – agosto 2018	Agosto 2018	Concluido
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Propuesta de modificación de la encuesta de satisfacción utilizado en el proceso de formación inicial	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Febrero – agosto 2018	Agosto 2018	concluido
	Seguimiento y cierre de las no conformidades identificadas en el proceso de evaluación y seguimiento del SGC	Dirección Académica Coordinadores de Carrera Operadores de Procedimiento	Febrero – agosto 2018	abril – junio 2018	concluido
3. Necesidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Materiales: Papelería Consumibles 	Dirección Académica Coordinadores de Carrera	Febrero – agosto 2018	Febrero – agosto 2018	concluido

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 22

2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Descripción:

- La encuesta de opinión no presenta parámetros concretos que midan dimensiones tales como accesibilidad, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad, tangibles para entender o conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes.
- La entrega a destiempo o no entrega de las evidencias como planeación, portafolio e informe de cátedra por parte de los docentes que integran cada licenciatura
- Comunicación efectiva entre coordinaciones de carrera y departamento de recursos humanos respecto a la salida de docentes que asisten a las escuelas de educación básica en las jornadas de práctica profesional.
- Espacio poco funcional para realizar la asesoría psicológica a los estudiantes por parte del departamento de orientación y servicio estudiantil en el área psicológica.

2.2. Conclusión: planear y realizar acciones concretas para atender los riesgos detectados durante el semestre.

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Los aspectos centrales de la revisión 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, quedando 1.8 puntos porcentuales por debajo de la meta con un total de 78.2%, lo anterior presenta un área de oportunidad respecto al cambio de encuesta para medir de manera efectiva y eficiente la satisfacción del cliente.

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 a la construcción de tu aprendizaje y de tus compañeros.

La siguiente gráfica muestra los resultados promediados con base en el porcentaje marcado por el indicador:



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección

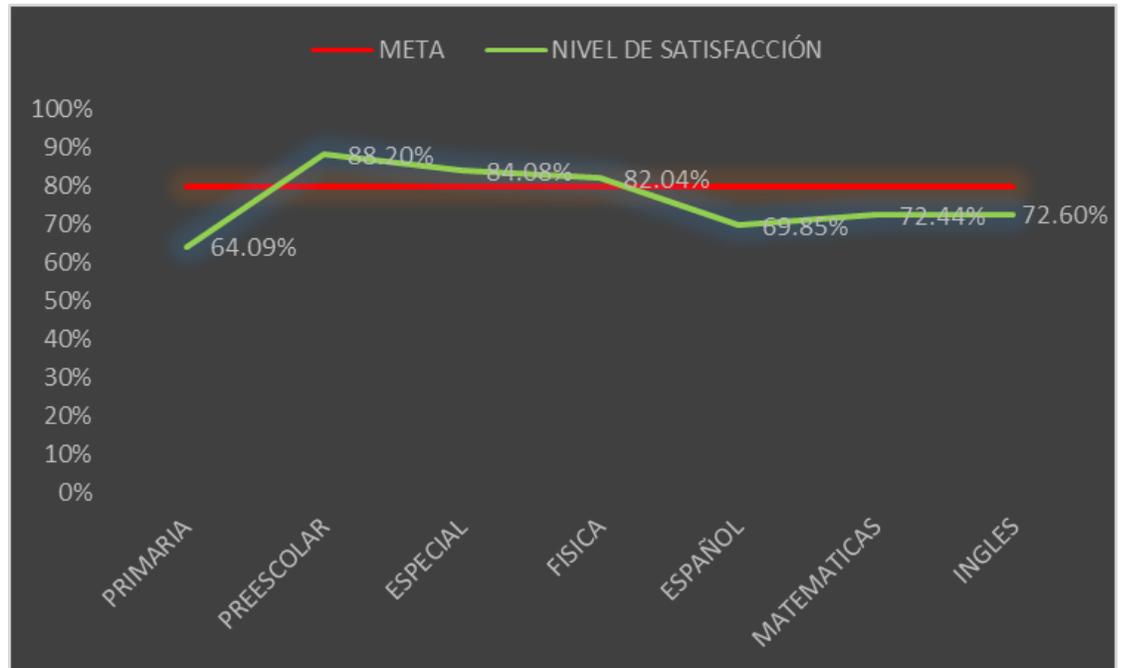


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 5

Página 3 de 22



b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

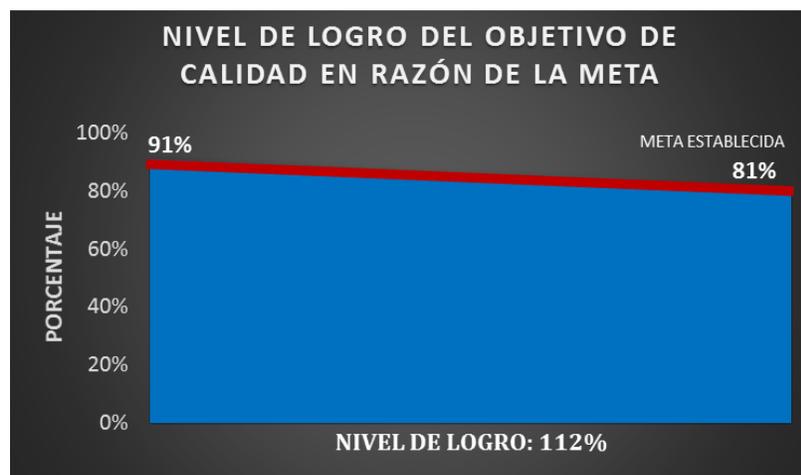
Ver anexo BECENE-CA-PG-09-02

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 22

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

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%
Σ	81%	91%	113%

d. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 22

e. Las no conformidades y acciones correctivas

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. Lo anterior aún que este aspecto se declaró como concluido en el Plan de Acción de riesgos y oportunidades.

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:

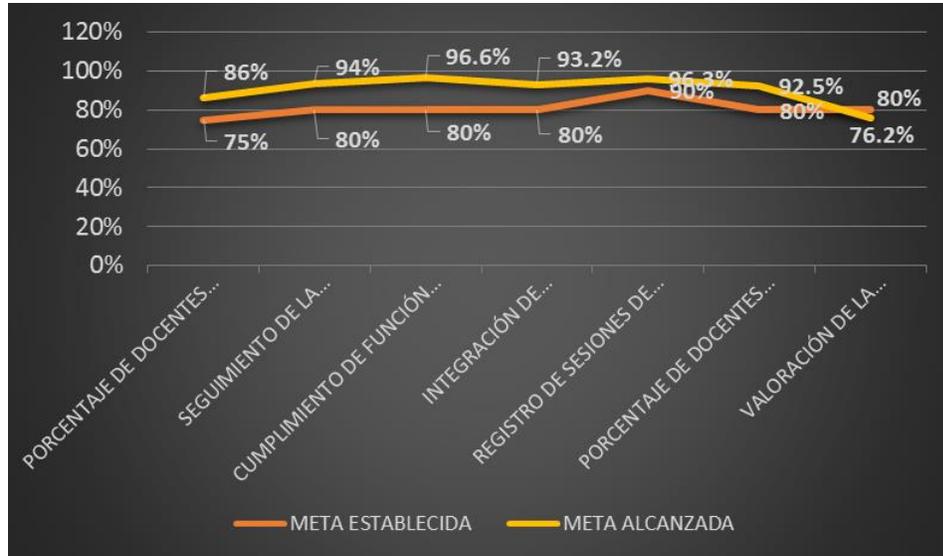
Licenciaturas en Educación Primaria, Educación Especial y Física. Durante las entrevistas y verificación de información documentada, se observó que las Licenciaturas en Educación Primaria, Especial y Educación Física, presentan evidencia de registros con un número de revisión diferente a la declarada 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.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 22

f. Resultados del seguimiento y medición

A continuación se muestra el análisis realizado como resultado de seguimiento y medición de los indicadores del proceso de formación inicial a partir de una gráfica comparativa del nivel de logro alcanzado de los indicadores en relación con la meta establecida



Meta establecida 81%
Meta alcanzada 91%

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

El tratamiento que se le dio a cada una de las no conformidades para atenderlas fue el siguiente:

No. de RAC	Solución a la No Conformidad	Estatus de la RAC
182	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a los docentes vía correo electrónico los anexos correspondientes al procedimiento BECENE-DA-CC-PO-01 y BECENE-DA-CC-PO-02 actualizados y que se encuentran en la plataforma del SGC. • Solicitar a los docentes, la firma correspondiente a la recepción del correo con la información inherente a los anexos del procedimiento. • Dar a conocer a todos los docentes de la Licenciatura el manejo de los procedimientos operativos así como los formatos de cada uno de ellos. • Solicitar a los docentes que no entregaron la planeación con el anexo correspondiente, lo envíen o entreguen actualizado y a 	cerrada

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 22

	partir de esta acción, al momento de la recepción, verificar que el código corresponda a la última revisión.	
183	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a reunión a los coordinadores de las licenciaturas en educación secundaria con especialidad en Español, Matemáticas e Inglés. • Con el equipo de docentes de cada licenciatura se elegirán las 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. • Actualizar 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. • Dar a conocer 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 en los respectivos colegiados de OPD de cada licenciatura. 	cerrada

h. Desempeño de los proveedores externos.

No Aplica

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

	Producto	Recurso	Adecuación
Implementación de los programas de asignatura	Planeación analítica de asignatura. Informes de aplicación de los programas de asignatura. Seguimiento a la aplicación del programa Portafolio de asignatura Informe de asignatura	planeación de asignatura Recursos didácticos. Informe de Resultados académicos del grupo. Uso de plataforma educativa.	Actualización del formato de planeación de acuerdo a las características que conforman los planes y programas 2018 de las licenciaturas Reestructuración de la entrega de planeación analítica a través de un espacio virtual en el campus becene para facilitar la entrega oportuna, en tiempo y forma y agilizar las solicitudes de transparencia con respecto a este aspecto.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 22

Acercamiento a la práctica y trabajo docente	Gestión de escuelas de educación básica. Reuniones de información, capacitación y evaluación con directivos vinculación con las escuelas de educación básica Planeación de las actividades de acercamiento al trabajo escolar Análisis y reflexión de la práctica docente. Asesoría para el trabajo docente y el proceso de elaboración del documento recepcional. Informe general de las actividades de OPD y TD	Calendarización de las JOP y TD Puestas en Común Horarios Planeaciones revisadas y autorizadas Visitas de gestión y observación Bitácoras de Puesta en Común Realización de las reuniones de evaluación con tutores	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
Trabajo colegiado	Sesiones de trabajo colegiado Seguimiento de acuerdos	Reunión realizada en la fecha planeada Actas de acuerdos	Detectar temas emergentes específicos de cada licenciatura para realizar investigaciones generadas a partir del colegiado de docentes
Regular los servicios de tutoría profesional, académica, y personal.	Atención de alumnos tutorados Expedientes de alumnos tutorados Informe de acción tutorial.	Expedientes de alumnos tutorados Sesiones de tutoría Informe de acción tutorial	Talleres y cursos de actualización para la mejora del desempeño académico e integración a grupos sociales de los alumnos canalizados Reuniones de seguimiento

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

5.1 Acciones efectivas

- El liderazgo y responsabilidad de quienes operan los procedimientos
- Las metas en común y el trabajo colaborativo permitió además que Las siete licenciaturas obtienen la acreditación del programa educativo otorgado por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C. como testimonio del cumplimiento de los requisitos académicos establecidos por los CIEES.
- El seguimiento de los cursos y talleres implementados en cada licenciatura para incrementar el logro de los objetivos.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 22

- Los cursos y talleres implementados en cada licenciatura para incrementar el logro de los objetivos.

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

El análisis de los correos enviados al buzón de quejas y sugerencias arroja lo siguiente: en el 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)

Las quejas aluden al servicio que ofrecen los asesores de documento recepcional, aunque en diálogo con estudiantes no se hace visible esta situación, sin embargo se canaliza y atiende para darle seguimiento, tres quejas están dirigidas a la actitud que demuestra el docente respecto a los compañeros de trabajo, se atendieron dichas situaciones a través del diálogo y la invitación de dirección general a propiciar el diálogo entre colegas. En este sentido, un aspecto que llama la atención y que propició un diálogo intenso es la queja de todo un grupo de estudiantes respecto a un maestro en particular que imparte el nivel de inglés B1, se llegó a la conclusión de que era pertinente y necesario realizar un cambio de docente que atendiera al grupo ya que las razones que presentaban los estudiantes son válidas, asimismo se dialogó con el profesor. También se presentaron quejas sobre la actitud de los alumnos en eventos académicos en el auditorio como conferencias.

Las demás quejas corresponden a estudiantes que solicitan un mejor servicio de internet en las instalaciones así como equipamiento de las aulas con mejores cañones

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 10 de 22

5.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Las felicitaciones dan un total de dos, y están dirigidas a docentes en específico por la realización de eventos académicos y organización de los mismos.

5.4 Conclusiones:

Cada uno de los correos que se reciben en esta dirección son canalizados al área correspondiente ya su vez se le da el seguimiento con los involucrados, se reunió a los estudiantes que colocaron su nombre y correo electrónico en el email recibido para dialogar y analizar su situación.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Español

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>La sensibilización en torno a la entrega de portafolio de clase resulto favorecedora. Por lo tanto se continúa con esta estrategia.</p>	<p>En general los porcentajes en cada uno de los indicadores propuestos se fueron a la alza a diferencia del semestre impar 2017, situación que permite alcanzar la meta establecida.</p>	<p>Entrega oportuna de planeaciones, en el caso de no entregarse en tiempo y forma se emitirá oficio de solicitud para los docentes que no cumplen con este aspecto.</p>
<p>Otra fortaleza detectada es la entrega de planeaciones e informes de cátedra en este semestre.</p>	<p>Se observa que un catedrático de la licenciatura en reiterados semestres no entrega evidencias del trabajo realizado en el aula y no acude a la evaluación al desempeño docente, situación que impacta negativamente en los dos grados que atiende y a su vez en su desempeño docente.</p>	<p>Iniciar con el proceso de observación de clase a principios de semestre.</p> <p>Turnar el caso de un docente en particular a Dirección Académica para dialogar sobre su desempeño en el aula.</p>
<p>Se observa un equipo de trabajo más colaborativo e involucrado con la Licenciatura.</p>		<p>Continuar con la capacitación de la planta docente sobre la reforma educativa en Educación Básica y Normales.</p>
<p>Se mantiene al 100% el indicador desarrollo y análisis de la práctica docente de los alumnos en jornadas de práctica. Las plenarias son realizadas en</p>	<p>Las debilidades identificadas se encuentran en los semestre IV y VI, en torno a:</p>	<p>Sensibilizar a los docentes en torno a la importancia sobre las visitas de observación en las escuelas de práctica a nuestros alumnos.</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 11 de 22

<p>tiempo y forma. Así mismo el informe de jornada de práctica , los datos de recolección de escuelas son indicadores en los cuales se logran el 100%</p> <p>La estrategia de visitar a los tutores en las escuelas funciona obteniendo puntajes elevados.</p> <p>Se mantiene al 100% las sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad.</p> <p>Se entregan en tiempo y forma las actas, propuestas de trabajo y demás acuerdos establecidos por el colegiado</p>	<p>Visitas a los alumnos en jornada de práctica por los catedráticos.</p> <p>La debilidad que se observa en este procedimiento corresponde a la inasistencia en algunas ocasiones y la puntualidad para iniciar nuestras reuniones</p>	<p>Otra posible estrategia de acuerdo al procedimiento sería cuantificar solamente con las evidencias del responsable de acercamiento a la práctica docente.</p> <p>Lograr el 100% de asistencia de los docentes al trabajo colegiado para ello se sensibilizará a los docentes en torno a reconocer la importancia de trabajar colaborativamente.</p>
--	--	--

Licenciatura en Educación Especial

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Los alumnos participan en actividades convocadas por la institución.</p> <p>La selección de los docentes responsables de impartir cada una de las asignaturas fue basada en su perfil y experiencia profesional.</p> <p>En el semestre impar, de acuerdo al procedimiento operativo 01, la observación de clase se llevó a cabo en pares, sin embargo, no se cubrió la meta., algunos profesores muestran apatía ante esta actividad.</p> <p>No se presentaron dificultades con respecto a la evaluación de los bloques.</p>	<p>Es frecuente la impuntualidad de algunos alumnos al inicio de las sesiones.</p> <p>Propiciar en los alumnos actividades de trabajo colaborativo.</p> <p>Varios de los referentes teóricos tuvieron que ser sustituidos por otros más actuales.</p> <p>La falta de recursos tecnológicos en el aula como lo el cañón obstaculiza el desarrollo de las actividades planeadas. Los equipos que en ocasiones facilitan no están en óptimas condiciones. Es urgente que se atienda esta necesidad.</p> <p>Es necesario propiciar el análisis y reflexión de los alumnos en los contenidos teóricos de cada uno de los</p>	<p>Establecer vínculos con otras instituciones a fin de generar espacios de convivencia e intercambio de conocimientos entre los jóvenes.</p> <p>Realizar foros acordes a la temática de los programas 2018.</p> <p>Realizar un cronograma de visitas a escuelas en cada semestre con la finalidad de que toda la planta docente asista al acompañamiento de los jóvenes.</p> <p>Propiciar que no se empalmen las actividades institucionales.</p> <p>Publicar un artículo con la producción del trabajo colegiado.</p> <p>Realizar la propuesta de trabajo con base en las necesidades reales de la</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 22

<p>Es necesario adicionar al curso materiales complementarios para el abordaje y actualización de los contenidos.</p> <p>Uso de plataforma MOODLE</p> <p>Los docentes responsables del área de acercamiento a la práctica realizaron las gestiones correspondientes para las escuelas de práctica, así como el llenado de los anexos del procedimiento inherente a esta actividad.</p> <p>Los alumnos visitaron los espacios educativos asignados y no se presentó ninguna situación de riesgo.</p> <p>En 6° semestre no asistió una alumna a la jornada de práctica dado el tiempo de embarazo con el que contaba, para evitar riesgos innecesarios se tomo está determinación. Se le califico con otras producciones.</p> <p>Se orientó a los docentes en formación para la construcción de su ensayo pedagógico partiendo del análisis de sus jornadas de práctica.</p> <p>Se logró la aplicación de los programas de cada uno de los semestres.</p> <p>Evaluación intermedia y final con tutores de 7° semestre .</p> <p>Capacitación de tutores para el semestre impar 2018-2019</p>	<p>programas educativos.</p> <p>En algunas escuelas, aún observamos que otorgan a los docentes en formación responsabilidades que no son propias de un practicante. En los casos en que así sucedió, se habló con el tutor responsable del docente en formación y se llegaron a acuerdos cordiales para ambas partes.</p> <p>Los docentes en formación aún muestran actitudes de renuencia a portar el uniforme. Es necesario ser más firme en este aspecto.</p> <p>Los docentes que imparten cátedra en cada uno de los semestres, no asisten a visita de las escuelas de práctica, aún cuando se les hace la invitación en colegiado y por parte de los responsables de práctica.</p> <p>En este semestre se empalmo la visita de CIEES con la segunda jornada de práctica, lo cuál también limito la visita a los centros educativos.</p> <p>Se debe informar y analizar con los alumnos el reglamento de Observación y Práctica Docente aplicable de 1° a 8° semestre.</p> <p>La bibliografía de la asignatura se encuentra incompleta en la plataforma.</p>	<p>licenciatura.</p> <p>Propiciar el interés por parte de los alumnos en investigar y documentarse acerca de los temas de las asignaturas.</p> <p>Incrementar el nivel de enseñanza en LSM.</p> <p>Ofrecer un proceso de formación acorde a las necesidades que enfrentar los alumnos de la licenciatura</p>
---	--	--

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 22

Licenciatura en Educación Física

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Se cumplió con cada una de las metas establecidas en los diferentes indicadores.</p> <p>Se realizaron cronogramas de las actividades de los alumnos en jornadas de práctica con cada uno de los contenidos que abarcaran las asignaturas correspondientes al semestre.</p> <p>Insistir en la participación para observar a los alumnos en jornadas de práctica</p> <p>Se realizaron las puestas en común de 8° semestre se cumplió al 100%,</p>	<p>Conocimiento del nuevo modelo educativo.</p> <p>Involucrarnos ante la reforma de normales</p> <p>Hacer énfasis en la presentación personal de los alumnos dentro de la Institución y fuera de ella</p> <p>Realizar las gestiones administrativas en cuanto a visitas de las asignaturas de acercamiento a la práctica fuera de la ciudad con suficiente tiempo de anticipación para que se realice en tiempo y forma lo programado en el inicio de semestre.</p> <p>Verificar que se lleven a cabo los contenidos programados en la planeación conforme al programa de las asignaturas de acercamiento a la práctica docente.</p>	<p>A través de los colegiados, analizar tanto el modelo educativo como la reforma en las escuelas normales.</p> <p>Se deberán entregar las observaciones realizadas a los alumnos en jornada de práctica en la Coordinación o con el profesor encargado de la asignatura.</p> <p>Mantener comunicación constante con los alumnos de séptimo semestre durante la jornada de práctica para evitar situaciones de riesgo.</p> <p>Dar seguimiento a la entrega de planeaciones e informe de cátedra a través de la plataforma campus BECENE</p> <p>Es necesario capacitar a los estudiantes con un curso taller de neurobendaje para atender las necesidades actuales como atención oportuna a lesiones dentro de las clases de educación física</p>

Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Se entregaron un 96% de las planeaciones a la coordinación y en todos los grupos, aclarando que la planeación faltante el docente de la asignatura entregó dicha planeación al momento de concluir el semestre y entregar su informe de cátedra.</p>	<p>Es difícil conformar una planta Docente que se pueda consolidar y realizar un trabajo académico no de un solo semestre, sino de ciclos escolares las propuestas de que al inicio de un semestre se realizan se ven modificadas por niveles más altos que el de una</p>	<p>Buscar estrategias que permitan motivar o sensibilizar a los docentes a continuar con su preparación en cuanto al orden de conocimientos y metodologías que actualmente requiere y reclaman los nuevos modelos educativos y la clase de alumnos a los que se les</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 22

	<p>coordinación, hasta cierto punto es entendible esta situación, pero se tendrá que continuar por incorporar el modelo ideal, o lo más cercano a él. En este rubro se tendrán que establecer ciertos criterios que nos permitan garantizar (o próximo a ello) la confiabilidad en la calidad académica.</p>	<p>deberá seguir atendiendo como clientes cautivos. Revisar y apoyar la práctica docente de los maestros para orientarlos y/o sugerirles materiales, textos o actividades que les permitan contribuir a mejorar su labor docente.</p>
<p>Se cumplió con el compromiso de impartir las clases en cada uno de los grupos tal como se señala en el calendario escolar 2017 – 2018 y como se especifica en los horarios generales (de grupo) e individuales.</p>	<p>Las clases de los alumnos de III y V semestre, se ven alteradas por las actividades externas que se tienen que realizar en las materias de OPD, pero de laguna forma los docentes tienen conocimiento de esta actividad y ajustan sus planeaciones por este factor.</p>	<p>Es recomendable realizar una organización de la participación de los grupos en actividades institucionales, sobre todo en actividades de corte científico o de cultura en general así como el ir incorporando el trabajo en línea que no entorpezca el avance de los diferentes programas de estudio, sino por el contrario se aprecien como una herramienta más que permite apoyar y fortalecer el trabajo docente.</p>
<p>Se continuó con el seguimiento de la práctica docente de los catedráticos formadores llevando el registro de temas de acuerdo a los periodos de evaluación.</p>	<p>No se tiene o no se alcanza a apreciar el valor que debe tener, el consultar a los docentes en los avances de su planeación, se tiene o se debe de desvanecer la apreciación de que se trata de una “inspección” las visitas deben ser con fines estrictamente académicos, de apoyo, incluso de felicitación.</p>	<p>Es necesario realizar un seguimiento más real de la aplicación de las planeaciones ya que no se tiene una corroboración de que si lo que se planea se aplica, congruente al enfoque metodológico y sobre todo al contenido abordado, o que se tenga evidencia de las adecuaciones o ajustes que los docentes realizan a la planeación propuesta inicialmente.</p>
<p>En este semestre se logró realizar las prácticas señaladas desde la planeación, no se tuvieron problemas en las diferentes escuelas secundarias que fueron seleccionadas para tal fin, pero los casos de dos alumnos (VII semestre) que fueron reubicados fueron atendidos y resueltos en forma y tiempo. Las estudiantes realizaron sus planeaciones así como la elaboración de materiales debidamente supervisados y evaluados por la maestra del</p>	<p>Sigue siendo una necesidad la visita a las escuelas de práctica, es el semestre VII los que mayor cuidado requieren pues su trabajo docente es extenso y durante todo el presente ciclo escolar. Aún resulta difícil convencer a los docentes los semestres III y V del 5º, y solo fueron 8 a visitar jardines, también es el semestre que trabajan más maestros de otras especialidades y no se conoce el nivel de preescolar. Faltó tiempo para tratar y ahondar con más a profundidad algunos</p>	<p>Formar equipos de maestros para realizar visitas a los alumnos o alumnas durante las jornadas de práctica. Involucrar a todos los maestros en la revisión tanto de planes como de materiales para hacerlos partícipes y corresponsables de un equipo de estudiantes. Seguir insistiendo en la importancia que tiene y requiere las orientaciones y asesorías para los alumnos en sus distintas escuelas de práctica docente. Seguir considerando el trabajo de la lectura como algo básico y</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 22

<p>trayecto formativo práctica profesional.</p> <p>Se realizaron las sesiones de reflexión de la práctica logrando vincular lo realizado con las demás asignaturas.</p>	<p>aspectos que revisten importancia en la cultura científica y que muestran el gusto por la lectura de los docentes. No asisten al colegiado todos los maestros que imparten asignatura en la licenciatura y esto representa un obstáculo pero lograr o tener más éxito en el reflejo del trabajo de colegiado.</p> <p>La puntualidad sigue siendo un factor que sigue afectando el trabajo del colegiado.</p>	<p>fundamental para contagiar a nuestros docentes en formación (alumnos) el colegiado es el espacio de reflexión y análisis de propuestas a desarrollar y de alguna forma de actualización de los maestros.</p> <p>Diseñar proyectos de trabajo que lleve a los profesores a identificar la exigencia de la profesionalización de la Educ. superior.</p> <p>Iniciar a tiempo las reuniones y con los recursos necesarios.</p>
---	---	---

Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Inglés

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>PROCEDIMIENTO OPERATIVO 01</p> <p>Se cumplió con el indicador de observación de clase cumpliendo con el 75% establecido por el indicador de desempeño dentro del plan de calidad.</p> <p>Se ven reflejados en el trabajo colaborativo que se ha generado en la dirección académica en cuanto al trabajo de los asesores y dentro de las actividades desarrolladas dentro de la licenciatura.</p>	<p>El resultado semestral para los tres indicadores de este procedimiento es de 57.75% con lo cual se puede notar que para el semestre impar del ciclo escolar 2017-2018 no se cumplió con la meta establecida en el manual de calidad. Es importante señalar la necesidad de reiterar la importancia de la entrega de planeación, portafolio e informe ya que se refleja una entrega por debajo de indicador en los tres rubros.</p>	<p>Es necesario avanzar en el análisis profundo de los programas educativos. Los docentes aun reportan la ausencia de materiales de lectura en la Biblioteca por lo que deben buscarlo y reproducirlo por sus propios medios.</p> <p>Recordar a los docentes la importancia de que se cumpla con la entrega de documentación del proceso llevado en observación y practica docente, es necesario mejorar la eficiencia con la que se realiza esta actividad.</p>
<p>PROCEDIMIENTO OPERATIVO 02</p> <p>Se estableció comunicación con los padres de familia para resolver situaciones de índole académica de los maestros en formación de 7º semestre.</p> <p>Se han logrado avances en relación a la recolección de los formatos de visita.</p>	<p>Promover el uso del inglés como herramienta de comunicación. Este trabajo está también en proceso y es una necesidad manifestada sobre todo por aquellos docentes que imparten materias de la especialidad y en cuentan necesidades en el ámbito afectivo que afectan el desempeño de los maestros en formación de la LESEI</p>	<p>Concientizar a los docentes de OPD acerca de la importancia de cumplir con las lecturas marcadas en los programas, ya que por la naturaleza de la licenciatura (inglés) se ha optado por proponer materiales en la</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 22

Se han consolidado relaciones de trabajo con algunas escuelas que incluso solicitan contar con practicantes.

Se lograron acuerdos con los maestros encargados de las materias de OPD, en el sentido del apoyo por parte de compañeros docentes tanto en la revisión de planeaciones como en la observación de prácticas.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO 03

Este semestre el trabajo colegiado en la LESEI lamentablemente se vio disminuido en comparación al semestre anterior. Aunque en realidad no se puede hablar de un atraso, pues la meta establecida en el manual de calidad se cumplió, tampoco se puede hablar de un avance o, por lo tanto la situación actual puede interpretarse como un estancamiento. EL semestre impar será de vital importancia para salir de la situación actual y mostrar una mejora.

Un avance importante son los colegiados que se realizarán de forma conjunta entre las 7 licenciaturas de la institución para trabajar con los reactivos.

Por medio del trabajo en tutoría, el seguimiento con asesores y a través del Departamento de Idiomas, concientizar a los alumnos de contar con la certificación que avale un nivel de B2 en los alumnos para poder culminar su proceso de formación inicial dentro de esta institución.

Incrementar el número de docentes que asisten a las puestas en común y a la vez evidenciar a través de dicha actividad aquellos proyectos que se encargan desde otras asignaturas ya que estos siempre se analizan en la privacidad de las clases.

Promover el trabajo en equipo para favorecer un ambiente de colaboración, en contraste con el ambiente de competencia e individualidad que se percibe hacia dentro de la licenciatura.

Delegar responsabilidades de forma más efectiva y por escrito y a su vez dar seguimiento más cercano a los compañeros que tengan a bien apoyar en el buen desarrollo de los colegiados.

lengua de estudio que cubren los mismos temas. Esto genera una disonancia al momento de enfrentarse al examen institucional pues los reactivos no están 100% centrados en el programa.

Trabajar desde los colegiados para desarrollar misión y visión específica de la licenciatura.

Al igual que el semestre anterior debemos trabajar para obtener el 100% de asistencia en los colegiados del semestre y no bajar del 90% en ninguno de ellos.

Realizar una estancia académica de un docente y un estudiante de la licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés en la Universidad de Austin, Texas.

Realizar un encuentro académico entre alumnos del tercer año de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés con una escuela normal del país

CURSOS DE ACTUALIZACIÓN:

- ▶ curso para familiarizarse con examen de certificación IELTS.
- ▶▶ Actualizar las certificaciones de todos los maestros de Inglés.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 22

Licenciatura en educación preescolar

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se llevaron a cabo los programas de las asignaturas señaladas para este semestre, respetando el enfoque metodológico en el desarrollo de competencias.	En los informes de cátedra señalan como centro de atención que las estudiantes no leen o cuando lo hacen no entienden los constructos a considerar durante las sesiones de clase.	Capacitar a los maestros en el uso de organizadores gráficos con un taller de objetos virtuales de aprendizaje para que de forma significativa las estudiantes lleguen al contenido de las lecturas.
Se recibieron portafolios de cátedra por los maestros donde evidencian el logro de su trabajo a través de ejercicios realizados, formas de evaluación, organización de cátedra.	Únicamente se recibieron 53 de 60 portafolios, que son las materias que se imparten en el semestre.	Los portafolios que faltan son los del trayecto formativo de Lengua adicional y Tecnologías de la información y la comunicación, específicamente de las asignaturas de inglés, para lo cual se organizará un colegiado extraordinario con esos maestros para señalar la importancia de la elaboración del portafolio como evidencia del trabajo realizado.
Se entregaron 52 informes de la aplicación de las asignaturas impartidas en el semestre.	La información que arrojan se centra en aspectos que se ubican en actitudes y pocas veces en situaciones académicas, si bien las competencias son integrales, el tener aspectos específicos de situaciones que influyan en lo académico o disciplinar podría orientar el avance de los maestros y alumnos en el desarrollo del plan de estudios.	Elaborar una escala de estimación que oriente la elaboración del informe más descriptivo que pueda favorecer el desarrollo del plan de estudios.
Se realizó la observación entre pares entre maestros para verificar la aplicación del plan de estudios teniendo retroalimentación entre profesionales de la educación.	No se alcanzó a ser observado el 100% de los maestros que conforman la planta docente	Involucrar a todos los maestros en la observación entre pares, contemplando a los que no forman parte del colegiado

Logros	Dificultades	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se realizaron las prácticas en tiempo y fecha como se estipulo en el planeador institucional	Las visitas a las escuelas de práctica siguen siendo una dificultad, los maestros no acuden a acompañar a las estudiantes, se centra la responsabilidad sólo en	Realizar una investigación tipo exploratorio donde se identifique de qué forma influye cada asignatura en el logro de las competencias del trayecto

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 22

	las encargadas del trayecto formativo práctica profesional.	formativo práctica profesional, ésta será una macro investigación donde participarán los maestros que conforman el colegiado, de esta forma se concientizará la relevancia del acompañamiento académico a las profesionales de la educación en formación.
Se realizaron análisis de las jornadas de práctica donde las alumnas externaron sus puntos de vista acerca de las actividades realizadas en cada uno de los semestres.	No se realizaron al 100% las reflexiones, ya que faltó un grupo de a entrega de la evidencia.	Realizar colegiados del trayecto práctica profesional para enriquecer las responsabilidades de asumir esta tarea puntualizando en la necesidad de reflexionar las jornadas de práctica.

Logros	Dificultades	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se identificó la necesidad de tener un espacio de capacitación y actualización a través de la investigación educativa, acordando realizar los colegiados por semestres para abordar los temas importantes en los diferentes grupos, así como acordar la evidencia final	El colegiado se tomó como muro de lamentaciones de las problemáticas de los grupos, y muchas veces la totalidad de los maestros no conocen la realidad en cuestión, esto sin aprovecharlo como espacio de crecimiento profesional y actualización	Conformar el colegiado mensual en un espacio de avance y crecimiento profesional realizando una macro investigación, involucrando a los maestros de la licenciatura, analizando la labor docente con el rigor que se requiere y obtener productos publicables de gran valor educativo.

Licenciatura en Educación Primaria

LOGROS	DIFICULTADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se mantiene en planeación el incremento del indicador en este semestre de la licenciatura de primaria. En visitas de práctica se mantuvo en este semestre en la Licenciatura de Primaria. Todos los docentes de la línea de acercamiento a la práctica entregó todos los anexos del procedimiento que lo marca.	Se siga incrementando en el indicador de planeación la entrega ya que solo no entregan docentes dos planeación. Se siga con el apoyo de os maestros para la revisión de planeaciones y materiales. Se apoye con vales de gasolina a los maestros de la línea de acercamiento a la práctica de 2º. a 3 año de la Licenciatura de Primaria. Se entregue todos los informes	Capacitar a los docentes a partir de un curso o taller que aborde la reforma para escuelas normales 2018 Capacitar a maestros en especialidades de estrategias de matemáticas y lectura. Evaluar a los docentes en pares antes del término de cada

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 19 de 22

<p>En cuanto a lo del procedimiento del colegiado se cumple al cien en todos excepto en asistencia al colegiado, pero en su meta es alta en cuanto al cumplimiento.</p> <p>Se presenta en cuanto la revisión de planeaciones y materiales se involucraron los maestros de cada semestre para su revisión.</p>	<p>de acercamiento a la práctica, en este caso no entrego uno por lo cual baja el indicador.</p> <p>En lo que respecta a colegiado su asistencia es alta pero solo algunos maestros no se presentan a ello por lo que baja dicho indicador.</p>	<p>semestre.</p> <p>Sensibilizar a los docentes a realizar investigaciones y/o ponencias en la licenciatura en educación primaria.</p> <p>Vincular académicamente a alumnos de tercer año y docente de la licenciatura en educación primaria con la Escuela Normal del Bacalar, Quintana Roo</p> <p>Realizar una vinculación académica entre asesores del 7º y 8º semestres de las Licenciaturas en Educación Preescolar y Primaria</p>
---	---	---

6.2 Conclusión:

Además de las acciones específicas para la mejora continua de cada licenciatura, se hace la siguiente propuesta para el semestre:

licenciatura	Acciones propuestas para el semestre
<i>Licenciaturas en general</i>	<p>Continuar con la habilitación docente a partir de foros, conferencias, cursos o taller que aborde temáticas acordes al os planes y programas para escuelas normales 2018</p> <p>Implementar un taller de actualización para asesores y estudiantes sobre la construcción del documento de titulación.</p>
<i>Licenciatura en educación preescolar</i>	<p>Realizar una estancia académica para estudiantes de la licenciatura en alguna Escuela Normal del país</p> <p>Capacitar a los maestros en el uso de organizadores gráficos con un taller de objetos virtuales de aprendizaje para que de forma significativa las estudiantes lleguen al contenido de las lecturas.</p>
<i>Licenciatura en educación primaria</i>	<p>Vincular académicamente a docentes y/o estudiantes de la licenciatura en educación primaria con alguna escuela Normal del país</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 20 de 22

<i>Licenciatura en educación secundaria con especialidad en español</i>	<p>Capacitar a docentes a partir de Implementar un taller sobre el trayecto formativo bases teórico metodológicas para la enseñanza en el marco de la reforma curricular 2018 de las licenciaturas en educación secundaria.</p>
<i>Licenciatura en educación secundaria con especialidad en matemáticas</i>	<p>Capacitar a docentes a partir de Implementar un taller sobre el trayecto formativo bases teórico metodológicas para la enseñanza en el marco de la reforma curricular 2018 de las licenciaturas en educación secundaria.</p>
<i>Licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés</i>	<p>Realizar una estancia académica de docentes y/o estudiantes de la licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés en alguna escuela de educación superior</p> <p>Capacitar a docentes de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés a través de un curso de literatura en lengua inglesa.</p> <p>curso para familiarizarse con examen de certificación IELTS.</p> <p>Actualizar las certificaciones de todos los maestros de Inglés.</p>
<i>Licenciatura en educación física</i>	<p>Realizar un taller dirigido a docentes de la licenciatura sobre la temática de neurociencia en la educación</p> <p>Es necesario capacitar a los estudiantes con un curso taller de neurobendaje para atender las necesidades actuales como atención oportuna a lesiones dentro de las clases de educación física</p>
<i>Licenciatura en educación especial</i>	<p>Realizar un encuentro académico con alumnos de la Licenciatura en Educación Especial de la EN y alumnos de la Escuela Normal de especialización Humberto Ramos Lozano en Monterrey, N.L.</p> <p>Realizar un taller dirigido a docentes de la licenciatura sobre la temática de neurociencia en la educación</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 21 de 22

7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

7.1 Descripción:

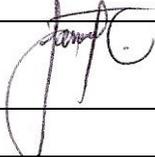
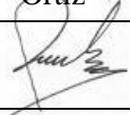


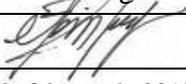
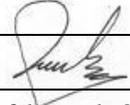
7.2 Conclusión:

El alcance del objetivo de calidad corresponde a un 81%, el margen de mejora es de un 9% datos similares al semestre anterior, un punto de análisis crítico refiere al indicador de “Valoración de la satisfacción del cliente respecto a su formación integral como profesionales de la educación básica”, con 1.8 puntos porcentuales por debajo de la meta, lo anterior permite realizar un análisis; es importante destacar que el instrumentos utilizado para recabar datos sobre la satisfacción del cliente no consideraba dimensiones tales como accesibilidad, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad, tangibles, entender o conocer al cliente, asimismo veía al proceso como único en vez de buscar la interacción de proceso como un macro o mega proceso. Cabe señalar que el semestre anterior iniciamos con la propuesta de realizar un estudio estadístico basado en el instrumento SERVQUAL (Service Quality) y la metodología QFD (Quality Function Deployment) para hacer una nueva versión de la encuesta de satisfacción para los alumnos, a partir de interpretar adecuadamente la comparativa que el cliente hace entre sus expectativas y sus percepciones del servicio donde se aborden aspectos relacionados con las clases que reciben, el acompañamiento en su práctica docente, el impacto de los programas de asesoría académica y tutoría, atención que los distintos departamentos ofrecen, servicios generales y el uso de un canal de comunicación en el que el cliente pueda hacer sugerencias, quejas o incluso felicitaciones por el servicio que se le ofrece.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 22 de 22

Para este semestre la encuesta ha sido terminada y se encuentra en proceso de pilotaje para iniciar su aplicación al finalizar el ciclo escolar 2018 – 2019.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Nayla Jimena Turrubiarres Cerino	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha			

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018