

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 23

Periodo: agosto 2014 a enero 2015

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

#### 1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

Para llevar a cabo la auditoría interna de manera eficaz se dio a conocer de manera oportuna el programa a los responsables de los procesos. Dos días antes de las fechas establecidas, una de las auditoras se presentó con la coordinadora académica para acordar la hora y puntos para la entrevista. El resto de los auditores se presentó hasta el momento de la auditoría.

El área de posgrado se auditó el día 27 de octubre de 2014. En esta ocasión se auditaron los tres procedimientos que constituyen el proceso “Formación continua y superación profesional”, referido al área de posgrado. Cabe mencionar que para el procedimiento “Titulación y obtención del grado de maestría” se auditó a la Dirección de Posgrado, debido a que no hay titular para la coordinación de investigación, que es la responsable de este procedimiento.

Los profesores que auditaron el procedimiento Elaboración, aplicación y evaluación de programas de posgrado, sugirieron a la coordinación académica “documentar la evidencia de la retroalimentación que se da a los docentes sobre las planeaciones analíticas por parte de la coordinación ya que ésta se hace a través de correo electrónico y no existe evidencia de que el docente estuvo de acuerdo con dicha valoración.” En la coordinación administrativa se hizo un reconocimiento por la concreción, organización y seguimiento del subproceso: selección e inscripción a los programas de maestría

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 23

1.1.2 Conclusiones:

## 2.1 Auditorías externas

### 2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

El auditor de Bureau Veritas se presentó en el área de posgrado el día 18 de noviembre de 2014 a las 14:00 Hrs. para realizar la auditoría. Cabe señalar que ésta no estaba considerada dentro de la agenda, por lo que el equipo de posgrado se encontraba realizando otras actividades propias del área al momento de la llegada del auditor. La entrevista la realizó a la coordinación académica y a la titular de la dirección de posgrado para conocer lo que se hace en todo el proceso de formación continua y superación profesional.

En la auditoría no hubo observaciones, sin embargo el auditor dio algunas recomendaciones para mejorar las acciones realizadas. Entre ellas están las siguientes:

- Revisar los indicadores porque en algunos se habla de número y en la meta de porcentaje.
- Omitir el indicador "Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración" porque es un aspecto en el que no se evidencia mejora continua.
- Dar seguimiento a los estudiantes y a los egresados para conocer el impacto del programa.
- Continuar integrando acciones para mejorar la permanencia de los estudiantes. La solución no es bajar el valor deseable.

### 2.1.2 Conclusiones:

La auditoría externa permitió reflexionar sobre aspectos que parecían superados, como el diseño de los indicadores, además de reconsiderar acciones para valorar el impacto de los estudios de maestría en el nivel de educación básica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 23

**Nota:** Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

#### a. Satisfacción de los Clientes.

El día 17 de enero de 2015, como parte de las actividades de seguimiento y evaluación de los programas de maestría, correspondientes a la coordinación de investigación (que actualmente está acéfala), se aplicó la encuesta de satisfacción a todos los estudiantes de los semestres I y III. Esta encuesta tiene como objetivo valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado y su impacto en el desarrollo y logro de los programas educativos de la maestría. En diciembre de 2014, el comité de posgrado modificó el instrumento con la finalidad de integrar cuestionamientos acordes con las funciones sustantivas que se realizan en el área de posgrado, cuatro preguntas corresponden al ámbito académico, tres al área administrativa, dos al aspecto de extensión y difusión y tres al ámbito de la investigación. En total son 12 preguntas en las que se valora el desempeño y la importancia que tienen estos aspectos para los estudiantes.

Los resultados se presentan en la Tabla 1. *Evaluación general de los programas y servicios*. Estos resultados demuestran una alta satisfacción de los clientes, con una valoración mayor al cuatro, tanto en los niveles de primaria y preescolar como en el primer y tercer semestres de ambos niveles. Como se podrá apreciar, el estudiantado está satisfecho con el proceso de selección a los programas de las Maestrías, las actividades desarrolladas hacia la profesionalización docente, así como a la pertinencia de los saberes del profesor de educación básica con su realidad docente. De igual manera, en todos los indicadores, el promedio de importancia se valora, cercano al cinco, que es el valor más alto de la escala.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
	<b>Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 2
			Página 4 de 23

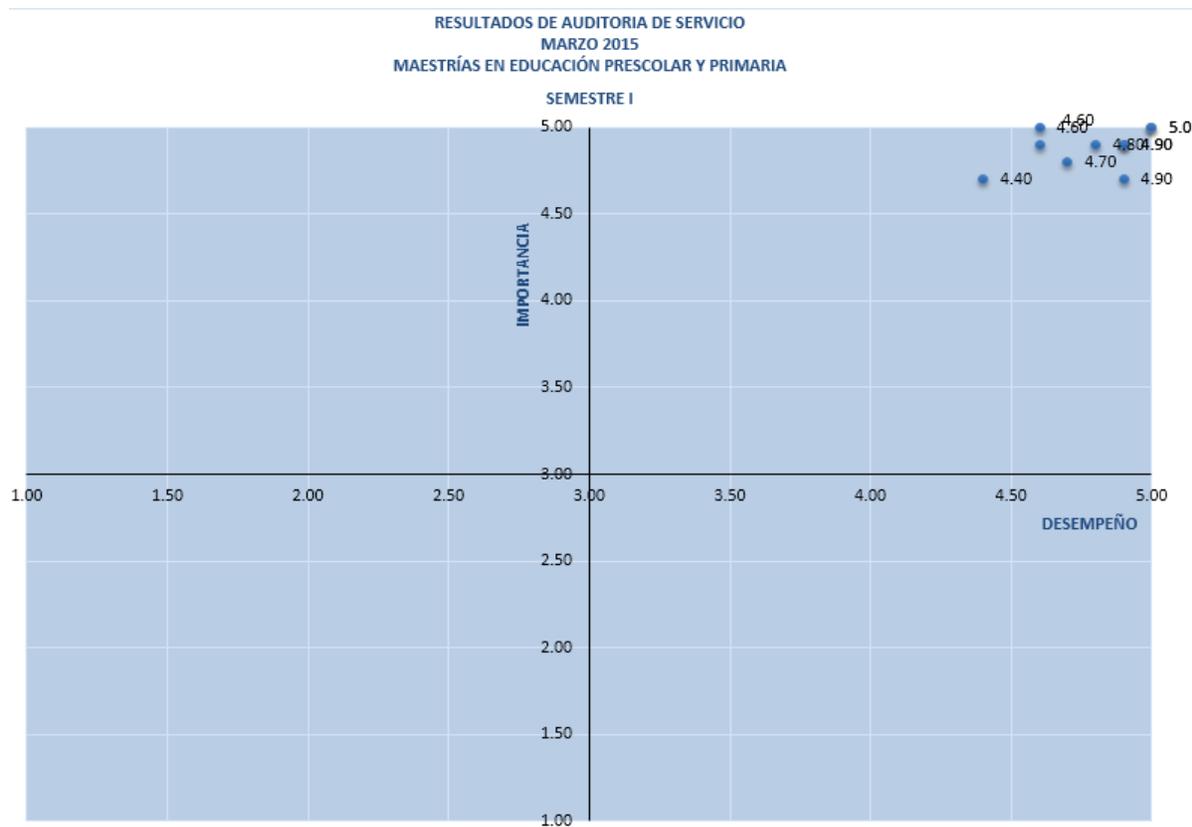
Tabla 1. Evaluación general de los programas y servicios. Semestre I

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE I		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
<b>ACADÉMICOS</b>		
Proceso de selección contribuye a la elección de los mejores estudiantes	4.6	4.9
El programa de maestría favorece la profesionalización docente	4.7	4.8
Respuesta de la formación a los saberes que se requieren en la educación básica.	5.0	5.0
La maestría es un espacio de interacción social para la mejora de las propias interpretaciones sobre la realidad educativa.	5.0	5.0
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		
Claridad de la información de la circular para la inscripción	4.9	4.9
Eficiencia y eficacia de las actividades de inscripción	4.9	4.9
Contribución de la organización del área de posgrado a la calidad de los servicios educativos	4.8	4.9
<b>EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN</b>		
Difusión y reconocimiento de la calidad de los programas de posgrado	4.4	4.7
Difusión de eventos académicos complementarios a la formación de la maestría.	4.6	5
<b>INVESTIGACIÓN</b>		
Realización de seguimiento y evaluación de los programas de maestría	4.9	4.7
Fortalecimiento de los programas educativos a través del seguimiento y evaluación	4.9	4.7
Realización de investigación educativa por parte del profesorado del posgrado y de los estudiantes en sus contextos escolares.	5.0	4.9

CONTROL DE EMISIÓN			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 23

En el gráfico siguiente se observa el nivel de desempeño e importancia que asignan los usuarios a las funciones sustantivas del posgrado.



En este eje de coordenadas se observa que los resultados se ubican en el primer cuadrante, lo que indica un grado alto de satisfacción de los usuarios. El nivel más bajo en desempeño es de 4.4, correspondiente a la difusión y reconocimiento de la calidad de los programas de maestría. El alumnado da cuenta de la necesidad de hacer llegar la convocatoria a un mayor número de profesores.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 23

Los comentarios escritos que hacen los estudiantes en la encuesta de opinión permiten entender y complementar los resultados cuantitativos. Éstas son las siguientes:

*La maestría que se imparte en esta institución es de las mejores del estado. Gracias En cuanto a la infraestructura es una de las áreas que observo que deberían de mejorar, para la imagen de la institución, las aulas son muy prácticas pero las áreas externas aun en construcción resultan ser carentes.*

*Solo falta dar más difusión al programa de maestría en las zonas escolares Excelente Maestría.*

*La actualización y aplicación de los programas de maestría me parece que son muy importantes para nuestra formación, ya que a través de ellos podemos relacionar la teoría con la práctica, ayudándonos a clarificar nuestro conocimiento.*

*He fortalecido mis competencias docentes con las actividades propuestas en los cursos de la maestría*

*Considero que la maestría cuenta con un excelente programa. Sugiero mejorar algunos servicios (baños, algunos espacios, tiempos)*

*La investigación es parte de las actividades en las que me he comprometido, y hacerlo bajo la guía y la sistematización que se me ofrece me parece estupenda.*

*Seguir y mantener la calidad de sus maestrías.*

*A través de la investigación (que promueve la maestría) mi desempeño docente es aún mejor, me hace reflexivo de lo que hago en mi labor docente*

*Los felicito por su profesionalismo*

Triangulando la información de los datos cualitativos y cuantitativos, podemos interpretar que los estudiantes muestran un alto nivel de satisfacción respecto a los servicios académicos. Se pone en relieve la investigación, reflexión y mejora de la práctica docente como ejes básicos de formación en el posgrado. Reconocen que es una maestría que les

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 23

implica grandes retos, por lo que la ubica entre las mejores del Estado. La infraestructura sin embargo, es un aspecto que se considera que debe mejorar. Respecto al tercer semestre de las maestrías en educación preescolar y primaria, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1. *Evaluación general de los programas y servicios. Semestre I*

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE III		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
<b>ACADÉMICO</b>		
El proceso de selección contribuye a la elección de los mejores estudiantes	4.7	4.7
El programa de maestría favorece la profesionalización docente	4.9	4.9
Respuesta de la formación a los saberes que se requieren en la educación básica.	4.9	5.0
La maestría es un espacio de interacción social para la mejora de las propias interpretaciones sobre la realidad educativa.	5.0	5.0
<b>ADMINISTRATIVO</b>		
Claridad de la información de la circular para la inscripción.	4.9	4.7
Eficiencia y eficacia de las actividades de inscripción.	4.9	4.7
Contribución de la organización del área de posgrado a la calidad de los servicios educativos.	4.7	4.7
<b>EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN</b>		
Difusión y reconocimiento de la calidad de los programas de posgrado	4.6	4.6
Difusión de eventos académicos complementarios	4.6	4.7

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 23

a la formación de la maestría		
<b>INVESTIGACIÓN</b>		
Realización de seguimiento y evaluación de los programas de maestría	4.8	4.9
Fortalecimiento de los programas educativos a través del seguimiento y evaluación	4.7	4.7
Realización de investigación educativa por parte del profesorado del posgrado y de los estudiantes en sus contextos escolares.	5.0	4.9

Los resultados de la encuesta, según los datos proporcionados en la tabla anterior, muestran que el alumnado del semestre III, de las maestrías en educación preescolar y primaria valora enormemente el valor de la interacción social para desaprender y mejorar sus interpretaciones de la realidad educativa. El puntaje de 5 en el nivel de importancia y desempeño refleja la metodología que se privilegia en las clases de maestría que es socioconstructivista, lo cual es un acierto del programa y una innovación permanente.

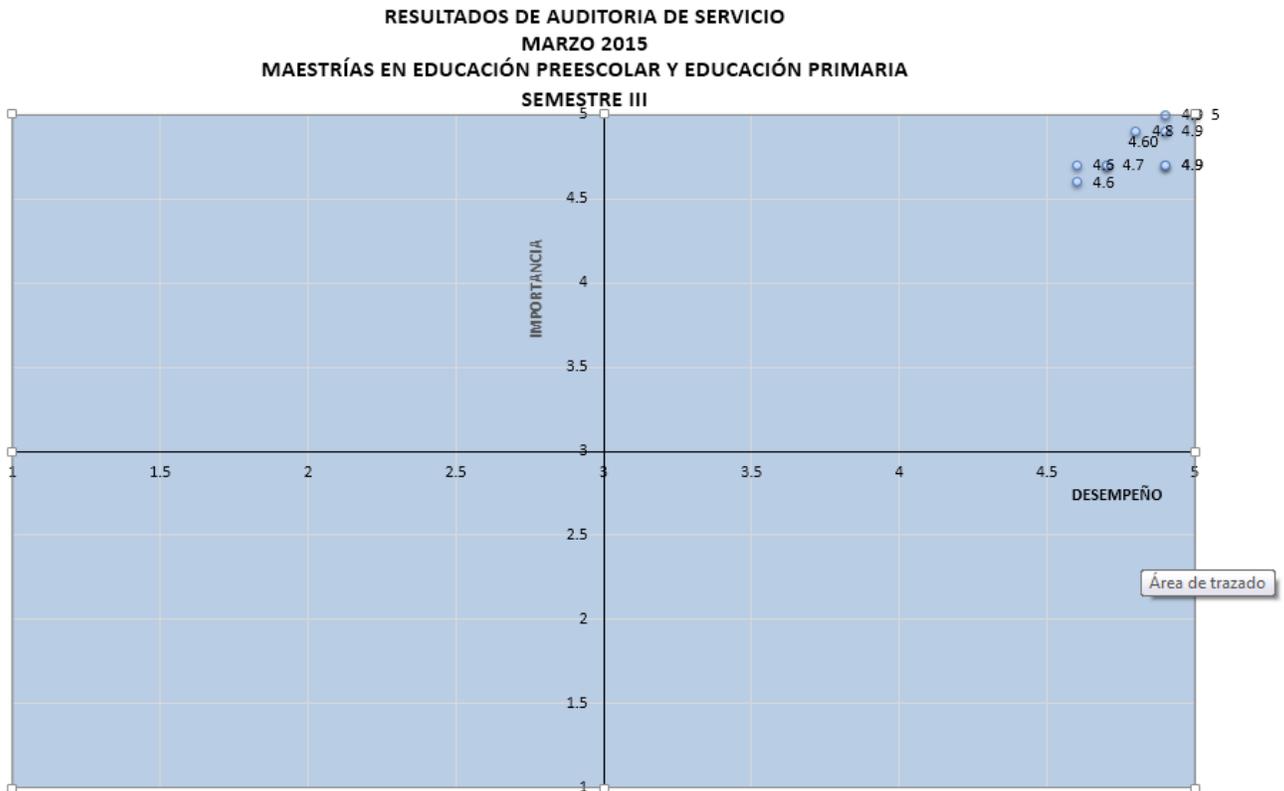
Otro punto valorado con puntaje alto es la vinculación de los contenidos de la maestría con los saberes que los profesores deben tener para desempeñarse lo mejor posible en el nivel en que trabajan. Esto es un gran acierto, lo cual refleja que la actualización constante de los programas para dar respuesta a las necesidades de formación de los profesores, las cuales son acordes con las reformas y demandas actuales.

Por otro dado, llama la atención que el tema de la investigación educativa es un aspecto que se empieza a revalorar en esta maestría. El alumnado identifica la diferencia entre el tipo de investigación que realiza la planta docente del posgrado y el tipo de investigación que ellos realizan. Además, a esta actividad le asignan un valor de 5 en orden de desempeño para su desarrollo profesional y en un 4.9 en términos de importancia.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 23

En la gráfica siguiente se observa la ubicación de los puntajes logrados en términos de desempeño e importancia. El cuadrante I del eje de coordenadas concentra los puntajes en un nivel alto, equivalente al grado de satisfacción del alumnado. El punto más bajo es de 4.6 en orden de desempeño, es la difusión de los programas de maestría y el reconocimiento de su calidad. Con el mismo puntaje de desempeño se encuentra la difusión de los eventos académicos, pero le asignan un puntaje de 4.7 en términos de importancia.



<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 23

Respecto a la difusión de los programas, éstos se dan a conocer en los diferentes espacios en donde acuden los docentes como lo son Centros de Maestros, el Departamento de Actualización y Superación Profesional, Sindicato, SEER y SEGE, entre otros; sin embargo uno de los profesores afirma que en las zonas escolares falta esta información.

Algunos comentarios que ayudan a triangular y complementan la información anterior son los siguientes:

*Los servicios que se prestan son buenos y permiten un crecimiento profesional.*

*El programa de maestría apoya en la mejora de mi práctica docente sin embargo considero que calidad no significa cantidad y en ocasiones son muy demandantes de tiempo, necesitan mediar sus unidades académicas para que la carga de trabajo no sea tan fuerte y no haya tanta presión y estrés para los docentes. Gracias*

*Me parece muy bueno el nivel académico que se propone en el currículo de esta maestría.*

*Excelentes profesores, dirigentes y administración.*

*La evaluación de los programas de maestría permite que éstos mejoren.*

*Felicito a los docentes que participaron en la realización del libro sobre investigación formativa en el programa de maestría, pues es un material fundamental para la formación de los maestrantes.*

*El estudio en esta Maestría me ha permitido desarrollar capacidades diversas. Sin embargo, he de aceptar que efectivamente resulta algo extenuante la carga de trabajo que cada una de las Unidades Académicas exige.*

*Me gusta que se hagan publicaciones de los trabajos elaborados por los estudiantes de la maestría. las conferencias, foros etc. y que se haga la invitación extensiva.*

*Es importante que las producciones de los alumnos de maestría puedan publicarse*

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 23

Respecto a los comentarios de los estudiantes, se puede apreciar una constante respeto a los servicios de difusión y extensión. Estos grupos tuvieron la oportunidad de participar en dos eventos académicos durante el semestre, lo cual les permite ver su formación de manera más integral y holística. Por otro lado, reconocen también la importancia de publicar y dar a conocer lo que se investiga.

Otra constante es la queja por la carga de trabajo que consideran extenuante, señalan que la cantidad no significa calidad. Este aspecto se tendría que valorar entre el profesorado para analizar la calidad de tareas que se encargan y su valor formativo.

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

Los resultados de servicio a los usuarios muestran resultados favorables en los servicios que se ofrecen. El reto es seguir manteniendo esos indicadores. Sin embargo, dentro de las áreas de mejora está la infraestructura externa a las aulas de maestría, la cual no es responsabilidad exclusiva del área de posgrado.

Otro aspecto que se podría mejorar es la difusión de la maestría y su reconocimiento por la calidad de los servicios que ofrece.

La publicación de las producciones de los estudiantes en la revista Educando para Educar es un reto para el alumnado, pero también para los profesores, quienes tendrían que impulsar la difusión de los saberes pedagógicos y los hallazgos en la indagación de su práctica.

En relación con el SGC, es necesario revisar los indicadores y valorar sí estos permiten valorar la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje como lo sugiere Federico Malpica. Sólo así podremos decir que se está cumpliendo con la función principal: Formar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 23

profesionales de la educación comprometidos con su labor y con las competencias para enseñar y lograr que aprendan sus alumnos, aún en las circunstancias más adversas.

## 2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

En el buzón de las quejas se manifestó con una de las estudiantes del doctorado, mismo que no compete a los programas evaluados. Sin embargo, se tomaron las determinaciones y se contestó a la estudiante acerca de sus inquietudes referidas a:

- El acceso al estacionamiento con vehículo en los horarios de sus clases de doctorado, así como en otros tiempos en que ella lo necesitara
- La entrada de ella como estudiante de doctorado, por el espacio de acceso a vehículos y docentes de la institución
- Demanda para poder usar llave para sanitarios de la Unidad educativa-BECENE destinados a docentes de la institución

## 2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Como se puede apreciar en los comentarios del alumnado, hay varias felicitaciones al profesorado por su excelente labor, así como a la organización y gestión del comité de posgrado. Por otro lado califican al programa como “Excelente”, creo que esto es también es un elogio para los que diseñaron y desarrollan estas maestrías.

Se recomienda una mejor infraestructura externa, entre ella está el estacionamiento, y el edificio que se está construyendo.

## 2.4 Conclusiones:

En general, los resultados de la encuesta de opinión, así como los resultados de la auditoría han sido satisfactorios. Esto se debe al nivel de profesionalismo de la planta docente y la innovación que se ha instalado como una forma de ser y hacer en el área de posgrado. Ha muchas cosas por hacer, pero lo más importante es la enseñanza de calidad en las aulas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 23

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

### 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 2014 a enero de 2015, se midieron cuatro indicadores, de los seis que se tienen en el área de posgrado. Dos de ellos (el primero y el sexto) se miden cada año en el semestre par, éstos son: *No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 65 puntos* y *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*. Éste último se evalúa al momento de concluir los dos periodos de conversaciones públicas.

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
2013-2015	10	2	83%
2014-2017	7	3	57%
Maestría en educación primaria			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2013-2015	8	-	100%
2014-2017	16	5	68%

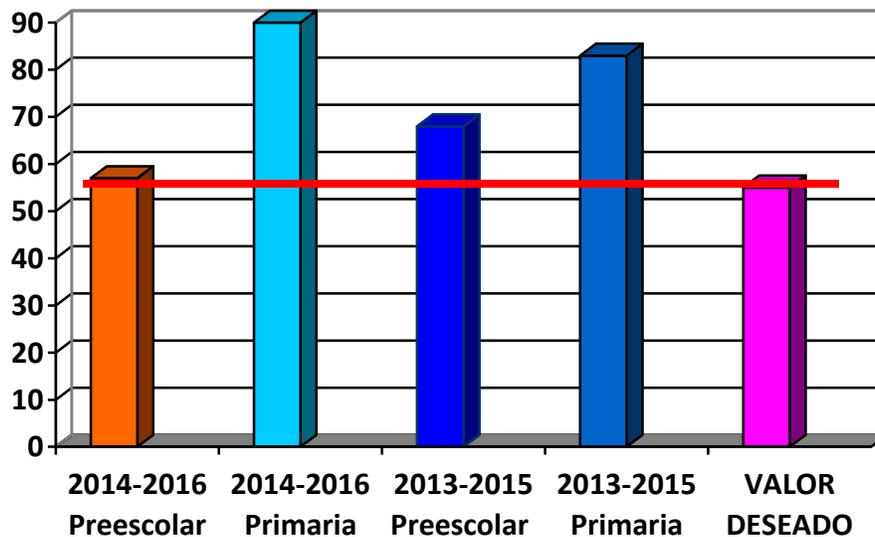
El aspecto de la permanencia en el programa sigue siendo un reto en este programa de posgrado. Las bajas que se dieron en los dos grupos de maestría fueron diversas: los y las alumnas que dejaron de asistir arguyeron retirarse para atender mejor a sus hijos. Otras señalaron la demanda fuerte de trabajo en sus escuelas y los últimos cuatro fue por la

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 23

reprobación de una o dos unidades académicas. En la gráfica siguiente se observan los resultados de la tabla anterior.

**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: 55%      Porcentaje promedio logrado 77 %**



El puntaje valor deseado para la permanencia es de 55%, en este sentido los resultados superan este porcentaje, el cual se reconoce que no es el más adecuado, pero que la exigencia de estos estudios, como lo señalan los mismos alumnos, es un factor que incide en la deserción de los estudiantes, aunque no lo determina.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 23

En relación con el indicador “Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de evaluación” se tiene lo siguiente:

E I  MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRES I Y III Agosto 2014 – enero 2015		
	Total de Unidades Académicas	Cumplimiento con los 8 criterios de evaluación.
PREESCOLAR	6	98%
PRIMARIA	6	98%

El cumplimiento con los criterios de evaluación de los programas sintéticos se cubrieron con un promedio del 98%.. Con este porcentaje se superó el 95% de los parámetros de conformidad del producto establecido en el Plan de Calidad. En este semestre no se logró el 100% debido a que dos programas, omitieron el uso de la plataforma, el cual es un criterio de reciente creación. Sin embargo, en el transcurso del semestre, estas dos Unidades Académicas, reflejaron en sus planeaciones semanales, el uso de recursos digitales, la omisión solo se presentó en el momento de la entrega del programa sintético a la Coordinación Académica.

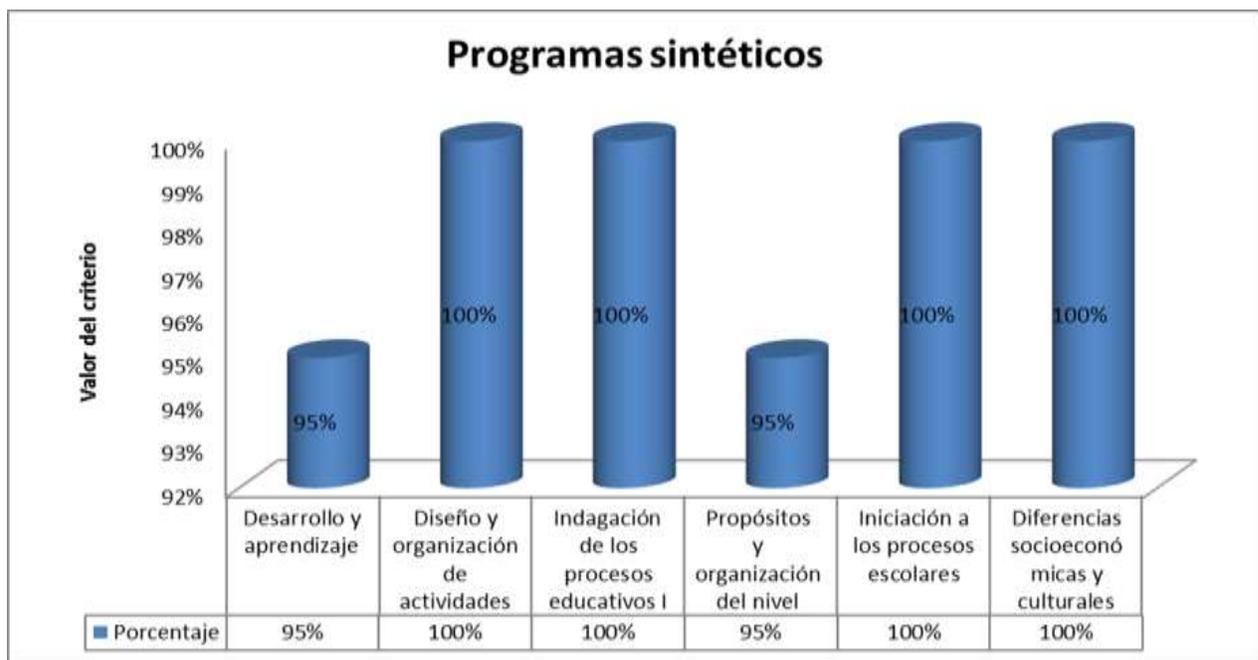
En la reunión de planeación del 13 de agosto de 2014, los profesores presentaron sus programas ante el Colegiado para informar sobre los contenidos y además recibir retroalimentación de sus pares. Cada profesor llenó el formato BECENE-DEP-CA-PO-01-03 con las recomendaciones, sugerencias y las acciones a considerar.

El cuarto indicador a evaluar es “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. Éste se evalúa en un periodo intermedio y final, y se asienta en el formato BECENE-DEP-CA-PO-01-04.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 23

La medición del grado de alcance de las competencias, se realiza a través de un instrumento, y cada profesor/a reporta los porcentajes logrados. Los resultados intermedios fueron reportados el 30 de octubre de 2014 y la evaluación final se realizó el 20 de enero de 2105



En el Plan de Calidad se establece que los grupos de maestría deberán obtener el 80% en el alcance de competencias del programa. Como se observa en la Tabla 3., los estudiantes de la Maestría en Educación Preescolar del Semestre I, lograron un incremento importante entre la evaluación intermedia y el cierre del semestre superando con un once por ciento el promedio mínimo establecido

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 23

<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I</b>				
<b>Unidad Académica</b>		<b>Promedio intermedio</b>		<b>Promedio final</b>
Desarrollo y Aprendizaje I	73%		98%	
Propósitos y Organización del Nivel	74%	76%	85%	91%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	80%		90%	
<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III</b>				
Indagación de los Procesos Educativos I	78%		84%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	96%	86%	91%	89%
Diseño y Organización de Actividades I	84%		93%	

El comportamiento en el grado de alcance de las competencias del programa por grupo, en la Maestría en Educación Primaria, es también altamente satisfactorio, como se aprecia en la Tabla 4. En el primer y tercer semestre los promedios superan el mínimo establecido de 80%.

<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I</b>				
<b>Unidad Académica</b>		<b>Promedio intermedio</b>		<b>Promedio final</b>
Desarrollo y Aprendizaje I	82%		89%	
Propósitos y Organización del Nivel	84%	83%	86%	86%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	83%		83%	

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
	<b>Revisión por la Dirección</b>		Revisión: 2
			Página 18 de 23

<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III</b>		<b>Promedio intermedio</b>		<b>Promedio final</b>
Indagación de los Procesos Educativos I	83%		88%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	65%	75%	88%	87%
Diseño y Organización de Actividades I	76%		85%	

En relación con lo anterior, los niveles de logro de los indicadores y el status en la consecución se observa en la tabla siguiente:

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCCIÓN	STATUS	VALOR DESEADO	VALOR 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	En proceso	75%	-	-	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	Concluido	55%	77%	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	95%	98 %	100%	15%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada semestre	Concluido	80%	M. Pree 86 %  M. Prim. 90 %	100%	35%

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 23

5	Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos	Anual	En proceso	80%	-	100%	20%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	En proceso	55%	-	100%	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:

Las metas alcanzadas en los diferentes indicadores muestran la calidad que se ha logrado en el desarrollo del proceso, aun cuando una de las metas establecidas no fue alcanzada. Los resultados obtenidos en la medición de los diferentes indicadores muestran la evolución del proceso y el logro de las metas establecidas

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

## 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 4.1 Descripción:

No se han realizado acciones correctivas, ni preventivas

### 4.2 Distribución de los RAC's:

✓ RAC'S emitidos por procesos:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 23

NINGUNO

- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas :  
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:  
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:  
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):  
Ninguno

#### 4.3 Distribución de los RAP's:

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

#### 4.4 Conclusiones

En este semestre no se realizaron acciones preventivas, sin embargo es recomendable que se realicen, particularmente en los aspectos que resultaron más bajos, por ejemplo la permanencia del alumnado.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 23

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

## 5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Evaluar la pertinencia de los indicadores para la mejora continua en los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Comité de posgrado	Junio de 2015	Septiembre 2015	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Mejorar la infraestructura externa de las aulas de maestría.	Dirección administrativa	Septiembre de 2015	Diciembre de 2015	En proceso
	Difusión de los programas de maestría y su calidad académica	Coordinación de difusión y extensión	Febrero a mayo de 2015	Mayo de 2015	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Se requiere un profesor de tiempo completo base con grado de doctor que cubra las funciones de la coordinación de investigación.	Dirección General	Julio 2015	Octubre 2015	En proceso

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

### 6.1 Descripción:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 23

## 6.2 Conclusión:

Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad para fortalecerlo es la modificación y orientación de los indicadores hacia los procesos medulares de la institución centrados en la enseñanza y el aprendizaje.

## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

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

- Reorientar los indicadores para que midan la calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje y el apoyo de la organización a la mejora de la formación.
- Realizar acciones para valorar la incidencia de la formación en la mejora de la práctica de los maestrantes.
- Fortalecer los procesos de selección de los estudiantes para fortalecer en cantidad y calidad los grupos de las maestrías.

### 7.2 Conclusión:

La innovación es una característica de los programas de maestría que es necesario mantener a través de la evaluación, la planeación, la actuación, la indagación y reflexión constantes en una relación dialéctica de estos elementos.

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

### 8.1 Descripción:

### 8.2 Conclusión:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 23 de 23

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2015	11 de marzo de 2015	12 de marzo de 2015

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014