

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

Informe: febrero-julio de 2013

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

No se realizaron auditorías internas al área de posgrado durante el periodo comprendido de febrero a julio de 2013

1.2 Auditorías externas

1.2.1 Descripción del proceso de auditoría

El proceso “La formación continua y la superación profesional de los docentes de educación básica” correspondiente a la División de Estudios de Posgrado fue auditado el día 22 de marzo mediante una entrevista realizada por el Lic. Luis Ponce de León, auditor de Bureau Veritas. La titular de la dirección de dicha área fue quien respondió a las preguntas de auditor y mostró las evidencias que se le requirieron.

1.2 Conclusiones:

Conforme a lo expresado por el auditor al final de la auditoría, la acción de diseño que plantea en la Norma ISO, es justificable en el caso del área de posgrado porque se elaboran programas, se evalúan y se actualizan o modifican. Por otro lado, se observa que el SGC en nuestra área, va cobrando mayor sentido en la mejora de los servicios que ofrecemos. No hubo observaciones ni se levantaron no conformidades.

2.0 SEGUIMIENTO A LA 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 2 de 22

2.1 Los aspectos evaluados son los siguientes:

a) Satisfacción de los Clientes.

En el mes de mayo de 2013 se aplicó la encuesta de opinión a los aspirantes a las maestrías en educación preescolar y primaria sobre el proceso de selección: curso propedéutico, entrevista y examen de CENEVAL. La encuesta constó de un cuestionario de 10 preguntas de doble respuesta considerando los ámbitos de desempeño e importancia. El instrumento se elaboró utilizando el recurso de “Encuesta fácil” lo que permitió que los aspirantes contestaran la encuesta en sus casas, además de que este recurso facilita la concentración de la información. A continuación se muestran los resultados obtenidos:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ASPIRANTES A LAS MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA MAYO DE 2013		
INDICADOR	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
1. Información en medios de comunicación	4.8	4.3
2. Claridad y pertinencia en la información	4.2	3.7
3. Funcionalidad de las actividades y tareas	4.1	4.5
4. Reflexión sobre la práctica	4.5	4.1
5. Metodología del curso	4.2	4.3
6. Dinámica del curso	4.6	4.4

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 22

7. Contenido de los cuestionamientos	4.4	4.2
8. Aspectos teóricos de la entrevista	4.2	4.2
9. Relevancia de organismos externos de evaluación	3.9	3.9
10. Contenidos del examen de CENEVAL	4.0	4.2

Los resultados en general, como se observa en la tabla, son satisfactorios. La mayoría de los aspirantes reconocen el profesionalismo con el cual se realizó el curso propedéutico. Consideran que fue una forma de acercarse al conocimiento de la orientación del programa y su estructura curricular. Respecto a la relevancia en la evaluación por parte de CENEVAL, es el aspecto que resulta más bajo (3.9), sobre todo por las aspirantes de la maestría en educación preescolar. Lo mismo sucede con el ámbito de importancia, evaluado con 4.0, que es el puntaje más bajo en este ámbito. Esto indica que para los aspirantes, resultan más relevantes otros mecanismos de selección que la evaluación de organismo externos.

En el siguiente punto se reportan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente aplicada en junio de 2013, cuyo objetivo es valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado para coadyuvar a la formación de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria. Los Semestres II y Semestres IV de la Maestrías en Educación Primaria y Educación Preescolar se llevaron a cabo en la segunda mitad del ciclo escolar 2012-2013. En estos semestres los estudiantes respondieron a una encuesta de opinión que consta de 10 preguntas en total cuya estructura plantea dos ámbitos de respuesta: desempeño e importancia.

Las tablas y gráficas siguientes muestran los resultados de dicha encuesta en cada uno de los indicadores respecto a la importancia y el desempeño dentro de una escala del 1 al 5.

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 22

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE II		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICOS		
Reflexión de la práctica	4.6	4.8
Formación de alumnos y profesores	3.7	4.5
ADMINISTRATIVOS		
Información sobre la inscripción	3.3	4.4
Proceso de inscripción	4.5	4.4
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	3.9	4.6
Invitación a eventos	4.3	4.5
INVESTIGACIÓN		
Participación alumnado	4.3	4.5
Mejora del desempeño	4.5	4.6

En general se observa que en los rubros de importancia y desempeño la percepción del alumnado de las maestrías en educación preescolar y primaria del semestre II es favorable ya que las respuestas se concentran arriba de la media, correspondientes a 3, 4 y 5. Estos puntajes permiten obtener promedios entre 3.3 y 4.8. El resultado más bajo corresponde a la información sobre la inscripción. Este aspecto también fue uno de los más bajos en el semestre pasado, y aunque hemos cuidado los mecanismos para informar a los estudiantes sobre el proceso de inscripción, pareciera ser que son insuficientes para que los estudiantes se sientan satisfechos con este servicio.

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 22

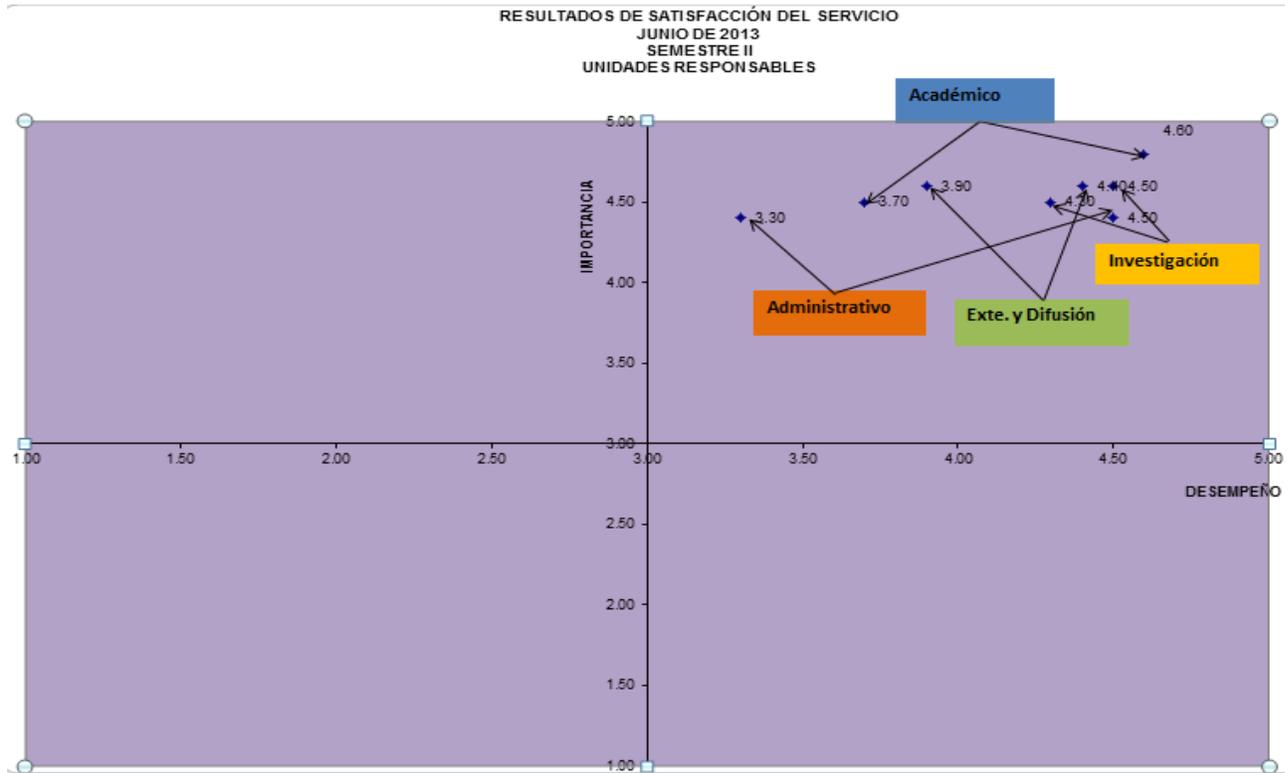
Según los resultados de la encuesta, los ítems que reportan un puntaje más bajo en el ámbito de desempeño son el de inscripción con 3.7 y el de invitación a eventos con 3.8. En el caso de la inscripción, el alumnado valora este aspecto en un nivel de importancia de 4.0. Estos resultados, que en anteriores ocasiones habían sido altos, reflejan que el envío de la circular a los estudiantes a sus cuentas de correo electrónico fue menos eficaz porque no están acostumbrados a consultar sus correos de manera continua y faltó mayor información por parte del departamento de control escolar. Esta estrategia se empezó a implementar en este ciclo escolar con dos finalidades: ahorrar papel y hacer que los estudiantes utilicen más los recursos tecnológicos. Para optimizar esta estrategia será necesario que en los próximos semestres se avise con tiempo a los estudiantes sobre el procedimiento de información e integrar la circular en la página de posgrado, además de enviárselas a sus correos electrónicos.

El segundo puntaje más bajo en desempeño es 3.7, correspondiente a la formación de estudiantes y profesores. En relación con la formación extracurricular para los alumnos, sigue siendo también un aspecto en el que se tiene que continuar trabajando. Cabe señalar que en este semestre se trabajaron cuatro talleres con los estudiantes de los cuatros semestres en los que se dio libertad de asistir, según sus necesidades. Sin embargo, la asistencia disminuyó a medida que se aumentaba la carga de trabajo en los cursos de maestría y en los centros de trabajo de los estudiantes.

Un aspecto que se tiene que cuidar por su relevancia en la formación de los alumnos de posgrado es la bibliografía, aspecto que obtuvo un el tercer puntaje más bajo en desempeño, pero no así en importancia. Los alumnos comentan que los libros que se requieren en las unidades académicas no se encuentran en la biblioteca tanto del área de posgrado como en el Centro de Información Científica y Tecnológica, y los que están, sólo se les presta por un día. Para mejorar en este aspecto se tendrán que tomar algunas medidas que permitan enriquecer el acervo bibliográfico y facilitar la consulta de los textos, sin dejar de lado el cumplimiento del reglamento para el uso de los libros.

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

Los resultados anteriores los lo podemos ver en la siguiente gráfica.



Como se puede observar en el gráfico, el desempeño más bajo corresponde a un ítem de la coordinación administrativa y los otros dos a las coordinaciones académica y de extensión y difusión. Serán en estos servicios en donde se tendrán que implementar acciones de mejora

En el semestres IV de las maestrías en educación preescolar y educación primaria los resultados que arrojó la encuesta de opinión se pueden observar en la tabla y grafico 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 7 de 22

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE IV		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICO		
Reflexión	4.3	4.7
Formación	4.5	4.7
ADMINISTRATIVO		
Información inscripción	4.6	4.7
Inscripción	4.7	4.5
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	3.8	4.6
Invitación a eventos	3.5	4.8
INVESTIGACIÓN		
Participación alumnado	4.2	4.4
Mejora del desempeño	4.3	4.6

Como se puede observar en la tabla y el gráfico siguiente, los resultados son favorables porque los puntajes se encuentran entre 3.5 y 4.8 dentro de una escala de 1 a 5. Aunque cabe mencionar que estos puntajes son más bajos que los obtenidos en el semestre pasado. La actividad de invitación a eventos es un aspecto que el alumnado valora en el nivel más alto de importancia, sin embargo lo califica con 3.5 en el ámbito de desempeño. Este aspecto tendrá que trabajarse más en el siguiente semestre. En segundo lugar respecto a puntajes más bajos se encuentran la bibliografía, que al igual que los alumnos del segundo semestre, consideran que es importante en este nivel, pero es insuficiente para atender sus necesidades académicas.

En el gráfico siguiente se observan los resultados de manera general por servicios, según las coordinaciones que los atienden.

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:

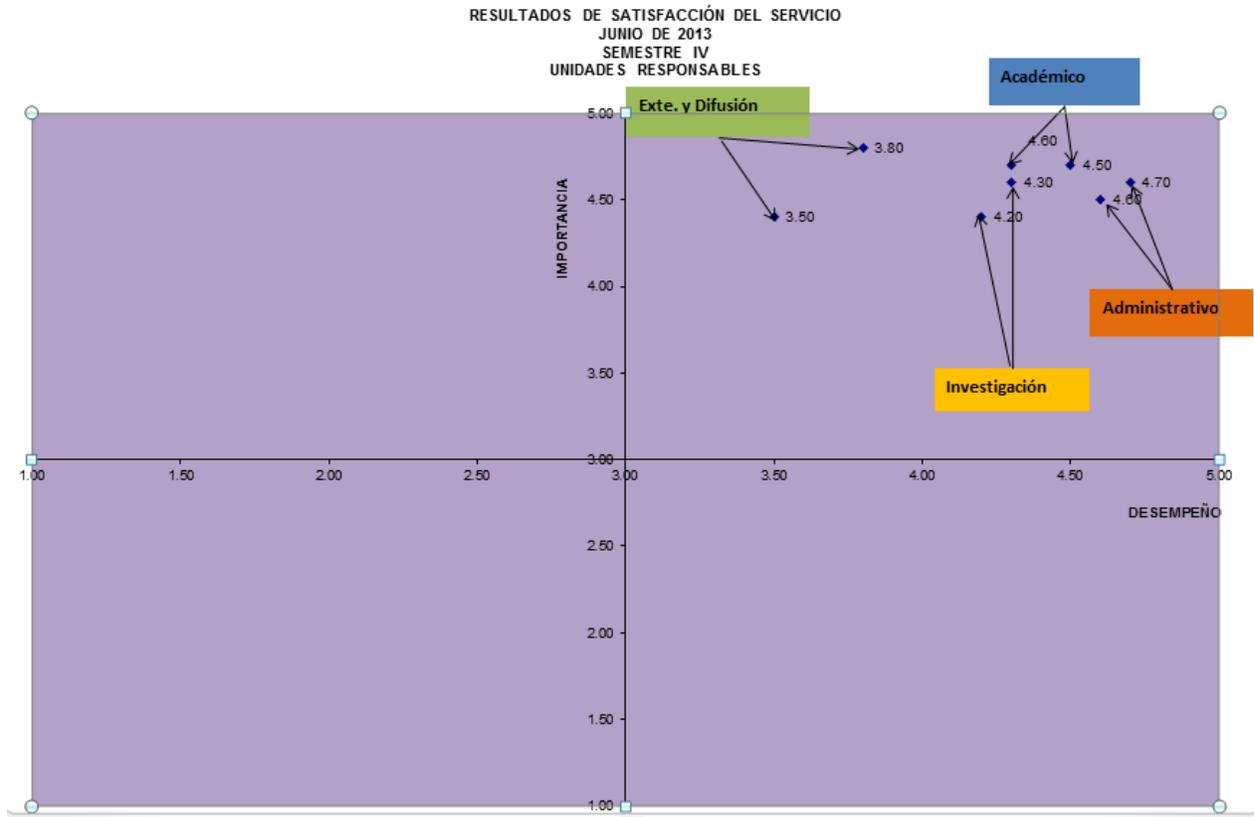
**Revisión por la Dirección
División de Estudios de Posgrado**



Código:
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 8 de 22



Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Entre las necesidades de mejora, según los resultados anteriores, están: Dar las especificaciones para la inscripción al nuevo semestre de manera clara y oportuna, realizar con eficiencia y eficacia las actividades administrativas para la inscripción, promover acciones para el fortalecimiento de la formación en la maestría, la existencia suficiente de acervo bibliográfico en la biblioteca para apoyar la comprensión de los contenidos temáticos desarrollados en los programas cursados y promover la asistencia a eventos académicos en los que presenten una ponencia.

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 22

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

2.4 Conclusiones:

A través de los resultados de las encuesta se hace evidente que hay un nivel satisfactorio de los usuarios por los servicio que se ofrecen el área de posgrado; sin embargo es necesario atender los aspectos que bajaron de nivel de desempeño y otros que no se han atendido lo suficientes como la formación complementaria o cocurricular de los estudiantes y la actualización del profesorado, además del fortalecimiento del acervo bibliográfico y el proceso de inscripción.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se incluye la información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de la Dirección de posgrado):

Procedimiento 1: Selección e inscripción a los programas de maestría 2013

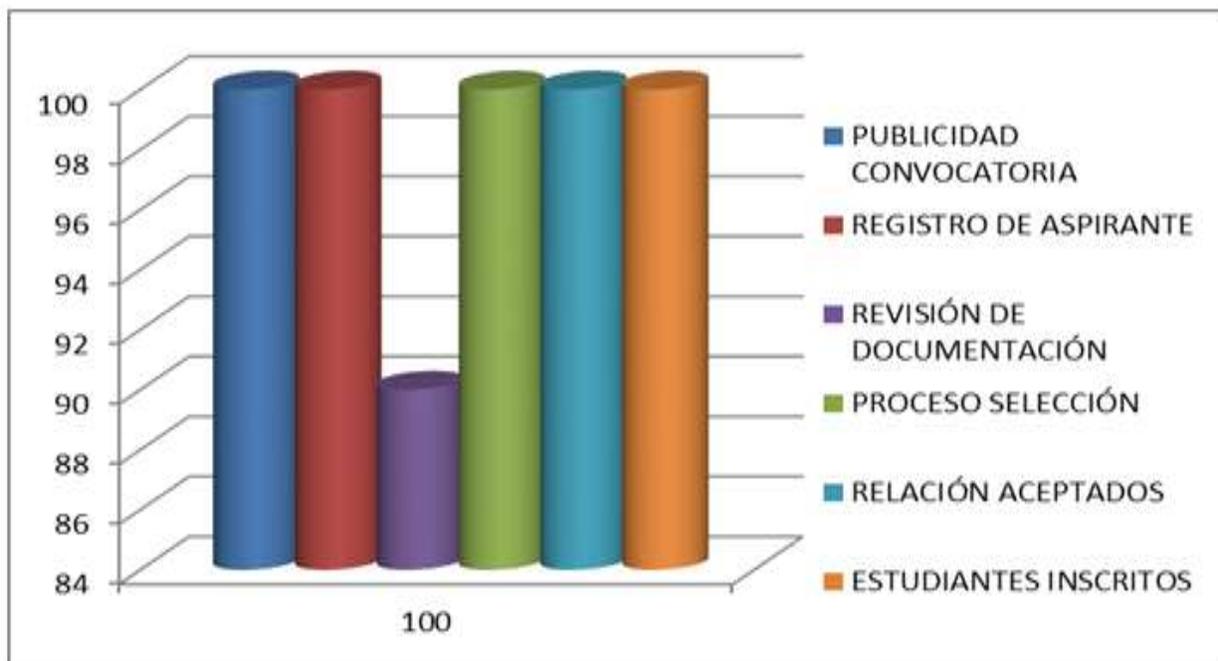
Respecto a las características de conformidad del servicio se tienen señaladas: Convocatoria en la que se especifican los requisitos de ingreso y tiempos para su realización, registro de aspirantes al posgrado, realización de curso propedéutico, entrevistas y examen EXANI III profesionalizante, cuadro de resultados de tres instrumentos de selección: curso propedéutico, entrevista, examen de CENEVAL. En su

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 22

emisión correspondiente, carpeta del estudiante participante en el proceso de selección y publicación de alumnos aceptados, circular para la inscripción, concentrado de documentos recibidos para poder ser inscritos en los programas, lista de alumnos inscritos a los programas indicadores de producto conforme directamente relacionados con el procedimiento BECENE DDEP-PO-01 se presentan en la gráfica siguiente:

PROCESO 1: SELECCIÓN E INSCRIPCIÓN A LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA
RESULTADOS DEL PROCESO GENERAL
JUNIO DE 2013



Los resultados que se muestran en la gráfica dan cuenta del proceso de selección y resultados de alumnos aceptados para cursar la maestría en educación preescolar con

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 22

un total de 12 alumnos, en tanto que primaria se integró con una población de 7 alumnos que conforman la generación 2013-2015.

En el semestre correspondiente a los meses de febrero a agosto de 2013, el comportamiento de los indicadores de calidad para valorar el desempeño de los subprocesos y el proceso en general de la superación profesional fue el siguiente:

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

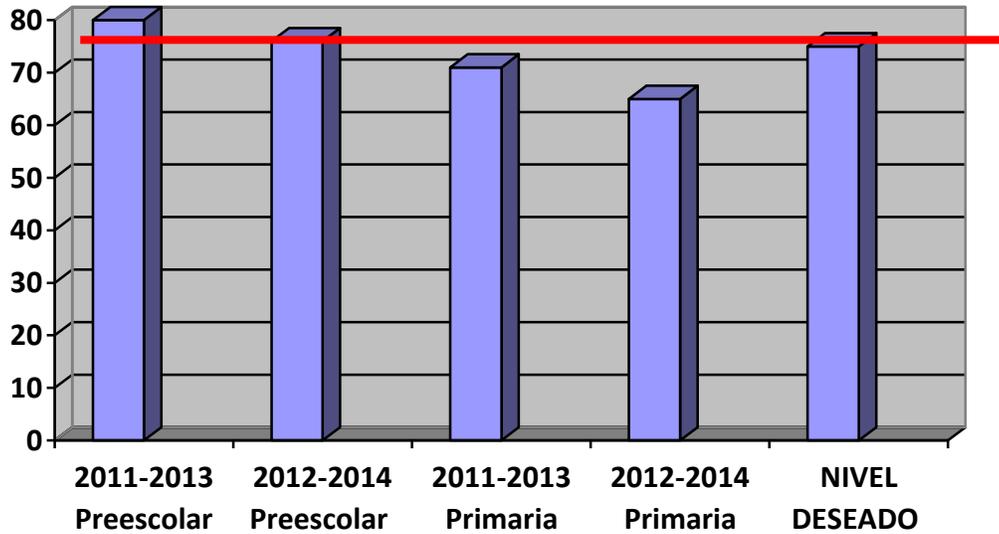
Maestría en educación preescolar			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2011-2013	15	4	73 %
2012-2014	17	4	76 %
Maestría en educación primaria			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2011-2013	20	6	70%
2012-2014	14	5	65%

El indicador No. 2 del procedimiento no se alcanza por causas diversas de carácter interno y externo: Procesos de selección poco eficiente en razón del limitado número de participantes en el proceso de selección, ausencia de acuerdos previos en los criterios de evaluación y seguimiento puntual a los programas de parte de los responsables de unidades académicas. Reformas y políticas educativas de actualización y desarrollo profesional que demandan mayor dedicación a la docencia. Se hace necesario profundizar y obtener evidencia de las causas que determinaron la deserción de los programas, a fin de instrumentar medidas pertinentes.

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 22

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: "Porcentaje de alumno inscrito que permanecen en el programa"
SEMESTRES I y III
Porcentaje deseado: 75% Porcentaje logrado 71%



Como se puede percibir en la gráfica anterior, los grupos de la Maestría en educación primaria de las dos generaciones son los que han tenido más bajos niveles de deserción del programa por lo que el porcentaje de permanencia está entre 65% y 70 %, siendo porcentajes que están por debajo del nivel deseado. Cabe mencionar que la mayoría de las bajas han sido por problemas personales de los estudiantes, sólo en un caso fue por reprobación de una unidad académica. Sin embargo, es necesario documentar las razones de por qué se está dando este fenómeno para prever las acciones correspondientes, sobre todos si las razones de la deserción se relacionan con las características del programa.

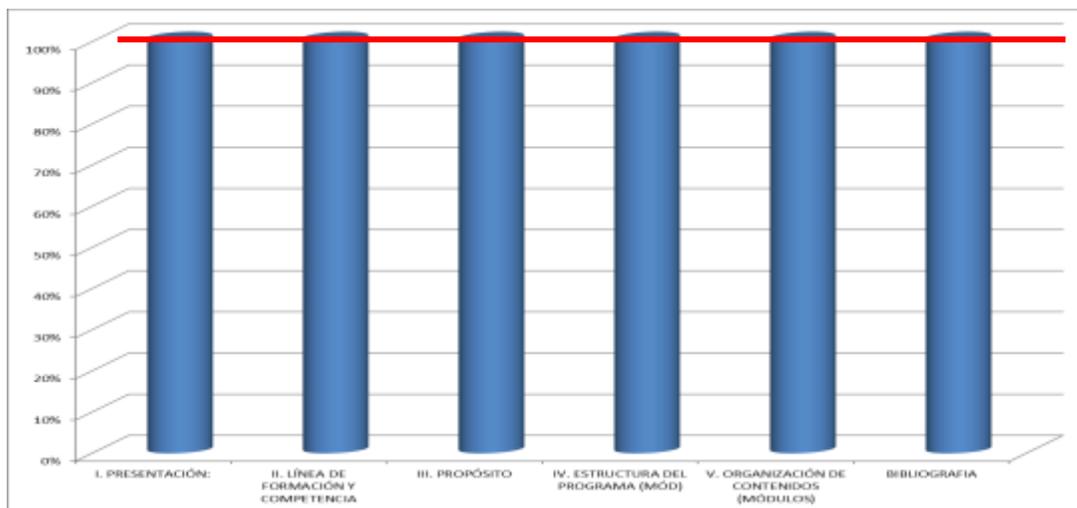
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. León Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	11 de junio de 2010	15 de junio de 2010	21 de Mayo de 2010

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección División de Estudios de Posgrado		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 22

En relación con el indicador de desempeño “**Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración**”, es importante señalar que los catedráticos responsables de las unidades académicas que se imparten en los cuatro semestres del periodo que se informa, entregan evidencias del desarrollo de los programas sintéticos, como su planeación analítica, entre otras. Además durante el trabajo realizado en la reunión de planeación se realizaron recomendaciones y se establecieron acuerdos para buscar el trabajo interdisciplinario entre los asistentes.

Referente al número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de evaluación a los programas de maestría. Se informa que con base en el resultado de la evaluación, el promedio general de resultados satisfactorios programas fue de 100% superando el valor deseado que es de 100%: La información anterior se sintetiza en el gráfico siguiente

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



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 22

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%. En este sentido, ayuda que los profesores tengan los programas sintéticos con las versiones que fueron elaborados en el semestre anterior y se les especifique los elementos que debe contener la estructura del programa por parte de la coordinación académica. Sobre todo ayuda el que en la reunión de planeación se hagan recomendaciones de mejora no sólo de forma, sino también de contenido. La coordinación académica se encarga de solicitar nuevamente los programas con las correcciones hechas en un tiempo determinado.

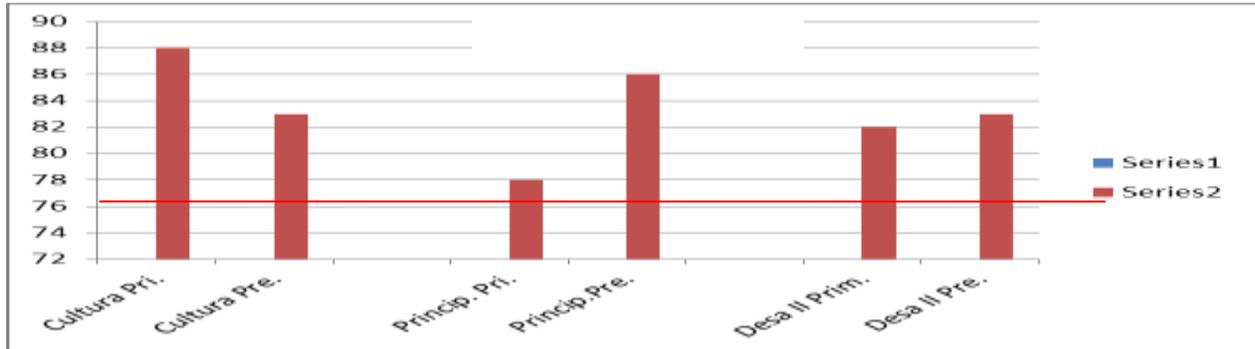
Otro de los indicadores que se mide en el proceso es el “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. La medición de este indicador se realiza a través de un instrumento en el que se integran las competencias que se deberán desarrollar en cada una de las unidades académicas. Se realizó la evaluación de las competencias logradas en las unidades académicas de los semestre 1º, 2º, 3º y 4º de las maestrías en educación preescolar y primaria, del periodo de agosto 2012 a julio 2013.

Se logró un 100% de devolución de evaluaciones y evidencias, aunque con algunos contratiempos en el periodo y forma de entrega, acontecimientos que se disminuyeron considerablemente para el periodo de la evaluación final del ciclo escolar, en el que la mayoría de los documentos se recibieron en tiempo y forma a excepción del correspondiente a una unidad académica. Respecto a los semestres impares se reporta un 95% por ciento de devolución de formatos, mientras que en los semestres impares se logró un 100% de documentos entregados y archivados de forma digital. A continuación se presentan las gráficas de los resultados de logro de competencias por unidad académica y por grupo.

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

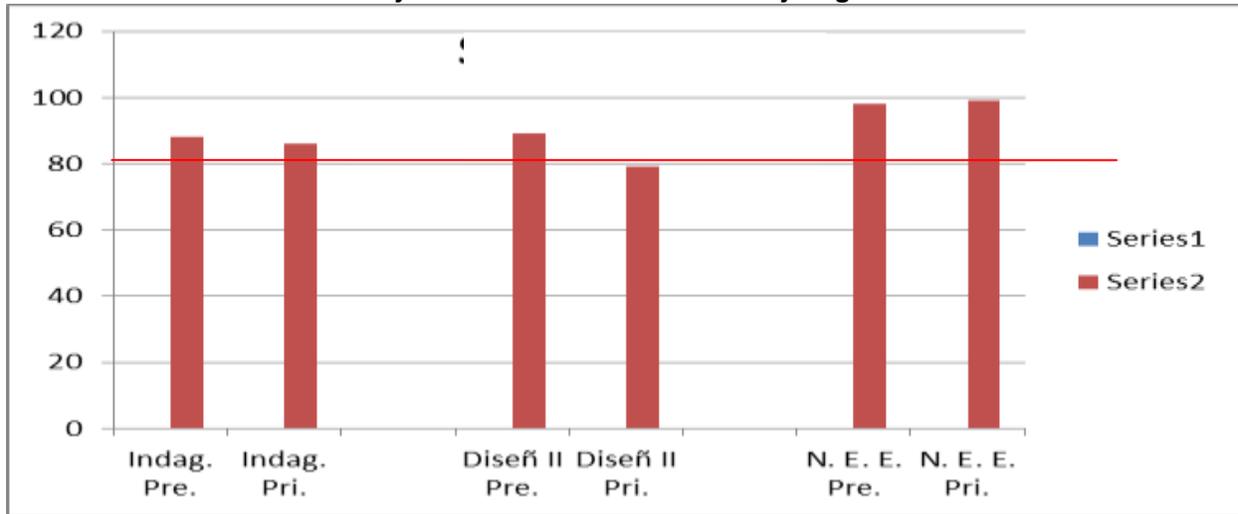
Con relación al semestre II, se tiene lo siguiente:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo
SEMESTRES II
Porcentaje deseado: 80% Porcentaje logrado 83%



Con relación al semestre IV, se obtuvo lo siguiente:

INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo
SEMESTRES IV
Porcentaje deseado: 80% Porcentaje logrado 83%



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 22

Con base en los datos anteriores los resultados generales en el porcentaje de competencias alcanzados son: semestre II 83%, semestre IV 88%. **Así, el promedio general de logro de competencias es de 85%**, superando el 80% establecido en el procedimiento.

En relación con el objetivo de calidad 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 dan cuenta de su grado de logro. En la tabla siguiente se puede observar el proceso en su conjunto y el logro del objetivo.

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 100% M. Prim. 100%	100%	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	Concluido	75%	M. Pree 73% M. Prim. 67%	93%	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	Concluido	80%	85%	100%	35%

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 22

5	Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos	Anual	En proceso	80%			15%	
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	En proceso	65%			15%	
							Total	

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:

Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran la evolución del proceso y el logro de las metas establecidas en la mayoría de ellos. En este sentido, el logro del objetivo de calidad no se logró al 100%, por lo que es necesario hacer un análisis de los hechos y las acciones que se deberán implementar para mejorar en este proceso.

El indicador No. 2 del procedimiento no se alcanza por causas diversas de carácter interno y externo: Procesos de selección poco eficiente en razón del limitado número de participantes en el proceso de selección, ausencia de acuerdos previos en los criterios de evaluación y seguimiento puntual a los programas de parte de los responsables de unidades académicas. Reformas y políticas educativas de actualización y desarrollo profesional que demandan mayor dedicación a la docencia. Se hace necesario profundizar y obtener evidencia de las causas que determinaron la deserción de los programas, a fin de instrumentar medidas pertinentes.

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 22

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

Atendiendo a las recomendaciones de los auditores externos, se documentaron y desarrollaron las acciones preventivas en este periodo con el fin de mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje 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 y llevó a cabo 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.

4.4 Conclusiones

Con base en las acciones planteadas en el RAP que se elaboró a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente aplicada en el periodo pasado, cada uno de los profesores y profesoras determinó el indicador con el cual trabajaría en la segunda mitad del semestre para mejorar su desempeño. En la reunión final de

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 22

evaluación se presentaron los resultados generales de la primera evaluación y se contrastaron con los de la segunda. Fue muy gratificante para todos observar que hubo una mejora significativa de una evaluación a otra, principalmente en los aspectos en los que se pretendió la mejora.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

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	Capacitación sobre el SGC para el personal docente que se integra al área	Dirección de posgrado	Febrero de 2014
	Documentar en un RAC las acciones para mejorar en el indicador No.2 que tuvo un porcentaje por debajo de lo deseado.	Dirección de posgrado	Febrero de 2014
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Comunicar a los estudiantes las fechas y mecanismos de inscripción	Coordinación administrativa	Febrero de 2014
	Comunicar de manera electrónica y en físico sobre los eventos académicos en los que pueden participar.	Coordinación de Extensión	Febrero de 2014
Necesidad de Recursos.	Espacios para personal de medio tiempo que se integra al área de posgrado.	Dirección de posgrado	Octubre de 2013
	Ajustar las funciones del personal administrativo para atender las necesidades del área	Dirección de posgrado	Octubre de 2013

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

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 20 de 22

Los cambios de titulares en las coordinaciones del área pueden afectar al SGC de manera positiva siempre y cuando se les capacite para el conocimiento del proceso y se les sensibilice para avanzar en las acciones establecidas para un mejor servicio del cliente, pues no cuentan con los elementos necesarios de la Norma ISO 9001:2008.

6.2 Conclusión:

La apertura del programa de doctorado afecta la estructura organizacional, física y académica de la División de Estudios de Posgrado. La integración de nuevo personal docente al área de posgrado implica prever acciones de capacitación continua sobre el SGC, además del desarrollo de seminarios sobre los programas académicos de posgrado que se ofertan en el área. Esto con la finalidad de que las y los profesores orienten sus acciones con base en el modelo pedagógico establecido y hacia la consecución de los objetivos planteados en cada uno de los programas.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

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

1. Mantener la calidad de los servicios administrativos, particularmente en el proceso de inscripción.
2. Integrar cursos y seminarios de actualización y capacitación para el personal docente de tiempo completo.
3. Fortalecer el acervo bibliográfico del área de posgrado con los materiales que se utilizarán en los cursos.

7.2 Conclusión:

En este semestre el objetivo de calidad establecido en este proceso se vio vulnerado por la baja del nivel de logro en el indicador No. 2 de permanencia. Es necesario elaborar un Reporte de Acciones Correctivas para subsanar el producto o servicio no conforme, esperando que éste sirva para mejorar en el aspecto de la permanencia.

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 22

	Nombre	Firma	Fecha
Elabora	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		28 de agosto de 2013
Aprueba	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		29 de agosto de 2013
Autoriza	Dr. Francisco Hernández Ortiz		30 de agosto de 2013

CONTROL DE EMISIÓN

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



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección
División de Estudios de Posgrado



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 1

Página 22 de 22

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