

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

Informe: junio de 2012 a septiembre de 2012

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

Se realizó la auditoría interna en el mes de julio de 2012 al área de posgrado. El proceso se auditó en su totalidad, el contacto se hizo con la responsable de la dirección del área. Los indicadores del proceso y sus correspondientes subprocesos se encontraron en desarrollo adecuado de acuerdo a lo registrado en el proceso “La formación continua de los docentes de educación básica”.

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

En la auditoría hubo ausencia de no conformidades al proceso del posgrado, situación que da cuenta que los mecanismos diseñados, de forma reciente, para su evaluación y seguimiento se han adaptado mutuamente, a la vez que quienes instrumentan los subprocesos, adquieren mayor conocimiento sobre su funcionamiento y posible mejora.

1.2 Auditorías externas

1.2.1 Descripción del proceso de auditoría

Durante el periodo comprendido entre el último y actual informe no se ha tenido auditoría externa. Por tanto no se reportan no conformidades provenientes de instancias del sistema de gestión de manera externa.

1.3 Conclusiones:

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 21

Los resultados de la auditoría interna permiten transitar con seguridad hacia la consolidación del proceso que se vio reconfirmado en el pasado mes de febrero de 2012.

Los resultados de la auditoría externa corroboran la consistencia del proceso del SGC, así como la posibilidad de mejora.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a) Satisfacción de los Clientes.

Respecto al proceso de selección 2012 de aspirantes a ingresar a los programas de Maestría en educación preescolar y educación primaria, se conformó el grupo con 37 profesores que participaron en las diferentes etapas que comprende el procedimiento: Entrevista, curso propedéutico y aplicación del examen EXANI III.

Al finalizar el proceso para conocer la satisfacción del cliente se aplicó un instrumento denominado “Evaluación del curso propedéutico” en el que se solicitaba valorar la pertinencia de las diferentes actividades y de los instrumentos aplicados. Los resultados obtenidos en la encuesta fueron los siguientes:

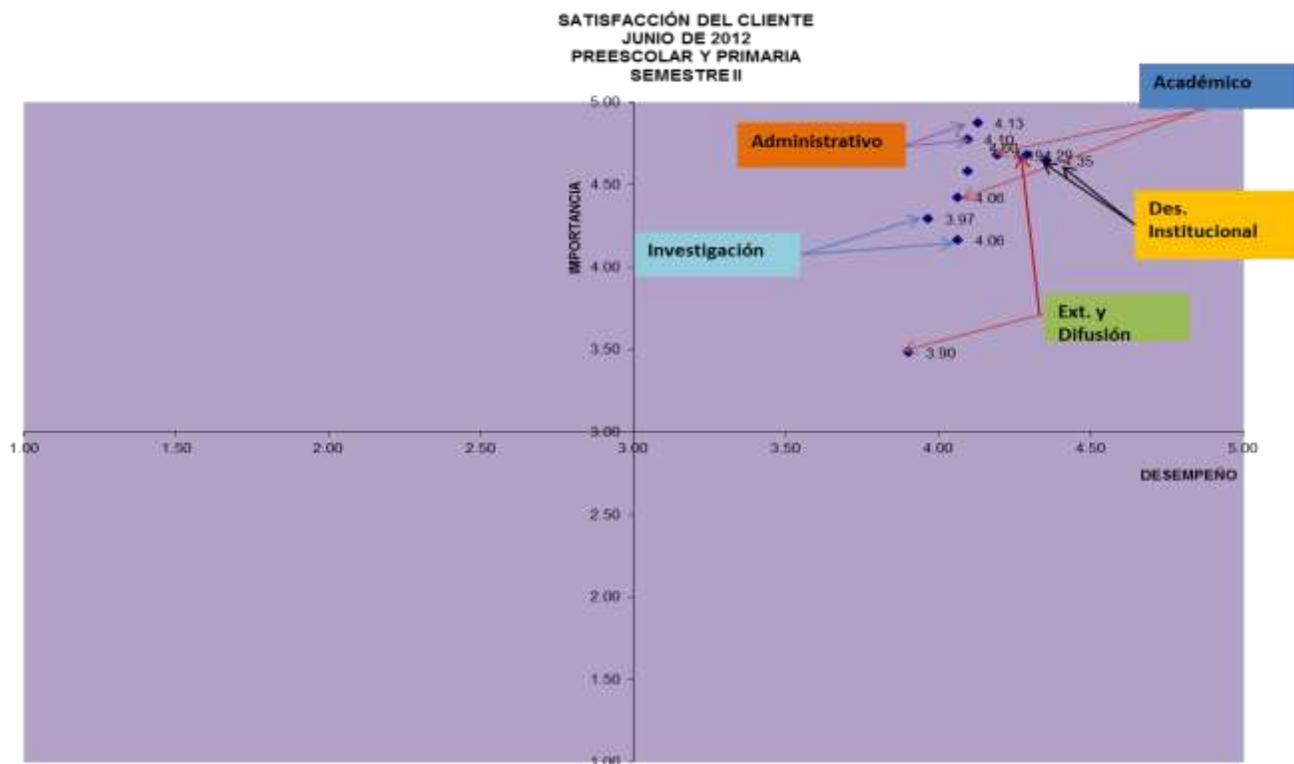
Servicios		Criterios	Nivel de desempeño	Grado de importancia
ÁREA ACADÉMICA	Proceso de selección	Favorecimiento de la reflexión de la práctica	4.5	4.8
		Rescate de elementos profesionales y teóricos durante la Entrevista.	4.2	4.0
		EXANI-III	4.1	4.8

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 21

Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente aplicada a los aspirantes **de las** maestrías en educación preescolar y primaria reflejan un grado alto de satisfacción, tanto en el orden de importancia como en el de desempeño dentro de una escala de 1 a 5. El favorecimiento de la reflexión de la práctica docente en el curso propedéutico es el aspecto que mayor valoran los aspirantes a la maestría

Respecto a los resultados de valoración de la satisfacción de los alumnos de las maestrías en educación preescolar y primaria del semestre II, los resultados fueron los siguientes:



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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 21

Como se observa en el plano cartesiano, los resultados se ubican en el primer cuadrante positivo correspondiente al área de un mayor nivel de logro. Esto significa que los alumnos del semestre II de las maestrías en educación preescolar y primaria muestran un grado alto de satisfacción respecto a los servicios que se ofrecen en el posgrado.

En una escala de 1 a 5, cada uno de los servicios del área fue evaluado arriba de la media. El más bajo de los puntajes en nivel de desempeño y de importancia fue el de 3.9 perteneciente a los servicios de Extensión y difusión. Los alumnos reconocen que falta mayor difusión de los eventos académicos a los que pueden asistir como estudiantes.

El segundo indicador que le sigue al más bajo en orden de importancia (3.5) y de desempeño (3.97) es el seguimiento y evaluación a los programas de posgrado. Los alumnos perciben que esta acción no promovió ajustes o cambios del profesor responsable, así como de lo compañeros estudiantes. Esto significa que se tiene que trabajar un poco más para que la evaluación tenga realmente una función formativa y no se convierta en una acción rutinaria dentro del posgrado.

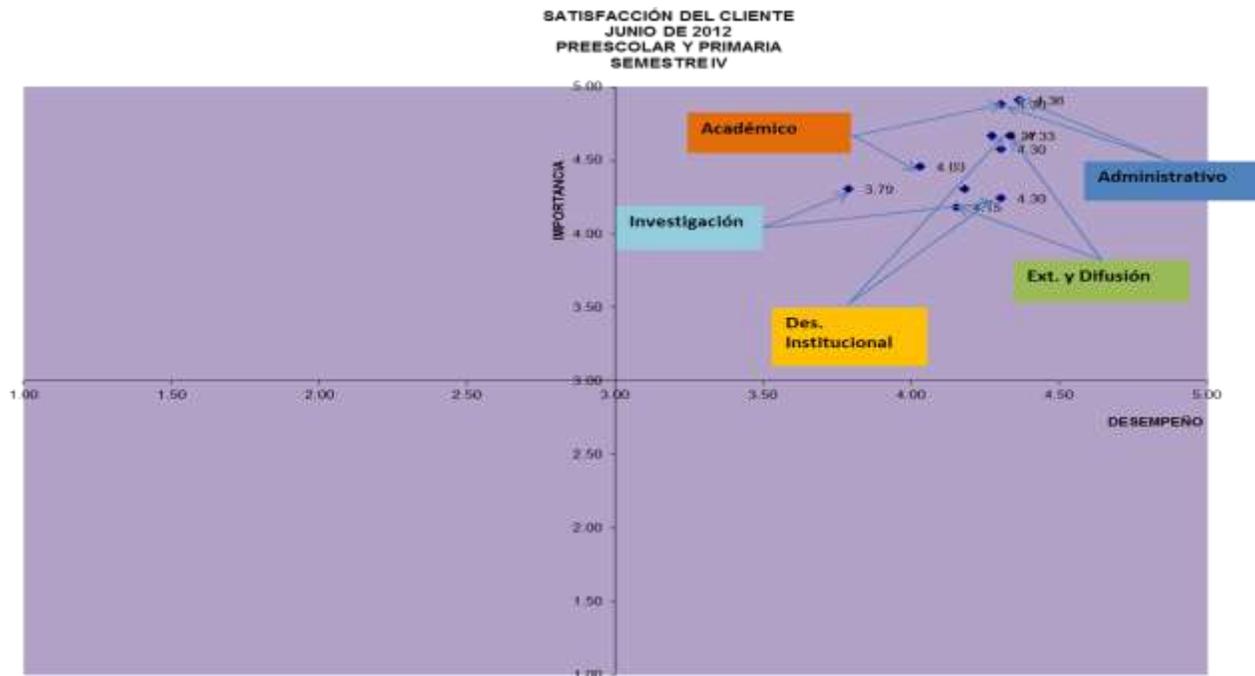
Los ítems valorados con un mayor nivel de alcance, tanto en orden de importancia y de desempeño, fueron los relativos al desarrollo institucional. La mayoría de los alumnos perciben que se analiza y valora el desempeño de estudiantes, profesores y equipo de posgrado como resultante de un proyecto conjunto. Por otro lado, están completamente de acuerdo en que la dirección del área de posgrado promueve la mejora constante en la formación de los estudiantes y del profesorado que participa en el desarrollo de los programas.

Los resultados de los gráficos en su conjunto reflejan un nivel favorable en cuanto a los servicios administrativos que ofrece el área del posgrado.

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 21

Con la misma encuesta se evaluó el grado de satisfacción de los alumnos de los cuartos semestres de las maestrías en educación preescolar y primaria obteniendo los resultados siguientes:



Como se puede observar en el gráfico, los resultados son muy positivos, sin embargo se podrían tomar algunas consideraciones. Para los grupos del semestre IV de las maestrías, el ítem de evaluación de los programas para la mejora del desempeño de los profesores y de los alumnos, correspondiente al área de investigación fue el más bajo, particularmente en el ámbito de desempeño (3.7), aunque los alumnos reconocen que es un aspecto de suma importancia en el proceso de formación.

Los servicios administrativos fueron los mejor valorados por los alumnos de este semestre especialmente en lo relacionado a los procesos de inscripción.

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 21

Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Del procedimiento informado los usuarios realizaron cuestionamientos dirigidos hacia el instrumento de evaluación pues no entendieron el rubro denominado "importancia para su unidad administrativa".

Hubo quejas manifiestas sobre la presión que se ejerce a los aspirantes durante el proceso de selección, al considerar que no se toma en cuenta que los aspirantes son maestros frente a grupo

Se solicitó mayor atención al manejo de la plataforma, pues fueron reiterados los problemas técnicos que tuvieron los aspirantes con esta herramienta tecnológica. Este aspecto fue relacionado con los aspectos de evaluación, pues los aspirantes consideraron que no se les especificó oportunamente la relación entre el uso de plataforma y su incidencia en la evaluación, además de que señalaron no se les entregaron evaluaciones oportunamente, lo que les impidió realizar una reorientación de sus estrategia de desempeño.

En uno de los grupos se emitió un comentario en relación con la apertura y disposición de las facilitadoras, considerándolo un aspecto favorable para el logro de los propósitos del curso propedéutico.

En relación con la entrevista, aunque fueron dos personas quienes hicieron el comentario, hubo señalamientos respecto a que los cuestionamientos realizados durante esta fase del proceso, no tuvieron una relación directa con aspectos derivados de la trayectoria profesional, motivacional y los rasgos profesionales de la maestría o con aspectos teóricos.

Respecto al examen EXANI III las aspirantes del nivel de preescolar manifestaron la poca o nula relación entre los contenidos abordados en este instrumento de evaluación y su realidad docente. Dos aspirantes consideraron innecesario que sea una instancia

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 21

evaluadora externa quien implemente esta parte del proceso, **y una mayor cantidad expresaron su desacuerdo respecto al contenido del examen.**

Existe necesidad de mejora que no deriva del proceso sino de los servicios que se ofrecen, una de ellas fue la referida a **los servicios sanitarios** por encontrarse en condiciones de poca higiene, así como la el uso de la plataforma porque no se lograba acceder con facilidad.

Respecto a la satisfacción del cliente de los estudiantes de las maestrías se obtuvieron resultados satisfactorios, si bien es cierto dicha acción no se encuentra en el proceso de gestión, conforma un área de oportunidad de mejora para los usuarios, razón por la cual el equipo del área de posgrado evalúa dichos servicios de manera semestral.

Todas las situaciones y circunstancias antes señaladas fueron expuestas mediante comentarios al final de la encuesta de evaluación. Así el instrumento adquiere un valioso canal de comunicación con el área de posgrado.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

No se ha tenido información sobre alguna queja por este medio.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

De parte de los alumnos de la maestría se han expresado felicitaciones por el profesionalismo de los profesores y la calidad en la organización.

Fue significativa la manifestación de aprobación sobre los contenidos abordados durante el curso propedéutico, que manifestaron al final de la encuesta un número importante de los asistentes. Los comentarios versaron en relación a que los contenidos abordados lograron llevarlos a una etapa de problematización y reflexión sobre su actuar docente, y a reconocer la necesidad de profesionalizarse. Lo anterior se puede considerar como un

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 21

logro de esta etapa del proceso, pues si es que los maestros no fueron aceptados, cuando menos se les sensibiliza en torno al tema de la necesidad de la reflexión de la práctica como una práctica constante o permanente.

2.4 Conclusiones:

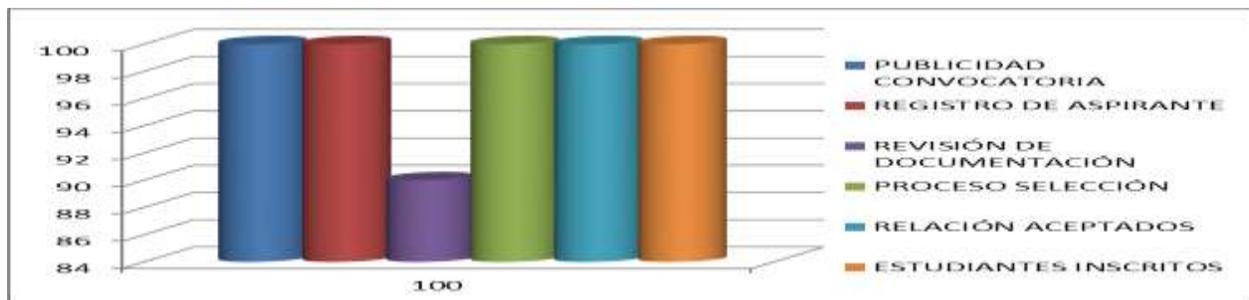
Los resultados de las encuestas muestran que hay un nivel de satisfacción pertinente del cliente, acorde a las metas establecidas, sin embargo es necesario implementar otros mecanismos para escuchar a nuestros usuarios y medir este rubro, tales como el buzón de quejas, mejora del instrumento de detección de necesidades de los usuarios y generación de un espacio en la plataforma de la BECENE para cumplir tal intención.

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):

Sobre el proceso No. 1 denominado “Selección e inscripción a los programas de maestría” las acciones guardan el siguiente estatus según el gráfico siguiente:

**GRÁFICO. RESULTADOS DEL PROCESO GENERAL
PROCESO 1: SELECCIÓN E INSCRIPCIÓN A LOS PROGRAMAS DE MAETRÍA**

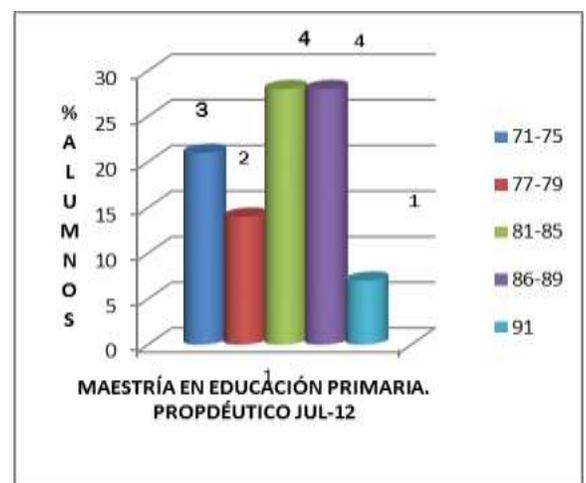
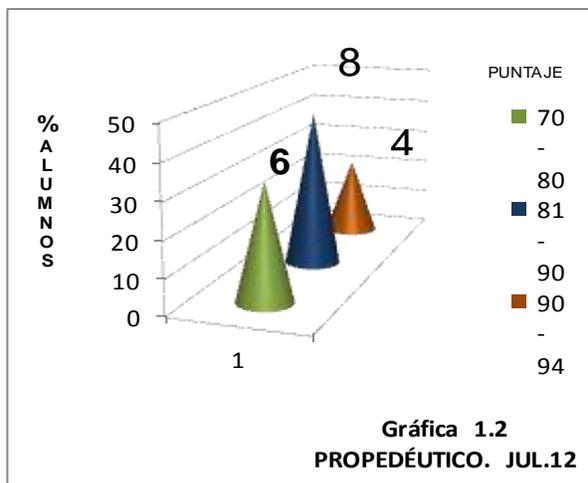


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 21

Las gráficas siguientes dan cuenta del proceso de selección y el puntaje de obtenido por los aspirantes aceptados para cursar la maestría en educación preescolar y primaria. El grupo de preescolar se conformó con un total de 18 alumnos, en tanto que el de primaria se integró con una población de 14 alumnos que conforman la generación 2012-2014. Las diferentes fases del proceso se documentan en los anexos previstos, mismos que se tienen al corriente en versión digital y en físico en la coordinación administrativa.

Gráficas: Puntajes obtenidos en la maestría en educación preescolar y primaria



En el periodo de marzo a julio se llevó a cabo en el procedimiento aplicación y seguimiento a los programas de maestría en educación primaria y preescolar. Esta actividad tiene contemplado dos momentos:

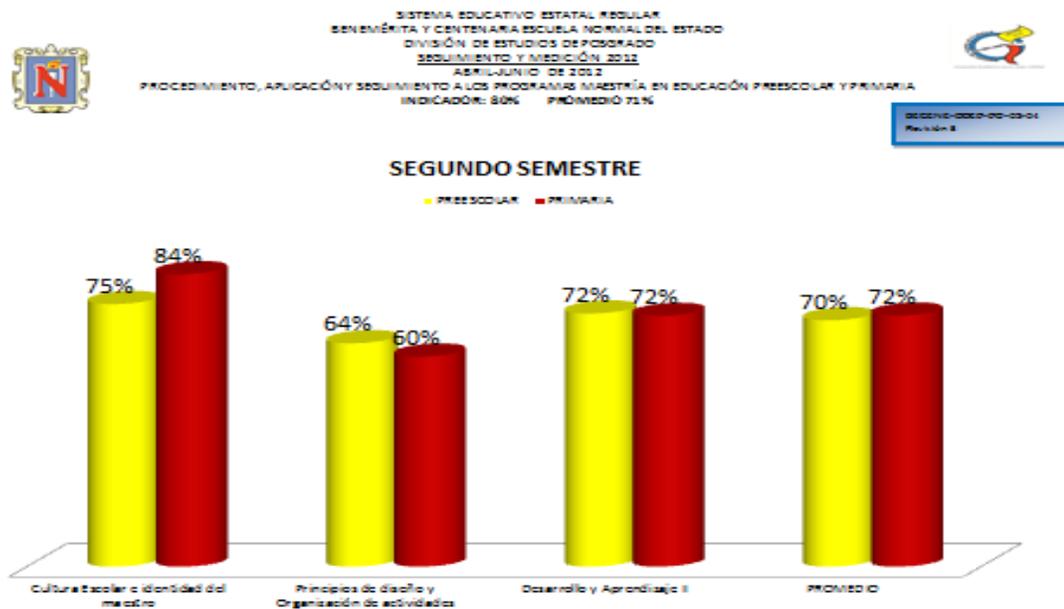
- La coordinación académica solicita al profesor de la unidad académica que emita una valoración grupal, a través de una rúbrica que mida el nivel de logro, tomando un producto elaborado por el alumno. (Ver anexo BECENE-DDEP-PO-02-04).

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 21

b) El equipo de posgrado utilizando la misma rúbrica, y sacando una muestra de los productos, valorará su apreciación.

A continuación se hace un análisis de los resultados en del inciso a) en el que el profesor de la unidad académica, emite una valoración grupal.



Como se puede identificar el resultado general es un promedio del 7.1%, mientras que el nivel deseado del indicador es del 80%.

Una de las dificultades es que el diseño del módulo está fragmentado, en el primero se revisa los elementos básicos para comprender la asignatura, y en los posteriores se van entrelazando teoría y práctica, los productos no dan los elementos que abarque toda la competencia.

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

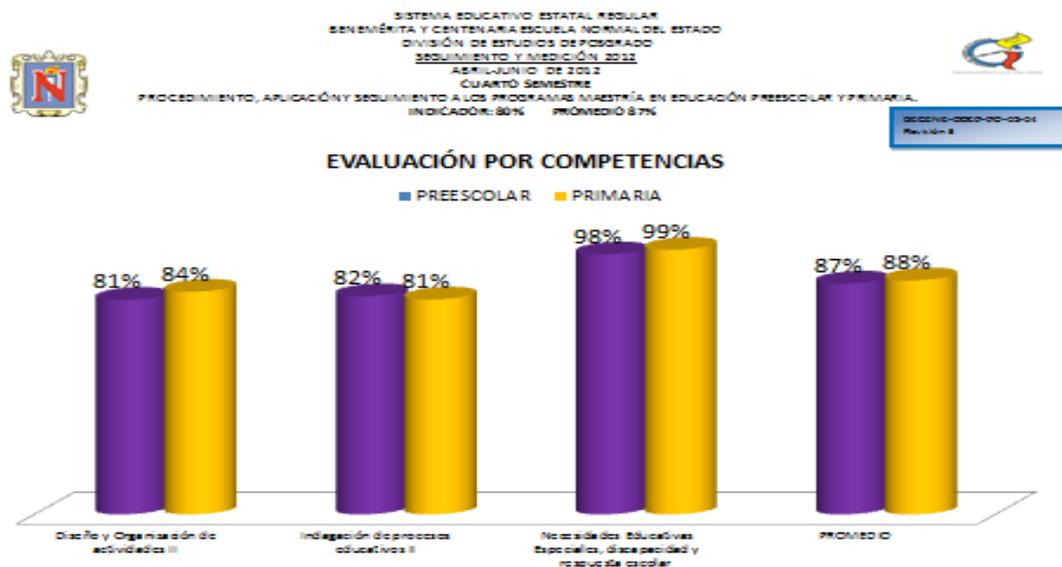
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 21

Esta manera de enfocar el logro de la competencia no proporciona información que nos hable del aprendizaje en los alumnos, ya que se parte de la premisa que no se logró la competencia-

Pueden identificarse dos problemas:

- Las competencias son muy complejas e imprecisas
- El nivel formativo de los alumnos está por debajo de la competencia.

Con lo que respecta al nivel de logro de las competencias, en el cuarto semestre, se identifica por arriba del indicador, el promedio general es de un 87%, y el nivel del indicador es de 80%. Cabe hacer mención que las diferencias en los dos grupos son mínimas, los resultados posicionan un punto arriba a los de la maestría de primaria con respecto de preescolar.

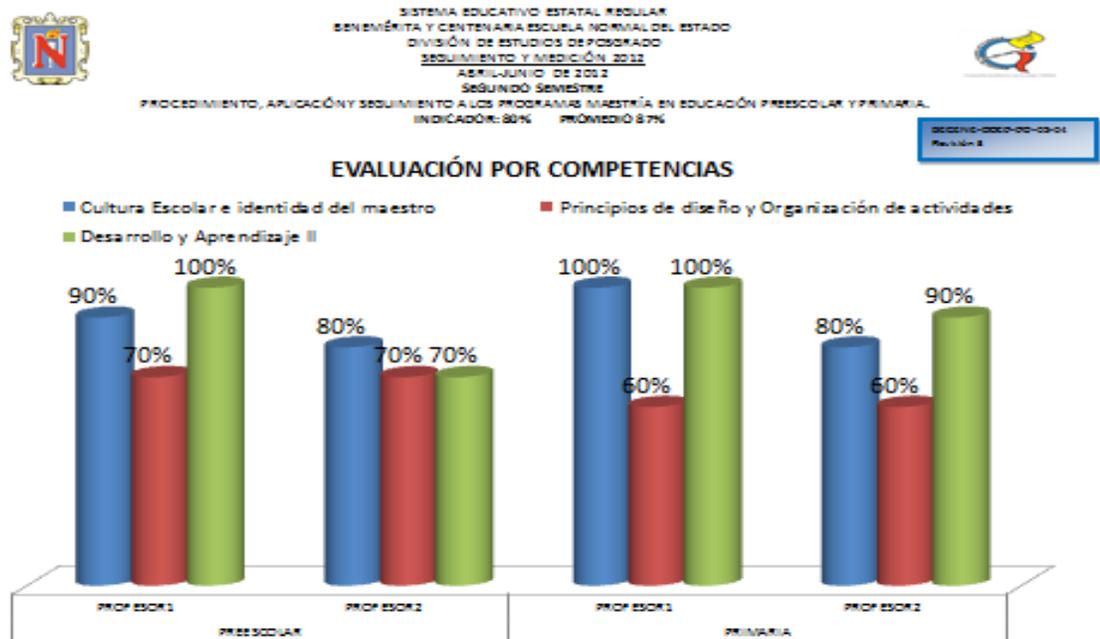


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 21

Con estos resultados refuerzan los aspectos antes mencionados. Los alumnos de cuarto semestre se evaluaron bajo las mismas competencias y se ve un avance en sus logros.

b) El equipo de posgrado utilizando la misma rúbrica, y sacando una muestra de los productos, valoró su apreciación.



Se puede identificar que el mayor desacuerdo en los resultados es con el trabajo elaborado en preescolar, el profesor responsable otorga un 100%, mientras que el maestro del área de posgrado proporciona un 70%

Existe coincidencia de opinión en la unidad académica Principios y organización de actividades. En esta unidad académica se muestra una parte de la competencia referida a la aplicación y un poco al diseño de estrategias. Se identifica un nivel de logro

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

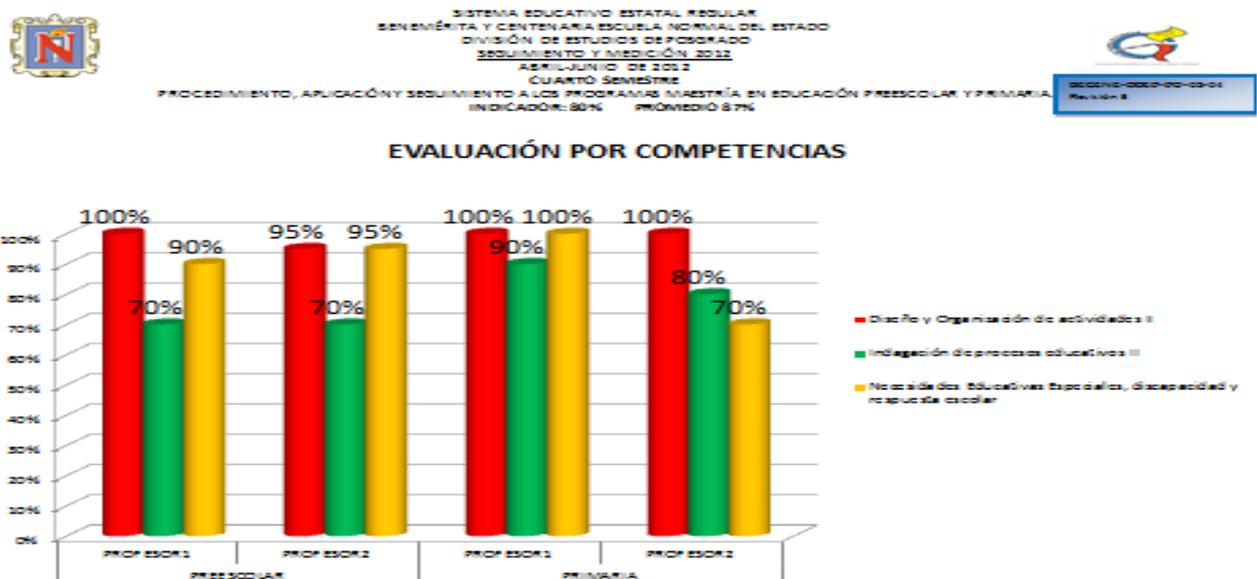
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 21

aceptable. Es necesario evidenciar su capacidad para evaluar de manera formal esas estrategias.

Respeto a la unidad académica Desarrollo del aprendizaje II un aspecto débil dentro de los trabajos es que los alumnos se limitan a citar sin emitir un argumento personal, hay errores de sintaxis, ortografía y coherencia.

En la unidad académica *Cultura escolar e identidad del maestro*, respecto a la maestría en educación primaria las dificultades se identificadas se refieren a la claridad de los conceptos y en el grupo de preescolar falta de descripción y hay una desvinculación del contenido con el citado.

En los grupos de maestría del semestre IV, los resultados fueron los siguientes:



CONTROL DE EMISI ÓN			
	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

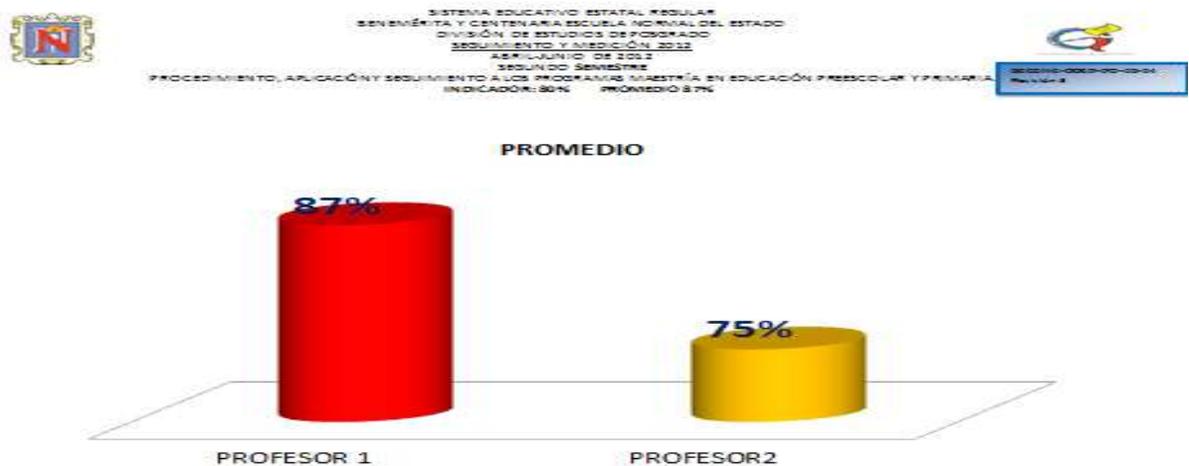
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 21

Se puede identificar en la gráfica que el trabajo realizado en la maestría de primaria, la diferencia en la evaluación de los diferentes actores es de un 30%.

En relación con la unidad académica *Diseño y organización de actividades II* se percibe por parte del área de posgrado que se presentan orientaciones para el diseño de la secuencia didáctica, la evidencia carece de elementos que demuestren la aplicación, hay elementos para la evaluación porque es presentan rúbricas, además se refleja la competencia de diseño de secuencias didácticas

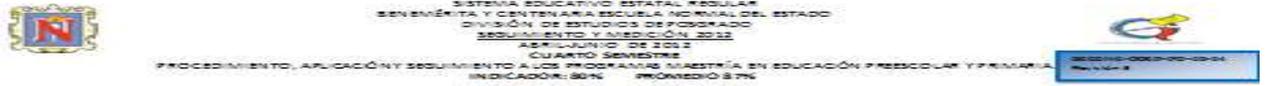
En relación con la unidad académica *Indagación de los procesos educativos II en el caso del trabajo de la maestría en educación primaria* no se observa la fase de confrontación y falta profundidad en su análisis (información) y no se analizan artefactos. Respecto a la producción de preescolar, falta profundidad de forma.

Con las gráficas siguientes pretenden medir el nivel diferencia en la apreciación de los trabajos realizados. En el segundo semestre se observa un 12% y en el cuarto semestre un 7%.



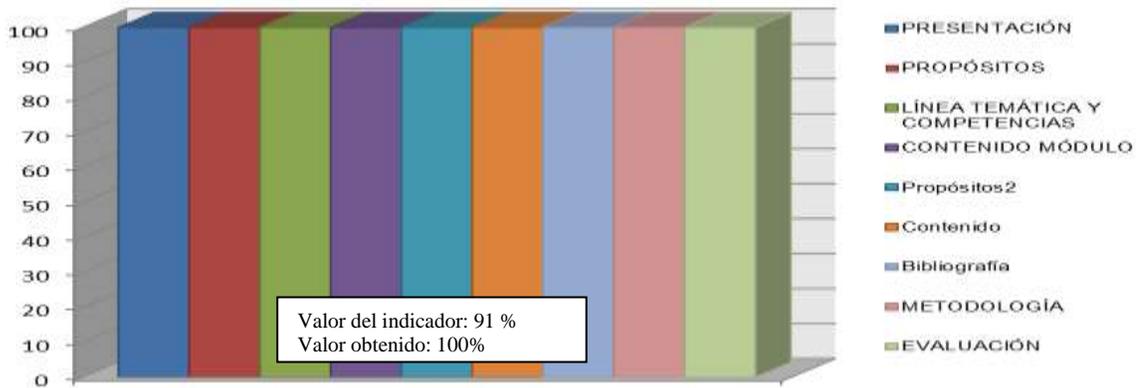
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 15 de 21



Con base en la reestructuración del plan de calidad 2012 y sus procedimientos correspondientes dados de alta en febrero 2012, se realizó la medición del indicador correspondiente a la evaluación de los programas sintéticos de las maestrías en educación preescolar y primaria. El promedio general de evaluación a los programas fue **100%** superando el valor deseado que es de 91%

: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración



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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 21

Respecto al objetivo de calidad establecido en el área de posgrado en el que se pretende: “Contribuir a la actualización y desarrollo profesional de los docentes a través de la impartición de programas de superación profesional que respondan a las demandas sociales y a las necesidades del sistema educativo nacional”, los indicadores que dan cuenta del nivel de logro para este periodo son los siguientes:

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCCIÓN	STATUS	NIVEL DESEADO	NIVEL DE LOGRO	CUMPLIMIENTO DE LA META
1	No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES).	Después publicar los resultados	Concluido	70%	Preesc. 82% Prim. 81%	100%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	En proceso	90%	100%	100%
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso	Concluido	91%	100 %	100%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada semestre	Concluido	80%	87%	100%

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

Por parte de los clientes no hemos identificado PSNC vinculado con los indicadores, sin embargo hemos registrado algunas observaciones en la bitácora de PSNC derivadas de los comentarios de los aspirantes y alumnos en la encuesta de satisfacción del cliente.

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 17 de 21

3.3 Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran que hemos logrado el control de los procesos y se evidencia el compromiso del equipo responsable de los procedimientos del área del posgrado por alcanzar las metas actuales.

Los procedimientos que conforman las acciones sustantivas del posgrado, así como los indicadores de desempeño que se derivan de ellos, se encuentran en proceso por su reciente alta en el SGC. Cabe aclarar que las actividades que se plantean en los nuevos procedimientos ya se habían estado realizando, sin embargo no se tenían indicadores claros y precisos que nos ayudaran a operar y controlar el proceso de manera eficaz. El esfuerzo y compromiso del equipo de posgrado por alcanzar las metas y el objetivo de calidad establecidos nos llevó al análisis y replanteamiento de los indicadores, lo cual contribuye además a dar un mejor servicio a nuestros usuarios.

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

No se identificaron servicios no conformes

3.3 Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran que en esta etapa del proceso se ha cumplido con las metas actuales. Es una implementación nueva y requiere ajustes para poder dar seguimiento

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

No se documentaron acciones preventivas ni correctivas en el periodo pasado, sin embargo, es una acción de mejora para este periodo que se operará a partir de analizar los resultados de este informe.

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 21

- 4.2 Distribución de los RAC's:
- ✓ RAC'S emitidos por procesos: Ninguno
 - ✓ RAC'S emitidos por auditorías internas : Ninguno
 - ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
No se demandaron en la auditoria pasada.

4.3 Distribución de los RAP's:

4.4 Conclusiones

Entre las recomendaciones derivadas de la auditoría interna está la de realizar un mayor número de RAPs, a fin de evitar que se llegue a tener un producto o servicio no conforme. Esto es una medida de prevención que permite hacer las mejoras en el momento en que se encuentran los incidentes de menor grado.

2.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

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

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad: los procesos operativos críticos y el plan de calidad	Monitorear la operación y eficacia del plan de calidad	Dirección de posgrado	Julio de 2012
	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Julio de 2012

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 19 de 21

Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Monitorear la operación y eficacia del plan de calidad	Dirección de posgrado	Julio de 2012
	Dar seguimiento a los requisitos del cliente en las reuniones de evaluación y planeación	Dirección de posgrado	Julio de 2012
Necesidad de Recursos.	Una titular de tiempo completo para la coordinación de investigación	Director General	Febrero de 2013
	Fortalecer el área de posgrado con personal que cuente con los perfiles deseados para este nivel educativo, además de disposición para realizar las funciones sustantivas en educación superior.	Director General	Febrero de 2013

6.1 Descripción:

La incorporación y reincorporación de personal a las coordinaciones afecta en el cumplimiento formal de los procedimientos debido a que se requiere capacitación de este personal para que entienda el proceso de posgrado y la manera de operar cada una de las acciones.

6.2 Conclusión:

Los nuevos indicadores y los procedimientos para avanzar en el logro del objetivo de calidad han contribuido en la eficiencia de los dueños de procedimientos, y lo más importante, el énfasis de las acciones se ubica en el aprendizaje de los alumnos y su permanencia en el posgrado.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

De lo anterior expuesto se identifican algunos retos para la mejora:

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 20 de 21

1. Analizar y replantear la manera de evaluar las competencias para cada uno de los semestres y cada uno de los programas de las unidades académicas.
2. Se observa que se requiere un diseño de los programas con características especiales, es decir que los profesores responsables de la unidad tengan un trabajo de ir y venir de la teoría a la práctica con la finalidad de no esperar hasta concluir el semestre para observar que los maestros den resultados en su práctica docente.
3. Organizar a los intendentes para que monitoreen el aseo de los baños cada hora de tal manera que se asegure su limpieza e higiene.
4. Retos para mejorar el procedimiento:
 - Anexar en el formato un renglón para observaciones.
 - Que la evaluación que se haga por parte de los profesores del área a los trabajos proporcionados por los titulares de las unidades académicas se enfoque en el logro de la competencia. Para ello se tendría que elaborar una rúbrica con indicadores más específicos que guíen la evaluación.

7.2 Conclusión:

Este proceso de análisis sobre los resultados obtenidos en el periodo evaluado fue un medio para que el personal que se integra al área empezara a conocer las acciones correspondientes a su proceso e identificar aspectos que son prioritarios en sus coordinaciones.

Por otro lado, a las personas que tenemos tiempo trabajando en el posgrado, no ayudó a hacer un balance del camino recorrido y ver con satisfacción la manera como se expresan los alumnos de cuarto semestre de las maestría. Esto da cuenta de la

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 División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 21 de 21

concreción del esfuerzo por hacer de la maestría un espacio para la profesionalización de los docentes.

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		5 de septiembre de 2012
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		6 de septiembre de 2012
Autoriza	Dr . Francisco Hernández Ortiz		7 de septiembre de 2012

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