

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

DIRECCIÓN DE DOCENCIA (AGOSTO 2012-ENERO 2013)

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

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

No se mostró evidencia de registros que demuestren que las siguientes actividades descritas en el Procedimiento BECENEDD PO 03, llamado Procedimiento operativo para realizar la función de asesor de grupo / Rev. 03 de Febrero 2011, se hayan desarrollado para el semestre 2011- 2012. Se le asigna el folio RAC 108 (Status: Cerrada con fecha de 30 de noviembre de 2012).

1.1.2 Conclusiones:

Es importante señalar que la auditoria se realiza en el momento de cambio del Coordinador de la Licenciatura, por lo que se hizo necesario implementa un programa de revisión y orientación para la evaluación y seguimiento del procedimientos operativo 03 a fin de solventar la no conformidad.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

Descripción de la (s) no conformidad (es):

Requisito de la norma 8.2.4

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

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

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

No coincide la encuesta de satisfacción del cliente (aplicada a alumnos) presentada como evidencia con los criterios para el control del producto y/o servicio no conforme BECEN-CA-PG-04- 02. Dado que se consideran como productos los reactivos y tablas de validez entregados por los docentes, no los instrumentos aplicados a los alumnos. El procedimiento BECENE-DD-PO-08 no se encuentra documentado en la interacción de procesos del área de Docencia. Se le asigna el folio RAC 112 (Status: Abierta, se cuenta con las evidencias que permitirán solicitar su cierre).

BECENE-DDPO-05. Procedimiento operativo para el desarrollo del trabajo académico del 7° y 8° Semestre

No se muestran evidencias de registros que demuestren que las siguientes actividades descritas en el procedimiento, BECENE-DD-PO-05, llamado Procedimiento operativo para el desarrollo del trabajo académico de 7° y 8° semestres/ Revisión 4 con fecha del 31 de enero del 2011, se hayan desarrollado. Se le asigna el folio RAC 112 A (Status: Cerrada con fecha de 14 de febrero de 2013).

Requisito de la norma: 8.4

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

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

No muestran los resultados obtenidos en los distintos momentos de evaluación, al igual que las acciones de mejora implementadas. Se le asigna el folio RAC 113. (Status: Cerrada con fecha de 10 de enero de 2013).

2.1.2 Conclusiones:

La atención de las no conformidades identificadas en la auditoría interna, respecto a los PO BECENE-DD-PO-03 y BECENE-DD-PO-05, permitieron implementar acciones de capacitación con los Coordinadores que iniciaron sus funciones como tal al inicio del semestre, lo que les permitió llevar un proceso de evaluación y seguimiento sistemático de las actividades derivadas de los procedimientos operativos al interior de sus licenciaturas, así como del Procedimientos del que son responsables en el área de Docencia. Por otro lado, en

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

relación al procedimiento BECENE-DD-PO-08, dado su reciente implementación, permite establecer un análisis y revisión del mismo para su mejora.

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

Ver reporte de auditoría interna en:

http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Auditoria%20Interna/Informe_9%20Aud_Int%20Nov.12.pdf

Ver reporte de auditoría externa en:

http://www.beceneslp.com.mx/ISO%209001_2000/Documentos%20Vigentes/Auditoria%20Externa/Reporte%20Aud_Ext%203%20de%205%20SEP_2012.pdf

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

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.

PO 01

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010



Nombre del Documento:

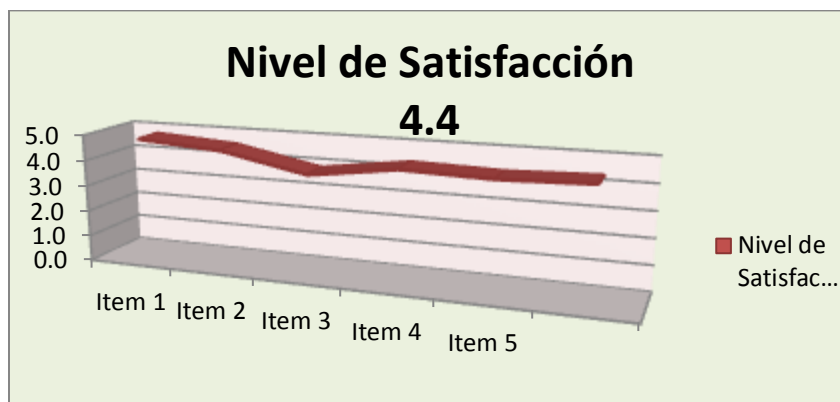
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

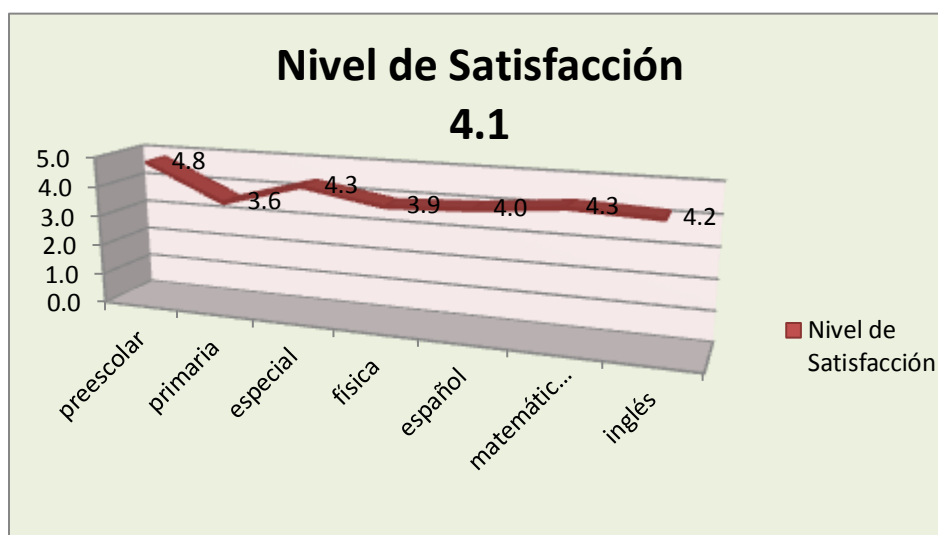
Página 4 de 25



Acción a implementar: Conservar y retroalimentación

PO 03

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



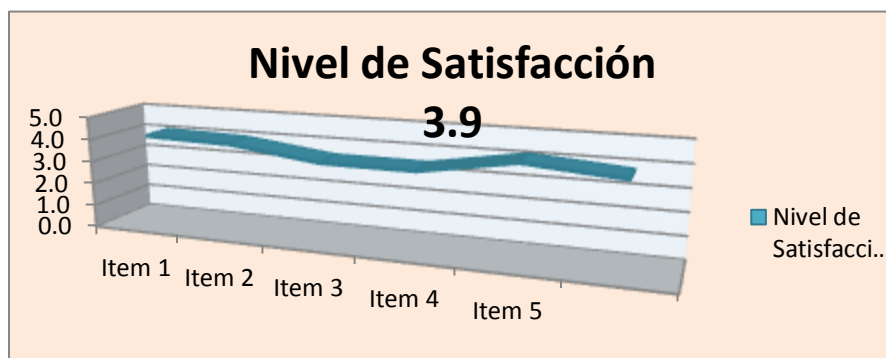
Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 5 de 25

PO 04

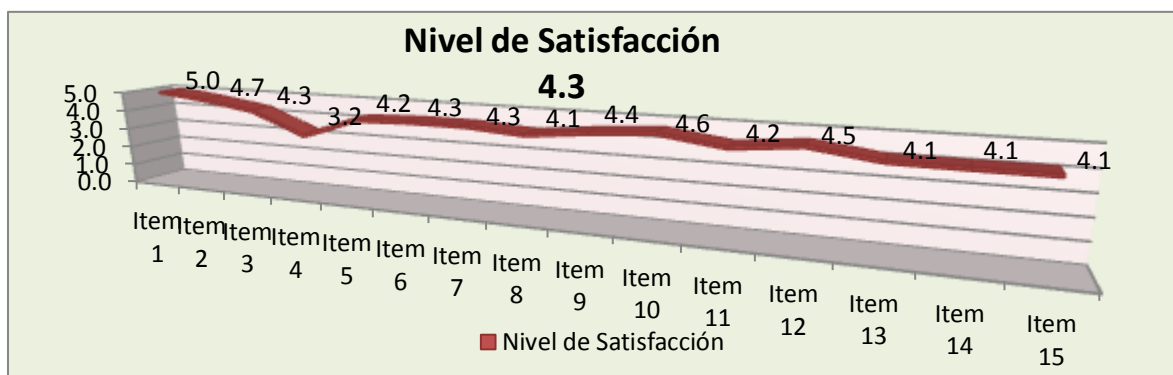
Se les pidió en el mes de enero a 15 alumnos por grupo de los semestres I, III y V, de las siete licenciaturas contestar una encuesta, contando con la participación de 409 alumnos distribuidos de la siguiente manera:



Acción a implementar: Mejorar y retroalimentar

PO 05

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



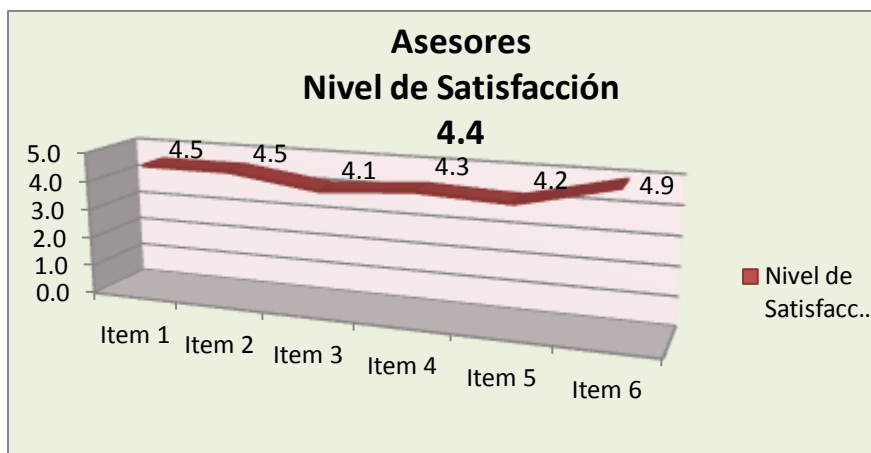
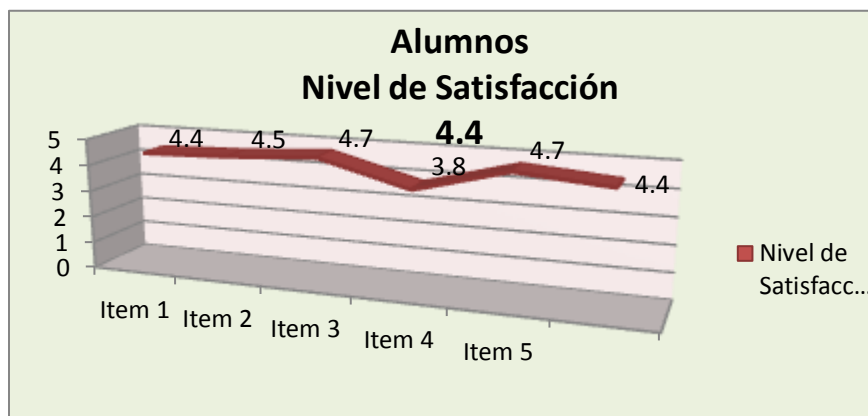
Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

PO 07

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



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

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

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

MES DE NOVIEMBRE

Quejas:

- 

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

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

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

Con relación a la maestra Margarita de los Santos se reciben dos quejas de alumnos: "La maestra Margarita de los Santos nunca respeta los horarios de clases, aunque tengamos taller nos deja más

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

tiempo de lo que es”.

"En la licenciatura en educación especial de 3er semestre esta se está suscitando que la maestra ""MARGARITA DE LOS SANTOS GARCIA"" está teniendo actitudes que no apoyan a los alumnos, más bien perjudican expongo los siguientes motivos:

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

Co relación a la Mtra. Ma. De Lourdes García Zárate se reciben las siguientes quejas de alumnos: “La maestra Ma. de Lourdes García Zarate después de pedir contenidos el día miércoles 07 del mes de noviembre en el año en curso nos EXIGE que realicemos la planeación y la entreguemos para el día lunes, además nos pide que hagamos el trabajo que le compete a ella como encargada de la materia de OPD I como ir a las escuelas para que nos dejen entrar y marcar, nos saca de clases en horario de otras materias”.

“La Profesora Ma. De Lourdes Zarate nos encarga trabajos que no son ni siquiera los recomendados por el programa de la asignatura de OPD I, nos exagera el contenido de los trabajos”

“Lulú Zarate nos dio unas preguntas que son de CIEES no sabemos si es por su cuenta o si vienen dentro de las actividades a realizar, nos exige mucho sin tener nosotros nociones de lo que trabajaremos, no nos explica antes de encargarnos el trabajo”.

“La maestra de OPD I en 2do de Especial nos saca de clases y no nos justifica, esto nos perjudica en las demás asignaturas y no fortalece su materia, lo hace porque es la tutora.”

“Lourdes García Zárate dentro del salón de segundo de especial nos exige demasiado, es muy estricta en lo que nos encarga, mas aparte nos pone a hacer su trabajo como revisar las planeaciones y evaluarnos. Nos pone a realizar los exámenes y a calificarlos”.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

MES DE ENERO

Queja:

- Un alumno plantea: "mi queja es que nuestro asesor no llega temprano a clase, los contenidos en su materia de OPD no son ampliamente analizados y en ocasiones ha llegado a tener comportamientos poco profesionales con los alumnos y su ética profesional no la aplica en ningún aspecto en la clase".

Sugerencia:

- Un alumno refiere: "El docente tiene como tarea principal preparar a alumnos competentes, que sepan resolver problemas y que en conjunto avancen en su aprendizaje. Creo pertinente decir que este apoyo no es equitativo, ya que los alumnos muestran diferentes niveles en las materias y pienso que debería haber formas de apoyar a los alumnos para que avancen de mejor manera".

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Se reciben las siguientes felicitaciones de alumnos:

- "Queremos expresar una FELICITACIÓN a nuestra asesora de 7°, la Maestra FLOR NAELA AHUMADA GARCÍA por la presentación de su Ponencia en la ciudad de Xalapa, sabemos que le fue muy bien, muchas felicidades maestra, se lo merece por su gran profesionalismo y dedicación con el que realiza su trabajo, ya que aunque no está con nosotros ha estado muy pendiente de los trabajos y lo que se pudiera ofrecer, como siempre, también le agradecemos que sea muy exigente porque no sólo nos exige sino que nos acompaña y orienta durante todo el tiempo y nos dedica muchas horas fuera de su horario de trabajo. Atentamente sus alumnos asesorados. (Arnulfo, Nancy, Miriam, Lupita, Rebecca, Gastón, Pedro, Paul y Chuy)"
- "Quiero felicitar al profesor. J. Carmen Fernando González, ya que, a pesar de que va entrando y tiene poco tiempo dentro del sistema normalista, ha sabido llevar muy bien sus clases, además a pesar de ser joven, es un gran maestro y se supera día a día".

2.4 Conclusiones:

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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 10 de 25

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

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):

Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos			ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
3. Formación Docente Inicial Formar docentes mediante la aplicación de planes y programas de estudio de la Formación inicial, que cubran las necesidades educativas de los alumnos de educación básica.	- Elaboración y Valoración de Planeación de cátedra - Seguimiento al desarrollo de Plan y Programa de estudio - Evaluación del cliente	- Coordinadores de carrera - Responsable de PO 01	✓ Valorar la planeación analítica de programas de estudio ✓ Meta establecida 90% ✓ Meta alcanzada: 93.2% ✓ Seguimiento al desarrollo de la planeación ✓ Meta establecida : 95% ✓ Meta alcanzada: 100%	- Semestral - Tres momentos al semestre	Cumplido

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 11 de 25

	• <i>Calendario de Reuniones de Colegiado de las Licenciaturas de la BECENE</i> • <i>Registro de asistencia a las reuniones de Colegiado Gral.</i> • <i>Propuesta de trabajo académico, acordada en la reunión de planeación a desarrollar durante el semestre.</i> • <i>Actas que documentan el trabajo realizado y los acuerdos establecidos en las reuniones</i>	- <i>Coordinadores de carrera</i> - <i>Responsable de PO 02</i>	✓ <i>Asistencia a colegiados</i> <i>Meta establecida : 90%</i> <i>Meta alcanzada: 89.2%</i> ✓ <i>Cumplimiento a propuesta de trabajo,</i> <i>Meta establecida : 70%</i> <i>Meta alcanzada: 91%</i>	<i>Tres momentos al semestre</i> <i>Tres momentos al semestre</i>	Cumplido
	• <i>Trabajo de asesoría de grupo</i> • <i>Expedientes de los alumnos (registro de trayectoria académica).</i> • <i>Detección y canalización de alumnos con NE asociadas al ambiente</i> • <i>Encuestas de opinión de alumnos respecto al desempeño de la función de Asesoría de</i>	- <i>Asesores de Grupo</i> - <i>Coordinadores de carrera</i> - <i>Responsable PO03</i>	✓ <i>Evaluación del desempeño del asesor de grupo</i> <i>Meta establecida: 90%</i> <i>Meta alcanzada: 93.5%</i>	<i>Tres momentos al semestre</i>	Cumplido

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 25

	Grupo				
	- Calendario de visitas y Jornadas de Práctica Escolar - Información sobre escuelas para Jornadas de Práctica Escolar - Registros de visitas a escuelas de práctica - Bitácoras de Puestas en Común - Informe de visitas y Jornadas de observación y práctica por el profesor responsable	- Profesores del área de Acercamiento a Práctica Escolar - Coordinadores de carrera - Responsable PO04	✓ Visitas a escuelas de observación y práctica Meta establecida 60% Meta alcanzada: 76% ✓ Informe jornada de observación y práctica, Meta establecida 90% Meta alcanzada: 91% ✓ Bitácora de Puestas en Común Meta establecida 90% Meta alcanzada: 91%	Tres momentos al semestre Tres momentos al semestre Tres momentos al semestre	Cumplido
	- Trabajo Académico de 7º Y 8º Semestres: - Calendario de Trabajo Escolar - Reuniones de capacitación y evaluación con tutores - Plan de trabajo del Taller de Diseño y Estrategias Didácticas	- Asesores de 7º. Y 8º. Semestre - Tutores de grupo - Coordinadores de carrera - Responsable PO 05	✓ Asistencia a talleres de capacitación, análisis y evaluación de tutores Meta establecida: 90% Meta alcanzada: 92.4% ✓ Evaluación de la Función de Asesoría Meta establecida:	Semestral Tres momentos al semestre	Cumplido

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 25

	- Horario de Asesoría - Registro de visitas a escuelas de trabajo docente		95% Meta alcanzada: 95%		
	- Propuestas de talleres, seminarios, foros y conferencias y temáticas por coordinadores de Licenciatura - Programación de Actividades académicas a desarrollar durante el Ciclo Escolar (sujeto a liberación de recurso económico por el Gobierno Federal-Estatal-SEP) - Integración, análisis y valoración de propuestas que atiendan necesidades académicas - Evaluación actividades académicas de capacitación y actualización	- Comunidad Normalista - Coordinadores de Carrera - Responsable del PO 06	✓ Cumplimiento del programa de actualización y capacitación Meta establecida 40% Meta alcanzada: 50% ✓ Evaluación de la actividad de actualización y capacitación Meta establecida 100% Meta alcanzada: 100%	Semestral Semestral	Cumplido
	Atención Psicopedagógica de Alumnos de	Alumnos con NE	✓ Integración de expedientes de alumnos	Tres momentos al semestre	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 25

	<i>la BECENE.</i> • Formato de canalización de alumnos • Programa de atención de alumnos canalizados. • Horario de atención • Expedientes de alumnos atendidos • Encuestas de opinión del servicio recibido por el departamento.	- Asesores de grupo - Coordinadores de Carrera - Responsable del PO 07	<i>atendidos.</i> Meta establecida 80% Meta alcanzada 94.4% ✓ Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico ✓ Meta establecida 80% ✓ Meta alcanzada 93.3%	Tres momentos al semestre	
	• Tablas de validez de Contenido (TVC) propuestas por los docentes de cada asignatura • Reactivos propuestos por los docentes de cada asignatura • Calendarización para la entrega de TVC y reactivos objetivos de opción múltiple • Sistematización y valoración de reactivos proporcionados por los docentes • Examen	- Docentes - Coordinadores de Carrera - Responsable del Procedimiento 08	✓ Tabla de validez de contenido ✓ Meta establecida 70% ✓ Meta alcanzada 54.20% ✓ Reactivos objetivos de opción múltiple ✓ Meta establecida 60% ✓ Meta alcanzada 58.0%	Tres momentos al semestre Tres momentos al semestre	No se cumple

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

	<i>institucional por semestre</i>				
	- Archivos del trabajo académico de las siete licenciaturas - Documentación que avala el trabajo realizado en cada uno de los procedimientos del área de docencia. - Expediente de evidencias de los RAC y RAP - Bitácoras - Medición del seguimientos de los Procedimientos operativos correspondientes al Área de Docencia	- Jefe del Departamento de Psicopedagogía - Coordinadores de Licenciatura - Dirección de Docencia	✓ Diario del trabajo colegiado con coordinadores ✓ Meta establecida 100% ✓ Meta alcanzada 100%	Semestral	Cumplido

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

Con relación al PO 08 no se logra la meta establecida para el indicador de tablas de validez de contenido, por todas las licenciaturas; así mismo en relación al indicador reactivos objetivos de opción múltiple, no se logra la meta establecida por las licenciaturas en educación secundaria con especialidad en inglés y español, así como en educación primaria y preescolar, por lo que se realiza una no conformidad derivada del proceso de evaluación y seguimiento de los PO, estableciendo el folio 110 para el RAC. Se cierra la no conformidad con fecha de 16 de noviembre de 2012.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

3.3 Conclusiones:

Si bien a nivel general se logra alcanzar la meta, en lo particular siguen habiendo licenciaturas que no logran obtener el nivel establecido en algunos de los Procedimientos. En este caso se encuentran las Licenciaturas de Educación Secundaria con especialidad en Español (02, 03, 04, 08), Matemáticas (02), Inglés (01, 02, 04, 08), Preescolar (08), Primaria (02, 08) Especial (08) y Física (03, 04, 08). Por lo tanto es necesario reforzar los esfuerzos hacia el cumplimiento de un seguimiento sistemático, de control y cumplimiento, por parte de los Responsables de PO; de igual forma de las acciones planteadas para la mejora de las tareas sustantivas del área de docencia a fin de asegurar la oferta de un servicio de calidad.

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

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

RAC No. 108

Derivada de una No Conformidad menor observada durante la Visita de Vigilancia 03 De 5 de BVQI Mexicana, S.A. de C.V. Certificación de Sistemas de Gestión ISO 9001: 2008 el 13 de septiembre de 2012. Status: cerrado (30 de noviembre de 2012).

RAC 110

Derivada del proceso de evaluación y seguimiento de los procedimientos operativos de área de Docencia. Status: Cerrada con fecha de 16 de noviembre de 2012.

RAC No. 112

Derivada de la 9ª auditoria interna realizada el 13 de noviembre de 2012 en la que se registra una NC al PO 08. Status: Abierta. Se cuenta con las evidencias que permitirán solicitar su cierre.

RAC 112 A

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

Derivada de la 9ª auditoria interna realizada el 13 de noviembre de 2012 en la que se registra una NC al PO 05.
Status: Cerrada con fecha de 14 de febrero de 2013.

RAC 113.

Derivada de la 9ª auditoria interna realizada el 13 de noviembre de 2012 en la que se registra una NC al PO 03.
Status: Cerrada con fecha de 10 de enero de 2013.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos: 1 (RAC 110)
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas : 3 (RAC 112, 112 A, 113)
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas: 1 (RAC 108)
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente: No aplica
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias): No aplica

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos: No aplica
- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas : No aplica
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas: No aplica
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente: No aplica
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias): No aplica

4.4 Conclusiones

De las cinco NC observadas en proceso de Docencia cuatro se encuentran cerradas, quedando solamente una en estatus de abierta.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 25

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Establecer metas concretas para el seguimiento de acciones derivadas de las células de mejora enfocadas para la mejora del servicio y logro de metas.	Director de área Coordinadores de carrera Responsables de Procedimiento	Septiembre - Octubre 2012		Proceso
	Seguimiento y Evaluación de las acciones que se deriven del Procedimiento 08 Elaboración y valoración de Instrumentos de Evaluación.	Director de área Responsable de Procedimiento	Octubre, Noviembre 2012, Enero 2012	Octubre-Enero de 2012	Cumplido
	Analizar la integración de Procedimientos operativos con la intención de dar mayor agilidad y adelgazamiento del proceso, que permita eficientizar la operación de las tareas sustantivas de la Dirección de Docencia.	Director de área Coordinadores de carrera Responsables de Procedimiento	Octubre, Noviembre 2012		Proceso
	Establecer políticas de operación claras entre el área y los responsables de procedimientos.	Director de área Responsables de Procedimiento	Septiembre 2012	Septiembre-enero 2012	Cumplido

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

2. Mejora del Servicio Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Acelerar el proceso de verificación y realización a las NC	Dirección de área Responsable del seguimiento de RAC y RAP del área de Docencia	Septiembre-Enero 2012	Septiembre 2012-Enero 2013	Cumplido Permanente
	Habilitar Coordinadores y Responsables de procedimiento en el tratamiento estadístico de la información	Dirección de Investigación Educativa, Evaluación y Gestión de la Calidad Dirección de Docencia	Octubre 2012		Pendiente
	Establecer horarios para atención alumnos, padres de familia.	Director de área Coordinadores de carrera Jefes de departamento	Septiembre 2012	Septiembre 2012-Enero 2013	Cumplido Permanente
	Dar respuesta y canalizar a la brevedad las quejas de buzón al área correspondiente.	Dirección Docencia Responsables de procedimiento	Septiembre 2012-enero 2013	Septiembre 2012-Enero 2013	Cumplido Permanente
	Evaluar encuestas de opinión y establecer acciones para mejorar la atención y servicio que se brinda al cliente.	Dirección de Docencia Coordinadores Responsables de Procedimiento	Octubre, Noviembre 2012, Enero 2013	Enero de 2013	Cumplido
	Solicitar a la DIEGC cursos de Capacitación en el manejo de anexos y documentos declarados en los diferentes procesos del SGC.	Dirección de Docencia	Octubre 2012		Proceso
	Valorar a los proveedores Establecer reglas para el servicio.	Dirección de Docencia	Octubre 2012-Enero 2013	Enero 2013	Proceso

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

3. Necesidad de Recursos.	Acceso a internet sin restricciones.	Dirección General CICyT	Septiembre 2012 a Enero 2013	Septiembre 2012 a Enero 2013	Cumplido
	Fotocopiadora	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Septiembre 2012 a Enero 2013		Pendiente
	9 Bandas anchas	Dirección General CICyT	Septiembre 2012 a Enero 2013		Pendiente
	Impresora a color	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Septiembre 2012 a Enero 2013	Noviembre 2012	Cumplido
	Cámara fotográfica digital	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos	Septiembre 2012 a Enero 2013		Pendiente

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

6.1 Descripción:

Los nuevos nombramientos los Coordinadores de las Licenciatura de Educación Secundaria con especialidad en Español e Inglés, y que se inician en la operación del SGC.

Incumplimiento en el seguimiento, revisión y análisis de los procedimientos por parte de los Coordinadores y responsables de procedimiento.

Diálogo entre coordinadores, docentes y alumnos que permitan analizar y atender problemáticas presentadas y a la vez mejorar la calidad del servicio educativo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

Difusión por los canales existentes, los alcances, dificultades en el logro de metas y/ o cambios a la norma establecida en el SGC

6.2 Conclusión:

Se continua observando incumplimiento en el logro de metas en las Licenciatura de Educación Secundaria con Especialidad en Español e Inglés, así como en el Procedimiento 02, situación que podría estar relacionadas con el cambio de Coordinadores en estas licenciaturas en este semestre, así como en la falta de claridad del PO 02 por el Responsable de su seguimiento y evaluación. En este sentido, será necesario continuar con el programa de capacitación a Coordinadores de Licenciatura, así como el analizar la posibilidad de una reasignación de responsabilidades, y a la vez fortalecer el proceso de seguimiento, control y cumplimiento de tareas en la fecha establecida, que permita, en consecuencia, intervenir de manera oportuna y asertiva en la mejora del servicio que ofrece.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

- Revisión de los indicadores del PO 04 a fin de que den cuenta de su impacto en la calidad del servicio.
- Revisión del PO 06 en general que permita dar claridad en sus alcances respecto de su eficacia y eficiencia, definiendo a la vez la metodología a seguir para la medición de sus indicadores.
- Revisión del PO 07 con la intención de establecer nuevos indicadores orientados a continuar con la mejora del servicio, pues se observa la tendencia en el nivel de logro del 100% de las metas establecidas, así mismo dada la diversificación del servicio del Dpto. de psicopedagogía, así como de la operación del programa de Tutoría, se identifica como imperante realizar una revisión general de PO 07 a fin de hacer las modificaciones pertinentes que den cuenta de las tareas desarrolladas.
- A partir de los niveles de logro por debajo de las metas establecidas para los indicadores del PO 08, evidencian la necesidad continuar implementando acciones de mejora.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación, de respeto por las funciones y responsabilidad entre las áreas, lo que permitirá mejorar el clima laboral, y brindar un servicio más eficiente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

7.2 Conclusión:

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

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

8.1 Descripción:

Los esfuerzos del personal del área involucrados en la operación de sus procesos permitieron el logro de su objetivo de calidad en un 87.19 %, rebasando con ello la meta establecida.

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

PROCEDIMIENTOS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	ALCANCE DE LA META	PROMEDIO DEL NIVEL DE LOGRO
PO 01	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	93.2%	96.5%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	100%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	89.2%	90.1%
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	91%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	93.5%	93.5%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	76%	86%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	91%	
	Bitácora de puesta en común	90%	91%	
PO 05	Evaluación de la función de asesoría	100%	95%	93.7%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010



Nombre del Documento:
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 23 de 25

	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	92.4%	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	100%	75%
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	50%	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	94.4%	93.85%
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	93.3%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	54.20%	56.1%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	58.0%	
DD	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

$\Sigma 784.75/9 = 87.19\%$

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



CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

Nivel de logro del Objetivo de Calidad en razón de la meta (105%) y en razón del 100% (87%).



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

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

8.2 Conclusión:

A pesar de que se observa una tendencia de avance en el logro de metas establecidas en los indicadores del proceso del área de Docencia, logrando alcanzar la meta en lo general, en lo particular, siguen habiendo licenciaturas que no logran obtener el nivel establecido en algunos de los Procedimientos. En este caso se encuentran las Licenciaturas de Educación Secundaria con especialidad en Español (02, 03, 04, 08), Matemáticas (02), Inglés (01, 02, 04, 08), Preescolar (08), Primaria (02, 08) Especial (08) y Física (03, 04, 08), por lo que será necesario continuar implementando acciones de mejora que permitan avanzar en el logro del objetivo de calidad de la Dirección de Docencia. Además es importante señalar que el nivel de logro en las metas establecidas, y en consecuencia en el cumplimiento del objetivo de calidad del área de Docencia, es consecuencia de la acción responsable y comprometida de parte de todos los involucrados en la formación inicial de los estudiantes normalistas de nuestra institución.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León		22 de febrero de 2013
Aprueba	Dr. Francisco Hernández Ortiz		25 de febrero de 2013

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010