

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 50

Área: División de Estudios de Posgrado
Periodo: Agosto 2020-Febrero 2021

1. Estado de las Acciones de la Revisión Previa.

Tabla 1

Acciones de la revisión previa

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
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 siguen en la institución y la DEP.	Dirección de Posgrado.	de Octubre /2020.	Primera valoración febrero de 2021.	Concluido
	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran.	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos.	Octubre /2020.	Octubre 2020.	Concluido
	Dar seguimiento ordinario al desarrollo de los procesos de la División de Estudios de Posgrado en las reuniones mensuales de Comité.	Dirección de Posgrado.	Septiembre /2020.	Primera valoración febrero 2021.	Concluido
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Empleo de instrumentos cualitativos en los procesos de evaluación de los programas, así como la atención a necesidades y expectativas.	Coordinación académica, administrativa y de investigación.	Septiembre /2020.	Primera valoración febrero de 2021.	Primera Valoración concluida
				Segunda Valoración julio 2021	Proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 50

	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 Septiembre 2020.	Primera revisión Noviembre 2020 Segunda revisión enero 2021.	Concluido
	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).	Dirección de Posgrado Coordinación de investigación.	Septiembre /2020.	Noviembre 2020. Enero-febrero 2021.	Concluido.
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo 2020º Ciclo escolar 2019-2020.	Actividad Mensual segundo semestre del ciclo escolar 2019-2020.	Concluido.
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.	Julio/septiembre 2020.	Junio 2020. Fecha real de término Septiembre 2020.	Concluido.

2. Cambios en Cuestiones Internas y Externas Pertinentes al SGC.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 50

Tabla 2

Cuestiones internas y externas al SGC

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Desarrollo del proceso que transitó en un modelo a distancia en cada una de sus fases. Satisfacción del cliente con alcance positivo.	Afinar aspectos de las fases. Atención a porcentajes que resultaron con valoraciones menores en la satisfacción del cliente/estudiante.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Alta satisfacción de los clientes/estudiantes en la maestría en educación preescolar.	Seguir fortaleciendo acciones encaminadas al logro del perfil de egreso.
Obtención de Grado de Maestría.	Altos niveles de alcance tanto en el indicador referido a las valoraciones del documento de obtención de grado como al porcentaje de pasantes que desarrollan su conversación pública y obtienen el grado.	Seguir fortaleciendo la atención del egresado para que concluya el portafolio, lo someta a dictaminación y realice las adecuaciones para que pase a conversación y por consiguiente obtener el grado.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Comunicación con usuarios/estudiantes a partir de la educación a distancia. Tiempos de atención a solicitudes.	Adecuación de la comunicación instantánea vía WhatsApp y correo. Mejorar el tiempo de respuesta en el envío de información, constancias solicitadas a la Coordinación Administrativa, Control Escolar y Recursos financieros.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Unidades académicas que resultan por debajo del indicador en lo específico. Desarrollo y conocimiento del niño I. Primaria e Indagación de los procesos educativos II. Primaria	Información, sensibilización, promoción de la motivación para que se logren los fines del perfil de egreso en todas las unidades académicas. Diálogo con responsables de la unidades académicas para que los estudiantes y docente acuerden con oportunidad contenidos, tiempos y formas de evaluación.
Obtención de Grado de Maestría.	Aplicación de instrumentos desfasada de tiempo.	Aplicación de instrumentos de evaluación, de forma inmediata al término de la fase de conversación pública.
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Anticipar el total de fases del proceso de selección de aspirantes en la modalidad a distancia.	Integrar información del proceso administrativo en la página de la BECENE/posgrado. Mejorar la comunicación con la responsable de las maestrías.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 50

Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Continuidad en la sensibilización y promoción de la motivación a estudiantes para que participen en la evaluación intermedia y de fin de semestre.	Mantener mecanismo de comunicación con los estudiantes en fechas próximas a los procesos de evaluación.
Obtención de Grado de Maestría.	Informar de manera oportuna el trámite de obtención de grado en sus diferentes etapas.	Mantener la comunicación y remisión de información a los usuarios egresados/docentes/Lectores en la página BECENE/Posgrado/Maestrías.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	La transición de políticas educativas (externas) para la promoción vertical y horizontal de los docentes en servicio.	Enfatizar el carácter profesionalizante de la maestría y las repercusiones de dicha formación en el ámbito profesional.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Que los cambios en la política de profesionalización no den el justo valor a la formación de estudios de maestría.	Seguir ofertando un programa de calidad profesionalizante en respuesta a necesidades de la formación de los docentes.
Obtención de Grado de Maestría.	La transición de políticas educativas (externas) para la promoción vertical y horizontal de los docentes en servicio.	Enfatizar el carácter profesionalizante de la maestría y las repercusiones en la formación profesional con la obtención de grado.

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

Alcanzar elementos de calidad del 88% 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.

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 50

La satisfacción de nuestros usuarios es uno de los propósitos de las acciones que se desarrollan en la División de Estudios de Posgrado a fin de recabar datos de la satisfacción del cliente/estudiantes, para el logro de tal fin se aplican diversas encuestas a los estudiantes de las maestrías, según los semestres en curso. Las herramientas planeadas y aplicadas de manera sistemática, correspondientes al macro proceso “Formación profesional de los estudiantes de maestría” se concentran en la tabla 3.

Tabla 3

Encuestas de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente/estudiantes de las Maestrías

Proceso	Seguimiento	Encuesta de medición/temporalidad	
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Énfasis en el periodo que marque la convocatoria vigente.	Encuesta del proceso de selección	Mes de junio 2021
		Encuesta: Satisfacción, necesidades y expectativas	Enero 2021
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Durante el desarrollo del semestre .	Encuesta intermedia del semestre	Mes de octubre 2021
		Encuesta de final de semestre	Mes de enero 2021
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Mes de enero 2021
Obtención de grado de Maestría.	Énfasis durante las fases de conversaciones públicas	Encuesta de salida de conversaciones públicas Fase primera, segunda y tercera.	Noviembre/2020 Febrero/2021 Mayo/2021
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Mes de enero 2021

a1) Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría

La encuesta de opinión a los estudiantes de las Maestrías en Educación Preescolar y Primaria que conforman la generación 2020-2022 se aplicó a distancia, dado el confinamiento en que se desarrollaron las actividades del proceso de selección en junio de 2020, motivo por el cual no se reportan resultados de su análisis.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 50

Encuesta de satisfacción, necesidades y expectativas de los servicios. Estudiantes del semestre I. Generación 2020-2022. Semestre III Generación 2019-2021 de los programas de las Maestrías en Educación Preescolar y Primaria. La “Encuesta: satisfacción, necesidades y expectativas de servicios” se aplicó vía electrónica en el mes de febrero del 2021, del presente con una n= 33, en comparación con la población de julio de 2020, conformada por una n=46. En relación al número total de alumnos inscritos en periodo agosto 2020 – febrero 2021 (N=68), se tuvo un porcentaje de respuesta del 48.52, poco menos de la mitad de la población en tránsito.

Los criterios valorados:

- a. Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- b. Cobertura de las necesidades relacionadas con los servicios tecnológicos, infraestructura y materiales durante el semestre por parte de la organización del área de posgrado.
- c. Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área.

El grado de satisfacción del cliente, se obtuvo del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos recuperados de la encuesta. El análisis cuantitativo consiste en la obtención de porcentajes de satisfacción, mientras que en los datos cualitativos se identifican: opiniones favorables y felicitaciones, opiniones poco favorables y quejas, las cuáles se recuperan como áreas de oportunidad y mejora. El grado de satisfacción de los clientes fue satisfactorio en los tres criterios evaluados, obteniendo resultados satisfactorios en los tres aspectos evaluados.

Tabla 4

Resultados de la satisfacción, necesidades y expectativas

Procesos administrativos			
Servicio administrativos	Preescolar	Primaria	Resultado global
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Totalmente de acuerdo</i> ▪ <i>De acuerdo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Totalmente de acuerdo</i> ▪ <i>De acuerdo</i> 	

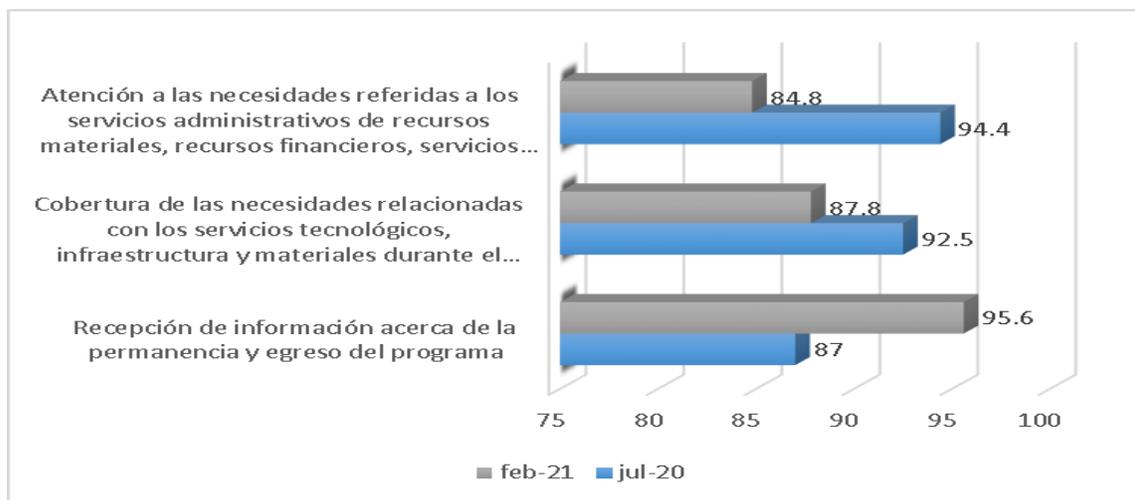
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 50

1. Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.	93%	94	94%
2. Cobertura de las necesidades relacionadas con los servicios tecnológicos, infraestructura y materiales durante el semestre por parte de la organización del área de posgrado.	87%	90	90%
3. Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área.	84%	79	81%

La satisfacción del cliente por criterio evaluado y nivel de valoración en las cinco ponderaciones propuestas, permite realizar el siguiente comparativo de julio 2020 y febrero 2021.

Figura 1

Gráfica comparativa de porcentaje de satisfacción por criterio de valoración Julio 2020 – febrero 2021



A partir de la comparación en las últimas dos evaluaciones y recuperando los datos cualitativos, se encuentra la necesidad de generar estrategias de mejora en las vías de comunicación entre Control Escolar y

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 50

los estudiantes respecto a la documentación solicitada durante su tránsito escolar, la cual se brinda al cierre e inicio de semestre. Los estudiantes/clientes esperan una mejor organización y claridad en el registro del seguimiento de documentos. Se tomarán decisiones conjuntas con la Dirección de Posgrado, para cambiar la configuración a de los grupos de WhatsApp a grupo abierto, con el fin de coadyuvar a la comunicación bidireccional entre los alumnos, las área administrativa y académica de los programas a fin de mejorar los tiempos de respuesta. El uso de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp permitirá atender dudas de los estudiantes al mismo tiempo que se ofrece información a toda la generación.

En la misma línea de liderazgo, otra área de mejora es desarrollar nuevas estrategias de comunicación para informar sobre los aspectos administrativos del proceso de obtención de grado de los alumnos, porque si bien se informa por medio de la circular que se entrega a los estudiantes que están por concluir el semestre III, existen dudas sobre el proceso administrativo desde semestres previos, quizás en parte debido a las acciones emprendidas para el seguimiento más puntual de los documentos.

Se prevén realizar infografías sobre requisitos administrativos para la Conversación Pública, Mitos y realidades sobre el proceso de obtención de grado y los requisitos administrativos, entre otros. Para su elaboración la Coordinación Administrativa (CAD), Control Escolar (CE) y Recursos Financieros (RF) revisarán el contenido a integrar, y la Responsable de Maestría (RM) puede ser la encargada del diseño, elaboración y envío a la RM y CE para su difusión a través de la página institucional, los grupos de WhatsApp de las generaciones en tránsito y envío por correo a los estudiantes. Los materiales serán presentados por la CAD a la Dirección de área para el visto bueno, previa difusión de las mismas.

Finalmente, otro aspecto que necesita revisión y fortalecimiento son las estrategias de comunicación que los responsables de las áreas de Control Escolar y Recursos Financieros tienen con los estudiantes. Para su revisión y atención, se propone iniciar con una reunión en donde se comparta a los responsables de las áreas administrativas los resultados de la *Encuesta: satisfacción, necesidades y expectativas de servicios*, para que conozcan, visualicen y conciencien, acerca de la implicación de sus tareas y acciones en el macro proceso de la División de Estudios de Posgrado (DEP). Posterior a ello, recuperar propuestas de mejora de los responsables de las diferentes áreas para intencionar, mayor involucramiento y compromiso con los propósitos de calidad en los que participan de manera directa, mismas que se recuperaran para el diseño y aplicación de mejora, que será puesto en marcha por la Coordinación Administrativa con conocimiento de la Dirección de la DEP.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 50

a2) Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso

Respecto a la satisfacción del cliente/estudiante, los ítems del 4 al 8 corresponden al ámbito académico, en ellos se indaga 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 figura siguiente muestra los resultados obtenidos en cada uno de ellos:

Figura 2

Resultados de la encuesta de satisfacción sobre los servicios académicos. Maestría en Educación Preescolar

■ 1. Muy en desacuerdo ■ 2. En desacuerdo ■ 3. Ni de acuerdo o en desacuerdo ■ 4. De acuerdo ■ 5. Totalmente de acuerdo



La figura y su consecutivo análisis parte de considerar el ítem de cinco, máxima ponderación de la encuesta. Como se puede ver en la figura 2, las alumnas de la Maestría en Educación Preescolar consideran que “La calidad de los servicios docentes es acorde con el enfoque profesionalizante del programa”, el 66.6% de las estudiantes están totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo cual muestra que los propósitos y el enfoque de la maestría se están cumpliendo. En segundo lugar, se encuentra el ítem *La metodología utilizada por los docentes contribuyó al logro de las competencias expresadas en los rasgos del perfil de egreso* con un

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 50

60% de elección del nivel más alto de respuesta. Este resultado está en consonancia con el anterior, ya que la profesionalización docente se alcanza con una metodología relacionada con el enfoque de los programas de maestría. La satisfacción por el proceso de evaluación se encuentra en un tercer lugar. El 57.5% de las estudiantes señala que los productos se relacionan con el enfoque del programa y evalúa los rasgos del perfil de egreso.

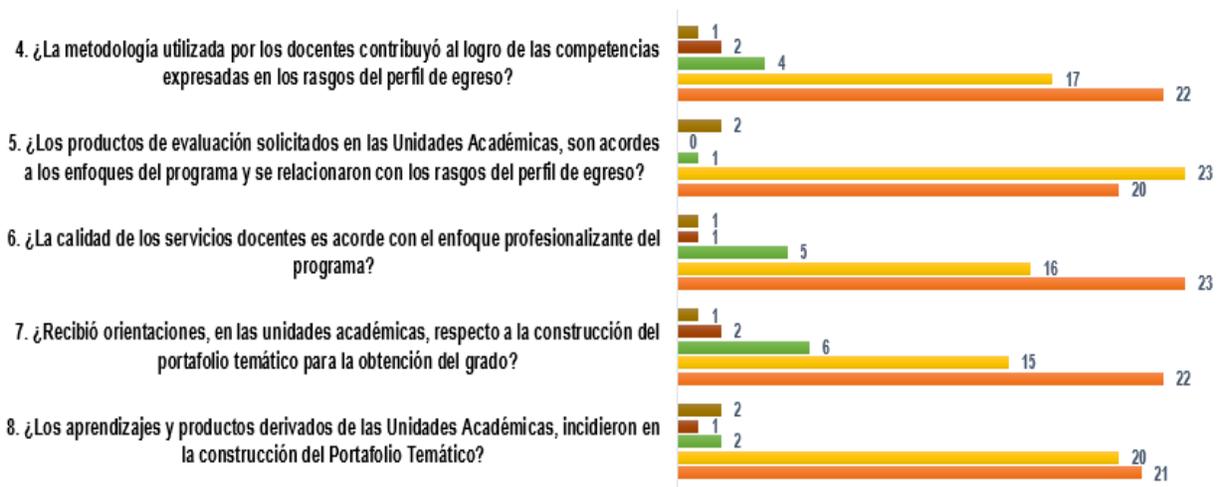
Los resultados del análisis muestran dos aspectos en los que se tendría que trabajar por ser los niveles más bajos en tal medición: la incidencia de los aprendizajes y productos en la construcción del portafolio; y recibir orientaciones en las unidades académicas respecto a la construcción del portafolio y la obtención del grado.

En lo que respecta a los resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes de la Maestría en Educación Primaria se muestran los siguientes resultados.

Figura 3

Resultados de la encuesta de satisfacción sobre los servicios académicos. Maestría en Educación Primaria

■ 1. Muy en desacuerdo
 ■ 2. En desacuerdo
 ■ 3. Ni de acuerdo o en desacuerdo
 ■ 4. De acuerdo
 ■ 5. Totalmente de acuerdo



En este proceso se presenta un análisis a partir de los resultados que obtienen la ponderación (cinco y cuatro). El análisis que se muestra en la tabla 5, plantea los ítems con mayores niveles de satisfacción que son los productos de evaluación solicitados en las unidades académicas, porque son acordes a los enfoques

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 11 de 50

del programa y se relacionan con los rasgos del perfil de egreso. En segundo lugar el ítem con mayor porcentaje de logro se ubica en los “aprendizajes y productos derivados de las unidades académicas, incidieron en la construcción del portafolio temático”. En tercer lugar, con el mismo porcentaje de un 84 % se encuentra lo inherente a la “metodología y los servicios docentes”, en tanto que con un 80% se encuentra el ítem referido a las orientaciones en las unidades académicas para la elaboración del portafolio temático.

Los resultados generales de la maestría en educación preescolar y primaria son diversificados porque las características de las y los estudiantes, las experiencias y percepciones son distintas, mismas que se articulan y complementan a favor del logro de perfil de egreso. Cabe referir que la planta docente que participa en la formación de ambas Maestrías suele participar en distintos semestres en una u otra Maestría, sin embargo, también decir que hay docentes que participan de manera permanente en uno u otro programa de las Maestrías.

Los resultados de la satisfacción de los usuarios/estudiantes de las Maestrías en Educación Preescolar y Primaria de mayor logro es decir de cinco y cuatro (máximas ponderaciones de la encuesta) nos permiten estimar los siguientes resultados.

Tabla 5

Satisfacción, necesidades, expectativas maestría en educación preescolar y primaria

Aplicación de programas			
Ítems de mayor logro/satisfacción (5 y 4 de ponderación)	Maestría en preescolar Semestre I y III	Maestría en primaria semestre I y III	Porcentaje global
La metodología usada por los docentes contribuyó al logro de las competencias esperadas en los rasgos del perfil de egreso.	96%	84%	90%
Los productos de evaluación solicitados en las unidades académicas son acordes a los enfoques del programa y se relacionaron con los rasgos del perfil de egreso.	96%	93%	94%
La calidad de los servicios docentes es acorde con el enfoque profesionalizante del programa	100%	84%	92%
Recibió orientaciones, en las unidades académicas, respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención de grado.	87%	80%	83%
Los aprendizajes y productos derivados de las unidades académicas, incidieron en la construcción del portafolio temático.	96%	89%	92%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 50

Totales	95%	86%	90%
---------	-----	-----	-----

El análisis de datos permite observar que el ítem con menor logro en ambas maestrías alude a la “Recibió orientaciones, en las unidades académicas, respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención de grado” por tanto esta situación puede representar una amenaza para el logro de los rasgos del perfil de egreso.

Los datos obtenidos también muestran algunas áreas de oportunidad específicas para el desarrollo de los programas de la Maestría en Educación Primaria en dos aspectos en los que obtiene el 84% de satisfacción: “La metodología usada por los docentes contribuyó al logro de las competencias esperadas en los rasgos del perfil de egreso” y “La calidad de los servicios docentes es acorde con el enfoque profesionalizante del programa”

Los datos cuantitativos indican un nivel del 95% de satisfacción (dos ponderaciones más altas) en la maestría en educación preescolar. Mientras que en la maestría en educación primaria es del 86%. Con un porcentaje global de ambas maestrías del 90%. Los resultados globales por maestría refieren que la Maestría en educación primaria amerita un análisis, la propuesta de un plan de acción, seguimiento y valoración del mismo a fin de que sus niveles de alcance mejoren.

a3) Obtención de grado

En la encuesta colectiva que se aplica a los estudiantes que cursan los programas se integra un ítem. Los resultados versan acerca de la comunicación oportuna del procedimiento de obtención de grado: Maestría en Preescolar:

Figura 4

Resultados del Ítem referido a la obtención de grado en la Maestría de Preescolar



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 50

El 42.1% opina estar totalmente de acuerdo con la idea de que la información respecto al procedimiento a seguir para su obtención de grado fue informada oportunamente. El 48.5% está de acuerdo. El 9% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Agrupando los porcentajes:

- 90.6% presentan algún grado de acuerdo
- 9% neutral
- 0% presentan algún grado de desacuerdo

Maestría en primaria:

Figura 5

Resultados del Ítem referido a la obtención de grado en la Maestría de Primaria



El 36.9 % opinan estar totalmente de acuerdo con la idea de que la información respecto al procedimiento a seguir para su obtención de grado fue informada oportunamente. El 54.3% está de acuerdo. El 4.3% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 2.1% está en desacuerdo y otro 2.1% en total desacuerdo.

Agrupando los porcentajes en acuerdo, neutro y desacuerdo encontramos

- 91.2% presentan algún grado de acuerdo
- 4.3% neutral
- 4.2% presentan algún grado de desacuerdo

Tabla 6

Resultados de satisfacción de usuario de los dos programas de las Maestrías

Servicio de obtención de grado	Maestría en Preescolar	Maestría en Primaria	Resultado Global
Se le dio a conocer de manera oportuna el procedimiento a seguir para la obtención del grado.	90%	91%	90%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 50

Los promedios alcanzados en ambas maestrías generan un 90 % de logro, lo que da muestra que los clientes/estudiantes tienen óptimos de satisfacción, cabe decir que queda alrededor de un 10% de la población que no considera haber recibido la información de forma oportuna.

- Encuestas posteriores a la conversación pública Generación 2018-2020

Para recuperar la opinión del cliente/estudiante se emplean los datos arrojados por la encuesta de satisfacción de Maestría y una encuesta de salida, la cual es aplicada a los egresados que han concluido su proceso de obtención de grado, a través de la conversación pública. Los resultados obtenidos en ambas encuestas se valoran y contrastan, se calculan porcentajes de satisfacción o insatisfacción, se identifican las áreas con puntajes menores y se establecen como oportunidades de mejora.

El ejercicio anterior comprende al semestre agosto 2020-enero 2021, cuyos resultados corresponden a los egresados que participaron en la primera fase de conversaciones públicas. Generación 2018-2020. Se obtuvieron 14 respuesta de los egresados, lo que representa el 60.86% del total usuarios de los servicios de Obtención de grado en la primera fase.

Los criterios a evaluar fueron:

- Atención
- Comunicación
- Conformidad con el servicio
- Áreas de oportunidad del servicio

Análisis de los resultados:

Grado de satisfacción con la atención que reciben:

Tabla 7

Valoración a egresados generación 2018-2020 que realizaron conversación pública

Disposición del personal a cargo de brindarle el servicio administrativo y académico.	Muy buena 85.7%	Buena 14.3%
La atención brindada como. respuesta a solicitudes de información.	85.7%	14.3
Atención brindada en la recepción de documentos.	85.7%	14.3%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 50

--	--	--

Tabla 8

Grado de satisfacción con el servicio en relación a la comunicación Generación 2018-2020

Indicadores	Ponderación			
	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
La información sobre fechas y documentos fue oportuna.	71.4 %	28.6 %	--	--
La información que se le brindó fue completa y precisa para cumplir con lo requerido para el proceso de obtención de grado.	71.4 %	28.6 %	--	--
La información fue accesible para usted, lo que le permitió enterarse en tiempo a través de medios diversos.	85.7 %	14.3 %		

En relación a la comunicación ofrecida durante el proceso de obtención de grado, se observa que la totalidad de las opiniones denota satisfacción, donde siempre o casi siempre se recibió información completa, oportuna y clara. También para este aspecto predomina en la valoración más alta.

1. Claridad sobre el proceso
2. Dudas sobre el proceso resueltas
3. Valoración de lectores en tiempos especificados
4. La valoración por parte de lectores ayudó a la mejora del documento
5. El perfil de los lectores correspondía al tema del portafolio y/o nivel educativo
6. La organización del evento de obtención de grado fue adecuada
7. Los tiempos de cada actividad se respetaron y fueron adecuados
8. La conversación pública giró en torno al contenido del portafolio

Figura 6

Grado de conformidad con el servicio en obtención de grado

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 50



A partir de los resultados obtenidos se muestra que hay un alto grado de conformidad con el servicio. Sin embargo, habrá que resaltar las opiniones respecto al perfil de los lectores asignados y la retroalimentación que estos pueden brindar, que, aunque representan muy bajos porcentajes son aspectos a tener en cuenta para la mejora del servicio.

b) Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes

-b1 Proceso de selección de estudiantes

Estudiantes del semestre I y III de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar.

Las acciones de mejora emprendidas durante el semestre, septiembre 2020- febrero 2021, consistieron en promover una mayor comunicación del área de Control Escolar con los estudiantes, con el fin de agilizar la comunicación entre el cliente y el área administrativa correspondiente. Esta comunicación se dio a través del correo electrónico y WhatsApp, aplicación que permite agregar integrantes al instante, enviar información de forma inmediata y conocer quienes hay leído algún mensaje en particular, lo cual es un mecanismo de monitoreo eficiente para la recepción de la información.

A continuación, se muestra el envío de información de tres coordinaciones (Administrativa, Académica y, Extensión y Difusión) a los estudiantes de ambos programas y generaciones en tránsito.

Figura 7

Imágenes/evidencias de las distintas acciones desarrolladas a favor de la comunicación con los clientes

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 50

Imagen del envío de circular

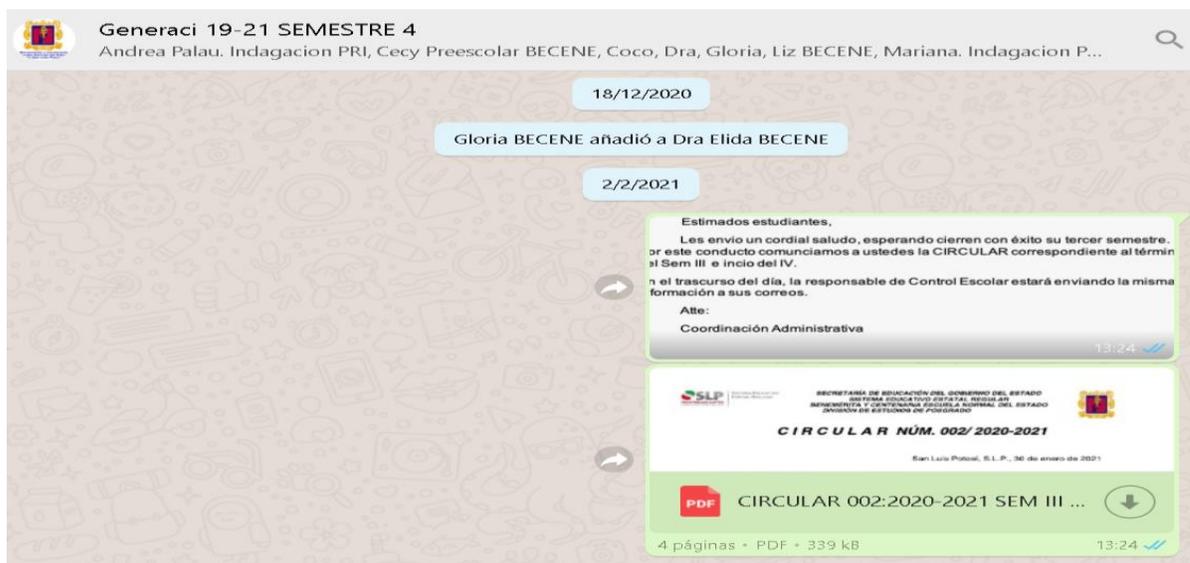


Figura 8

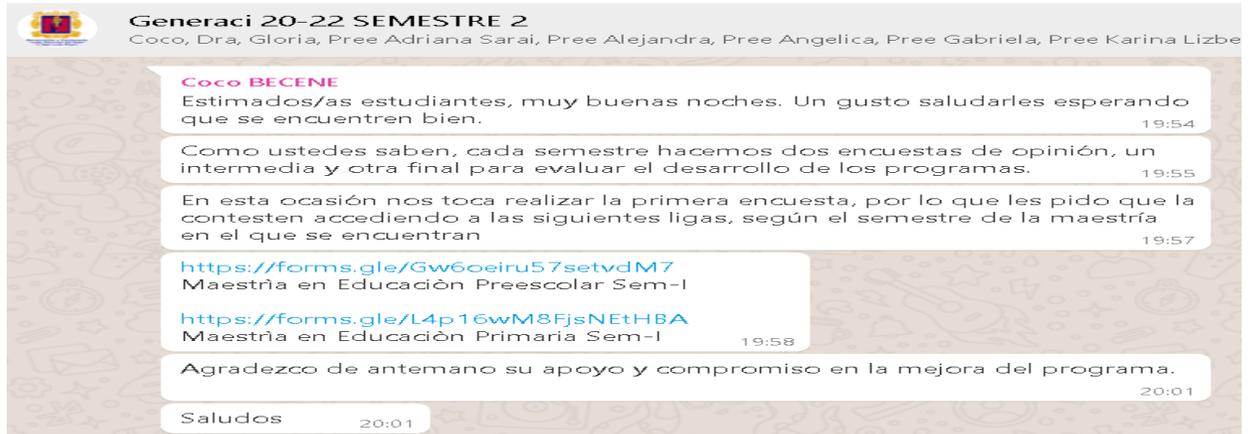
Evidencias de actividad de encuesta, imagen de control de monitoreo



Figura 9

Imagen con información sobre la encuesta y envío del link por parte de la Coordinación académica a estudiantes del semestre I.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 50



Sin embargo, los grupos se configuraron originalmente como grupos cerrados, de modo que los estudiantes sólo reciben información, pero no tienen la posibilidad de interactuar o comunicarse por este medio, situación que se puede ajustar sin costo, rápido y con una acción sencilla.

Durante la realización de la prueba diagnóstica del idioma inglés, se integró al grupo de WhatsApp de la Generación 2020-2022 al ingeniero encargado de la plataforma digital y se abrió la configuración del grupo, lo cual permitió a los estudiantes plantear sus dudas o dificultades en el acceso a la plataforma, atenderlas en menor tiempo e informar a los estudiantes de su resolución.

Figura 10

Imagen, atención a estudiante vía WhatsApp por ingeniero del Cicyt

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 50



Se continuó con la comunicación entre la CAD y las diferentes áreas por medio del correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas, para atender las solicitudes y dudas de los estudiantes.

Figura 11

Imagen del seguimiento a solicitud de prórroga de estudiantes con envío a RF y CE



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:

BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 20 de 50



Karina González

jue, 18 feb 22:43



CAROLINA LIMON SANCHEZ <climon@beceneslp.edu.mx> para JUAN, GLORIA, Karina

vie, 19 feb 12:35



Estimado Mtra Karina,

Pido a usted que este lunes 22, envíe al c.p. Orta (jorta@beceneslp.edu.mx) el comprobante de pago por el monto señalado en su solicitud (\$3,500), quedando el resto a pagar antes del 16 de marzo del presente año.

Giro copia del correo a la Lic. Jacobo y al c.p. Orta para que tengan conocimiento, y este último, apoye en la elaboración de la solicitud de prórroga, la cual deberá firmar, adjuntando copia de su INE.

Favor de confirmar de recibido. Saludos cordiales, Carolina

----- Forwarded message -----

De: Karina González <Kargonz6@outlook.com>

Date: jue, 18 feb 2021 a las 22:43

Subject: SOLICITUD DE PRORROGA

To: ELIDA GODINA BELMARES <egodina@beceneslp.edu.mx>, CAROLINA LIMON SANCHEZ <climon@beceneslp.edu.mx>

Otra acción emprendida, fue la integración a la circulares de la relación de seguimiento de documentos de CE por estudiantes, la cual permitió, a cada alumno, conocer los documentos que tiene pendiente por entregar o en otros casos, clarificar el estatus de un documento, tal como se observa en la secuencia de correos entre estudiantate-CAD-CE.

Figura 12

Relacion de documentos de CE integrado en las circulares

Table with 2 main sections: 'RELACION DE DOCUMENTOS. CONTROL ESCOLAR GENERACION 2020-2022' and 'MAESTRIA EN EDUCACION PRIMARIA'. It lists student names, matriculas, and document status.

Table with 2 main sections: 'RELACION DE DOCUMENTOS. CONTROL ESCOLAR GENERACION 2019-2021' and 'MAESTRIA EN EDUCACION PRIMARIA'. It lists student names, matriculas, and document status.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 50

A continuación se comparte una secuencia de correos que muestran la atención a una duda de una estudiante de semestre IV generada por información brindada en la circular, que alerta a la CAD de la necesidad de actualización de documentos de CE.

Figura 13

Comunicación vía correo electrónico entre estudiante, CAD y CE

TITULO Y CEDULA PROFESIONAL Recibidos x

Mariana Aleman para mí

10 feb 2021 8:01

Buenos días, Dra. Carolina:

Esperando se encuentre bien, es un gusto hacer de su conocimiento que ya cuento con mi documentación profesional para cumplirar los estudios de maestría en educación Primaria. Por este medio se los hago llegar. Sin embargo, aún queda en duda sobre mi constancia de inglés, que aprobé el 30 de mayo del 2020, y anexo evidencia del mismo.



SALUDOS CORDIALES
L.E.E. Mariana Elizabeth Alemán Alvarez

Activar Windows

CAROLINA LIMON SANCHEZ <climon@beceneslp.edu.mx> para GLORIA, Mariana

10 feb 2021 11:46

Estimada Mtra Mariana,

Confirмо de recibido los documentos electrónicos adjuntos de: titulo de licenciatura y cédula profesional.

Respecto a la constancia de inglés, agradezco la captura de pantalla adjunta con el resultado aprobatorio.

Enviaré sus documentos a la Lic. Jacobo, Responsable de Control Escolar quien apoyará en la integración de los mismos a su expediente.

Asimismo, ella dará seguimiento a la constancia de inglés, informando a usted si el original ya se encuentra en posgrado y el día que puede pasar a recogerla.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes.

Saludos,
Carolina

CAROLINA LIMON SANCHEZ <climon@beceneslp.edu.mx> para GLORIA

10 feb 2021 11:49

Gloria,

envio documentos electrónicos de la estudiante Mariana Aleman de primaria, sem III.

Es el segundo caso que pregunta sobre la constancia de inglés. Cuál es la relación de constancias originales que tenemos en posgrado?

Saludos
Caro

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 50

Lista de constancias inglés Recibidos x



CAROLINA LIMON SANCHEZ <climon@beceneslp.edu.mx>
para GLORIA ▾

mié, 24 feb 19:34 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

Buenas noches Gloria,
Podías compartirme el listado de alumnos que no han recogido su constancia de inglés en original, para informar el día de mañana en la reunión de inicio a los estudiantes.
Gracias

—
Carolina Limón Sánchez
Profesora de tiempo completo
Coordinación Administrativa
Depto. de Posgrado, BECENE.



GLORIA JACOBO
para mí ▾

mié, 24 feb 21:24 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

—
Lic. en C.P. Gloria Esther Jacobo López
Responsable de Control Escolar de la
División de Estudios de Posgrado, BECENE

Activar Windows

El producto final fue la relación actualizada de las constancias de inglés en original, que no han sido recogidas por los alumnos y continúan en resguardo en CE. La estrategia de comunicación a los alumnos fue la siguiente: el registro se compartió a la Coordinación Académica y se integró en la reunión de inicio al semestre IV de ambos programas de maestría.

Figura 14

Constancias de inglés de los estudiantes en original

Abrir con ▾

**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DIVISION DE ESTUDIOS POSGRADO**

*Relación de constancia originales que se encuentran bajo resguardo de Control Escolar
San Luis Potosí, S.L.P., a 15 de febrero del 2021*

NOMBRE DEL ALUMNO (A)	FECHA DE EXPEDICIÓN
1. HERNANDEZ MARTINEZ MARIA JOSE	11 enero 2021
2. HERNANDEZ ALEMAN ELIZABETH DEL CARMEN	23 noviembre 2020
3. REYES RIVERA MARIA GUADALUPE	09 agosto 2020
4. SIERRA TORRES JOSE DANIEL	09 agosto 2020
5. PARRA GERDA MARIANA LETICIA	09 agosto 2020
6. GONZALEZ GARNIZALEZ CITLALI GUADALUPE	09 agosto 2020
7. MARTINEZ CASTRO ERIKA MELISSA	09 agosto 2020
8. HERRERA GOMEZ MAURICIO URIEL	30 julio 2020
9. GARCIA GARCIA THANIA NALLELY	22 julio 2020
10. MEDALLIN JASSO LILIA ABIGAIL	22 julio 2020
11. ROMERO VAZQUEZ JOSE HERLINDO	22 julio 2020
12. SANCHEZ ORTEGA JIMENA	22 julio 2020
13. ARRIAGA ORTIZ CECILIA	1 julio 2020
14. BRAVO JASSO JACQUELINE ALEJANDRA	1 julio 2020
15. ESPINOZA HERNANDEZ JANNET GUADALUPE	1 julio 2020
16. FLORES ESCANDON ARY LIZBETH	1 julio 2020
17. VALDEZ CABRERA JESUS RAFAEL	1 julio 2020
18. RAMIREZ ALVARADO ANA ELISA	18 febrero 2020
19. SANCHEZ RUIZ DANIELA	27 enero 2020
20. GONZALEZ VENTURA MARIA DEL CARMEN	27 enero 2020
21. HERNANDEZ LARA LUCERO LIZBETH	2 diciembre 2019
22. MELENDEZ MIRELES MARIA DEL CARMEN	2 diciembre 2019
23. REBOLLOSO RAMIREZ ROCIO	2 diciembre 2019
24. ESTRADA HERNANDEZ DANIELA MAGALI	8 noviembre 2019
25. FALCON ESQUIVEL NATALIA P.	12 agosto 2019
26. TELLEZ HERNANDEZ IRMA MICAELA	12 agosto 2019
27. RAMIREZ PEREZ DIANA GUADALUPE	3 junio 2019
28. IBARRA VAZQUEZ LAURA	3 junio 2019
29. ARREDONDO BRAVO ROCIO	3 junio 2019
30. ANDRADE GUERRERO ALEJANDRA	14 marzo 2019
31. CARDENAS FONSECA MARIA FERNANDA	14 marzo 2019

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 50

Se requiere mejorar la comunicación de todas las áreas administrativas con los estudiantes, necesidad sentida y expectativa expresada en la encuesta de satisfacción. Se indentifican retos y resistencias culturales en el personal admisnitrativo para integrar estas nuevas acciones dentro de sus hábitos de trabajo.

Respecto a los criterios de evaluación de cobertura de las necesidades relacionadas con los servicios tecnológicos, infraestructura y materiales durante el semestre por parte de la organización del área de posgrado y atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área, las necesidades tienen que ver con la recepción de información y orientación de los procesos administrativos producto de la migración de desarrollo de los programas de formato presencial a distancia.

Una acción que se puede emprender con el objetivo de apoyar a los estudiantes a cubrir sus necesidades de equipo o recursos tecnológicos, es volver a informar que existen algunos equipos de cómputo portátiles, para préstamo externo cumpliendo las condiciones de préstamos que existen estipulados en el espacio de recursos materiales del área de Posgrado.

- Datos cualitativos sobre necesidades y expectativas de los servicios administrativos. Dentro de los datos cualitativos recuperados por medio de la encuesta aplicada a los estudiantes del semestre II y IV, se recuperan los siguientes comentarios/observaciones que dan cuenta de las áreas de mejora descritas con anterioridad, producto de las necesidades y expectativas sobre los servicios administrativos, particularmente de las acciones de CE y el proceso de obtención de grado.

Comunicación de CE – estudiantes:

- Mejor organización, porque declaran que no se ha entregado documentación solicitada cuando realmente si se entregó. Que se dé respuesta y búsqueda de solución a estas situaciones.
- Mayor atención en cuanto a control escolar y documentación que se entrega.
- Que nos entreguen las credenciales por favor.

Requisitos administrativos para la obtención de grado:

- ¿Qué sucederá si al llegar el momento de titularme aún no cuento con mi título de licenciatura?
- ¿Cuál es el tiempo límite para entregar el título y la cédula profesional?
- Que se llegue a informar del costo total sobre el término de la maestría
- ¿Qué pasa si no me entregan mi título de licenciatura a tiempo?

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 50

- Resolver cualquier duda de lo que se necesite para culminar la maestría y dar prórroga en la entrega de documentos.
- Quisiera pudieran despejar una duda respecto al título, ya que ahora lo recibimos electrónico

Flexibilización de los tiempos de entrega en el contexto de pandemia:

- Flexibilidad y mayor tiempo para entrega de documentación por la contingencia.

-b2 Aplicación de programas

En la encuesta de satisfacción que se aplicó 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 son las siguientes:

- Estudiantes

a) Maestría en educación preescolar

- Me llevo un muy buen sabor de boca y muchos aprendizajes, espero así sea el siguiente semestre
- Prepararme más día con día para brindarle al niño una educación de calidad
- Los contenidos vistos en cada una de las unidades me aportaron información relevante y buenas estrategias para trabajar a distancia
- Comunicación entre profesores para la relación de las unidades académicas para potenciar el proceso de construcción del portafolio
- Seguir utilizando diversas estrategias para trabajar en clase. Hasta el momento estoy conforme con la manera de trabajar
- Me gustan las dinámicas de las maestras. Que sigan haciendo uso de las herramientas de gamificación
- Mayor asesoría, no tanta presión de trabajos
- Mayores opciones de medios de comunicación
- Seguir obteniendo mayor conocimiento
- Mejorar día con día para brindar al alumno una educación de calidad
- Me parecieron muy buenos los contenidos de cada unidad académica
- Conocimiento de nuevas ideas para la educación a distancia
- Acompañamiento en cada una de las unidades académicas
- Talleres, cursos o coloquios para seguir aprendiendo

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 50

- Seguir utilizando las herramientas de gamificación
- Trabajos menos extensos
- Excelentes docentes
- Se ha implementado diversos recursos tecnológicos para darnos seguimiento a distancia
- Las maestras del curso muestran disposición y compromiso para efectuar sus unidades
- El mismo nivel de empatía con el que las docentes se condujeron en este semestre
- Expectativa de formarnos de acuerdo a lo que indica el perfil de egreso
- Tengo altas expectativas de acuerdo a lo analizado en este semestre
- Formación es completa y actualizada
- Catedráticos muy capacitados

En las opiniones de los alumnos se puede apreciar un alto nivel de satisfacción en el desarrollo de las unidades académicas. Las clases se ha adaptado a la educación a distancia y las estudiantes han aprendido estrategias y herramientas digitales que pueden aplicar en sus espacios laborales. Entre las sugerencias que se hacen es que haya un mayor acompañamiento, que haya asesoría y menos presión de trabajos, mayores opciones de comunicación, trabajos menos extensos y conocimiento de nuevas ideas para la educación a distancia.

b) Maestría en educación primaria

- Ha superado mis expectativas
- Cubrió todas las necesidades
- Me agrada el enfoque profesionalizante que tiene en este momento
- Clarificar los procesos de evaluación de las asignaturas
- Cursos y conferencias
- Excelente
- Mi expectativa es que el próximo semestre nos den a conocer un plan de trabajo acorde a la situación actual que estamos viviendo y nos informen las posibles variables o cambios que pueden ocurrir
- Me gusta la forma de cada profesional para impartir la clase, dinámicas, teóricas, y siempre se busca como objetivo tener un aprendizaje más significativo
- Me gustaría que pronto se dieran las clases presenciales, aunque entiendo que eso no esté en sus manos
- Seguir fortaleciendo y fomentando el uso de recursos tecnológicos que hagan dinámicas las clases
- Estrategias innovadoras para el trabajo a distancia, todo el tiempo fue a través de presentaciones
- Ofertar más cursos de actualización

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 50

- Estoy de acuerdo con lo expuesto.
- Ser más empáticos por la situación que se está transitando de educación a distancia
- Espero poder seguir preparándome y aprender todo lo que pueda de mis maestros
- Que los docentes respeten el horario establecido
- Comunicación y evaluación transparente
- Mayor organización y flexibilidad
- Los cursos fortalezcan mi desarrollo y crecimiento como profesional y maestrante
- Es necesario que algunas docentes analicen la práctica docente que desarrollan
- Información oportuna sobre cursos y conferencias sobre la temática de estudio
- Hondar en cada una de las unidades académicas en elementos de evaluación
- Una nueva forma para mí, en la que me estoy desarrollando poco a poco
- Continúen al pendiente de las necesidades de los maestrantes
- explicar explícitamente los apartados del portafolio
- Evaluaciones por docentes
- Mejorar la evaluación
- Todo muy bien

Al igual que los resultados cuantitativos, los estudiantes están de acuerdo en algunos aspectos de los evaluados y las valoran muy bien. En la parte cualitativa se hace de manifiesto lo inherente a procesos de evaluación. Los estudiantes esperan que se clarifiquen los procesos de evaluación, que haya una evaluación transparente. Por otro lado, identifican que es necesario que se mejore la práctica de algunos docentes, solicitan una organización diferente y flexible, demandan que se utilicen herramientas diferenciadas.

- 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:

1. Necesidades y Expectativas

- Se requiere capacitación continua sobre información actual del Desarrollo y aprendizaje del niño en edad preescolar, ya que las rutas de acción educativa son amplias y desde diferentes dimensiones, lo que puede aportar al aprendizaje significativo de los/as estudiantes de la maestría
- Seguir con actividades de autoformación
- Mayor incorporación de acciones digitales
- Mediar el proceso con apoyos individualizados
- Eliminar las brechas docentes tecnológicas

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 50

- Mejorar el proceso de evaluación
- Que el próximo semestre ya podamos trabajar con los grupos de manera presencial, aunque sé que ello depende de la evolución de la pandemia
- Poder organizar todos los contenidos para el desarrollo de la asignatura del semestre siguiente
- Contar con una mejor herramienta de videoconferencia porque Google Meet es limitado para la realización de trabajo en equipo
- Fortalecer el proceso de evaluación, especialmente las analíticas de aprendizaje como un componente innovador de este semestre

Se puede identificar que una de las demandas es la diversificación de recursos tecnológicos para las clases a distancia, además de Google Meet, debido a las limitantes que tiene para organizar al grupo en equipos y potenciar el trabajo colaborativo.

En conclusión, respecto a la satisfacción de este proceso se identifica:

1. Demandas de estudiantes que puede constituirse en amenaza al logro de los propósitos educativos.
La ausencia de orientaciones, en las unidades académicas, respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención de grado.
2. Demandas de estudiantes que puede constituirse en área de oportunidad.
La Maestría en educación primaria requiere atender lo referido a la metodología usada por los docentes para el logro de las competencias esperadas en los rasgos del perfil de egreso y La calidad de los servicios docentes es acorde con el enfoque profesionalizante del programa.
3. Demandas de oportunidad que expresan los docentes.
El empleo de acciones inherentes al uso de la tecnología para así abatir la brecha digital
Mejora en la evaluación del aprendizaje

-b3 Obtención de grado

De las encuestas de maestría se obtienen las siguientes opiniones respecto a las necesidades y expectativas del Proceso de Obtención de Grado:

Maestría en Primaria:

Figura 14

Obtención de grado, Maestría en educación primaria

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 50

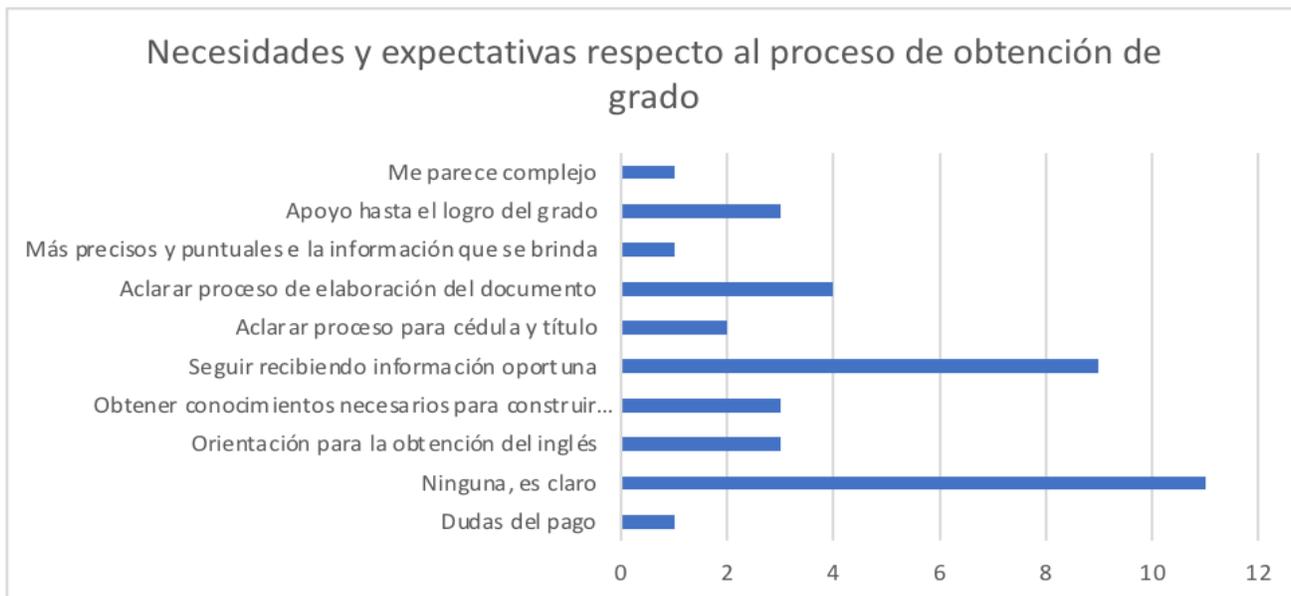
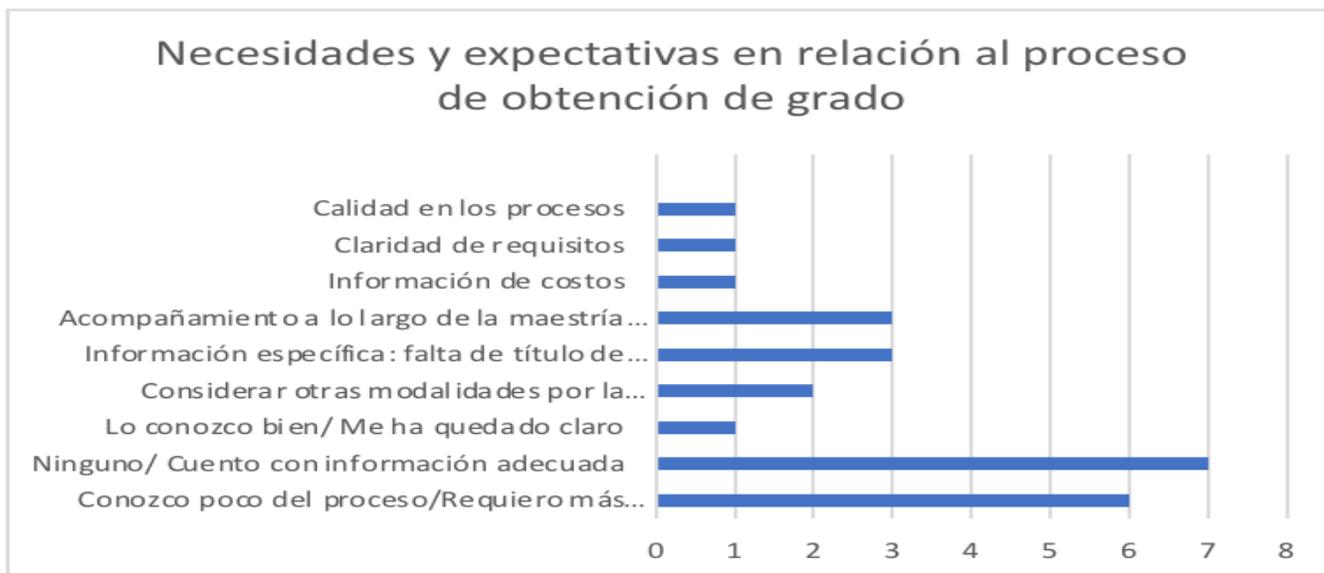


Figura 15

Obtención de grado, Maestría en Preescolar



A partir de la identificación de necesidades, se han emprendido acciones dirigidas a brindar información precisa y puntual, acortando los tiempos de respuesta a solicitudes.

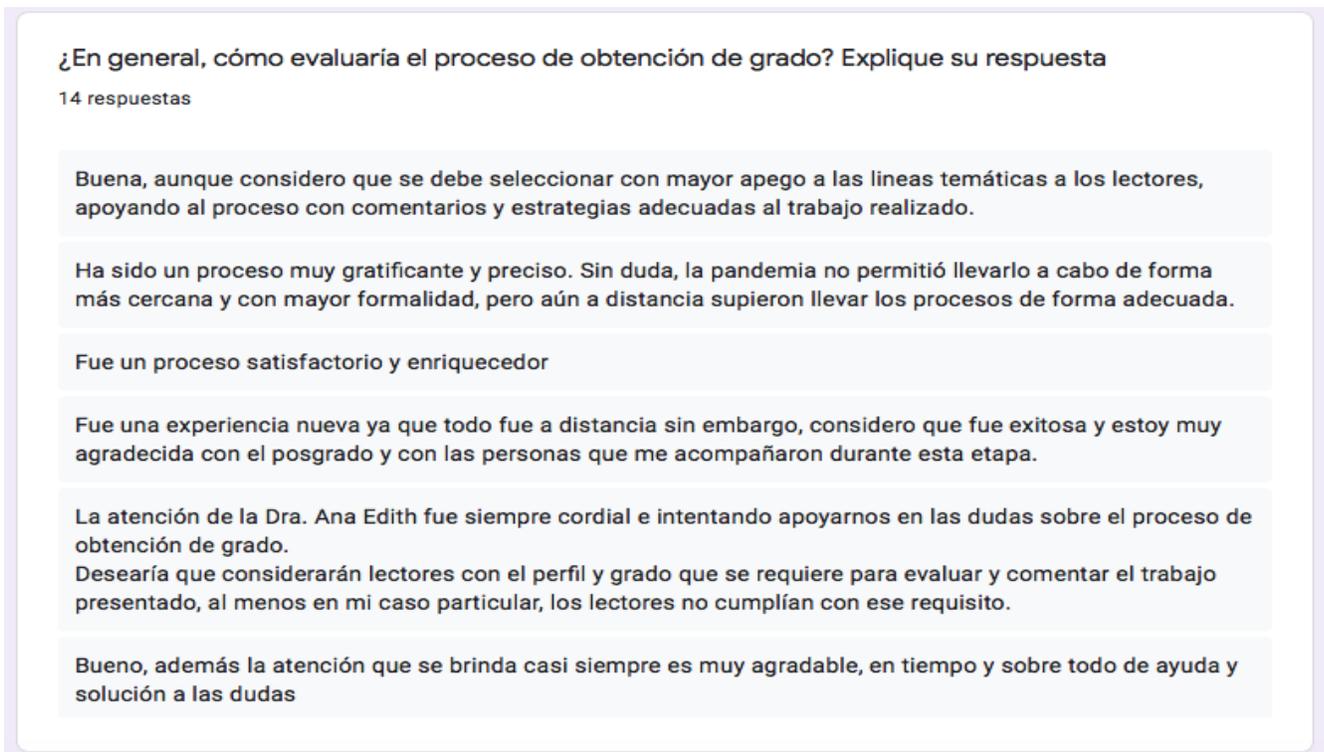
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 50

1. Se sugerirá una reunión informativa con estudiantes al inicio del semestre febrero-julio 2021, en la que se aborden los temas sobre los que hay inquietudes.

De la encuesta de salida a usuarios del servicio de Obtención de grado se obtienen las siguientes opiniones:

Figura 16

Valoración del proceso seguido para la obtención de grado



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 50

¿En general, cómo evaluaría el proceso de obtención de grado? Explique su respuesta

14 respuestas

Excelente, con personal académico dispuesto para apoyarnos siempre que demuestran gran calidad humana.

Un proceso muy organizado y acertado. El acompañamiento de la tutora y personal administrativo siempre estuvo presente. Gracias

Excelente

Oportuna y adecuada

Fue un excelente proceso, de la institución no tengo nada que decir, como estudiante fue triste realizarlo a distancia, pero también genero grandes aprendizajes.

Excelente

Adecuada y precisa para nuestro crecimiento profesional

El acompañamiento del tutor fue de suma importancia, considero que todo se llevo a cabo de manera excelente y sin contratiempos.

En las valoraciones se aprecia una satisfacción con el servicio, aparece la necesidad de cuidar el perfil de los lectores que se asignan a cada portafolio.

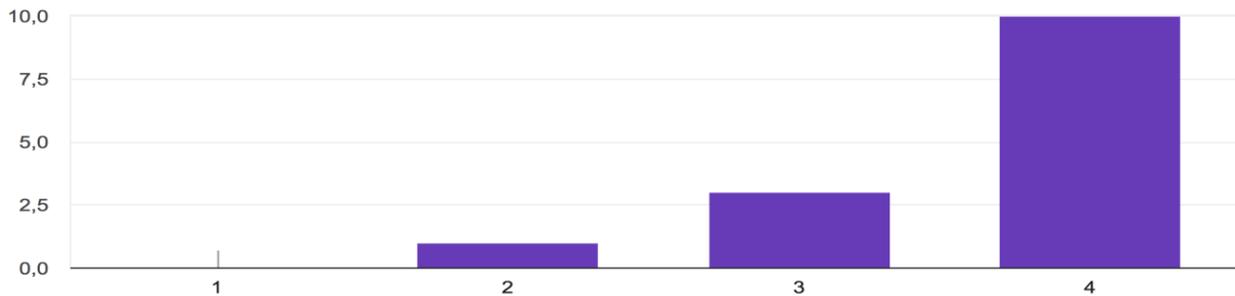
Figura 17

En relación a las oportunidades del servicio

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 31 de 50

1. El servicio de obtención de grado cumplió con sus necesidades y expectativas

14 respuestas



Explique su respuesta

14 respuestas

Se trabajo de forma adecuada

Ha si do una experiencia que me ha hecho crecer personal y profesionalmente.

Siempre fueron atentos y brindaban la atención necesaria para aclarar dudas

si, sin embargo, me hubiera gustado que fuera de manera presencial

En mi Conversación Pública quien estuvo responsable de la apertura de la plataforma, no dejó entrar a invitados quienes esperaron en tiempo y forma para entrar, así mismo al finalizar no recibí información sobre el procedimiento a seguir y solo se desconectaron dejándome en la línea sin saber que debía hacer.

Atendieron mi necesidad de esperar mi título de licenciatura, ya que había demorado todo mi proceso como maestrante en llegar, lo que habla de una gran flexibilidad y comprensión por su parte

Maestras y maestros comprometidos con su trabajo, con amplio conocimiento sobre las necesidades del servicio docente.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 50

Muy puntuales en la información y fechas.
Si
Fue acorde a la visión que tenía sobre la titulación de maestría.
Si, las cumplió, fue una charla muy amena, en la cual los presentes participamos, compartimos puntos de vista y experiencias que enriquecieron el trabajo.
Considero que el cuerpo académico en todo momento planteo retos con el propósito de mejorar nuestra práctica y eso puede evidenciarse en el portafolio que elaboramos.
La observación y reflexión era una de mis necesidades personales y profesionales. Las cuales se cubrieron desde el 1er semestre.
A pesar del trabajo a distancia, la atención a las diversas necesidades siempre fue oportuna

La evidencia muestra que las acciones seguidas son las necesarias, sin embargo, también se expresan las situaciones vividas en el desarrollo de conversaciones a distancia, donde se generan condiciones de incertidumbre por la conectividad.

Figura 17

Concentrado de comentarios y sugerencias derivadas de la comunicación/ información

Para estar en la posibilidad de mejorar el servicio que le proporcionamos le agradeceremos que anote sus comentarios y sugerencias.

14 respuestas

:)
Agradezco la disposición de todo el personal por el excelente acompañamiento en este proceso.
Sigan ofreciendo un buen servicio
Sugiero que después de la conversación publica se agende una video llamada para aclarar dudas con el fin de atender los siguientes paso como: encuadernación, subir el documento al reposito etc.
Ya los comenté en apartados anteriores
Siempre es grato acudir a una institución reconocida por su excelencia, pero el área de posgrado de la BECENE además de ello, cuenta con la admirable sencillez de todo su personal que hace sentir a todo quien cruza sus puertas como en casa, me enorgullece haber egresado de allí
Ampliar espacios para participación de los egresados en actividades institucionales para estar en constante actualización de los programas, cursos, eventos que se ofertan.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 50

Para estar en la posibilidad de mejorar el servicio que le proporcionamos le agradeceremos que anote sus comentarios y sugerencias.

14 respuestas

Ampliar espacios para participación de los egresados en actividades institucionales para estar en constante actualización de los programas, cursos, eventos que se ofertan.

Ninguna. Gracias

Mejorar la búsqueda de lectores que sean parte de la institución y de verdad reconozcan lo que es un portafolio temático

.....

Seguir mejorando cada día, escuchar más a los estudiantes, cuando tengan alguna situación con un docente

Pienso que serían indispensable la vinculación con otras instituciones internacionales a partir de la maestría, para impulsar la investigación dentro del posgrado.

Gracias.

-c) Grado de logro de los objetivos de calidad

c1) Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

En relación a los indicadores y objetivos del procedimiento operativo de Selección e inscripción a los programas de maestría BECENE-DEP-CAD-PO-03 declarados en el Plan de Calidad con fecha de autorización del 25 de septiembre de 2020, se informa que el indicador es anual a reportar posterior al proceso de selección.

-c2 Aplicación de los programas y logro del perfil de egreso.

El proceso “Aplicación del programas y logro del perfil de egreso” tiene cuatro indicadores de logro, que son:

Tabla 9

Rasgo de perfil de egreso e indicadores

Rasgo de perfil de egreso	Indicador
Línea de formación de conocimiento del nivel	El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 50

	línea de formación Conocimiento del nivel.
Línea de formación de conocimiento del niño	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación Conocimiento del niño.
Línea de formación de competencia pedagógica	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Competencia pedagógica.
Línea de formación para indagar y describir la realidad educativa	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Capacidad para indagar y describir la realidad educativa.

Estos indicadores los miden cada uno de los docentes a través de un instrumento de valoración de competencias que se integran en el portafolio docente en cada una de las unidades académicas. Para medir los indicadores se toma en cuenta el número de estudiantes que obtuvieron un nivel de logro de las competencias entre 76 y 100 puntos. Los resultados obtenidos en los semestres, tal como se muestran en la tabla 10 para el caso de preescolar.

Tabla 10

Resultados de logro del semestre I. Educación preescolar

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 90% de logro En el rasgo de perfil de egreso
Iniciación a la observación de los procesos educativos	100%	
Desarrollo y aprendizaje I	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 35 de 50

Tabla 11

Resultados de logro del semestre I. Educación primaria

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE I		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 90% de logro En el rasgo de perfil de egreso
Iniciación a la observación de los procesos educativos	100 %	
Desarrollo y aprendizaje I	73 %	
Propósitos y organización del nivel	100 %	

El concentrado de las tablas anteriores muestra que el porcentaje de los alumnos del primer semestre de las maestrías en educación preescolar y educación primaria que obtuvieron puntajes entre 76 y 100 superó la meta establecida del 90% en la mayoría de las unidades académicas. Sólo la unidad académica Desarrollo y aprendizaje I, referida al conocimiento del niño obtuvo un porcentaje obtenido de 73% de alumnos con calificaciones o puntajes entre 76 y 100. Esto lleva realizar un seguimiento más puntual del desempeño académico del grupo y el desarrollo de las unidades académicas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la meta del 90 % se superó en dos unidades académicas. Los resultados nos indican que en el Semestre I de las maestrías en educación preescolar los estudiantes obtuvieron un promedio de 94% de calificaciones arriba de 76 puntos.

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 76 y 100 fue mayor a la meta establecida.

Tabla 12

Resultados de logro del semestre III. Educación preescolar y primaria

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 50

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 90% de logro En el rasgo del perfil de egreso
Diferencias socioeconómicas y culturales	100 %	
Diseño y organización de actividades I	91 %	
Indagación de los procesos educativos I	91 %	
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE III		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 90% de logro En el rasgo de perfil de egreso
Diferencias socioeconómicas y culturales	100 %	
Diseño y organización de actividades I	94 %	
Indagación de los procesos educativos I	83 %	

De acuerdo a los resultados obtenidos, la meta “El 90 % de los alumnos que obtiene puntajes entre 76 y 100 puntos, se logró en general, en dos unidades académicas: “Diferencias socioeconómicas y culturales” y “Diseño y organización de actividades I”, no así en “Indagación de los procesos educativos I, que obtuvo 84%. Estos resultados reflejan el logro de los estudiantes y representan la oportunidad para reflexionar cuáles son las causas para que esto ocurra y llegar al nivel de logro, de acuerdo con los estándares establecidos.

El comportamiento de los indicadores del proceso es estable en lo general, así se logra apreciar en las distintas líneas de perfil de egreso como se muestra en la tabla 13.

Tabla 13

Tendencia de los indicadores y alcance del proceso.

Aplicación de los programas y logro del perfil de egreso					
Rasgos de perfil de egreso	Semestre I		Semestre III		Logro del perfil de egreso
	Preescolar	Primaria	Preescolar	Primaria	
El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación	100%	100%	--	--	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 37 de 50

Conocimiento del nivel.					
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación Conocimiento del niño.	92%	73%	100%	100%	91.2 %
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Competencia pedagógica.	--	--	91%	94%	92.5 %
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	100%	100%	91%	83%	93.5 %
Logro global del Proceso					94.3%

-c3 Obtención de grado

Nivel de logro en los indicadores:

A este momento se han llevado a cabo la primera y segunda fases del proceso de obtención de grado. El total de egresados de ambas maestrías es de 28 estudiantes más 2 estudiantes de la generación anterior, para un total de 30 egresados.

Indicador 1:

El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.

Medición Generacional a la Primera fase:

86.66% El indicador se cumple
(26 de 30 estudiantes obtuvieron el grado de maestro)

Los resultados indican un importante nivel de logro, se advierte que las acciones emprendidas de apoyo y seguimiento, previamente al egreso de los estudiantes y tutores para el logro de la obtención del grado, comienzan a dar resultados.

Indicador 2:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 38 de 50

El 75% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.

Se han valorado 28 portafolios. Se aprobaron 27. (26 generación 2018-2020, 2 generación 2017-2019)

Medición anual a la primera fase:

96.42%. El indicador se cumple

Dado que este indicador se modificó con respecto al indicador anterior, no se puede ofrecer una comparativa del actual y el indicador de logro en la generación anterior.

Anexos que apoyan el control y seguimiento:

Anexo "Instrumento Guía para Valorar el Portafolio Temático"

BECENE-DEP-CI-PO-01-01

De este anexo se obtienen los puntajes de los portafolios y su dictamen como aprobado o no aprobado.

Anexo "Matriz Concentradora de Ponderación de Portafolios Temáticos Dictaminados"

BECENE-DEP-CI-PO-01-02

En este anexo se concentran los puntajes para calcular los porcentajes para el segundo indicador.

Tabla 14

Tendencia de los indicadores y alcance del proceso.

Proceso: obtención de grado	
Indicador	Logro
El 75% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban	86%
El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	96%
Totales, logro del proceso	91%

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

-d1) Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 39 de 50

En relación a los indicadores y objetivos del procedimiento operativo de Selección e inscripción a los programas de maestría BECENE-DEP-CAD-PO-03 declarados en el Plan de Calidad con fecha de autorización del 25 de septiembre de 2020, se informa:

En el desarrollo del semestre no existen NC para el indicador que refiere “El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección. El cumplimiento del 95% en la entrega de documentos y participación”.

No hay medición del indicador “El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección”, porque su medición es anual, se reportará en el siguiente informe de semestre febrero julio 2021.

-d2) aplicación de los programas y logro del perfil de egreso

El desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos en este proceso se encuentra en el margen de los indicadores señalados, por tanto, hay conformidad de los productos y servicios.

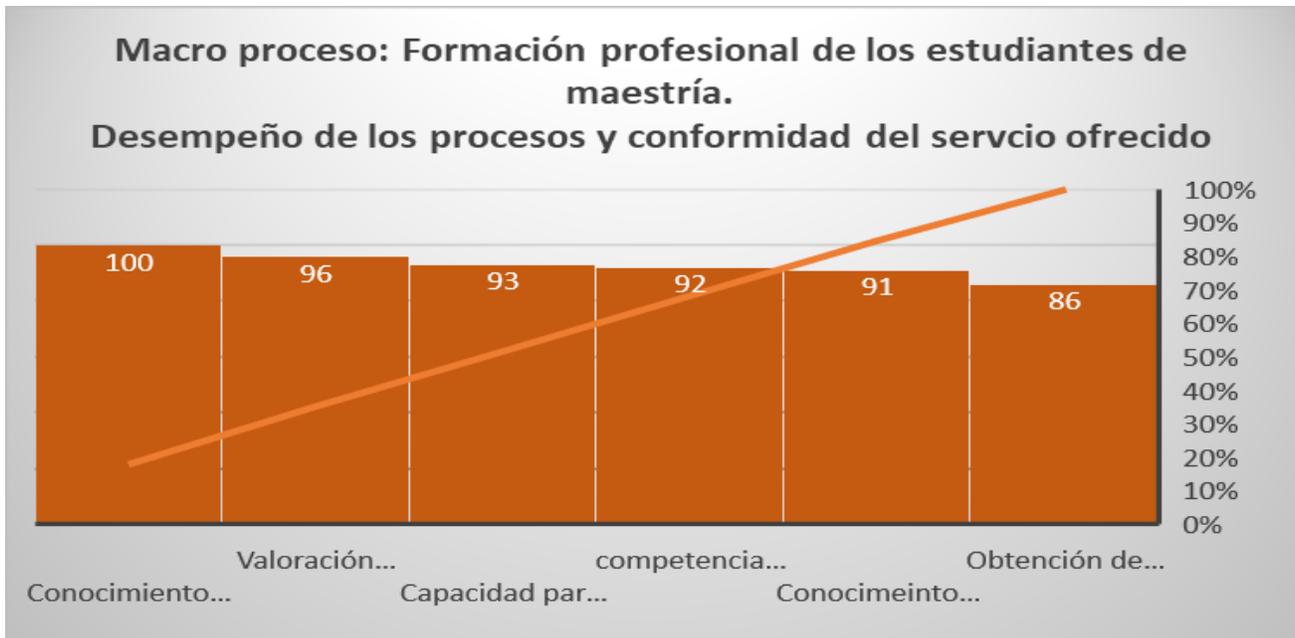
-d3) Obtención de grado

Como se mostró en el apartado anterior los indicadores se han logrado de manera satisfactoria, sin duda, existen oportunidades que recuperar y trabajar para la mejora del proceso como se enunció en el apartado de tendencias y logro de indicadores.

Figura 17

Tendencia de indicadores del macro proceso semestre agosto 2020- febrero 2021

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 40 de 50



-e) No conformidades y acciones correctivas

En la pasada auditoria remota de re-certificación realizada del 19 al 21 de octubre de 2020, no se encontró ningún incumplimiento y no se tuvieron observaciones en el ejercicio anterior, se felicitó por la operación del macro proceso de la DEP en lo general.

-f) Resultados del seguimiento y medición

Tabla 15

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 88% 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 del objetivo 93 %. Metas logradas: 6 metas Metas que no aplican: 2 metas

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 41 de 50

Tabla 16

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	Logro real	Meta	Seguimiento análisis	Status
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	1. El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección. El cumplimiento del 95% en la entrega de documentos y participación.	NA	NA	NA	NA
	2. El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	NA	NA	NA	NA
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	3. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación Conocimiento del niño.	91%	100%	Semestral	Concluido
	4. El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel.	100%.	100%.	Semestral.	Concluido
	5. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	93%.	100%.	Semestral.	Concluido
	6. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Competencia pedagógica.	92%.	100%.	Semestral.	Concluido
Obte nción de grad o de	7. El 75% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban	96%	100%.	Generacional.	Proceso

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 42 de 50

	8. El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	86%	100%.	Generacional.	Proceso.
Objetivo alcanzado del: 93% Meta logradas al 100%.					

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

Auditoría externa de re-certificación

La División de Estudios de Posgrado se auditó de manera remota el 21 de octubre de 2020, a la misma acudieron en sesión remota la titular del macro proceso, así como las dueñas de los tres macro procesos.

Los resultados del informe correspondiente, indican textualmente que no se encontraron “no conformidades”.

- **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 destinados a la tarea docente, se cuenta con el personal para el desarrollo de los programas educativos que ofrecen la institución en los programas de las maestrías.

5. Eficacia de las Acciones Tomadas para Abordar Riesgos y Oportunidades

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 la siguiente tabla.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 43 de 50

De manera colaborativa la institución ha declarado los macro riesgos que no se pueden dejar de atender, a la vez que en cada macro proceso y proceso se encauzan acciones para atender los que derivan del propio proceso que se atiende.

Tabla 17

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 ejercieron las acciones PACTEN autorizadas que respondieran a actividades de formación del estudiante y profesorado. Se logró el desarrollo de actividades académicas y de investigación de manera exitosa con recurso EDINEN 2020 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 18

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 seguimiento. Los tutores académicos atienden a estudiantes reportados en riesgo ante: Ausencia injustificada, bajo 	Los avances todavía no se pueden valorar en su totalidad. <ul style="list-style-type: none"> Se han logrado rescatar/persuadir a algunos estudiantes que amenazaban con dejar los estudios por inseguridad laboral derivada de la disminución del financiamiento a las instancias públicas para contratar docentes El programa de apoyos continua.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 44 de 50

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.	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.	- Se valorarán resultados al término del semestre.
---	--	--

En el semestre septiembre 2020 - febrero de 2021 se dio 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.

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 programa

Se ha puesta en marcha los nuevos indicadores en el actual semestre y se puede hacer una valoración previa de cómo estos han permitido lograr la meta, el avance en el nivel de logro global fue del 93% con relación al 92% del semestre anterior.

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 45 de 50

Durante el semestre se desarrollaron dos seminarios orientados a fortalecer las competencias docentes, mejorar los aprendizajes de los alumnos y sistematizar la experiencia obtenida de la aplicación de los principios pedagógicos del Modelo Flipped Learning. En el primer seminario denominado “El diseño y aplicación de la Flipped Classroom en la formación de docentes” sólo participaron siete docentes. Desafortunadamente, algunas de los profesores que requieren mayor capacitación en lo pedagógico no asistieron. En el segundo seminario, también se dio libertad a los docentes de participar y en esta ocasión hubo mayor respuesta, asistieron 10 docentes. El seminario se denominó “Analíticas de aprendizaje y evaluación formativa”, fue coordinado por el Dr. Raúl Santiago de la Universidad La Rioja en España. Este espacio de formación fue muy interesante, concentró los temas que se habían abordado en seminarios anteriores e impulsó a realizar acciones innovadoras en relación con la evaluación de los aprendizajes, que ha sido un aspecto débil en los resultados de la encuesta de satisfacción.

Cabe referir que en este semestre se recibió un buzón en el que se manifestó la queja de un estudiante de maestría quien manifestó su inconformidad porque no estaba de acuerdo con la evaluación, ni calificación obtenida al final del semestre. En el buzón se especificó el nombre de la docente, por tanto, se hizo de su conocimiento el hecho a la profesora, se escuchó su planteamiento y se le invitó a dialogar con los estudiantes acerca de los criterios de evaluación empleados. La docente manifestó que el estudiante no aceptó la calificación porque incumplió en el proceso y al final del mismo.

Conclusión.

Será importante realizar la valoración final, en el mes de julio, del presente plan de riesgos declarado para el presente ciclo escolar 2020-2021. El seguimiento de las acciones ha funcionado gracias a los apoyos federales del programa EDINEN, que, aunque austero ayudan en la capacitación y actualización de estudiantes y docentes.

6. Oportunidades de mejora continua

En el ámbito administrativo se analiza y prevén algunas acciones de mejora.

Tabla 19

Las oportunidades de mejora continua

Amenazas	Fortalezas
Incertidumbre generalizada ante la situación derivada del confinamiento.	La experiencia y conocimiento de los responsables

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 46 de 50

<p>Transición del semáforo epidemiológico rojo anaranjado, y restricción en el horario de atención de las instituciones educativas externas que demoren la gestión de certificados y títulos electrónicos.</p> <p>Baja o deserción de dos estudiantes por dificultades generadas por la contingencia sanitaria, donde convergen más de una de las siguientes condiciones: desempleo, dificultad económica, situación familiar de gravedad.</p> <p>Enfermedad de un integrante del área de posgrado por SarsCov-2.</p>	<p>de las áreas administrativas en los procesos y actividades sustantivas de la DEP en el contexto de la atención y educación a distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación permanente de la CAD con las áreas administrativas, por diferentes vías: Correo electrónico, WhatsApp y teléfono. - Disponibilidad del personal administrativo a trabajar de manera colaborativa y atender asuntos emergentes de manera presencial o vía remota. - Elaboración y envío de constancias en digital. - Posibilidad de mejoras en la infraestructura de la
Selección e inscripción a los aspirantes de los programas de maestría.	
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>Limitaciones para atender solicitudes in situ o por no contar con la información o recursos necesarios a la mano.</p> <p>Demora en la recopilación de firmas para documentos solicitados por estudiantes, en forma impresa.</p> <p>Desigualdad de recursos tecnológicos en casa.</p> <p>Paro de actividades administrativas por acciones de mejora institucionales, lo que reduce los días de atención en el edificio de la DEP</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>Uso de recursos digitales para una mejor comunicación entre el personal administrativo y con los estudiantes.</p> <p>Mayor productividad a partir del trabajo en casa, pues se reduce el tiempo y estrés de traslado.</p> <p>Elaboración de infografías u otros recursos gráfico-digitales sobre los requisitos administrativos para la obtención de grado y el préstamo externo de equipo de cómputo.</p> <p>Nuevas formas de trabajo colaborativo entre los responsables de las áreas administrativas.</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 47 de 50

1. En la aplicación de programas se tuvo oportunidad de un compromiso para la mejora cercana con los docentes y la atención personalizada 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.
 - a) Se hace necesario que las docentes titulares de las unidades académicas conozcan los indicadores de logro en los rasgos del perfil de egreso a fin de que valoren las maneras de apoyar desde la academia esa meta
 - b) Se hace indispensable que las docentes tengan conocimiento de los aspectos que se valoran en la encuesta de satisfacción, necesidades y expectativas para que sumen a la tarea en su rol de docentes.
 - c) Se requiere dar seguimiento a las docentes responsables de dos unidades académicas que obtuvieron bajo puntaje en los rasgos de perfil de egreso, de manera específica en Desarrollo y aprendizaje I y las de Indagación de los procesos educativos I, ambas de la Maestría en Educación Primaria.
2. A partir de reconocer el logro de indicadores en el proceso de obtención de grado, se buscará mantener el proceso y atender aquellos aspectos específicos que resultaron con oportunidad de mejora.

Conclusión

Las acciones desarrolladas en cada proceso en conjunto con los fines del macro-proceso se alcanzaron en mejor medida.

Tabla 20

Mejoras semestre febrero – julio 2021

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 siguen en la institución y la DEP.	Dirección de Posgrado y dueñas de procesos	Marzo 2021	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero-2022.	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 48 de 50

	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran.	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos.	Marzo 2021.	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración febrero- 2022	
	Convocar a reuniones del SGC. Previas a las auditorías internas y externas	Dirección de Posgrado.	Marzo 2021		
2.Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Ajuste al instrumento de evaluación de necesidades y expectativas.	Dirección de Posgrado, Coordinación administrativa, académica y de investigación	Mayo 2021.	Junio - 2021	
	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).	Dirección de Posgrado Coordinación de investigación.	Octubre 2021.	Noviembre- 2021.	
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo 2021 Ciclo escolar 2020-2021.	Julio - 2021	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 49 de 50

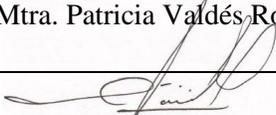
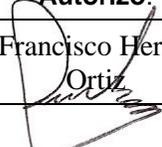
2. Necesidad de Recursos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que, en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Coordinación administrativa.	Junio 2021	Julio - 2021	
----------------------------------	--	------------------------------	------------	--------------	--

7. Revisión de Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad

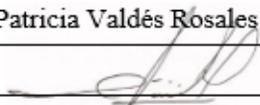
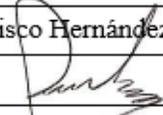
Conclusión

La política y objetivos de calidad 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, concluyó la actualización de los mismos con fecha de octubre 2020.

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

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Elida Godina Belmares	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de marzo de 2021	17 de marzo de 2021	19 de marzo de 2021

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 50 de 50

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