Dirección de Docencia

Reporte de análisis de Datos

Julio de 2012

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**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 01

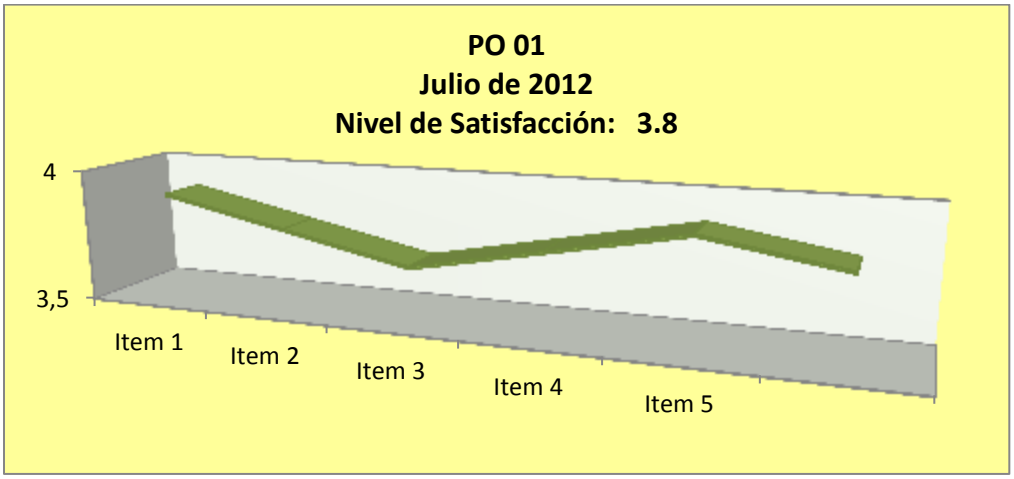
Considerando que cada grupo cuenta con un promedio de 30 alumnos, de los tres semestres pares y dos grupos por cada semestre en la licenciatura de preescolar y primaria, se tendría un total de 770 alumnos, de los cuales solo se recibieron 275 encuestas, por lo que la muestra fue del 36%. Esta encuesta se aplicó en el mes de Junio con las siguientes características.

·Se realizaron las siguientes cinco preguntas:

¿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?

Con las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (0%)	POCAS VECES (25%)	ALGUNAS VECES (50%)	FRECUENTEMENTE (75%)	SIEMPRE (100%)



PO 04

Al final de semestre se aplicó a 284 alumnos (112 del 1er grado, 101 2º grado y 71 3er grado) de las siete licenciaturas de la BECENE los siguientes ítems:

¿El profesor te lleva al análisis de las experiencias docentes de manera grupal e individual?

¿Revisa los planes de clase y/0 las guías de observación y hace sugerencias para mejorarlo?

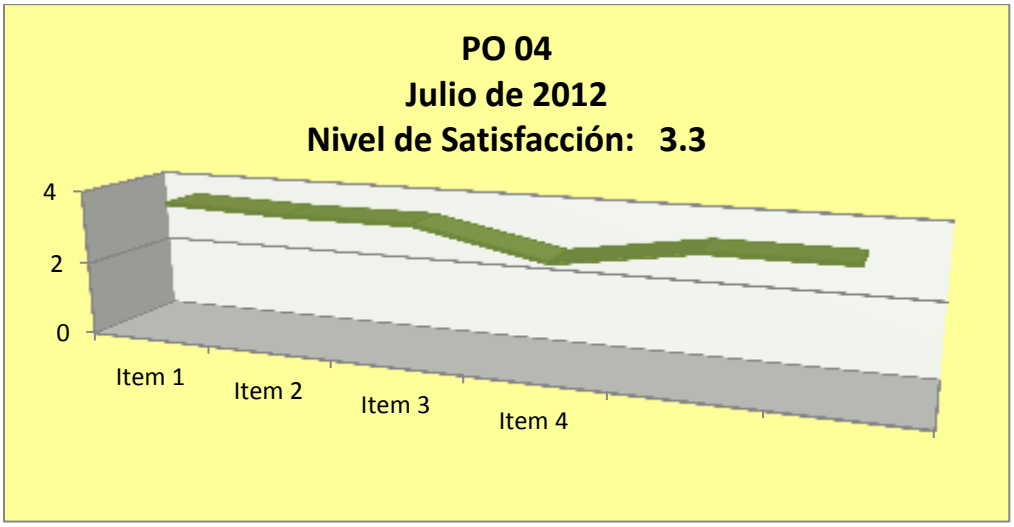
¿Te visita en la jornada de práctica?

Cuando te visita, ¿te hace sugerencias sobre tu función docente?

Para su valoración se utilizó la escala

Valor	Criterio
5	Siempre
4	Frecuentemente
3	Algunas veces
2	Pocas veces
1	Nunca

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

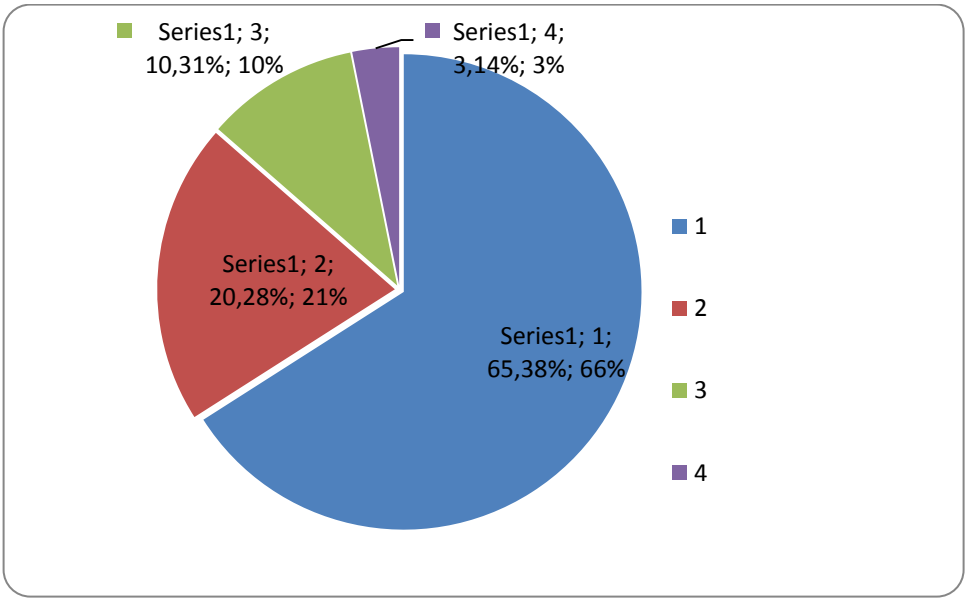


PO 05

Se aplicó una encuesta de opinión al 26% de la población del 8º semestre de las diversas licenciaturas a fin de conocer sus impresiones respecto de la función de asesoría, quedando fuera de este análisis la licenciatura en español que ningún alumno contesto la encuesta.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

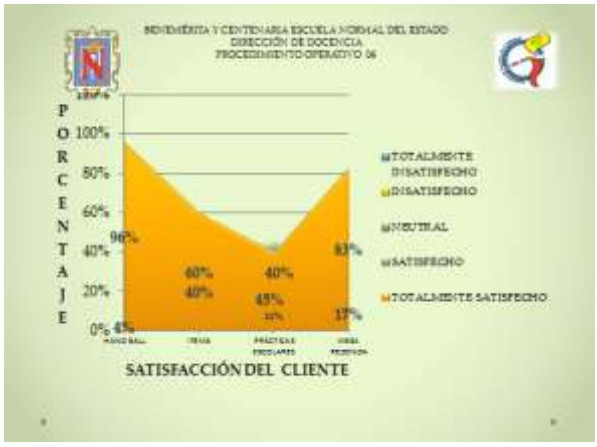


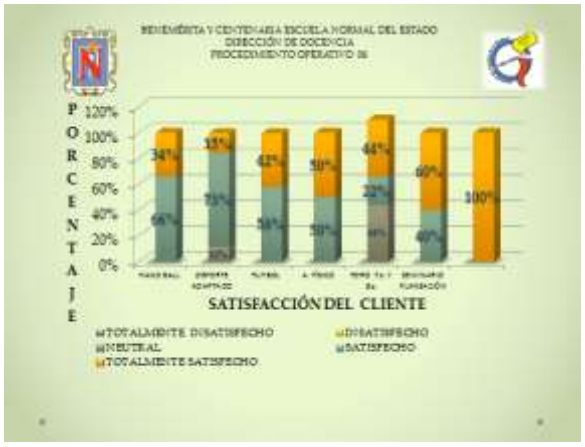
Para analizar los datos fue necesario ubicar los niveles de satisfacción del 1 el más bajo así como 4 al nivel mayor logro. El nivel de logro alcanzado en esta encuesta fue de 3.5 lo que nos lleva a reflexionar acerca del resultado. El haber obtenido el 3.5 de satisfacción al cliente y considerando los pocos alumnos que contestaron la encuesta, es necesario hacer una revisión minuciosa acerca de las funciones del maestro asesor del 7º y 8º semestres para poder realizar mejoras al trabajo académico y lograr un mejor resultado en la satisfacción del cliente.

PO 06

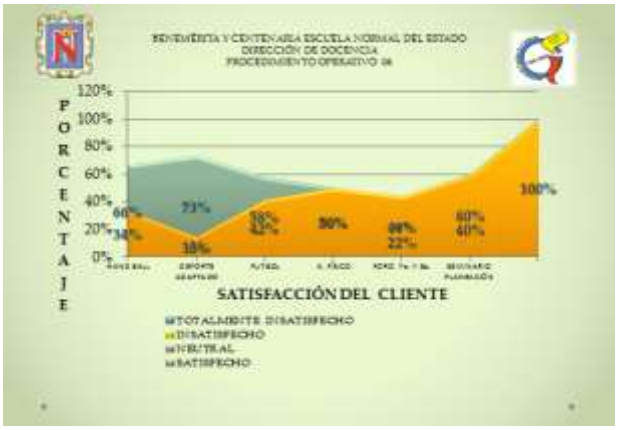
Resultados de encuestas de satisfacción del cliente correspondientes a las actividades programadas y desarrolladas durante este periodo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012





CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



A partir de la evaluación realizada, se considera que la actividad es de calidad, pertinente, útil y aporta beneficios en la formación docente: inicial y continua.

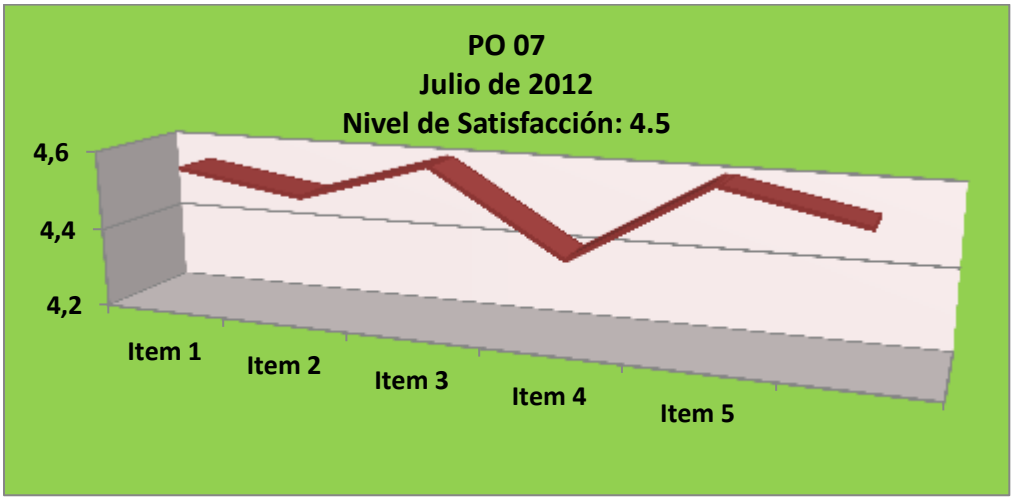
PO 07

Se aplicó una encuesta de opinión con la finalidad de conocer la impresión que tienen los estudiantes atendidos respecto del servicio brindado por las terapeutas en el semestre par del ciclo escolar 2011-2012, a través de los siguientes indicadores:

1. El servicio de atención proporcionado por el personal del Dpto. de Psicopedagogía
2. La calidad del trabajo terapeútico de la orientadora
3. El trato en cuanto a amabilidad y respeto brindado por la terapeutica
4. Los resultados adquiridos a partir del trabajo terapéutico realizado
5. Que la institución siga brindando el servicio de atención psicológica

Nivel de satisfacción del cliente: 4.5

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



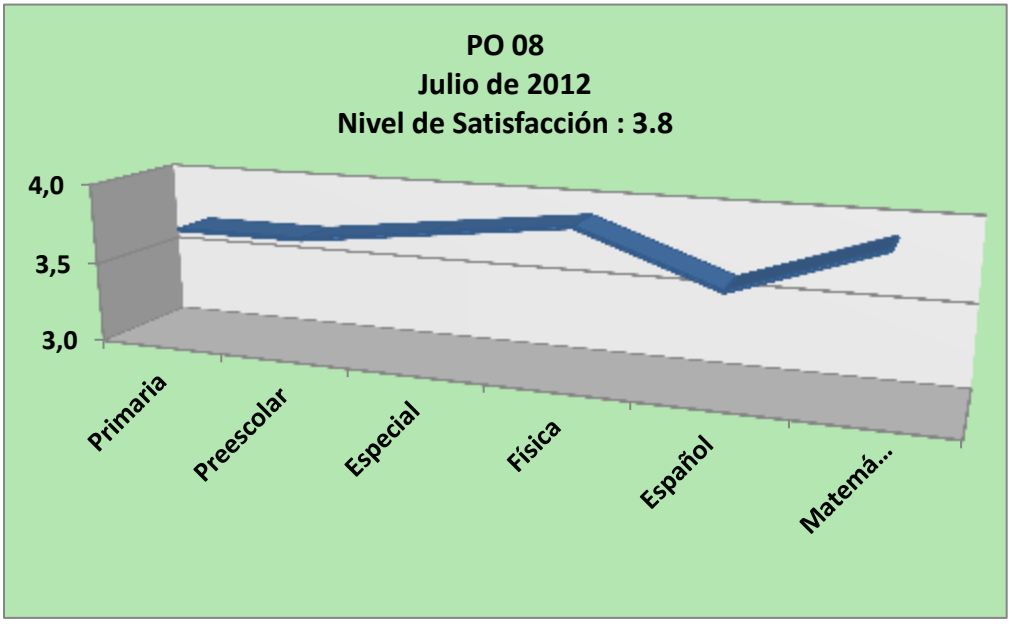
PO 08

En congruencia con la Política de operación 3.9 de este procedimiento se diseñó y aplicó a una muestra aleatoria de 20 alumnos por cada uno de los grupos del octavo semestre de las licenciaturas que se ofertan en la BECENE el instrumento de evaluación Institucional (EXI) a partir de los insumos proporcionados por los docentes de la BECENESLP, y al término del examen se dio respuesta a la encuesta de satisfacción del cliente, conformada por los siguientes ítems:

1. ¿Los reactivos que se plantean están relacionados con los contenidos temáticos analizados durante tu formación inicial?
2. ¿La redacción del reactivo te permite comprender lo que éste te solicita?
3. ¿La redacción de las opciones de respuesta de cada reactivo te permite identificar que existe solo una respuesta correcta?

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

4. ¿Consideras que el tiempo de resolución proporcionado para cada reactivo es el adecuado?
5. ¿Las instrucciones para el uso de la Plataforma educativa son pertinentes para el desarrollo del examen?



Los niveles de satisfacción obtenidos por cada licenciatura son un referente que permite identificar cierta homogeneidad en la satisfacción de los clientes, la cual si bien es bastante adecuada, dado que es un procedimiento que inicia su operación en este semestre, es necesario reorientar y mejorar e implementar acciones que permitan continuar avanzando para atender los aspectos en los que los clientes no se muestran totalmente satisfechos.

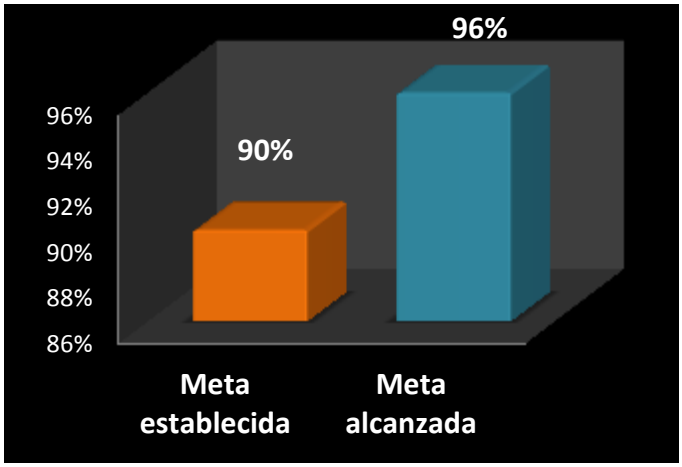
De acuerdo con ***la percepción del cliente (3.8 nivel de satisfacción)*** todas las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área ***muestran buen nivel de desempeño;***

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

sin embargo es necesario retroalimentar positivamente y continuar implementando acciones de mejora que posibiliten un mayor grado en dicha satisfacción

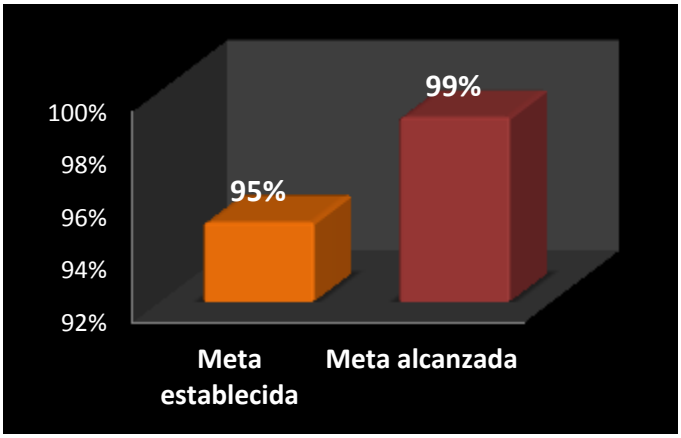
2. Indicadores de procesos y sus tendencias

PO 01



En la valoración del desarrollo del programa se obtuvo lo siguiente::

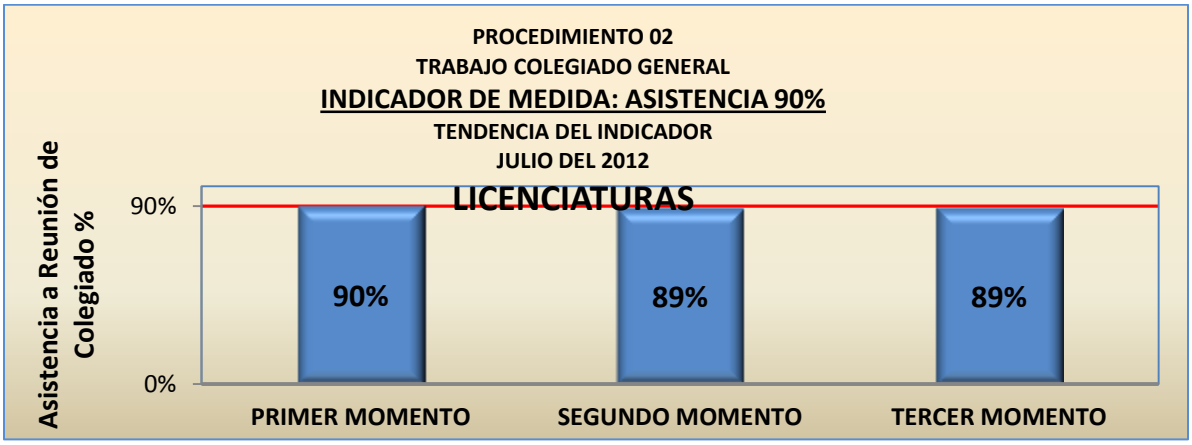
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



PO 02

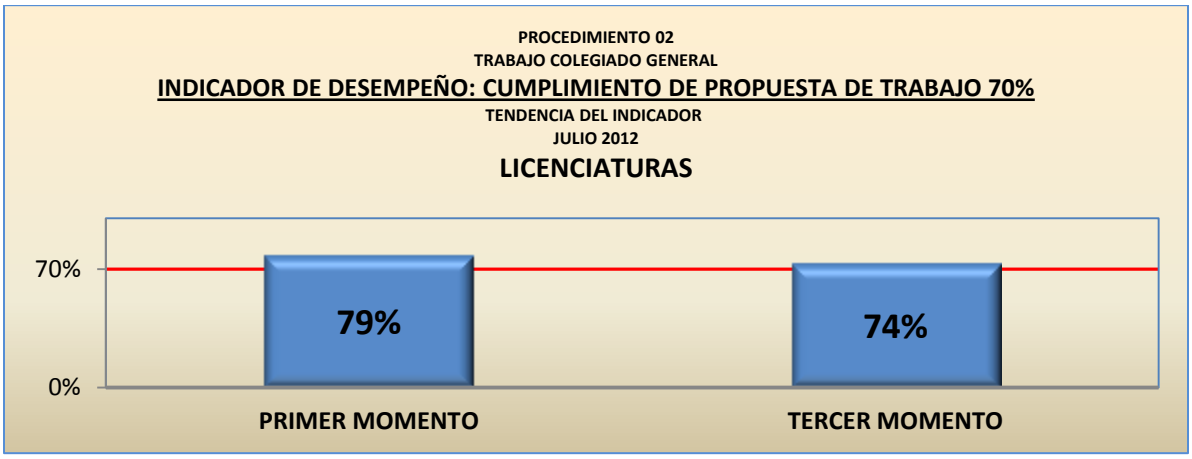
Las siguientes gráficas muestran la tendencia de los indicadores de desempeño del Procedimiento Operativo 02 Trabajo Colegiado en el semestre Par del Ciclo escolar 2011-2012 y el tercer momento de evaluación del Semestre Par del Ciclo escolar 2011-2012

- ***Asistencia al Colegiado*** con una ***meta establecida del 90%,*** es la siguiente***:***

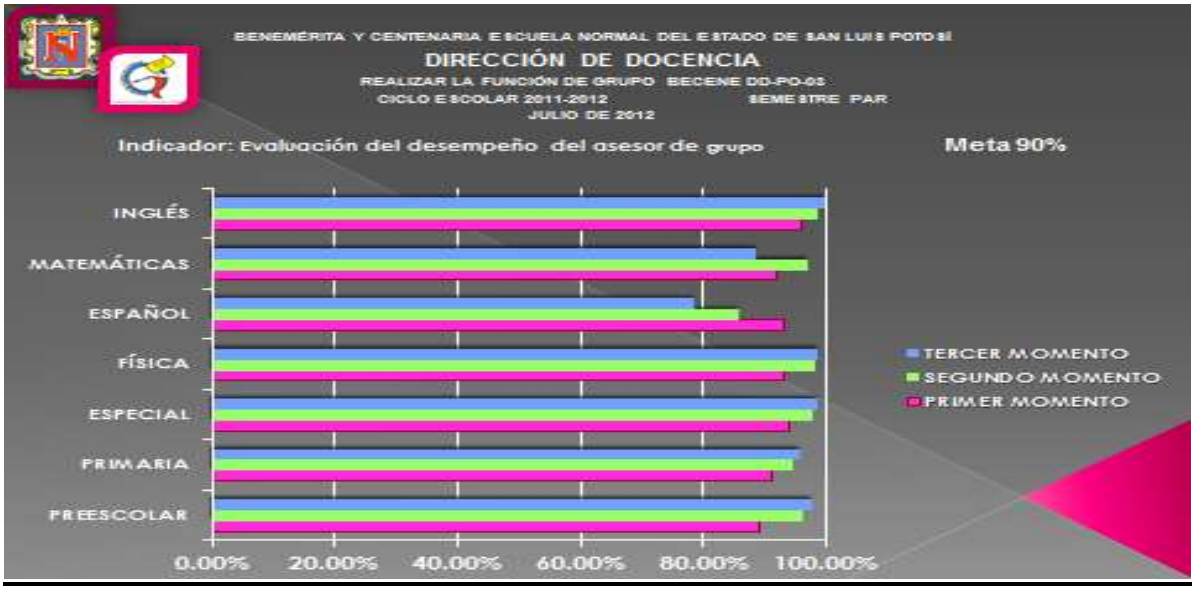


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

- ***Cumplimiento a Propuesta de Trabajo*** con una ***meta establecida del 70%,*** es la siguiente***:***

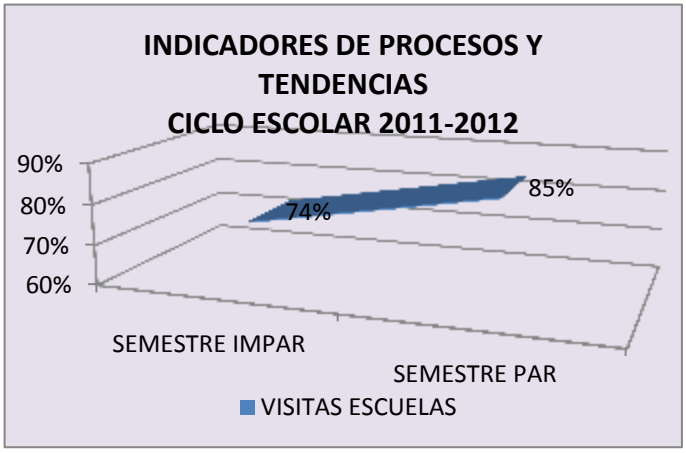


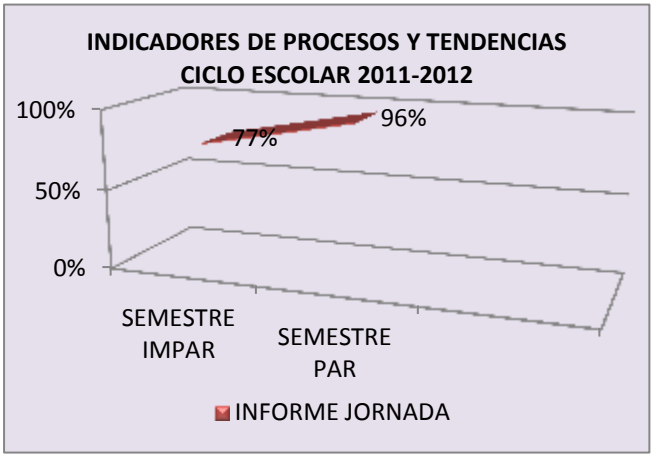
PO 03

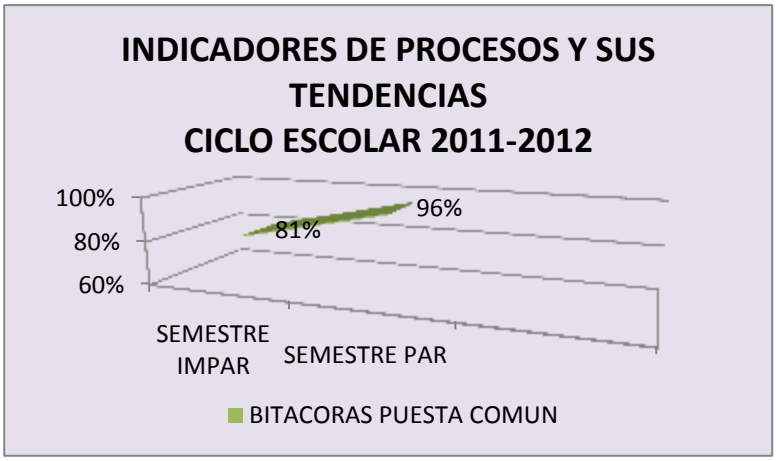


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 04







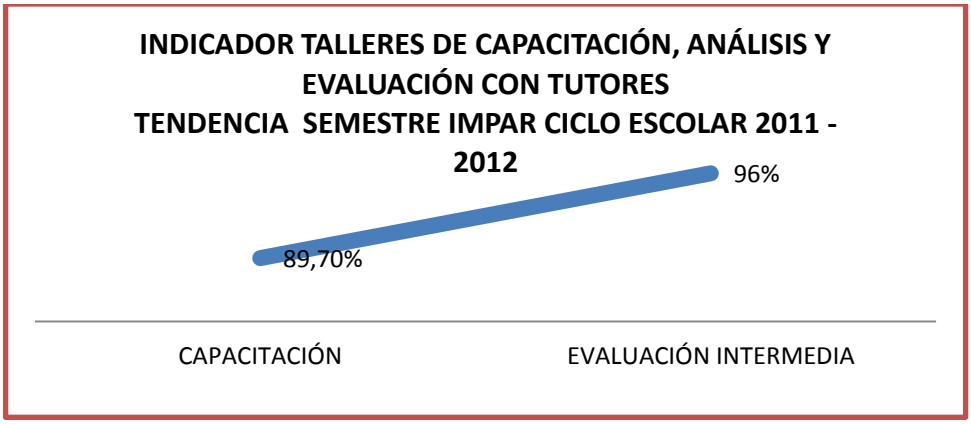
Se puede observar del semestre impar al semestre par de este ciclo escolar 2011-2012 hubo un incremento en sus indicadores, o sea la tendencia de los indicadores de este

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

procedimiento es de incremento en el logro de la meta, reflejando la entrega oportuna de la información requerida por cada licenciatura.

PO 05

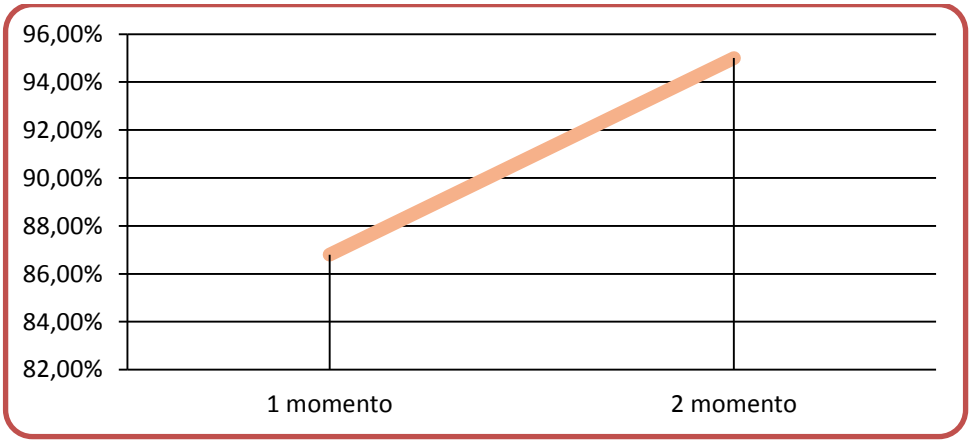
La tendencia en el indicador de talleres de capacitación es:



La tendencia presenta mejora el porcentaje en relación a la reunión de inicio.

En el indicador de las funciones del maestro asesor:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

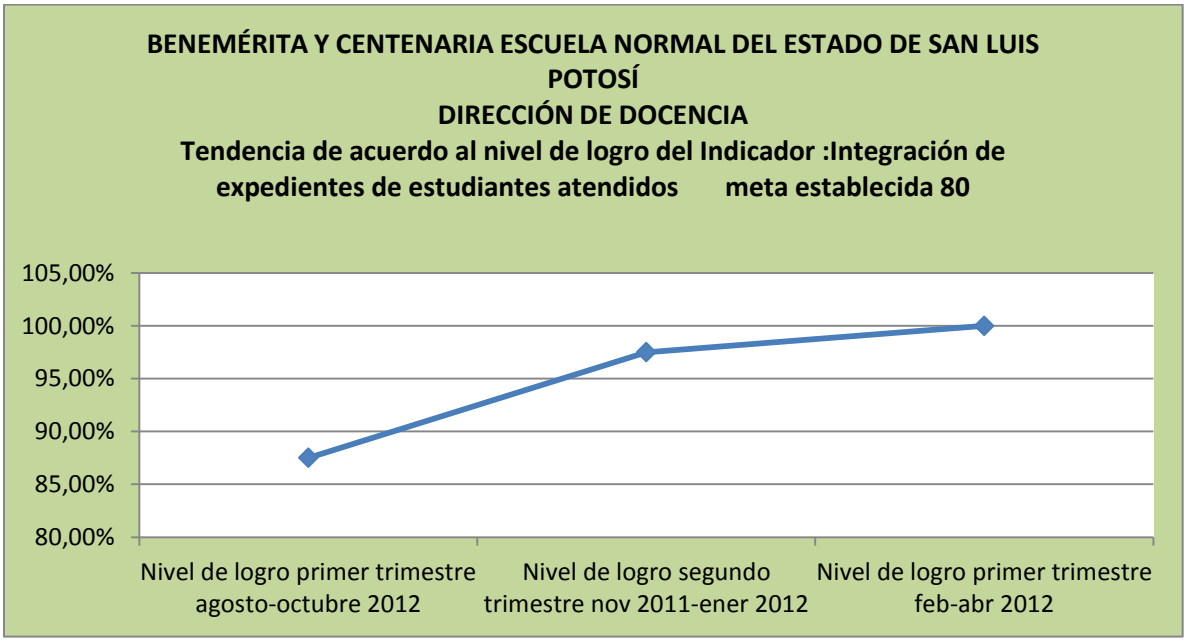


En relación con este indicador es observable la tendencia hacia el logro de la meta, esto producto de las acciones correctivas implementadas que permitieron acercarnos al a la meta establecida como: análisis de las fechas de visitas, revisar la rública de valoración del trabajo del asesor así como la carga horaria de cada asesor.

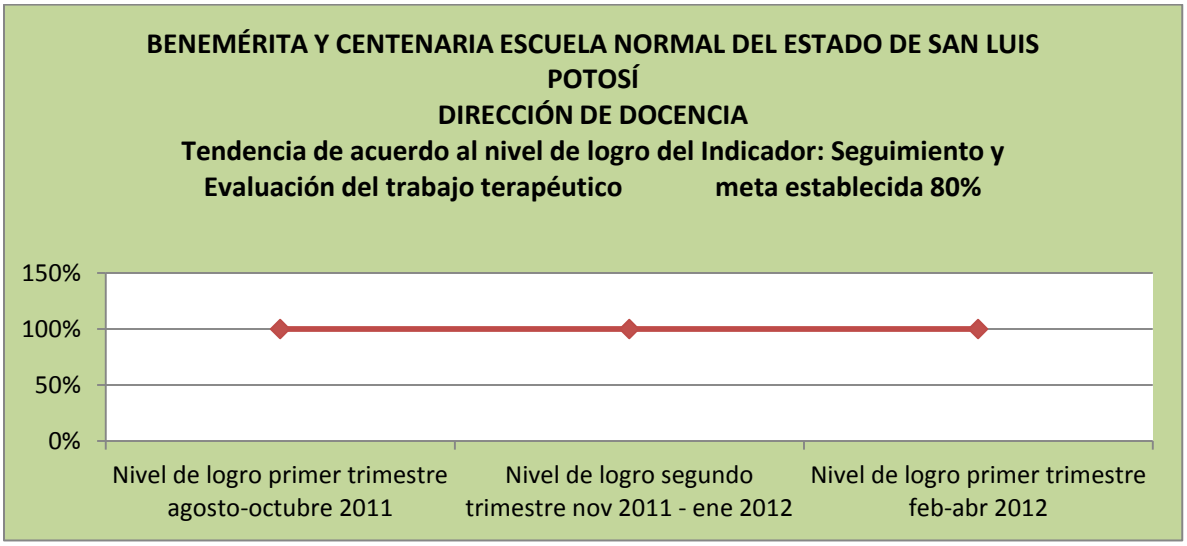
PO 07

Los gráficos que se muestran a continuación presentan las tendencias en torno al logro del indicado, tomando como referencia los dos trimestres anteriores en comparación con el actual.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



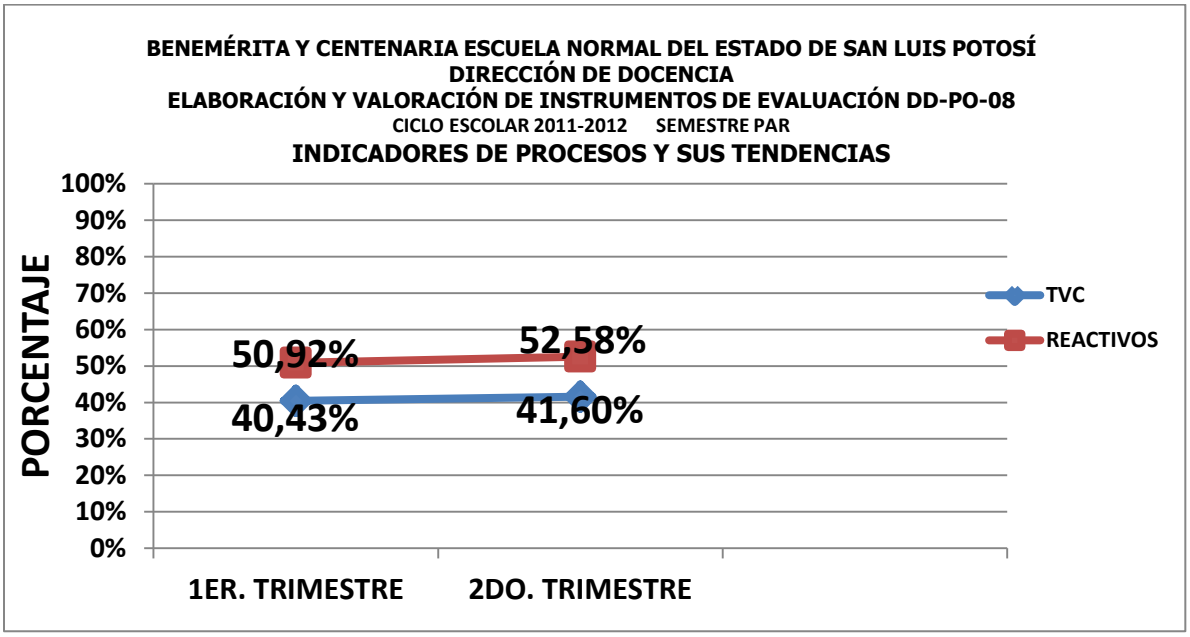
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



La tendencia que se observa en relación a los dos trimestres anteriores es de una mejoría en el alcance de la meta del PO 07, en el primero sube el nivel de logro, y en el segundo indicador se conserva; cabe señalar que la mejoría fue debido a la definición de criterios y método para la medición de los mismos.

PO 08

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



El siguiente gráfico muestra las tendencias relativas a los dos trimestres correspondientes al semestre par, en lo que se refiere al nivel de logro de cada indicador respecto de la meta establecida (tablas de validez de contenido, 75% y reactivos objetivos de opción múltiple, 60%). Como se puede observar se mantiene cierta homogeneidad, aunque por debajo del 100%, que sería lo ideal, sin embargo es importante mencionar que es un procedimiento nuevo lo que pudiera influir en el cabal cumplimiento a éste.

3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

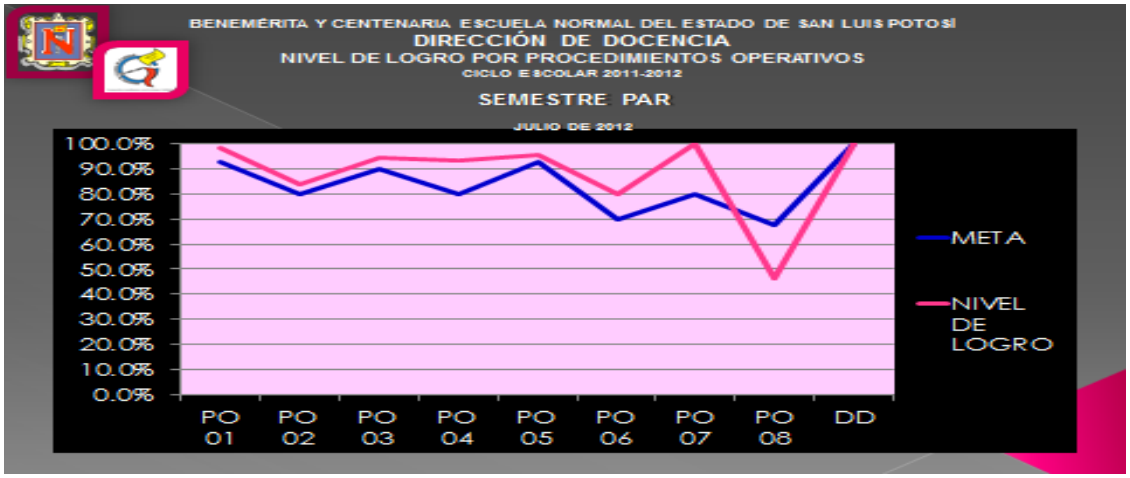
Nivel alcanzado por cada indicador de medición de los procedimientos operativos de la Dirección de Docencia.

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%	96.4%	98.05%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	99.7%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	89.7%	83.8%
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	77.9%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	94.2%	94.2%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	85.9%	93.16%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	96.8%	
	Bitácora de puesta en común	90%	96.8%	
PO 05	*Evaluación de la función de asesoría*	100%	96.6%	95.35%
	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	94.1%	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	81.1%	79.6
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	78.1%	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	100%	100%
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	100%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	41.01%	46.4%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	51.75%	
DD	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

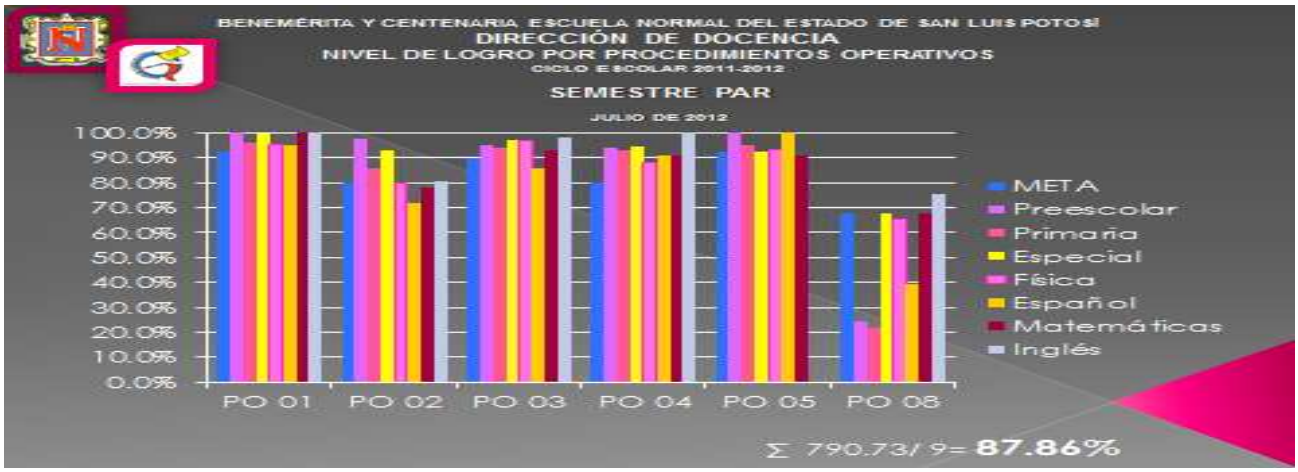
∑ 790.73/ 9= **87.86%**

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

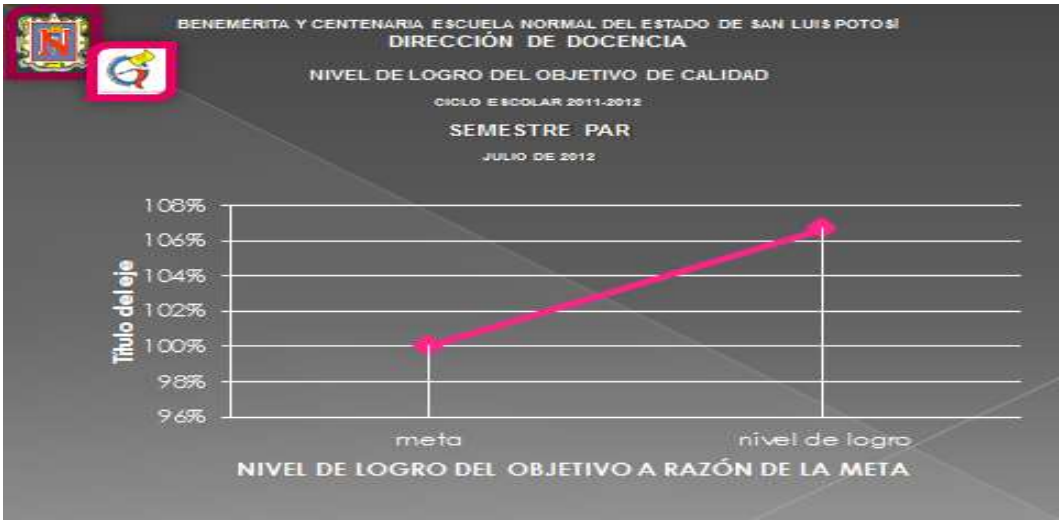


Es importante señalar que si bien a nivel general se logra alcanzar la meta, en lo particular siguen habiendo licenciaturas que no logran obtener el nivel establecido en algunos de los indicadores. En este caso se encuentran las Licenciaturas de Educación Secundaria con especialidad en Español (02, 03,08), matemáticas (02), preescolar, primaria y física (08), como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

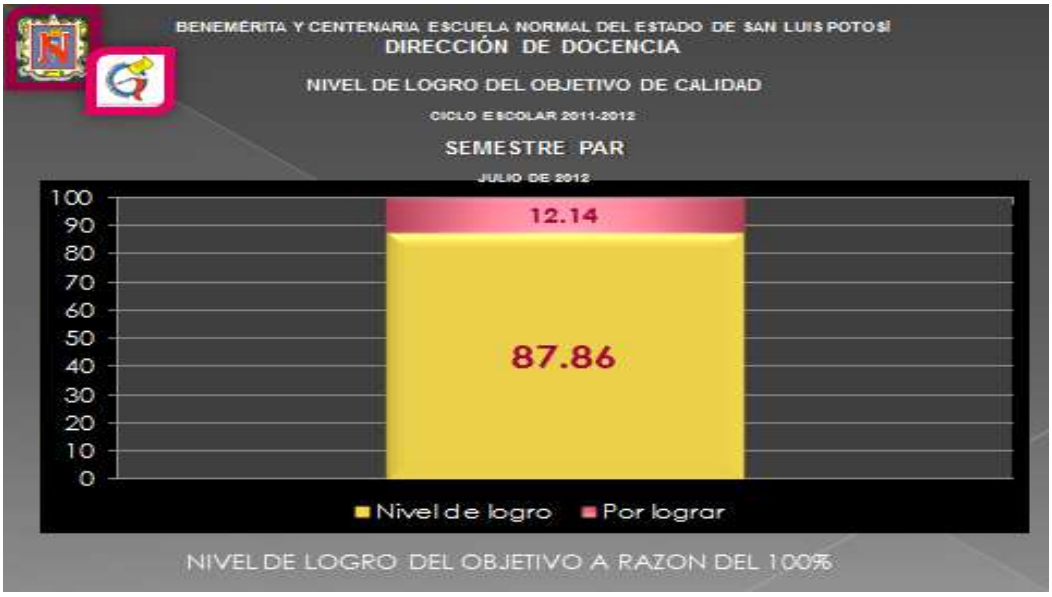


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

NIVEL DE LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD **87.86 %**



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



4. Resultados de auditorías internas y externas

Auditoría Interna

A1/2012 03 de julio de 2012

DESCRIPCIÓN DE LA (S) NO CONFORMIDAD (ES)

Norma	ISO 9001:2008		OTRA :
REQUISITO DE LA NORMA	Debe de la norma	HALLAZGOS	ÁREAS

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

4.2.3 Control de documentos	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documentos y deben ser controlados de acuerdo a los requisitos dados en 4.2.4. Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: a) Aprobar los documentos para su adecuación, antes de su emisión. b) Revisar y actualizar los documentos, como sea necesario y reaprobarlos c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos	En el plan de calidad en el apartado de productos desarrollados en el proceso (salidas) no se considera lo referente al proceso operativo BECENE-DD-PO-08, tampoco en la interacción de procesos, aunque en la medición del proceso del mismo plan de calidad si se considera, así como en los registros electrónicos documentados en el SGC. Ante tal evidencia se levanta una no conformidad menor debido a que no cumple con este requisito. Se observó que el plan de calidad se encuentra desfasado en relación a los servicios que ofrece el área. Se observa que no están actualizados los documentos en relación a los cambios y estado de versión vigente de los documentos.	Dirección de Docencia RAC 104

Es importante señalar que la auditoria se realiza en el momento de cambio de la responsable del área no obstante esto no justifica la no actualización del plan de calidad, dado que se implementa la operación de un nuevo procedimiento, acción necesaria para demostrar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por lo que es necesario demostrar las acciones realizadas para la actualización del mismo.

Auditoría Externa

BVQI Mexicana, S.A. de C.V. Certificación de Sistemas de Gestión ISO 9001: 2008
Auditoría Visita de Vigilancia 02 De 5
Reporte de No Conformidad: 103
Fecha: 15/03/2012
Ref. Expediente: 10 – 6734
Reporte: No.02
No Conformidad observada durante: SRV.02
Norma y Cláusula: ISO 9001: 2008 – Cláusula 8.5.2

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

No Conformidad observada en Proceso: Servicios Generales, Docencia, CICYT

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

No Conformidad – Descripción de la Evidencia Objetiva:

El procedimiento Acciones correctivas y/o Preventivas BECENE-CA-PG-05 rev. 4, no se cumple con revisar la eficacia de las acciones tomadas, así mismo la dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Evidencia Objetiva: Derivado de no alcanzar metas o indicadores (Educación física, Inglés, Español) se realizan acciones correctivas, en Docencia mismas que no se registran en el sistema por medio del procedimiento para documentar y tratar las acciones correctivas y no demuestran eficacia.

No Conformidad: Menor
RAC No. 103

Status: cerrado (07 de junio 2012)

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

- Con relación al ***PO 08***, Debido al ***no logro de la meta*** en lo que se refiere al indicador de *Tablas de Validez de Contenido*, ***es necesario realizar un Reporte de Acción Correctiva (RAC) para todas las licenciaturas***, dado que en ninguna de ellas se alcanzó la meta establecida, situación que limita el logro del objetivo de calidad del área. En el caso del indicador *Reactivos objetivos de opción múltiple,* se establecerá de manera paralela ***un Reporte de acción Correctiva (RAC), para las licenciaturas en Educación secundaria con especialidad en Inglés y Español, así como en educación Primaria y Preescolar***, dado que limitan el logro por el área, de la meta establecida.

- Con la intención de mejorar el nivel de logro del PO 05 se hace las siguientes observaciones a:

- Licenciatura en Educación Secundaria Especialidad en Español, con respecto a la planeación de asignatura, se le solicita acatar el formato oficial para tal ejercicio.
- Licenciatura en Educación Física: la planeación es individual por tal razón el porcentaje alcanzado no cubrió con la meta establecida

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

- En el buzón de quejas y sugerencias, el 25 de enero de 2012 se recibieron a través de la Dirección de Docencia las siguientes:

Queja: Un docente refiere que en una de las reuniones de difusión del "Procedimiento Operativo para Elaboración y Valoración de Instrumentos de Evaluación, faltó claridad en torno a la utilidad de los reactivos elaborados por los docentes (los que los realizan), así como el conocer si se está avanzando en el proceso de construcción de ítems objetivos de opción múltiple.

Sugerencia: dado que éste docente (el que genera la sugerencia) ha notado que a partir de

tres años a la fecha se han solicitado 30 reactivos al término de cada semestre, y que muchos de los maestros entregan los mismos año tras año, sería más conveniente elaborar 5 reactivos con mejor calidad.

Sugerencia: elaborar 5 reactivos en lugar de 10 reactivos por periodo de evaluación institucional.

Acciones realizadas: Durante las mismas reuniones de difusión realizadas el 24 y 25 de enero del presente, se manifestó en todas las licenciaturas la disposición para atender dudas de forma particular en torno a la construcción de reactivos, así como el compartir algunos instrumentos para su reestructuración. Al respecto se solicitó que agendara con la responsable del PO- 08 quien necesitara de asesoría (se anexa relatoría de las reuniones celebradas y formato de asesoría a docentes).

En las mismas reuniones de difusión se dio a conocer que para aquellos docentes que se acabaran de integrar a la institución y en general para quien lo necesitara se ofrecería un curso – taller del **27 DE FEBRERO al 01 DE MARZO** del presente, con una duración de 20 horas (15 presenciales y 5 en línea), se anexa agenda de trabajo y lista de asistencia.

En lo relativo a los 5 reactivos por periodo de evaluación institucional, se planteó la propuesta a la Dirección de Docencia, situación que está en proceso dado que el procedimiento inicia a operar.

- En el buzón de quejas y sugerencias, del 21 y 22 de febrero de 2012 se recibieron a través de la Dirección de Docencia las siguientes:

Queja: un alumno refiere que durante la aplicación del "Examen Institucional" celebrado del 20 al 24 de febrero del presente la plataforma institucional estaba muy ***lenta*** situación que retrasó el desarrollo de dicho examen, además de que no eran lo suficientemente claras las instrucciones para resolver dicho examen.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

Sugerencia: un alumno menciona que las maestras aplicadoras del mencionado examen institucional deberían permanecer en absoluto silencio dado que, por cuestiones de la plataforma institucional no podían ingresar más de 20 alumnos al aula, por lo que fue necesario optimizar los tiempos y conforme los sustentantes concluían su examen continuaban otros compañeros, lo que generaba que se volvieran a dar las instrucciones lo que dificultaba concentrarse durante la resolución de dicho examen.

Felicitación: un alumno refiere que el trato brindado por las maestras que estuvieron de responsables durante la aplicación del examen institucional fue muy bueno y que se les orientó de forma adecuada y eficiente, además de que se les aclararon dudas en todo momento tanto en los aspectos tecnológicos como en los concernientes a los reactivos de cada asignatura.

Felicitación: docente reconoce ampliamente el esfuerzo que requiere construir un instrumento de evaluación objetiva, ingresarlo a la plataforma y además aplicarlo a más de 1000 alumnos, por lo que manifiesta una felicitación y reconocimiento a las maestras responsables del proceso de conformación y aplicación del ya mencionado examen institucional.

Acciones realizadas: Con la intención de analizar y valorar: las diferentes situaciones presentadas durante el proceso de aplicación del examen institucional correspondiente al semestre impar del ciclo escolar 2011-2012, así como las quejas, sugerencias y felicitaciones generadas en el buzón para tal efecto e implementar acciones para mejorar los procesos, se realizó una reunión el pasado 24 de febrero del presente con la Dirección de Docencia, la responsable de este procedimiento operativo (PO-08) y maestra de apoyo (se anexa acta) en la que a partir de la ***lluvia de ideas*** generada del análisis realizado se pudo identificar lo siguiente:

- Dada la capacidad limitada de la Plataforma institucional es necesario realizar adecuaciones para los siguientes momentos en donde se requiera aplicar instrumentos a toda la comunidad estudiantil.
- Es necesario establecer comunicación directa (no sólo a través de las

coordinaciones) con los asesores de grupo, de forma que tengan un mayor conocimiento del propósito de la aplicación del examen institucional y lo puedan compartir con los alumnos bajo su asesoría.

- Para ocasiones posteriores agregar, al término del examen, una encuesta de satisfacción al cliente con la intención de conocer el abanico de opiniones de toda la población estudiantil en relación al proceso.

Aún cuando existió cierto equilibrio entre las quejas, sugerencias y felicitaciones generadas durante el proceso de aplicación del examen institucional correspondiente al semestre impar del ciclo escolar 2011-2012, se ratificó el compromiso por parte de las maestras responsables del proceso y apoyo de continuar favoreciendo la misión y visión institucionales.

Marzo

Sugerencia: Jessica Paola Ávila Blanco, quejarse del exceso de tareas de parte de los docentes de la BECENE, su queja es no encargar demasiada tarea a los alumnos de dicha institución por su atención gracias.

Felicitación: Padre de familia, Deseo por este medio dar una extensa felicitación a la psicóloga Claudia que atiende a mi hija, ya que en casa se ha visto el cambio en su actitud y en la escuela ha tenido avances. Gracias a la Normal por preocuparse por la formación integral de sus estudiantes.

Abril

Sugerencia: docente, sería muy recomendable que al área de psicología que da apoyo a los alumnos, les apoyaran con más tiempo para esta tarea que realizan en relación a la atención del alumnado, ya que es un servicio muy necesario y de gran ayuda para ellos. Y ha dado muy buenos frutos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

7. Evaluación de proveedores.

INTERNOS

Dirección Administrativa

Se mantiene una comunicación permanente y de apoyo mutuo en acciones vinculadas con el Departamento de Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros y Servicios Escolares.

Dirección del CICyT

Apoyo permanente en la atención a las necesidades de servicio técnico del área.

DIEGC

Es urgente y necesario establecer acuerdos entre las áreas (DIEGC y Docencia) para implementar un programa para habilitar a los responsables de procedimientos que asumen esta responsabilidad primera ocasión en el área en relación con el manejo de la estadística para análisis de datos, así como en el manejo de los Anexos de los Procedimientos Gobernadores del SGC.

EXTERNO

Alumnos

Mantener vías de comunicación con los estudiantes normalistas a fin de atender sus necesidades y orientar el servicio educativo hacia la calidad del mismo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

Docentes

A partir de los niveles de logro por debajo de las metas establecidas para los indicadores del PO 08, se continúa evidenciando la falta de participación de un gran porcentaje de docentes en la tarea inherente a la construcción de instrumentos de evaluación objetivos que permitan conformar un banco de reactivos que en futuro cercano satisfaga las demandas de la institución, por lo que es necesario continuar capacitando a los docentes en la construcción de instrumentos de evaluación objetivos.

CONCLUSIÓN

El avance en el logro de las metas establecidas y el cumplimiento del objetivo de calidad del área de Docencia será consecuencia de una acción responsable y comprometida de parte de todos los involucrados en la formación inicial de los estudiantes normalistas de nuestra institución, así como de los esfuerzos encausados hacia el cumplimiento de un seguimiento sistemático, de control y cumplimiento, por parte de los Responsables de PO, de las acciones planteadas para la mejora de las tareas sustantivas del área de docencia, en consecuencia de la mejora un servicio educativo de calidad.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	7 de septiembre de 2012	10 de septiembre de 2012	11 de septiembre de 2012

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012