

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 32

DIRECCIÓN DE DOCENCIA
(FEBRERO - JULIO 2013)

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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

Para el departamento Psicopedagógico; se sugiere que se haga una medición más cuantitativa al indicador correspondiente al seguimiento y determine criterios más exactos. (8.2.4). Llevar un registro de las sugerencias sobre el producto o servicio proporcionado al cliente. (7.2.3)

Para el Equipo de Elaboración y Valoración de Instrumentos de Evaluación; el manejo oportuno del vocabulario que expliquen y determinan la secuencia e interacción de los procesos (4.1). Tener presente la bitácora de mejora y Bitácora de acciones (7.2.3 y 8.5).

Se da seguimiento de forma al buzón de quejas, hace falta formalidad en las evidencias detectadas y dar respuestas al contenido del buzón. (8.2.1 Licenciaturas en Español e Inglés). Hacen falta algunas firmas de evidencias documentales de los registros de control de calidad. (6.2 Licenciatura Español- Inglés).

1.1.2 Conclusiones:

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

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

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 32

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

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. Estableciéndose para la valoración del nivel de satisfacción del cliente la siguiente escala:

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

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

PO 01

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

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



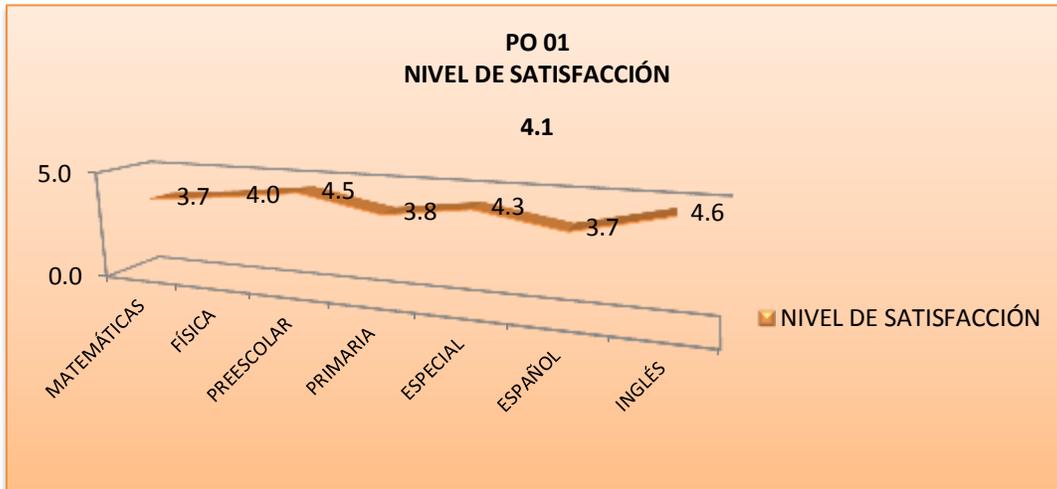
Nombre del Documento:
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

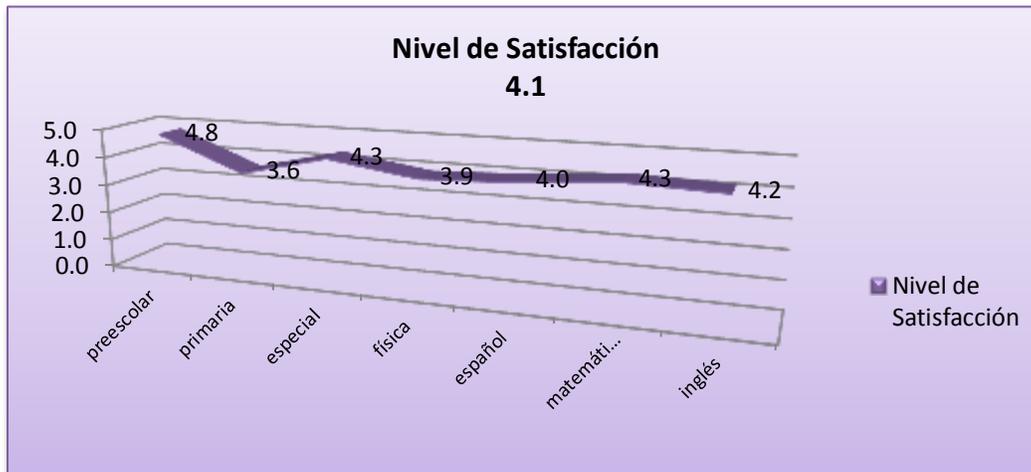
Página 3 de 32



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:
Revisión por la Dirección



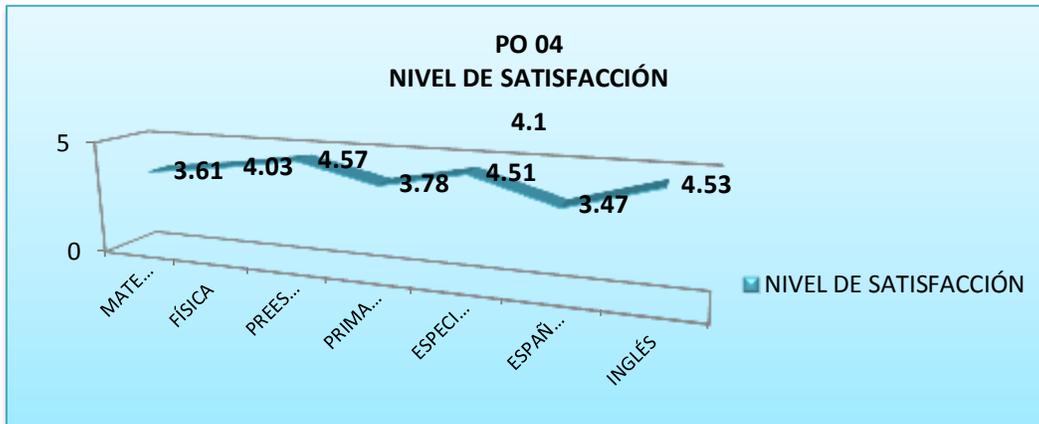
Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 4 de 32

PO 04

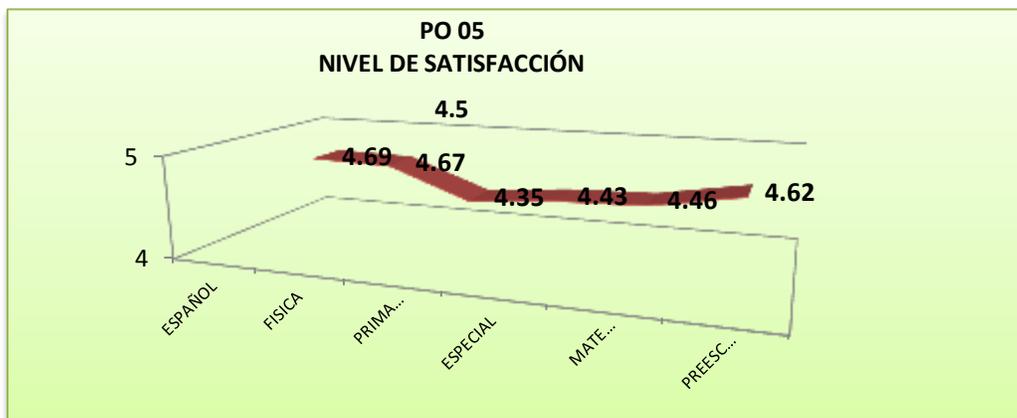
De acuerdo con la encuesta aplicada en el mes de junio de 2013 a un total de 529 alumnos de los grupos de II, IV y VI semestres de las siete licenciaturas (87 de Matemáticas, 66 de Física, 110 de Preescolar, 126 Primaria, 41 de Inglés, 26 de Especial y 73 de Español), se obtuvo el siguiente nivel de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



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

PO 05

En la reunión final de evaluación con tutores realizada en el mes de mayo, se les pidió a los tutores contestar una encuesta de opinión respecto del trabajo realizado por los asesores del 7° semestre contando con la participación de 140 tutores (Matemáticas 14, Español 15, Preescolar 47, Primaria 31, Especial 13 y Física 20). Obteniendo un nivel de satisfacción del 4.6.



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



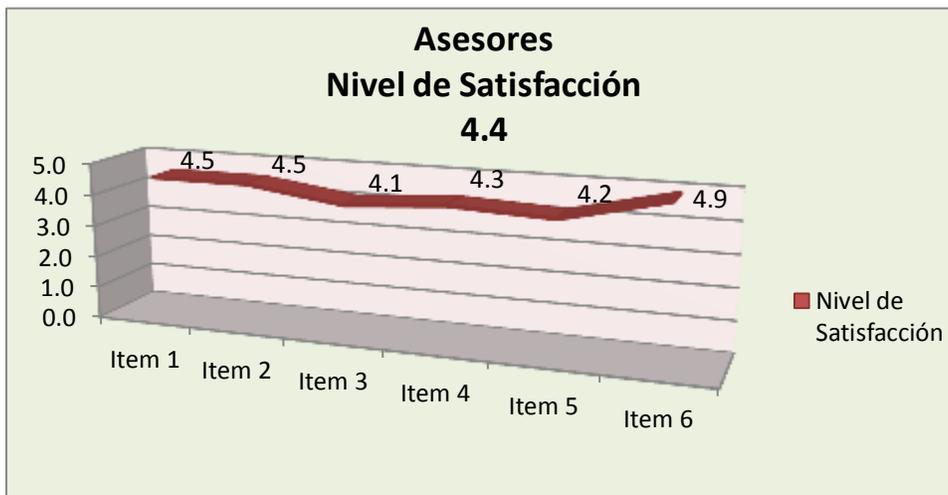
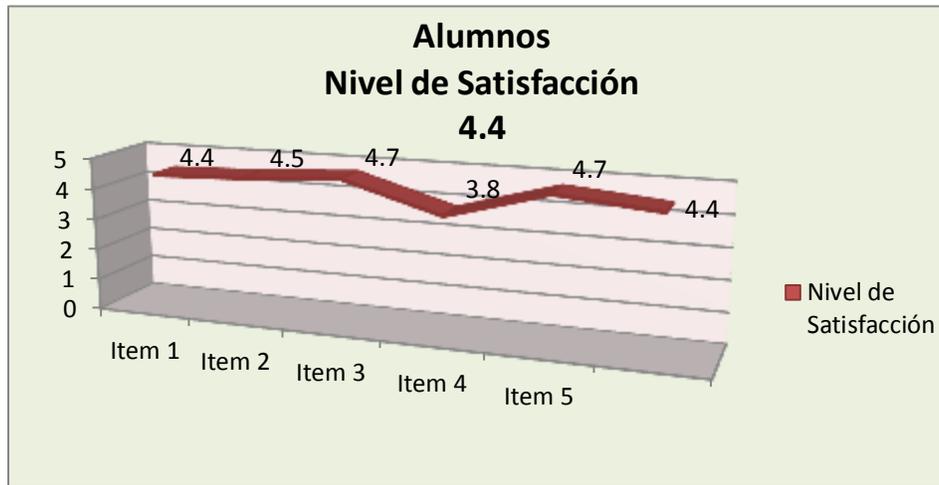
Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 5 de 32

PO 07

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



Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
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

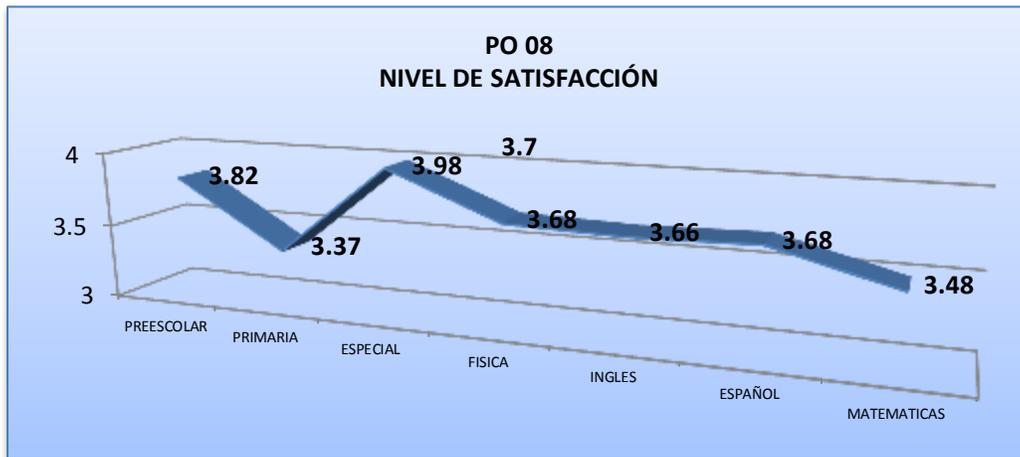


Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 6 de 32

PO 08



Acción a implementar: Mejorar y retroalimentar

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

De acuerdo con **la percepción del cliente (4.1 nivel de satisfacción)** sobre las acciones derivadas de los procedimientos operativos del área de docencia, se **evidencia MUY BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO, aun así, será necesario implementar acciones que permitan mejorar, así como el continuar realizando un seguimiento sistemático de las acciones realizadas.**

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

MES DE JUNIO

Queja:

✓ 24/06/2013 13:43:37 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

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 32

Inconformidad con las evaluaciones que realiza en las diferentes actividades, así como también en el pase de lista en la materia de Gestión Escolar, en particular a la maestra que la imparte, Elizabeth Contreras Aguirre.

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

Sugerencia:

- ✓ 19/06/2013 15:47:51 DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO
Que para el siguiente año elijan lectores de documentos que se enfoquen en las áreas específicas a los cuales se refieren estos. Creo que sería mejor que vuelvan al anterior sistema de lectores de documentos recepcionales.
- ✓ 18/06/2013 12:02:50 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
Pedimos de la manera más atenta se habló con el Prof. Héctor Alberto Turrubiarres Cerino sobre su actitud con las alumnas
- ✓ 4/06/2013 15:03:54 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., EXTENSIÓN EDUCATIVA. ALUMNO "
Durante mi estancia en la institución, los profesores han impactado de una manera u otra. En primer y segundo semestre el ritmo que se llevaba, daba la puta para tener una gran expectativa tanto como grupo

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 32

como de la carrera, esto gracias al apoyo de docentes como la profesora Concepción Ovalle Ríos; desafortunadamente en tercer y cuarto semestre el optimismo que se tenía y las expectativas han ido cambiando en un aspecto no favorable. El motivo de este escrito es solicitar se asigne al grupo de 2B de la licenciatura en educación primaria como asesora para el próximo semestre (5to) a la maestra Concepción Ovalle Ríos, con el fin de retomar el cauce de nuestra buena educación.

- ✓ 19/06/2013 15:47:51 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO
Tengo una sugerencia, respondan las quejas y sugerencias de este buzón de manera que la comunidad normalista se entere de que si funciona

MES DE MAYO

Queja:

- ✓ 29/05/2013 12:18:40 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA. PÚBLICO.
"Como madre de familia de un estudiante, cada vez me siento más preocupada por las situaciones que acontecen en la Licenciatura de Educación Primaria y que definitivamente influyen en la formación. A continuación enumero algunas de las situaciones:
 - Maestra de OPD que frecuentemente deja de asistir o interrumpe clases por diferentes motivos: porque su hija es candidata a embajadora, porque tiene que realizar actividades como integrante de la planilla sindical, porque va a recoger a su hijo al kínder y ya no regresa, ahora porque va leer los trabajos de titulación y sólo envía un mensaje a los alumnos de suspensión de clase. (El día de hoy)
 - En ocasiones los estudiantes asisten a clase y sólo se presentan uno o dos maestros de las primeras hora y los demás ya no. esto ocasiona que los jóvenes tengan que permanecer toda la mañana sin hacer nada en una evidente pérdida de tiempo que para todos es valioso.
 - Para el examen de CENEVAL los maestros recomiendan a los estudiantes que estudien, pero el problema no es ese, sino que los jóvenes no tienen el menor interés por estudiar porque no abordado los temas en clase.
 - Es evidente que una cosa es que los profesores no estén preparados pero otra es que tampoco tengan ética profesional y ni siquiera asistan a clases, que es lo mínimo que deben hacer, porque para eso se les paga.
 - Creo que este semestre para los estudiantes del segundo grado de Licenciatura en Educación Primaria ha sido tiempo perdido. Y no nada más es mi voz, ellos mismos exponen la falta de conocimiento de sus maestros y su poco compromiso con su tarea."
- ✓ 29/05/2013 19:29:51 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

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 32

"Somos parte de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, institución comprometida con la educación, formadora de docentes con calidad humana, comprometidos con la sociedad en la que se desempeñan y en especial un agente de cambio social. ¿Pero cómo lograr esto si los mismos profesores de la BECENE no lo fomentan? ¿Cómo enseñar al docente en formación a fomentar en el alumno valores tan importantes como la honestidad, el respeto, la tolerancia, etc. Si ni siquiera el mismo profesor los ejerce? Y es en esto donde radica mi inconformidad, con respecto, de forma muy particular, al docente: Héctor Alberto Turrubiartes Cerino quien a lo largo de todo el ciclo, que hemos tenido la oportunidad de trabajar bajo su autoritarismo, ha mostrado una actitud de "instructor" y no de "profesor", instructor que sólo se encarga de dar las pautas de lo que se debe realizar, sin importar si son comprendidas o no, su falta de interés por el aprendizaje y autoritarismo hacia las alumnas han causado múltiples conflictos que el profesor llega a tomar como personales y emplea represalias en contra de ellas al punto de perder toda honestidad y asertividad y convertirse en una persona completamente visceral y vengativa.

- ✓ 29/05/2013 21:11:08 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
El docente Héctor Turrubiartes llega a clase y nos dice que abramos plataforma y realicemos la actividad, sin haber una introducción al tema, y faltando unos 15 minutos se sale del aula, solo explica cuando alguien le pregunta y la mayoría de las veces solo es a esa alumna y no general. En cuanto a la toma de asistencias, los lunes toma asistencia antes de honores y cuando son las 8 y alguien llegó le pone falta y afecta mucho porque son dos clases, hemos tenido demasiadas faltas por ese motivo y últimamente no ha tomado lista y se le dice y nos contesta que no tomara lista, que si sabe quien asistió.
- ✓ 28/05/2013 19:29:08 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
"El Profesor Héctor Turrubiartes Cerino no tiene el dominio de sus temas, no tiene la suficiente disposición para ejercer su puesto, ya que lo hace por inercia y sin calidad, los temas que expone a sus grupos son irrelevantes y tan solo impone su metodología sin abrirse a nuevas posibilidades.
- ✓ 27/05/2013 8:53:44 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
Mi queja es referente al trabajo que desde inicio de año ha estado haciendo el Prof. Héctor Turrubiartes Cerino. Su trabajo me parece ineficiente pues no sabe cómo responder a nuestras dudas como alumnas. Sus clases no se fundamentan en conocimientos sólidos por parte de él. Exige trabajo en plataforma con muy poco tiempo de anticipación y la información que pide ni siquiera la revisa. Estoy consciente de que la mayoría de profesores optan por poner faltas si llegamos tarde pero me parece injusto de su parte que llegue antes de sus horas de clase tome lista y afecte a las demás que por distintas razones no podemos estar a tiempo en su clase.
- ✓ 27/05/2013 12:34:36 QUEJA DOCENCIA. TRABAJADOR

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 10 de 32

Estoy muy molesta debido a que la maestra Flor Naela Ahumada solicita los reactivos a los docentes y observé que un grupo de alumnos se encuentran revisándolos. Creo que esto es deshonesto ya que son ellos quienes valoran esta información.

- ✓ 23/05/2013 9:38:57 QUEJA DOCENCIA. DOCENTE
 Quisiera hacer notar que el día 22 de mayo fecha en que se llevó a cabo el FORO y la REUNIÓN FINAL DE EVALUACIÓN en el Auditorio Pedro Vallejo, la Mtra. Flor Naela Ahumada decidió retirar a los Tutores de la Lic. en Matemáticas una hora y media antes de haber finalizado el foro. Ojalá la Dirección de Docencia deje de estar permitiendo este tipo de situaciones irregulares y tome cartas en el asunto."
- ✓ 21/05/2013 19:13:23 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO
 Solo quiero expresar que las fechas de jornadas de observación y práctica son establecidas de manera extraña y no sé si llamarle inhumana. Durante la preparación de la jornada se realizan también los cierres de las evaluaciones parciales y quiero decirles que durante este periodo mis compañeros y yo generalmente no dormimos bien por tener que cumplir con todos los trabajos que la evaluación requiere y aparte el diseño de las jornadas, por lo que casi siempre tanto yo como mis profesores se retrasan en la revisión y autorización de mi plan de trabajo, yo tengo tres años batallando con esto.
- ✓ 13/05/2013 21:06:49 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO
 Por medio del presente quiero pedirles de mucho favor que organicen mejor los tiempos de planeación, prácticas y evaluación, puesto que empalman todas éstas actividades y afectan nuestro desempeño. También pedirles a nuestros maestros que cuando sean tiempos de planeaciones les den mayor peso para poder preparar una buenas clases, puesto que a veces nos ponen actividades que sinceramente nos quitan más el tiempo que beneficiarnos.
- ✓ 6/05/2013 18:17:17 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
 Me parece que hay maestros muy incompetentes y que no tienen ninguna accesibilidad con los alumnos, los denigran de una manera muy grosera y no hay apoyo por parte de ellos en el momento de las planeaciones, tal es el que caso que no hacen correcciones, ni firmar quiere, nada más para que chequen que personal labora en la institución

Sugerencia:

- ✓ 16/05/2013 19:08:13 QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO
 "Estudio la Licenciatura en Educación Primaria, y mi escrito va dirigido especialmente a los docentes que se encuentran frente a las asignaturas que se desempeñan durante la Jornada de Práctica que

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 32

realizamos. Mi sugerencia es en cuestión a la organización de tiempo establecido para las revisiones de planeación y material, hay maestros que lo hacen en el último momento junto con la evaluación del periodo lo cual nos afecta considerablemente. Sé que somos estudiantes y que como tal tenemos un compromiso pero...¿parte de ese compromiso es presionarnos por culpa de maestros que no llevan un control de tiempo? ¿Por qué nos reclaman no saber las fechas de práctica si al planear su clase debieron tomarlo en cuenta no? Y no es que con esto nos justifiquemos, yo gracias a Dios llevo un excelente promedio pero me he visto afectada en mi salud. Creo que deberían considerar este aspecto por el bien de los estudiantes, bueno si es que aún tenemos voto."

- ✓ 16/05/2013 19:43:50 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO
De la manera más atenta y con el respeto que se merecen nuestros docentes, sugiero que se organicen mejor sus planeaciones ya que es muy pesado estar planeando al mismo tiempo que en exámenes como está pasando actualmente en la presente semana.
- ✓ 13/05/2013 21:06:49 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO
Por medio del presente quiero pedirles de mucho favor que organicen mejor los tiempos de planeación, prácticas y evaluación, puesto que empalman todas éstas actividades y afectan nuestro desempeño. También pedirles a nuestros maestros que cuando sean tiempos de planeaciones les den mayor peso para poder preparar una buenas clases, puesto que a veces nos ponen actividades que sinceramente nos quitan más el tiempo que beneficiarnos.
- ✓ 3/05/2013 16:52:28 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO El maestro Santiago ya nos regresó el dinero y nos Pidió de vuelta los libros y nos dio otro material , ahora sólo falta que venga a clase porque casi no viene ni enseña nada, necesitamos que nos vaya bien en el examen de Sepa. Disculpen el anonimato pero no queremos que nos diga nada el maestro.

MES DE ABRIL

Queja:

- ✓ 26/04/2013 21:27:58 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO, TRABAJADOR
El profesor Santiago está vendiéndole los libros al grupo de General 1 obligatoriamente a 120 pesos incluso a alumnos que no pagan por estar en el programa de sepa inglés.
- ✓ 30/04/2013 9:27:50 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

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 32

"Quiero expresar mi inconformidad como estudiante de la licenciatura en Español, porque hasta ahora me he sentido a gusto con los profesores que he tenido, pero recientemente y sin avisarnos nos cambian profesora en la materia de Gestión Escolar, ahora la encargada se llama Sonia Vargas y la verdad sólo nos ha dado dos clases, no me parece competente y es bastante grosera. ¿Por qué nos mandan alguien así?"

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

MES DE MARZO

Queja:

- ✓ 13/03/2013 10:30:14. QUEJA. DIRECCIÓN GENERAL, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO
Curso la licenciatura en Educación Especial en el 4to semestre, más que nada esta queja es para expresar mi molestia ante la manera de trabajar de la maestra Lourdes, dado que nos pidió planeaciones con muy poco tiempo, nos presionó y ella nos mandó las correcciones un día anterior a las firmas a las 12 de la madrugada, me parece injusto, ya que ella si nos establece un día y un horario pero no nos corresponde de la misma manera.
- ✓ 15/03/2013 14:23:23 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO
"Hemos dejado quejas en los buzones y aun no recibimos ninguna respuesta, nos molesta se tengan preferencias y existan malos tratos por parte de la coordinadora y de las catedráticas. Alumnas de 3° "B"
- ✓ 15/03/2013 14:27:59 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

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 32

"La maestra de taller de máscaras nos ha corrido del salón, gritoneado y dejado en desorden el mobiliario. Pedimos se nos dé respuesta 3°B Preescolar"

✓ 6/03/2013 17:52:32 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

"Por este medio quiero expresar mi molestia hacia la maestra María de Lourdes García Zarate por la falta de organización en su asignatura de observación y práctica docente, ya que por dicha desorganización los alumnos tuvimos diversos problemas con las escuelas de práctica pues la maestra nos cambió las escuelas asignadas dos días antes de ir por contenidos, algunas compañeras quedaron fuera de las escuelas, a otras tantas nos mandaron a escuelas diferentes a las asignadas, y por esta razón se presentaron muchos errores en los oficios, me parece que los que damos la cara por este tipo de errores somos nosotros como alumnos además de dejar en un mal concepto a la normal.

✓ 6/03/2013 21:08:45 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

Estoy en segundo año cuarto semestre de la licenciatura en educación especial, y estoy molesta e inconforme con la maestra Lourdes porque nos pide la planeación con muy poco tiempo, los contenidos fuimos a pedirlos hoy 6 de marzo y contamos con 2 asignaturas por planear y sabemos que solo planeamos un día por asignatura pero algunas nos tocó planear toda una semana por indicaciones de la escuela donde me asignaron y es más pesado ella nos pide la planeación el viernes para que según ella nos mande correcciones rápidamente pero no, las manda días antes de la práctica y otra vez tenemos poco tiempo para corregir, aparte nunca nos enseñó cómo hacer una planeación.

✓ 6/03/2013 21:42:19 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO

"La razón de mi queja es por la maestra Lourdes García Zarate, estoy en cuarto semestre de la licenciatura en educación especial y la verdad desde mi punto de vista, no es conveniente que para realizar las planeaciones de las asignaturas de español y matemáticas para el día viernes 8 de Marzo cuando apenas el día de hoy (6 de Marzo) nos presentamos a las escuelas para pedir contenidos. Además exige mucho cuando ella no realiza las cosas como deben de ser, ya que un grupo de compañeras no aparecían en los oficios y las mando a una escuela sin avisarle al director.

✓ 7/03/2013 10:48:52 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

"Curso cuarto semestre de educación especial sinceramente la maestra María de Lourdes no hace su trabajo de manera correcta primero al asignarnos las escuelas no las dio de manera incorrecta hasta faltaron alumnos en los oficios y así los mando a las escuelas de practica sin aparecer creo que eso es una falta de profesionalismo además nos encargó las planeaciones del día miércoles que fuimos a observar para el día viernes en un poco tiempo para realizarla."

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 32

- ✓ 7/03/2013 10:49:38 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO.

“En la Lic. de Educ. especial en la asignatura de OPD que imparte la maestra Lulú , apenas solicitamos contenidos el día 6 de marzo y la planeación ya la quiere para el día 8 de marzo...creo que no es justo porque es muy poco el tiempo ya que a algunos de mis compañeros de clase les toco planear todo un proyecto”...

- ✓ 7/03/2013 11:23:51 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO

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

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

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

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

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

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

“No me parece que las practicantes anden de llevaditas con los maestros de las escuelas donde hacen su servicio, en la escuela de mi hijo hay 2 una se llama Daniela almendrades y la otra Ariadna, se la pasan nada mas albureándose con los maestros, casi todos casados, platican de sus borracheras y como terminan. Esos no son temas para estar platicando, que ejemplo dan a los niños... no creo sea correcto.”

MES DE FEBRERO

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 15 de 32

Sugerencia:

- ✓ 28/02/2013 19:47:26 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO
 En las asignaturas referentes a Observación y Práctica Docente considero que mi formación es débil, se debe a la falta de orientación de los docentes a cargo. Sugiero que se elija con mayor cuidado los maestros que atienden estas asignaturas con el fin de fortalecer el área de práctica docente y afianzar las habilidades de los alumnos. Gracias

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Se reciben las siguientes felicitaciones de alumnos:

- ✚ 25/06/2013 20:46:48 FELICITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. PÚBLICO
 Para la maestra Concepción Ovalle Ríos, quien da clases a mi hijo que actualmente cursa el segundo semestre de la licenciatura en educación primaria. Conozco a través de los comentarios de mi hijo así como de las actividades que realiza en casa que durante este ciclo escolar 2012-2013 la maestra ha favorecido el desarrollo de mi hijo, tanto personal como académicamente. Felicito la entrega, disposición, esfuerzo, colaboración y compromiso de la catedrática. Espero sea parte de la planta docente que dé clase a mi hijo el siguiente ciclo escolar. Me gustaría saber si mi felicitación y reconocimiento tiene valor, el perfil de los maestros que dan clase en la licenciatura en educación primaria y cómo se lleva a cabo la asignación de materias dentro de la BECENE.
- ✚ 21/04/2013 21:42:15 FELICITACIÓN DIRECCIÓN GENERAL.
 Alumno de Secundaria de Practica Soy un alumno de la escuela secundaria "Dionisio Zavala Almendarez" donde el joven Juan Carlos Ordoñez Reyes, realizo su práctica en el mes de abril, en el grupo de 3 "D" de esta escuela en la asignatura de inglés, y quiero felicitarlo y un reconocimiento a la BECENE por la formación que le están dando dado que nos enseñó muy bien y espero nos sigan enviando a nuestra escuela alumno de sus licenciaturas a practicar.
- ✚ 13/03/2013 10:34:09 FELICITACIÓN DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. ALUMNO
 El motivo de esta felicitación es para agradecer y reconocer el esfuerzo y la dedicación de 2 profesores de la Lic. en educación especial, me encuentro cursando el 4to semestre y trabajar con ellos para mí ha sido de gran satisfacción, me refiero al profesor Eduardo Noyola y La Maestra Devora Castañeda, ya que su desempeño con nosotros ha sido realmente bueno y me parece importante resaltarlo.

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 32

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

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

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

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

2.4 Conclusiones:

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

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

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

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:
	Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 17 de 32

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.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y Valoración de Planeación de cátedra Seguimiento al desarrollo de Plan y Programa de estudio Evaluación del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadores de carrera Responsable de PO 01 	✓ Valorar la planeación analítica de programas de estudio Meta establecida 90% Meta alcanzada: 91%	<ul style="list-style-type: none"> Semestral 	Cumplido
				✓ Seguimiento al desarrollo de la planeación Meta establecida : 95% Meta alcanzada: 100%	<ul style="list-style-type: none"> Tres momentos al semestre
	<ul style="list-style-type: none"> Calendario de Reuniones de Colegiado de las Licenciaturas de la BECENE Registro de 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadores de carrera Responsable de PO 02 	✓ Asistencia a colegiados Meta establecida : 90% Meta alcanzada: 88.04%	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:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 18 de 32

	<p>asistencia a las reuniones de Colegiado Gral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de trabajo académico, acordada en la reunión de planeación a desarrollar durante el semestre. Actas que documentan el trabajo realizado y los acuerdos establecidos en las reuniones 		<p>✓ Cumplimiento a propuesta de trabajo, Meta establecida : 70% Meta alcanzada: 98.15%</p>	Tres momentos al semestre	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo de asesoría de grupo Expedientes de los alumnos (registro de trayectoria académica). Detección y canalización de alumnos con NE asociadas al ambiente Encuestas de opinión de alumnos respecto al desempeño de la función de Asesoría de Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> Asesores de Grupo Coordinadores de carrera Responsable PO03 	<p>✓ Evaluación del desempeño del asesor de grupo Meta establecida: 90% Meta alcanzada: 93.33%</p>	Tres momentos al semestre	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> Calendario de visitas y Jornadas de Práctica Escolar Información sobre escuelas para Jornadas de Práctica Escolar Registros de visitas 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores del área de Acercamiento a Práctica Escolar Coordinadores de carrera 	<p>✓ Visitas a escuelas de observación y práctica Meta establecida 60% Meta alcanzada: 77.72%</p>	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 19 de 32

	<p>a escuelas de práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras de Puestas en Común • Informe de visitas y Jornadas de observación y práctica por el profesor responsable 	<p>- Responsable PO04</p>	<p>✓ Informe jornada de observación y práctica, Meta establecida 90% Meta alcanzada: 96.86 %</p>	Tres momentos al semestre	Cumplido
			<p>✓ Bitácora de Puestas en Común Meta establecida 90% Meta alcanzada: 96.86%</p>	Tres momentos al semestre	Cumplido
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Horario de Asesoría • Registro de visitas a escuelas de trabajo docente 	<p>- Asesores de 7º. Y 8º. Semestre</p> <p>- Tutores de grupo</p> <p>- Coordinadores de carrera</p> <p>- Responsable PO 05</p>	<p>✓ Asistencia a talleres de capacitación, análisis y evaluación de tutores Meta establecida: 90% Meta alcanzada: 92.4%</p>	Semestral	Cumplido
			<p>✓ Evaluación de la Función de Asesoría Meta establecida: 95% ✓ Meta alcanzada: 81.56 %</p>	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:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 20 de 32

	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Normalista Coordinadores de Carrera Responsable del PO 06 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del programa de actualización y capacitación Meta establecida 40% Meta alcanzada: 81.8% 	Semestral	Cumplido
			<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la actividad de actualización y capacitación Meta establecida 100% Meta alcanzada: 88,88% 	Semestral	No se cumple
	<ul style="list-style-type: none"> Atención Psicopedagógica de Alumnos de la BECENE. Formato de canalización de alumnos Programa de atención de alumnos canalizados. Horario de atención Expedientes de alumnos atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos con NE Asesores de grupo Coordinadores de Carrera Responsable del PO 07 	<ul style="list-style-type: none"> Integración de expedientes de alumnos atendidos. Meta establecida 80% Meta alcanzada 100% 	Tres momentos al semestre	Cumplido
			<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico Meta establecida 80% 	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 21 de 32

	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de opinión del servicio recibido por el departamento. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meta alcanzada 100% 		
	<ul style="list-style-type: none"> Tablas de validez de Contenido (TVC) propuestos 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 institucional por semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Coordinadores de Carrera Responsable del Procedimiento 08 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabla de validez de contenido Meta establecida 70% Meta alcanzada 43.90% 	Tres momentos al semestre	No se cumple
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe del Departamento de Psicopedagogía Coordinadores de Licenciatura Dirección de Docencia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reactivos objetivos de opción múltiple Meta establecida 60% Meta alcanzada 44.5% ✓ Diario del trabajo colegiado con coordinadores, Meta establecida 100% ✓ Meta alcanzada 100% 	Tres momentos al semestre	No se cumple
				Semestral	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:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 22 de 32

	<ul style="list-style-type: none"> Medición del seguimientos de los Procedimientos operativos correspondientes al Área de Docencia 				
--	---	--	--	--	--

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

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

Atendiendo a los resultados obtenidos, se realiza una no conformidad derivada del proceso de evaluación y seguimiento, y la integración de un plan de mejora.

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; 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 y de las Coordinaciones de Licenciatura; 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:

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 32

Se apertura un RAC derivado del proceso de evaluación y seguimiento del SGC en el área de Docencia. (Estatus: solicitud de folio).

4.2 Distribución de los RAC's:

Auditoría Interna:

- RAC 112, cerrada 8 de marzo
- RAC 112-A, cerrada el 14 de febrero.

4.3 Distribución de los RAP's:

NO APLICA

4.4 Conclusiones

Con relación a este punto se identifica como una debilidad el establecimiento únicamente de acciones correctivas para atender las desviaciones del proceso o las no conformidades con el producto, constituyéndose en un área de oportunidad la implementación de acciones inmediatas o preventivas.

Se reconoce el avance que el área ha tenido con relación a la documentación, registro y seguimiento de los acciones de mejora derivados de las no conformidades identificadas en las auditorías internas y externas.

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 reuniones colegiadas para informar y analizar el nivel de logro de las metas planteadas, así como del seguimiento de acciones enfocadas para la mejora del servicio y logro de metas.	Dirección General Dirección de Docencia Representante del SGC Coordinadores de Carrera Jefe de Dpto. Responsables de Programas Docentes	Abril y Julio 2013	Abril - Julio 2013 Se establece como una acción permanente de mejora	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 24 de 32

<p>Adelgazar el proceso de la Dirección de Docencia, con la intención de hacer más eficiente la operación de sus tareas sustantivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la integración del PO04 y PO05 en un solo procedimiento, de igual manera el PO01 y PO08, y del PO07 y el PIAT. - Realizar una revisión general de PO06. 	<p>Dirección de Docencia Coordinadores de Carrera Jefe de Dpto. Responsables de Programas Responsables de Procedimiento</p>	<p>Marzo-Mayo 2013</p>		<p>Proceso</p>
<p>Continuar con el establecimiento de políticas de operación claras entre las áreas y responsables de procedimientos.</p>	<p>Dirección de Docencia Coordinadores de Carrera Jefe de Dpto. Responsables de Programas Responsables de Procedimiento</p>	<p>Febrero-Mayo 2013</p>	<p>Febrero - Julio 2013 Se establece como una acción permanente de mejora</p>	<p>Cumplido</p>
<p>Hacer más expedito el proceso de verificación y realización a las NC</p>	<p>Dirección de Docencia Representante del SGC Responsables de Procedimiento</p>	<p>Febrero-Mayo 2013</p>	<p>Se establece como una acción permanente de mejora</p>	<p>Cumplido</p>
<p>Mejorar la comunicación entre la Dirección de Docencia, Coordinaciones de Carrera, docentes y comunidad estudiantil.</p>	<p>Dirección de Docencia Coordinadores de Carrera Asesores</p>	<p>Febrero-Mayo 2013</p>	<p>Se establece como una acción permanente de mejora</p>	<p>Cumplido</p>

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 32

	Capacitar a los apoyos administrativos, en el campo de su función y en el manejo de las herramientas tecnológicas.	Dirección General Dirección de Docencia CICyT	Marzo 2013		Pendiente
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Fortalecer la atención oportuna a las necesidades y/o problemáticas planteadas por los docentes, los alumnos y padres de familia: - Establecer por parte de los coordinadores horarios de atención. - Dar respuesta y canalizar a la brevedad a las áreas correspondientes las quejas de buzón. - Evaluar encuestas de opinión y establecer acciones para mejorar la atención y servicio que se brinda al cliente.	Dirección de Docencia Coordinadores de Carrera Jefe de departamento Responsables de Programas Responsables de Procedimiento	Febrero-Julio 2013	Se establece como una acción permanente de mejora	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 26 de 32

	Solicitar a la DIEGC cursos de Capacitación para Coordinadores y Responsables de Procedimiento respecto de: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de anexos y documentos declarados en los diferentes procesos del SGC. - Tratamiento estadístico de resultados, así como en el uso de herramientas digitales para el procesamiento de la información. 	Dirección de Docencia DIEGC CICyT		Marzo-Abril de 2013		En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Recursos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> - 1 cámara fotográfica digital - 1 fotocopiadora - Papelería 	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos		Marzo-Abril de 2013	Julio de 2013	Cumplido
	Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - Asignación a la Dirección de Docencia de un Ingeniero en sistemas computacionales. - Asignación de un Apoyo docente a la Dirección de Docencia para el seguimiento del SGC en el área. 	Dirección General Dirección de Servicios Administrativos		Febrero-Julio 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: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 27 de 32

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

6.1 Descripción:

- Las modificaciones realizadas en los PO del SGC del área de Docencia podrían generar algunas dificultades en su operación en tanto los responsables de operarlos, así como los usuarios de los mismos se familiarizan con ellos.
- La integración por primera vez de algunas figuras en la responsabilidad de los procesos de evaluación y seguimiento de los procedimientos operativos.
- El incumplimiento en el seguimiento, revisión y análisis de los procedimientos por parte de los Coordinadores y responsables de procedimiento.

6.2 Conclusión:

Una figura clave para el cumplimiento de metas es el Coordinador de Licenciatura y el Responsable de procedimiento, en consecuencia la falta de compromiso en la evaluación y seguimiento de los PO's que se encuentran bajo su responsabilidad, afecta a la totalidad del proceso. En este sentido, será necesario continuar con el programa de capacitación a Coordinadores de Licenciatura, así como de la reasignación de responsabilidades. Así mismo, fortalecer el cumplimiento de tareas en las fechas establecidas, que permita, en consecuencia, intervenir de manera oportuna y asertiva en la mejora del servicio que se ofrece.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

- Seguimiento a las modificaciones realizadas al PO 07 con la intención de identificar necesidades de reorientar y/o realizar modificaciones a estos a fin de que efectivamente den cuenta de las tareas desarrolladas y del impacto que estas tienen 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 de los indicadores del PO 05 a fin de que den cuenta de su impacto en la calidad del servicio.
- implementando acciones de mejora que permitan alcanzar las metas establecidas para los indicadores del PO 08.

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 28 de 32

- 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.
- Continuar con la capacitación de Responsables de Procedimiento, Coordinadores de Carrera y Apoyos administrativos en el tratamiento estadístico de la información, así como en el uso de herramientas digitales para el procesamiento de la misma.
- Capacitación a Coordinadores de Carrera y Responsables de procedimientos en el manejo de anexos y documentos declarados en los diferentes procesos del SGC.

7.2 Conclusión:

Mantener un proceso permanente de revisión de los procedimientos operativos de la Dirección de Docencia, y el asumir una actitud de compromiso hacia la mejora continua en el desarrollo de las tareas sustantivas del área, permitirá avanzar en la oferta de un servicio eficaz y eficiente, en un servicio de calidad.

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

8.1 Descripción:

La tarea del área de Docencia está orientada al logro de su objetivo (la formación inicial de los profesores de Educación Básica), asumiendo como elemento clave para la proyección y desarrollo de sus actividades, la satisfacción de las necesidades educativas que nuestros usuarios (los alumnos) presentan en su proceso de formación como docentes.

Para ello, y de acuerdo a nuestro modelo de gestión de la calidad organiza y sistematiza la tarea educativa a través de ocho procedimientos operativos. Los esfuerzos del personal del área involucrados en la operación de sus procesos permitieron el logro de su objetivo de calidad en un 86.1 %, rebasando con ello la meta establecida del 83.9%. A continuación se presenta de manera gráfica el nivel de logro alcanzado durante este semestre.

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

PROCEDIMIENTOS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	ALCANCE DE LA	PROMEDIO DEL
----------------	------------------------	------	---------------	--------------

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 29 de 32

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

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

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

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



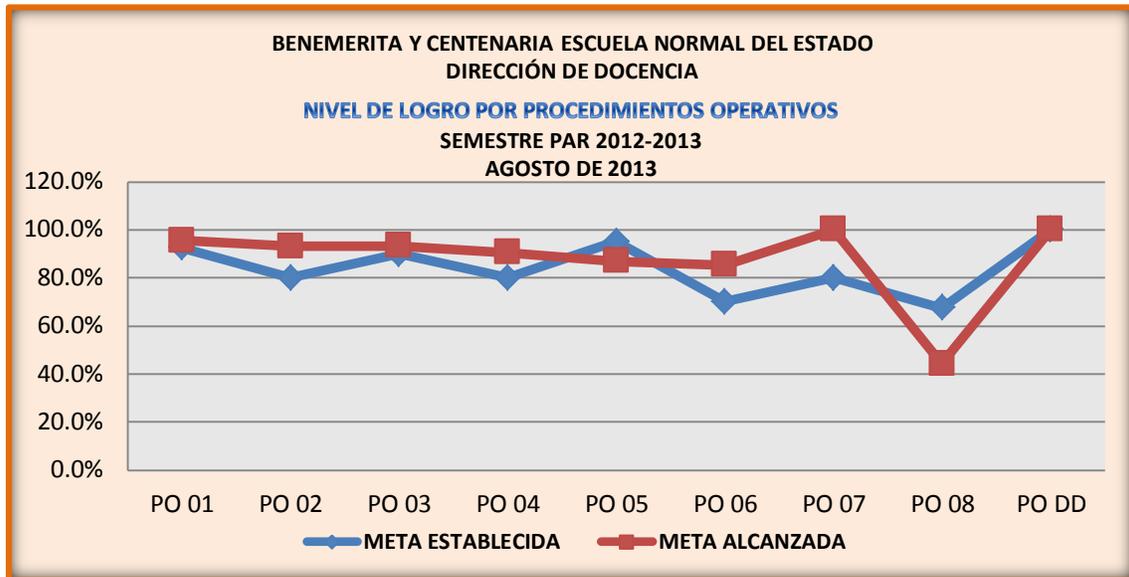
Nombre del Documento:
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 30 de 32



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



CONTROL DE EMISIÓN			
	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



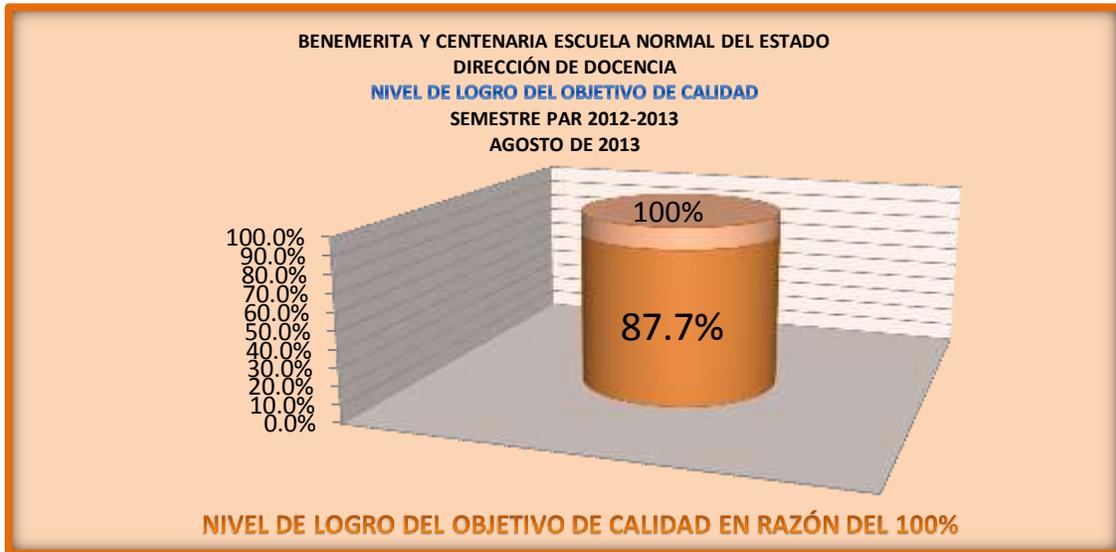
Nombre del Documento:
Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 31 de 32



8.2 Conclusión:

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

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 32 de 32

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León		30 de agosto de 2013
Revisa	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		2 de septiembre 2013
Aprueba	Dr. Francisco Hernández Ortiz		2 de septiembre 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