

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 22

Periodo: agosto 2015 a enero 2016

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

La auditoría interna:

El área de posgrado participó en el proceso de auditoría interna el pasado 5 de octubre de 2015. En esta auditoría se evaluó el punto 8 de la Norma ISO 9001:2008 al proceso “La formación continua y superación profesional de los docentes de educación básica” a través de sus tres procedimientos: selección e inscripción a los programas de maestría, elaboración, aplicación y evaluación de programas de posgrado y presentación del portafolio temático y la obtención de grado.

Los resultados de la auditoría fueron satisfactorios en los tres procedimientos. En el *Informe A2/2015 de Auditoría Interna. Octubre. 2015* ubicado en el sitio del SGC de la página web de la BECENE se explicita que no existen observaciones al área.

Conclusiones:

Las responsables de procedimiento del área manifiestan que la auditoría interna se realizó en un ambiente de cordialidad y que la ausencia de no conformidades indica el avance en los objetivos del proceso auditado.

1.2 Auditorías externas

En la auditoría externa del pasado 3 de noviembre de 2015 desarrollada en la BECENE no se auditó el proceso del área de posgrado.

1.2.1 Conclusiones:

N/A

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 22

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos evaluados.

a. Satisfacción de los Clientes.

El 16 de enero de 2016 se aplicó la encuesta de satisfacción a los alumnos que cursan los semestres I y III de las Maestrías en educación preescolar y primaria. Dicha encuesta guarda relación con los servicios que se ofertan en el área de posgrado, así como con las actividades que se valoran en el proceso que el área registra en el SGC. El instrumento utilizado consta de 12 preguntas relacionadas con las principales actividades que desarrollan las responsables de las coordinaciones de extensión y difusión, administrativa, académica y de investigación. Las preguntas abren dos posibilidades de respuesta: una para desempeño y otra para importancia que se responden en una escala del 1 a 5. La encuesta se aplica en línea, y aunque se promueve la participación de los maestrantes, ésta es voluntaria. Los resultados generales de la encuesta aplicada se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Concentrado de resultados de encuesta de servicios aplicada a los estudiantes usuarios de las Maestrías en Educación Preescolar y Primaria. Semestre I y III.

SERVICIOS/ASPECTOS	SEMESTRE I		SEMESTRE III		TOTALES	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
1. DIFUSIÓN	4.4	4.7	4.5	4.6	4.4	4.6
2. ADMINISTRATIVOS	4.8	4.5	4.6	4.7	4.6	4.6
3. ACADÉMICOS	4.8	4.8	4.7	5	4.7	4.9
4. INVESTIGACIÓN	4.7	4.7	4.9	4.8	4.8	4.7
TOTALES	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6	4.6

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 22

Los resultados evidencian que los servicios se ubican en un rango de 4.6 y 4.9, mismos que reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Cabe señalar que los resultados del primero y segundo semestre son próximos en puntajes numéricos.

El análisis cualitativo de la tabla 1 permite plantear las siguientes consideraciones:

1. Los aspectos relacionados con el enfoque de investigación que subyace a los programas muestra una buena valoración de 4.8 de parte de los usuarios de las maestrías esta es una actividad que subyace al desarrollo de los programas de maestría y que recibe un fuerte impulso de parte del profesorado y de los estudiantes de maestría, en el contexto donde desarrollan su labor profesional. También indicar que en este aspecto la actividad de obtención y análisis de información que realiza la responsable de la Coordinación de investigación es valiosa, porque sirve de reflexión al profesorado y por tanto incide en la mejora de los programas.
2. Según se observa en la tabla los resultados referidos a los aspectos académicos son satisfactorio y denotan que los usuarios del servicio valoran con muy buen nivel el desempeño de las tareas realizadas en los servicios que se ofrecen. Como puede evidenciarse la valoración de importancia de 4.9 es la más alta de la encuesta, lo que pone de manifiesto que el docente prioriza su mejora profesional. En este indicador resalta la ponderación de 4.7 que los usuarios hacen a la tarea que desarrollan los profesores que guían sus unidades académicas. En el logro de las actividades destaca la responsabilidad de la Coordinación académica y de maestría quienes realizan acciones sistémicas a favor de la mejora en la aplicación de los programas.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 22

3. Los resultado de la encuesta de servicios y satisfacción del cliente referidos a los aspectos administrativos indican la obtención de un puntaje total de 4.6, tanto en desempeño como en importancia, la apreciación que hacen los estudiantes de las maestrías respecto al desarrollo de estos servicios que se realizan de manera previa y durante el desarrollo de la inscripción es satisfactorio. Los agentes encargados de esa actividad son la propia responsable de la coordinación quien a través de una circular da a conocer el proceso de inscripción a seguir, mientras que las encargadas de Control escolar del área de posgrado son quienes realizan la inscripción de acuerdo a un procedimiento específico.
4. Los datos expresados en la tabla 1 acerca de los aspectos relacionados con la difusión de los programas de maestría, fase con la que inicia este proceso de desarrollo de maestrías, permiten observar que los estudiantes reciben información acerca de los servicios de maestría por diferentes medios y que la difusión de los programas les permite acercarse a la oferta educativa. Como se logra evidenciar un los resultados de la encuesta existe un buen desempeño de la responsable de estas tareas.

Los resultados cuantitativos en los cuatro aspectos evaluados en la encuesta acerca de la difusión, aspectos académicos, de investigación y administrativos, aplicada en el mes de enero evidencia:

- a) Los maestrantes valoran con el nivel de importancia más alto los aspectos académicos con un 4.9
- b) El nivel de desempeño más alto se ubica en aspectos de investigación con un 4.8.

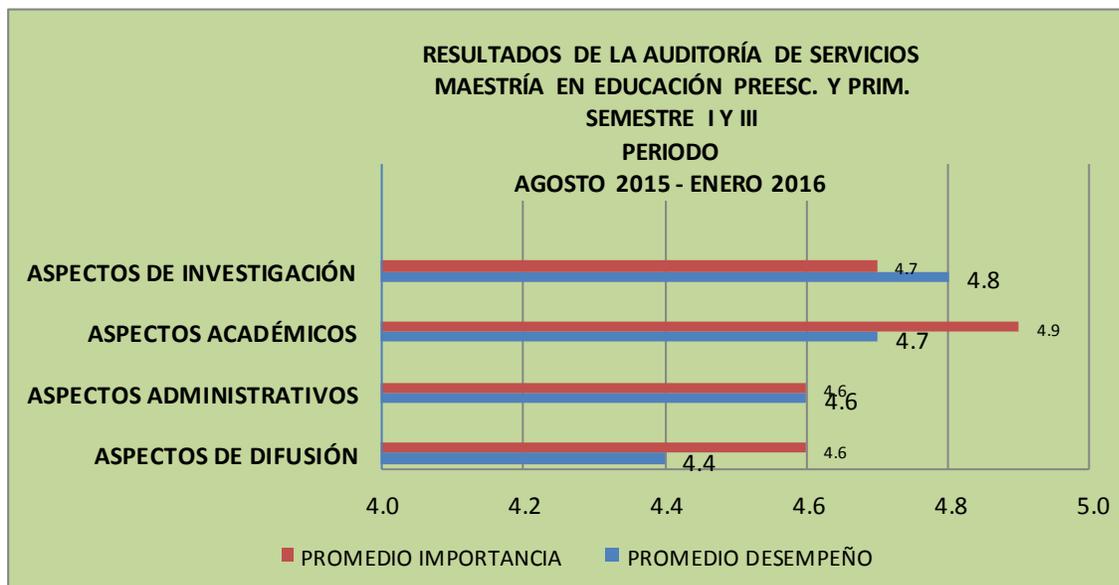
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 22

- c) Los resultados de menor alcance cuantitativo se ubican en los aspectos administrativos en el nivel de desempeño con un 4.6. y los de difusión en importancia con un 4.6
- d) La apreciación de menor puntaje se ubica en aspectos de Difusión cuyo desempeño se puntúa en 4.4

La gráfica 1 muestra los resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a los estudiantes de las maestrías el pasado 16 de enero con motivo de la conclusión del primero y segundo semestre de los programas de Maestrías en educación preescolar y primaria.

Gráfica 1. Concentrado de resultados. Encuesta a estudiantes de Maestrías en Educación Preescolar y Primaria. Semestre I y III.



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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 22

En conclusión: los puntajes de la encuesta reflejan un nivel satisfactorio de los usuarios de los programas de Maestría en educación preescolar y primaria en el semestre comprendido del mes de agosto de 2015 a enero de 2016.

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Los resultados expresados en el apartado de **satisfacción al cliente** muestran niveles de logro satisfactorios, sin embargo continúa el reto de conservar la calidad en los programas de Maestría, a partir evaluar el proceso previo, durante y al final del desarrollo de los programas. Por otro lado, es necesario que se continúe con acciones de mejora a partir de cada uno de los aspectos evaluados, buscar mejoras en los puntajes de difusión, atención de aspectos administrativos y máxima atención en acciones académicas que concreten las orientaciones del programa respecto a la profesionalización e investigación de la propia práctica como elementos sustantivos del enfoque de las maestrías que se ofertan en el posgrado.

Sin duda el uso sistémico de técnicas e instrumentos para la obtención de la información de parte de las responsables de Coordinaciones podrá coadyuvar a que el desarrollo de los programas siga poniendo el acento en tareas de profesionalización e investigación.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

No se presentaron quejas de los usuarios por este medio en el periodo que se reporta.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

En relación con el seguimiento y evaluación de los programas se retoman las siguientes consideraciones expresadas por los usuarios del servicio en la encuesta y de manera cotidiana:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 22

- *Me parece que ofrecen un buen servicio y es de las mejores maestrías que se ofertan para los profesores de educación básica*
- *Considero que en general el servicio ofrecido por esta división de estudios de posgrado es muy bueno*
- *“Gracias por permitirnos contribuir al proceso de mejora mediante estas encuestas”.*
- *Este posgrado tiene un enfoque humanista que nos permite valorar nuestro quehacer docente*

Los comentarios reflejan el reconocimiento que los usuarios hacen al área de posgrado por ofertar, dar seguimiento y buscar la mejora permanente de los programas de maestría que oferta.

Conclusiones:

Los resultados de opinión dan cuenta de un nivel satisfactorio por parte de los usuarios estudiantes de los dos programas de maestría. La encuesta utilizada permite documentar los procesos de formación para analizarlos, reflexionar y generar acciones de mejora, para saber qué resulta indispensable de atender como prioridad, así como identificar qué aspectos son un riesgo potencial para el servicio educativo que se oferta.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

3.1 Descripción (En esta sección se incluye información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):

El objetivo de calidad de este proceso que desarrolla la División de estudios de posgrado refiere de forma explícita “Formar profesionales de la docencia e investigación con alto nivel académico para generar conocimiento e innovación educativa a través del diseño y desarrollo curricular de programas de posgrado que respondan a las necesidades de la Educación básica” ante tal intención se desarrollan tres sub-proceso

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 22

que a su vez tienen sus propias acciones, criterios de conformidad y formas de medición que permitan el análisis, desarrollo de objetivos y en su caso generar acciones que potencien ese logro o mejora de mismo, para alcanzar los indicadores propuestos.

Los procedimientos que integran el proceso de desarrollo de la formación continua y superación profesional son de tipo administrativo porque permite dar cuenta del trayecto de incorporación de los estudiantes a los programas, así como de la permanencia de forma semestral, mientras que el académico y de mayor relevancia en este proceso, ofrece la oportunidad de conocer cómo se desarrolla la tarea académica con la instrumentaciones de acciones que se plasman en los programas de cada Unidad académica, mientras que la Coordinación de Investigación concentra su esfuerzo en dar cuenta de la calidad del proceso de investigación a través del instrumento de evaluación del portafolio temático, herramienta que permite a los estudiantes concentrar e informar del problema que se estudió y la manera en que los egresados del programa culminan con la construcción del portafolio temático para continuar con la obtención de grado y conclusión del proceso.

Los procedimientos que integran este proceso y sus rasgos de conformidad son los que a continuación se describen:

1. El procedimiento denominado: **Selección e inscripción a los programas de maestría**” con identificación: BECENE-DEP-CAD-PO-01 lo desarrolla la responsable de la Coordinación administrativa. Éste integra entre sus criterios de conformidad aspectos múltiples que permiten evaluar el logro de uno de los indicadores del Plan de calidad de este proceso.

En este primer procedimiento del Plan de calidad se puede sintetizar los siguientes resultados:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 22

- En promedio los resultados de encuesta de satisfacción del cliente refiere el 4.6, como se evidenció en la encuesta de opinión del usuario. Por otra parte se encuentra la valoración de los criterios de conformidad del mismo proceso referidos a: la recepción de comprobante de pago, circular para la inscripción, cumplimiento de cada aspectos especificado en la circular, inscripción en los tiempos establecidos, amabilidad en el trámite inscripción así como el criterio de eficacia y eficiencia en la misma tarea. A continuación se muestran resultados del proceso del proceso de inscripción logrado en el semestre, se hace la aclaración que en el semestre agosto 2015 a enero 2016, no hay proceso de selección, razón por la cual sólo se informa del proceso seguido y no de resultados para el indicador especificado en el Plan de calidad.

Gráfica 2. Evaluación del proceso de inscripción. Criterios de conformidad, procedimiento BECENE-DEP-CAD-PO-01.



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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 22

Como se puede observar los criterios de conformidad se cumplen de forma puntual, así lo evidencia la circular emitida para este proceso, los documentos de inscripción, el horario que se apertura para tal efecto, y sólo queda con un puntaje menor el criterio de la amabilidad en el trámite de inscripción, porque es el resultado de la autoevaluación que las responsables de ofrecer ese servicio se asignan. Cabe mencionar que la sumatoria de la evaluación de los servicios muestra un logro de 98 puntos, que traducido en porcentaje sería el 98%, cantidad mayor que la especificada en los criterios que es del 95%.

Respecto al indicador de calidad referido a la **permanencia** guarda el siguiente estado de avance como se muestra en la tabla 3.

Tabla 2. La permanencia de estudiantes en el posgrado. Semestre I maestría en educación preescolar y primaria. Generación 2014-2016 y 2015-2017.

Programa	No. de alumnos inscritos	No. de bajas	Indicador	Alcance	Meta
Maestría en educación preescolar Generación 2014-2016	7	3	55 %	57%	Cumplida
Maestría en educación primaria Generación 2014-2016	16	5	55%	68%	Cumplida
Maestría en educación preescolar Generación 2015-2017	16	5	55%	68%	Cumplida
Maestría en educación primaria Generación 2015-2017	21	2	55%	90%	Cumplida
Totales	60	15	55%	75%	Cumplida

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 22

Los indicadores del procedimiento Selección e inscripción guardan el siguiente estado con relación a los indicadores especificados en el Plan de Calidad de este proceso refieren los siguientes datos que se muestra en la Tabla 2.

Indicadores de calidad:

- N.A
- Es un indicador anualizado
- No. de alumnos que permanecen en el programa el 55% No. de alumnos inscritos por semestre/anual.
Cumplimiento del 75% de estudiantes en general permanecen en el programa en el semestre I y III. En cada semestre ningún programa tiene menos del 55% de estudiantes inscritos con relación al inicio de la generación.

2. Procedimiento denominado **Elaboración aplicación y evaluación de los programas**, código BECENE-DEP-CA-PO-01. Los resultados del procedimiento desarrollado muestran que los programas sintéticos cumplen con los criterios de conformidad como se muestra en la gráfica 3.

Gráfica 3. Resultados de la valoración de los programas sintéticos. Realizada en agosto de 2015.



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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 22

La gráfica de criterios comprende 12 programas correspondientes a cuatro semestres, dos por Unidad académica, los primeros de la gráfica correspondientes al primer semestre, mientras que los últimos corresponden al tercer semestre. El valor deseado es del 95%, porcentaje que implica que ningún programa puede dejar de cumplir con los criterios determinados.

Respecto a la evaluación de competencias derivadas del proceso de aplicación de los programas se muestran que los resultados enfatizan que al término del semestre las competencias tuvieron un incremento del diez por ciento sobre el mínimo establecido en los criterios de conformidad que es de un 80%.

Tabla 3. Evaluación de las competencias Maestrías en educación preescolar y primaria. Período intermedio y final.

MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN									
Preescolar. Semestre I					Primaria. Semestre I				
Unidades Académicas	Promedio intermedio		Promedio final		Promedio intermedio		Promedio final		
	Desarrollo y Aprendizaje I	73%		80%		83%		94%	
Propósitos y Organización del Nivel	86%	75%	91%	86%	85%	86%	88%		90%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	66%		87%		90%		87%		
Preescolar. Semestre III					Primaria. Semestre III				
Indagación de los Procesos Educativos I	75%		85%		78%		84%		
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	90%	84%	90%	90%	82%	79%	81%		84%
Diseño y Organización de Actividades I	88%		95%		76%		87%		
Competencias alcanzadas al final de semestre					88%				87%

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 22

La valoración de competencias en el periodo intermedio representa un espacio de múltiples oportunidades para el desarrollo de este procedimiento académico, porque da la posibilidad de valorar cómo se avanza en la aplicación de competencias, contenido sustantivo de los programas educativos que componen este proceso.

En este procedimiento se alcanza un nivel de logro de dos indicadores del Plan calidad de posgrado:

Indicadores de calidad:

- **Programas que cumplen los criterios establecidos del 95%. En el total de programas del semestre**
Cumplimiento del total de los programas en el semestre: 100%.
- **Alcance real de las competencias por grupo 80%. Alcance máximo de las competencias por grupo al final de cada semestre**
Cumplimiento en la maestría en educación preescolar semestre I promedio del semestre de 88%. Cada grupo logra el alcance máximo de competencias.
Cumplimiento en la maestría en educación preescolar semestre III promedio del semestre de 87%. Cada grupo logra el alcance máximo de competencias.

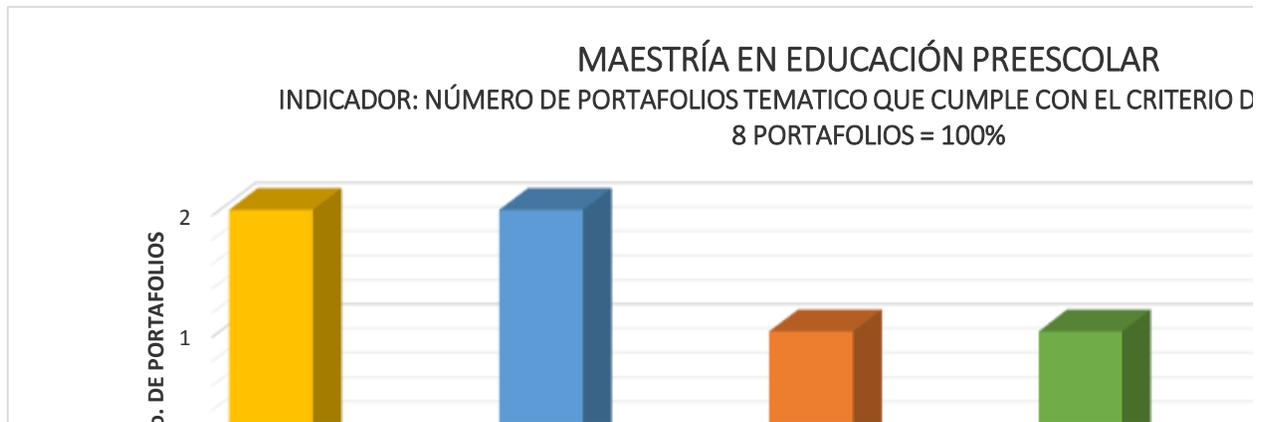
3. El procedimiento denominado: **Titulo y obtención de grado de maestría, identificado con el código BECENE-DEP-CI-PO-01.** La coordinación de investigación tiene la responsabilidad de llevar a cabo las acciones trazadas en este procedimiento.

Este procedimiento se mide por el promedio de los puntajes que los lectores asignan en la evaluación de los portafolios temáticos. Cabe mencionar que para esta generación se utilizó un nuevo instrumento para la evaluación de los portafolios, mismo que fue dado de alta en el SGC. Los resultados obtenidos en la valoración de los portafolios por parte de los lectores en cada uno de los programas de maestría fueron los integrados en la gráfica 4.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 22

Gráfica 4. Resultados de la valoración de portafolios temáticos de egresados de maestría. Generación 2013- 2015.



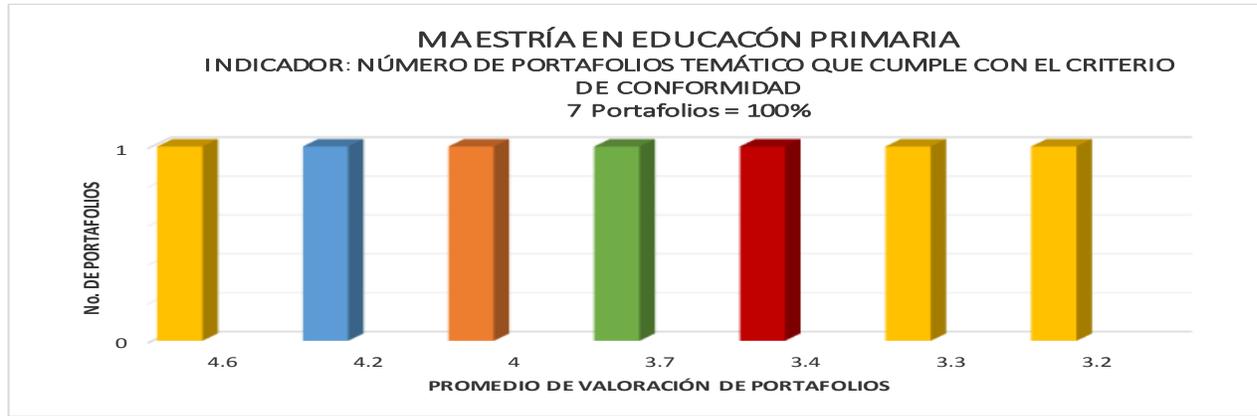
En la gráfica se observa que dos portafolios obtuvieron un puntaje de 4.4, dos de 4.0 uno de 3.8 y 3.6 y dos de 3.4, en orden decreciente. Estos resultados de valoración de los portafolios temáticos de las egresadas de la Maestría en educación preescolar muestran que todos ellos cumplen con los criterios de conformidad, es decir que al promediar los puntajes de los tres lectores, obtienen un promedio mayor a 3.0, lo que significa que su desarrollo y argumentación es medianamente evidente a muy evidente.

En relación con la valoración de los portafolios temáticos por parte de los lectores en la maestría en educación primaria los resultados se muestran en la gráfica 5.

Gráfica 5. Resultados de la valoración de portafolios temáticos de egresados de maestría. Generación 2013- 2015.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 22



Como se observa en la gráfica, cada uno de los portafolios obtuvieron promedios diversas. Los siete portafolios tienen un puntaje distinto, de 3.2 a 4.6. Estos resultados reflejan que todos los portafolios cumplen con el criterio de conformidad que consiste en que los documentos obtienen un promedio de evaluación de los lectores arriba de 3, dentro de una escala de 1 al 5.

En este sentido, de 15 portafolios se evaluaron satisfactoriamente, logrando cumplir con el criterio de conformidad y todos pasaron a la conversación pública.

La coordinación de investigación tiene la responsabilidad de llevar a cabo las acciones trazadas en el *Procedimiento operativo para la obtención del grado de maestría* del cual se derivan dos indicadores: el primero de ellos se denomina *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa* y el segundo *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*.

Respecto al segundo indicador se tienen los resultados explícitos en la tabla 4.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 22

Tabla 4. Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría.

Maestría en educación preescolar					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2013-2015	10	8	Fase 1	Fase 2	Total
			7	1	8
Maestría en educación primaria					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2013-2015	8	8	Fase 1	Fase 2	Total
			4	3	7

Como se puede observar en la tabla, la eficiencia terminal se mejoró considerablemente en comparación con generaciones anteriores. El número de alumnos que obtienen el grado de maestría en esta generación de los dos programas de maestría es de 14, fueron 4 los que no lograron concretar su proceso de formación. Con base en ello, el porcentaje de estudiante que obtiene el grado de maestría es de 83%, superando el valor deseado y alcanzando la meta establecida.

Indicadores de calidad:

- Número de portafolios que alcanzan valores satisfactorios de un 80% entre el número de portafolios evaluados.
Logro de las competencias del programa en un 100%
- El indicador señala: Número de estudiantes que obtienen el grado académico igual o mayor al 55% 10%
- Cumplimiento del indicador de un 83%.

Una vez analizado los datos cualitativos y cuantitativos del proceso, así como los resultados obtenidos en los tres procedimientos que conforman el proceso, se tienen

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 22

los siguientes resultados de periodo agosto de 2015 a enero de 2016 para efectos del presente informe del Sistema de Gestión de Calidad que se muestra en la tabla 4.

Tabla 5. Indicadores de calidad del proceso: Formación continua y superación profesional.

No	INDICADORES	ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO/ FRECUENCIA	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR ALCANZADO/META	ESTADO DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR EN EL PROCESO
1	No. de aceptados que obtienen un promedio específico. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES)	Posterior a la publicación de resultados Anual	No. de aceptados con promedio igual o mayor de 65 Puntos. No. de inscritos al proceso de selección.	ACEPTADOS CON PROMEDIO DE 65 PTS	-NO. DE ACEPTADOS 36 CON PROMEDIO MAYOR A 65 PTS. -META DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO REPORTE SEP/2015	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	No. de alumnos que permanecen en el programa el 55% No. de alumnos inscritos por semestre/anual	-Valor deseado del 55%	-NO DE INSCRITOS 60. -PORCENTAJE DE ALUMNOS QUE PERMANECEN EN EL PROGRAMA: 45, -VALOR ALCANZADO DEL 70% -META DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO ENE/2016	5%
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso Semestral	No. programas que cumplen los criterios establecidos el 95% Total de programas por semestre	VALOR DESEADO DEL 95%	-12 PROGRAMAS CUMPLEN CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS. -VALOR ALCANZADO DEL 100% -META DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO ENE/2016	15%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada Semestral semestre	Alcance real de las competencias por grupo 80% Alcance máximo de las competencias por grupo al final de cada semestre	Valor deseado del 80%	-TODOS LOS GRUPOS CUMPLEN CON EL ALCANCE DESEADO -VALOR DESEADO 80% VALOR ALCANZADO DEL 87% -META LOGRADA DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO ENE/2016	30%

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 22

5	Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad (EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO)	Un mes después de la entrega de portafolios temáticos a los lectores. Anual	Número de portafolios que alcanzan valores satisfactorios de un 80%	Valor deseado del 80%	15/15 PORTAFOLIOS CUMPLEN CON VALORES SATISFACTORIOS -VALOR ALCANZADO DE TODOS LOS PORTAFOLIOS 100% -META LOGRADA DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO ENE/2016	25%
			Número de portafolios evaluados.				
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría. (EFICIENCIA TERMINAL)	Bianual Dos años y medio	Número de estudiantes que obtienen el grado académico igual o mayor al 55%	Valor deseado 55%	NO DE ESTUDIANTES QUE OBTIENEN EL GRADO 15/18 QUE SE INSCRIBIERON EN LA GENERACIÓN -VALOR ALCANZADO DEL 83% -META DEL 100%	PROCESO CONCLUIDO ENE/2016	10%
			Número de estudiantes que se inscribieron al iniciar la generación.				

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 ni el servicio.

3.3 Conclusiones:

Las metas alcanzadas en los dos indicadores muestran la calidad que se ha logrado en el desarrollo del proceso, ya que en ambos casos fueron superadas.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 22

4.1 Descripción:

No se han realizado acciones correctivas, ni preventivas

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
NINGUNO
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas :
Se obtuvo uno en el indicador "Número de estudiantes por generación que obtiene el grado de maestría" en el proceso.
- ✓ 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

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 22

- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):
Ninguno

4.4 Conclusiones

El RAC obtenido en el proceso implicó realizar acciones como implementar un plan de apoyo a los egresados por parte de las tutoras, a fin de que concluyera su proceso con la obtención del grado. Esta estrategia tuvo resultado porque se presentaron 3 de los 4 estudiantes que no habían avanzado en la primera fase de conversaciones públicas.

Hubo un egresado que decidió no presentar su portafolio temático y por ende, no pasó a la conversación pública.

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.					
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	La mejora del servicio en: A) Conectividad B) Limpieza de sanitarios	Coordinación administrativa	Mayo de 2016	Junio de 2016	Proceso
3. Necesidad de Recursos.					

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 22

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

6.1 Descripción:

N.A

6.2 Conclusión:

N.A

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

N.A

7.2 Conclusión:

N.A

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

8.1 Descripción:

N.A

8.2 Conclusión:

N.A

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 de febrero de 2016	21 de febrero de 2016	23 de febrero de 2016

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 22

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