

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 39

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Tabla 1. Estado de las acciones de la División de Estudios de Posgrado

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Dar seguimiento a los riesgos institucionales y los derivados de los procesos que se operan en la DEP.	Dirección de Posgrado	Primera valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020.	Febrero 2020 Julio 2020	100% Primera valoración
	Informar al personal del área la evaluación del SGC a fin de fomentar la toma de conciencia y su participación en la misma.	Dirección de Posgrado	Semestre Septiembre 2019-febrero 2020	Febrero 2020	100%
	Dar seguimiento ordinario al desarrollo de los procesos de la División de Estudios de Posgrado en las reuniones mensuales de Comité.	Dirección de Posgrado	Primera valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020	Primera valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020	100% Primera valoración
	Replanteamiento del indicador referido al conocimiento del niño.	Coordinación académica	Diciembre de 2019	Diciembre de 2019	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 39

2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Seguimiento y atención a demandas por falta de conectividad de internet en las aulas donde se ofrecen los servicios de posgrado.	Coordinación Administrativa.	Primera Valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020.	Primera Valoración: febrero 2020 Segunda valoración: Julio de 2020.	100% Primera Valoración
	Plan de acción para atender el indicador que quedó por debajo de la meta: los alumnos adquieren la capacidad para indagar y describir su práctica. Seguimiento al trabajo interdisciplinar de las Unidades Académicas por semestre.	Coordinación académica.	Primera valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020.	Primera valoración febrero 2020 Segunda valoración Julio de 2020.	100% Primera valoración febrero 2020 (Logro del indicador)
	Valorar el conocimiento del personal docente de reciente ingreso acerca del enfoque profesionalizante de la maestría.	Coordinación Académica	Valoración Noviembre 2019	Noviembre de 2019	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 39

<p>Ofrecer a los usuarios internos/ estudiantes que participan en la obtención de grado, información complementaria acerca del procedimiento derivado del desarrollo de la fase de lectores, previo y posterior a la conversación pública.</p>	<p>Coordinación de investigación.</p>	<p>Septiembre-octubre de 2019.</p>	<p>Octubre de 2019</p>	<p>100%</p>
<p>Dar continuidad a la acción de involucrar a lectores externos al programa y a la institución, con experticia en el componente disciplinar, durante el trayecto de la formación del estudiante de maestría</p>	<p>Coordinación de investigación.</p>	<p>Noviembre 2019.</p> <p>Enero-febrero 2020.</p>	<p>Noviembre 2019.</p> <p>Enero-febrero 2020.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>
<p>Dar continuidad a la participación de un cuerpo de lectores de documentos de obtención de grado de maestría de diversas IES (foráneas, locales de la División de Estudios de Posgrado y Licenciatura).</p>	<p>Coordinación de investigación.</p>	<p>Noviembre 2019.</p> <p>Enero-febrero 2020.</p>	<p>Noviembre 2019.</p> <p>Enero-febrero 2020.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 39

	Análisis del buzón de quejas en cuanto a quejas y felicitaciones	Analizar en comité las quejas y felicitaciones. Dirección de Posgrado	Actividad Mensual. Ciclo escolar 2019- 2020	Actividad Mensual. Ciclo escolar 2019-2020	100%
3. Necesidad de Recursos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que, en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña y datos de evaluación correctos.	Coordinación Administrativa.	Enero de 2020	Enero de 2020	100%

En síntesis, se tiene que, de las doce acciones en tres rubros de la revisión anterior todas se encuentran atendidas de acuerdo a la proyección de acciones y temporalidad prevista, situación que da cuenta de que las responsables de macro-proceso y proceso mantienen la progresión de acciones del Sistema de Gestión de Calidad encaminado a la Formación profesional de los estudiantes de maestría.

La eficacia de las acciones desarrolladas permite al macro proceso alcanzar niveles de satisfacción y logro de indicadores previstos.

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 39

Tabla 2. Cuestiones internas y externas a los procesos

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	Internas. Es un proceso de selección que atiende aspectos académicos y administrativos indispensables para que la oferta educativa se concrete y mediante proceso de selección se conforme una nueva generación de maestrantes	Se anticipó que en la convocatoria 2020-202 se integra junto a los aspectos del proceso de selección de aspirantes en lo académicos y administrativo un aspecto inherente al desarrollo de competencias del idioma inglés como requisito para el egreso del programa.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	Internas Los programas de estudio cuentan con reconocimiento de los estudiantes y egresados por su calidad y utilidad en la práctica docente.	NA
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	Interna. Un número considerable de estudiantes causa baja del programa durante el trayecto formativo por causas diversas: decisiones personales, componente económico, demandas laborales excesivas, docentes que cambian de centro laboral de manera continua.	En el caso de estudiantes que cusan baja por cambio de centro labora se analizan casos a fin de que los docentes responsables de unidad académica realicen ajustes que permitan a los estudiantes la oportunidad de seguir en su trayecto formativo.
Obtención de Grado de Maestría	Interna Los estudiantes que concluyen el plan de estudios postergan y en múltiples ocasiones desisten de continuar con el proceso para la obtención de grado.	Se prevé actualizar programas y adicionar la tesis como modalidad de obtención de grado para que el portafolio temático no sea la única posibilidad de obtención de grado.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	Interna. Existen mejoras en la conectividad inalámbrica pero aún se puede atender este aspecto de mejor manera durante el desarrollo del proceso	El seguimiento y monitoreo es permanente del equipo de los responsables de este servicio por parte del CICYT en una interacción de procesos con el Posgrado.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 39

Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	<p>Externa.</p> <p>La disminución de financiamiento de las actividades docentes restringe y ajusta contrataciones, lo que afecta a estudiantes de maestría de reciente egreso. De manera indirecta, las políticas educativas de asignación de plazas constituyen una amenaza para que exista continuidad en la formación de estudiantes que estudian una maestría.</p>	<p>Los tutores académicos realizan seguimiento directo de los casos. La responsable de los programas de maestría y Dirección de Posgrado analizan y colegian casos. La acción se evalúa de manera semestral en julio de 2020, de manera conjunta con el plan de acción del riesgo institucional</p>
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	<p>Interna.</p> <p>Los estudiantes de reciente ingreso que actualmente conforman el grueso de la población de los programas que oferta el Posgrado, se encuentra en el inicio de la identidad con la profesión, condición que aún no genera arraigo en la formación continua escolarizada.</p>	NA
Obtención del Grado de Maestría	<p>Externa.</p> <p>Las políticas educativas nacionales, de manera concreta las derivadas de la Nueva escuela mexicana, son inciertas y no privilegia la formación de docente que implique obtención de grado académico, aunque sí la profesionalización teoría práctica.</p>	<p>Programa complementario/ extracurricular, durante el trayecto formativo, de cursos dirigido a los estudiantes de maestría para que logren atender las demandas laborales y su profesionalización así como su grado de maestría.</p>

Lo expuesto permite entender que los cambios internos y externos relacionados con los riesgos institucionales generan posibilidad de cambio para continuar con las fortalezas, atender debilidades, amenazas y oportunidades del macro proceso y sus procesos con oportunidad.

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nombre del macro proceso.

Formación profesional de los estudiantes de maestría.

Objetivo del macro proceso.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 39

Alcanzar elementos de calidad del 84 % en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual.

Alcance del proceso.

En este proceso intervienen elementos del contexto externo e interno, las partes interesadas son estudiantes, docentes, administrativos, sociedad e instancias involucradas que participan en el servicios educativo ofertado, mismo que se concretan en productos como son: los registros de aceptados, los informes del desarrollo de programas, las calificaciones obtenidas en el trayecto formativo, el documento recepcional que permite la obtención del grado, el acta de obtención de grado, éste último permite concretar el proceso que da pauta a la generación del título que validan las instancias externas a la institución.

El macro proceso de *Formación profesional de los estudiantes de maestría* se integra a su vez de tres procesos.

1. Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría
2. Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso
3. Obtención de grado de Maestría

a. Satisfacción de los Clientes.

a1. Selección e inscripción de aspirantes a los programas de maestría

NA. Se reportó lo inherente al proceso en el semestre anterior: febrero-julio 2019

a2. Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 39

Entre las acciones que se realizan para obtener información sobre la satisfacción del cliente está la encuesta de opinión a los estudiantes y aspirantes de las Maestrías en educación preescolar y primaria a través de la página web de la BECENE. Los ítems del 4 al 8 correspondieron al ámbito académico, los cuales indagan sobre la contribución de la metodología del docente al logro de las competencias, la relación de los productos de evaluación con el enfoque del programa y los rasgos del perfil de egreso, la calidad de los servicios docentes acordes con el enfoque profesionalizante y la incidencia de los aprendizajes y productos en el portafolio temático. La gráfica siguiente muestra los resultados obtenidos en cada uno de ellos.



Figura 1. Gráfico de resultados de la encuesta de satisfacción acerca de los servicios académicos.

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con el servicio educativo que se les brinda en los programas de las Maestrías. Sin embargo, donde se observa un menor puntaje en los ítems 6 y 8, referidos a la evaluación de los aprendizajes. Esto indica que hay menos satisfacción de los estudiantes sobre los procesos de evaluación de los

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 39

docentes. Estos resultados coinciden con los productos solicitados a los docentes, los cuales, en su mayoría, no dan cuenta de las competencias que deberían haberse desarrollado en la unidad académica que les corresponde atender, ni de las características que se requieren de los productos para integrarlos en el documento de obtención de grado, es decir el Portafolio temático.

a3. Obtención de grado de Maestría

Los egresados del programa muestran satisfacción con el servicio al momento de obtener su grado de Maestría, en el caso que ocupa corresponde a la generación 2017-2019, proceso que aún se encuentra en marcha y concluirá en el mes de abril de 2020.

La valoración a los integrantes de la generación 2017-2019 se logra a través de dos encuestas al término de la conversación pública. La encuesta comprende aspectos de la satisfacción del cliente antes y durante el evento de obtención de grado. En una de las encuestas se exploran aspectos relacionados con: información oportuna, información completa y precisa, accesibilidad de la información.

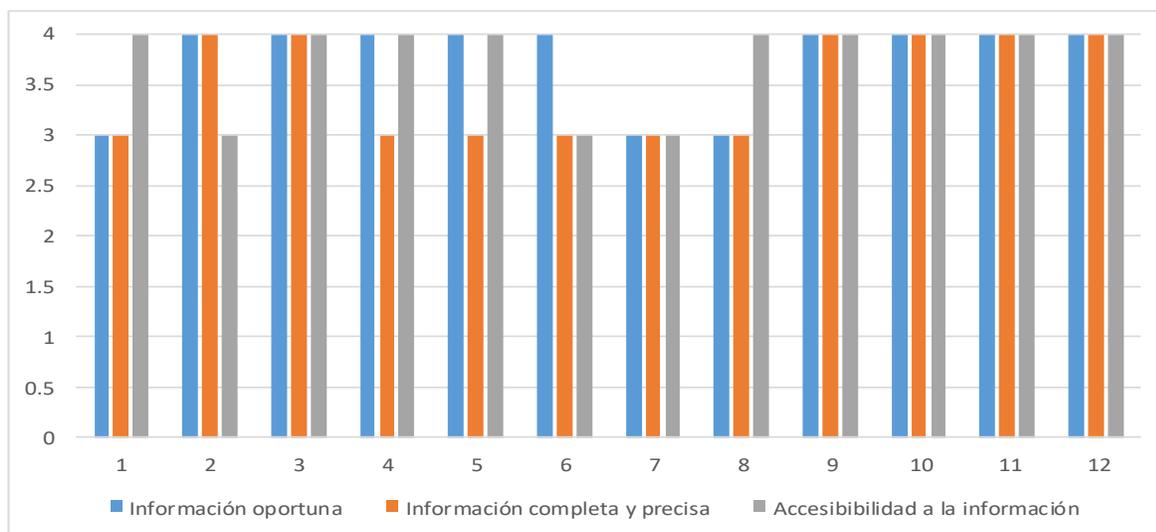


Figura 2. Gráfico de servicios antes de la conversación pública.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 39



Figura 3. Gráfico de servicios antes de la conversación pública.

Una segunda encuesta versa sobre la comunicación desarrollada antes del evento de obtención de grado, mismo que se concreta con la conversación pública donde el sínodo, conformado por el tutor y dos docentes, que aprueba el documento de obtención de grado, sostienen un diálogo académico con la sustentante a través de cuestionamientos, solicitud de ampliación de datos, aclaración de afirmaciones, justificación de ausencias en el documento denominado Portafolio temático. Así entre explicaciones, afirmaciones, reflexión y otras dudas se desarrolla la denominada Conversación Pública.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 11 de 39



Figura 4. Gráfico de evaluación general a los participantes acerca de la comunicación previa a la conversación pública.

El porcentaje global obtenido en la encuesta fue de 3.66 de un máximo de 4 puntos. De los puntajes obtenidos respecto al rubro de comunicación, se destaca la necesidad de que la información que se brinde sea clara, completa y precisa para evitar confusiones respecto al proceso de obtención de grado. Para la adecuada realización del proceso de obtención de grado es necesario planificar las siguientes acciones en la Coordinación de Investigación, con el propósito de atender posibles riesgos y potenciar las oportunidades:

Acciones previas al proceso de obtención de grado

- Comunicación con la responsable de la Coordinación administrativa y Dirección de Posgrado, sobre fechas y contenido de la circular que se entrega a alumnos en el cierre del cuarto semestre.
- Verificación de los documentos de control escolar para identificar egresados pendientes de

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 39

entregar documentos necesarios para su programación en el proceso de obtención de grado: copias notariadas del título, constancia de inglés, documentación requerida

-Comunicación con la Coordinación Administrativa para casos identificados de falta de documentación.

-Seguimiento al cumplimiento de la entrega de documentos en casos identificados.

-Establecer comunicación, vía correo electrónico, con alumnos para establecer canal de comunicación para dudas.

-Comunicar a tutores de portafolio docente y egresados las fechas y acciones del proceso de obtención de grado.

Acciones durante el proceso de obtención de grado

-Recepción de portafolios docentes en la fecha establecida

-Verificar con la Coordinación administrativa el estado de la documentación administrativa entregada, así como de la requisición de pago necesaria para el desarrollo de la Conversación pública. -Asignación de lectores en coordinación con la responsable de la Dirección de Estudios de Posgrado

-Monitorear la elaboración de los oficios de invitación a participar como lector de portafolio docente.

-Entrega de portafolios docentes, instrumento para la valoración del portafolio y oficios de invitación a lectores y tutores

-Recepción de portafolios valorados

-Análisis de las valoraciones de los portafolios para determinar cuáles de ellos pasan a programación de conversación pública

-Duplicar instrumentos con las valoraciones para su resguardo y archivo

-Coordinar reuniones, en caso de que sean solicitadas por el tutor, de portafolios no aprobados.

-Entrega de portafolios e instrumentos de valoración a maestrantes para que trabajen en la revisión y mejora del documento

-Establecer contacto con miembros del sínodo para programar las conversaciones

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 39

públicas.

- Verificar con los alumnos si hay cambios en los Títulos del portafolio temático
- Monitorear la elaboración de oficios de pase a Conversación pública
- Llevar a cabo reunión con amigos críticos para comunicar su función y comunicar el proceso que desarrollará en la Conversación Pública
- Entrega de oficios a maestrantes y miembros del sínodo
- Solicitar aulas y recursos para las conversaciones públicas
- Comunicar a las áreas correspondientes la programación de conversaciones públicas para la elaboración de actas, preparación de recursos
- Verificación de actas y dictámenes
- Verificar que no haya ausencias de los miembros del sínodo en las conversaciones públicas
- Recopilar actas, verificar que no haya errores

Acciones posteriores a la obtención del grado

- Establecer el nivel de logro de los indicadores del proceso para la fase completada.
- Informar fecha y procedimiento para el licenciamiento del portafolio docente y su entrega en versión final al Departamento escolar
- Aplicar encuesta de salida para valorar el nivel de satisfacción con el proceso de obtención de grado
- Análisis de los resultados de las encuestas
- Reunión con tutoras
- Aplicar encuesta de salida a lectores

Una apreciación cuantitativa de la satisfacción de los usuarios se muestra en la siguiente tabla

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 39

*Estas acciones aplican para la primera, segunda y tercera fase de conversaciones públicas.

Tabla 3. Resultados de encuesta final a participantes posterior al proceso de obtención de grado.

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido
Claridad en el proceso	3.50
Dudas resueltas oportunamente	3.58
Valoración de lectores en tiempo	3.25
Valoración lectores aporte a mejora del documento	3.75
Acompañamiento del tutor oportuna/profesional	3.83
Perfil de lectores	3.50
Guía del tutor-orientación académica	3.83
Organización Conversación Pública adecuada	3.92
Los tiempos de Conversación Pública se respetaron	3.92
Conversación Pública en torno al contenido del portafolio	4
Totales	3.70

Lo manifestado por los pasantes del programa indican un alto nivel de satisfacción en general en el desarrollo de acciones previas, durante y posteriores a la Conversación pública, evento que da paso a la generación de actas de obtención de grado.

b) **Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.**

b1. NA

b2. Con relación al proceso aplicación de los programas de maestría en la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes se integró una parte cualitativa que permite complementar la parte cuantitativa y retroalimentar a los responsables de los procesos académicos. Las opiniones obtenidas de estudiantes y docentes indican fortalezas y también debilidades.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 39

Estudiantes

Los estudiantes en lo general destacan que tuvieron profesores preparados, buenos docentes, reconocen que el programa cursado los prepara profesionalmente. Solicitan que los docentes sean flexibles, que se articulen las unidades con la construcción del portafolio temático, que se atienda la evaluación que se oferten cursos de inglés, tal como se evidencia en las siguientes afirmaciones recurrentes de los estudiantes

- Los docentes asignados en este semestre fueron muy buenos. El personal está preparado para impartir clases. Es excelente promueve la reflexión y construcción de nuevos aprendizajes. De acuerdo a mi investigación me aportaron mucho
- Me gusta mucho lo que ofrece el programa, me ha permitido crecer profesionalmente
- Continuar promoviendo la interacción con otras áreas, es interesante. Que continúen el mismo compromiso como hasta ahora
- Excelente. Sin embargo, hay aspectos que deben cuidar un poco más como la evaluación, los juicios que se hacen en cada unidad, entre otros. Evaluar durante el transcurso del semestre si el docente está cumpliendo con una evaluación formativa.
- Procesos formativos en donde la formación docente sea la política de calidad
- Los docentes centren y hagan flexibles las actividades según las características y necesidades de las estudiantes.
- Orientar cada unidad académica a la construcción del portafolio temático, es decir, que cada una tenga una parte a elaborar durante el semestre que ayude a su construcción Que se analicen más a fondo los productos de cada unidad, para que estos tengan mayor relación entre sí y apoyen a la construcción del Portafolio Temático.
- Más apoyo tecnológico
- Organizar mejor los tiempos de entrega de trabajos
- Requisito de inglés facilidad. Apertura a cursos de inglés
- Considerar la carga administrativa de nuestra labor en la escuela donde laboramos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 39

- Considero un acompañamiento mejor de la tutora

Los resultados de la encuesta de satisfacción confirman los resultados cuantitativos, porque la mayoría de los estudiantes expresan comentarios positivos sobre los beneficios que obtienen en el desarrollo de los programas de Maestría y la planta docente. Por otro lado, también se advierte la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación. Uno de los estudiantes señala: *hay aspectos que deben cuidar un poco más como la evaluación.* Otro solicita que se haga un seguimiento más puntual de los *productos de cada unidad* para ver si se está *cumpliendo con una evaluación formativa.* Por otro lado, hay un alumno que solicita que se organicen mejor *los tiempos de entrega de trabajos* y otro pide *un acompañamiento mejor de la tutora de portafolio temático.*

Profesores

De acuerdo al informe de la unidad académica que subieron los profesores a su portafolio en carpeta DRIVE, en el punto “Necesidades y expectativas”, se obtuvieron los siguientes resultados:

Necesidades recurrentes relacionadas con el abordaje de contenidos de la línea de formación en cada unidad académica la capacitación docente, uso de tecnología, información para la obtención de grado y demandas de mejora para la lectura y citación de los estudiantes de maestría, situación que lleva a entender que resulta necesario recuperar las expectativas que dieron origen al curso y mejorarlo, de acuerdo a las características de los estudiantes de estas generaciones.

- Capacitación docente. Continuar con el uso de pedagogías activas e innovadoras, con el propósito de lograr un aprendizaje real en el estudiante de Maestría.
- Requiere que las docentes de las unidades académicas el semestre IV en que laboraré se concentren en aportar en sus líneas de formación, que trabajen los contenidos que les corresponden y orienten a los estudiantes en las

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 39

competencias marcadas en sus programas, esto no se logró en el semestre III.

- Actualización permanente ante la posible contra-reforma.
- Establecer mayor vínculo entre la práctica docente de la estudiante y la teoría.
- Orientar más las actividades de aprendizaje a actividades de evaluación.
- Tengo necesidad profesional de seguir practicando con técnicas y empleo de recursos de apoyo a la enseñanza aprendizaje vía digital
- Mayor número de horas para el desarrollo del programa de indagación de los procesos educativos II.
- Que no se nos dé el mismo grupo durante dos cursos seguidos
- Que se dé a conocer con oportunidad las actividades y fechas del proceso de obtención del grado.
- Que las alumnas lean más y sean más críticas en su lectura
- Que se fortalezca la narrativa y la citación.
- Promover en las estudiantes la participación argumentada.
- Acceso a internet en todas las sesiones para el trabajo en DRIVE.

Expectativas

- Que haya mayor articulación entre las unidades académicas.
- Lograr que las estudiantes concluyan con éxito su portafolio temático.
- Que las estudiantes lleguen al tercer semestre con los elementos necesarios del contexto temático. Esto evitaría retrasos en la elaboración del portafolio.
- Diseñar actividades con enfoques más socioconstructivistas.
- Como docente mis expectativas son las de avanzar a un mejor ritmo con cada uno de los estudiantes que planeo se integren al IV semestre dado que consiguieron una calificación aprobatoria. Tengo la expectativa de que avancen y se concreten actividades de difusión del conocimiento derivado de la investigación que se desarrolla e integra en el portafolio temático.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 39

- Tengo la expectativa de que los estudiantes concluyan exitosamente su siguiente semestre en esta línea de formación referida a la investigación.
- Dar otra orientación a la evaluación del aprendizaje.
- Sacar más provecho al uso de la tecnología.
- Potenciar el desarrollo de las actividades con enfoques socioconstructivistas.
- Retroalimentar los diseños didácticos que elaboran los alumnos para la intervención en el aula, para dar respuesta a la pregunta de investigación.
- Realizar lecturas relacionadas con los temas de investigación de los estudiantes.
- Propiciar mayor trabajo colaborativo.

b3 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Se obtuvo retroalimentación de las partes interesadas a través de la encuesta de servicios, necesidades y expectativas, así como de la reunión con tutoras de portafolio docente; un análisis detallado de los resultados y comentarios, permitió establecer acciones para lograr el porcentaje establecido en los indicadores y mejorar la eficiencia de calidad del proceso operativo. En el gráfico se muestra la evaluación que los usuarios dan al Proceso, en función de si se cumplieron sus necesidades y expectativas.

¿Se cumplieron mis necesidades y expectativas?

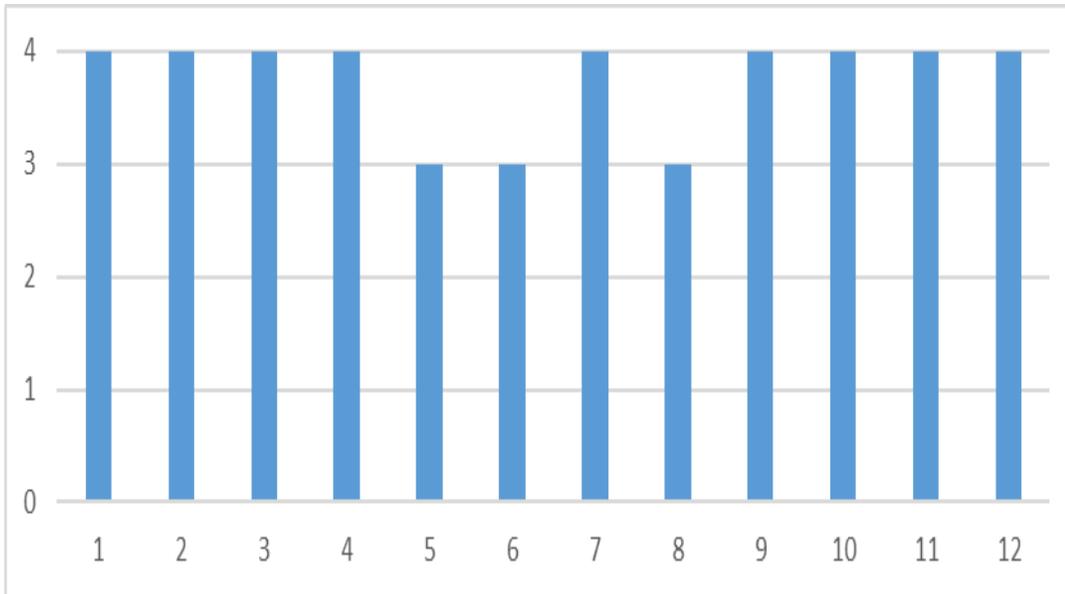


Figura 5. Expectativas de obtención de grado.

Los usuarios del procedimiento de obtención de grado, evaluaron la satisfacción a sus necesidades y expectativas, respecto del proceso, con 3.75 de un máximo de 4 puntos, lo que permite valorar como eficiente el proceso. Mientras que de la evaluación cualitativa al mismo rubro se obtienen los siguientes datos de la tabla X

Tabla 4. Aspectos cualitativos de la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

Razón de su respuesta
Tiempos oportunos, apegado a lo acordado
Aplicable, fortalecimiento profesional
Fortalecimiento Profesional
Organización adecuada y oportuna
Hubo adecuaciones no informadas oportunamente
Más coordinación entre los involucrados para recepción de documentos

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 39

Proceso formativo-favorable
valorar contenidos de las UA y perfil de los docentes
Claridad y puntualidad en las etapas
Forma y tiempos adecuados, dudas resueltas por correo
Fortalecimiento profesional
Totalmente de acuerdo con el proceso de OG, cumplió con mis necesidades y expectativas

De los datos presentados en la tabla se desprende que, aunque obtuvo una buena valoración, hay áreas de oportunidad por atender, como lo son el informar oportunamente de cambios o adecuaciones y el coordinar a los involucrados para la recepción de los documentos, lo que implicaría fortalecer la comunicación entre los participantes del proceso operativo.

En conclusión, se puede referir que las necesidades más sentidas de estudiantes, docentes y egresados son diversas. También es posible establecer que existen necesidades y expectativas que presentan mayor recurrencia, motivo por el cual se ameritan acciones a realizar en el corto y mediano plazo en torno a necesidades recurrentes.

Necesidades recurrentes

Estudiantes

- Los estudiantes reconocen que sus docentes sigan ocupados en ofrecer atención de calidad que genere en ellos competencias para el desempeño de una mejor docencia. Necesitan mejores procesos de evaluación.
- Las expectativas de los alumnos no son visibles, por tanto, será importante recuperar ese dato de manera más precisa.

Docentes

- Los docentes solicitan que se apoye con capacitación en el empleo de metodologías activas y empleo de tecnologías. También precisan que se trabaje y

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 39

generen condiciones para el trabajo colaborativo, tareas que se atienden y deberán atenderse en la Coordinación académica.

- Los docentes solicitan un mejor funcionamiento de la red inalámbrica para sus tareas de enseñanza y aprendizaje. Tarea que corresponde a la Coordinación administrativa y Dirección de Posgrado
- Los docentes tienen la expectativa de mejorar en tareas de enseñanza, en procesos de evaluación, organización de tiempo, y otras centradas en la tarea del grupo que atenderá
- Egresados del programa generación 2017- 2019

c) **Grado de los objetivos de calidad**

El macro proceso y sus procesos permiten dar cuenta del logro de sus indicadores en un 100% cada uno de ellos con los siguientes valores reales.

Tabla 5. Objetivo de calidad del Macro proceso.

Objetivos del macro proceso e indicadores de logro					
Objetivo	Objetivo general del proceso: Alcanzar elementos de calidad del 84 % en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual				
Logro	86.1% alcance parcial - Dos procesos se encuentran en desarrollo, como se indica en la tabla - El porcentaje logrado es el promedio de seis procesos evaluados a la fecha				
	Indicadores				
Indicadores	Fecha de Consecución	Meta	Seguimiento análisis	Status	Valor del indicador en el proceso
El Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y	Anual	NA - En el semestre Agosto-Febrero. No hay proceso de	Anual	Concluido	5

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 39

participación.		selección de aspirantes. - Este indicador se reportará en el semestre Febrero-Septiembre 2020			
El Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante.	Anual	NA - En el semestre Agosto-Febrero. No hay proceso de selección de aspirantes. - Este indicador se reportará en el semestre Febrero-Septiembre 2020	Anual	Concluido	15
El 90 % de los alumnos consigue el conocimiento del nivel.	semestral	100% 100% Global semestre I. Ambos programas de maestría100%	Semestral	Concluido	12
El 90 % de los estudiantes de maestría adquiere el conocimiento del niño	Dos durante el semestre	100% 100 % Global semestre I y III. Ambos programas de maestría	Semestral	Concluido	12
El 90 % de los estudiantes de maestría que logra la competencia pedagógica	Semestral	100% 92 % Global semestre III. Ambos programas de maestría	Semestral	Concluido	12
El 90 % de los alumnos adquiere la capacidad para indagar y describir su práctica.	Semestral	100% 91.5. Global semestre I y III.	Semestral	Concluido	12

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 39

		Ambos programas de maestría			
El 75% del puntaje global en la valoración de los Portafolios temáticos aprobados	Anual	100% 78% en la valoración, comprende primera y segunda fase	Generacional	Proceso	16
El 70% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	Anual	Proceso 55.2 % comprende primera y segunda fase. Falta la tercera fase	Generacional	Proceso	16
Totales	Anual		Anual	Proceso	
84% Alcance deseable		86.1 % Alcance parcial logrado			

La tabla muestra el logro de los indicadores que tienen estatus de metas concluidas con logros de 100%, en tanto que dos de los indicadores se encuentran todavía en proceso.

El alcance real de porcentajes permite mostrar que, de los seis indicadores evaluados con porcentajes logrados, muestran que el alcance porcentual, a la fecha, es de 86.1% lo que muestra que el porcentaje deseable del objetivo se ha alcanzado, quedan por definir los porcentajes finales logrados en dos procesos lo que sin duda aumentará el alcance parcial que se muestra en este momento.

d) **Desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos.**

---d1. NA

---d2. Con relación a la aplicación de programas

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 39

Los indicadores enunciados en el apartado inmediato anterior se valoran a través de un instrumento de valoración de competencias. Para medir los indicadores se toma en cuenta el número de estudiantes que obtuvieron un nivel de logro de las competencias entre 80 y 100. Los resultados obtenidos en los semestres I, se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Logro de competencias acerca del desarrollo de los programas.

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I	
UNIDAD ACADÉMICA	PORCENTAJE DE ALUMNOS QUE OBTUVIERON PUNTAJES ENTRE 80 Y 100
Desarrollo y aprendizaje I	100%
Iniciación a la observación de los procesos escolares	90%
Propósitos y organización del nivel	100%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE I	
UNIDAD ACADÉMICA	PORCENTAJE DE ALUMNOS QUE OBTUVIERON PUNTAJES ENTRE 80 Y 100
Desarrollo y aprendizaje I	100%
Iniciación a la observación de los procesos escolares	92%
Propósitos y organización del nivel	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 39

El concentrado de la tabla anterior muestra que el porcentaje de los alumnos del primer semestre de las maestrías en educación preescolar y educación primaria que obtuvieron puntajes entre 80 y 100 superó la meta establecida que es del 90% de los alumnos. En la Maestría en educación preescolar el porcentaje de alumnos que obtuvieron calificaciones entre 80 y 100 fue el 96%, mientras que en la Maestría en educación primaria obtuvo un porcentaje de 95 alumnos.

De manera general los grupos del Semestre I de las maestrías en educación preescolar y primaria obtuvieron un porcentaje de 95.5% de los alumnos con valoraciones por encima de 80. La unidad académica en la que se obtuvo menor número de alumnos fue en Iniciación a la observación de los procesos escolares, con un porcentaje de 92, como se observa en la figura 6.

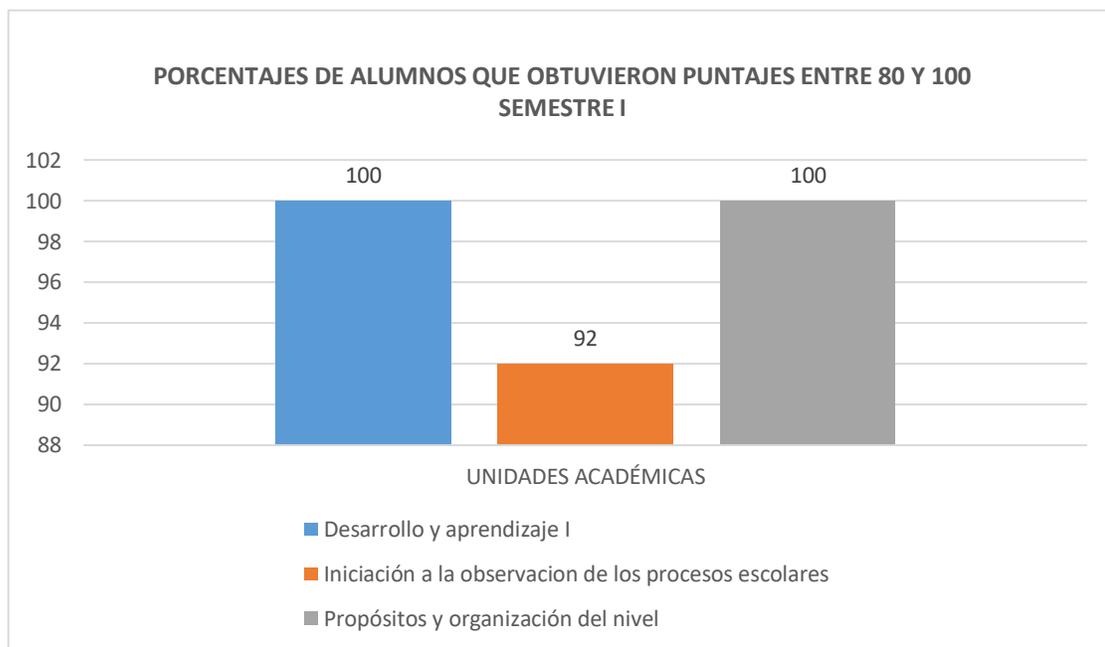


Figura 6. Resultados del porcentaje de alumnos en las unidades académicas semestre I.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 39

En el semestre III de las maestrías en educación preescolar y primaria se valoraron las unidades académicas: Diferencias socioeconómicas y culturales, Indagación de los procesos educativos I, y Diseño y organización de actividades I. Como se puede observar en la tabla siguiente, el porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 80 y 100 fue mayor a la meta establecida, tabla 7.

Tabla 7. Resultados de la valoración de competencias de preescolar. Tercer semestre.

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III	
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 80 y 100
Diferencias socioeconómicas y culturales	100%
Indagación de los procesos educativos I	91 %
Diseño y organización de actividades I	91%
PROMEDIO DE ALUMNOS	93 %

Tabla 8. Resultados de la valoración de competencias de primaria. Tercer semestre.

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE III	
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 80 y 100
Diferencias socioeconómicas y culturales	100%
Indagación de los procesos educativos I	93%
Diseño y organización de actividades I	93%

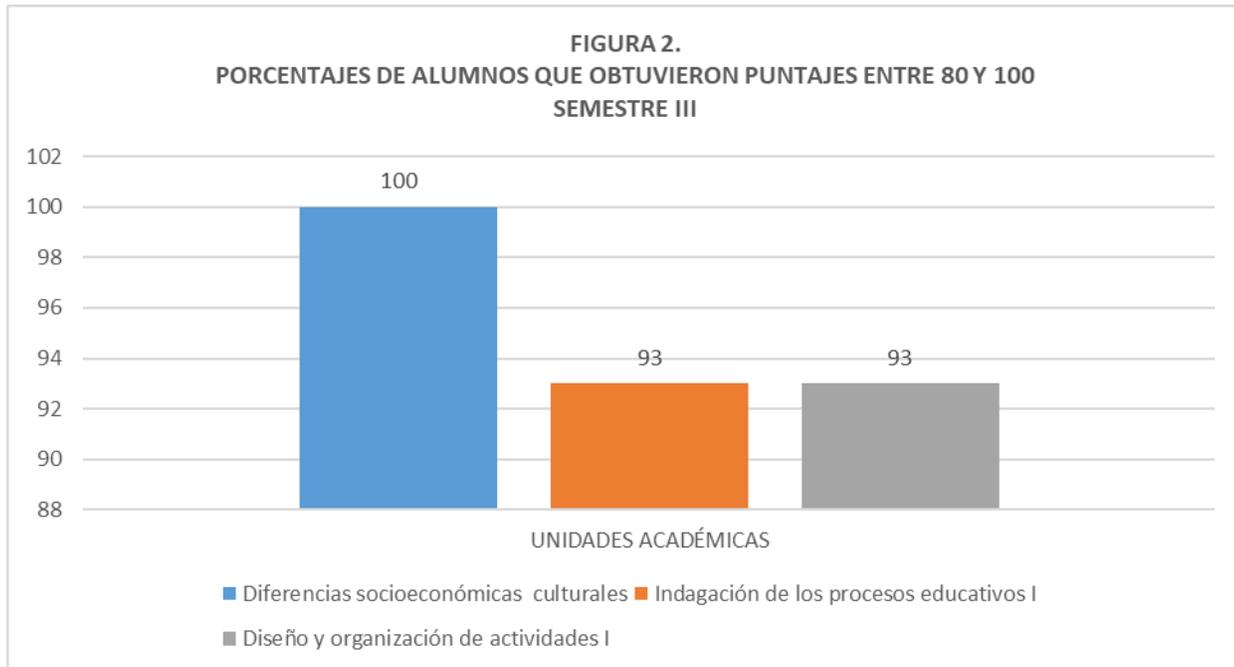


Figura 7. Resultados de competencias en las unidades académicas. Semestre III.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la meta “El 90 % de los alumnos adquiere la capacidad para indagar y describir su práctica” se logró en las tres unidades académicas. Cabe señalar que todavía es necesario seguir buscando las estrategias adecuadas para lograr que todos los estudiantes alcancen las competencias de los programas de maestría, de acuerdo a los indicadores establecidos.

La siguiente tabla concentra el logro de competencias de los semestres I y III.

Tabla 9. Logro real de conocimiento, competencias y capacidad de los estudiantes de maestrías. Semestre I y III.

Competencias	Maestrías	Semestre (s)	% Alcance real
Conocimiento del Niño	Educación preescolar y primaria	I Y III	100 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 39

Conocimiento del Nivel	Educación preescolar y primaria	I	100 %
Competencias Pedagógicas	Educación preescolar y primaria	III	92 %
Capacidad para indagar	Educación preescolar y primaria	I Y III	91.5 %

También se está trabajando con el plan de acción que se estableció el semestre pasado para atender el riesgo, de no alcance de indicadores, las acciones iniciaron el 2 de febrero, por lo que aún no se puede valorar su impacto en la mejora del nivel de logro de los indicadores señalados.

d3. Con relación a la obtención de grado se tiene que para el logro del indicador que atiende la valoración de portafolios se realiza un análisis cuantitativo de las valoraciones que emiten los integrantes del sínodo, es decir tutor de portafolio y los dos lectores determinados con base en su saber disciplinar, del nivel, práctica docente y desempeño profesional en el tema de estudio del proceso investigativo.

El dato cuantitativo alcanzado en este proceso cuyo estatus es de no concluido, porque falta la tercera fase de conversaciones públicas, nos indica que la meta en los documentos evaluados se logró con un valor real del 78 % en los documentos correspondientes a la primera y segunda fase de conversaciones públicas. La figura 8 muestra de forma gráfica el nivel de logro.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 39

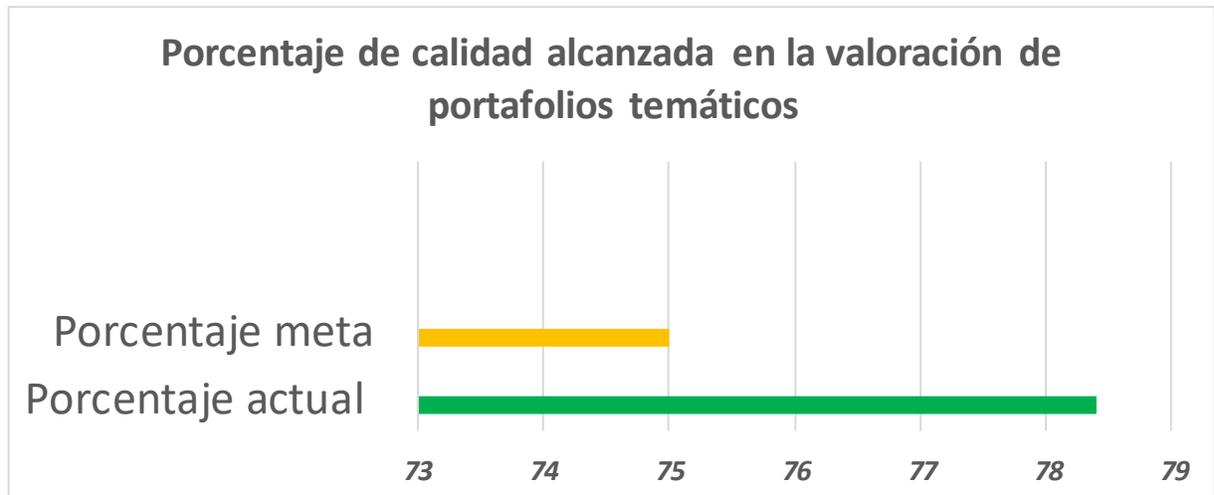


Figura 8. Nivel de logro en la valoración de portafolios temáticos. Primera y segunda fase.

El instrumento empleado para el logro de los porcentajes antes referidos se denomina: *Instrumento guía para valorar el portafolio temático* codificado con el registro BECENE- DEP-CI-PO-01-01 REVISIÓN 9.

Comprende 5 aparatos de evaluación

- Contexto interno y externo de la escuela (competencia del nivel)
- Contexto temático (competencia para indagar)
- Ruta metodológica (competencia para indagar)
- Análisis (competencias: pedagógica, del nivel, del alumno y para indagar)
- Conclusiones

De la retroalimentación obtenida de las partes interesadas en la encuesta de satisfacción y reunión con tutoras se identifica como área de mejora la comunicación oportuna respecto al proceso de obtención de grado, costos, acciones a realizar y fechas. Una acción que apunte a la mejora de la calidad de los servicios administrativos y favorezca la comunicación eficaz y oportuna entre los usuarios y la coordinación de investigación, es la elaboración de un

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 39

cronograma de acciones para la obtención del grado, en el que se señalen acciones, requisitos, fechas y costos, misma que deberá enviarse vía electrónica, además de ser mencionados en la circular que se entrega a finales del cuarto semestre.

Otra acción preventiva es la de emplear la reunión con alumnas al inicio del semestre para brindar la información a las alumnas que actualmente cursan la maestría, de manera que vayan haciendo conscientes las fechas y el proceso.

e) **No conformidades y acciones correctivas.**

--- e1. NA

---e2. El proceso referido a la aplicación de programas, se identificó una no conformidad en el proceso en uno de los indicadores por no lograr el porcentaje establecido. Misma que ya se atendido con el correspondiente plan de acción. En esta evaluación el indicador logró el porcentaje requerido. Sin embargo, la atención del indicador se proyectó a un par de meses, situación que ofrece una oportunidad de tiempo para el ajuste gradual del indicador en su proceso o replanteamiento una vez analizado el desempeño del mismo.

---e3. Con relación a la obtención de grado, no existen no conformidades reportadas en el informe de Auditoría interna presentado en el mes de diciembre de 2019.

f) **Resultados del seguimiento y medición**

Tabla 10. Resultados del seguimiento y medición del macro proceso

Macro proceso: Formación profesional de los estudiantes de maestría.
Objetivo general del proceso: Alcanzar elementos de calidad del 84 % en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual.
Metas logradas:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 31 de 39

Parcial del 100%.

Tabla 11. Resultados del seguimiento y medición de los procesos.

Procesos				
1. Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría 2. Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso 3. Obtención de grado de Maestría				
	Indicadores	Meta	Seguimiento análisis	Status
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	1. El Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación.	NA	Anual	Concluido
	2. El Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante.	NA	Anual	Concluido
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	3. El 90 % de los alumnos consigue el conocimiento del nivel.	100%	Semestral	Concluido
	4. El 90 % de los estudiantes de maestría adquiere el conocimiento del niño	100%	Semestral	Concluido
	5. El 90 % de los estudiantes de maestría que logra la competencia pedagógica	100%	Semestral	Concluido
	6. El 90 % de los alumnos adquiere la capacidad para indagar y describir su práctica	100%	Semestral	Concluido
Obtención de grado de Maestría	7. El 75% del puntaje global en la valoración de los Portafolios temáticos aprobados.	Proceso	Generacional	Proceso
	8. El 70% de pasantes del programa obtienen el grado de maestría.	Proceso	Generacional	Proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 39

g) **Resultados de las auditorías: internas y externas.**

La auditoría interna al área de la División de Estudios de Posgrado se llevó a cabo los días 2 y 3 de diciembre de 2019 sin hallazgos, por tanto, no existen no conformidades en ninguno de los procesos.

En la auditoría interna realizada al proceso de obtención de grado se hicieron dos recomendaciones:

- Recomendación de archivar en carpetas etiquetadas las evidencias del procedimiento (anexo 1), misma que fue atendida a la brevedad.
- Contar con medios para la valoración del procedimiento: lo cual también se atendió al elaborar la Encuesta de salida para usuarios del servicio de Obtención de grado y las reuniones con tutoras.

No se realizaron auditorías externas al macro proceso ni procesos durante el semestre reportado de agosto 2019 a febrero 2020.

h) **Desempeño de los proveedores externos.**

NA al macro proceso ni sus procesos-

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Se optimizaron los recursos económicos existentes para el desarrollo de los Programas educativos y de las actividades que derivan de los mismos, si bien es necesario atender lo relacionado con el financiamiento, también es importante destacar que en ese aspecto de recursos financieros la situación en la División de Estudios de Posgrado es manejable. Con relación a los recursos humanos se cuenta con la cantidad de docentes necesaria para el desarrollo de los programas.

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 39

Para dar seguimiento a la identificación de riesgo externos e internos del Macro proceso Formación y profesionalización de los estudiantes de maestría se han desarrollado algunas acciones que se enuncian en las dos siguientes tablas, se integra una valoración parcial del proceso en razón de que el término del mismo será en el mes de julio de 2020.

Tabla 12. Análisis, seguimiento y valoración parcial del riesgo externo.

Riesgo externo	Acciones desarrolladas en el semestre	Valoración
Disminución del financiamiento para las instituciones públicas Efectos Actividades investigación extensión y difusión, restringidas, tanto para estudiantes como para docentes, situación que sin duda afecta en la calidad educativa.	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento de las acciones de investigación, extensión y difusión de estudiantes y docentes Empleo de recurso económico PACTEN para el desarrollo de "Jornadas de Investigación" y adquisición de materiales de apoyo tecnológico para video conferencias a distancia. Desarrollo de actividades para la formación académica y de investigación con participantes locales nacionales y extranjeros. En el caso de participantes extranjeros su participación fue a distancia, empleando recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se atiende el riesgo Se analizó e identificaron acciones PACTEN autorizadas que respondieran a actividades de formación del estudiante y profesorado. Se programó e implemento la actividad académica descrita en las acciones Se documentó la actividad de investigación desarrollada Se logró el desarrollo de actividades académicas y de investigación de manera exitosa Las actividades académicas y de investigación beneficiaron a estudiantes de los programas de maestría, doctorado y una población de Licenciatura.
Acciones Identificación del riesgo. Análisis del riesgo Acciones y medidas para los efectos de riesgos institucionales		

Tabla 13. Análisis, seguimiento y valoración del riesgo interno.

Riesgo interno	Acciones desarrolladas en el semestre	Valoración
Riesgo Disminución del financiamiento para las instituciones públicas Efectos Actividades investigación extensión y difusión, restringidas, tanto para estudiantes como para docentes, situación que sin duda afecta en la calidad educativa.	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento a estudiantes en riesgo de deserción ante la disminución de financiamiento para instituciones públicas Mecanismos de seguimiento para estudiantes en riesgo <ol style="list-style-type: none"> Responsable de maestrías coordina el 	Los avances todavía no se pueden valorar en su totalidad <ul style="list-style-type: none"> La deserción de estudiantes continua Se han logrado rescatar/persuadir a algunos estudiantes que amenazaban con dejar los

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 39

Efectos Seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción. En el caso del Posgrado este seguimiento se encomienda a los tutores académicos de los estudiantes de maestría en educación preescolar y primaria. La acción se evaluará de manera semestral hasta su finalización que será en julio de 2020, misma fecha de evaluación de resultados del plan de riesgos institucional	seguimiento b) Los tutores académicos atienden a estudiantes reportados en riesgo ante: Ausencia injustificada, bajo rendimiento académico, cancelación de contrato laboral de parte de instancias educativas locales y federales. c) Análisis de resultados obtenidos con el acompañamiento a estudiantes en riesgo de deserción ante la disminución de financiamiento para las instituciones públicas	estudios por inseguridad laboral derivada de la disminución del financiamiento a las instancias públicas para contratar docentes - El programa de apoyos continua - Se valorarán resultados al término del semestre
--	---	---

En este semestre febrero- julio de 2020 se da seguimiento a los riesgos externos e internos con la intención de valorar cómo funcionó el plan de acción de riesgos, cuáles fueron las condiciones que llevaron a que el riesgo se atendiera de manera adecuada o no. También decir que este plan para atender riesgo es anualizado.

El desarrollo de las actividades académicas, de investigación, difusión, inherentes al riesgo institucional permiten a la vez, observar e iniciar análisis previos de otros riesgos que se manifiestan en el desarrollo del macro proceso y sus procesos, mismos que en el próximo plan de riesgos anual pudieran coincidir con los riesgos que se detectan a nivel institucional.

Con relación al proceso de Aplicación de programas:

Se está trabajando con los docentes el seminario “Metodologías activas en educación superior” y algunas docentes ya empezaron a integrar en sus actividades algunas innovaciones relacionadas con la gamificación.

Se inició la apuesta en marcha del plan de acción para mejorar los indicadores, al final del semestre se sabrá si las acciones fueron efectivas. Por otro lado, también se llevaron a cabo acciones que no se plantearon en el plan, tales como: reuniones de evaluación y análisis de los productos de aprendizaje y su relación con los rasgos del perfil de egreso y asesoría a la

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 39

mayoría de la planta docente para fortalecer los programas y ajustarlos al enfoque profesionalizante de la maestría.

Existe un buzón en el que se felicita al Posgrado por el desarrollo de algunas actividades realizadas de forma conjunta con la Licenciatura en educación preescolar.

“Por este medio queremos extender un agradecimiento a la Dirección, así como al equipo de trabajo de Posgrado, por el gran apoyo en la realización de las actividades académicas realizadas en esta semana por la Licenciatura en Educacional Preescolar, la imagen que la Institución en trabajo Colaborativo dio a los diferentes estados que nos visitaron, así como a las educadoras en servicio fue excelente, sin su apoyo no lograríamos las metas esperadas. (1)”

Lo expresado ánima a seguir en las actividades de la tarea docente y la gestión educativa a favor de la formación de los estudiantes de los programas de maestría, así como de Licenciatura, estudiantes y docentes que visitan la institución.

Cabe referir que la implementación de la encuesta de salida para usuarios del servicio ha permitido planear y emprender acciones de mejora y prevención de riesgos. La valoración constante y atención a situaciones emergentes ha permitido intervenir en favor de la prevención de riesgos.

Durante la auditoría interna se recibió una felicitación por parte del auditor, respecto al manejo del proceso y el interés por atender necesidades y prevenir riesgos. Además, en el informe de auditoría interna, de diciembre de 2020, se expresó una felicitación a la División de Estudios de Posgrado:

“El equipo auditor extendió una felicitación a la Dirección de Posgrado y todo su equipo de trabajo por cumplir con el espíritu de la norma ISO 9001:2015; que es la mejora continua de todos sus procesos.”

Conclusión.

Será importante realizar la valoración final, en el mes de julio, del presente plan de riesgos declarado para el presente ciclo escolar 2019-2020.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 39

El seguimiento de las acciones ha funcionado gracias a los apoyos federales que, aunque austeros ayudan a la formación de estudiantes y docentes.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Cada uno de los procesos manifiesta oportunidades de mejora, tal es el caso de la aplicación de programas que tiene oportunidad de mejora al desarrollar un trabajo cercano con los docentes y la atención individualizada de los alumnos por parte de los titulares de las unidades académicas, a fin de que logren un nivel mayor en las competencias del programa de maestría. Mientras que el proceso referido a la obtención de grado manifiesta:

- Sostener una comunicación pertinente y oportuna de las actividades del proceso de obtención de grado con las partes interesadas (maestranes, tutores, lectores).
- Registrar oportunamente cambios de título en portafolios.
- Verificar datos en actas y dictámenes previos a su impresión.

Conclusión

Es necesario dar seguimiento a la trayectoria escolar de los alumnos y tener un seguimiento más puntual al desarrollo de los programas de estudio en las aulas de la maestría.

La atención a las áreas de oportunidad señaladas en el punto 6.1, permitirá mejorar el proceso de obtención de grado, al responder a la necesidad de contar con la información de manera clara y oportuna como se expresó en las encuestas, así como evitar reimprimir actas o dictámenes por errores en los títulos o datos personales, lo que hará más efectivo el proceso y permitirá sostener estándares de calidad.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 37 de 39

Tabla 14. La mejora continua del macroproceso.

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Dar seguimiento a los riesgos institucionales y los derivados de los procesos que se operan en la DEP.	Dirección de Posgrado.	Segunda valoración Julio de 2020.
	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran	Dirección de Posgrado Dueñas de proceso	Abril -junio 2020
	Dar seguimiento ordinario al desarrollo de los procesos de la División de Estudios de Posgrado en las reuniones mensuales de Comité.	Dirección de Posgrado.	Segunda valoración Julio de 2020.
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos de las partes interesadas.	Seguimiento y atención a demandas por falta de conectividad de internet en las aulas donde se ofrecen los servicios de posgrado.	Coordinación Administrativa.	Segunda valoración Julio de 2020.
	Plan de acción para atender el indicador del proceso. Seguimiento al trabajo interdisciplinar de las Unidades Académicas por semestre.	Coordinación académica.	Segunda valoración Julio de 2020.
	Ofrecer a los usuarios internos/estudiantes que participan en la obtención de grado, información complementaria acerca del procedimiento derivado del desarrollo de la fase de lectores, previo y posterior a la conversación pública.	Coordinación de investigación.	de Julio-septiembre de 2020
	Dar continuidad a la participación de un cuerpo de lectores de documentos de obtención de grado de maestría de diversas IES (foráneas, locales de la División de Estudios de Posgrado y Licenciatura).	Coordinación de investigación.	de Noviembre 2020. Enero-febrero 2021.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 38 de 39

3. Análisis del buzón de quejas en cuanto a quejas y felicitaciones	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Dirección de Posgrado.	Actividad Mensual segundo semestre del ciclo escolar 2019-2020
4. Necesidad de Recursos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que, en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Coordinación Administrativa.	Junio 2020.

7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Conclusión.

La política y objetivos de calidad y éstas se dan a conocer a los estudiantes y profesores de manera semestral, a la vez que se buscan formas de mostrar la utilidad que representa el contar con el SGC.

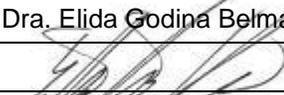
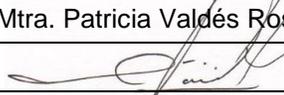
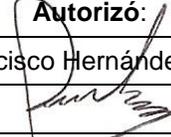
En cuanto a la revisión de los objetivos de calidad e indicadores, se tiene previsto ajustes al macro proceso, procesos, declaración de riesgos, plan de acción de riesgos. En el corto plazo se gestionará la adecuación de los documentos del SGC, para la modificación del anexo 01 "**Instrumento Guía para Valorar el Portafolio Temático**" [BECENE-DEP-CI-PO-01-01](#) y adecuaciones al proceso e indicadores. En el proceso de aplicación de programas se anticipan ajustes como resultado del seguimiento y valoración que se encuentra en marcha, mientras que en el plan de calidad se pretende ajustar a las disposiciones del SGC institucional-

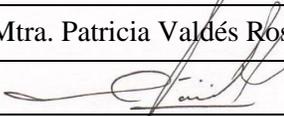
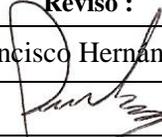
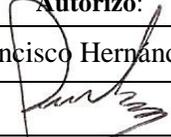
Conclusión:

En el corto plazo se realizarán ajustes al plan de calidad para alinear los indicadores y realizar ajustes a algunos de los indicadores, la descripción de procesos y el uso de los registros. Los

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 39 de 39

ajustes se planean, discuten y determinan entre los dueños de proceso y responsable de macro proceso de la División de Estudios de Posgrado.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 Marzo de 2020	18 de marzo de 2020	19 de marzo de 2020

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020