

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

Informe: agosto 2013 a febrero 2014

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

No se realizaron durante este periodo

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

No aplica

1.2 Auditorías externas

No se realizaron durante este periodo

1.2.1 Descripción del proceso de auditoría

No hubo auditoría externa en este periodo.

1.2 Conclusiones:

No aplica.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a) Satisfacción de los Clientes.

El 25 de enero de 2014 se aplicó la encuesta de satisfacción de nuestros usuarios, cuyo objetivo es valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado y su impacto en el logro de los objetivos de la formación de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria. La encuesta consistió en la aplicación de un cuestionario con 16 preguntas cerradas y un espacio para sugerencias y comentarios. Se utilizó el recurso "Encuesta Fácil" con la finalidad de tener los resultados en el menos tiempo posible a fin de analizarlos e identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad de mejora. Las tablas y gráficas siguientes muestran los resultados de dicha encuesta

| 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 16 |

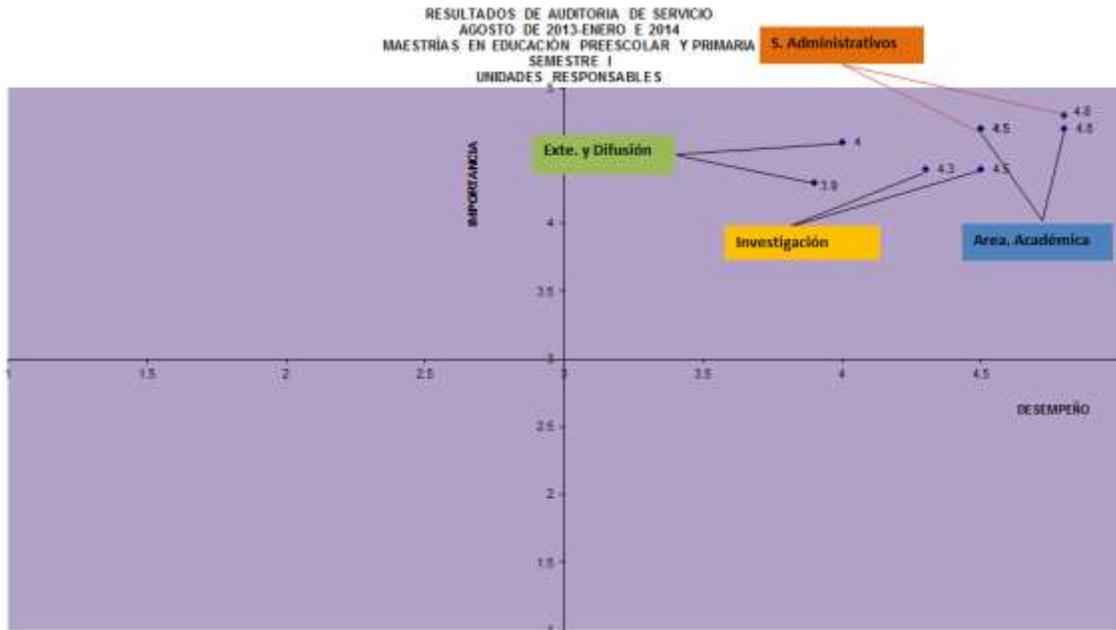
en cada uno de los indicadores respecto a la importancia y el desempeño dentro de una escala de respuesta del 1 al 5.

| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE I | | |
|--|-----------|-------------|
| SERVICIOS | ÁMBITOS | |
| | DESEMPEÑO | IMPORTANCIA |
| ACADÉMICOS | | |
| Reflexión de la práctica | 4.8 | 4.8 |
| Formación de alumnos y profesores | 4.5 | 4.7 |
| ADMINISTRATIVOS | | |
| Información sobre la inscripción | 4.5 | 4.7 |
| Inscripción | 4.8 | 4.7 |
| EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN | | |
| Bibliografía | 4.0 | 4.6 |
| Invitación a eventos | 3.9 | 4.3 |
| INVESTIGACIÓN | | |
| Participación alumnado | 4.3 | 4.4 |
| Mejora del desempeño | 4.5 | 4.4 |

Los resultados muestran que los rubros de importancia y desempeño para los alumnos de las maestrías en educación preescolar y primaria del semestre II son favorables ya que las respuestas se concentran arriba de la media. Estos puntajes favorecieron la obtención de promedios entre 3.9 y 4.8. El resultado más bajo corresponde a la invitación a eventos, seguido de los materiales bibliográficos. Son dos aspectos que corresponden a la coordinación de extensión y difusión educativa. Aunque este aspecto no está directamente vinculado con el proceso de enseñanza aprendizaje, es necesario retomarlo para emprender acciones que se dirijan a 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 3 de 16 |



En el eje de coordenadas siguiente se observa con mayor claridad la importancia y el desempeño de cada uno de las áreas sustantivas del posgrado.

Otro de los ítems que resultaron más bajos son los del área de investigación, particularmente en la participación de los alumnos en las encuestas y entrevistas. Si bien es cierto que a todos se les aplica la encuesta, no se han realizado entrevistas a los estudiantes con el fin de complementar la información. Éste es un aspecto pendiente para el siguiente semestre.

En el caso de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y educación primaria del semestre III, la tabla y el gráfico nos dan cuenta de ellos:

| 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 16 |

| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE III | | |
|--|-----------|-------------|
| SERVICIOS | ÁMBITOS | |
| | DESEMPEÑO | IMPORTANCIA |
| ACADÉMICO | | |
| Reflexión | 4.5 | 4.9 |
| Formación | 4.0 | 4.5 |
| ADMINISTRATIVO | | |
| Información inscripción | 4.4 | 4.5 |
| Inscripción | 4.4 | 4.4 |
| EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN | | |
| Bibliografía | 3.4 | 4.8 |
| Invitación a eventos | 3.8 | 4.4 |
| INVESTIGACIÓN | | |
| Participación alumnado | 4.4 | 4.1 |
| Mejora del desempeño | 4.1 | 4.7 |

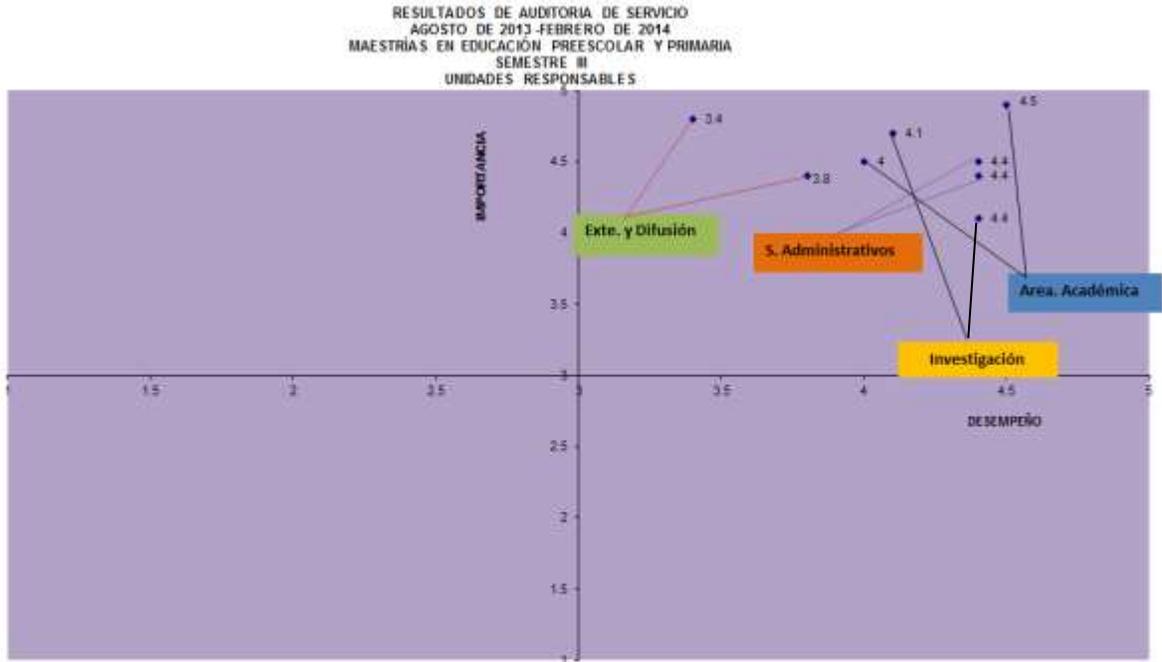
Como se puede observar en la tabla y el gráfico, los resultados son muy positivos porque los puntajes se encuentran entre 3.4 y 4.9 dentro de una escala de 1 a 5. La actividad de la reflexión de la práctica sigue siendo lo más relevante para el alumnado tanto en desempeño como en importancia. El aspecto con menor puntaje coincide con el del semestre I referido a las actividades de extensión y difusión. Los estudiantes observan que no se les da información ni se les invita a participar en eventos académicos y la bibliografía que existe es insuficiente para fundamentar su objeto de estudio.

Otro aspecto que se tiene que atender en relación con lo académico es la formación curricular. Se reconoce por parte de los alumnos y de la coordinadora académica 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 División de Estudios de Posgrado |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 5 de 16 |

no se organizaron eventos que contribuyeran a la formación de los estudiantes. Esto queda como un reto pendiente.



Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Los resultados de la encuesta tanto en el plano cuantitativo como cualitativo, reflejan que es necesario mejorar los aspectos del área de extensión y difusión educativa, la implementación de actividades cocurriculares y la participación de los estudiantes para proporcionar información a través de las entrevistas.

El cuestionario que se aplicó a los alumnos mejoró en su claridad porque no hubo ningún estudiante que hiciera alguna observación al respecto, como sucedió en otras

| 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 16 |

ocasiones. Se vio también la necesidad de tener un mayor acercamiento del equipo de posgrado a los estudiantes, particularmente el grupo de primero de preescolar para conocer sus inquietudes y necesidades porque fue el que más bajo evaluó los servicios.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

No se ha tenido información de 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, pero esta información no se plasma en el buzón correspondiente, sino en el espacio de comentarios de las encuestas de opinión.

2.4 Conclusiones:

Se observa a través de los resultados de la encuesta que los estudiantes están altamente satisfechos con los servicios que se les ofrecen a través del área de posgrado. Esto coincide con los grados académicos que se van obteniendo por parte del equipo de profesores, lo que denota la coherencia entre su formación y su desempeño en el aula. Lo que más valoran los alumnos es la calidad humana de los profesores, sin desdeñar su profesionalismo, pero el primero es la base de lo segundo.

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):

En el semestre correspondiente a los meses de agosto de 2013 a enero de 2014, el comportamiento de los indicadores de calidad para valorar el desempeño de los

| 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 16 |

subprocesos y el proceso en general de la formación continua y superación profesional fue el siguiente:

Respecto al indicador 2 “Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa”, se tiene lo siguiente para las maestrías en educación preescolar y primaria:

| Maestría en educación preescolar | | | |
|----------------------------------|-------------|-------|-------------|
| Generación | Inscripción | Bajas | Permanencia |
| 2012-2014 | 17 | 6 | 64% |
| 2013-2015 | 11 | 1 | 90% |
| Maestría en educación primaria | | | |
| Generación | Inscripción | Bajas | Permanencia |
| 2012-2014 | 14 | 5 | 64% |
| 2013-2015 | 8 | - | 100% |

Las bajas de los estudiantes es una variable que no es posible controlar porque entran en juego diversos factores como el personal, familiar, laboral, sin dejar de lado lo académico. En cada una de las bajas, se ha indagado sobre los motivos que la ocasionan y la mayoría tiene que ver con la presión y estrés que sufren ante la carga laboral y académica. En un caso se dio por interés personal, la alumna estaba más interesada en otros asuntos laborales, aunque en un momento manifestó el descuido que estaba teniendo de su familia.

La carga académica ha sido difícil para muchos estudiantes de las maestrías, sobre todo porque tienen que combinar sus estudios con la práctica docente, de tal manera que se dé el vínculo entre la teoría y el quehacer profesional. No se posible bajar el rigor académico de los programas de maestría, porque esto es parte de su calidad. Además, los programas están muy relacionados con lo que se le demanda al maestro en el ámbito laboral.

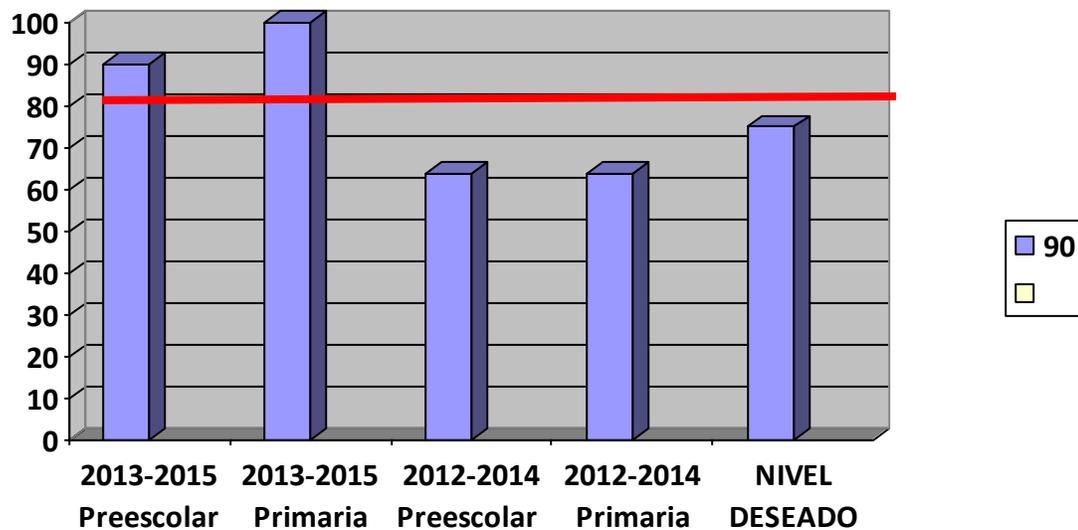
| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo | Dr. León Alejandro Pérez Reyna | Mtro. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 11 de junio de 2010 | 15 de junio de 2010 | 21 de Mayo 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 16 |

En la gráfica siguiente se observa con mayor precisión la medición de segundo indicador de nuestro proceso:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: “Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa”
SEMESTRES I y III

Porcentaje deseado: 75% Porcentaje promedio logrado 76%



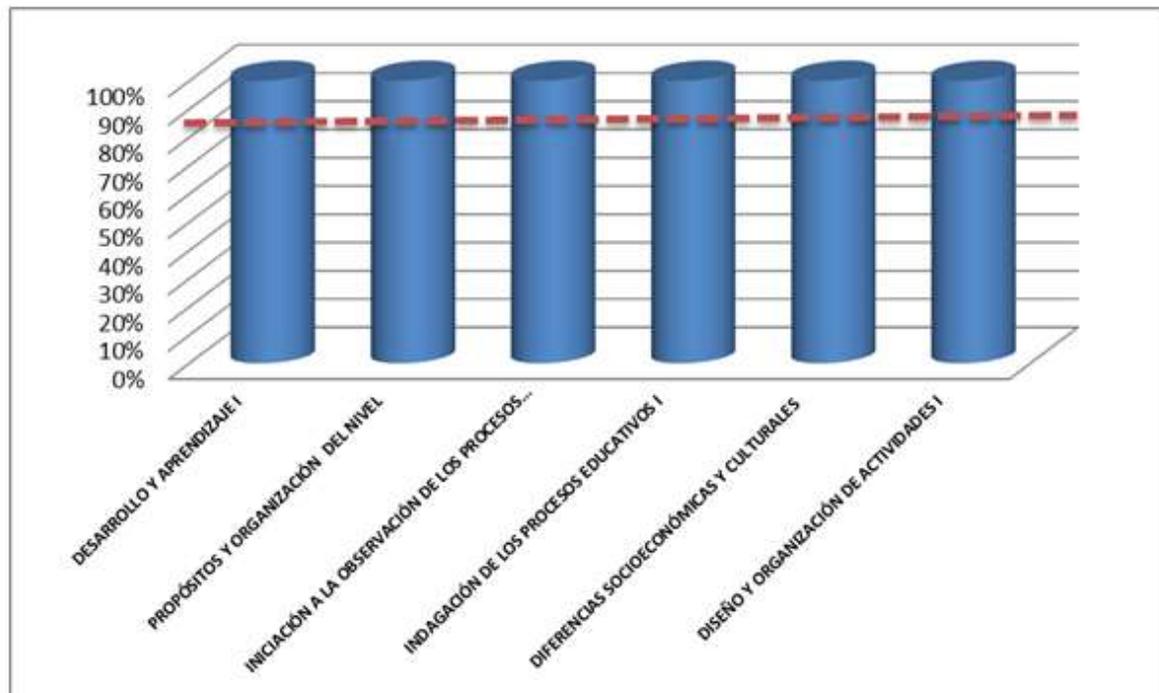
Como se puede percibir en la gráfica anterior, los grupos de la Maestría de la generación 2012-2014 son los que han tenido más bajas del programa por lo que el porcentaje de permanencia está en el 64% %. Sin embargo el promedio general corresponde a un 76%, porcentaje que está arriba del nivel deseado. Cabe mencionar que la mayoría de las bajas han sido por problemas personales de los estudiantes o por las dificultades que tienen para entregar los trabajos en los tiempos que solicitan los profesores.

| 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 División de Estudios de Posgrado | | Revisión: 1 |
| | | | Página 9 de 16 |

Respecto al indicador “Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de evaluación” se obtuvieron los siguientes resultados:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración
SEMESTRES I y III
 Porcentaje deseado: 91% Porcentaje logrado 100%



El gráfico muestra que este indicador es uno de los mejor logrados porque el profesorado presenta sus programas sintético con todos los elementos considerados dentro de los parámetros de conformidad del producto, superando con ello el porcentaje deseado que es del 91%

| 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 16 |

Todos los profesores en la sesión de planeación del día 17 de agosto presentaron sus programas y recibieron retroalimentación de los colegas y finalmente entregaron sus programas fortalecidos y con un cumplimiento total de los criterios de evaluación el 22 de agosto de 2013.

Otro de los indicadores que se mide en el proceso es el “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. La medición de este indicador se realiza a través de un instrumento en el que se integran las competencias que se deberán desarrollar en cada una de las unidades académicas. Se realizó la evaluación de las competencias logradas en las unidades académicas de los semestres I y III de las maestrías en educación preescolar y primaria, del periodo de agosto 2013 a enero 2014.

El instrumento de la evaluación se aplicó en dos momentos, el intermedio en octubre 2013 y el final el 1º de febrero 2014. Se logró un 100% de devolución de evaluaciones y evidencias archivado en formato digital en el primer periodo. Los promedios por Unidad Académica y por grupo se presentan en la Tabla 1:

Tabla. Promedio de las Competencias alcanzado en los semestres I y III de la Maestría en Educ. Primaria

| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE I | | Octubre 2013 | | Febrero 2014 |
|---|-------------|--------------------|-------------|--------------------|
| Unidad Académica | Porcentajes | Promedio del grupo | Porcentajes | Promedio del grupo |
| Desarrollo y Aprendizaje I | 79% | 79% | 75% | 83% |
| Propósitos y Organización del Nivel | 80% | | 91% | |
| Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares | 79% | | 84% | |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE III | | | | |
| Indagación de los Procesos Educativos I | 74% | 82% | 84% | 87% |
| Diferencias Socioeconómicas y | 82% | | 88% | |

| 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 16 |

| | | | | |
|--|-----|--|-----|--|
| Culturales | | | | |
| Diseño y Organización de Actividades I | 90% | | 88% | |

El porcentaje deseado del primer semestre es lograr el desarrollo en un 70% el cual fue superado en la maestría de preescolar con 1.5% y el incremento en el semestre I de la maestría en educación primaria fue 0.9 casi una décima arriba. En el semestre III los alumnos deben lograr un 90% de las competencias establecidas en los rasgos del perfil de egreso, este porcentaje no fue logrado

Los resultados comparativos en la aplicación en los dos momentos en Preescolar se observan en la tabla siguiente:

Tabla: Promedio de las Competencias alcanzada en los semestre I y III de la Maestría en educación preescolar
¡Error! Vínculo no válido.

El porcentaje deseado del primer semestre es lograr el desarrollo en un 70% el cual fue superado en preescolar con 1.5% y el incremento en el semestre I de la maestría en educación primaria fue 0.9 casi una décima arriba. En el semestre III los alumnos deberán lograr un 90% de las competencias establecidas en los rasgos del perfil de egreso, este porcentaje no se logró en ninguno de los dos semestres.

En la tabla siguiente se puede observar el proceso en su conjunto y el nivel de logro en cada uno de los indicadores.

| No | INDICADORES | FECHA DE CONSECUCCIÓN | STATUS | NIVEL DESEADO | NIVEL DE LOGRO | META | Medición del proceso |
|----|---|---------------------------------|-----------|---------------|----------------|------|----------------------|
| 1 | No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES). | Después publicar los resultados | Concluido | 70% | M. Pree. 82% | 100% | 15% |

| 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 16 |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|------------|-----|-----------------------------------|-------|-------|
| | | | | | M. Prim. 81% | | |
| 2 | Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA) | Semestral | Concluido | 75% | M. Pree 77% M. Prim. 82% | 100% | 5% |
| 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% | 15% |
| 4 | Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS) | Al final de cada semestre | En proceso | 80% | M. Pree 83% M. Prim. 86% | 100% | 35% |
| 5 | Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos | Anual | En proceso | 80% | | | 20% |
| 6 | Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal) | Anual | En proceso | 65% | | | 10% |
| | | | | | | Total | 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.

3.3 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 13 de 16 |

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran la evolución del proceso y el logro de las metas establecidas

El esfuerzo y compromiso del equipo de posgrado por alcanzar las metas y el objetivo de calidad establecidos nos llevó a la revisión, análisis y replanteamiento de los subprocesos, así como de sus indicadores, lo cual contribuye además a dar un mejor servicio a nuestros usuarios.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Atendiendo a las recomendaciones de los auditores externos, se documentaron acciones preventivas en este periodo con el fin de mejorar los procesos de enseñanza en las diferentes unidades académicas, particularmente las que presenten menor puntaje de logro en su desempeño.

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:

En este periodo se elaboró un RAP con base en los comentarios de los estudiantes en la encuesta de opinión respecto al poco impacto en la mejora del desempeño de los profesores respecto a los indicadores en los que obtuvieron menor puntaje.

| 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 14 de 16 |

4.4 Conclusiones

Con el fin de evitar un producto o servicio no conforme se implementó el registro de acciones preventivas (RAP) respecto a la mejora del proceso de enseñanza en las diferentes unidades académicas. Esto es una medida de prevención permite hacer las mejoras en el momento en que se encuentran los incidentes de menor grado.

5.0 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 | Valorar con los integrantes del área de posgrado los cambios que deberán hacerse a los procedimientos y al plan de calidad y trabajar en su modificación. | Dirección de posgrado | Marzo a junio de 2014 |
| Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente. | Programar tres actividades cocurriculares Proporcionar información escrita a los estudiantes sobre eventos académicos y promover su participación. | Dirección de posgrado | Febrero a julio |
| Necesidad de Recursos. | Se requiere equipo de videoconferencia que permita la conectividad con diferentes autores y especialistas en diversos temas educativos relacionados con las temáticas del portafolio. | Dirección General | Febrero a octubre. |

6.1 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 División de Estudios de Posgrado |  | Código: BECENE-CA-PG-11-02 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página 15 de 16 |

En este semestre se promoverá la participación de los alumnos en diferentes eventos institucionales e interinstitucionales que les ayuden a consolidar las competencias establecidas en los rasgos del perfil de egreso. También se realizará un intercambio con instituciones que ofrecen programas de posgrado profesionalizantes donde los alumnos presentarán sus avances de portafolio temático.

6.2 Conclusión:

Es necesario integrar al área de posgrado los recursos tecnológicos necesarios para tener conectividad de alto nivel y facilitar las tareas de control escolar e investigación. También se hace necesario que los estudiantes de maestría tengan la oportunidad de asistir a eventos académicos con algunas ponencias y publiquen en la revista Educando para educar.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

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

1. Promover la participación de los alumnos en eventos académicos
2. Integrar cursos y seminarios de actualización y capacitación para el personal docente de tiempo completo y para los estudiantes.
3. Fortalecer la infraestructura tecnológica para las videoconferencias,
4. Promover el uso de base de datos por parte de los alumnos.

7.2 Conclusión:

| 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 16 |

El análisis de los resultados obtenidos en el periodo evaluado permitió valorar nuestros alcances en las metas establecidas y el objetivo de nuestro proceso. También da cuenta de los aspectos concretos en los cuales tenemos que trabajar y monitorear su proceso de operación para lograr la mejor establecida.

| | Nombre | Firma | Fecha |
|----------|--------------------------------------|--|-----------------------|
| Elabora | Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo |  | 13 de febrero de 2014 |
| Aprueba | Mtra. Hilda Margarita López Oviedo |  | 14 de febrero de 2014 |
| Autoriza | Dr . Francisco Hernández Ortiz |  | 15 de febrero de 2014 |

| 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 |