

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 53

Periodo: agosto 2016-febrero/ 2017
 Elaboración: febrero/ 2017

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

La auditoría interna a la División de estudios de posgrado se realizó los días 17 y 18 de octubre de 2016, la Coordinación académica de la División de Estudios de Posgrado fue auditada el primero de los dos días de actividad en los tres procedimientos del área.

1.1.1 Conclusiones:

En el informe de auditoría interna se sugiere la revisión de los indicadores y del registro de la información en los anexos documentados, sin explicitar a qué procedimiento se refiere. En el mismo informe se explicita que los procedimientos auditados de esta dirección hay una rendición de cuentas exhaustiva en los tres procedimientos, así como un control documentado de las acciones de mejora. Mismo que se logra a través de los instrumentos de evaluación de servicio donde la opinión de satisfacción del usuario es evidente, así como la interacción entre procesos en beneficio del cumplimiento de los objetivos de calidad.

En el procedimiento correspondiente a la Coordinación Académica se reconoce una percepción global y sistemática por parte de su titular, y se le extiende una felicitación por el dominio del mismo.

Se recomienda a la Coordinación de Investigación corregir un error de diseño en los conectores de los campos 9ª Y 9b del Diagrama de Procedimiento.

1.2 Auditorías externas

La auditoría externa estuvo a cargo de Bureau Veritas y se llevó a cabo el día 06 de diciembre de 2016 bajo los siguientes propósitos:

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 53

- Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría;
- Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas
- Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización

En esta auditoría externa no fue auditado *in situ* el proceso de la División de estudios de Posgrado en ninguno de sus procedimientos operativos.

1.2.1 Conclusiones:

N.A

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Aspectos evaluados.

a. Satisfacción de los usuarios.

El pasado mes de enero de 2017 se aplicó la encuesta de satisfacción a los alumnos usuarios del servicio de Posgrado 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 así como el cuerpo de profesores que participan en el posgrado como responsables de las Unidades académicas y tutores.

Las preguntas consideran dos posibilidades de respuesta: una para desempeño y otra para importancia, se responden en una escala del 1 a 5. La encuesta se aplica en línea, la participación de los maestrantes es voluntaria. Los resultados generales de la encuesta aplicada se muestran en la tabla 1 y 2 .

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:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 3 de 53

Tabla 1. Concentrado de resultados de encuesta de servicios. Maestrías en Educación Preescolar. Semestre I y III.

SERVICIOS/ RESPONSABLES	SEMESTRE I/preescolar		SEMESTRE III/ preescolar	
	Desempeño	Importancia	Desempeño	Importancia
1. Selección y difusión (Coord. de Difusión y Académica)	4.5	4.6	4.4	4.4
2. Inscripción (Coordinación administrativa)	4.7	4.7	4.6	4.8
3. Desarrollo académico (Coordinación académica e involucramiento del profesorado del posgrado)	4.8	4.8	4.8	4.8
4. Seguimiento a los programas y procesos de investigación (seguimiento de la Coordinación de investigación y participación de los tutores de Portafolio temático)	4.8	4.8	4.7	4.9
Global	4.7	4.7	4.6	4.7

Tabla 2 . Concentrado de resultados de encuesta de servicios. Maestrías en Educación Primaria. Semestre I y III.

SERVICIOS/ RESPONSABLES	SEMESTRE I/primaria		SEMESTRE III/ primaria	
	Desempeño	Importancia	Desempeño	Importancia
1. Selección y difusión (Coord. de Difusión y Académica)	4.5	4.6	4.6	4.8
2. Inscripción (Coordinación administrativa)	4.7	4.7	4.6	4.7

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 53

3. Desarrollo académico (Coordinación académica e involucramiento del profesorado del posgrado)	4.6	4.6	4.7	4.7
4. Seguimiento a los programas y procesos de investigación (seguimiento de la Coordinación de investigación y participación de los tutores de Portafolio temático)	4.5	4.4	4.9	4.7
Global	4.5	4.5	4.7	4.7

El análisis cualitativo de la información contenida en las tablas permite exponer los siguientes planteamientos

1. Los aspectos relacionados con el desempeño académico muestran los puntajes más altos de las maestrías en educación preescolar semestre I y III son para las actividades académicas y de investigación con 4.8 /5 puntos, indicador significativo porque refiere con alto puntaje el servicio ofrecido, acorde a los fines educativos que persigue esta maestría en sus diferentes semestres. También referir que los servicios administrativos siguen en la buena apreciación que regularmente han tenido los estudiantes de preescolar y en ligera menor medida lo relacionado con extensión y difusión, sin embargo, las diferencias porcentuales son mínimas entre los diferentes servicios y en lo global quedan por arriba del 4.5/ de 5 puntos.
2. En las maestrías de educación primaria ocurre un fenómeno similar al de los estudiantes de preescolar. En este caso los puntajes más altos al desempeño los asignan los estudiantes de tercer semestre, en tanto que los de primer semestre suelen ser menores. Se podría afirmar que a pesar de que son altos los puntajes

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 53

globales hay indicadores cuantitativos que refieren una menor apreciación del desempeño e importancia de los servicios que ofrece la maestría. También se puede observar el aceptable desempeño de los servicios administrativos y el de la Coordinación de Difusión, indispensables para que la tarea académica se desarrolle.

En conclusión: los puntajes de la encuesta reflejan un nivel satisfactorio de los usuarios de los programas de maestría en educación preescolar y primaria del semestre I y III comprendido entre el mes de agosto de 2016 a enero de 2017.

A continuación se muestran ejemplos de ítems de la encuesta aplicada en cada uno de los servicios referidos tanto en el nivel de preescolar como de primaria en la gráfica 1.

Gráfica 1. Ejemplos de ítems de la encuesta de servicio en preescolar y Primaria

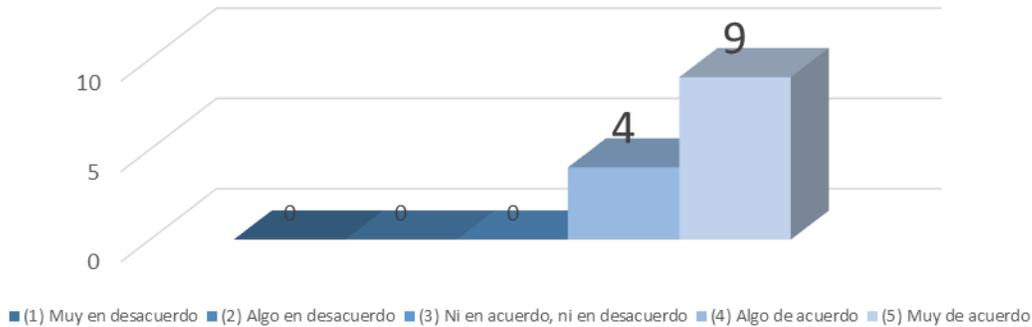
¿Los programas de maestría de la BECENE son difundidos y reconocidos por su calidad dentro del sistema educativo?



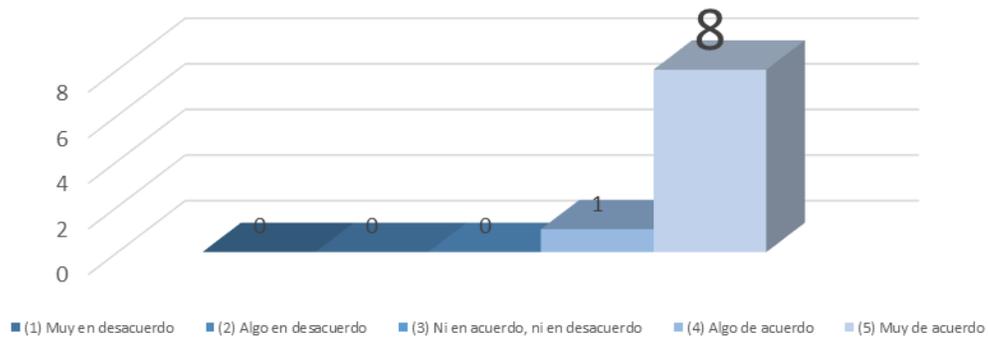
¿Durante el semestre se difunden congresos, coloquios, foros, seminarios u otros eventos educativos como actividades complementarias a tu formación en la maestría?

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 53



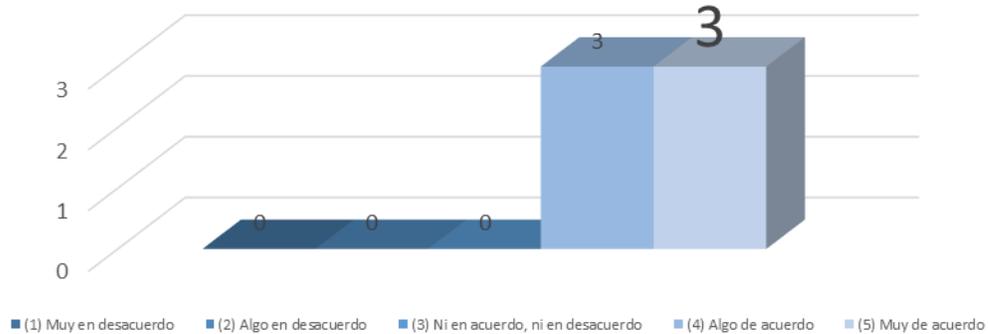
¿Las actividades de inscripción para este semestre se realizaron con eficiencia y eficacia?



¿El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?

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 53



En conclusión, se puede afirmar que los puntajes obtenidos reflejan que los servicios ofrecidos a los estudiantes-usuarios de las Maestrías en educación primaria y preescolar de los semestres I y III son evaluados de manera favorable, así como de alta importancia para los participantes. Los puntajes obtenidos muestran niveles de logro satisfactorios en lo general y particular, según lo avalan algunos comentarios de los participantes.

Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Los resultados del servicio al cliente tanto del desarrollo de los programas del semestre I y III expresados en los datos cuantitativos y cualitativo, muestran niveles de logro satisfactorios, sin embargo, continúa el reto de conservar la calidad en los programas de maestría, a partir de 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 la difusión, atención de aspectos administrativos y organizativos, elemento que de manera cualitativa manifiestan los usuarios del servicio como se describe enseguida.

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 53

1. *Tener mayor flexibilidad en cuanto a las faltas que puedan tener los maestrantes por alguna situación familiar.*
2. *Flexibilidad en el horario, no es posible a veces llegar a la hora que está establecido y no existen consideraciones por la situación*
3. *Sugiero que el horario de las unidades académicas se adapte a las necesidades y seguridad de los alumnos, ya que, en los últimos semestres, la salida ha sido muy tarde y esto propicia la inseguridad en el traslado a nuestros hogares de cada uno de nosotros.*
4. *En cuanto a la infraestructura considero que la rampa resulta poco funcional por si existen alumnos que estén utilizando sillas de rueda o muletas.*
5. *Sugiero dar mayor difusión a los servicios que ofrece el área de posgrado.*
6. *Reitero el interés por el aseo de los baños, realmente al nivel en el que estamos deberían estar más limpios y con el papel y jabón que corresponde*
7. *Considero importante cambiar en el programa trabajos a entregar que tengan relación y coherencia con el apartado del portafolio.*
8. *Quizá haga falta salir más del salón de clase para asistir a una conferencia, o realizar actividades más dinámicas. Aunque las que fomentan están muy bien.*
9. *Considero que es importante considerar que mis compañeros que acaban de egresar de la licenciatura en ocasiones no son tan profesionales, es por poca práctica, sé que se brindó un espacio nuevo para ellos, pero es necesario hacerlos reflexionar sobre la diferencia de un posgrado, ser más responsables.*
10. *Poner énfasis en las causas de la deserción escolar para poder hacer una evaluación de su proceso de enseñanza en la División de estudios de posgrado*

Información de buzones de quejas y sugerencias:

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

Reconocimientos y felicitaciones:

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 53

- I.- *Todo lo que se ve en la maestría tiene relación con su vida profesional y personal, creo es una escuela de calidad.*
- II.- *es muy buena la formación que se maneja en la maestría*
- III.- *La maestría ha cambiado mi perspectiva de la formación que obtuve en la licenciatura y me ha ayudado a enriquecer mi práctica en el aula.*
- IV.- *Considero que la formación que ofrece el programa de maestría de la BECENE es de los mejores, además de que nos favorece incluso para el examen de servicio*
- V.- *Para mi es importante esta maestría en educación, ya que los programas señalan que el profesor debe estar mejor preparado para atender las necesidades que solicitan la sociedad.*
- VI.- *Considero oportuna la enseñanza brindada en esta institución. Y de relevancia para mi formación docente.*
- VII.- *Adecuado*
- VIII.- *Felicitar el gran compromiso que se tiene desde la Dirección y docentes hacia los alumnos.*
- IX.- *Gracias por la oportunidad de estudiar en esta institución, en el transcurso de este semestre he aprendido mucho de los tres maestros, considero que mi práctica no es la misma que antes*
- X.- *Tanto los procesos de selección como los llevados ya sobre la marcha son los adecuados.*

Conclusiones:

Los resultados de la encuesta de opinión dan cuenta de que los usuarios estudiantes de los dos programas de Maestría valoran la formación ofrecida y plantean algunos retos importantes en la oferta del servicio ofertado, que sin duda estarán en seguimiento. La encuesta utilizada permite documentar los procesos de formación para:

1. Analizarlos, reflexionar y generar acciones de mejora respecto a la constante petición de los horarios, mismos que se encuentran planteados así debido a la carga laboral de sus participantes en horarios vespertinos.
2. Analizar qué formación complementaria es posible ofertar de manera adicional al desarrollo del mapa curricular, valorar quiénes serían los principales usuarios y determinar qué se puede ofrecer en línea para el caso de estudiantes de maestría que se encuentran fuera de la ciudad por cuestiones laborales y personales.

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 53

3. Resulta todo un reto atender la demanda de los servicios sanitarios porque los mismos usuarios no tienen la cultura del cuidado e higiene, además de que el servicio sanitario utilizado de las mujeres es insuficiente en cantidad en ciertas horas de la jornada académica.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

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 responden a las necesidades de la educación básica” ante tal intención se desarrollan los tres procedimientos antes referidos que a su vez tienen sus propias acciones, criterios de conformidad y formas de medición para alcanzar los indicadores propuestos.

Uno de los procedimientos que integran el proceso de desarrollo de la formación continua y superación profesional es 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 relevancia en este proceso ofrece la oportunidad de conocer cómo se logra la elaboración, aplicación y evaluación de los programas de cada unidad académica, mientras que los dos últimos, también de nivel académico, se refieren a la evaluación del portafolio temático, modalidad de obtención de grado y la eficiencia terminal.

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 53

Los tres procedimientos referidos conforman un conjunto de acciones que dan cuenta del inicio, desarrollo y cierre del proceso educativo de posgrado, conformado a su vez por seis indicadores que a continuación se describen:

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

En este informe no se incluye lo referente al proceso de selección de a los programas de maestría. Por tanto, ese indicador no aplica.

El proceso de inscripción del semestre II y IV se realizó de manera puntual y cumpliendo con las especificaciones emitidas en la circula referida a la inscripción de los semestres II y IV de estudiantes de maestría en educación preescolar y primaria generación 2015-2017 y 2016-2018 y el segundo, referido al indicador de satisfacción del usuario.

1. La satisfacción del usuario del proceso de inscripción a los programas de Maestría en Educación Preescolar y en Educación Primaria evaluadas al término del semestre I y III, realizado el 20 de enero de 2017.

El proceso de inscripción de los semestres II y IV de los programas de Maestría de Educación Preescolar y Educación Primaria, se llevó a cabo el pasado 8 de febrero de 2017 en el departamento de Control Escolar de la División de Estudios de Posgrado de 14:00 a 19:30 hrs.

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 53

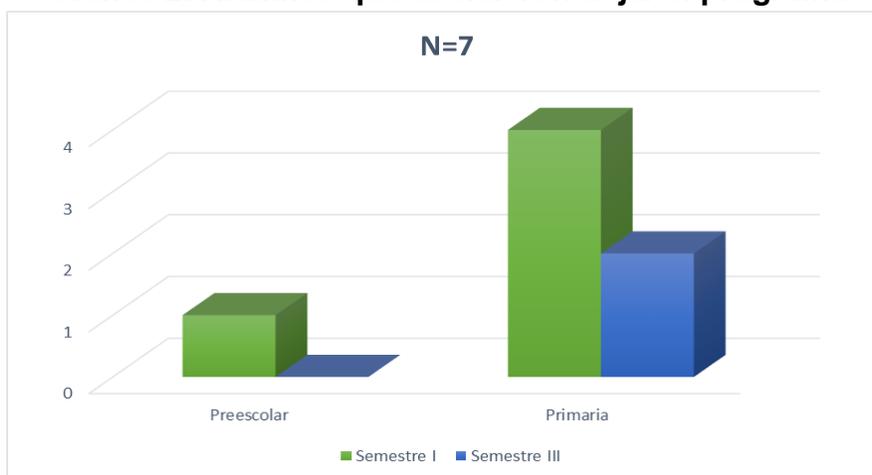
En la tabla 3 se describen el número de alumnos inscritos por programa y semestre.

Tabla 3. Alumnos inscritos por programa y semestre

Programa	Semestre II		Semestre IV	
	No. absoluto	Porcentaje de inscripción con referencia al semestre anterior	No. absoluto	Porcentaje de inscripción con referencia al semestre anterior
Educación Preescolar	12	80.0%	12	100%
Educación Primaria	17	65.3%	16	84.2%

Entre las causas que explican la disminución en los porcentajes de alumnos inscritos se encuentran: alumnos que decidieron no continuar en el programa (n=7) y alumnos que no cumplieron con las exigencias académicas y/o de asistencia de los programas (n=9). A continuación, se describen los alumnos que decidieron no continuar con sus estudios de maestría, por programa y semestre (Gráfica 1).

Gráfica 2. Alumnos que decidieron dejar el programa



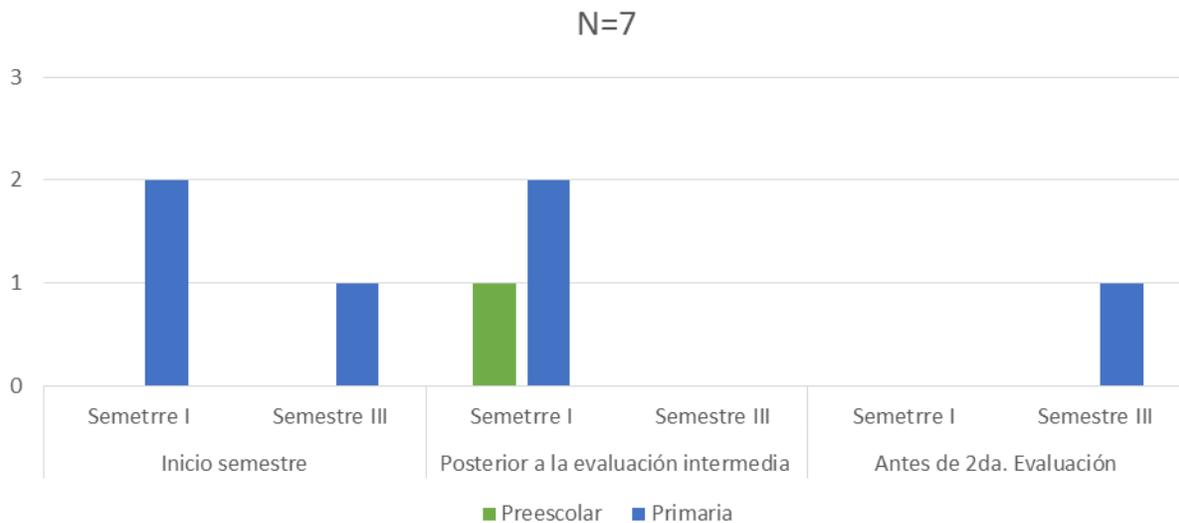
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 53

Dentro del desarrollo del semestre se observan tres estadios, retomados para identificar el momento en el cual los alumnos decidieron no continuar en los programas, estos son: inicio del semestre, posterior a la evaluación intermedia, antes de la 2da evaluación.

A continuación, se describe el número de alumnos que desertaron, por programa, semestre y estadio (Gráfica 3).

Gráfica 3. Momento en el que los estudiantes que deciden dejar el programa

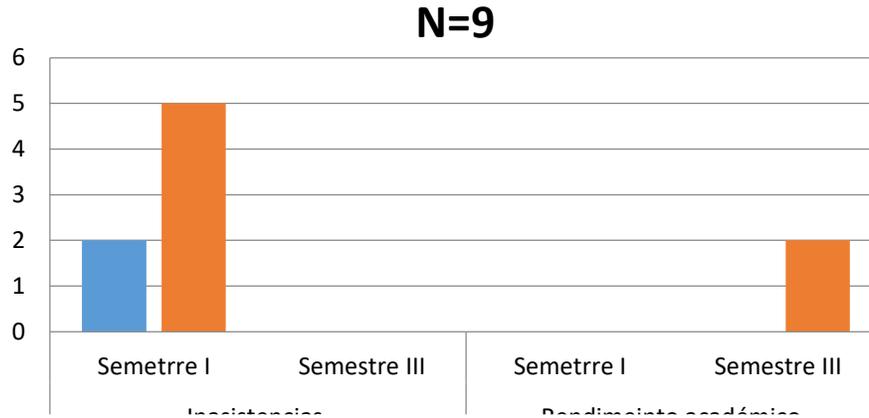


Los alumnos que no cumplieron con las exigencias de asistencia y rendimiento académico para poder inscribirse al siguiente semestre se describen a continuación por programa, semestre y causa de incumplimiento (Gráfica 4).

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 53

Gráfica 4. Causas de incumplimiento en el programa



Indicador de logro

En relación con el primer indicador *Número de aceptados con un promedio igual o mayor a 65 puntos* se cumple con gran eficacia.

NA

B) indicador de logro

Primaria Generación 2015-2017. Los indicadores muestran una constancia por encima del indicador requerido de 55%. Tablas 4 y 5

Tabla 4. Permanencia en la Maestría en Educación Preescolar.
Generación 2015-2017

SEMESTRES/ESTUDIANTES PROCESO DE SELECCIÓN		PRIMER SEMESTRE/ PERMANENCIA	SEGUNDO SEMESTRE/ PERMANENCIA	TERCER SEMESTRE/ PERMANENCIA
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:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 15 de 53

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	Inscritos	16	12	12
	Bajas	0	4	0
LOGRO DEL INDICADOR		100 % Agosto 2015	75 % Febrero 2016	75% Agosto 2016
		LOGRADO	LOGRADO	LOGRADO

Tabla 5. Permanencia en la Maestría en Educación Primaria.
Generación 2015-2017

SEMESTRES/ESTUDIANTES PROCESO DE SELECCIÓN		PRIMER SEMESTRE/ PERMANENCIA	SEGUNDO SEMESTRE/ PERMANENCIA	TERCER SEMESTRE/ PERMANENCIA
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	Inscritos	22	20	20
	re-ingresos	1	0	0
	Bajas	0	3	0
LOGRO DEL INDICADOR		100 % Agosto 2015	87 % Febrero 2016	87 % Agosto 2016
		LOGRADO	LOGRADO	LOGRADO

Según el objetivo de calidad sobre la administración y gestión de los procesos de escolaridad, se observa que se cumplen de manera eficaz en la tabla 6.

Tabla 6. Objetivos de calidad

	Objetivo de la Calidad	Evidencia de cumplimiento del objetivo	Despliegue Operativo de Objetivos			Estatus
			Área involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
1	Apoyar la formación docente a través de la administración y gestión eficaz del proceso de	Proceso de selección de los aspirantes	CA	No. de aspirantes a los programas	Febrero-Agosto 2016	NA
2	gestión eficaz del proceso de	Inscripción de los alumnos	CA	No. de alumnos	Agosto 2016 -	Logrado

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 53

	escolaridad, los recursos humanos, financieros y materiales de la institución con base en la normatividad vigente			inscritos	Febrero/ 2017	
--	---	--	--	-----------	---------------	--

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 tabla 6.

En el periodo Agosto 2016 - Enero de 2017 se dio inicio a la actividad académica relacionada con el desarrollo de los programas correspondientes a las dos generaciones que participan a las que se ofrece atención educativa en la actualidad: Generación 2015- 2017 y generación 2016 -2018.

Los datos que se muestran a continuación corresponden al semestre I de las maestrías en educación preescolar y primaria generación 2016-2018 y al semestre III de la generación 2015-2017.

Los aspectos evaluados de los que se dan cuenta en el presente informe son los siguientes:

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 53

a. Elaboración de los programas sintéticos de posgrado

Esta fase inicio de manera rigurosa en el colegiado de planeación: agosto 2016 - Febrero 2017, espacio donde se presentaron los programas sintéticos que elaboraron cada uno de los profesores que participan en las Unidades académicas de las maestrías en educación preescolar y los correspondientes a educación primaria. En el colegiado los profesores intercambiaron opiniones y recibieron retroalimentación sobre el contenido de sus programas. En atención a la retroalimentación dada al profesor responsable de Unidad académica incorporó a su programa sintético lo sugerido.

En el formato **BECENE- DEP-CA-PO-01-01** se desarrollaron los elementos básicos de los programas sintéticos que cada profesor de Unidad Académica realiza, como parte de la organización del curso. En los semestres II y IV las unidades académicas que se cubren son las siguientes mostradas en la tabla 7.

Tabla 7. Maestría en educación Preescolar y Primaria. Unidades académicas de los Semestres I y III.

Semestre I. M. preescolar y primaria	Semestre III. M. preescolar y primaria
Propósitos y Organización del nivel	Diferencias socioeconómicas y culturales
Iniciación a la observación de los procesos escolares	Diseño y organización de actividades I
Desarrollo y aprendizaje I	Indagación de los procesos educativos I

En función de la revisión de los seis programas sintéticos, se puede afirmar que estos cumplen con los criterios de evaluación al plantear con precisión los aspectos metodológicos, propósitos, contenidos, así como los criterios y productos de evaluación

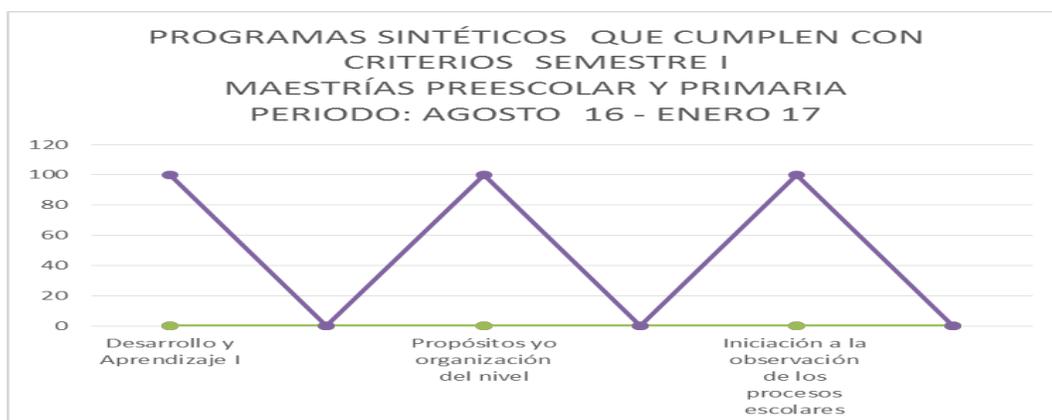
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 53

que se espera lograr en el desarrollo de las 20 sesiones que cubre cada unidad académica.

Los resultados de la evaluación se muestran en la gráfica 4 y 5. Según se observa, todos los programas alcanzan un porcentaje del cien por ciento, lo cual supera el 95% de los parámetros de conformidad del producto establecido en el Plan de Calidad. La evidencia de ajuste que el docente se compromete a ajustar se plasma en el anexo denominado evaluación y elaboración de programas BECENE- DEP-CA-PO-01-02.

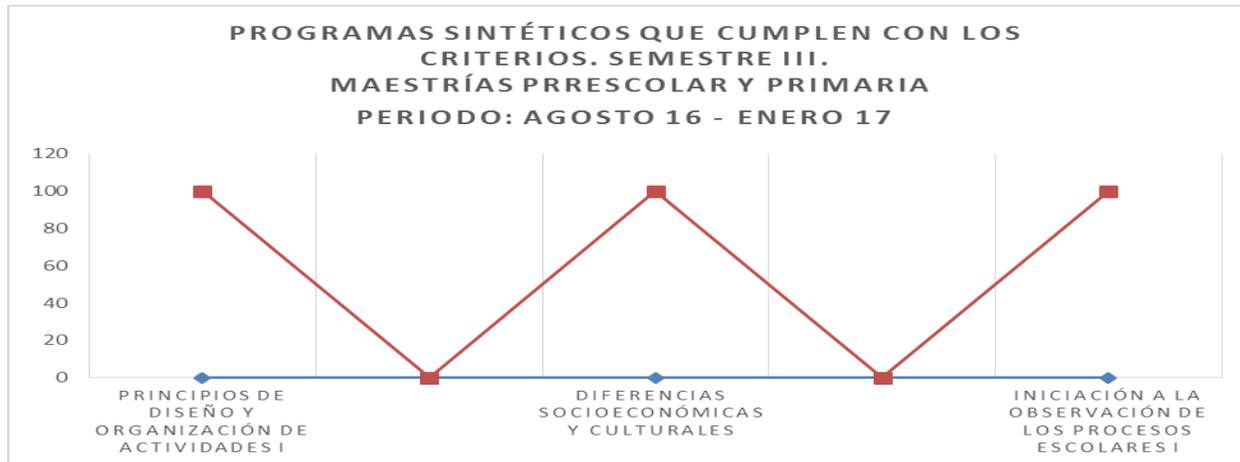
Gráfica 4. Resultados de la evaluación de programas sintéticos. Semestre I



Gráfica 5. Resultados de la evaluación de programas sintéticos. Semestre 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 19 de 53



Por otra parte en el anexo **BECENE- DEP-CA-PO-01-03**. Se plasman los comentarios y acuerdos establecidos que derivan de la retroalimentación que el cuerpo de docente hace en el colegiado a la presentación del programa sintético de la Unidad académica.

El registro de este primer elemento del procedimiento muestra que en la revisión de los programas se observa congruencia y pertinencia entre estos y la necesidad de formación continua de los profesores-estudiantes que cursan las unidades académicas en las maestrías que se ofrecen en la División de Posgrado.

Aplicación de los programas sintéticos

La aplicación de los programas se realiza durante 20 sesiones a partir de la programación de sesiones que se establece en el Posgrado. Para llevarlas a cabo se

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 53

utilizan las aulas de la Unidad Educativa de la BECENE (aulas 1 a 8), y algunas otras del edificio de la institución referida. Las aulas utilizadas cuentan con videoprojector, pintarrón, mesas y sillas, suficiente ventilación e iluminación y una caja con insumos para el trabajo de los docentes (marcadores, hojas, borrador, etc.).

Previo a cada sesión, los profesores diseñan su planeación de clase según la distribución prevista en los programas sintéticos. Las planeaciones se suben a un DRIVE compartido entre todos los docentes participantes, en este espacio virtual la responsable de la Coordinación académica da seguimiento a que todos los docentes desarrollen su programación de las 20 sesiones que conforman el curso de agosto 2016 a enero 2017. El seguimiento a la planeación no tiene fines fiscalizadores, sino formativos y de aseguramiento que los programas se desarrollen con criterios de calidad.

En este drive existen otros apartados en los que los docentes concentran y comparten documentos e instrumentos utilizados en el proceso de aprendizaje. Tales herramientas también tienen la función de conformar el portafolio docente, herramienta que evidencia el trabajo que desarrolla cada responsable de Unidad académica de los programas de maestría en el semestre I y III.

A mitad de semestre, mes de octubre, se realiza el Colegiado intermedio en donde se da seguimiento a la aplicación de los programas y al logro de las competencias de egreso de los alumnos, debida proporción guardada según la unidad académica y el

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	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 53

semestre en cuestión. En este colegiado intermedio se informó acerca de dar seguimiento a una nueva modalidad para desarrollo de los programas a manera de plan piloto, con fines de integrar al presente procedimiento motivo del presente informe.

Las listas de asistencia, y firmas de los profesores que participan en la reunión de colegiado, los materiales de apoyo utilizados, así como la agenda de trabajo seguida son evidencia de la realización de estas actividades.

Al final de semestre, se realiza un nuevo Colegiado, en esta ocasión de Evaluación. Aquí se da cuenta de aspectos específicos de la aplicación de los programas, en esta ocasión se dio seguimiento del piloteo del instrumento dado a conocer en la reunión intermedia, mismo que dio cuenta desde una mirada cualitativa de la aplicación de los programas. Los resultados de este pilotaje darán insumos a la Coordinación académica acerca de los instrumentos y criterios de evaluación que sería deseable emplear para dar seguimiento a la aplicación de programas.

Cabe referir que los integrantes del colegiado afirmaron que sería deseable dar continuidad a los instrumentos de piloteo empleados, una vez que se ajustaran algunos aspectos observados en la aplicación de prueba. También referir que estos instrumentos piloteados representan la posibilidad de ajustes justificados al procedimiento operativo “Diseño, aplicación y evaluación de programas” el cual es motivo del presente reporte.

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	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 53

b. Evaluación del desarrollo de los programas

Como parte de la evaluación de la aplicación de los programas sintéticos que se desarrollan en las unidades académicas, se derivan tres actividades sustantivas:

- La evaluación de las competencias del Perfil de egreso (docente/ evidencias de los estudiantes)
- La encuesta Evaluación general de los programas (estudiantes)
- La construcción de los Informes sobre la aplicación del programa (docentes)

A continuación se dará cuenta de cada una de las actividades referidas.

1. La evaluación de las competencias del Perfil de egreso de los alumnos

En el procedimiento operativo se considera la evaluación a las competencias logradas en la Unidades Académicas, en dos periodos, uno intermedio y otro final. Los resultados de la evaluación se asientan en el formato BECENE-DEP-CA-PO-01-04. La medición del grado de alcance de las competencias, se realiza a través de un instrumento codificado en donde cada profesor reporta los porcentajes alcanzados. Los resultados intermedios se concentraron el pasado mes de octubre de 2016 y los resultados finales en el mes de enero 2017. Como referencia, en el Plan de Calidad del Posgrado se establece que los grupos de maestría deberán obtener el 80% en el alcance de competencias establecidas en cada programa.

a) Maestría en educación preescolar

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 23 de 53

La tabla 8 muestra que 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 el promedio intermedio en nueve puntos porcentuales.

Tabla 8. Logro de las competencias del perfil de egreso: preescolar y primaria Semestre I

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I				
Unidad Académica		Promedio intermedio		Promedio final
Desarrollo y Aprendizaje I	75%		88.3	
Propósitos y Organización del Nivel	83.6	79%	90.83	89%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	77.80%		86.66%	
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III				
Indagación de los Procesos Educativos I	78%		82%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	85%	81%	85%	82%
Diseño y Organización de Actividades I	80.00%		80%	

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 24 de 53

La tabla 9 muestra que los estudiantes del primer semestre de la Maestría en Educación de Preescolar, obtuvieron un incremento de la fase intermedia a la final, mientras que en el tercer semestre es poca la diferencia del desarrollo de competencias en la fase intermedia y la final.

Tabla 9. Logro de las competencias del perfil de egreso: primaria Semestre I y III

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE I				
Unidad Académica			Promedio intermedio	Promedio final
Desarrollo y Aprendizaje I	72		93.78	
Propósitos y Organización del Nivel	79.20%	78%	90%	89%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	81.6		84.40%	
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE III				
Indagación de los Procesos Educativos I	79.40%		82.60%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	74.20%	80%	77.80%	80%
Diseño y Organización de Actividades I	85.70%		78.40%	

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 25 de 53

Es importante referir que en el caso del tercer semestre los resultados cuantitativos muestran un resultado global de 89% en el semestre I, mientras que en el semestre tres es de 81%. Estos resultados finales del desarrollo de competencias indican que el alcance de las competencias en la Maestría en educación preescolar y primaria logran los indicadores previstos.

La encuesta Evaluación general de la aplicación del desarrollo de los programas

Para dar seguimiento a la aplicación de los programas se realiza una encuesta de evaluación que consta de 14 ítems para el caso de las tres Unidades académicas que se desarrollan en cada maestría del semestre I. Mientras que para el caso de las maestrías del tercer semestre una de las tres unidades académicas contempla 12 ítems, en razón de la naturaleza de propósitos y contenidos que se pretenden alcanzar en esa única unidad académica.

La opinión de los estudiantes pretende alcanzar un total de 50 puntos de manera intermedia con la intención de que los docentes que desarrollan los programas conozcan la opinión de los estudiantes acerca del programa que desarrollan en el aula. Esa misma encuesta de opinión a estudiantes se aplica al final del semestre con la intención de que en ambos momentos puedan advertirse en posibilidad de mejora en la acción del docente así como de la de los estudiantes participes en el desarrollo 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 26 de 53

Los ítems de la encuesta recogen información en los siguientes aspectos, como se muestra en la tabla 10:

Tabla 10. Ítems que conforman la encuesta de opinión de los estudiantes de maestría.

Ítems de las unidades académicas semestre I y III. Iniciación a la observación de los procesos escolares, propósitos y organización el nivel, Desarrollo y aprendizaje I, Diferencias socioeconómicas y culturales, Diseño y organización de actividades I	Ítems de una unidad académica semestre III. Indagación de los procesos educativos I
1. El (la) profesor (a) da a conocer los propósitos que se conseguirán en cada sesión de clase.	1. El (la) profesor (a) da a conocer los propósitos que se conseguirán en cada sesión de clase.
2. Los elementos teóricos que se abordan tienen relación con alguno de los aspectos de la realidad educativa	2. El (la) profesor (a) estimula la experimentación de propuestas innovadoras a nivel de aula
3. El (la) profesor (a) estimula la experimentación de propuestas innovadoras a nivel de aula	3. La metodología que utiliza el (la) profesor (a) retoma elementos de una perspectiva constructivista social del aprendizaje.
4. La metodología que utiliza el (la) profesor (a) retoma elementos de una perspectiva constructivista social del aprendizaje.	4. Las actividades didácticas favorecen la reflexión sobre la propia práctica docente.
5. Las actividades didácticas favorecen la reflexión sobre la propia práctica docente.	5. El trabajo de equipo ha contribuido al proceso reflexivo de la práctica docente y a su mejora continua
6. El o la profesora utiliza la investigación como un recurso pedagógico para el desarrollo de los contenidos	6. El (la) profesor (a) favorece un clima socioemocional adecuado para el aprendizaje
7. El (la) profesor (a) toma en cuenta mis conocimientos previos sobre los temas que se abordan en la clase y contribuye a fortalecerlos.	7. El (la) profesor (a) toma en cuenta mis conocimientos previos sobre los temas que se abordan en la clase y contribuye a fortalecerlos.
8. Los temas abordados son de relevancia para tu trabajo docente.	8. Los temas abordados son de relevancia para tu trabajo docente.
9. En el proceso de enseñanza se favorece la autoindagación, el autoaprendizaje y la autoevaluación	9. En el proceso de enseñanza se favorece la autoindagación, el autoaprendizaje y la autoevaluación
10. El proceso de evaluación del aprendizaje es continuo, sistemático y acorde a los propósitos establecidos en la unidad académica	10. El proceso de evaluación del aprendizaje es continuo, sistemático y acorde a los propósitos establecidos en la unidad académica
11. El (la) profesor (a) hace devolución de las producciones escritas proporcionando realimentación que me permite identificar logros y áreas de oportunidad	11. El (la) profesor (a) hace devolución de las producciones escritas proporcionando realimentación que me permite identificar logros y áreas de oportunidad
12. La enseñanza favorece el dominio de capacidades cognitivas (observar, analizar, argumentar, sintetizar, relacionar, inferir, etc.).	12. La enseñanza favorece el dominio de capacidades cognitivas (observar, analizar, argumentar, sintetizar, relacionar, inferir, etc.).

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 27 de 53

13. La enseñanza contribuye a una formación integral (saber, saber hacer y ser) que impulsa la mejora de los alumnos como personas y como profesionales	
14. El (la) profesor (a) favorece un clima socioemocional adecuado para el aprendizaje	

Los puntajes obtenidos en la evaluación de la aplicación de los programas de las maestrías en educación preescolar Semestre I y III son los que se muestran en la tabla 11 y 12. Esta encuesta se aplica a los estudiantes.

Tabla 11. Evaluación y resultados de aplicación de los Programas

Maestrías en Educación Preescolar Semestre I y III Unidades académicas Agosto 2016-Enero 2017	Puntaje máximo 50	
	Inicial Octubr e/2016	Final Enero 2017
Semestre I. Preescolar		
Iniciación a la observación de los procesos escolares	4.8/5	4.9/5
Propósitos y organización del nivel		
Desarrollo y aprendizaje I		
Semestre III. Preescolar		
Diferencias socioeconómicas y culturales	4.8/5	4.5/5
Diseño y organización de actividades I		
Indagación de los procesos educativos I	4.86/5	4.85/5
Totales	4.8/5	4.75/5
	4.76	

Los puntajes obtenidos en el desarrollo de los programas de las maestrías en educación primaria Semestre I y III son los siguientes.

Tabla 12. Evaluación y resultados de 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 28 de 53

Maestrías en Educación Primaria. Semestre I Unidades académicas Agosto 2016-Enero 2017	Puntaje máximo 50	
	Inicial Octubr e/2016	Final Enero 2017
Semestre I . Primaria		
Iniciación a la observación de los procesos escolares	4.5/5	4.6/5
Propósitos y organización del nivel		
Desarrollo y aprendizaje I		
Semestre III. Primaria		
Diferencias socioeconómicas y culturales	3.9/5	4.25/5
Diseño y organización de actividades I		
Indagación de los procesos educativos I	4.85/5	5.0/5
Totales	4.4/5	4.6/5
	4.5	

En el mes de enero de 2017 se aplicó, a través de la Coordinación de Investigación, la encuesta para indagar sobre la *Evaluación General de los programas y servicios* a las generaciones 2015-2017 y 2016-2018 de las Maestrías en Educación Preescolar y en Educación Primaria. En esta encuesta hay tres indicadores que refieren la satisfacción del cliente que están relacionados con la calidad académica de los servicios. Cada uno de estos incluye el grado de importancia para el desempeño profesional.

Los mencionados indicadores se plantean a través de las siguientes preguntas que se encuentran integradas en la encuesta que se aplica a los estudiantes de maestría.

- ¿Las actividades propuestas durante el desarrollo de las unidades académicas favorecen tu profesionalización docente?

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

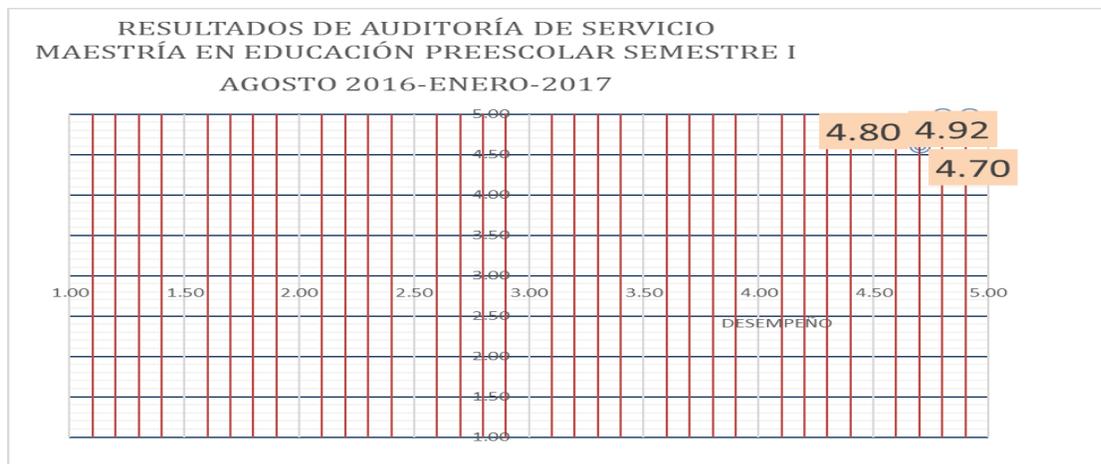
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 29 de 53

- ¿El programa de maestría se centra en los saberes que el profesorado de educación básica debe poseer para hacer más clara la realidad educativa y el propio trabajo docente?
- ¿La maestría es un espacio de interacción social donde los y las estudiantes pueden discutir y mejorar sus interpretaciones sobre la realidad educativa y pedagógica?

Los resultados de los indicadores se muestran en las gráficas 6 y 7.

De acuerdo con los promedios calculados para los segundos semestres de las Maestrías en educación preescolar y primaria, se puede afirmar que todos los rubros alcanzan un alto puntaje, el cual se ubica siempre entre las dos opciones más altas (Algo de acuerdo y Muy de acuerdo).

Gráfica 6. Resultados de encuesta semestre I. Preescolar



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 30 de 53

Gráfica 7. Resultados de encuesta semestre III. Preescolar



Con relación a la evaluación realizada al desarrollo de los programas en el nivel preescolar se tienen los resultados mostrados en la gráfica 8 y 9.

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 31 de 53

Gráfica 8. Resultados de encuesta. Semestre I. Primaria



Gráfica 9. Evaluación de servicios. Preescolar. Semestre 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 32 de 53

Según los promedios mostrados en las gráficas anteriores de las Maestrías en educación preescolar y primaria, se puede afirmar que todos los rubros alcanzan puntajes superiores al 4.5/5.0.

La construcción de los Informes sobre la aplicación del programa

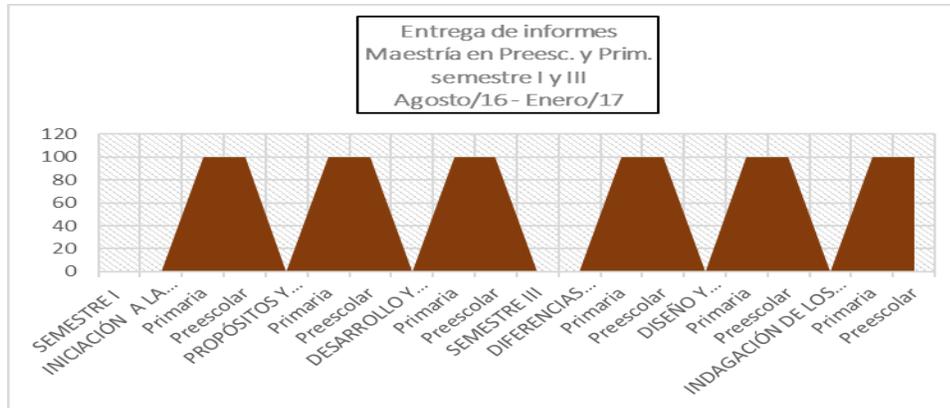
Al término del semestre es compromiso laboral y profesional de todos los profesores responsables de Unidad académica entregar un informe sobre la aplicación del programa que tuvieron a su cargo. Este informe contiene elementos que permiten constar la forma como se aplicó el programa y las adecuaciones que se hicieron. El informe contiene la descripción del alcance de las competencias, propósitos y evaluación desarrollada en el curso, explicita los alcances y retos de los estudiantes y los del docente, así como las acciones de mejora que éste emprendió.

Al terminar los semestres I y III, los profesores entregaron de forma oportuna el Informe en el formato: BECENE-DEP-CA-PO-01-05. La gráfica número10 se evidencia el nivel de cumplimiento por Unidades académicas del profesorado, tanto en el caso del nivel de preescolar como de primaria.

Gráfica 10. Informes de 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 33 de 53



Como se evidencia en las gráficas se logró el cien por ciento de cada uno de los informes solicitado, así como la entrega de todos los responsables de Unidad académica. Esto permite observar y dar seguimiento a la aplicación de los programas y a su evaluación, específicamente el apartado en donde se justifican las actualizaciones o modificaciones, si ese fuera el caso.

De manera adicional al informe, cada uno de los profesores concentró en digital su portafolio docente en un DRIVE instrumentado para que esta herramienta tecnológica permitiera a su vez la posibilidad de compartir lo realizado, dando lugar a una comunidad de aprendizaje docente. El portafolio docente sin duda constituye otro insumo que permite conocer y valorar la aplicación de los programas de las maestrías en educación preescolar y primaria.

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	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 34 de 53

Los resultados de la encuesta tanto en el plano cuantitativo como cualitativo reflejan que las maestrías en educación preescolar y primaria responden tanto las exigencias de los clientes como a los parámetros de calidad establecidos en el mismo posgrado.

Las revisiones realizadas al Plan de calidad de la División de estudios de posgrado en el marco de la elaboración de este informe, han suscitado distintas reflexiones sobre el Procedimiento operativo, los Requisitos y los Indicadores que atañen a la coordinación académica, por ello, se tiene previsto revisarlos de forma detalla para plantear los ajustes correspondientes con motivo de la transición a la norma ISO 9001: 2015

Las gráficas siguientes ilustran la medición del logro de las competencias en cada uno de los semestres muestran que es complicado realizar una valoración de las mismas a mitad de las sesiones de clase. Esto es, podríamos considerar comprensible que los porcentajes sean menores a mitad del semestre pues los alumnos se encuentran en proceso de consolidación de las competencias, algunas de las cuales sólo podrían valorarse hasta la conclusión de todos los créditos de los programas.

Se observa a través de los resultados de la encuesta que los estudiantes están altamente satisfechos con los servicios que se les ofrecen a través del área de posgrado. Esto coincide con los esfuerzos académicos que se realizan desde las distintas coordinaciones del posgrado y desde los profesores que forman el núcleo académico.

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 35 de 53

Indicador de logro

Los criterios de conformidad del indicador se cumplen en su totalidad, superando el indicador de un 95 % de los programas sintéticos cumple con los criterios de elaboración establecidos por la Coordinación académica.

Indicador de logro

Así se da cumplimiento al criterio de conformidad que indica que los grupos de maestría obtienen un 80% como mínimo en el logro de las competencias del programa. Y por tanto el alcance real promedio de las competencias por semestre I de las maestrías en preescolar y primaria es de 89% y el del semestre III de las maestrías en preescolar y primaria es de 81% En promedio el alcance máximo de las competencias en el semestre es del 85% según la tabla 13.

Tabla 13. Objetivos de calidad

No.	indicador	Evidencia de cumplimiento del indicador	Despliegue Operativo de Objetivos			Estatus
			Área involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Seguimiento, evaluación y medición de satisfacción del cliente y del propio proceso	C. académica	No. programas que cumplen los criterios establecidos el 95%	Febrero-julio 2016	Logrado
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Seguimiento, evaluación y medición de satisfacción del cliente y del propio proceso	C. académica	Alcance real de las competencias por grupo 80%	Febrero-julio 2016	Logrado

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 36 de 53

3. El tercer *Procedimiento operativo para la obtención del grado de maestría* se encuentra bajo el desarrollo de la responsable de la Coordinación de investigación quien lleva a cabo las acciones trazadas en el 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*.

Satisfacción de los usuarios.

El 20 de enero de 2017 se aplicó la encuesta de satisfacción a los alumnos de los semestres I y III de las maestrías en educación preescolar y primaria. En dicha encuesta los estudiantes opinaron sobre los servicios que se ofrecen en el área de posgrado, entre ellos el de investigación. Específicamente interesaba conocer si los maestrantes, después de la encuesta de opinión intermedia, identificaban el trabajo de seguimiento del programa, la investigación como una actividad inherente a los estudios de posgrado y la mejora en los procesos de enseñanza aprendizaje. Las preguntas abren dos posibilidades de respuesta: una para desempeño y otra para importancia. La escala de respuestas es de 1 a 5.

En la tabla 14 y gráfica 11 respectivamente, se concentran los resultados obtenidos en la encuesta de opinión que se aplica al final del semestre. En ellos se observa que los estudiantes del primer semestre valoran con un alto nivel de desempeño y de importancia los tres aspectos correspondientes a la investigación, pues el puntaje más bajo es de 4.6, siendo el más alto 4.9.

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 37 de 53

Tabla No. 14
Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios
Semestre I

PREGUNTAS	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
1. ¿Se evalúa y dan seguimiento a los programas de maestría a través de encuestas y/o entrevistas a los estudiantes?	4.7	4.6
2. ¿El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?	4.6	4.9
3. ¿La investigación educativa es una actividad inherente al programa de maestría que realiza el profesorado del posgrado y los estudiantes de la maestría en el contexto donde desarrollan su labor profesional?	4.9	4.9

Gráfica 11. Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios
Semestre I



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 38 de 53

Según se observa en la tabla y en el cuadrante, el ítem que tiene mayor valor (4.9) en cuanto a desempeño e importancia es el correspondiente al reconocimiento de la investigación como actividad inherente al nivel de posgrado, tanto para los profesores como para los estudiantes. El ítem al que se le otorga menor valor, en cuanto a desempeño (4.6), es el referido a la mejora en los procesos de enseñanza una vez que se aplica la encuesta y se dan a conocer los resultados a los profesores. Este aspecto es muy importante para los estudiantes, pues lo valoran con un puntaje de 4.9. Estos resultados nos llevan a buscar estrategias para que los profesores fortalezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje después de conocer lo que opinan los estudiantes sobre el desarrollo del curso, que es el principal objetivo de la aplicación de la encuesta de opinión que se aplica a mediados del semestre.

Respecto al semestre III de las maestrías en educación preescolar y primaria, los resultados fueron los siguientes. Tabla 15.

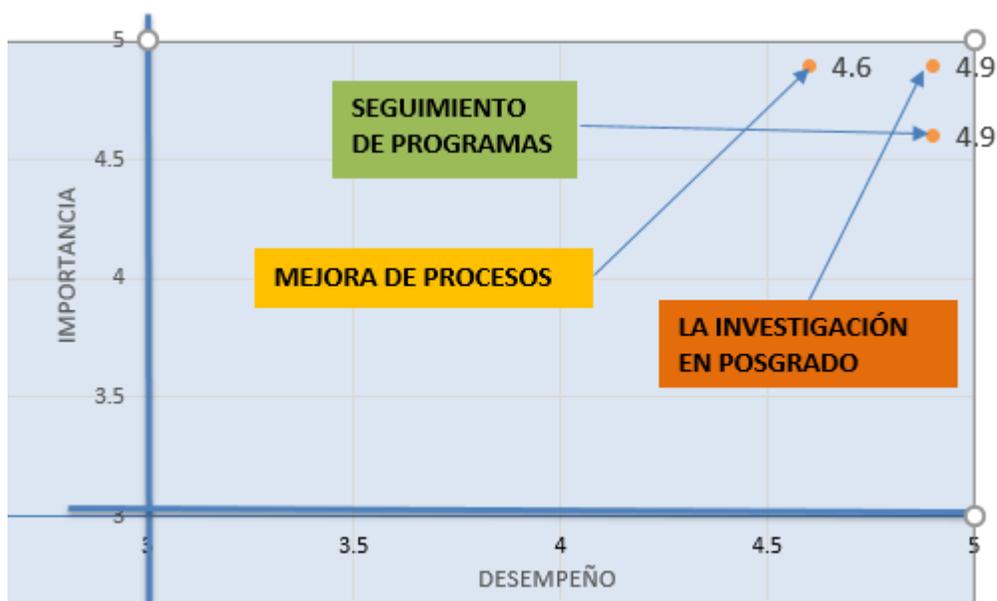
Tabla No. 15
Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios
Maestría en Educación Preescolar y Primaria
Semestre III

PREGUNTAS	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
¿Se evalúa y dan seguimiento a los programas de maestría a través de encuestas y/o entrevistas a los estudiantes?	4.9	4.6
¿El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?	4.6	4.9
¿La investigación educativa es una actividad inherente al programa de maestría que realiza el profesorado del posgrado y los estudiantes de la maestría en el contexto donde desarrollan su labor profesional?	4.9	4.9

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 39 de 53

Gráfica 12. Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios
Maestría en Educación Preescolar y Primaria
Semestre III



Como se puede observar, el promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción es de 4.8, dentro de una escala de 1 al 5. El nivel de desempeño con 4.6, corresponde al cambio que se espera de los profesores, una vez que fueron retroalimentados con los resultados de la encuesta. Éste puntaje coincide con el semestre anterior, lo que indica que los maestrantes reconocen el fin principal del seguimiento y evaluación de los programas de posgrado, que es la mejora de los procesos educativos.

En el caso del primer ítem y del tercero, referidos al seguimiento y evaluación de los programas, llama la atención que el puntaje más bajo, en relación con la importancia, es de 4.6, porque, aunque reconocen que la investigación es una actividad necesaria

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 40 de 53

en el posgrado y como un valioso recurso para el fortalecimiento de los procesos, no logran identificar el seguimiento como un aspecto que integra a los otros dos.

Los servicios ofrecidos.

Aunque los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, en relación con la tarea de la investigación que se realiza en el posgrado, están un nivel alto, pues oscilan entre 4.6 y 4.9, es necesario fortalecer los procesos de enseñanza por parte de los formadores de docentes, por el hecho de ser el aspecto con menor puntaje. Los profesores en formación, requieren tener un referente, un modelo de práctica desde las aulas donde son formados, para despertar en ellos el deseo de transformar su quehacer educativo. Las encuestas nos dicen que los resultados de la encuesta de opinión que se les entregan a los formadores de docentes con el propósito de que reflexionen sobre su práctica y la mejoren, no han sido del todo eficaces. Es necesario que también se trabaje con los formadores de docentes el enfoque socioconstructivista reflexivo, una forma de iniciar es introduciendo algunos ejercicios en las reuniones de colegiado, y monitorear su progreso en las aulas.

Los resultados de la investigación ponen en relieve la importancia de la investigación para la mejora de los procesos educativos; sin embargo, estos insumos no han sido suficientes para impactar en la práctica de algunos profesores, pues continúan trabajando de acuerdo a lo que saben hacer, sin considerar el modelo educativo establecido en los programas de maestría, para fortalecer la profesionalización de los docentes.

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 41 de 53

El *Procedimiento operativo para la obtención del grado de maestría* corresponde a la Coordinación de investigación y de éste se derivan dos indicadores: el primero de ellos denominado *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa* y el segundo refiere al *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*.

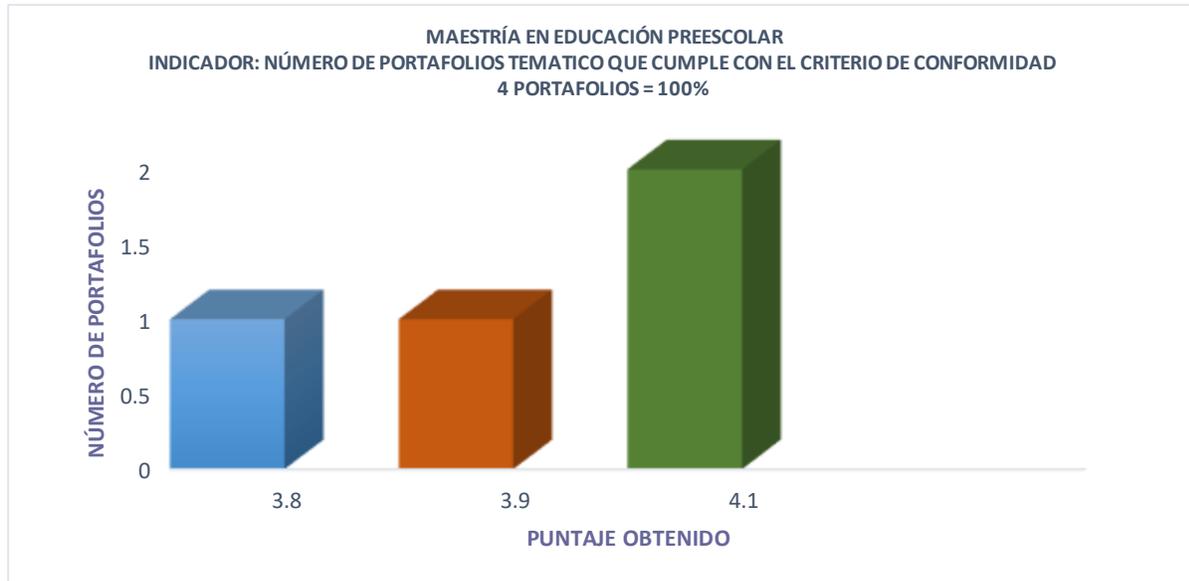
En cuanto al primer indicador, éste se mide mediante el promedio de los puntajes que los tres lectores asignan en la evaluación de los portafolios temáticos. La escala de valoración es de 1 a 5. Se considera que un portafolio cumple con los criterios de conformidad cuando el promedio se encuentra arriba de 3, y no satisfactorios los que se ubican debajo de este puntaje.

Los resultados obtenidos en la valoración de los portafolios por parte de los lectores, en cada uno de los programas de maestría fueron los siguientes mostrados en la gráfica 13:

Grafica 13. Resultados portafolios. Maestría en educación primaria

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 42 de 53



La gráfica anterior muestra que dos estudiantes obtuvieron un puntaje de 4.1, una de 3.9 y otra de 3.8. Las cuatro estudiantes de preescolar obtienen puntajes satisfactorios en la elaboración de sus portafolios, cumpliendo con ellos los criterios de conformidad del documento, 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.

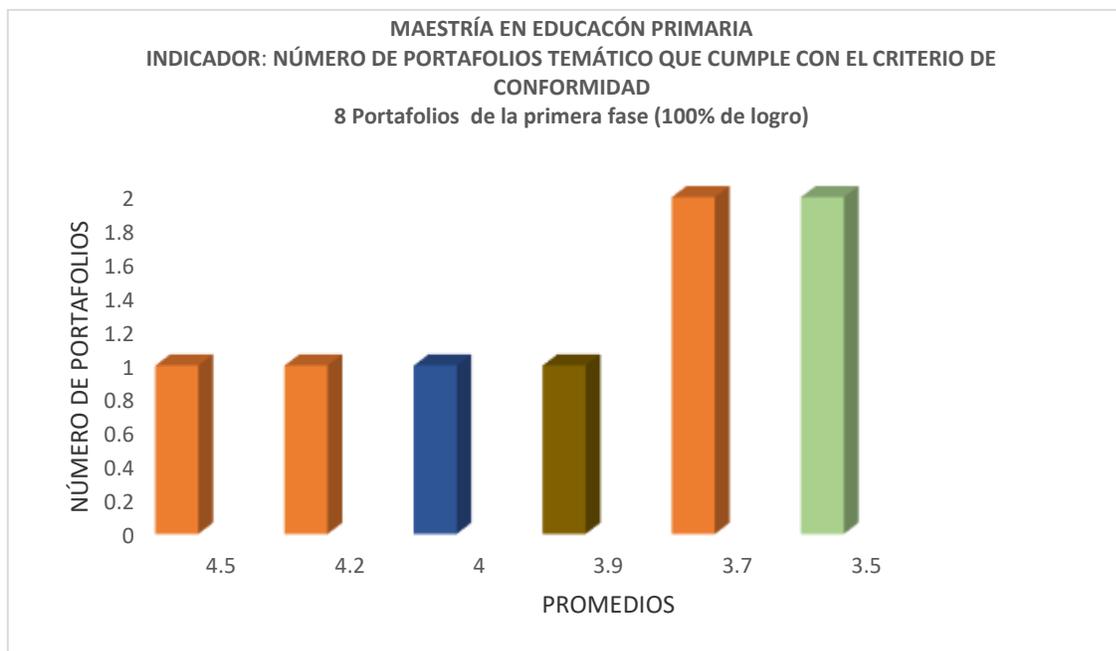
En el caso de la maestría en educación preescolar, todos los portafolios cumplen con los criterios de conformidad, lo que significa que los resultados obtenidos rebasan el nivel del logro deseado que es del 80%.

En relación con la valoración de los portafolios temáticos por parte de los lectores la gráfica 14 muestra los resultados siguientes:

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 43 de 53

Gráfica 14. Resultados de evaluación de portafolios. Maestría en educación primaria



En la gráfica anterior se observa que los nueve portafolios que se presentaron en la primera fase cumplen con los criterios de conformidad, dado que los puntajes promedio se encuentran arriba de 3. Los resultados muestran que dos portafolios obtuvieron 3.5 de promedio, y otros dos obtuvieron 3.7. El resto obtuvieron puntajes diversos que oscilan entre 3.9 a 4.5.

Para valorar el proceso completo y medir el indicador, se requiere esperar a la fase 2 y 3 de conversaciones públicas y analizar los puntajes que otorguen los lectores a los portafolios de los tres egresados faltantes de obtención del grado. Por tanto el resultado

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 44 de 53

de este indicador no se tienen porque en este posgrado la segunda y tercera etapa de conversaciones públicas no se ha desarrollado.

Respecto al segundo indicador *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*, se obtuvieron los resultados siguientes, tabla 16.

Tabla 16. Resultados de indicador

Maestría en educación preescolar					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2014-2016	8	4	Fase 1	Fase 2	Total
			4	0	4
Maestría en educación primaria					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2014-2016	17	11	Fase 1	Fase 2	Total
			8	En proceso	

En la tabla se puede ver que la eficiencia terminal se afectó con la baja de cuatro estudiantes en la maestría en educación preescolar (50%) y de seis alumnos en primaria (35%). Por otro lado, tres estudiantes no han logrado concluir su proceso, pues no se presentaron a la conversación pública en la primera fase. Uno de ellos ya entregó su portafolio y pasará a la segunda fase, pero aún está por definirse su situación de los otros dos restantes.

El número de estudiantes de la maestría en educación preescolar de la generación 2014-2016 que obtienen el grado de maestría es de cuatro; es decir, el 50% de las alumnas que ingresaron. Esto indica que no se logró la meta establecida que es del 55% de eficiencia terminal. Para obtener el porcentaje global respecto a este rubro, falta

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 45 de 53

que concluya la segunda y tercera fase de conversaciones públicas, sólo entonces sabremos si los egresados que faltan de presentarse, lo hacen en esos periodos.

La medición de los indicadores hasta el momento, considerando que aún no se concluye el proceso, es la siguiente que se muestra en la tabla 17.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCIÓN	STATUS	VALOR DESEADO	VALOR DE LOGRO	META	MEDICIÓN DEL PROCESO
5	Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad (Logro del perfil de egreso)	Anual	En proceso	80%	100%	proceso	25%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	En proceso	55%	47%	proceso	10%

De acuerdo con los resultados obtenidos hasta el momento, se vislumbra un PSNC en el indicador *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)* porque se obtiene un porcentaje menor al del valor esperado.

Al respecto cabe expresar que la deserción que en las últimas generaciones se ha hecho manifiesta y afecta enormemente el nivel de logro de la meta en la eficiencia terminal. Se ha analizado la situación y se han tomado diferentes medidas, pero no hemos logrado encontrar una estrategia para que esto no suceda, ya que las decisiones son multifactoriales de orden externo e interno al posgrado y los programas que se ofertan:

- a) Motivos laborales: estas causas son externas a las propias determinaciones de los estudiantes de maestría ya que la ubicación laboral se asigna a su vez de acuerdo a múltiples situaciones: el puntaje obtenido en el examen de ingreso, la temporalidad de interinatos, las

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	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 46 de 53

decisiones de autoridades educativas, la asignación de recursos a nivel federal, el número de vacantes que se genere al año, etc.

b) **Motivos profesionales:** la reforma educativa y las condiciones que se han gestado alrededor de la misma no resultan alentadoras para que los docentes en servicio ni los de nuevo ingreso, tengan motivaciones externas ni internas para la formación docente en posgrados, ya que la asignación de puntajes por cursos que determine el mismo Sistema Profesional Docente son de mayor valor que un posgrado.

Además, hay una exigencia sustantiva de actividades para los docentes en servicio que van desde cursos de formación que las escuelas o zonas escolares promueven, demandas de las escuelas de jornada ampliada, los cursos obligatorios de promoción, y permanencia para docentes que desalienta al docente a formarse en maestrías o doctorados.

También referir que a nivel general hay un desanimo en la profesión docente que ha traído consigo una significativa disminución de la inscripción en escuelas de formación inicial así como de formación continua en trayectos que impliquen formación de dos o tres años.

c) **Motivos personales**

Las condiciones económicas y la pobre remuneración en la profesión docente, tanto en escuelas públicas como privadas han generado un desánimo en los docentes para invertir tiempo, esfuerzo y recursos económicos en posgrados que demandan dos o tres años de formación

d) **Exigencia académica**

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 47 de 53

La exigencia del programa también es un factor que incide en la permanencia, ya que docentes que han sido aceptadas en esta institución o bien que luego de cursar el primer semestre del plan curricular, buscan espacios que ofrezcan el mismo grado de maestría, pero con un menor esfuerzo cognitivo, de dedicación y tiempo que otros espacios de formación no demandan.

Sin duda lo enunciado requiere argumentos con evidencias objetivas, a fin de fortalecer los procesos de selección de los estudiantes, hacer competitiva la oferta educativa, abrir la posibilidad para la gestión de becas a las que tienen derecho como profesores en servicio etc. Tabla 18.

Tabla 18 el seguimiento de mejora.

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.	Revisar el procedimiento y determinar las modificaciones que se van a realizar con base en las observaciones de los auditores y las propias de las coordinaciones involucradas.	Titular de la coordinación de investigación, administrativa y otras	Mayo de 2017	Agosto de 2017	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Fortalecer los procesos de formación	Titular de la coordinación académica y responsable de maestría.	Marzo a agosto de 2017	Marzo a agosto de 2017	En 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:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 48 de 53

3. Necesidad de Recursos.					
----------------------------------	--	--	--	--	--

Tabla de indicadores del procedimiento de la Coordinación de investigación 19.

Finalmente se muestra el estado general de los indicadores del área.

Tabla 19 Indicadores 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 estudiantes aceptados 48 con promedio mayor a 65 pts. -Valor logrado del 100%	PROCESO CUMPLIDO REPORTE JULIO 2016 NA	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%	• Generación 2015-2017 • Generación 2016-2018	CONCLUIDO Febrero de 2017	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%	Total de 12 programas 12 cumplen. Valor logrado 100%	CONCLUIDO Enero 2017	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%	Alcance real promedio del 85 % Meta lograda al 100%	CUMPLIDO Enero 2017	30%
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% Número de portafolios evaluados.	Valor deseado del 80%	El valor se alcanza en lo general Falta la tercera etapa de conversaciones públicas	proceso	25%
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% Número de estudiantes que se inscribieron al iniciar la generación.	Valor deseado 55%		proceso	10%

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.

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 49 de 53

Se vislumbra una no conformidad en la evaluación del logro de perfil de egreso y la eficiencia terminal

3.3 Conclusiones:

Las metas alcanzadas en los dos indicadores muestran los retos que enfrenta el Posgrado debido a procesos externos en mayor medida, porque estos determinan la permanencia del alumnado en los programas y lo por tanto uno de los indicadores de este proceso.

Otras causas pueden atenderse de manera interna, sólo que la retención en el programa es decisión los estudiantes que asisten, muchas de estas causas se deben a factores de contratación laboral, lo que vislumbra una adecuación importante a los procesos de permanencia en el programa así como a los de obtención de grado incluida la diversificación en la modalidad de titulación existente.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

No se han realizado acciones correctivas, se anticipa una acción preventiva

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas:
- ✓ 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

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 50 de 53

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:
Se realizará un RAPs porque se vislumbra una no conformidad
- ✓ 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

1.4 Conclusiones

1.5 El desarrollo de las acciones para la concreción del proceso, así como el logro de los alcances trazados en la medición de cada indicador evidencia el desarrollo de las tareas que se realizan en el Posgrado a favor de la calidad con un sistema que es perfectible y se encuentra en constante mejora a partir de la acción de quienes lo desarrollamos y los usuarios que reciben el servicio.

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

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:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 51 de 53

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Se han iniciado tareas institucionales para la migración a la Norma ISO 9001:2015	Dirección de posgrado y responsables de procedimientos	Marzo de 2017	Marzo de 2017	Proceso
Ampliar y diversificar la modalidad de titulación del programa.	Considerar los principios de riesgo	Coordinación administrativa y de investigación	Agosto de 2017	Enero 2018	proceso
La eficiencia terminal	Actualizar el indicador de eficiencia terminal a partir de los riesgos que representa las bajas de los programas de maestría por factores externos e internos a la aplicación de los programas.	Coordinación de Investigación, Administrativa y Dirección de Posgrado	Agosto de 2017	Agosto de 2017	Proceso
Elaborar RAP	Considerar condiciones externas e internas en la eficiencia terminal	Coordinación de investigación, administrativa, extensión y difusión y dirección de posgrado	Marzo de 2017	Marzo de 2017	Proceso
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	La mejora del servicio en: A) Conectividad B) Limpieza de sanitarios	Coordinación administrativa	Abril de 2017	Abril de 2017	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 52 de 53

Agendar cita para presentar avances de un posible procedimiento del posgrado	Presentación de plan general de procedimiento	Coordinación de Extensión y Difusión	Marzo de 2017	Agosto de 2017	Proceso
---	---	--------------------------------------	---------------	----------------	---------

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

6.1 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 Se han iniciado acciones para la migración a la norma ISO 9001:2015

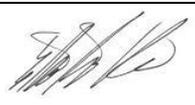
N.A

8.2 **Conclusión:**

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 53 de 53

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Dra. Érida Godina Belmares	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2017	24 de febrero de 2017	28 de febrero de 2017

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