

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 1 de 25            |   |                    |

## **INFORME TRIMESTRAL DE LA DIRECCIÓN DE DOCENCIA (NOVIEMBRE – ENERO 2012)**

### **1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

#### **1.1 Auditorías internas**

##### 1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

**Bajo el objetivo de Confirmar que la Organización implementa efectivamente las actividades planeadas, en la Auditoría interna 1 de 5 realizada en el mes de noviembre, con respecto al punto 8:0 de la Norma Medición, Análisis y Mejora; en el área de docencia al auditar a la Responsable del PO 04, se detecta que no tiene definida, estandarizada la metodología para medir el proceso, cita como ejemplo; en la medición del indicador de, Visitas a las jornadas de práctica escolar BECENE-DD-PO-04. Por lo que se tiene el;**

*REPORTE No. 98 En el AREA DE DOCENCIA no se tiene definida, estandarizada la metodología para medir el proceso, en específico en el PO auditado BECENE-PO- 04*

**Se analizan las CAUSAS y se tiene que es:**

-  Nueva responsable de procedimiento
-  Se perdió de vista las acciones que marca el Procedimiento
-  Exceso de comisiones
-  Falta de organización al inicio de Semestre y al cambio de responsables de PO.
-  Delegar la responsabilidad del PO 04 en el apoyo académico
-  Falta de sistematización en el seguimiento del PO.
-  Confusión en la tarea de valorar el nivel de logro.

#### **ACCIONES EMPRENDIDAS**

- ✓ *Mostrar evidencias del método que utiliza para el seguimiento y medición del nivel de logro del procedimiento de Acercamiento a la práctica escolar*
- ✓ *Elaborar plan de acción para el seguimiento y compilación en tiempo de la información de las siete licenciaturas.*
- ✓ *Apoyo por parte de la DD en el tratamiento de la información y manejo de técnicas estadísticas para el análisis de la información.*
- ✓ *Presentar a los coordinadores de carrera la metodología que siguió para medir resultados del procedimiento PO04*
- ✓ **DIFUNDIR LOS RESULTADOS**

**ACTUALMENTE CERRADA CON LA REVISIÓN DE PO (REINTERPRETACIÓN E INTEGRACIÓN DE ASPECTOS A EVALUAR, CLARIFICANDO LAS CUESTIONES METODOLOGICAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN)**

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 2 de 25            |   |                    |

### 1.1.2 Conclusiones:

**Es importante señalar que la auditoría se realiza en el momento de rotación de responsables de procedimientos, que integran el proceso de la Dirección de Docencia, no obstante cada coordinador es responsable de recopilar, organizar y analizar los datos para dar evidencia del avance o de las acciones emprendidas para la mejora continua y demostrar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por lo que es necesario demostrar el seguimiento, medición y resultado de datos y el proceso metodológico para su tratamiento en tres momentos al semestre y anual en algunos indicadores.**

#### 2.1 Auditorías externas de RECERTIFICACIÓN N/A

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría N/A

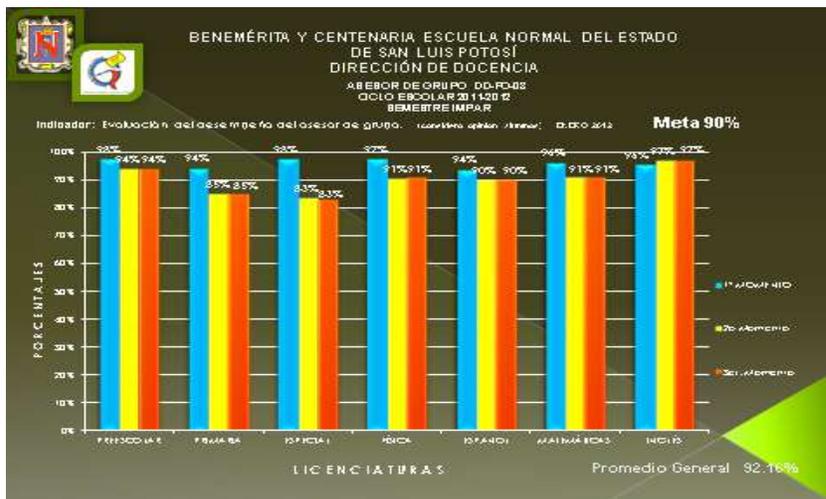
2.1.2 Conclusiones: N/A

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Los aspectos que se evalúa son los siguientes:

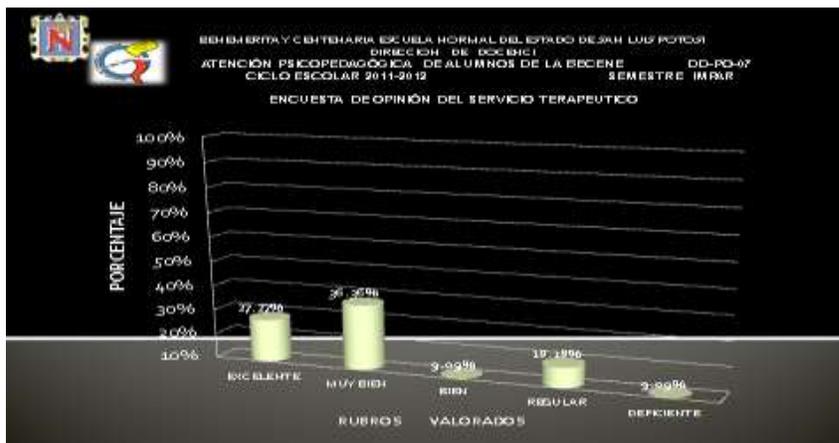
#### a. Satisfacción de los Clientes.

**La encuesta de opinión de los alumnos acerca de la evaluación del desempeño de la función del Asesor de Grupo, figura importante en el proceso académico de la formación inicial del profesorado y canal inmediato de información, para valorar el servicio que la institución ofrece. En este gráfico se presentan los resultados obtenidos en el primero y segundo momento de evaluación donde solo se consideró para el porcentaje los valores: Totalmente de acuerdo y de Acuerdo, mismos que se sumaron a la Valoración del historial académico asignada por el coordinador, registrando los siguientes resultados:**



|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   |                           |   | Página 3 de 25     |

**Al término del semestre se aplicó encuesta de opinión a los estudiantes que se encuentran en atención psicológica, además de tener comunicación asesor-terapeuta, es necesario que la misma sea de calidad por lo que en este sentido se tuvieron los siguientes resultados el 27.27% de los encuestados señalan que ha sido excelente la atención y comunicación; el 36.36% la identifican como muy bien; un 9.09% señala que esta bien mientras que otro porcentaje igual señala que es deficiente; y finalmente el 18.18% indica que ha sido regular, información que se ilustra en el siguiente gráfico:**



**De esta forma es valorada la calidad en el servicio proporcionado por las integrantes del departamento de Psicopedagogía, desde que el estudiante asiste para pedir información hasta la atención brindada durante todo su proceso: aclarar dudas, solicitar ingresar al servicio, canalización y seguimiento.**

**Con el objetivo, de obtener información adicional del servicio que brinda el equipo de terapeutas del Departamento de Psicopedagogía; se solicita a la misma población encuestada su opinión acerca de ¿cómo mejorar el servicio que recibe? En lo descrito se resaltan los siguientes comentarios:**

- **Que no den terapia al mismo alumnado que se atiende en cátedra (1 estudiante, 4.76%)**
- **Dar continuidad a las sesiones de terapia (2 estudiantes, 9.52%)**
- **Dejar trabajos de reflexión para que no se vuelvan sesiones de plática (2 estudiantes, 9.52%)**
- **Buscar accesibilidad de horario y respetarlos, tanto terapeuta como terapeado (4 estudiantes, 19.04%)**
- **Que las terapias sean en un espacio favorable de trabajo (3 estudiantes, 14.28%)**
- **Que sea más acelerado el proceso para ingresar al Departamento de Psicopedagogía (1 estudiante, 4.76%)**
- **Llevar a cabo actividades grupales para los grupos desunidos (1 estudiante, representando el 4.76%)**
- **Me gusta mucho como se trabaja pues realmente sí ayudan, es importante el servicio (6 estudiantes, 28.57%).**

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 4 de 25            |   |                    |

**La información obtenida permite identificar, necesidades y áreas de oportunidad para trabajar con el equipo de terapeutas.**

**La responsable del departamento de psicopedagogía (PO 07), establecerá acciones a realizar a inicio de semestre, para atender las propuestas y reorientar el trabajo. Acciones que se valoraran en el 1er periodo de evaluación del semestre par del presente ciclo escolar; del desarrollo de procedimientos operativos de la Dirección de Docencia.**

**Se reciben tres quejas de buzón el día 8 de diciembre (8/12/2011 15:21:42, 15:26:06, 15:29:06), sobre el desempeño académico de una asesora de VII semestre de la Licenciatura en Educación Primaria, donde manifiestan:**

- ✓ **Falta de apoyo académico y orientación en la elaboración del documento recepcional**
- ✓ **No visitar las escuelas de trabajo docente**
- ✓ **Cítan que a la maestra no le interesa su trabajo**
- ✓ **Señalan que siempre está fuera de la BECENE**
- ✓ **Manifiesta no querer a la maestra como asesora**

**Ante estas acusaciones más registros que se tienen del desempeño. La dirección de docencia, coordinadora de la licenciatura y responsable del PO 05, acuerdan encuestar a los alumnos del VII semestre de las seis licenciaturas, para valorar el desempeño académico de los y las asesores (as) de VII semestres. De éstas encuestas la responsable del PO 05, valoró la opinión del grupo de estudiantes, de la asesora culpada en el buzón e informa que el resultado de las encuestas fue que; el 85% opinan que siempre y frecuentemente cumple con las tareas que le competen como asesora y el 15 % que casi nunca y nunca, bajo éste resultado, la DD pide a la coordinadora de la Licenciatura de Educación Primaria llevar acabo las siguientes**

**Acciones:**

- **Dar seguimiento al trabajo que realiza en el taller de análisis (coordinadora)**
- **Verificar sus hojas de visita a escuelas (DD)**
- **Observar sesiones de asesoría individual (a la fecha una observación DD)**

**El día 11 de diciembre (11/12/2011 0:15:41, 0:16:41, 0:15:41),se reciben tres quejas de alumnos del tercer semestre de matemáticas; expresan estar cansados de pedirle a una de sus catedrática que NO envíe por CORREO ELECTRONICO las tareas que deben realizar para su clase, por los siguientes motivos: Tienen sesiones con ella los martes y jueves de las 7:10 a 8:40 y las tareas las manda por correo los lunes y miércoles a "LA HORA QUE PUEDE", la hora varía, puede ser en la tarde o en la noche, lo que trastoca y afecta la respuesta al trabajo solicitado.**

**Acción P: La DG y la DD dialogan con la Profra. Exhortándola que evite estas acciones y reoriente el trabajo.**



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



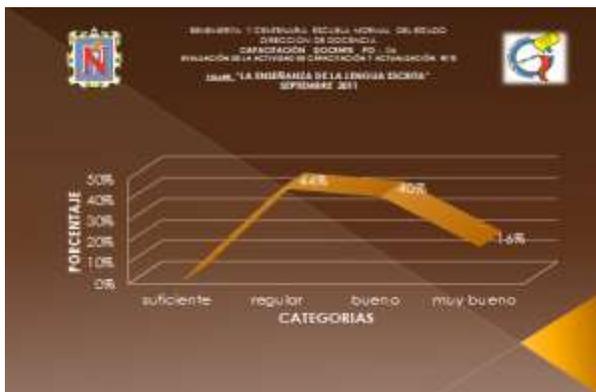
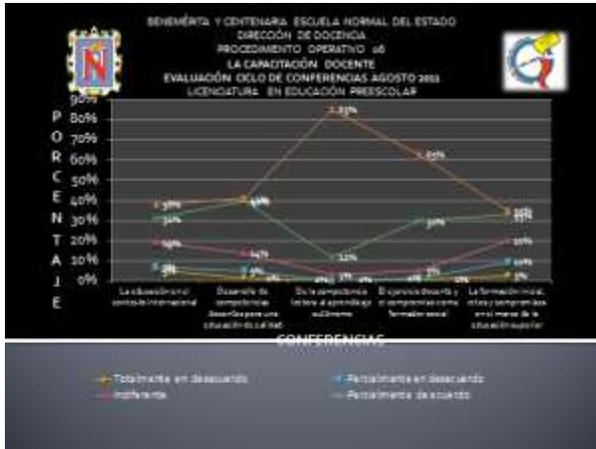
Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 5 de 25

*En cuanto a la opinión de las actividades académicas de capacitación y actualización tanto para alumnos como maestros en lo desarrollado a la fecha, (se integran actividades que no se contemplaron en el informe anterior) se tienen los resultados siguientes:*

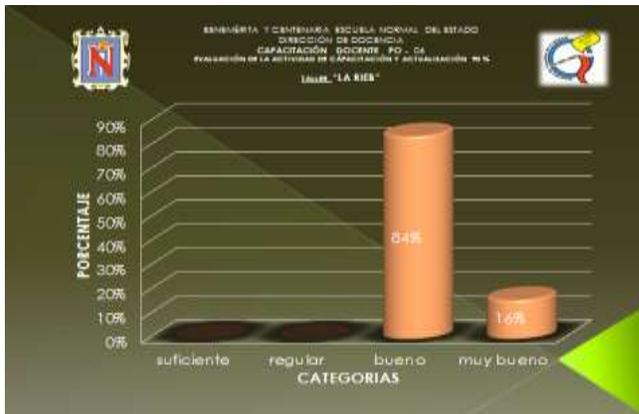


**5 - 8 Septiembre**

**“La enseñanza de la lengua escrita”**

**30 alumnos de la Licenciatura en Educación Primaria**

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 6 de 25            |   |                    |



5 y 6 Octubre

**“Enfoques y evaluación curricular en la RIB”**

30 docentes convocados

**Las solicitudes de los catedráticos para llevar a cabo actividades extracurriculares se han atendido en un 83% (5 de 6) en lo que se planeó desarrollar en el semestre impar.**

**De las acciones que se llevaron a cabo y no fueron contempladas en las planeaciones, ni de coordinaciones, ni de dirección de área fueron:**

- **Asistencia de alumnos del VII y V semestre de la Licenciatura de Educación Especial al II Congreso Internacional de Autismo y ABA que se realizó en la ciudad de León Guanajuato los días 10, 11 y 12 de noviembre en el hotel REAL DE MINAS POLIFORUM.**
- **Asistencia de dos integrantes del CA de la Dirección de Docencia, al Diplomado que se desarrolló en el COLSAN.**

**De las actividades antes citadas se realizó la gestoría ante la Dirección General obteniendo apoyo en; pago de transporte, hospedaje, e inscripción a los congresos.**

**a. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

**En este rubro;**

- **Se solicita a los coordinadores de licenciatura y nuevo Responsable PO05 el Plan de AC para mejorar el desempeño de Asesores de VII y VIII semestres**
- **Presentar resultados de encuestas de opinión de los estudiantes, a los asesores, que obtienen bajos puntajes y entablar diálogo directo con el propósito, de exhortarlos a mejorar su desempeño.**
- **Se reitera la solicitud a la DG sobre los casos de coordinadores que no tienen disposición y muestran una responsabilidad cuestionable; se entable diálogo, donde se les exhorte al trabajo; dado que su bajo desempeño afecta el servicio que brinda la institución y lesiona el clima laboral.**

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 7 de 25            |   |                    |

- *Involucrar al personal de apoyo a la coordinación; para que atiendan las necesidades académicas de los estudiantes con ética y profesionalismo.*

*Pugnar porque el personal que integra el área de docencia, adopte; el trabajo colaborativo como filosofía de vida, que impacte en el desempeño de sus funciones; para responder al reto y compromiso social como formadores de docentes.*

## 2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

*Se reciben tres quejas el día 8 de diciembre de alumnos sobre la actitud, trato y desempeño de la Asesora de VII semestre de la Lic. Educación Primaria manifestando falta de trabajo, apoyo de asesoría en la elaboración del documento recepcional y de ausencia a la escuela de práctica.*

*Acción Preventiva: se aplicó una encuesta de opinión a todos los alumnos de VII semestre y el grupo asesorado de la Profesora citada, arrojó información contraria a las quejas recibidas.*

*Se reciben tres quejas fechadas el mismo día (11/12/2011), según expresan ser alumnos de matemáticas de tercer semestre. Manifiestan estar cansados de pedirle a una de sus catedráticas, que NO envíe por CORREO ELECTRONICO las tareas que deben realizar para su clase por los siguientes motivos: Tienen sesiones con ella los martes y jueves de las 7:10 a 8:40 y las tareas las manda por correo los lunes y miércoles a "LA HORA QUE PUEDE", la hora varía, puede ser en la tarde o en la noche, lo que trastoca y afecta la respuesta al trabajo solicitado.*

*Acción Preventiva: la DG y la DD dialogan con la Profa. Exhortándola que evite estas acciones y reoriente el trabajo.*

### SUGERENCIAS:

*Se reitera la petición a las autoridades correspondientes, tomen en cuenta la opinión de los alumnos referente al desempeño académico de los profesores en el aula y el desarrollo de la cátedra; para la conformación de las plantas docentes.*

## 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

- *Se recibió felicitaciones, reconocimiento y agradecimiento del Director General de la Normal del Estado de Coahuila, por compartir las experiencias sobre las tareas académicas que lleva a cabo el equipo de trabajo de la Dirección de Docencia; forma de organización y procedimiento del trabajo colegiado, gestión y aplicación*

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 8 de 25            |   |                    |

*de las normas para realizar las actividades de acercamiento a la práctica escolar, entre otras tareas realizadas bajo el SGC.*

## 2.4 Conclusiones:

*Se valora necesario e importante integrar nuevos grupos para trabajar células de mejora, en función de la apatía, poca disposición de dos coordinaciones para responder a compromisos; administrativos, gestoría, de liderazgo académico; como parte de las funciones como coordinadores, lo que ha vulnerado la gestoría y debilitado el clima de trabajo y calidad del servicio.*

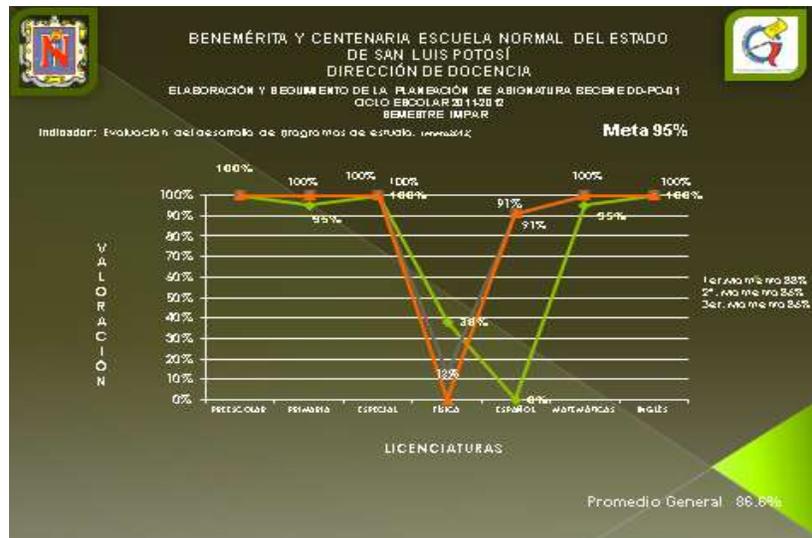
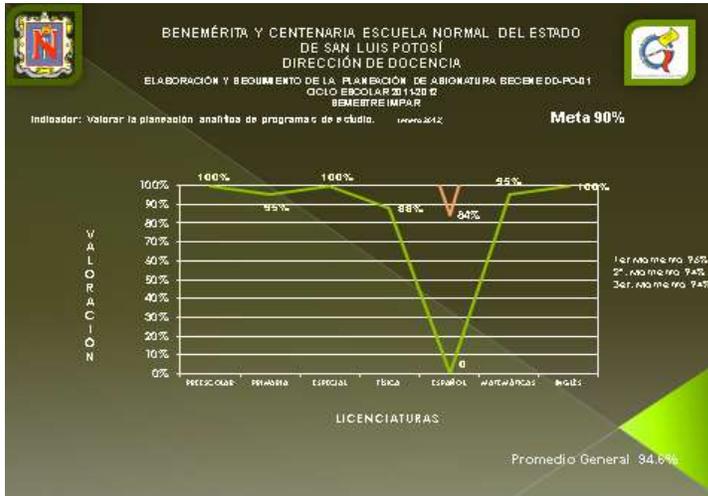
## 3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se deberá incluir la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):

### ESTATUS DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE DOCENCIA

| PROCEDIMIENTO   | ESTATUS  |
|---|--|
| <b>EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO</b>   |  |
| <b>PO 01</b><br><i>Elaboración de Tablas de Validez</i><br><i>Elaboración, Entrega y Valoración de Planeación de cátedra</i><br><i>Seguimiento al desarrollo de Plan y Programa de estudio</i><br><i>Evaluación del cliente</i> | <p><i>La entrega de Planeación de cátedra y su evaluación, al semestre impar alcanzó un porcentaje general de 94.6%.</i></p> <p><i>La licenciatura de Educación Secundaria con Especialidad en Español logra el 84% y la Licenciatura de Educación Física el 88% ambas licenciaturas, no alcanzan el indicador, por lo que se pide a los coordinadores; solicitar por Oficio a los profesores la entrega de la planeación. Acción realizada en dos momentos: Por el coordinador, coordinador-responsable del PO 01 y turnar copia del oficio al Dpto. de Recursos Humanos para integrarlo a su expediente.</i></p> <p>Evaluación del desarrollo de programas de estudio en <b>Promedio General logro el 86.6%</b></p> <p>La Licenciatura de Español quedo a 4 puntos de la meta, alcanzando el 91 %</p> <p>En la Licenciatura de Educación Física con un 17% lo que refleja un exiguo trabajo en el seguimiento al desarrollo de las planeaciones.</p> |

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   |                           |   | Página 9 de 25     |



| PROCEDIMIENTO  | ESTATUS  |
|--|--|
| EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO   |  |
| <b>PO 02</b><br>Calendario de Reuniones de Colegiado General y de semestre de las Licenciaturas de la BECENE | La asistencia a reuniones de colegiado (general, de semestre, por líneas de formación), logra un <b>Promedio General 79.47%</b><br><br><b>Se registra que únicamente las licenciaturas de Preescolar y Educ. Especial alcanzan la meta del 90%</b> |



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 10 de 25

Registro de asistencia a las reuniones de Colegiado Gral.

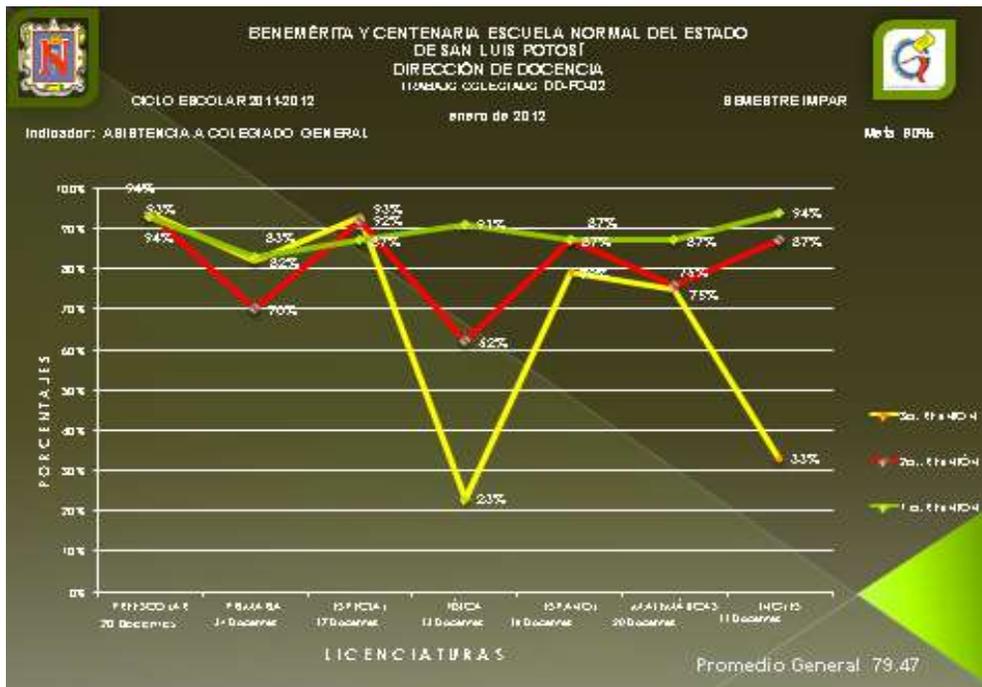
Cumplimiento a propuesta de trabajo académico, acordadas en la reunión de planeación ha desarrollar durante el semestre.

Diarios donde se documentan los acuerdos y da cuenta del TRABAJO COLEGIADO

Dentro de las licenciaturas que no logran la meta establecida y que tiene el porcentaje más bajo es Educ. Física con el 58% (se solicita por oficio al Coordinador presente evidencias de las acciones que emprendió para la NC

En Cumplimiento a propuesta de trabajo se obtuvo un **Promedio General 70.6%** En este rubro la Licenciatura de Inglés registra 7.6% y Educación Física el 31.3% ambos resultados impactaron en no lograr la meta.

Se solicita por escrito y con copia a la DG a los responsables de las licenciaturas citadas, a realizar un trabajo sistemático y responsable, a efecto de coordinar un trabajo profesional y de mayor responsabilidad académica



|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  | <b>Nombre del Documento:</b><br><br><b>Revisión por la Dirección</b> |  | <b>Código:</b><br><br><b>BECENE-CA-PG-11-02</b> |
|   |  |   | <b>Revisión: 1</b>                              |
|   |  |   | <b>Página 11 de 25</b>                          |



| PROCEDIMIENTO   | ESTATUS  |
|---|--|
| EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO  |  |
| <p><b>PO 03</b></p> <p><i>Trabajo de asesoría de grupo</i></p> <p><i>Integración de Expedientes de los alumnos (registro de trayectoria académica).</i></p> <p><i>Detección y canalización de alumnos con NE asociadas al ambiente</i></p> <p><i>Encuestas de opinión de alumnos respecto al desempeño de la función de Asesoría de Grupo</i></p> | <p><i>Los resultados de las Encuestas de opinión de los alumnos sobre el desempeño del asesor de grupo, aunado al trabajo documental de integrar los expedientes de los alumnos. Excedió lo establecido en la meta en un 2.16 alcanzando en <b>Promedio General 92.16%</b></i></p> |



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección

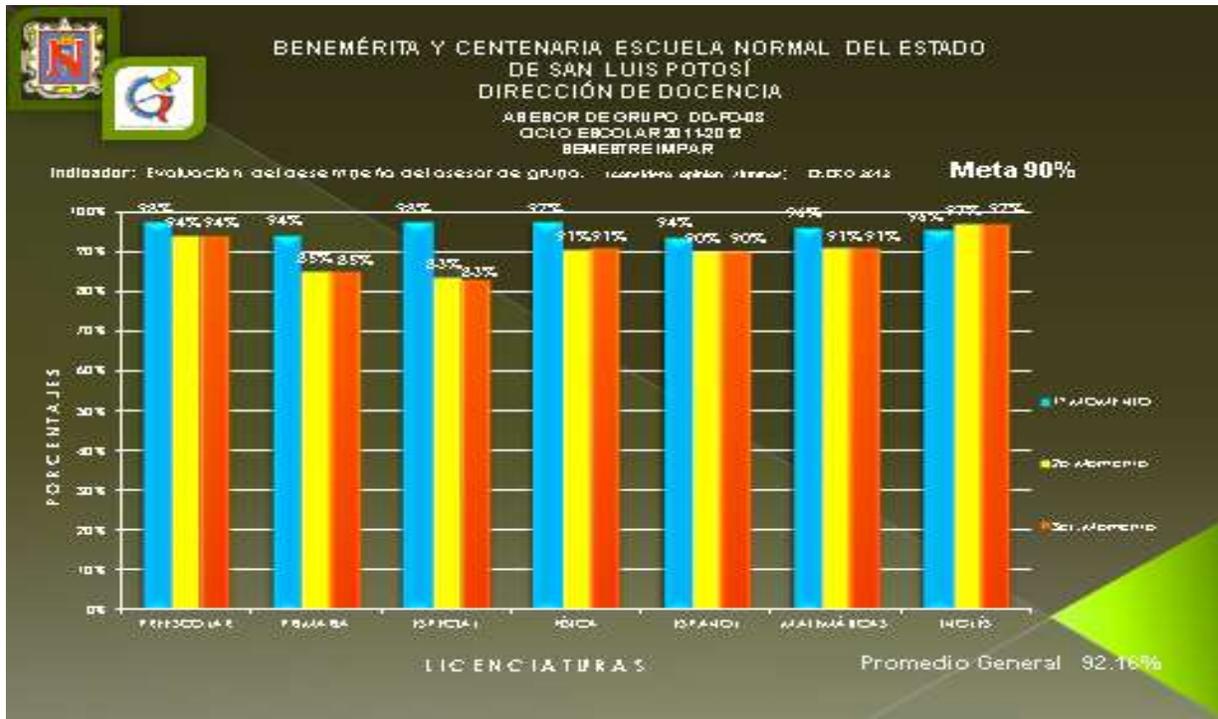


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 12 de 25



| PROCEDIMIENTO  | ESTATUS   |
|--|---|
| <p><b>EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO</b></p> <p><b>PO 04</b><br/>Área de acercamiento a la práctica Escolar<br/>Calendario de visitas y jornadas de práctica escolar<br/>Actas de acuerdos e información sobre visitas y Jornadas de Práctica Escolar<br/>Relación y evidencias de Profesores que apoyan en las visitas a escuelas de práctica<br/>Bitácoras de Puestas en Común</p> | <p>El registro de visitas a las escuelas de Práctica Escolar al semestre alcanzó un <b>Promedio General de 74.41%</b> si bien es cierto que se logra la meta, es importante señalar que la licenciatura de Educación Física registra un nivel de logro del 30%</p> <p>El Porcentaje en la recepción de informes de jornadas de observación y práctica escolar es de <b>77.6%</b> quedando a <b>12.4 puntos de lograr la meta establecida, resultado del impacto de los BAJOS resultados de las licenciaturas de Educación Física e Inglés</b>, por lo que se solicita un RAC a los coordinadores de ambas licenciaturas.</p> <p>En cuanto a la recepción de bitácoras de las Puestas en Común, también se vio afectada por los resultados de Educación Física e Inglés que logran un 33% lo que se refleja en los resultados al lograr en <b>Promedio</b></p> |



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

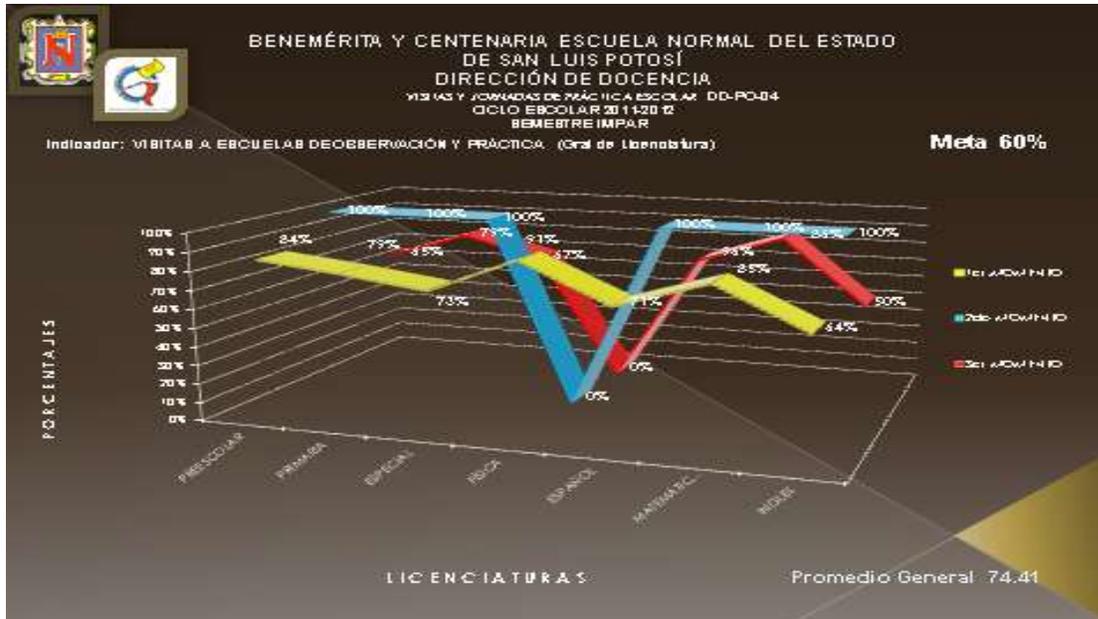
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 13 de 25

Informe de visitas y Jornadas de observación y práctica por el profesor responsable

General un 81.7%





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección

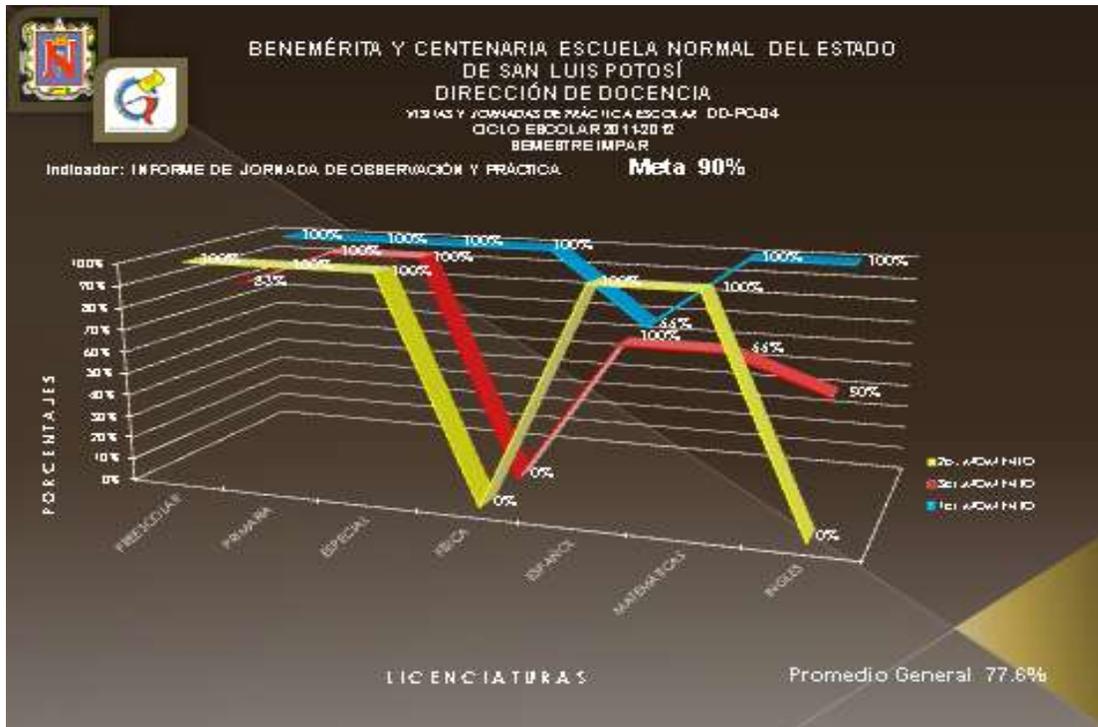


Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 14 de 25



|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   |                           |   | Página 15 de 25    |

| PROCEDIMIENTO  | ESTATUS  |
|--|--|
| EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO   |  |
| <p><b>PO 05</b></p> <p>TRABAJO ACADEMICO DE 7º Y 8º SEMESTRES.</p> <p>Calendario de Trabajo Escolar</p> <p>Reuniones de información</p> <p>Cursos de capacitación y actualización</p> <p>Plan de trabajo del Taller de Diseño y Estrategias Didácticas</p> <p>Horario de Asesoría</p> <p>Registro de visitas a escuelas de trabajo docente</p> | <p><i>Asistencia al Taller de Capacitación de Tutores registró un Porcentaje General de 84.1%. Las Licenciaturas que afectaron el no lograr la meta fueron: Física, Matemáticas y Preescolar, por lo que se solicita a la responsable del PO 05 y coordinadores de las licenciaturas enunciadas un RAC.</i></p> <p><i>La evaluación de la función del asesor, es valorada en base a la rúbrica que contempla acciones referidas a: registro de visitas a escuelas de trabajo docente, registro de observaciones, evidencia de asesorías individuales y planeación; la sumatoria de estos aspectos obtuvo un <b>Promedio General de 89.7%</b></i></p> <p><i>Resultados que dan lugar a que los miembros involucrados se integren en célula de mejora y realicen el análisis de la causa raíz, establezcan acciones que permitan alcanzar la meta.</i></p> |



### 3.2 Análisis de Bitácora de Producto y/o servicio no conforme: BECENE-CA-PG-04 01

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 16 de 25           |   |                    |

| Fecha                  | Nombre del producto o servicio no conforme                       | Causa de la NC   | Disposición  | Autorización               | Observaciones  |
|------------------------|--|--|--|----------------------------|--|
| Noviem bre- Enero 2012 | Evaluación del seguimiento al desarrollo de Planeación analítica | Falta de seguimiento al desarrollo de planeación   | Los coordinadores de <b>Física e Inglés, no tienen evidencias</b> del seguimiento de la planeación<br>Se solicita por escrito las acciones realizadas para el cumplimiento, antes de canalizarlos a la DG  | DIRECCIÓN DE DOCENCIA      | Espera reporte del seguimiento antes de informar a la DG.  |
| Noviem bre- Enero 2012 | Bitácoras de puestas en común                                    | No entregan bitácoras de puestas en común  | <b>E. Física, e Inglés no cumplieron con la meta en la entrega de bitácoras ni en el seguimiento de puestas en común.</b><br><br>Entabla diálogo con coordinadores y responsables de la asignatura de OPD para exhortarlos a mejorar su desempeño.<br>Presenten plan de AC   | DD RPO-04                  | Se espera el informe de las acciones realizadas por los coordinadores. Seguimiento del Resp. PO04 del Plan de AC que presenten los coordinadores   |
| Noviem bre- Enero 2012 | Trabajo colegiado  | No logran la meta En asistencia a reuniones de trabajo colegiado<br><br>No logran la meta en cumplimiento a propuesta de trabajo | Se pide por escrito a las Licenciaturas de Física e Inglés analicen; causas Y EMPRENDAN ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA ASISTENCIA a reuniones de trabajo colegiado, se ajusten al tiempo asignado y no afectar el trabajo académico<br><br>Se solicita por escrito a las Licenciaturas de Física e Inglés analicen; causas Y EMPRENDAN ACCIONES para el cumplimiento a propuestas de trabajo, a desarrollar al interior de los colegiados. o | DD RPO 02<br><br>DD RPO 02 | Se espera el informe de las acciones realizadas por los coordinadores. Seguimiento del Resp. PO02 del Plan de AC que presenten los coordinadores<br><br>Se espera el informe de las acciones realizadas por los coordinadores. Seguimiento del Resp. PO02 del Plan de AC que presenten los coordinadores |

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   |                           | Página 17 de 25   |                    |

|                      |   |  |  |                                     |  |
|----------------------|---|--|--|-------------------------------------|--|
| Noviembre-Enero 2012 | Visitas a escuelas de observación y práctica                      | No presenta registro de visitas a las escuelas de Práctica Escolar | La <b>Licenciatura de Educ. Físicas no presenta registros de visita de OP</b> . Inglés en el 3 er. Momento no logra la meta, por lo que se les solicita informen de la causa de los resultados que se registran.   | DD<br>RPO-04                        | Se espera el informe de las acciones realizadas por los coordinadores. Seguimiento del Resp. PO04 del Plan de AC que presenten los coordinadores |
|                      | Informe de trabajo académico en jornada de observación y práctica | No presentan informes del trabajo académico de la JOP              | La <b>Licenciatura de Educ. Físicas no presenta informe del trabajo académico de las jornadas de visita y de observación y práctica escolar</b> . Inglés en el 2º. Y 3er. Momento, no logra el indicador. Por lo que se les pide informen la causa de los resultados que se registran. | DD<br>RPO 04                        | Se espera el informe de las acciones realizadas por los coordinadores. Seguimiento del Resp. PO04 del Plan de AC que presenten los coordinadores |
| Noviembre-Enero 2012 | Evaluación de la función de Asesoría de VII semestre              | No se logra el indicador de medida                                 | Se solicita a los coordinadores de licenciatura que no lograron la meta establecida, realicen PLAN DE AC y dar evidencias de mejora del desempeño de los asesores en su tarea  | DD<br>COORDINADOR<br>ASESOR DE VIII | Presente evidencia de las acciones emprendidas. PROCESO.   |
|                      |   |  |  |                                     |  |

### 3.3 Conclusiones:

**Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.**



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 18 de 25

| PROCEDIMIENTO OPERATIVO  | INDICADOR DE DESEMPEÑO                                  | META | PORCENTAJE/META | NIVEL DE LOGRO | PORCENTAJE OBTENIDO | NIVEL DE LOGRO | ACTIVIDAD RELACIONADA CON EL INDICADOR | OBSERVACIÓN   |
|--|---|------|-----------------|----------------|---------------------|----------------|--|---------------|
| <b>Valoración y seguimiento de la planeación de asignatura</b> | Valorar la planeación analítica de programas de estudio | 90%  | 100             | 95.75          | 94.6                | 90.6%          | 4                                      | META CUMPLIDA |
|  | Evaluación del desarrollo de programas de estudio       | 95%  | 91.15           |                | 86.6                |                | 4                                      |               |
| <b>Trabajo Colegiado</b>                                       | Asistencia a colegiados                                 | 90%  | 88.3            | 94.15          | 79.47               | 75%            | 5                                      |               |
|  | Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado           | 70%  | 100             |                | 70.6                |                | 5                                      | META CUMPLIDA |
| <b>Asesoría de Grupo</b>                                       | Evaluación del desempeño del asesor de grupo            | 90%  | 100             | 100            | 92.16               | 92.16%         | 6                                      | META CUMPLIDA |

MEDICIÓN DEL PROCESO

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   |                           | Página 19 de 25   |                    |

| Actividad  | %   | Puntaje | Puntaje Objetivo | Promedio | Puntaje Real | % Promedio | Cantidad | Meta          |
|--|---|---------|------------------|----------|--------------|------------|----------|---------------|
| <b>Visitas y Jornadas de Práctica Escolar Trabajo académico de 7º y 8º semestres</b> | Visitas a escuelas de observación y práctica                | 60%     | 100              | 92.3     | 74.41        | 77.9%      | 7        | META CUMPLIDA |
|  | Informe jornada de observación y práctica                   | 90%     | 86.2             |          | 77.6         |            | 7        |               |
|  | Bitácora de puesta en común                                 | 90%     | 90.7             |          | 81.7         |            | 7        |               |
|  | Talleres de capacitación, análisis y evaluación con tutores | 90%     | 100              | 97.2     | 90           | 89.85%     | 8        | META CUMPLIDA |
|  | Evaluación de la Función de Asesoría                        | 95%     | 94.4             |          | 89.7         |            |          |               |
| <b>Capacitación Docente</b>  | Evaluación de la actividad de capacitación y actualización  | 100%    | 100              | 100      | 100          | 100%       | 9        | META CUMPLIDA |
|  | Cumplimiento del programa de capacitación y actualización   | 40%     | 100              |          | 100          |            | 9        | META CUMPLIDA |
| <b>Atención psicopedagógica de estudiantes de la BECENE</b>                          | Integración de expediente de alumnos atendidos              | 80%     | 100              | 100      | 100          | 99.2%      | 10       | META CUMPLIDA |
|  | Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico            | 80%     | 98.43            |          | 98.43        |            | 10       |               |
| Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores                                   | 100%  | 100     | 100              | 100      | 100          | 100%       | 11       | META CUMPLIDA |

Σ 1335.37 / 15 = 89.02%

Σ 724.71 / 8 = 90.58

#### 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

##### 4.1 Descripción:

| No. | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                      | FECHA DE COMPROMISO | RESPONSABLE DE REVISIÓN                                   |
|-----|---|----------------------------------|---------------------|---|
| 1   | Solicitar a los Coordinadores de Educ. Física e Inglés presentar plan de AC referente al seguimiento del desarrollo de planeación | Mtra. María Esther Pérez Herrera | Enero 2012          | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |

|   |                                  |   |                    |
|---|----------------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:            |  | Código:            |
|   | <b>Revisión por la Dirección</b> |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                                  |   | Revisión: 1        |
|   |                                  | Página 20 de 25   |                    |

|   |   |  |                    |   |
|---|---|--|--------------------|---|
| 2 | <p>Solicitar a los Coordinadores de Educ. <b>Física e Inglés</b> presentar plan de AC referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones emprendidas, en cuanto a entrega de Bitácoras de Puestas en común</li> <li>➤ Acciones emprendidas, en cuanto a entrega de informes de jornadas de visita, observación y práctica escolar</li> <li>➤ Acciones emprendidas, en cuanto a entrega de registros de visita a las escuelas de práctica</li> </ul> <p>Realicen y entreguen un RAC/RAP de las causas de obtener el bajo nivel de logro.</p> | Mtra. Dalia Elena Serrano Reyna  | Enero 2012         | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |
| 3 | <p>Solicitar a los coordinadores de carrera, atiendan al interior de la licenciatura, el cumplimiento de las políticas de operación de los ocho procedimientos que refieren las tareas sustantivas del trabajo académico y en los casos donde no se cumplió la meta, se elabore el RAC- RAP que bajo el análisis de causa efecto, dar respuesta a las situaciones planteadas</p>  | Claudia Obregón<br>Marcela Mireles M<br>Dalia Elena Serrano<br>María Esther Pérez<br>Irma Inés Neira N<br>María Luisa Reyna<br>José Salvador M<br>Santiago Juárez<br>Flor Naela Ahumada G. | Enero 2012         | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |
| 4 | <p>Dar seguimiento a quejas sobre el ACTUAR y desempeño académico de la asesora de VII semestre de la licenciatura de Educación Primaria y catedrática del tercer semestre de la Licenciatura de Matemáticas.</p>   | Dirección Gral.<br>Dirección de Docencia<br>Coordinadora de Matemáticas<br>Coordinadora de Educ. Primaria  | Enero 2012         | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |
| 5 | <p>Se solicita a la nueva <b>Responsable del PO 06 integrar la Información de la evaluación de las actividades de capacitación y actualización</b> de los docentes.</p>   | Mtra. Marcela Mireles Medina   | Enero 2012         | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |
| 6 | <p>Se <b>cotejan los registros de la DD con los resultados de los responsables de los PO del área, para valorar el nivel de logro del OBJETIVO DE CALIDAD DEL PROCESO DEL ÁREA DE DOCENCIA</b></p>  | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>DIRECCIÓN DE DOCENCIA<br>Coordinadores de Carrera  | Enero-febrero 2012 | Mtra. María Mayela Leyva Herrera<br>Dirección de Docencia |

#### 4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos: N/A
- ✓ AC'S emitidos por auditoría internas : 1
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas: N/A
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente: N/A

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 21 de 25           |   |                    |

| FOLIO | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | EMISOR | RECEPTOR | FECHA EMISION | FECHA CIERRE | STATU S / DIAS | CERRADA / ABIERTA | OBSERVACIONES |
|-------|----------------------------------|--------|----------|---------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|
|-------|----------------------------------|--------|----------|---------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|

- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):

#### 4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos: 8
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas : N/A
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas: N/A
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente: N/A
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias): 2

#### 4.4 Conclusiones

***Diversificar métodos para el seguimiento y desarrollo de procedimientos, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC***

***Dado que retrasa el informe de evaluación de las tareas que se desarrollan en el área no dar prórroga de tiempo a responsables de procedimientos operativos.***

***8.2.3. Como responsable del área de docencia se valora como importante continuar trabajando las Células de mejora de manera sistemática***

***6.2.2. Monitoreo de registros que den cuenta de mejoras en el servicio educativo en; formación, habilidades y experiencia***

***7.2.3 Se continuará implementando acciones para una disposición eficaz en la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.***

***8.2.3. La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.***

***8.4 Se valora como relevante, recopilar y analizar los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema.***

***Nota: Incluir bitácora de estatus de RAC's / RAP's. BECENE-CA-PG-05-02***

|   |                                  |   |                    |
|---|----------------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:            |  | Código:            |
|   | <b>Revisión por la Dirección</b> |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                                  |   | Revisión: 1        |
|   |                                  | Página 22 de 25   |                    |

|           |   |                      |  |                   |                 |  |         |   |
|-----------|---|----------------------|--|-------------------|-----------------|--|---------|---|
| P/A       | Incumplimiento de coordinadores de E. Física e Inglés del seguimiento al desarrollo de la planeación  | RESPONSABLE<br>PO 01 | COORDINADORES<br>DE FISICA E<br>INGLES | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | ABIERTA | Se solicita a la Resp. PO01 DAR SEGUIMIENTO AI Plan de AC   |
| P/A       | Los coordinadores de E. Física e Inglés, No entregan informes de las jornadas de observación y practica   | RESPONSABLE<br>PO 04 | COORDINADORES<br>DE FISICA E<br>INGLES | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | ABIERTA | Se solicita a la Resp. PO04 DAR SEGUIMIENTO AI Plan de AC   |
| P/A       | Los coordinadores de E. Física e Inglés, No entregan bitácoras de puestas en común, ni registros de visitas a las escuela de observación y practica | RESPONSABLE<br>PO 04 | COORDINADORES<br>DE FISICA E<br>INGLES | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | ABIERTA | Se solicita a la Resp. PO04 DAR SEGUIMIENTO AI Plan de AC   |
| P/A       | Se registra bajo desempeño en el cuerpo de Asesores de trabajo docente, no están cumpliendo con política establecida en el procedimiento PO 05      | RESPONSABLE<br>PO 05 | COORDINADORES<br>DE CARRERA            | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | cerrada | Se gira oficio a la responsable del PO05 para el envío de datos actualizados que integre encuesta de opinión del desempeño académico docentes de tres Lic. Que no están cumpliendo con las políticas de operación |
| P/A       | No se logra el indicador de medida <b>Reunión de capacitación con tutores del VII semestre</b>  | RESPONSABLE<br>PO 05 | COORDINADORA<br>DE MATEMÁTICAS         | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | cerrada | Se solicita a coordinadores que no lograron la meta. Presentan evidencia de las acciones que los ASESORES han emprendido para informar a los tutores de sus responsabilidades                                     |
| P/A       | Inconformidad de actitudes no adecuadas y poco profesionales de dos académicas  | DD, DG               | DD                                     | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | CERRADA | Se da seguimiento al desempeño de la asesora de VII semestre de la Lic. De Primaria (Coord. Y DD)   |
| P/A       | Queja de nepotismo, y trato altanero e inadecuado de coordinador de carrera   | DD                   | DG                                     | NOVIEMBRE<br>2011 | NOV-DIC<br>2011 |  | cerrada | Se gira oficio a la DG COMO responsable DE LA INSTITUCIÓN para informarle del desempeño y uso de funciones ejercido, posterior a la información verbal realizada en reiteradas ocasiones..                        |
| No.<br>98 | En el AREA DE DOCENCIA no se tiene definida, estandarizada la metodología para medir el proceso, en específico en el PO auditado BECENE-PO- 04      | RSGC                 | DD                                     | NOVIEMBRE<br>2011 | ENERO<br>2012   |  | CERRADA | Presenta a los coordinadores de carrera la metodología que siguió para medir resultados del procedimiento PO04  |

## 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 23 de 25

| CONCEPTO   | ACCIONES A TOMAR   | RESPONSABLE                      | FECHA DE CUMPLIMIENTO O PROPUESTA | FECHA DE CUMPLIMIENTO REAL | ESTATUS            |
|--|--|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1.Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos. | Se hace rotación de responsables de PO. Propósito mejorar el desempeño de coordinadores.<br>Se rediseñan y valoran indicadores de los PO 05 y PO 06  | DD                               | Noviembre 2011                    | Noviembre 2011             | Cerrada            |
|  | Reasignar Responsable del PO 06  | DD                               | Noviembre 2011                    | Noviembre 2011             | cerrada            |
|  | Informar a la Comunidad Normalista, del desarrollo académico de los alumnos  | coordinador                      | Enero 2012                        | Enero 2012                 | cerrada            |
|  | Seguimiento sistemático a los profesores que presentan problema para la entrega de planeación.<br>Consolidar la función de las Células de mejora   | coordinador<br>DD                | Enero 2012                        | Enero 2012                 | cerrada<br>PROCESO |
|  | Difundir los avances en tareas sustantiva.<br>Valorar, la eficacia de las tareas realizadas bajo el enfoque de procesos.   | DD<br>coordinador                | Diciembre 2011<br>Enero 2012      |                            | PROCESO<br>PROCESO |
| 2.Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente        | Los responsables de PO 03.04,0 6;revisarán sus indicadores y si estos aportan calidad al servicio educativo o en su defecto enfocarlos al logro de la calidad.   | Coordinadores de carrera         | Noviembre 2011                    |                            | PROCESO            |
|  | Dar seguimiento sistemático al desarrollo del PO 08 Diseño de instrumentos de evaluación<br>Seguimiento a las acciones emprendidas por el equipo del departamento de psicopedagogía en atención a sugerencias de los estudiantes que reciben el servicio | Resp. PO 08<br>Resp. PO 07<br>DD | Febrero 2012<br>Febrero 2012      |                            | PROCESO            |

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 24 de 25           |   |                    |

|                          |   |          |                 |  |         |
|--------------------------|---|----------|-----------------|--|---------|
| 3.Necesidad de Recursos. | Se reitera solicitud a la Dirección Gral. Capacitación para el personal de Apoyo Administrativo, e incremento de p        | DD       | Septiembre 2011 |  | PROCESO |
|                          | Asignar apoyo administrativo a coordinadoras que pertenecen a CA de la DD y que comprueben estar realizando investigación | DG<br>DD | Septiembre 2011 |  | PROCESO |
|                          | Inscripción a taller en el CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN para el CA de la DD.   | DG       | Septiembre 2011 |  | PROCESO |

## 6.0 CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 6.1 Descripción:

*Falta de Flexibilidad y apertura en el servicio administrativo y del departamento de recursos materiales.*

*El implementar una Especialización en la Licenciatura de Educación Física, sin un diagnóstico que asegure su pertinencia y en una licenciatura donde el personal muestra evidencias de falta de compromiso con la institución.*

*La capacitación al personal administrativo adscrito a la Dirección de Docencia.*

*Urge el incremento de personal administrativo a las coordinaciones involucradas en CA.*

*La Ausencia de trabajo en el seguimiento, revisión y análisis del procedimiento por parte de dos Coordinadores y una responsable de procedimiento.*

*Diálogo ineficiente entre coordinadores, asesores y alumnos para analizar propuestas que permitan mejorar la calidad del servicio educativo.*

*El continuar sosteniendo docentes y coordinadores que dan muestras constantes de incapacidad académica, falta de disposición, responsabilidad, ética y liderazgo para estar frente a grupo y/o coordinación.*

*El planear actividades propias del SGC sin atender lo del PAT.*

*No difundir por los canales existentes, cambios a la norma establecida en el SGC*

### 6.2 Conclusión:

*Sistematizar el seguimiento, control y cumplimiento en la fecha planeada para la evaluación del desarrollo de las tareas sustantivas del área de docencia, permite en consecuencia intervenir de manera oportuna y asertiva en la mejora del servicio y calidad educativa que ofrece la BECENE SLP.*

*El éxito de la Tarea depende del compromiso y responsabilidad del equipo de trabajo del Área de Docencia, que ve cristalizados los esfuerzos en un mejor servicio y mejora del clima laboral. El tener como filosofía de vida el trabajo colaborativo, para el desempeño de las actividades, permite alcanzar los propósitos de manera más exitosa y efectiva.*

|   |                           |   |                    |
|---|---------------------------|---|--------------------|
|  | Nombre del Documento:     |  | Código:            |
|   | Revisión por la Dirección |   | BECENE-CA-PG-11-02 |
|   |                           |   | Revisión: 1        |
|   | Página 25 de 25           |   |                    |

**LA CONSECUENCIA DE MEDIR PROCESOS ES LA MEJORA CONTINUA, LA ACEPTACIÓN DEL CAMBIO Y LA EMULACIÓN DE LO MEJOR**

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 **Descripción:** Continuar en el FORTALECIMIENTO de canales de comunicación; el respeto por las funciones y responsabilidad entre las áreas, redundará en mejoras al clima laboral, permitiendo ser más eficientes en el servicio.

### 7.2 Conclusión:

Se valora el apoyo permanente que brinda la DG y en el ámbito de sus funciones; jefes de departamento y directores de área.

## 8.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### 8.1 Descripción:

Se reafirma lo citado y declarado en la rev. 6

### 8.2 Conclusión:

SE FORMALIZA EL PO 08 REFERIDO A: DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN a partir de febrero del 2012 pendiente definir indicador de medida.

Es importante que personal experto, realice una revisión a los anexos y procedimientos operativos declarados en el SGC.

|         | Nombre                           | Firma | Fecha |
|---------|----------------------------------|-------|-------|
| Elabora | Mtra. María Mayela Leyva Herrera |       |       |
| Revisa  | Dr. León Alejandro Pérez Reyna   |       |       |
| Aprueba | Dr . Francisco Hernández Ortiz   |       |       |