

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: <b>3</b>
			Página: <b>1 de 32</b>

## DIRECCIÓN DE DOCENCIA

# REPORTE DE ANÁLISIS DE DATOS

**Abril de 2013 a Julio de 2013**

### Contenido

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas, con el propósito de valorar la satisfacción del cliente en relación con los Procedimientos Operativos de la Dirección de Docencia, de acuerdo con la percepción del cliente, todas las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área muestran buen nivel de desempeño. Estableciéndose para la valoración del nivel de satisfacción del cliente la siguiente escala:

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

Tabla. Escala estimada para valorar el nivel de satisfacción del cliente y la acción que se hace necesario implementar.

<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>  <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 32</b>

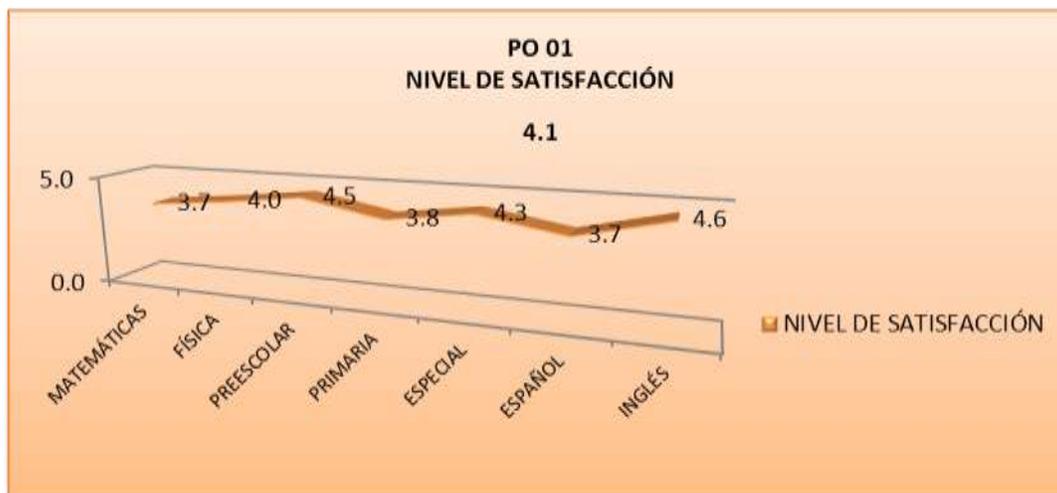
## PO 01

En el mes de junio se aplicó una encuesta de opinión a una muestra representativa de alumnos de los grupos de II, IV y VI semestres de las siete licenciaturas (87 de Matemáticas, 66 de Física, 110 de Preescolar, 126 Primaria, 41 de Inglés, 26 de Especial y 73 de Español), obteniendo un total de 529 encuestas contestadas, obteniendo el siguiente nivel de satisfacción.

<b>Preguntas</b>
¿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 contribuyó 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 (1)	Pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Frecuentemente (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------------	--------------------	-------------



Acción a implementar: Conservar y retroalimentación

<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



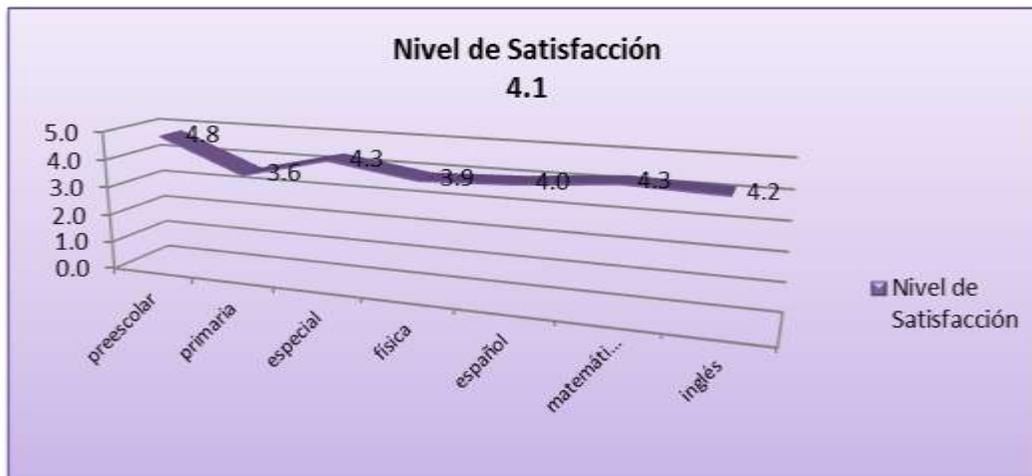
Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 3 de 32

### 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:



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

### PO 04

De acuerdo con la encuesta aplicada en el mes de junio de 2013 a un total de 529 alumnos de los grupos de II, IV y VI semestres de las siete licenciaturas (87 de Matemáticas, 66 de Física, 110 de Preescolar, 126 Primaria, 41 de Inglés, 26 de Especial y 73 de Español), se obtuvo el siguiente nivel de satisfacción.

Preguntas
¿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

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: 4 de 32</b>

hace sugerencias para mejorarlo (actividades y materiales)?  
 ¿Te visita en la jornada de práctica?  
 ¿Cuándo te visita, te hace sugerencias sobre tu función docente?  
 ¿Fomenta el uso del diario como instrumento de información para la reflexión?

Con las siguientes opciones de respuesta:

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



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

## PO 05

En la reunión final de evaluación con tutores realizada en el mes de mayo, 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 140 tutores (Matemáticas 14, Español 15, Preescolar 47, Primaria 31, Especial 13 y Física 20). Obteniendo un nivel de satisfacción del 4.6.

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**

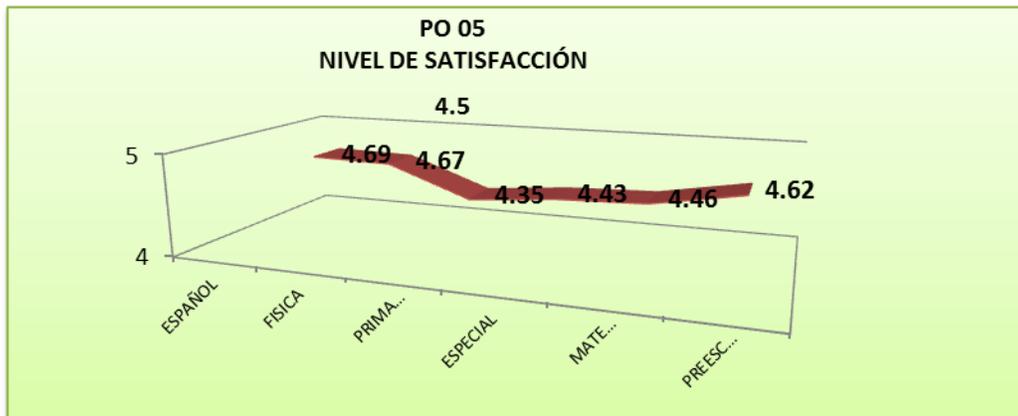
Revisión: 3

Página: 5 de 32

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



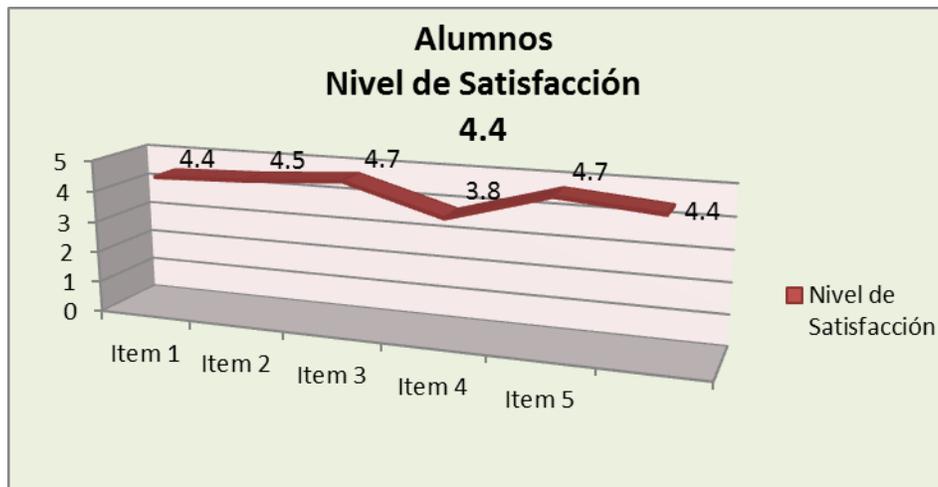
Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 6 de 32

## PO 07

Se aplicó la encuesta de satisfacción tanto a estudiantes canalizados durante el semestre par del ciclo escolar 2012-2013, como a los asesores que realizaron la canalización de dichos estudiantes. De los resultados obtenidos a continuación se muestran las gráficas.



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 32

## PO 08



Acción a implementar: Mejorar y retroalimentar

## 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

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**

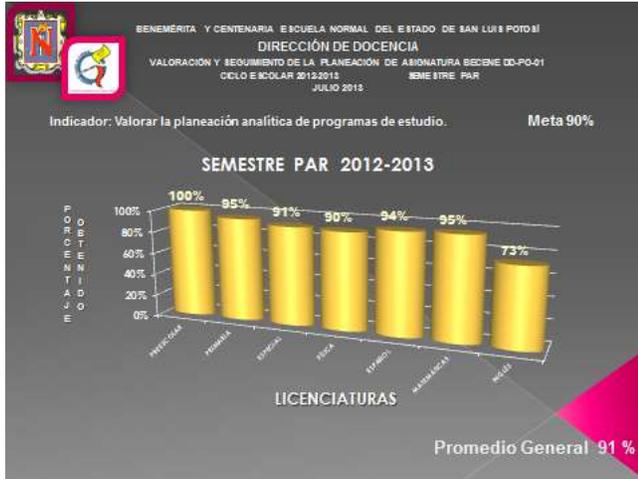


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

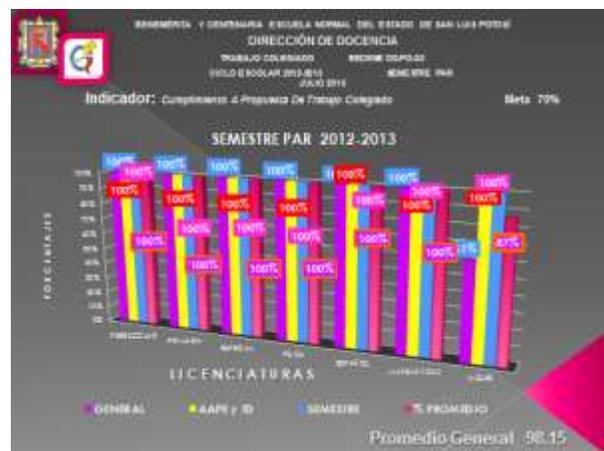
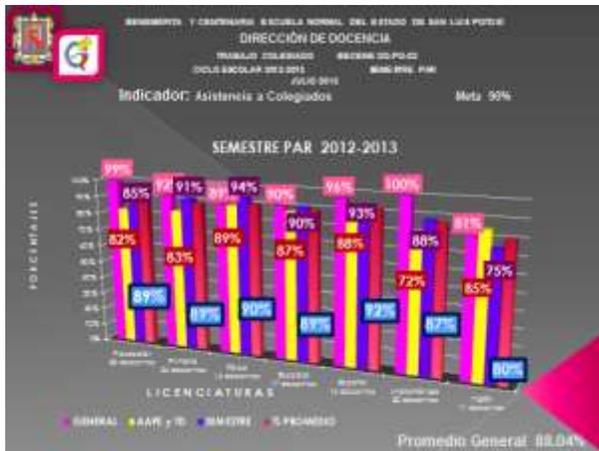
Página: 8 de 32

**PO 01**



La tendencia en el logro tanto en el indicador de la valoración de la planeación analítica de los programas de estudio, como en el indicador de evaluación del desarrollo de programas de estudio se mantiene.

**PO 02**



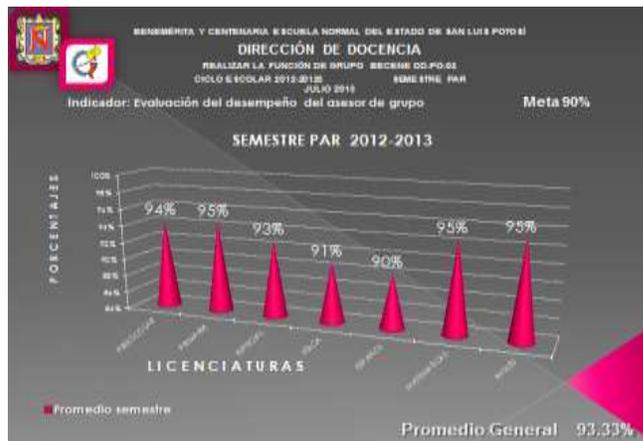
**CONTROL DE EMISIÓN**

	<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

	<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: 9 de 32</b>

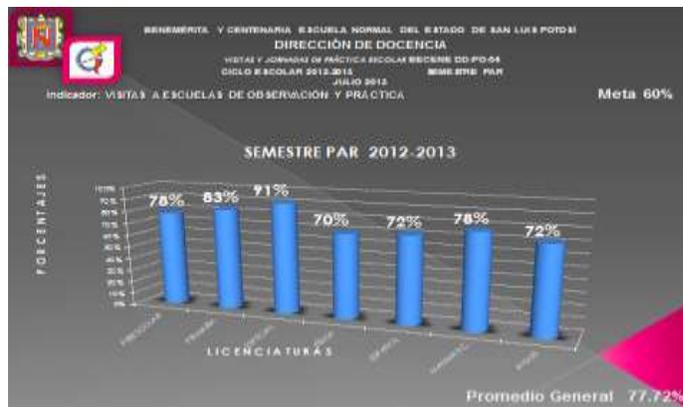
El nivel de logro de asistencia a colegiados baja 1.86 puntos porcentuales en relación con el semestre anterior, el indicador de cumplimiento de propuesta de trabajo se incrementa de un nivel de logro del 91 % al 98.15%.

### PO 03



En este procedimiento operativo se mantiene el nivel de logro en la meta establecida.

### 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: 10 de 32



Se continúa alcanzando las metas establecidas para este en sus tres indicadores; sin embargo continúa manifestándose la debilidad con relación de las visitas a las escuelas de práctica.

**PO 05**



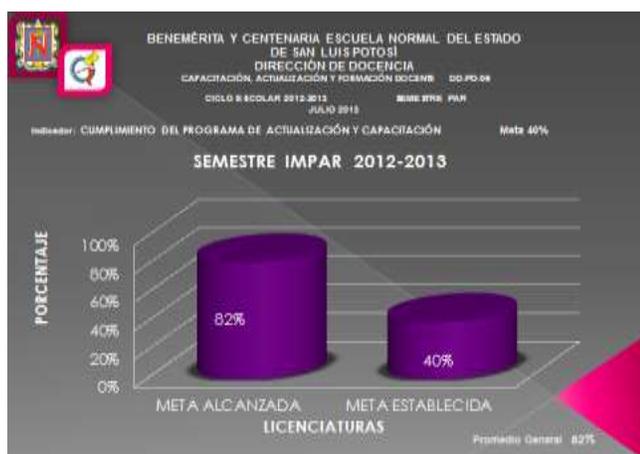
En relación con este indicador de evaluación de la función de asesoría se observa una tendencia a la baja en el nivel de logro de la meta establecida, pues este se presenta 13.44 puntos porcentuales por debajo de la meta alcanzada en el semestre impar, por lo que se

<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: 11 de 32</b>

hace necesario realizar un análisis de causa raíz sobre estos resultados con la finalidad de establecer acciones de mejora.

## PO 06



## PO 07

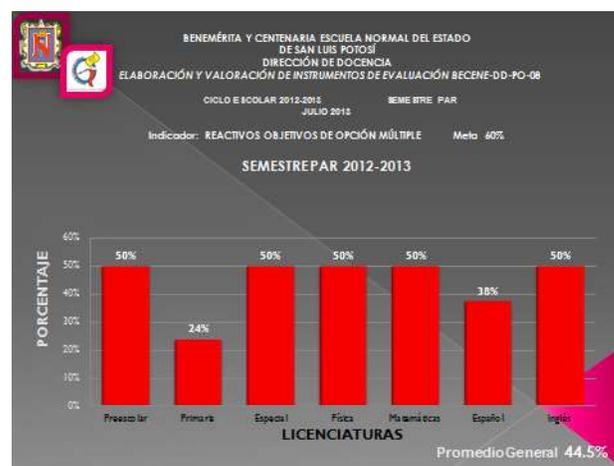
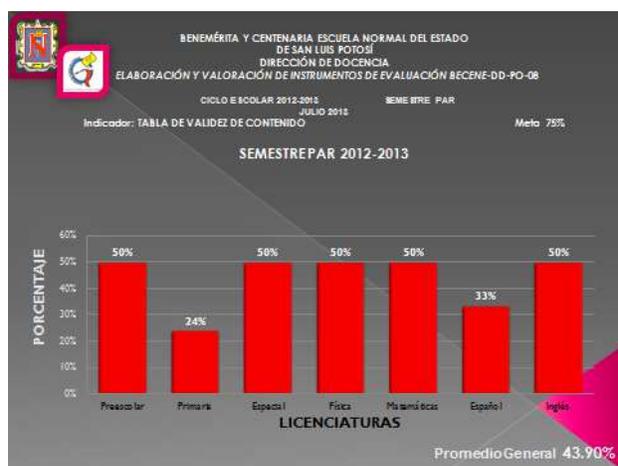


<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

	<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: 12 de 32</b>

Se continúa observando la tendencia de alcanzar la meta en el 100%. Es por eso que en relación a este procedimiento se establecen nuevos indicadores encaminados a dar cuenta de la calidad con la que se ofrece el servicio.

## PO 08



Se sigue observando la tendencia al no logro de la meta establecida para los dos indicadores del PO 08 por lo que se tendrá que realizar un análisis de causa- raíz que nos permita realizar un plan de mejora del mismo.

### 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
<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>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 3
		Página: 13 de 32	

PO 01	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	91%	96.5%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	100%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	88.04%	90.1%
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	98.15%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	93.33%	93.5%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	77.72%	86%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	96.86 %	
	Bitácora de puesta en común	90%	96.86%	
PO 05	Evaluación de la función de asesoría	100%	92.4%	93.7%
	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	81.56 %	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	88.88%	85.34%
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	81.8%	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	100%	93.85%
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	100%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	43.90%	56.1%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	44.5%	
DD	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

$\Sigma 788.9\%/9 = 87.7\%$

nivel alcanzado en cada PO estableciendo una comparación con la meta establecida:

<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:

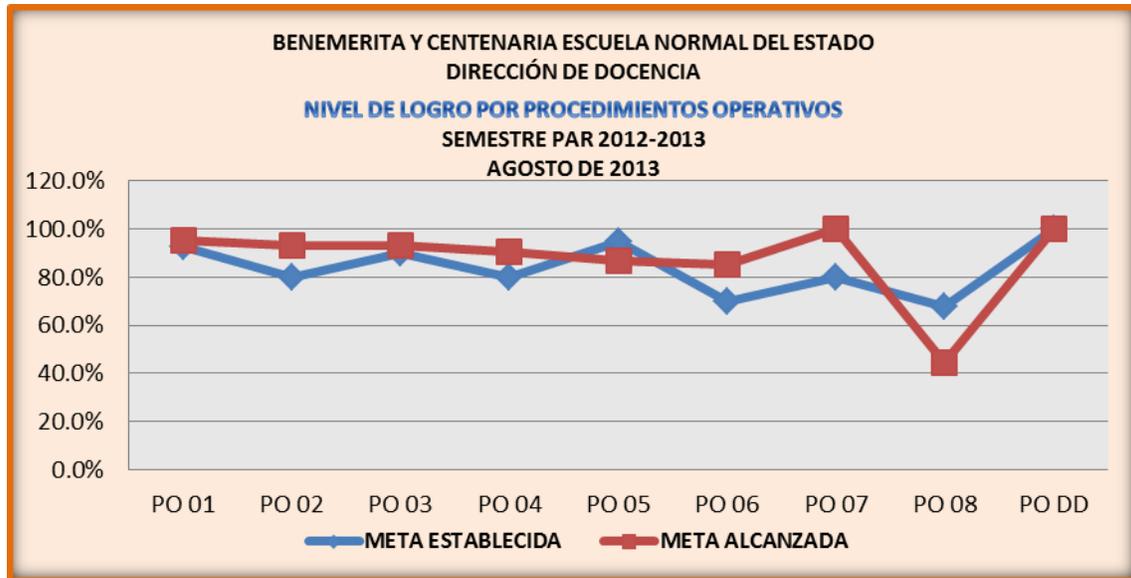
**Reporte de Análisis de Datos**



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 14 de 32



Nivel de logro del Objetivo de Calidad en razón de la meta (104.53%) y en razón del 100% (87.7%).



**CONTROL DE EMISIÓN**

<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: 15 de 32



Si bien en los resultados globales se observa el logro de metas establecidas para los indicadores del proceso del área de Docencia, con excepción del PO 08 y 05, en lo particular, siguen habiendo indicadores en los que algunas de las licenciaturas no logran obtener el nivel establecido como meta; por lo que será necesario implementar un plan de acciones de mejora que permitan avanzar en el logro del objetivo de calidad de la Dirección de Docencia. Además es necesario, tanto para los PO 08 y 05 que no se logra alcanzar la meta, como para los PO 02, 06 y 07, realizar la revisión de los mismos a fin de atender a las observaciones de avanzar en la definición de indicadores que den cuenta de tanto de la eficacia, como de eficiencia del servicio, y en consecuencia en el cumplimiento del objetivo de calidad del área.

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

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: 16 de 32</b>

## **Auditoría Externa**

Se realiza en la BECENE la Auditoría Externa de Vigilancia (5/6) realizada el 21 y 22 de marzo de 2013 con base en la Norma ISO 9001:2008, **NO APLICA** al área de Docencia.

## **Auditoría Interna**

En la auditoría interna realizada el 1 y 2 de julio de 2013 al área de Docencia, se realizan las siguientes observaciones:

- ✓ Para el departamento Psicopedagógico; se sugiere que se haga una medición más cuantitativa al indicador correspondiente al seguimiento y determine criterios más exactos. (8.2.4). Llevar un registro de las sugerencias sobre el producto o servicio proporcionado al cliente. (7.2.3)
- ✓ Para el Equipo de Elaboración y Valoración de Instrumentos de Evaluación; el manejo oportuno del vocabulario que expliquen y determinan la secuencia e interacción de los procesos (4.1). Tener presente la bitácora de mejora y Bitácora de acciones (7.2.3 y 8.5).
- ✓ Se da seguimiento de forma al buzón de quejas, hace falta formalidad en las evidencias detectadas y dar respuestas al contenido del buzón. (8.2.1 Licenciaturas en Español e Inglés). Hacen falta algunas firmas de evidencias documentales de los registros de control de calidad. (6.2 Licenciatura Español- Inglés).

Con la intención de atender a estas observaciones, se realiza la revisión del Procedimiento Operativo 07 (Atención psicopedagógica a estudiantes de la BECENE), proponiendo un ajuste en sus indicadores de calidad; así mismo, se definen los criterios para su medición cuantitativa. De igual manera, se establece el compromiso, por parte de todas las Coordinaciones y Departamentos del área, de llevar a cabo un seguimiento más sistemático al contenido del buzón así como de las acciones implementadas para la mejora.

<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: 3
			Página: 17 de 32

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

### No conformidad identificada en el proceso

En 5 de 17 indicadores no se logra la meta establecida: **Asistencia a colegiado (PO 02)**, quedándose a 1.96 puntos porcentuales por debajo de la meta, con excepción de las Licenciaturas de Educación Física y Secundaria con especialidad en Español, las demás no logran el indicador; **Evaluación de la Función de Asesoría (PO 05)**, 13.44 puntos porcentuales por debajo de la meta, ninguna licenciatura alcanza la meta establecida; **Evaluación de la actividad de actualización y capacitación ( PO 06)**, 11.12 puntos porcentuales por debajo de la meta; **Tabla de validez de contenido (PO 08)**, 26.1 puntos porcentuales por debajo de la meta; **Reactivos objetivos de opción múltiple (PO 08)**, 15.5 puntos porcentuales por debajo de la meta. De los dos últimos indicadores ninguna de las Licenciaturas alcanza la meta establecida.

Atendiendo a los resultados obtenidos, se realiza una no conformidad derivada del proceso de evaluación y seguimiento, y la integración de un plan de mejora, por lo que se apertura un RAC derivado del proceso de evaluación y seguimiento del SGC en el área de Docencia. (Estatus: solicitud de folio 123 123-A 02 123-B 05 123-c 06 123-D 08 por proceso).

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

### BUZÓN

En el buzón de quejas y sugerencias, se recibieron en la Dirección de Docencia las siguientes:

### MES DE JUNIO

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: 18 de 32</b>

*Queja:*

- ✓ 24/06/2013 13:43:37 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Inconformidad con las evaluaciones que realiza en las diferentes actividades, así como también en el pase de lista en la materia de Gestión Escolar, en particular a la maestra que la imparte, Elizabeth Contreras Aguirre.
- ✓ 9/06/2013 0:00:32 QUEJA DOCENCIA. PÚBLICO  
A los alumnos en su formación se les hace énfasis en la importancia de planear sus clases con antelación, y no sé porque los mismos maestros de la Normal no cumplen con tal requisito. En concreto menciono a la Maestra Elizabeth Contreras Aguirre la cual exige eficiencia en los alumnos cuando su desempeño no es el más óptimo y sobre todo porque improvisa sus clases en el momento.
- ✓ 18/06/2013 12:02:50 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Apoyo de las respectivas autoridades para poder solucionar los problemas que a lo largo de todo el semestre me han venido afectando tanto de forma personal como de forma académica, con respecto a la labor poco profesional que realiza el Prof. Héctor Alberto Turrubiarres Cerino, "su actitud hacia con nosotras sumamente arrogante y su trato hacia algunas alumnas en específico es muy decepcionante de la persona que el profesor ""aparenta"" ser".
- ✓ 18/06/2013 12:26:44 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Pido de la manera más atenta mis quejas se hagan saber y no sean ignoradas. Esta es la 3era vez que externo mi inconformidad con relación a la actitud que el profesor Héctor Turrubiarres ha tomado conmigo y con algunas de mis compañeras.

*Sugerencia:*

- ✓ 19/06/2013 15:47:51 DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO

<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>  <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: 19 de 32</b>

Que para el siguiente año elijan lectores de documentos que se enfoquen en las áreas específicas a los cuales se refieren estos. Creo que sería mejor que vuelvan al anterior sistema de lectores de documentos recepcionales.

- ✓ 18/06/2013 12:02:50 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Pedimos de la manera más atenta se habló con el Prof. Héctor Alberto Turrubiarres Cerino sobre su actitud con las alumnas
- ✓ 4/06/2013 15:03:54 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., EXTENSIÓN EDUCATIVA. ALUMNO "  
Durante mi estancia en la institución, los profesores han impactado de una manera u otra. En primer y segundo semestre el ritmo que se llevaba, daba la puta para tener una gran expectativa tanto como grupo como de la carrera, esto gracias al apoyo de docentes como la profesora Concepción Ovalle Ríos; desafortunadamente en tercer y cuarto semestre el optimismo que se tenía y las expectativas han ido cambiando en un aspecto no favorable. El motivo de este escrito es solicitar se asigne al grupo de 2B de la licenciatura en educación primaria como asesora para el próximo semestre (5to) a la maestra Concepción Ovalle Ríos, con el fin de retomar el cauce de nuestra buena educación.
- ✓ 19/06/2013 15:47:51 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO  
Tengo una sugerencia, respondan las quejas y sugerencias de este buzón de manera que la comunidad normalista se entere de que si funciona

### MES DE MAYO

*Queja:*

- ✓ 29/05/2013 12:18:40 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA. PÚBLICO.  
"Como madre de familia de un estudiante, cada vez me siento más preocupada por las situaciones que acontecen en la Licenciatura de Educación Primaria y 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>  <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: 20 de 32</b>

definitivamente influyen en la formación. A continuación enumero algunas de las situaciones:

- Maestra de OPD que frecuentemente deja de asistir o interrumpe clases por diferentes motivos: porque su hija es candidata a embajadora, porque tiene que realizar actividades como integrante de la planilla sindical, porque va a recoger a su hijo al kínder y ya no regresa, ahora porque va leer los trabajos de titulación y sólo envía un mensaje a los alumnos de suspensión de clase. (El día de hoy)
  - En ocasiones los estudiantes asisten a clase y sólo se presentan uno o dos maestros de las primeras hora y los demás ya no. esto ocasiona que los jóvenes tengan que permanecer toda la mañana sin hacer nada en una evidente pérdida de tiempo que para todos es valioso.
  - Para el examen de CENEVAL los maestros recomiendan a los estudiantes que estudien, pero el problema no es ese, sino que los jóvenes no tienen el menor interés por estudiar porque no abordado los temas en clase.
  - Es evidente que una cosa es que los profesores no estén preparados pero otra es que tampoco tengan ética profesional y ni siquiera asistan a clases, que es lo mínimo que deben hacer, porque para eso se les paga.
  - Creo que este semestre para los estudiantes del segundo grado de Licenciatura en Educación Primaria ha sido tiempo perdido. Y no nada más es mi voz, ellos mismos exponen la falta de conocimiento de sus maestros y su poco compromiso con su tarea.”
- ✓ 29/05/2013 19:29:51 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "Somos parte de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, institución comprometida con la educación, formadora de docentes con calidad humana, comprometidos con la sociedad en la que se desempeñan y en especial un agente de cambio social. ¿Pero cómo lograr esto si los mismos profesores de la BECENE no lo fomentan? ¿Cómo enseñar al docente en formación a fomentar en el alumno valores tan importantes como la honestidad, el respeto, la tolerancia, etc. Si ni siquiera el mismo profesor los ejerce? Y es en esto donde radica mi inconformidad, con respecto, de forma muy particular, al docente: Héctor Alberto

<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>  <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: 21 de 32</b>

Turrubiartes Cerino quien a lo largo de todo el ciclo, que hemos tenido la oportunidad de trabajar bajo su autoritarismo, ha mostrado una actitud de ""instructor"" y no de ""profesor"", instructor que sólo se encarga de dar las pautas de lo que se debe realizar, sin importar si son comprendidas o no, su falta de interés por el aprendizaje y autoritarismo hacia las alumnas han causado múltiples conflictos que el profesor llega a tomar como personales y emplea represalias en contra de ellas al punto de perder toda honestidad y asertividad y convertirse en una persona completamente visceral y vengativa.

- ✓ 29/05/2013 21:11:08 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
El docente Héctor Turrubiartes llega a clase y nos dice que abramos plataforma y realicemos la actividad, sin haber una introducción al tema, y faltando unos 15 minutos se sale del aula, solo explica cuando alguien le pregunta y la mayoría de las veces solo es a esa alumna y no general. En cuanto a la toma de asistencias, los lunes toma asistencia antes de honores y cuando son las 8 y alguien llegó le pone falta y afecta mucho porque son dos clases, hemos tenido demasiadas faltas por ese motivo y últimamente no ha tomado lista y se le dice y nos contesta que no tomara lista, que si sabe quien asistió.
  
- ✓ 28/05/2013 19:29:08 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
“El Profesor Héctor Turrubiartes Cerino no tiene el dominio de sus temas, no tiene la suficiente disposición para ejercer su puesto, ya que lo hace por inercia y sin calidad, los temas que expone a sus grupos son irrelevantes y tan solo impone su metodología sin abrirse a nuevas posibilidades.
  
- ✓ 27/05/2013 8:53:44 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Mi queja es referente al trabajo que desde inicio de año ha estado haciendo el Prof. Héctor Turrubiartes Cerino. Su trabajo me parece ineficiente pues no sabe cómo responder a nuestras dudas como alumnas. Sus clases no se fundamentan en conocimientos sólidos por parte de él. Exige trabajo en plataforma con muy poco tiempo de anticipación y la información que pide ni siquiera la revisa. Estoy consciente de que la mayoría de profesores optan por poner faltas si llegamos

<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 32</b>

tarde pero me parece injusto de su parte que llegue antes de sus horas de clase tome lista y afecte a las demás que por distintas razones no podemos estar a tiempo en su clase.

- ✓ 27/05/2013 12:34:36 QUEJA DOCENCIA. TRABAJADOR  
Estoy muy molesta debido a que la maestra Flor Naela Ahumada solicita los reactivos a los docentes y observé que un grupo de alumnos se encuentran revisándolos. Creo que esto es deshonesto ya que son ellos quienes valoran esta información.
- ✓ 23/05/2013 9:38:57 QUEJA DOCENCIA. DOCENTE  
Quisiera hacer notar que el día 22 de mayo fecha en que se llevó a cabo el FORO y la REUNIÓN FINAL DE EVALUACIÓN en el Auditorio Pedro Vallejo, la Mtra. Flor Naela Ahumada decidió retirar a los Tutores de la Lic. en Matemáticas una hora y media antes de haber finalizado el foro. Ojalá la Dirección de Docencia deje de estar permitiendo este tipo de situaciones irregulares y tome cartas en el asunto."
- ✓ 21/05/2013 19:13:23 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO  
Solo quiero expresar que las fechas de jornadas de observación y práctica son establecidas de manera extraña y no sé si llamarle inhumana. Durante la preparación de la jornada se realizan también los cierres de las evaluaciones parciales y quiero decirles que durante este periodo mis compañeros y yo generalmente no dormimos bien por tener que cumplir con todos los trabajos que la evaluación requiere y aparte el diseño de las jornadas, por lo que casi siempre tanto yo como mis profesores se retrasan en la revisión y autorización de mi plan de trabajo, yo tengo tres años batallando con esto.
- ✓ 13/05/2013 21:06:49 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO  
Por medio del presente quiero pedirles de mucho favor que organicen mejor los tiempos de planeación, prácticas y evaluación, puesto que empalman todas éstas actividades y afectan nuestro desempeño. También pedirles a nuestros maestros

<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 32</b>

que cuando sean tiempos de planeaciones les den mayor peso para poder preparar una buenas clases, puesto que a veces nos ponen actividades que sinceramente nos quitan más el tiempo que beneficiarnos.

- ✓ 6/05/2013 18:17:17 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
Me parece que hay maestros muy incompetentes y que no tienen ninguna accesibilidad con los alumnos, los denigran de una manera muy grosera y no hay apoyo por parte de ellos en el momento de las planeaciones, tal es el que caso que no hacen correcciones, ni firmar quiere, nada más para que chequen que personal labora en la institución

*Sugerencia:*

- ✓ 16/05/2013 19:08:13 QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO  
"Estudio la Licenciatura en Educación Primaria, y mi escrito va dirigido especialmente a los docentes que se encuentran frente a las asignaturas que se desempeñan durante la Jornada de Práctica que realizamos. Mi sugerencia es en cuestión a la organización de tiempo establecido para las revisiones de planeación y material, hay maestros que lo hacen en el último momento junto con la evaluación del periodo lo cual nos afecta considerablemente. Sé que somos estudiantes y que como tal tenemos un compromiso pero...¿parte de ese compromiso es presionarnos por culpa de maestros que no llevan un control de tiempo? ¿Por qué nos reclaman no saber las fechas de práctica si al planear su clase debieron tomarlo en cuenta no? Y no es que con esto nos justifiquemos, yo gracias a Dios llevo un excelente promedio pero me he visto afectada en mi salud. Creo que deberían considerar este aspecto por el bien de los estudiantes, bueno si es que aún tenemos voto."
- ✓ 16/05/2013 19:43:50 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO

<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: 3
			Página: 24 de 32

De la manera más atenta y con el respeto que se merecen nuestros docentes, sugiero que se organicen mejor sus planeaciones ya que es muy pesado estar planeando al mismo tiempo que en exámenes como está pasando actualmente en la presente semana.

- ✓ 13/05/2013 21:06:49 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO  
Por medio del presente quiero pedirles de mucho favor que organicen mejor los tiempos de planeación, prácticas y evaluación, puesto que empalman todas éstas actividades y afectan nuestro desempeño. También pedirles a nuestros maestros que cuando sean tiempos de planeaciones les den mayor peso para poder preparar una buenas clases, puesto que a veces nos ponen actividades que sinceramente nos quitan más el tiempo que beneficiarnos.
- ✓ 3/05/2013 16:52:28 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO El maestro Santiago ya nos regresó el dinero y nos Pidió de vuelta los libros y nos dio otro material , ahora sólo falta que venga a clase porque casi no viene ni enseña nada, necesitamos que nos vaya bien en el examen de Sepa. Disculpen el anonimato pero no queremos que nos diga nada el maestro.

### MES DE ABRIL

#### *Queja:*

- ✓ 26/04/2013 21:27:58 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO, TRABAJADOR  
El profesor Santiago está vendiéndole los libros al grupo de General 1 obligatoriamente a 120 pesos incluso a alumnos que no pagan por estar en el programa de sepa inglés.
- ✓ 30/04/2013 9:27:50 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
"Quiero expresar mi inconformidad como estudiante de la licenciatura en Español, porque hasta ahora me he sentido a gusto con los profesores que he tenido, pero

<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>  <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: 25 de 32</b>

recientemente y sin avisarnos nos cambian profesora en la materia de Gestión Escolar, ahora la encargada se llama Sonia Vargas y la verdad sólo nos ha dado dos clases, no me parece competente y es bastante grosera. ¿Por qué nos mandan alguien así?”

- ✓ 30/04/2013 9:46:42 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "Estoy en octavo semestre de la licenciatura en Español y me preocupa mucho mi situación académica con respecto a la asesoría del documento recepcional, mi asesora es la profesora Olimpia Badillo y ella no es clara en sus formas de evaluación y no me orienta nada en la elaboración de mi texto.”
- ✓ 13/04/2013 18:11:26 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL.  
 Familiar del estudiante "No sé, cuáles son las funciones de los asesores de las alumnas que cursan el cuarto año de su formación para maestras de preescolar, pero al menos mi hija ha tenido muchas dificultades en forma personal porque hace lo que se le pide, del documento que debe presentar para su título, cuando lo leí y hacerle algunas observaciones, su comentario fue -ni lo leen y después el problema es para nosotras-. Creo que ha de ser una de las acciones a realizar ‘por parte de su asesora ¿o me equivoco? hay que analizar contenido y forma ¿no es así?”

MES DE MARZO

*Queja:*

- ✓ 13/03/2013 10:30:14. QUEJA. DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO  
 Curso la licenciatura en Educación Especial en el 4to semestre, más que nada esta queja es para expresar mi molestia ante la manera de trabajar de la maestra Lourdes, dado que nos pidió planeaciones con muy poco tiempo, nos presionó y ella nos mandó las correcciones un día anterior a las firmas a las 12 de la madrugada, me parece

<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>  <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: 26 de 32</b>

injusto, ya que ella si nos establece un día y un horario pero no nos corresponde de la misma manera.

- ✓ 15/03/2013 14:23:23 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "Hemos dejado quejas en los buzones y aun no recibimos ninguna respuesta, nos molesta se tengan preferencias y existan malos tratos por parte de la coordinadora y de las catedráticas. Alumnas de 3° "B"
  
- ✓ 15/03/2013 14:27:59 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "La maestra de taller de máscaras nos ha corrido del salón, gritoneado y dejado en desorden el mobiliario. Pedimos se nos dé respuesta 3°B Preescolar"
  
- ✓ 6/03/2013 17:52:32 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "Por este medio quiero expresar mi molestia hacia la maestra María de Lourdes García Zarate por la falta de organización en su asignatura de observación y práctica docente, ya que por dicha desorganización los alumnos tuvimos diversos problemas con las escuelas de práctica pues la maestra nos cambió las escuelas asignadas dos días antes de ir por contenidos, algunas compañeras quedaron fuera de las escuelas, a otras tantas nos mandaron a escuelas diferentes a las asignadas, y por esta razón se presentaron muchos errores en los oficios, me parece que los que damos la cara por este tipo de errores somos nosotros como alumnos además de dejar en un mal concepto a la normal.
  
- ✓ 6/03/2013 21:08:45 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO  
 Estoy en segundo año cuarto semestre de la licenciatura en educación especial, y estoy molesta e inconforme con la maestra Lourdes porque nos pide la planeación con muy poco tiempo, los contenidos fuimos a pedirlos hoy 6 de marzo y contamos con 2 asignaturas por planear y sabemos que solo planeamos un día por asignatura pero algunas nos tocó planear toda una semana por indicaciones de la escuela donde me asignaron y es más pesado ella nos pide la planeación el viernes para que según ella

<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>  <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: 27 de 32</b>

nos mande correcciones rápidamente pero no, las manda días antes de la práctica y otra vez tenemos poco tiempo para corregir, aparte nunca nos enseñó cómo hacer una planeación.

- ✓ 6/03/2013 21:42:19 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO  
 "La razón de mi queja es por la maestra Lourdes García Zarate, estoy en cuarto semestre de la licenciatura en educación especial y la verdad desde mi punto de vista, no es conveniente que para realizar las planeaciones de las asignaturas de español y matemáticas para el día viernes 8 de Marzo cuando apenas el día de hoy (6 de Marzo) nos presentamos a las escuelas para pedir contenidos. Además exige mucho cuando ella no realiza las cosas como deben de ser, ya que un grupo de compañeras no aparecían en los oficios y las mando a una escuela sin avisarle al director.
  
- ✓ 7/03/2013 10:48:52 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO  
 "Curso cuarto semestre de educación especial sinceramente la maestra María de Lourdes no hace su trabajo de manera correcta primero al asignarnos las escuelas no las dio de manera incorrecta hasta faltaron alumnos en los oficios y así los mando a las escuelas de practica sin aparecer creo que eso es una falta de profesionalismo además nos encargó las planeaciones del día miércoles que fuimos a observar para el día viernes en un poco tiempo para realizarla."
  
- ✓ 7/03/2013 10:49:38 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO.  
 "En la Lic. de Educ. especial en la asignatura de OPD que imparte la maestra Lulú , apenas solicitamos contenidos el día 6 de marzo y la planeación ya la quiere para el día 8 de marzo...creo que no es justo porque es muy poco el tiempo ya que a algunos de mis compañeros de clase les toco planear todo un proyecto" ...
  
- ✓ 7/03/2013 11:23:51 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

<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: 28 de 32</b>

Mi gran queja es sobre la materia de OPD II que imparte la maestra Lulú, el día de ayer 6 de marzo fuimos a pedir contenidos y al preescolar que nos había tocado a mis compañeras y a mí, no tenían el conocimiento de que íbamos a ir a practicar a ese ... no es la primera vez que sucede esto...”

- ✓ 7/03/2013 11:31:39 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

“Estoy muy molesta con la maestra Lulú soy de 2º año 4 semestre pero es molesto y no muy adecuado que la maestra nos dice y nos habla como profesional, pero no lo aplica en clase y no es justo que en las planeaciones nos de muy poco tiempo, fuimos a pedir contenidos ayer 6 de marzo y la planeación la quiere para viernes 8 de marzo, aparte primero nos da una escuela pero repentinamente ya estamos en otra y segundo, ella lo hace con mucho tiempo de anticipación y no se ve, siempre los oficios están mal y nos llevamos el regaño de las directoras de las escuelas o le echa la culpa a los ingenieros o las personas que le dan el oficio que se tardan mucho en entregar, o hace que la esperemos hasta tarde o venir días que no nos corresponden de una manera formal de entregar...”

- ✓ 1/03/2013 10:06:22 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

"A quien corresponda: Quiero hacer del conocimiento de las autoridades la decepción que tengo por el poco profesionalismo de la maestra Sonia Vargas Almazán, quien encima de no hacer lo que le corresponde nos amedrenta y señala llamándonos a nuestros domicilios o utilizando el intimidamiento. Qué triste que al final de nuestra formación, cuando deberíamos cerrar con fuerza estamos solos en la práctica, solos en la elaboración del documento recepcional. ¡Que decepción!"

- ✓ 1/03/2013 11:35:55 QUEJA ALUMNOS. Madre de familia. Escuela

“No me parece que las practicantes anden de llevaditas con los maestros de las escuelas donde hacen su servicio, en la escuela de mi hijo hay 2 una se llama Daniela almendrades y la otra Ariadna, se la pasan nada mas albureándose con los maestros,

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: 29 de 32</b>

casi todos casados, platican de sus borracheras y como terminan. Esos no son temas para estar platicando, que ejemplo dan a los niños... no creo sea correcto.”

## MES DE FEBRERO

### *Sugerencia:*

✓ 28/02/2013 19:47:26 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO

En las asignaturas referentes a Observación y Práctica Docente considero que mi formación es débil, se debe a la falta de orientación de los docentes a cargo. Sugiero que se elija con mayor cuidado los maestros que atienden estas asignaturas con el fin de fortalecer el área de práctica docente y afianzar las habilidades de los alumnos. Gracias

Las quejas y sugerencias recibidas a través del buzón presentan una recurrencia en la manifestación de problemáticas que los alumnos enfrentan con los maestros en el desarrollo de los cursos debido a la falta de compromiso y preparación por parte de los docentes, actitudes inadecuadas, falta de planeación e indefinición en los criterios de evaluación; resalta también, la manifestación de inconformidad acerca de los periodos establecidos para las Jornadas de Observación y Práctica Docente muy cercanos a los periodos de evaluación. Al respecto se existen evidencias del tratamiento dado de acuerdo a las instancias implicadas.

Es necesario continuar manteniendo vías de comunicación y gestión que permitan atender las necesidades, quejas y sugerencias a fin de orientar el servicio educativo hacia la calidad del mismo. De ahí que sea importante señalar, que un elemento que dificultó la atención de las quejas recibidas a través del buzón, fue que un buen número de ellas no hacen referencia al grado y/o licenciatura en la que ocurre el hecho motivo de queja, por lo que no se le puede dar una atención puntual, abordándose sólo de manera general con recomendaciones de seguimiento del tema a todas las Coordinaciones; por lo mismo, resulta difícil comunicar al quejoso respecto del tratamiento seguido para la atención de su queja. Por ello, se sugiere que se establezcan el señalamiento de la Licenciatura y el grado, como campos obligatorios para la recepción de quejas por medio del buzón.

<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: 3
			Página: 30 de 32

## 7. Evaluación de proveedores.

### INTERNOS

#### ***Dirección Administrativa***

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

#### ***DIEGC***

El apoyo de la DIEGC permitió orientar y dan claridad respecto de las no conformidades identificadas en la auditoría interna. Sigue siendo necesaria la implementación de un programa de capacitación para la habilitación de 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:***

Se reciben las siguientes felicitaciones de alumnos:

 25/06/2013 20:46:48 FELICITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. PÚBLICO

<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: 31 de 32

Para la maestra Concepción Ovalle Ríos, quien da clases a mi hijo que actualmente cursa el segundo semestre de la licenciatura en educación primaria. Conozco a través de los comentarios de mi hijo así como de las actividades que realiza en casa que durante este ciclo escolar 2012-2013 la maestra ha favorecido el desarrollo de mi hijo, tanto personal como académicamente. Felicito la entrega, disposición, esfuerzo, colaboración y compromiso de la catedrática. Espero sea parte de la planta docente que dé clase a mi hijo el siguiente ciclo escolar. Me gustaría saber si mi felicitación y reconocimiento tiene valor, el perfil de los maestros que dan clase en la licenciatura en educación primaria y cómo se lleva a cabo la asignación de materias dentro de la BECENE.

✚ 21/04/2013 21:42:15 FELICITACIÓN DIRECCIÓN GENERAL.

Alumno de Secundaria de Practica Soy un alumno de la escuela secundaria "Dionisio Zavala Almendarez" donde el joven Juan Carlos Ordoñez Reyes, realizo su práctica en el mes de abril, en el grupo de 3 "D" de esta escuela en la asignatura de inglés, y quiero felicitarlo y un reconocimiento a la BECENE por la formación que le están dando dado que nos enseñó muy bien y espero nos sigan enviando a nuestra escuela alumno de sus licenciaturas a practicar.

✚ 13/03/2013 10:34:09 FELICITACIÓN DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

El motivo de esta felicitación es para agradecer y reconocer el esfuerzo y la dedicación de 2 profesores de la Lic. en educación especial, me encuentro cursando el 4to semestre y trabajar con ellos para mí ha sido de gran satisfacción, me refiero al profesor Eduardo Noyola y La Maestra Devora Castañeda, ya que su desempeño con nosotros ha sido realmente bueno y me parece importante resaltarlo.

✚ 28/02/2013 19:47:26 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO

"Durante el tiempo que he estado en la BECENE, en Educación Primaria he recibido la enseñanza de buenos maestros, no tan buenos y docentes que no parece gustarles su profesión. Entre los excelentes maestros están:

1.- Angélica Margarita Ruiz Leija

<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>  <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: 32 de 32</b>

- 2.- Gustavo Alejandro Guerrero Sánchez
- 3.- Concepción Ovalle Ríos
- 4.- Hilda Cruz Díaz de León
- 5.- José Salvador Muñoz Dávila
- 6.- Ignacio Corpus Ramírez

A quienes felicito por su acertada orientación y excelente trabajo dentro del aula, que ha favorecido mi formación como docente.

## CONCLUSIÓN

Los resultados globales evidencian el logro de metas establecidas para los indicadores del proceso del área de Docencia, con excepción del PO 08 y 05, en lo particular, siguen habiendo indicadores en los que algunas de las licenciaturas no logran obtener el nivel establecido como meta; por lo que será necesario implementar un plan de acciones de mejora que permitan avanzar en el logro del objetivo de calidad de la Dirección de Docencia. Además es necesario, tanto para los PO 08 y 05 que no se logra alcanzar la meta, como para los PO 02, 06 y 07, realizar la revisión de los mismos a fin de atender a las observaciones de avanzar en la definición de indicadores que den cuenta de tanto de la eficacia, como de eficiencia del servicio, y en consecuencia en el cumplimiento del objetivo de calidad del área.

	<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>	30 de agosto de 2013	02 de septiembre de 2013	02 de septiembre 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