

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b>  <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 1 de 30</b>

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

- 1.1.1 Descripción del proceso de auditoría  
N/A al presente periodo de información

#### 1.1.2 Conclusiones:

N/A al presente periodo de información

### 2.1 Auditorías externas de RECERTIFICACIÓN

- 2.1.1 Descripción del proceso de auditoría  
N/A al presente periodo de información
- 2.1.2 Conclusiones:  
N/A al presente periodo de información

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

#### a. Satisfacción de los Clientes.

*Las solicitudes de alumnos de cambio de Taller, se canalizaron a la Dirección de Extensión Educativa.*

*La petición de Autorización para actividades extracurriculares contempladas en el Plan de cátedra como:*

*Visitas al CAM*

*Viaje a la Cd de México, visita al Museo de Antropología, Pirámides de Teotihuacán*

*Visita a la "Granja" en Soledad de Graciano Sánchez*

*Se realizaron las gestiones para que se llevaran a cabo.*

*El desempeño del Asesor de Grupo es importante en el desarrollo de la formación inicial dado que es el canal más inmediato para conocer la evaluación del servicio que la institución ofrece, en esta tarea se alcanzó la meta, aunque es importante observar que en la Lic. De,*

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b>  <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 2 de 30</b>

*Español se tiene el porcentaje más bajo lo que requiere dar un seguimiento más puntual del proceso.*

*Dadas las innumerables actividades; académicas, como de participación y apoyo en actividades de organismos tanto oficiales como sociales, se extendieron los justificantes en tiempo y forma verificando que los alumnos no se vieran afectados en sus evaluaciones por inasistencias sin justificar.*

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

*En las reuniones para integrar las plantas de docentes de las diferentes licenciaturas proponer que se considere o se dé mayor peso a resultados de opinión de los alumnos y se valoren desempeños de los profesores para asignar las cargas horarias y comisiones.*

*Se solicita a la DG que los casos de los profesores, con bajo rendimiento académico, que tenga oficios por escrito de los alumnos de no aceptación como catedrático y no fue considerado para formar parte de la plantilla de ninguna licenciatura. Los retire del aula por el semestre y les exija autoformación y capacitación para continuar como formador de docentes.*

*Se solicita a los coordinadores de carrera y Resp. PO03 el Plan de AC para mejorar el desempeño del Asesor de Grupo.*

*Dentro de las acciones se valora la pertinencia de hacer llegar los resultados de las encuestas de opinión de alumnos, a los coordinadores y como primera acción entablar diálogo directo con asesores que obtienen bajos puntajes. Con el propósito, de exhortarlos a mejorar su desempeño.*

*Replantear con la responsable del PO02 y Coordinadores de carrera; la viabilidad de continuar con la propuesta de integrar al trabajo colegiado las reuniones por líneas de formación.*

*Fortalecer el trabajo colaborativo como filosofía de vida entre el personal que integra el Área de Docencia.*

*Sensibilizar e involucrar al personal de apoyo a la coordinación, para que se atienda con mayor celeridad las necesidades académicas.*

*Pugnar por tener un diálogo abierto y expedito entre los coordinadores de carrera para analizar propuestas que permitan mejorar la calidad del servicio educativo.*

**2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:**

*N/A al presente periodo de información*

**SUGERENCIAS:**

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b>  <b>BECENE-CA-PG-11-02</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página 3 de 30</b>

N/A al presente periodo de información

## 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

N/A al presente periodo de información

## 2.4 Conclusiones:

N/A al presente periodo de información

### 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):

***STATUS DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL ÁREA DE DOCENCIA***

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 30

Objetivo de la Calidad	Evidencia de Cumplimiento del Objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos			ESTATUS
		Área Involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
<b>3. Formación Docente Inicial</b> <b>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.</b>	<p>Elaboración de Tablas de Validez</p> <p>Elaboración, Entrega y Valoración de Planeación de cátedra</p> <p>Seguimiento al desarrollo de Plan y Programa de estudio</p> <p>Evaluación del cliente</p>	<p>Coordinadores de carrera</p> <p>Responsable de PO01</p> <p>Catedráticos de asignaturas</p>	<p>Valorar la planeación analítica de programas de estudio, META 90%</p> <p>Seguimiento al desarrollo de la planeación, META 95%</p>	<p>Tres momentos al semestre</p>	<p>Entrega y Valoración de Planeación de cátedra logra un 94.4% sobre la meta establecida.</p> <p>Las Licenciaturas en Educación Secundaria con Especialidad en Español y Matemáticas, no alcanzan el indicador, logrando el 80 % y 86% respectivamente. Por lo que se solicita evidencia de las acciones emprendidas para atender esta NC.</p> <p>Las responsables de ambas coordinaciones presentan documentos exhortación por Oficio a los profesores de entregar su planeación. Acción que se planeó en cuatro fases: 1ª. Por el coordinador, 2ª. coordinador-responsable de PO01, 3ª. RespPO01-DD, 4ª. DD y D. General (no se llegó a la última etapa).</p> <p>El Seguimiento al desarrollo de la planeación se cubrió en un 95.23%.</p>

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 5 de 30		

					<p><i>Se solicita la RAP correspondiente al Coord. De Educ. Física que obtuvo el 67% en este rubro. La DD confirma la inf. cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción de evaluaciones de periodo.</i></p>
<p><i>Calendario de Reuniones de Colegiado General y Líneas de Formación de las Licenciaturas de la BECENE</i></p> <p><i>REGISTRO DE ASISTENCIA a las reuniones de Colegiado Gral.</i></p> <p><i>Cumplimiento a propuesta de trabajo académico, a desarrollar durante el semestre. Establecidas en la reunión de planeación</i></p>	<p><i>Coordinadores de carrera</i></p> <p><i>Responsable de PO02</i></p> <p><i>Presidentes de Colegiado</i></p> <p><i>Secretario (a) de Colegiado</i></p>	<p><i>ASISTENCIA a reunión de Colegiado (General Y Formación Específica)</i></p> <p><i>META 90%</i></p> <p><i>Cumplimiento a propuesta de trabajo META 70%</i></p>	<p><i>Tres momentos al semestre</i></p>	<p><i>El Porcentaje General de asistencia de los Colegiados Generales es del 91.95% sin embargo se observa que E. Física alcanza el 76% (se solicita al Coordinador las acciones correctivas que emprende para la NC. En lo que compete a la asistencia de reuniones por líneas de formación logra un Promedio General de 90.33%</i></p> <p><b><i>Todas las Licenciaturas alcanzan el indicador de medida de asistencia al colegiado de 90 % en las reuniones de colegiado de las líneas de formación de Actividades de acercamiento a la práctica escolar y Común; en relación con la línea de formación específica sólo las Licenciaturas de Educación Primaria, Especial y Español no lo logran.</i></b></p> <p><i>El Cumplimiento a propuesta de trabajo para las</i></p>	



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 6 de 30

<p><i>DIARIOS</i> <i>donde</i> <i>documentan</i> <i>acuerdos y da</i> <i>cuenta del</i> <b>TRABAJO</b> <b>COLEGIADO</b></p>				<p><i>reuniones generales se cumplió en un , 71%</i> <b><i>En todas las licenciaturas las reuniones de Colegiado, según las agendas de trabajo y las Actas de acuerdos, se han realizado atendiendo a las temáticas establecidas en la Propuesta de Trabajo Colegiado elaborada al inicio del semestre-</i></b></p>
<p><i>Trabajo de</i> <i>asesoría de</i> <i>grupo</i> <i>Integración de</i> <i>Expedientes de</i> <i>los alumnos.</i> <i>Registro de</i> <i>trayectoria</i> <i>académica</i> <i>Detección y</i> <i>canalización de</i> <i>alumnos con</i> <i>NE asociadas al</i> <i>ambiente</i> <i>Encuesta de</i></p>	<p><i>Asesores de</i> <i>Grupo</i> <i>Coordinadores</i> <i>de carrera</i> <i>Responsable</i> <i>PO03</i></p>	<p><i>Cumplimiento</i> <i>de asesoría de</i> <i>grupo</i> <i>META 90%</i></p>	<p><i>Tres</i> <i>momentos</i> <i>al semestre</i></p>	<p><i>La sumatoria de los aspectos que valoran el desempeño de la función del asesor alcanza un Porcentaje General de 91.</i> <i>Observándose que la Licenciatura de Español en los tres momentos de evaluación no logra la meta establecida del 90% por lo que se solicita a la Responsable del PO03 el Plan de AC para mejorar el desempeño de los Asesores de Grupo de esta licenciatura</i></p>



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 7 de 30

<i>opinión de los alumnos sobre el trabajo de Asesoría de Grupo</i>					
<i>Área de Acercamiento a la práctica Escolar Calendario de visitas y Jornadas de Práctica Escolar Actas de acuerdos e información sobre visitas y Jornadas de Práctica Escolar Relación y evidencias de</i>	<i>Profesores del área de Acercamiento a Práctica Escolar Coordinadores de carrera Responsable PO04 Catedráticos de OP</i>	<i>Visitas a escuelas de observación y práctica, META 60%  Informe de trabajo académico en jornada de observación y práctica, META 90%  Bitácora de Puesta en Común META</i>	<i>Tres momentos al semestre</i>	<i>El registro de visitas a las escuelas de Práctica Escolar alcanzó un Porcentaje General del 79.8%.  Solamente la Lic. De Español en el 1er momento no alcanza la meta, dado que registró un porcentaje de 48% por lo que se solicitó el Plan de AC.  El Porcentaje General de 93.45% se registra en la recepción de informes. Documentándose que la Lic. De Español en el 2º. Momento de evaluación obtiene el 63% y la Lic. De Educ. Primaria no presenta informes del Trabajo Académico realizado en la Jornada de visitas y Observación de Práctica Escolar, por lo que se solicita a las Coordinadores presenten al área las acciones correctivas realizadas para atender estas incidencias.</i>	



Nombre del Documento:  
**Revisión por la Dirección**



Código:  
**BECENE-CA-PG-11-02**  
Revisión: 1  
Página 8 de 30

	<p><i>Profesores que apoyan en las visitas a escuelas de práctica</i> <i>Bitácoras de Puestas en Común</i> <i>Informe de visitas y Jornadas de observación y práctica por el profesor responsable</i></p>		<p>90%</p>		<p><i>El indicador de recepción de Bitácoras de Puestas en Común no logra la meta, quedando en 87.08% en estos resultados, se ve reflejado el trabajo que en este sentido realiza la Lic. Educ. Sec.Espec. en Español en el 1er Momento registra el 67%, 2º. Momento 63% y 3er. Momento 0%. Desde la primera evaluación se le solicita a la coordinadora de esta licenciatura presente evidencias de las acciones realizadas, cumpliendo esta solicitud de manera parcial, quedando pendiente de presentar evidencias de lo expresado por oficio.</i></p>
	<p><i>TRABAJO ACADEMICO DE 7º Y 8º SEMESTRES. Calendario de Trabajo Escolar Reuniones de</i></p>	<p><i>Asesores de 7º. Y 8º. Semestre Tutores de grupo Coordinadores de carrera</i></p>	<p><i>Asistencia a talleres de capacitación, análisis y evaluación de tutores , META 90%</i></p>	<p><i>Anual</i></p>	<p><i>Asistencia al Taller de Capacitación de Tutores registro un Porcentaje General de 89.61% por lo que se solicita a la responsable realizar un análisis de causa y presentar propuestas enfocadas a dar solución a las problemáticas detectadas.( RAC)</i> <i>Las Licenciaturas que afectaron el no lograr la</i></p>



Nombre del Documento:  
**Revisión por la Dirección**



Código:  
**BECENE-CA-PG-11-02**  
Revisión: 1  
Página 9 de 30

	<p><i>Planeación e información</i> <i>Reuniones de capacitación, análisis y evaluación.</i> <i>Listas de Asistencia de los Tutores a las Reuniones de capacitación, análisis y evaluación.</i> <i>Plan de trabajo del Taller de Diseño y Estrategias Didácticas</i> <i>Horario de Asesoría</i> <i>Registro de visitas a</i></p>	<p><i>Responsable</i> <i>PO 05</i></p>	<p><i>Evaluación de la función de asesoría</i> <i>META 95% (aspectos que comprende; registro de visitas a escuelas de</i></p>	<p><i>Tres momentos al semestre</i></p>	<p><i>meta fueron: E. Física, Matemáticas, Español y Primaria; En los respectivos momentos parte de estas licenciaturas realizaron acciones correctivas:</i> <i>Primaria de 58% en el 1er. Momento sube a 100% (Asistencia. Taller capacitación, se lleva inf. A los tutores a los centros de trabajo).</i> <i>Español de 72% pasa al 100% en el 1er. Momento de 62% al 84% en el 2º. Momento, De 44% al 96% en el 3er Momento ( se llevó la información a los tutores a los centros de trabajo).</i> <i>Las licenciaturas de Física y Matemáticas están por presentar informe de lo realizado para el cumplimiento de esta tarea sustantiva que no alcanzo la meta señalada.</i> <i>La Evaluación de la Función de Asesoría está en PROCESO (solo se encuentra inf de los registros de visita a las escuelas de trabajo docente).</i></p>
--	---	--	---	---	--



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 10 de 30

	<i>escuelas de trabajo docente Registro de Observación del TD de los alumnos asesorados.</i>		<i>trabajo docente, plan de trabajo Doc., encuestas de opinión alumnos)</i>		
	<i>CAPACITACIÓN DOCENTE 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</i>	<i>Comunidad Normalista Coordinadores de Carrera Responsable del PO 06</i>	<i>Evaluación de actividades de capacitación y actualización META 100%  Cumplimiento del programa de capacitación y actualización META 40%</i>	<i>Semestral</i>	<p><b>En proceso</b></p> <p><i>La Evaluación de actividades académicas de capacitación y actualización realizadas a la fecha ha sido evaluada en su totalidad.</i></p> <p><i>Se analizan y valoraron las seis propuestas de coordinadores (100%). Seleccionando las que responden a las políticas establecidas en el PROFEN, integrándolas al proyecto académico de capacitación y actualización de docentes y alumnos.</i></p>



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 11 de 30

<p><i>recurso económico por el Gobierno Federal-Estatal-SEP)</i></p> <p><i>Listas de asistencia a las actividades de capacitación y actualización</i></p> <p><i>Materiales utilizados en actividades académicas (Presentaciones en Power- Point etc.)</i></p> <p><i>Evaluación actividades académicas de capacitación y actualización</i></p>					
<p><i>LA ATENCION PSICOPEDAGÓGICA DE ALUMNOS DE LA BECENE. Formato de canalización de alumnos con NE asociadas al ambiente</i></p>	<p><i>Alumnos con NE</i></p> <p><i>Asesores de grupo</i></p> <p><i>Coordinadores de Carrera</i></p>	<p><i>Integración de expediente de alumnos atendidos</i></p> <p><i>META 80%</i></p>	<p><i>Tres momentos al semestre</i></p> <p><i>Semestral</i></p>	<p><i>Entrevista Inicial, Diagnóstico y Descripción de casos, aspectos que componen el indicador, se establece que del 80% que demanda en el cumplimiento, se alcanza solo el 72.40%. Sin embargo, la falta de los insumos que no permiten alcanzar el porcentaje programado, lo que se justifica debido al momento (fecha) de la canalización, lo cual determina que no se pueda contar con ellos; no se requiere ninguna acción, ni preventiva ni correctiva.</i></p>	

	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 30

	<i>Programa de atención de alumnos canalizados. Horario de atención Expedientes de alumnos atendidos Indicador: Seguimiento de alumnos en atención psicológica, 80% Encuestas de opinión del servicio recibido por el departamento.</i>	<i>Responsable del PO 06 Integrantes del equipo de terapeutas</i>	<i>Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico META 80%</i>	<i>Anual</i>	<i>Éste indicador señala el reporte de los casos que se han estado atendiendo, poniendo de manifiesto la evaluación del trabajo terapéutico. Los 29 casos que se han atendido cuentan con la descripción de la misma en las distintas sesiones terapéuticas que han tomado, evaluando y dando seguimiento a las sesiones terapéuticas. Se evalúa el registro de avances significativos en el Anexo BECENE-DD-PO -07-02. Los 29 estudiantes cuentan con dichos reportes por lo que se alcanza la meta señalada.</i>
	<b>DIRECCIÓN DE DOCENCIA</b> Archivos del trabajo académico de las siete licenciaturas Documentación que avala el trabajo realizado en cada uno de los procedimientos del área de	Jefe del Departamento de Psicopedagogía Coordinadores de Licenciatura Dirección de Docencia Catedráticos de las siete	Diario del trabajo colegiado con coordinadores, META 100%	Tres momentos al semestre  Semestral Anual	<i>El Diario del trabajo colegiado con coordinadores y la Dirección de Docencia da cuenta de: Planeación, Análisis, Propuestas, e información enfocadas a la mejora del servicio educativo y el logro del objetivo de calidad. Estado actual en PROCESO (conclusión de semestre, hasta el momento están las actas de las reuniones programadas al 100%)</i>



Nombre del Documento:  
**Revisión por la Dirección**



Código:  
**BECENE-CA-PG-11-02**  
Revisión: 1  
Página 13 de 30

	<i>docencia. Expediente de evidencias de los RAC y RAP Bitácoras Medición del seguimiento de los Procedimientos operativos correspondientes al Área de Docencia</i>	<i>licenciaturas</i>			

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 30

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

Fecha	Nombre del producto o servicio no conforme	Causa de la NC	Disposición	Autorización	Observaciones
Abril Junio 2011	Desempeño de las funciones de asesor de grupo	No logra la meta en los tres momentos de evaluación	Se hace llegar los resultados de encuestas de opinión de alumnos, a la coordinadora de Español, primera acción entablar diálogo con asesores para exhortarlos a mejorar su desempeño. Presente plan de AC	DIRECCIÓN DE DOCENCIA	No se tiene informe de las acciones realizadas por la Resp. PO03 del Plan de AC para mejorar el desempeño del Asesor de Grupo
Abril Junio 2011	Planeación analítica	Los docentes no entregaron planeación	Profesores de las licenciaturas: Español, Matemáticas y Física, que no cumplieron con la entrega de planeación tres instancias la solicitan por escrito, antes de canalizarlos a la DG	DD RPO 01 DG	Espera reporte del seguimiento antes de informar a la DG.
Abril Junio 2011	Trabajo colegiado	Incumplimiento con el tiempo asignado  Falta realización de reunión	Se pide por escrito a las Licenciaturas de: Física, Primaria; se ajusten al tiempo asignado al colegiado y no afectar el trabajo académico de las licenciaturas{  La Lic de Inglés no realiza la cuarta reunión,	DD RPO 02	Oficio de notificación a los coordinadores



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 15 de 30

			<i>por lo que se pide informe las causas y Ac, para evitar situaciones posteriores</i>		
<i>Abril Junio 2011</i>	<i>Visitas a escuelas de observación y práctica</i>	<i>No presenta registro de visitas a las escuelas de Práctica Escolar</i>	<i>La Licenciatura de Educ. Primaria no presenta registros de visita de OP, por lo que se solicita informe de la causa que da los resultados que se registran.</i>	<i>DD RPO 04</i>	<i>Se envió oficio de notificación a la coordinadora. No se ha inf. La causa.</i>
	<i>Informe de trabajo académico en jornada de observación y práctica</i>	<i>No presenta informe del trabajo académico de la JOP</i>	<i>La Licenciatura de Educ. Primaria no presenta informe del trabajo académico de la JOP en el 3er momento de evaluación, por lo que se solicita informe de la causa que da los resultados que se registran.</i>		<i>Se envió oficio de notificación a la coordinadora. No se ha inf. La causa.</i>
	<i>Recepción de Bitácoras de Puestas en Común</i>	<i>No presentan Bitácoras de Puestas en Común y no alcanza la meta de 90%</i>	<i>Las Licenciaturas de Educ. Primaria, Español no presentan las Bitácoras de las Puestas en Común en el 3er momento de evaluación. Español en la 1ª. Y 2ª. Evaluación no logra la meta (67% y 63%) , por lo que se solicita informe de la causa que</i>		<i>Se envió oficio de notificación a la coordinadora PROCESO</i>



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 16 de 30

			<p><i>da los resultados que se registran. Dado los niveles de logro en relación a la meta del indicador del 90% solicita un RAC.</i></p> <p><i>Respecto a los docentes de OP que no entregaron la bitácora de la Puesta en común se pide informe de las AC de los coord.</i></p>		
<i>Abril Junio 2011</i>	<i>ASISTENCIA a las reuniones de Colegiado Gral.</i>	<i>Incumplimiento a Reunión de Colegiado Gral.</i>	<i>Se solicita al Coordinador de Inglés las acciones correctivas que emprendió para la NC</i>	<i>DD Resp. PO 02 Coordinador</i>	<i>Presenten evidencia de las AC emprendidas. Abierta</i>
<i>Abril Junio 2011</i>	<i>Reunión de Análisis con tutores de VII semestre</i>	<i>No se logra el indicador de medida</i>	<i>Se solicita a las licenciaturas de Matemáticas y Español que no lograron el porcentaje establecido, realicen PLAN DE AC y dar evidencias que los tutores han sido capacitados e informados de su tarea</i>	<i>DD COORDINAD OR ASESOR DE VIII</i>	<i>Presenten evidencia de las emprendidas. PROCESO.</i>

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 17 de 30		

### 3.3 Conclusiones:

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

MEDICIÓN DEL PROCESO									
ÁREA	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	NIVEL DE LOGRO	PORCENTAJE/META	PROMEDIO DE PORCENTAJES	PORCENTAJE/100 %	PROMEDIO		ACTIVIDAD RELACIONADA CON EL INDICADOR
Coordinaciones de licenciatura	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	94.4%	100%	100%	94.4%	94.81%		4
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	95.23%	100%		95.23%			4
Coordinaciones de licenciatura	Asistencia a colegiados	90%	91.14 %	100%	100%	91.14 %	93.96		5
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	96.78%	100%		96.78%			5
Coordinaciones de licenciatura	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	91%	100%	100%	91%	91%		6
Coordinaciones de licenciatura	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	84.52%	100%	100%	84.52%	91.20%		7
	Informe jornada de observación y práctica	90%	98.05%	100%		98.05%			7
	Bitácora de puesta en común	90%	91.05 %	100%		91.05 %			7
Coordinaciones de licenciatura	Talleres de capacitación, análisis y evaluación con tutores	90%	(83.7) 89.61%	99.56%	100%	89.61%	89.61%		8
	Evaluación de la función de asesoría	95%	proceso						
Coordinaciones de licenciatura	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	proceso						9

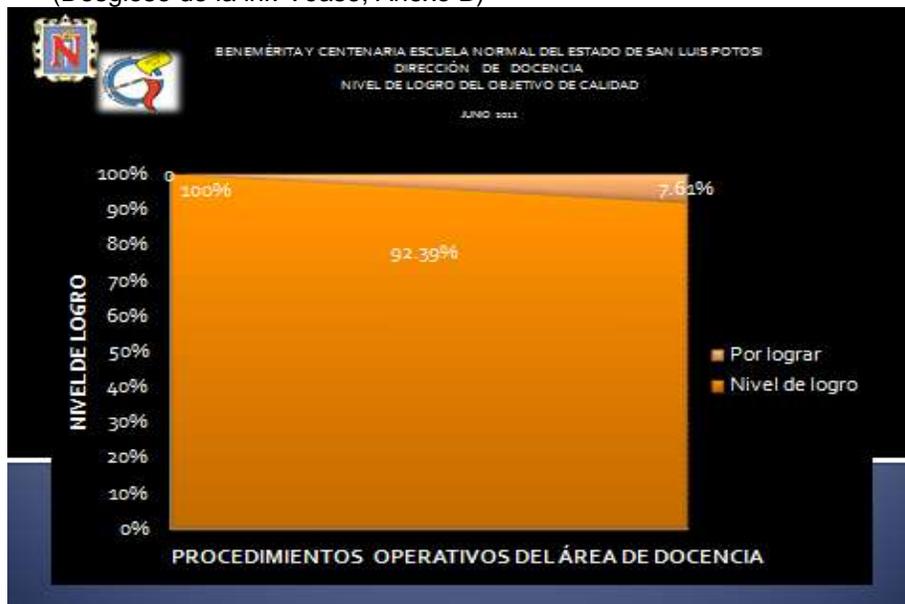
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 30

	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	proceso						9
Departamento Psicopedagógico	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	72.4%	90.5%	100%	72.4%	86.2%		10
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	100%	100%		100		100	10
Director(a) del área	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%	100%	100	100%		11

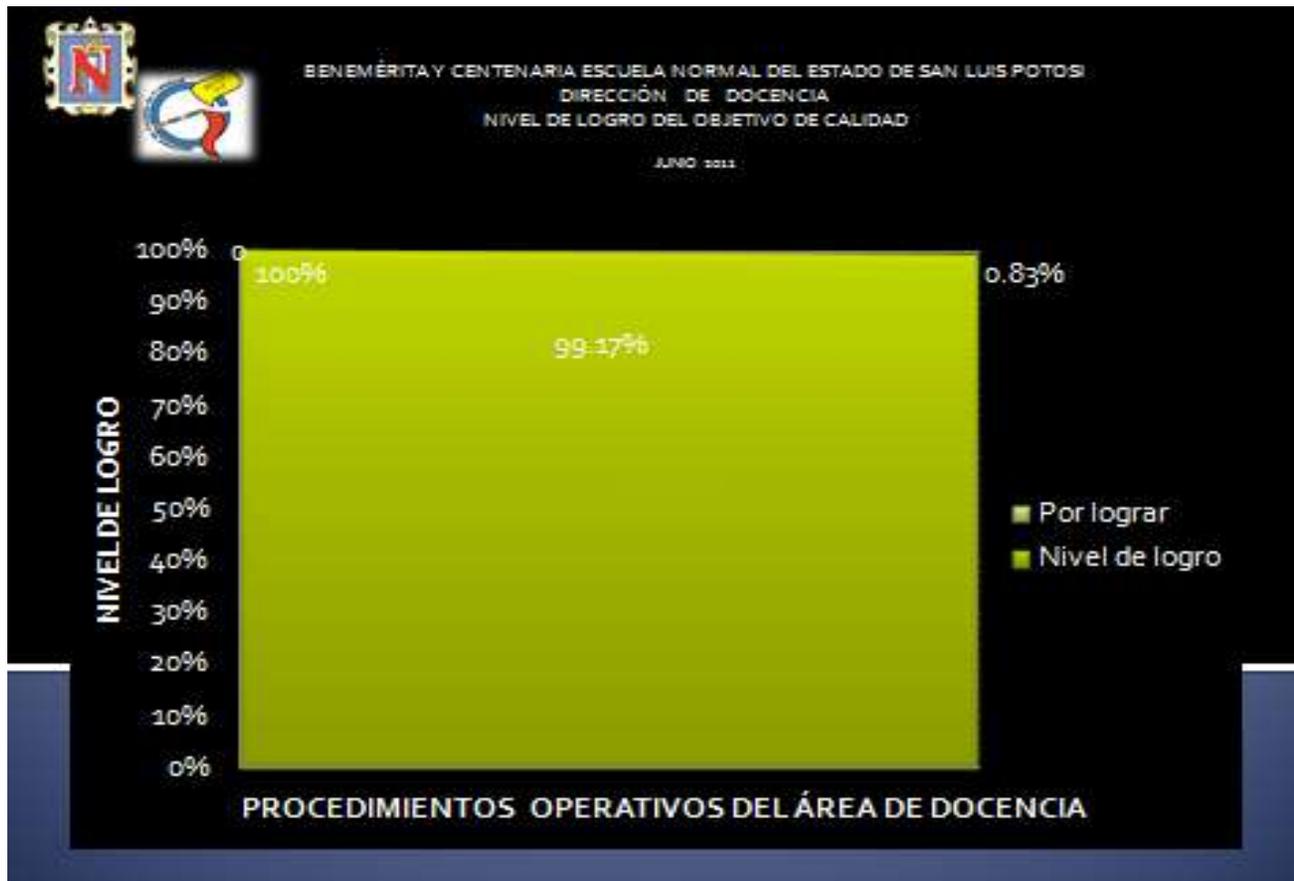
$\Sigma 1190.06/12 = 99.17\%$

$\Sigma 646.78/7 = 92.39\%$

(Desglose de la inf. Véase, Anexo B)



	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 19 de 30		



#### 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 21 de 30

2	<p>Se demanda a los coordinadores de carrera, atiendan al interior de la licenciatura, el cumplimiento de las políticas de operación de los siete procedimientos que refieren las tareas sustantivas del trabajo académico y en los casos donde no se cumplió la meta , se elabore el RAC-RAP que bajo el análisis de respuesta a las situaciones planteadas</p>	<p>Claudia Obregón  Marcela Mireles M  Dalia Elena Serrano  María Esther Pérez  Irma Inés Neira N  María Luisa Reyna  José Salvador M  Santiago Juárez</p>	Semestre II	<p>Mtra. María Mayela  Leyva Herrera  DIRECCIÓN DE  DOCENCIA</p>
3	<p>Se gira oficio a la Responsable del PO 03, para solicitarle elabore el RAC/RAP para dar respuesta a las causas que impidieron no lograr la meta.</p>	<p>Mtra. Irma Inés  Neira Neaves</p>	Semestre II	<p>Mtra. María Mayela  Leyva Herrera  DIRECCIÓN DE  DOCENCIA</p>
5	<p>Se notifica por oficio a la Mtra. María Esther Pérez Herrera Coordinadora de la Licenciatura de Educación Sec. Espec. En Matemáticas, tenga a bien una plática con el Profr. Jaime Avalos Pardo, para ver la forma de apoyarlo a mejorar; su desempeño académico y actitud de responsabilidad y sentido ético  Programe visitas de seguimiento al desarrollo de trabajo del aula, solicitando el reporte correspondiente de las acciones pedagógicas observadas en el profesor.  Solicitar al Profr. Avalos la planeación, reactivos, e informe del desarrollo de cátedra que ha venido presentando a la coord., para su evaluación.</p>	<p>Mtra. María Esther  Pérez H.</p>	26 al 29 de julio del 2011	<p>Mtra. María Mayela  Leyva Herrera  DIRECCIÓN DE  DOCENCIA</p>
	<p>Se coteja los registros de la DD con los resultados de los responsables de los PO del área para valorar el nivel de logro del OBJETIVO DE CALIDAD DEL PROCESO DEL ÁREA DE DOCENCIA</p>	<p>Mtra. María Mayela  Leyva Herrera  DIRECCIÓN DE  DOCENCIA  Coordinadores de  Carrera</p>	PROCESO	<p>Mtra. María Mayela  Leyva Herrera  DIRECCIÓN DE  DOCENCIA</p>

	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 22 de 30		

#### 4.2 Distribución de los RAC´s:

- ✓ RAC´S emitidos por procesos: 4 (**véase, Anexo B**)
- ✓ RAC´S emitidos por auditoría internas :
- ✓ RAC´S emitidos por auditorías externas:
- ✓ RAC´S emitidos por queja de cliente: Dos (**véase, Anexo C**)
- ✓ RAC´S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias): N/A

#### 4.3 Distribución de los RAP´s:

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

## 4.4 Conclusiones

*El 8.2.3. Como responsable del área de docencia es importante continuar trabajando las Células de mejora.*

*Ser precisa y específica en la información que soliciten los auditores.*

*Diversificar métodos para el seguimiento y desarrollo de procedimientos, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC no dar prorrogas de tiempo a los responsables, dado que retrasa el informe de evaluación de las tareas que se desarrollan en el área*

*Para el punto 4.2.2. el alcance del SGC, se incluirán; detalles y justificación de cualquier exclusión.*

*Se continuará trabajando de manera sistemática con las Células de Mejora para implementar acciones enfocadas a lograr competencias.*

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 23 de 30		

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

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

**El 8.2.3. La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC.**

**Atender el punto de la Norma 8.4 que indica recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema.**

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

FOLIO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EMISOR	RECEPTOR	FECHA EMISION	FECHA CIERRE	STATUS / DIAS	CERRADA / ABIERTA	OBSERVACIONES
	<i>Incumplimiento de docentes comisionado como <b>Asesor de grupo</b></i>	RESPONSABLE PO 03	COORDINADORES DE CARRERA	<i>Abril-Junio del 2011</i>	<i>Julio 1º. 2011</i>		ABIERTA	<i>Se solicita a la Resp. PO03 observar el Plan de AC para la mejora del desempeño del Asesor de Grupo</i>
	<i>Los docentes <b>no entregan Planeación analítica</b></i>	RESPONSABLE PO 01	COORDINADORES DE CARRERA	<i>Abril-Junio del 2011</i>	<i>Julio 1º. 2011</i>	1ª. Q Abril	CERRADA	<i>Se dio seguimiento de las tres instancias que la solicitan por escrito antes de canalizarlos a la DG.</i>
	<i><b>Incumplimiento con el tiempo asignado a</b></i>	RESPONSABLE PO 02	Coordinador E. Física Coor. Primaria	<i>Abril-Junio del 2011</i>		1ª. Q Abril	ABIERTA	<i>Se envió oficio de notificación a los</i>



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 24 de 30

	<i>Trabajo colegiado</i>							<i>coordinadores de carrera</i>
	<i>En la Licenciaturas de Español el 57% de los docentes de OP no entregaron la bitácora de la Puesta en común por lo que no se logra la meta</i>	RESPONSABLE PO 04	Coordinador Eespañol	Febrero 2011		1ª. Q junio 2011	ABIERTA	<i>Se envió oficio de notificación a los coordinadores de carrera para convocar a R. de Célula de Mejora , donde se establezcan acciones que permitan una mejor respuesta de los catedráticos responsables. CANCELADA</i>
	<i>No Recepción Informe de trabajo académico en jornada de observación y práctica</i>	RESPONSABLE PO 04	COORDINADORES DE CARRERA Español 63%	Febrero 2011		1ª. Q junio 2011	ABIERTA	<i>una mejor respuesta de los catedráticos responsables. CANCELADA</i>
	<i>Se registra bajo desempeño en el cuerpo de Asesores de trabajo docente, no están cumpliendo con política establecida en el procedimiento PO 05</i>	RESPONSABLE PO 05	COORDINADORES DE CARRERA	Febrero 2011		1ª. Q junio	ABIERTA	<i>Se gira oficio a la responsable del PO05 para el envío de datos actualizados que integre encuesta de opinión del desempeño académico docentes de tres Lic. Que no están cumpliendo con las políticas de operación</i>
	<i>No se logra el indicador de medida Reunión de Análisis con tutores de VII semestre</i>		COORDINADORA DE MATEMÁTICAS	ABRIL 2011		2ª. Q JUNIO	ABIERTA	<i>Se solicita a coord. de tres lic que no lograron el porcentaje establecido. Presentan evidencia de las acciones que los tutores han sido informados de la evaluación de su tarea</i>
	<i>Reporta Auditor en la Recertificación, no</i>	REPRESENTANTE DE LA DG	DIRECTOR DE ÁREA	Marzo 2011	Marzo 2011		cerrada	<b>Se coteja los registros de la DD con los resultados de los responsables de los</b>





Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 26 de 30

<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	<i>Los responsables de procedimientos de las tareas sustantivas que se realizan bajo la Dirección de Docencia, revisarán sus indicadores y si estos aportan calidad al servicio educativo o en su defecto enfocarlos al logro de la calidad.</i>	<i>Coordinadores de carrera</i>	<i>Enero 2011</i>		<b>En proceso</b>
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	<i>Se solicita a la Dirección Gral. Capacitación para el personal de Apoyo Administrativo</i>	<i>DD</i>	<i>enero 2011</i>		<i>Abierta</i>
	<i>Se proporcione AL ÁREA FOTOCOPIADORA HERRAMIENTA que permita optimizar tiempo y agilizar el desarrollo del trabajo administrativo y operativo para brindar un servicio eficiente.</i>	<i>Coordinador DD</i>	<i>Febrero 2011</i>		<i>Abierta</i>

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 27 de 30

	<p><i>Se solicita a la Dirección general, un recurso administrativo competente en tareas inherentes a la formación secretarial espacios más amplios para las coordinaciones</i></p> <p><i>Inscripción a taller en el CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN para el CA.</i></p> <p><i>Incrementar el no. De profesores de apoyo a las coordinaciones que integran el CA y que comprueben estar realizando investigación.</i></p> <p><i>Apoyo para llevar a cabo el Proyecto de Tutoría</i></p>	DG			
		DG			
		DG	Marzo 2011		abierta

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

### 6.1 Descripción:

***Incrementar una Especialización, sin un diagnóstico que asegure su pertinencia.  
Es inaplazable la capacitación al personal administrativo y de servicios.  
Mayor apertura y flexibilidad en el servicio del CICYT.***

	Nombre del Documento:		Código:
	<b>Revisión por la Dirección</b>		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 28 de 30		

***Revisión y análisis del procedimiento por parte de los Coordinadores.***

***El no llevar el Seguimiento y control del trabajo colegiado por los Coordinadores de Licenciatura.***

***Elaborar y/o reorientar propuesta (según el caso) basada en las necesidades manifiestas en los informes de cátedra y del trabajo colegiado del semestre anterior. Presentarla al colegiado para su aprobación.***

***Revisión y análisis permanente de procedimientos por parte de los Coordinadores.***

***Dialogo eficiente entre coordinadores de carrera para analizar propuestas que permitan mejorar la calidad del servicio educativo.***

***Involucrar al personal de apoyo a la coordinación en el trabajo para que se atienda con mayor celeridad las necesidades académicas. .***

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

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

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

## **6.2 Conclusión:**

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

***El éxito de la Tarea depende del compromiso y responsabilidad del equipo de trabajo del Área de Docencia, que ve cristalizados los esfuerzos en un mejor servicio y mejora del clima laboral.***

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
	Página 29 de 30		

***Fortalecer, sistematizar el seguimiento, control y cumplimiento en la fecha planeadas para la evaluación del desarrollo de las tareas sustantivas del área de docencia e intervenir en consecuencia para la mejora del servicio y calidad educativa que ofrece la BECENE SLP.***

## **7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA**

7.1 Descripción:

7.2 Conclusión:

***Se hace necesario continuar fortaleciendo los canales de comunicación entre las áreas lo que redundara en mejoras al clima laboral, permitiendo ser más eficientes en el servicio.***

***Se valora el apoyo permanente que brinda la I DG y Representante de la DG***

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

8.1 Descripción:

***OBJETIVO DE CALIDAD***

***CAMBIO A***

***Planear y evaluar las actividades académicas de la formación inicial de profesores de Educación Básica; mediante la aplicación de planes y programas de estudio, que permitan una práctica: reflexiva, analítica y creativa; sustentada en principios éticos y de compromiso para el desarrollo integral del futuro docente en el marco de una sociedad del conocimiento y la información.***

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 30 de 30

**8.2 Conclusión:**

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