

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 3
			Página: 1 de 1

## DIRECCIÓN DE DOCENCIA

# REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS

**Noviembre de 2012 a Enero de 2013**

### Contenido

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

Se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas con el propósito de valorar la satisfacción del cliente en relación con los siguientes Procedimientos Operativos de la Dirección de Docencia.

La escala estimada para valorar el nivel de satisfacción del cliente es la siguiente:

ESCALA (LIKERT)	ACCIONES
4.6 a 5	Felicitar y mantener.
4.1 a 4.5	Conservar y retroalimentación
3.6. a 4	Mejorar y retroalimentar
3.0 a 3.5	Reconsiderar y trabajar más intensamente la retroalimentación (acción preventiva)
2.9 o menos	Eliminar (acción correctiva)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <p style="text-align: center;"><b>Reporte de Análisis de Datos</b></p>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 2 de 1</b>

## PO 01

En el mes de enero se considera la aplicación una encuesta de opinión a una muestra representativa de 15 alumnos de los grupos de I, III y V semestres de las siete licenciaturas, obteniendo un total de 409 encuestas contestadas.

Licenciatura	Semestres / Grupos	No. de participantes	Preguntas
Educación Preescolar	III y V / A y B	83	¿Al inicio del curso el maestro te dio a conocer la planeación de la asignatura? ¿Fue congruente con los propósitos y contenidos de la asignatura? ¿La planeación especificó las fechas para abordar los contenidos y contribuyo para la organización de actividades de aprendizaje? ¿Los criterios utilizados en la evaluación parcial y definitiva en la asignatura estuvieron sujetos a un proceso pedagógico? ¿Las actividades y productos estuvieron definidas desde el inicio de semestre?
Educación Primaria	III y V / A y B	78	
Educación Secundaria Español	I, III y V / A	70	
Educación Secundaria Matemáticas	I, III y V / A	42	
Educación Especial	I, III y V / A	46	
Educación Física	I, III y V / A	50	
Educación Secundaria Inglés	I, III y V / A	40	

Con las siguientes opciones de respuesta:

Nunca (1)	Pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Frecuentemente (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------------	--------------------	-------------

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 3

Página: 3 de 1



Acción a implementar: Conservar y retroalimentación

### PO 03

Los resultados de la encuesta aplicada a 20 alumnos por grupo de los cuatro grados de las siete licenciaturas en el segundo momento de evaluación y seguimiento para conocer su opinión respecto del trabajo desempeñado por los asesores de grupo, arrojaron los siguientes niveles de satisfacción por licenciatura:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 3

Página: 4 de 1



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

## PO 04

Se les pidió en el mes de enero a 15 alumnos por grupo de los semestres I, III y V, de las siete licenciaturas contestar una encuesta, contando con la participación de 409 alumnos distribuidos de la siguiente manera:

Licenciatura	Semestres / Grupos	No. de participantes	Preguntas
Educación Preescolar	III y V / A y B	83	¿El Profesor(a) te lleva al análisis de las experiencias docentes, de manera grupal e individual? ¿Revisa los planes de clase y /o las guías de observación y
Educación Primaria	III y V / A y B	78	
Educación Secundaria Español	I, III y V / A	70	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

### Reporte de Análisis de Datos



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 5 de 1

Educación Secundaria Matemáticas	I, III y V / A	42	<p>hace sugerencias para mejorarlo (actividades y materiales)?</p> <p>¿Te visita en la jornada de práctica?</p> <p>¿Cuándo te visita, te hace sugerencias sobre tu función docente?</p> <p>¿Fomenta el uso del diario como instrumento de información para la reflexión?</p>
Educación Especial	I, III y V / A	46	
Educación Física	I, III y V / A	50	
Educación Secundaria Inglés	I, III y V / A	40	

Con las siguientes opciones de respuesta:

Nunca (1)	Pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Frecuentemente (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------------	--------------------	-------------



Acción a implementar: Mejorar y retroalimentar

## PO 05

En la reunión de intermedia de evaluación con tutores realizada en el mes de enero, se les pidió a los tutores contestar una encuesta de opinión respecto del trabajo realizado por los asesores del 7° semestre contando con la participación de 191 tutores (Matemáticas 19, Español 15, Preescolar 55, Primaria 60, Especial 23 y Física 19). Obteniendo un nivel de satisfacción del 4.3.

### Preguntas

1. Asiste puntual e ininterrumpidamente a la escuela durante los periodos establecidos, realizando el trabajo docente con responsabilidad y compromiso en los grupos que le asignaron.

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

### Reporte de Análisis de Datos



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 6 de 1

2. Trabaja con todos los alumnos que le fueron asignados y manifiesta actitudes que favorecen un clima de respeto y confianza en el aula. En particular, apoya mediante estrategias específicas a los alumnos que presentan mayor riesgo de fracaso escolar.
3. Al inicio de cada periodo de trabajo docente, presenta planes de clase y el material didáctico necesario para realizar las propuestas didácticas y las actividades con los alumnos
4. Le solicita observaciones y recomendaciones, en particular, atiende y aplica éstas para mejorar su desempeño docente.
5. Se comunica con los distintos actores de la escuela: alumnos, padres de familia, tutor, directivos y demás personal docente y de apoyo de la escuela; además, participa en las diversas actividades que se realizan en la escuela y que corresponden a las de todo profesor en servicio.
6. Asiste de forma continua y en tiempo suficiente a la escuela (mínimo una vez a la semana) y observa el desempeño del(os) estudiante(s) normalistas durante la sesión de clase.
7. Mantiene diálogo constante y comenta con usted aspectos referidos al desempeño de los estudiantes.
8. Participa en las reuniones previstas por la escuela normal con los tutores, a fin de conocer los resultados de las distintas experiencias y de tomar acuerdos que les permitan avanzar en la realización de las acciones programadas.
9. Orienta de manera continua la función de tutoría para mejorar su labor de apoyo a la formación de los estudiantes.
10. Informa con oportunidad de la(s) situaciones del(os) estudiante(s) durante el Trabajo Docente.
11. Tomando en cuenta su responsabilidad como titular del grupo(s), permaneció en el(los) durante toda la sesión de clase con la finalidad de apoyar al(os) estudiante(s) en los momentos en que lo requirió.
12. Acordó con el (os) estudiante(s), en cada periodo de trabajo docente, los contenidos de enseñanza y las actividades que se desarrollarían en el siguiente periodo de Trabajo Docente.
13. Tomo los acuerdos necesarios con el(a) asesor(a) para desarrollar una labor coordinada en apoyo al trabajo del(os) estudiantes y para llevar un seguimiento de su desempeño.
14. Hizo observaciones y recomendaciones oportunas al(os) estudiante(s) sobre los aspectos de su desempeño en que se presentaron dificultades y llevó un registro sistemático sobre el desempeño del(os) estudiantes.
15. Conoció los planes que diseñó el (os) estudiante(s) para su trabajo docente y le(s) aportó sugerencias para mejorar las actividades y materiales propuestos.

Con las siguientes opciones de respuesta:

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
-------------	------------------	-------------	----------------	-----------



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

### Reporte de Análisis de Datos



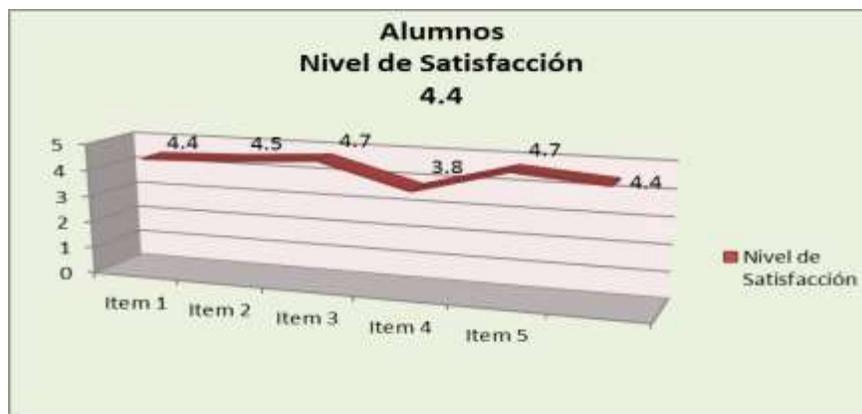
Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 7 de 1

## PO 07

Se aplicó la encuesta de satisfacción tanto a estudiantes canalizados durante el semestre impar del ciclo escolar 2012-2013 (que en su totalidad fueron 30, contestando 18 de ellos), como a los asesores que realizaron la canalización de dichos estudiantes, siendo un total de 21 de los cuales contestaron 12. De los resultados obtenidos a continuación se muestran las gráficas.



### CONTROL DE EMISIÓN

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 3
			Página: 8 de 1

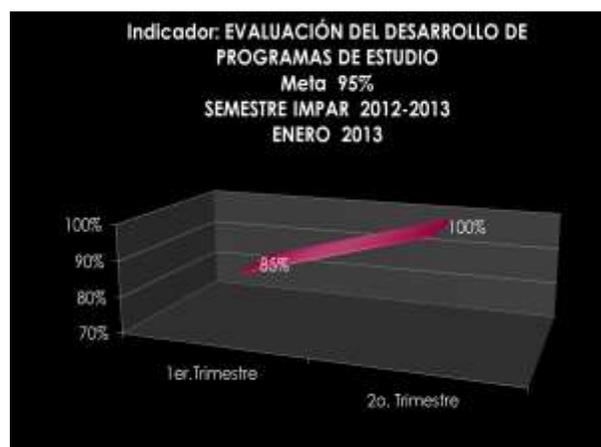
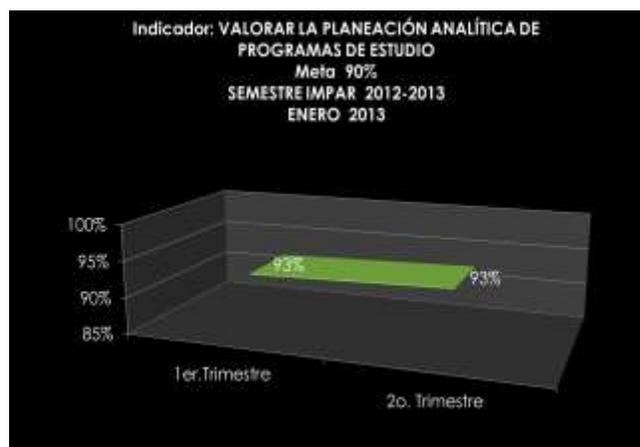
Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

De acuerdo con **la percepción del cliente (4.2 nivel de satisfacción)** las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área de docencia que aplicaron una encuesta de opinión, se **evidencia un buen nivel de desempeño; por lo que será necesario continuar realizando un seguimiento sistemático de las acciones realizadas, además de implementar aquellas que permitan mejorar.**

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

Las siguientes gráficas muestran la tendencia de los indicadores de desempeño de los Procedimientos Operativos del área de Docencia durante el semestre impar del ciclo escolar 2012-2013

### PO 01



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <p style="text-align: center;"><b>Reporte de Análisis de Datos</b></p>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 9 de 1</b>

Se puede observar que el nivel de logro de la valoración de la planeación analítica de los programas de estudio se mantiene y en el indicador de evaluación del desarrollo de programas de estudio se incrementa su nivel de logro de su indicador al 100%.

## PO 02



## PO 03

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

### Reporte de Análisis de Datos



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

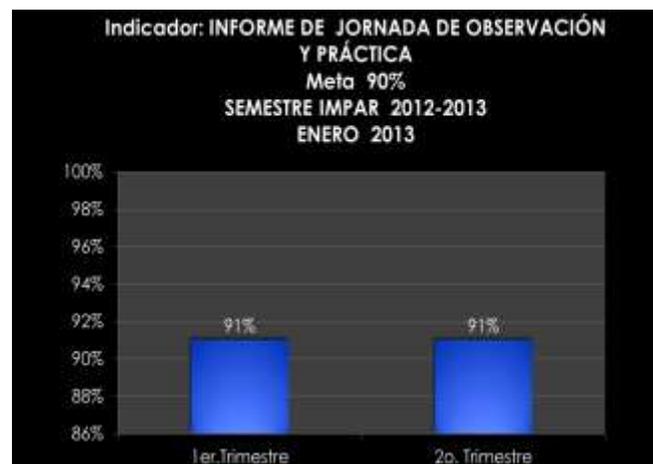
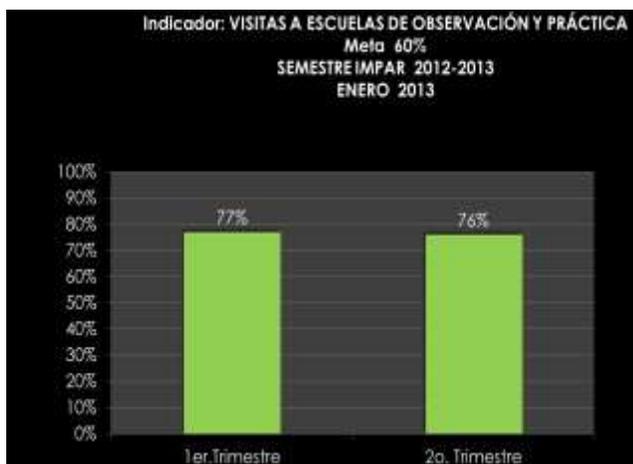
Revisión: 3

Página: 10 de 1



De acuerdo con el gráfico que se observa la tendencia en torno al logro del indicador, tomando como referencia los tres momentos de evaluación y seguimiento realizados durante el semestre.

## PO 04



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

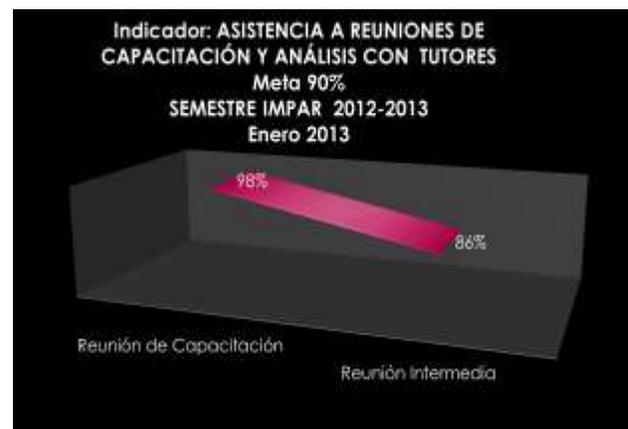
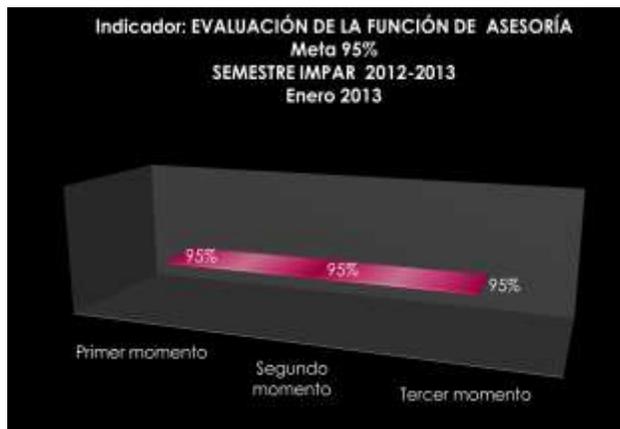
Revisión: 3

Página: 11 de 1



De acuerdo a lo presentado en las gráfica, se observa que el nivel de logro es aceptable, pues en los tres indicadores se alcanza la meta establecida; sin embargo es evidente la debilidad con relación de las visitas a las escuelas de práctica, por lo que se espera que con la reorientación del trabajo colegiado en relación a las actividades de OPD permita la integración de proyectos que involucren la participación de todos los catedráticos.

### PO 05



### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 3
			Página: 12 de 1

En relación con este indicador de evaluación de la función de asesoría es observable la tendencia hacia el logro de la meta, esto producto de las acciones correctivas implementadas Han permitido cumplir la meta establecida, no así, lo referente al indicador de asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores, en la que se observa una baja de 12 puntos porcentuales en comparación con la primera reunión. Al respecto es importante enfatizar más en las acciones de gestoría por parte de los asesores dentro de las escuelas tutoras que permitan generar condiciones para la asistencia de los tutores a estas reuniones, sobre todo en la Licenciatura de Educación Secundaria con especialidad en Español.

## PO 06



## PO 07

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

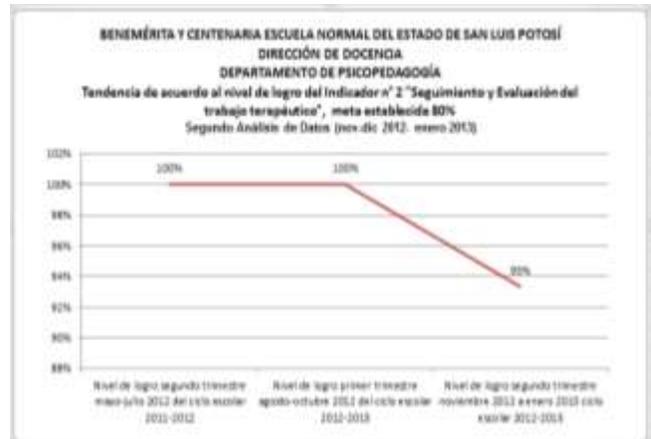
**Reporte de Análisis de Datos**



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

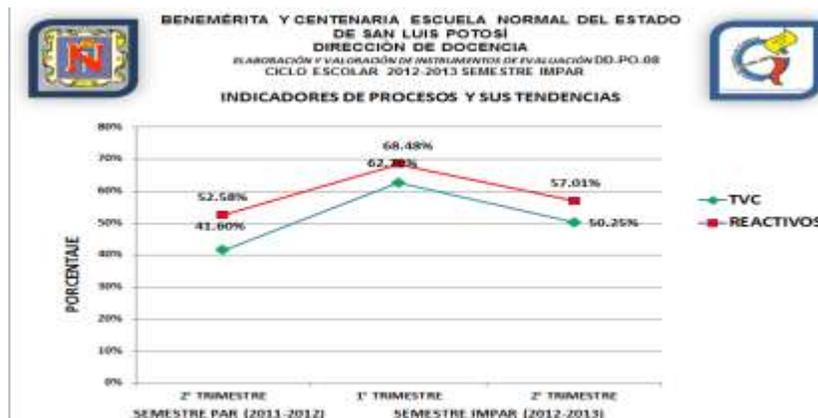
Revisión: 3

Página: 13 de 1



La tendencia que se venía observando en relación a los dos trimestres anteriores era un logro en el cumplimiento de acciones del 100%, sin embargo en este último trimestre se presenta una baja al 95%, sin embargo a pesar de esto se logra rebasar la meta establecida del 80%. Es por eso que en relación a este procedimiento ya se está trabajando en su revisión para la mejora del mismo.

**PO 08**



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 3
		Página: 14 de 1	

Como se puede observar en el primer trimestre correspondiente al semestre impar (**CICLO ESCOLAR 2012-2013**) se observó un incremento bastante considerable, 16 puntos porcentuales en reactivos y 11 puntos porcentuales en TVC, en el nivel de logro, sin embargo para el último trimestre la tendencia disminuye en 5 puntos porcentuales, por lo que nuevamente se continuará con la estrategia implementada al término del primer trimestre (enviar oficio solicitando a los maestros que no entregaron los instrumentos de cada indicador).

### 3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

Nivel alcanzado por cada indicador de medición de los procedimientos operativos de la Dirección de Docencia.

PROCEDIMIENTOS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	ALCANCE DE LA META	PROMEDIO DEL NIVEL DE LOGRO
PO 01	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	93.2%	96.5%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	100%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	89.2%	90.1%
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	91%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	93.5%	93.5%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	76%	86%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	91%	
	Bitácora de puesta en común	90%	91%	
PO 05	<i>Evaluación de la función de asesoría</i>	100%	95%	93.7%
	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	92.4%	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	100%	75%
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	50%	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	94.4%	93.85%
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	93.3%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	54.20%	56.1%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	58.0%	
DD	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

$\Sigma 784.75/9 = 87.19\%$

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: <b>3</b>
			Página: <b>15 de 1</b>

A continuación se presenta de manera gráfica el nivel alcanzado en cada PO estableciendo una comparación con la meta establecida:



Así mismo se presenta el nivel de logro del Objetivo de Calidad en razón de la meta (105%) y en razón del 100% (87%).

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

### Reporte de Análisis de Datos



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 16 de 1



Es importante señalar que si bien a nivel general se logra alcanzar la meta, en lo particular siguen habiendo licenciaturas que no logran obtener el nivel establecido en algunos de los Procedimientos. En este caso se encuentran las Licenciaturas de Educación Secundaria con

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: <b>3</b>
			Página: <b>17 de 1</b>

especialidad en Español (02, 03, 04, 08), Matemáticas (02), Inglés (01, 02, 04, 08), Preescolar (08), Primaria (02, 08) Especial (08) y Física (03, 04,08).

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

##### Auditoría Externa

En la auditoría externa realizada el 13 de septiembre de 2012 se identifica **una No Conformidad observada en el Proceso Formación inicial (Inglés)**, durante Vigilancia 3 / 3 Norma y Cláusula: ISO 9001: 2008 – Cláusula <7.5.1>

No Conformidad observada: La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

No se mostró evidencia de registros que demuestren que las siguientes actividades descritas en el Procedimiento BECENEDD PO 03, llamado Procedimiento operativo para realizar la función de asesor de grupo / Rev. 03 de Febrero 2011, se hayan desarrollado para el semestre 2011- 2012.

*Es importante señalar que la auditoria se realiza en el momento de cambio del Coordinador de la Licenciatura, por lo que se hizo necesario implementa un programa de revisión y orientación para la evaluación y seguimiento del procedimientos operativo 03.*

##### **RAC 108**

Status: Cerrada con fecha de 30 de noviembre de 2012.

##### Auditoria Interna

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: <b>3</b>
			Página: <b>18 de 1</b>

En la auditoría interna realizada al área de Docencia el 13 de Noviembre de 2012 (Norma ISO 9001:2000) se identifican **tres No Conformidades observadas en los Procedimientos Operativos BECENE-DD-PO- 08, BECENE-DD-PO-05 y BECENE-DD-PO-03.**

#### DESCRIPCIÓN DE LA (S) NO CONFORMIDAD (ES)

##### Requisito de la norma 8.2.4

Debe de la norma: La organización debe monitorear y medir las características del producto para verificar que se han cumplido con los requisitos del mismo.

- ✓ Procedimiento operativo para la Elaboración y valoración de Instrumentos de Evaluación BECENE-DDPO- 08

No coincide la encuesta de satisfacción del cliente (aplicada a alumnos) presentada como evidencia con los criterios para el control del producto y/o servicio no conforme BECEN-CA-PG-04- 02. Dado que se consideran como productos los reactivos y tablas de validez entregados por los docentes, no los instrumentos aplicados a los alumnos. El procedimiento BECENE-DD-PO-08 no se encuentra documentado en la interacción de procesos del área de Docencia.

#### RAC 112

Status: Abierta. Se cuenta con las evidencias que permitirán solicitar su cierre.

- ✓ Procedimiento BECENE-DDPO-05 Trabajo Académico del 7° y 8° Semestre

No se muestran evidencias de registros que demuestren que las siguientes actividades descritas en el procedimiento, BECENE-DD-PO-05, llamado Procedimiento operativo para el desarrollo del trabajo académico de 7° y 8° semestres/ Revisión 4 con fecha del 31 de enero del 2011, se hayan desarrollado.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 3
			Página: 19 de 1

## RAC 112 A

Status: Cerrada con fecha de 14 de febrero de 2013.

### Requisito de la norma: 8.4

Debe de la norma: La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la adecuación y efectividad del sistema de calidad y para evaluar en dónde se puede realizar una mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. c) características y tendencias de los procesos y productos incluyendo oportunidades para toma de acciones preventivas.

- ✓ Procedimiento Operativo para realizar la función de asesor de grupo BECENE DD-PO-03

No muestran los resultados obtenidos en los distintos momentos de evaluación, al igual que las acciones de mejora implementadas.

## RAC 113.

Status: Cerrada con fecha de 10 de enero de 2013.

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

### No conformidad identificada en el proceso

Con relación al PO 08 no se logra la meta establecida para el indicador de tablas de validez de contenido, por todas las licenciaturas; así mismo en relación al indicador reactivos objetivos de opción múltiple, no se logra la meta establecida por las licenciaturas en educación secundaria con especialidad en inglés y español, así como en educación primaria y preescolar.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 20 de 1</b>

## RAC 110

Status: Cerrada con fecha de 16 de noviembre.

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

#### BUZÓN

#### MES DE NOVIEMBRE

#### Quejas:

1/11/2012 11:17:30 QUEJA DOCENCIA. DOCENTE "La problemática que planteo se refiere a la organización de los Colegiados. Asisto a tres: General, Común y de Semestre. En el primero hasta el momento parece no haber problemas. En los dos siguientes si: Al Colegiado de Semestre sólo estamos asignados la mitad de los profesores que lo atienden, eso quiere decir que acordamos y trabajamos sobre cuestiones que atañen al grupo de forma fragmentada, no hay garantía que los otros profesores hagan un seguimiento del trabajo y desconocemos lo que realizan en el aula.

En el Colegiado Común, se han realizado tres sesiones y en cada una de ellas hemos firmado en tres registros distintos de asistencia. En la primera sesión no estaban registrados todos los integrantes del Colegiado, en la segunda sesión mi nombre no aparecía y se cambió nuevamente y en la tercera sesión nos dieron a firmar una hoja nueva. Desconozco lo que pase pero me parece incorrecto lo que sucede y no creo que redunde en un trabajo productivo."

13/11/2012 15:11:19 QUEJA ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales)., CICYT (Biblioteca, Centro de Cómputo, Página Web, Conectividad y redes)., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., EXTENSIÓN EDUCATIVA.,

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 21 de 1</b>

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA., POSGRADO., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. DOCENTE Aprovecho este medio para expresar mi felicitación a las maestra Hilda Margarita y Bibiana por la conducción atinada de la auditoría interna en un clima de tranquilidad y confianza. Además de la actitud de los compañeros asistentes al cierre de la auditoría. Lamentablemente durante el informe se dejó ver la presencia de quien cree que merece todo y no se da cuenta de los innumerables errores que comente, además de su prepotencia, inconformidad, falta de ética y muy vulgar en su proceder, sí me refiero a la responsable de los reactivos y tablas de validez. Señalar que una compañera tuvo un "LAPSUS" que si bien el significado es claro, la connotación que adquirió en su discurso de inconformidad resultó una grave ofensa a la maestra coordinadora académica del CICYT. Cabría preguntarnos ¿por qué han sido comisionados tantos compañeros a SU "departamento" y no duran más que unos meses?; muchos sabemos la manera en que los trata y les sugiere que gracias a ella tienen la comisión y las horas asignadas. ¿Hasta cuándo vamos a tolerar a una persona tan negativa que además aprovecha su posición para tratar a sus alumnos como sirvientes mandándolos por la torta o la "coca"? Sabemos también que los reactivos para el examen institucional son subidos a la plataforma por sus alumnos y no por ella que es la directamente responsable. Hasta hoy NINGUN maestro ha recibido un informe sobre sus reactivos o tabla de validez, ¿hasta cuándo se le va a proteger y permitir que siga actuando de la manera que lo hace?

17/11/2012 7:55:38 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. DOCENTE "Quiero manifestar mi inconformidad ante el resultado de la auditoria interna desarrollada el 12 y 13 de noviembre, con respecto al Procedimiento de Reactivos, ya que en función del trabajo que hemos estado realizando en el equipo (aunque solamente tengo este semestre como corresponsable) me he dado cuenta que es un procedimiento que tiene todas las acciones realizadas y documentadas y todo lo que hemos realizado, bajo la coordinación y orientación de la maestra Flor está debidamente justificado y respaldado con evidencias de cada actividad. Espero que se realice la corrección ante al parecer una interpretación equivocada o desconocimiento por parte de los auditores. Corresponsable del equipo de ítems y TVC."

16/11/2012 14:32:01 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO La maestra Margarita de los Santos nunca respeta los horarios de clases, aunque tengamos taller nos deja más tiempo de lo que

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 22 de 1</b>

es.

22/11/2012 20:53:41 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO "en la licenciatura en educación especial de 3er semestre esta se está suscitando que la maestra ""MARGARITA DE LOS SANTOS GARCIA"" está teniendo actitudes que no apoyan a los alumnos, más bien perjudican expongo los siguientes motivos:

- a pesar de que se da un horario para la jornada escolar ella sobrepasa el horario sin tomar en cuenta que muchos tenemos taller a las 2:30, y ella después de las 2:20 nos pone trabajo si no lo hacemos nos pone falta, nos quita participaciones, nos quita trabajo de equipo a pesar de que YA NO SEA JORNADA DE TRABAJO ESCOLAR, provocando así problemas con los maestras de taller al llegar tarde y por ende se va sumando faltas y retardos al taller.
- ha ofendido a las alumnas cuando ellas le exigen que ella también estudie el tema que nos exige saber, y se pone a la defensiva cuando a pesar de tener motivos para defendernos no acepta que se equivoca.
- no entrega calificaciones a tiempo
- no califica los trabajos a tiempo
- sus participaciones no las apunta en el momento y todo deja para cuando ya se acabaron sus 2 horas de clase
- nos amanezca si intentamos dejar el aula cuando termina la jornada"

9/11/2012 13:25:36 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO La maestra Ma. de Lourdes García Zarate después de pedir contenidos el día miércoles 07 del mes de noviembre en el año en curso nos EXIGE que realicemos la planeación y la entreguemos para el día lunes, además nos pide que hagamos el trabajo que le compete a ella como encargada de la materia de OPD I como ir a las escuelas para que nos dejen entrar y marcar, nos saca de clases en horario de otras materias.

17/11/2012 13:37:11 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO La Profesora Ma. De Lourdes Zarate nos encarga trabajos que no son ni siquiera los recomendados por el programa de la asignatura de OPD I, nos exagera el contenido de los trabajos

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 23 de 1</b>

17/11/2012 13:37:59 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO "Lulú Zarate nos dio unas preguntas que son de CIEES no sabemos si es por su cuenta o si vienen dentro de las actividades a realizar, nos exige mucho sin tener nosotros nociones de lo que trabajaremos, no nos explica antes de encargarnos el trabajo.

17/11/2012 13:38:24 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO La maestra de OPD I en 2do de Especial nos saca de clases y no nos justifica, esto nos perjudica en las demás asignaturas y no fortalece su materia, lo hace porque es la tutora.

17/11/2012 13:39:04 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Lourdes García Zárate dentro del salón de segundo de especial nos exige demasiado, es muy estricta en lo que nos encarga, mas aparte nos pone a hacer su trabajo como revisar las planeaciones y evaluarnos. Nos pone a realizar los exámenes y a calificarlos.

## MES DE ENERO

### *Queja*

22/01/2013 11:53:51 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO mi queja es que nuestro asesor no llega temprano a clase, los contenidos en su materia de OPD no son ampliamente analizados y en ocasiones ha llegado a tener comportamientos poco profesionales con los alumnos y su ética profesional no la aplica en ningún aspecto en la clase.

### *Sugerencia:*

22/01/2013 11:54:54 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO El docente tiene como tarea principal preparar a alumnos competentes, que sepan resolver problemas y que en conjunto avancen en su aprendizaje. Creo pertinente decir que este apoyo no es equitativo, ya que los alumnos muestran diferentes niveles en las materias y pienso que debería haber formas de apoyar a los alumnos para que avancen de mejor manera.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 3
			Página: 24 de 1

## 7. Evaluación de proveedores.

### INTERNOS

#### ***Dirección Administrativa***

Se mantuvo una comunicación permanente con la Dirección administrativa, particularmente con el Departamento de Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros y Servicios Escolares lo que permitió tener un apoyo mutuo en el desarrollo de acciones.

#### ***DIEGC***

Se contó con el apoyo de la DIEGC que permitió orientar la implementación de acciones de mejora a fin de atender a la no conformidades identificadas en la auditoría interna; sin embargo sigue siendo necesario implementar un programa para habilitar a los responsables de procedimientos del área de docencia, en el manejo de procedimientos estadísticos para análisis de datos, así como en el manejo de los Anexos de los Procedimientos Gobernadores del SGC.

### EXTERNO

#### ***Alumnos y docentes***

#### ***Felicitaciones:***

16/11/2012 10:55:10 FELICITACIÓN DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO "Queremos expresar una FELICITACIÓN a nuestra asesora de 7°, la Maestra FLOR NAELA AHUMADA GARCÍA por la presentación de su Ponencia en la ciudad de Xalapa, sabemos que le fue muy bien, muchas felicidades maestra, se lo merece por su gran profesionalismo y dedicación con el que realiza su trabajo, ya que aunque no está con nosotros ha estado muy pendiente de los trabajos y lo que se pudiera ofrecer, como siempre, también le agradecemos que sea muy exigente porque no sólo nos

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 25 de 1</b>

exige sino que nos acompaña y orienta durante todo el tiempo y nos dedica muchas horas fuera de su horario de trabajo.

Atentamente sus alumnos asesorados. (Arnulfo, Nancy, Miriam, Lupita, Rebecca, Gastón, Pedro, Paul y Chuy)"

10/12/2012 18:46:11 FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO Quiero felicitar al profesor. J. Carmen Fernando González, ya que, a pesar de que va entrando y tiene poco tiempo dentro del sistema normalista, ha sabido llevar muy bien sus clases, además a pesar de ser joven, es un gran maestro y se supera día a día.

Es necesario continuar manteniendo vías de comunicación y gestión que permitan atender sus necesidades y orientar el servicio educativo hacia la calidad del mismo.

## **CONCLUSIÓN**

*El nivel de logro en las metas establecidas, y en consecuencia en el cumplimiento del objetivo de calidad del área de Docencia, es consecuencia de la acción responsable y comprometida de parte de todos los involucrados en la formación inicial de los estudiantes normalistas de nuestra institución.*

*Es necesario reforzar los esfuerzos hacia el cumplimiento de un seguimiento sistemático, de control y cumplimiento, por parte de los Responsables de PO; de igual forma de las acciones planteadas para la mejora de las tareas sustantivas del área de docencia a fin de asegurar la oferta de un servicio de calidad*

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	20 de febrero de 2013	22 de febrero de 2013	22 de febrero de 2013

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 26 de 1

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012