

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 1 de 45

Área: División de Estudios de Posgrado
Periodo: Agosto 2021-febrero 2022

1. Estado de las Acciones de la Revisión Previa

Tabla 1

Acciones de la revisión: agosto 2021 – febrero 2022

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 y dueñas de procesos	Marzo 2021	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero-2022.	Logrado
	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	Logrado
	Convocar a reuniones del SGC. Previas a las auditorías internas y externas	Dirección de Posgrado.	Marzo 2021	Auditoría interna. Diciembre 2021	NA
				Auditoría interna Mayo 2022	
				Auditoría externa Junio 2022	
	Ajuste al instrumento de evaluación de necesidades y expectativas.	Dirección de Posgrado, Coordinación administrativa, académica y de investigación	Mayo 2021.	Junio – 2021	Logrado
				Febrero 2022	Logrado

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 45

partes interesadas	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.	Logrado
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo 2021 Ciclo escolar 2020-2021.	Julio – 2021 <i>Buzón-diciembre 2021</i> <i>Enero 2022</i>	Logrado
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	Logrado
				La actividad se logró en el mes de septiembre de 2021 La actividad se logró en el mes de febrero de 2022	Logrado

Fuente: datos del macroproceso

2. Cambios en Cuestiones Internas y Externas Pertinentes al SGC

Los riesgos en cuestiones externas han incidido de manera importante en el desarrollo del macro proceso “**Formación profesional de los estudiantes de maestría**” de manera específica la contingencia sanitaria, debido al covid-19, hecho que sin duda ha venido a trastocar el ámbito educativo en todos los niveles escolares. En el caso de los programas de las maestrías, no ha sido la excepción, porque ha generado condiciones particulares y en ocasiones difíciles para obtener información. Aunado

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 45

a lo anterior, es de destacar que en este semestre agosto 2021- febrero 2022 aumentó el índice de deserción de los estudiantes de las maestrías, debido a diferentes factores, entre ellos las condiciones laborales, familiares y personales.

Riesgos internos

La modalidad presencial, así como a distancia ha dificultado el trabajo colaborativo en los grupos, generando individualismo, falta de integración, ausencia de vínculo entre estudiantes de maestría, entre estudiantes y docentes. Los procesos de enseñanza y aprendizaje se han visto afectados por el distanciamiento físico y el uso de metodologías que, si bien inciden en el logro de los propósitos educativos, también generan condiciones de interacción, que a su vez dan lugar a eventos de pobre identidad con la institución y arraigo en las metas como estudiantes. En este semestre se ha presentado un conjunto de condiciones que han generado bajo nivel de desempeño de algunos estudiantes, hecho que a su vez incidió en el logro de las competencias profesionales de los maestrantes.

Tabla 2

Cuestiones internas y externas al SGC

Cuestiones internas		
PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	NA.	NA A futuro se integrará al proceso de selección un curso propedéutico que tenga un mínimo de horas, cuyo propósito sea orientar “conocimientos de estadística social, metodologías de investigación, comprensión de textos en inglés, diseño de casos, entre otras posibilidades, además de valorar las habilidades de empatía y trabajo en equipo “(SEP,2021 p. 26) Atención permanente a casos que muestren amenaza de deserción de los programas de estudio.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Aceptables niveles de satisfacción de los clientes/estudiantes de	Énfasis en las acciones encaminadas al logro del perfil de egreso de las y los

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 45

	la maestría en educación preescolar y primaria.	estudiantes. Incremento en algunos indicadores que en el semestre agosto 2021-febrero 2022 quedaron al límite aceptable de lo esperado. Focus group con una muestra de estudiantes.
Obtención de Grado de Maestría.	Aceptables 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.	Continuidad al proceso de obtención de grado colocando en el centro de la acción las acciones previas a la obtención de grado, con la participación destacada de tutoras, estudiantes, lectores y amigos críticos.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	NA	NA En el proceso realizó la adecuación de la comunicación instantánea vía WhatsApp abierta a estudiantes para que se puedan expresar dudas y retroalimentación de las responsables de los distintos procesos durante el proceso de selección. Mejora en el tiempo de pronta respuesta con el envío de información, entrega de constancias solicitadas a la Coordinación Administrativa, Control Escolar y Recursos financieros.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	La presencia de múltiples bajas de estudiantes en los programas, tanto de la maestría en educación	Acompañamiento y colaboración de los profesores titulares de los espacios curriculares, así como de los tutores académicos, a fin de ofrecer orientación, acompañamiento y fomento al alcance

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 45

	preescolar como en educación primaria.	de metas de los estudiantes que tienen intención de darse de baja del programa, como para quienes dan continuidad a sus estudios.
Obtención de Grado de Maestría.	Difusión amplia de la modalidad (a distancia o presencial) para el desarrollo de las conversaciones públicas a fin de generar expectativas realistas en los participantes.	Continuidad en el empleo de instrumentos de evaluación, de forma inmediata al término de la fase de conversación pública, según la fase en que participe el egresado.
Cuestiones externas		
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Informar con oportunidad acerca del proceso de selección de los nuevos programas de estudio que ofertará la institución.	Integrar información del proceso de selección en la página de la BECENE/posgrado, así como en otros medios de comunicación rápida, redes sociales y trípticos.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Diseñar un curso propedéutico que atienda la formación/nivelación de los aspirantes en aspectos: de estadística social, investigación, trabajo colaborativo, desarrollo sociomocional, lectura en inglés, entre otros que permitan el desarrollo del pensamiento crítico, fundamentado y divergente del	Programa de curso propedéutico que enfatice la formación en el campo de la investigación, la colaboración, el desarrollo socieomocional, así como comprensión de textos en idioma inglés.

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

	aspirante a cursar el programa.	
Obtención de Grado de Maestría.	Informar de manera oportuna el trámite de obtención de grado en sus diferentes etapas durante los semestres uno, dos y tres del programa de estudios	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 que hacen un limitado reconocimiento a los estudios de maestría.	Enfatizar la relevancia de la formación con carácter profesionalizante a favor de la tarea educativa de los docentes en educación básica, poniendo la formación como tarea urgente del profesional de la educación, y los medios en el programa curricular para alcanzarlos, contrarrestando así la deserción de los programas de estudio.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	La oferta educativa de programas con poca exigencia que mal orientan a los usuarios por rutas de frágil solidez académica, así como una pobre formación educativa en general.	Difusión de los programas de maestría que ofrece la BECENE, destacando la solidez, pertinencia y potencial de la oferta educativa vigente.
Obtención de Grado de Maestría.	La transición de políticas educativas (externas) para la promoción vertical y horizontal de los docentes.	Enfatizar los beneficios de la obtención de grado y las repercusiones en el logro profesional para la mejora educativa.

Fuente: datos del macroproceso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 45

3. Desempeño y Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Nombre del macro proceso

Formación profesional de los estudiantes de maestría.

El macroproceso motivo del presente informe tuvo una actualización de su objetivo el pasado mes de febrero, a fin de dar cuenta de la intención de mejora permanente.

Objetivo del macro proceso

Alcanzar elementos de calidad del 90% 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

Proceso 1: Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

Proceso 2: Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.

Proceso 3: Obtención de grado de Maestría.

a. Satisfacción de los Clientes

El macro proceso “Formación profesional de los estudiantes de maestría” constituye el objeto análisis del presente informe semestral, en el mismo se da cuenta de la opinión de los estudiantes que cursan el semestre I y III de los programas de Maestría en educación preescolar y primaria. A fin de recabar datos que den cuenta de la satisfacción del cliente/estudiantes se sigue una metodología que recupera dato cuantitativo y cualitativo, empleando diversos instrumentos:

- La **encuesta de necesidades y expectativas** constituye una fuente principal de datos para conocer la satisfacción del cliente. La aplicación del instrumento es de carácter semestral, se realiza en línea a todos los estudiantes de las maestrías mediante un formulario de Google.
- Otro instrumento empleado es la **encuesta de opinión acerca del desarrollo de los programas intermedia**, en la misma los estudiantes responden acerca de los fines, medios, productos, aprendizajes, necesidades y obstáculos que viven durante el desarrollo de los espacios curriculares. se realiza en línea a todos los estudiantes de las maestrías mediante un formulario de Google. La muestra total corresponde a 12 unidades académicas del semestre I y III de las maestrías.
- Otro instrumento empleado es la **encuesta de opinión acerca del desarrollo de los programas final**, en la misma los estudiantes responden acerca de los fines, medios, productos, aprendizajes, necesidades y obstáculos que viven durante el desarrollo de los espacios curriculares, mismo que se realizó en línea a todos los estudiantes de las maestrías mediante un formulario de Google. La muestra total corresponde a 12 unidades académicas del semestre I y III de las maestrías.
- **Encuestas de salida de conversaciones públicas**, cuya finalidad fue conocer aspectos

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 45

diversos acerca del proceso previo, durante y posterior a la conversación pública. La muestra total corresponde al número de participantes que obtienen el grado, una vez que han concluido el mapa curricular, mediante un formulario de Google.

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.	NA	NA	
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Durante el desarrollo del semestre agosto 2021- febrero 2022	Encuesta intermedia del semestre	Octubre /2021
		Encuesta de final de semestre	Febrero /2022
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Febrero /2022
Obtención de grado de Maestría.	Énfasis durante las fases de conversaciones públicas	Encuesta de salida de conversaciones públicas primera, segunda fase.	Noviembre /2021 Febrero /2022
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Febrero /2022

Fuente: datos del macroproceso

- Satisfacción del cliente. Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría

Proceso de selección e inscripción de aspirantes a los programas de maestría que no aplica en el semestre agosto 2021- febrero 2022.

- Los resultados de satisfacción de estudiantes del semestre I y III de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar.

La satisfacción del cliente se evalúa por medio de la “Encuesta: satisfacción, necesidades y expectativas de servicios”, la cual se aplicó a los estudiantes de los semestres I y III de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar. La aplicación se realizó en el mes de febrero de 2022 del presente con una muestra de 36 participantes, misma que valora los servicios administrativos del proceso a través de tres ítems.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 45

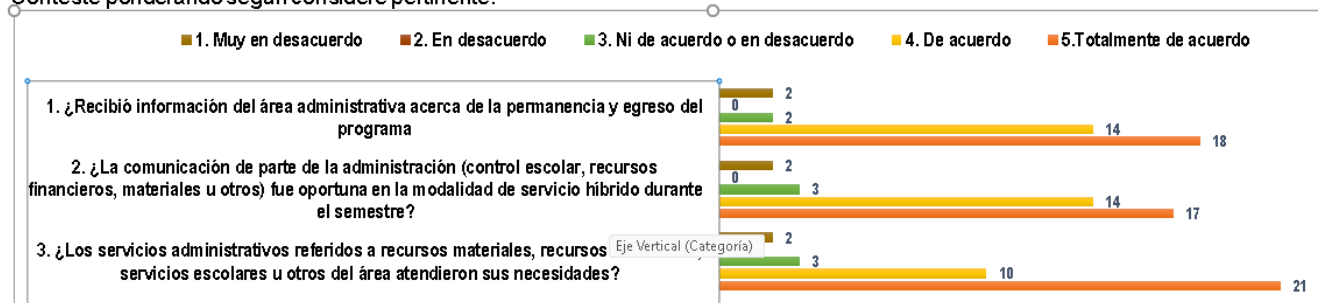
La figura 1 muestra la ponderación y resultados de la aplicación de la encuesta aplicada en el mes de febrero de 2022

Figura 1

Indicadores relacionados con la satisfacción de procesos administrativos

El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión para brindarle un mejor servicio.

Conteste ponderando según considere pertinente:



Fuente: datos del macroproceso

Los resultados de la satisfacción de los usuarios muestran que es un servicio pertinente, las cuatro ponderaciones se ubican en los niveles de máximo logro, también se muestran que dos participantes refieren no estar en de acuerdo o en desacuerdo, mientras que dos estudiantes expresan muy en desacuerdo, hecho que, sin duda, llama la atención y genera la necesidad de integrar actividades que permitan a los estudiantes replantear sus apreciaciones hacia niveles de apreciación de mejor logro.

Tabla 4

Satisfacción del cliente, necesidades y expectativas

Indicadores evaluados	Resultados obtenidos: febrero 2022 Totalmente de acuerdo y de acuerdo (n=36)	Comparativa con la evaluación inmediata anterior: Julio 2021 Totalmente de acuerdo y de acuerdo (n=66)
1. Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.	88%	90%
2. Cobertura de las necesidades durante el semestre a través de la comunicación en	86%	87%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 45

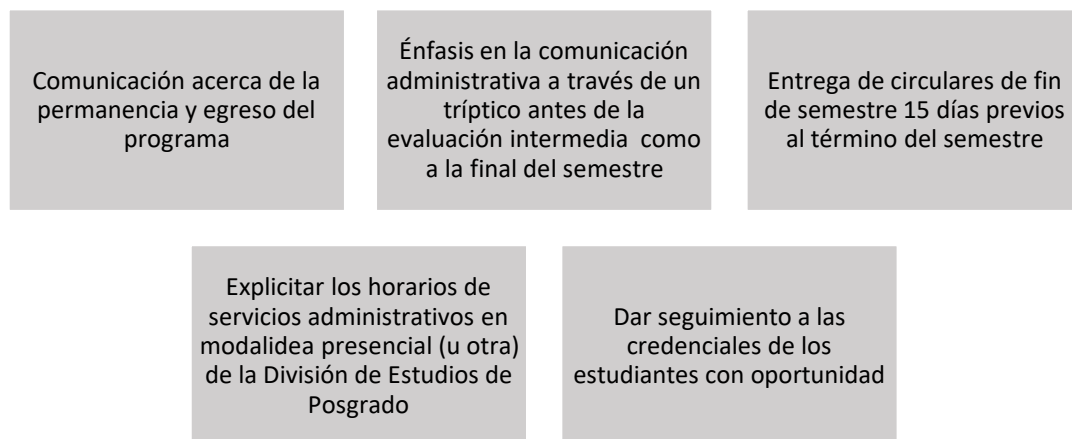
fase de confinamiento del área de posgrado.		
3. Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área.	86%	89%
Totales	86%	88%

Fuente: datos del macroproceso

Los resultados del grado de satisfacción del cliente, en la evaluación del mes de febrero de 2022 es alto, sin embargo, la disminución de dos puntos en relación con la apreciación del mes de julio de 2021 puede tener dos interpretaciones: por una parte el número de encuestados es menor, sin descartar que en la evaluación se observa una constante en la que dos participantes dan los puntajes más bajos a todos los ítems, es decir si bien la apreciación global tiene un puntaje alto, se encuentra esas opiniones de “muy en desacuerdo” en todos los ítems de la encuesta para lo cual será de suma relevancia plantear algunas acciones que coadyuven a que dicha apreciación se transforme.

Figura 2

Acciones desarrolladas ante las necesidades de proceso y evaluación de las y los usuarias de los programas de las maestrías



- Satisfacción del cliente en el desarrollo del proceso. Proceso de aplicación de programas

Los servicios académicos evalúan:

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

- Metodología en educación a distancia utilizada
- Productos de evaluación
- Calidad de los servicios docentes

La satisfacción del cliente se indagó mediante la aplicación de encuestas de opinión a los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria, mediante una de las encuestas, antes referidas, diseñada en Google Forms y se envió el link a través de Whatsapp, al igual que en el correo electrónico de los estudiantes. La encuesta integra la evaluación de todos los servicios del área, pero para este informe sólo se dan a conocer los resultados correspondientes al ámbito académico.

Figura 3

Ítems de la encuesta de necesidades y expectativas de aplicación de programas y logro del perfil de egreso



Fuente: datos del macroproceso

La encuesta de opinión de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria muestran un alto porcentaje de estudiantes que se muestra muy satisfecho con la calidad de los servicios docentes vinculados a la orientación profesionalizante; no obstante, hay un 5% de alumnos que están muy en desacuerdo con la calidad de los servicios.

Tabla 5

Indicadores: satisfacción del cliente

Indicadores evaluados	Resultados obtenidos: febrero 2022 Totalmente de acuerdo y de acuerdo (n=36)
- La metodología utilizada, en modalidad híbrida por los docentes contribuyó al logro de las competencias expresadas en los rasgos de perfil de egreso	91 %

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 45

- Los productos de evaluación solicitados en las unidades académicas, son acordes a los enfoques del programa y se relacionaron con los rasgos de perfil de egreso	86 %
- La calidad de los servicios docentes es acorde con el enfoque profesionalizante del programa	88%
Totales	88%

Fuente: datos del macroproceso

A su vez se tiene que con la forma de trabajar de los docentes, nuevamente el 5% de los estudiantes manifiestan estar totalmente en desacuerdo. El ítem más bajo sigue siendo la evaluación de los aprendizajes, aun cuando se han implementado seminarios para el uso de herramientas automatizadas para mejorar este aspecto. En la gráfica se observa que casi la mitad de los estudiantes (52%) expresa estar muy de acuerdo con la manera de evaluar de los docentes; sin embargo, el 8% manifiesta estar en desacuerdo. La evaluación sigue siendo un aspecto al que se deberá dar un mayor seguimiento académico, así como a la metodología utilizada en los procesos de formación.

En general la el grado de satisfacción es de buen nivel, sin embargo, hay demandas acerca de los procesos de evaluación que ameritan un seguimiento de parte de la coordinación académica de manera sistemática.

- **Acerca del grado de satisfacción del cliente en el proceso de obtención de grado**

Para recuperar la opinión del cliente se emplean los datos arrojados por la encuesta de satisfacción de servicios, así como los que resultan de la encuesta de salida aplicada a los egresados que han concluido su proceso de obtención de grado, se tienen los siguientes datos y su respectivo análisis:

- 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.
- Ya identificadas las áreas de mejora, se informan a la Dirección de Posgrado y se definen acciones que permitan atender los riesgos detectados.

El ejercicio anterior comprende al semestre agosto 2021- febrero 2022. Se recuperan los resultados de las encuestas de satisfacción de servicios aplicada a los estudiantes de maestría en el mes de febrero de 2022. Con tres cuestionamientos que pretenden mostrar cómo se orienta acerca de la obtención de grado desde los espacios curriculares de cada semestre.

Figura 4

Resultados de la satisfacción del cliente para la obtención

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 45

7. ¿Recibió orientaciones, en las unidades académicas, respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención del grado?

8. ¿Los aprendizajes y productos derivados de las Unidades Académicas, incidieron en la construcción del Portafolio Temático?

9. ¿Se le dio a conocer de manera oportuna el procedimiento a seguir para la obtención del grado?

Tabla 6

Indicadores del proceso: aplicación de programas

Indicadores evaluados	Resultados obtenidos: febrero 2022 Totalmente de acuerdo y de acuerdo (n=36)
- Recibió orientaciones en las unidades académicas respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención de grado	88%
- Los aprendizajes y productos derivados de las unidades académicas, incidieron en la formación del portafolio temático	86%
- Se le dio a conocer de manera oportuna el procedimiento a seguir para la obtención del grado	88%
Totales	87%

Fuente: datos del macroproceso

La evaluación de resultados indica que los estudiantes dan un alto valor a las preguntas planteadas, sin embargo, existen de cuatro a cinco participantes que muestran desacuerdo con los tres ítems, lo que lleva a pensar que es necesario:

- Trazar una ruta de articulación y trayectos de obtención de grado
- Valorar en dos ocasiones del semestre la aplicación de la ruta
- Difundir la información de obtención de grado de manera permanente vía los espacios curriculares, y de manera específica al final del semestre

Por el otro lado, la encuesta de salida a usuarios del servicio de obtención de grado para el mismo periodo, se aplicó en el mes de febrero de 2022 a los egresados de la generación 2019-2021 que obtuvieron su grado en la primera fase, en los meses de noviembre y diciembre. Dicha encuesta se

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 45

envió digitalmente a los egresados. Se obtuvo respuesta de 17 de 19 usuarios, lo que corresponde al 89.47% del total usuarios de los servicios de Obtención de grado en la primera de las tres fases.

Los criterios a evaluar fueron:

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

Análisis de los resultados:

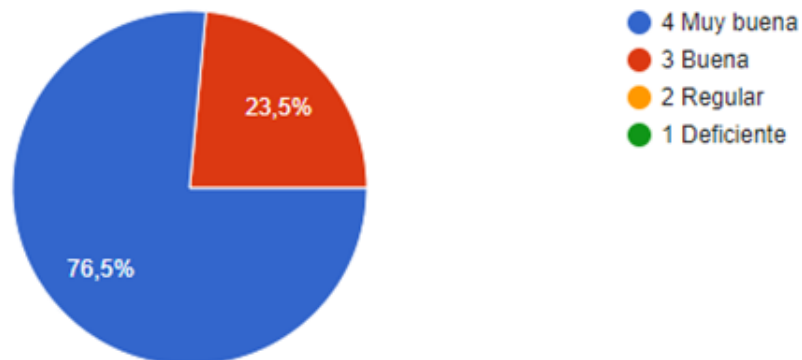
Grado de satisfacción con la atención que reciben:

Figura 5

Grado de satisfacción

1. Disposición del personal a cargo de brindarle el servicio administrativo y académico

17 respuestas



Fuente: datos del macroproceso

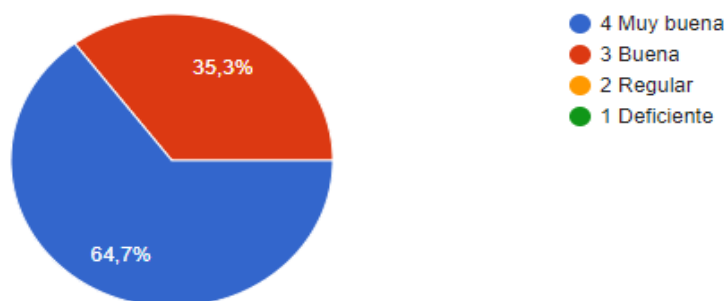
Figura 6

Grado de satisfacción antes de la conversación pública

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 45

2. La atención brindada como respuesta a solicitudes de información

17 respuestas



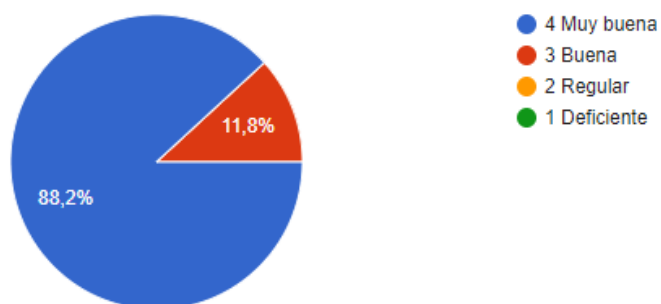
Fuente: datos del macroproceso

Figura 7

Recepción de documentos

3. La atención brindada en la recepción de documentos

17 respuestas



Fuente: datos del macroproceso

En relación a la atención se puede concluir que es percibida como satisfactoria, ya que el 100% de las valoraciones se encuentran en los primeros dos niveles de la escala “muy buena” y “buena”, siendo mayor el porcentaje de valoraciones en el primer nivel.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 45

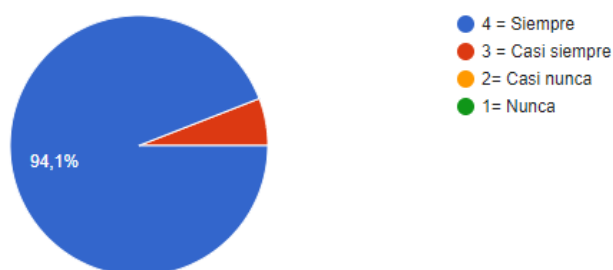
Grado de satisfacción con el servicio en relación a la comunicación:

Figura 8

Fechas y documentos para la conversación pública

1. La información sobre fechas y documentos fue oportuna

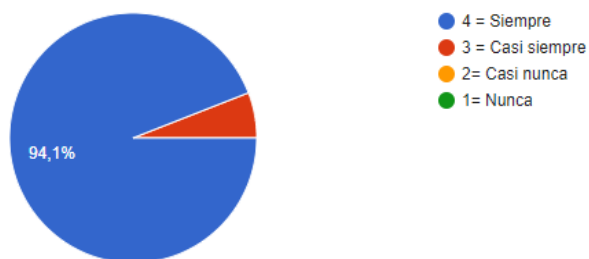
17 respuestas



Fuente: datos del macroproceso

2. ¿La información que se le brindó fue completa y precisa para cumplir con lo requerido para el proceso de obtención de grado?

17 respuestas

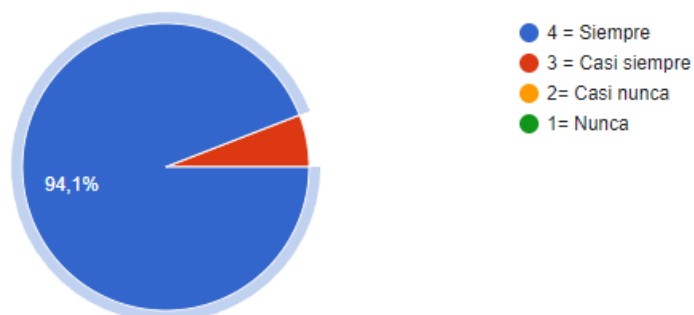


Fuente: datos del macroproceso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 45

3. ¿La información fue accesible para usted, lo que le permitió enterarse en tiempo a través de medios diversos?

17 respuestas



Fuente: datos del macroproceso

Respecto a la comunicación ofrecida durante el proceso de obtención de grado se observa que la totalidad de las opiniones denota satisfacción, al señalar que siempre o casi siempre se recibió información completa, oportuna y clara. También para este aspecto predomina la valoración más alta de la escala con un 94.1%.

Grado de conformidad con el servicio:

Figura 9

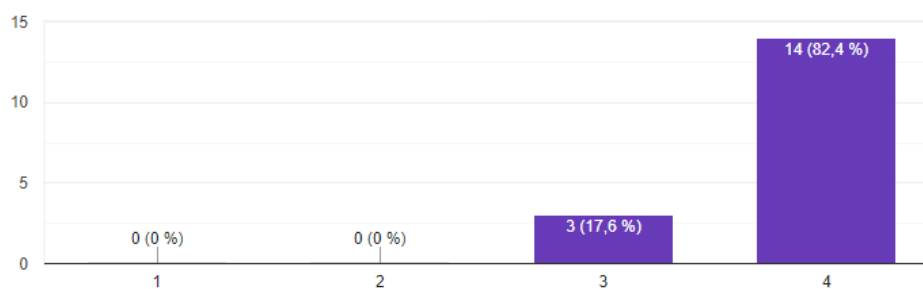
Desarrollo de la conversación pública

Donde 4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo 1 =Total desacuerdo

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 45

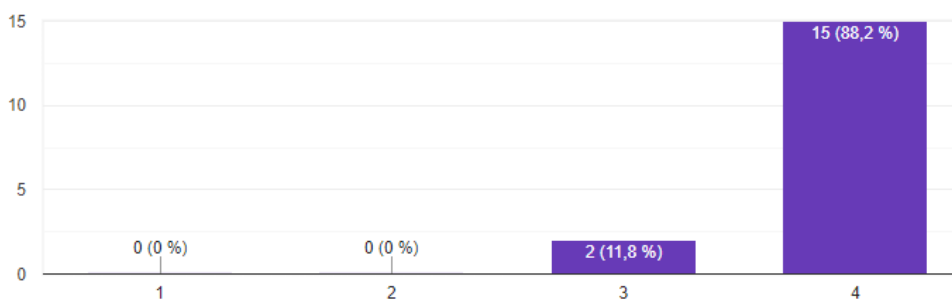
1. Hubo claridad sobre el proceso

17 respuestas



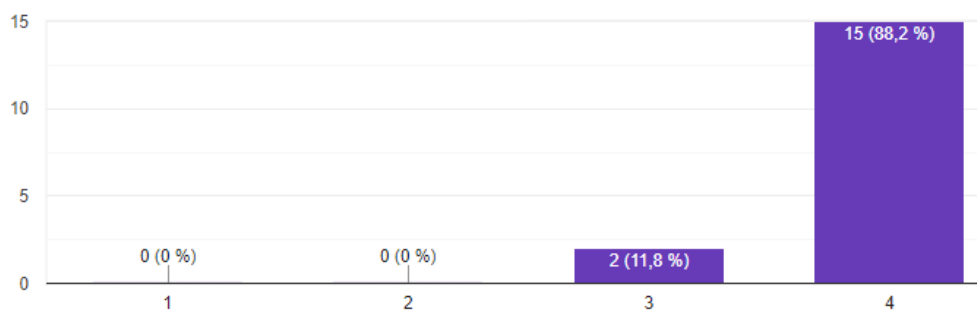
2. Las dudas sobre el proceso fueron resueltas con oportunidad

17 respuestas



3. La valoración por parte de los lectores se recibió en los tiempo especificados

17 respuestas

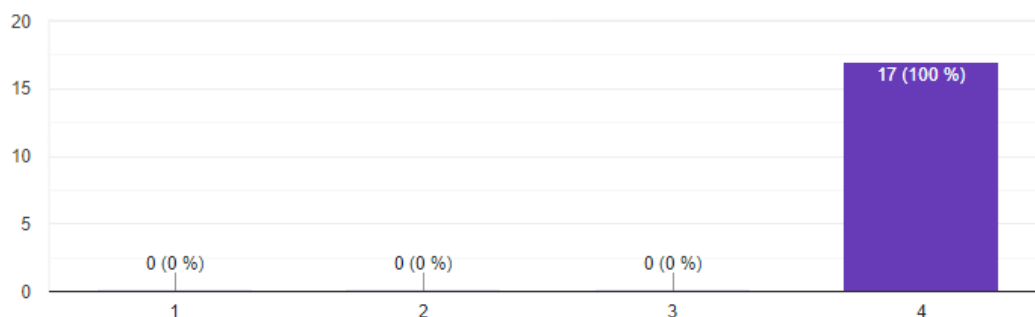


Fuente: datos del macroproceso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 19 de 45

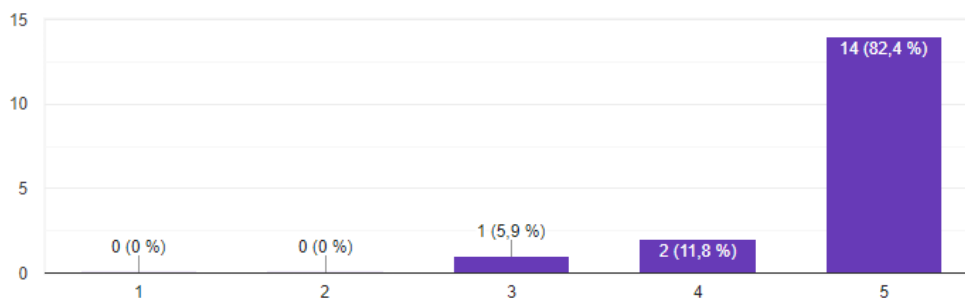
4. La valoración por parte de los lectores ayudó a la mejora del documento

17 respuestas



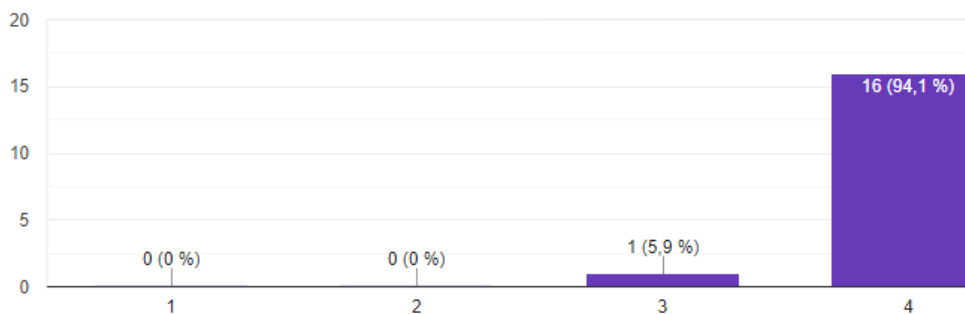
5. El acompañamiento del tutor durante el proceso de obtención de grado fue profesional y oportuno

17 respuestas



6. El perfil de los lectores correspondía al tema del portafolio y/o nivel educativo

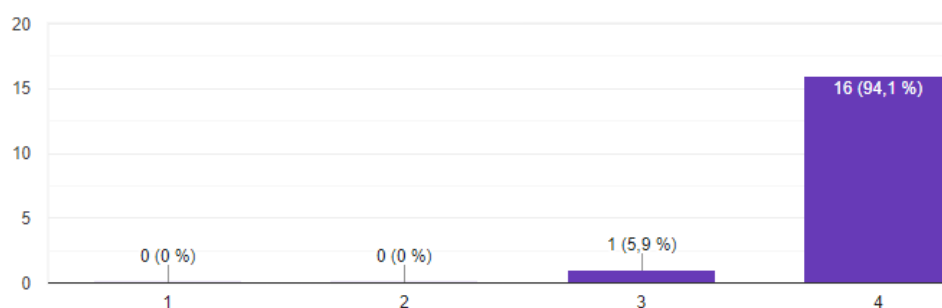
17 respuestas



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 45

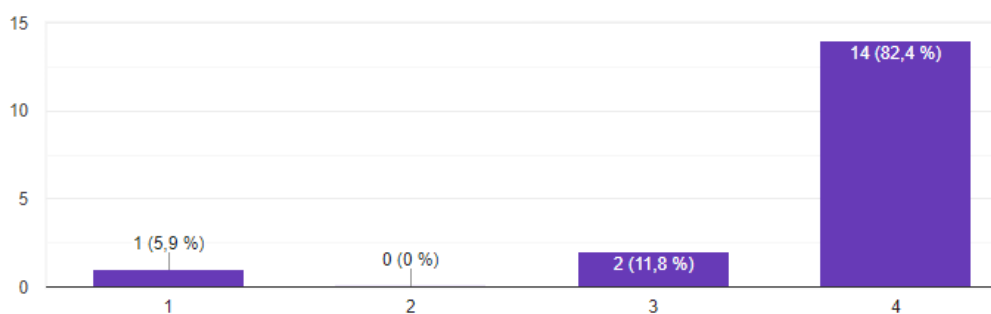
7. La guía y apoyo del tutor durante la construcción del portafolio temático fue de orientación académica

17 respuestas



8. La organización del evento de obtención de grado fue adecuada

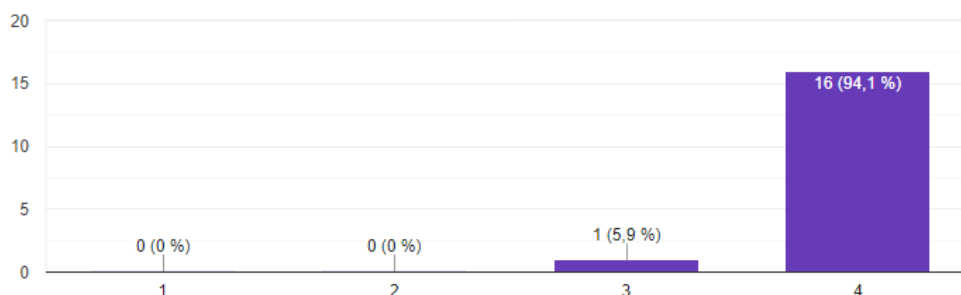
17 respuestas



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 45

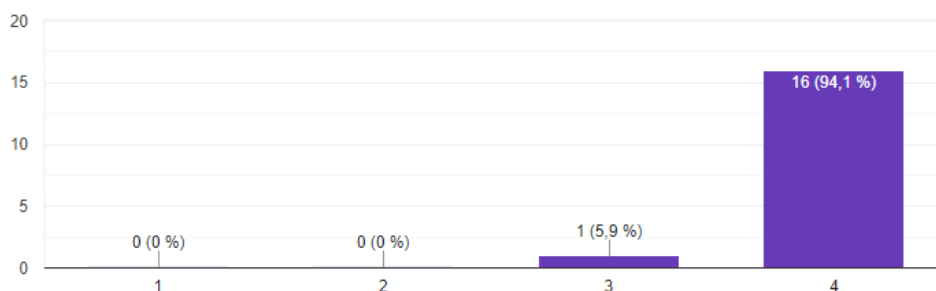
9. Los tiempos ofrecidos a cada actividad del evento de obtención de grado se respetaron y fueron adecuados

17 respuestas



10. La conversación pública giró en torno al contenido del portafolio temático

17 respuestas



A partir de los resultados obtenidos se puede observar que hay un grado de conformidad aceptable con el servicio. Sin embargo, habrá que tener presentes las opiniones respecto al acompañamiento ofrecido por el tutor y en relación a la organización de la Conversación pública. Ambos presentan una sola opinión en los niveles no satisfactorios, pero representan una oportunidad de mejora al servicio. En relación a la organización del evento, en la valoración cualitativa se expresa que la disconformidad responde al cambio en la modalidad de la conversación pública, que, debido a las recomendaciones sanitarias, tuvo que modificarse de presencial a virtual.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 45

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

Para el caso del *Proceso 1*: Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría no aplica.

El procedimiento da cuenta de algunos aspectos cualitativos como los siguientes:

Figura 10

Captura de pantalla

- Me han apoyado de manera oportuna cuando he requerido constancias.
- -
- ninguna
- atención y servicio satisfactorio
- Muy buen servicio
- Siempre brindaron Constancias, credenciales. considero que el próximo semestre será mejor.
- Ninguno
- La atención ha sido cordial cuando así lo he requerido.
- Constancia de inglés
- En ocasiones no es fácil contactarlos en ciertos horarios, entonces creo que una mejor difusión de los horarios de atención sería útil
- Mandar información con anticipación sobre los pagos del semestre.
- Espero que sigan siendo así de amables y atentos a las necesidades
- Información con tiempo pagos
- Darnos aviso sobre las credenciales. La dejé a finales de octubre para el holograma.
- Cumplir de manera oportuna con todos los documentos que son requisito para poder obtener mi título de maestría.
- Que siga siendo un espacio de ayuda y orientación, que sus horarios de atención sigan siendo muy flexibles
- Informar los horarios en que permanecerá cerrado para acudir cuando sea posible, ya que en una ocasión fui en horario establecido y no pudieron atender mi solicitud porque no se encontraba la persona encargada.
- facilitar los procesos administrativos y agilizarlos
- Mantener una buena comunicación acerca de procesos o papelería necesaria
- Solicité la credencial y aun no me la entregan
- Las veces que acudí me atendieron muy bien y me apoyaron en lo que necesitaba.
- Que sigan brindando constancias de estudio de manera gratuita.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 23 de 45

- Seguir con la información, en caso de que alguna compañera de positivo a covid que nos informen cuál es el procedimiento si es a través de un correo o nos dirigimos a las docentes para que nos den oportunidad de tomar la sesión en línea
- Ninguna
- Durante el curso mis necesidades en este servicio fueron satisfactorias ya que se cubrieron cuando lo requerí.
- Mantenerme informada de los trámites que se deben de ir haciendo.
- Seguir recibiendo un buen trato y orientación cuando se requiera
- Ninguna
- Siempre se muestran amables, y en cualquier situación apoyan.
- Sin comentarios
- Todo bien
- Me gustaría que proporcionarán información con respecto a la inscripción de semestre con anticipación de dos semanas.
- Que sigan con la misma organización e informen en tiempo y forma las indicaciones que tengan, como lo han hecho hasta el momento.
- Ninguno

El análisis, permite entender que entre las necesidades expuestas en los datos de la encuesta, así como de los de los estudiantes/clientes principales del presente proceso, dan lugar a generar algunas acciones encaminadas en acciones a la mejora.

La retroalimentación de las partes interesadas se obtuvo mediante la encuesta de satisfacción que se aplicó a los estudiantes en la cual 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:

Figura 11

Captura de pantalla: Estudiantes (comentarios para la retroalimentación)

- Hay unidades académicas que sería bueno profundizar o llevar con anticipación para favorecer el óptimo desarrollo de las intervenciones.
- Los docentes siempre se encuentran en disposición y mejora de trabajo
- Aceptación y eliminación de la diversidad en el grupo, tomándolo como riqueza grupal y no como algo negativo. Es decir, reconocer que existen otros docentes no enfocados a la misma problemática o atención al grupo como el historial en su formación por el cual se presentan conocimiento diferente a diversas situaciones didácticas, entre otras.
- Enfocar los trabajos a la elaboración del portafolio para que se facilite el trabajo en estos últimos semestres

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 45

- *Qué las Unidades académicas me brinden la oportunidad para poder construir mi propio conocimiento*
- *Sería conveniente analizar cómo se puede ir construyendo el portafolio temático desde los primeros semestres, de tal manera que no se hagan tantos cambios o versiones de un mismo apartado. Sé que es un proceso de construcción, pero la finalidad es apoyar al docente a seguir construyendo a partir de la reflexión y no por una saturación de actividades.*
- *Que se creen más encuentros entre estudiantes de maestría y principalmente con aquellos que están por concluir*
- *Ser flexibles para la conformación del portafolio*
- *Esté guiada hacia el desarrollo y culminación del portafolio temático*
- *Que los cursos sean más reflexivos, no solo centrados en cumplir el programa*
- *Flexibilidad docente.*
- *En las clases en línea empatía por la conectividad inestable*
- *Retroalimentación continúa en los productos*
- *Seguir trabajando con apoyo y asesoría de cotutora*
- *Que lograrán una mayor comunicación entre las docentes ya que en la organización de la sesión compartida hubo ambigüedades y no se nos proporciono al mismo tiempo la información y eso retrasó la sesión una semana.*
- *Clases más dinámicas, respeto de los tiempos vacacionales somos estudiantes, pero también padres de familia y trabajadores activos, respetar horarios de clase.*

En los comentarios de los alumnos de las maestrías en educación preescolar y primaria se pueden identificar algunas recurrencias en sus necesidades, tales como: centrar las actividades de las unidades académicas en el apoyo para trabajar el portafolio temático y ser más flexibles en su elaboración.

Profesores

De acuerdo al informe de la unidad académica, en el punto “Necesidades y expectativas”, se obtuvieron los siguientes resultados:

- *Espero que el siguiente semestre las sesiones de desarrollen de manera presencial, para aplicar con mayor sistematización las propuestas del aula invertida.*
- *Hacer una selección adecuada que permita aceptar a las mejores aspirantes.*
- *Contar con una plataforma de videoconferencias donde se tenga mayores herramientas para la clase virtual.*
- *Continuar aportando significativamente al proceso formativo del grupo de maestras, ya que la mayor parte de sus integrantes son comprometidas y responsables.*
- *Que el siguiente curso las alumnas logren desarrollar más ampliamente sus competencias para el diseño, la intervención y la evaluación. Que no me asignen el mismo grupo durante*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 45

dos semestres consecutivos

- *Que para la próxima generación los equipos se conformen de manera más equilibrada con respecto a niveles de desarrollo de las estudiantes.*
- *En análisis evaluativo en reuniones con colegas y la coordinadora se vaya indicando que es necesario mejorar, incorporar o modificar.*
- *Me resultaría de gran apoyo se diseñara un taller por parte del área de posgrado en donde se trabaje el manual de APA, ello fortalecería el trabajo que estamos llevando los maestros en las Unidades Académicas*

Con base en los comentarios anteriores, se puede concluir que las expectativas por parte de las docentes en relación con la coordinación académica es apoyar con cursos de capacitación, mejorar la conectividad, mejor conformación de grupos de tutoría de portafolio y profundizar en las reuniones de evaluación sobre los aspectos que se deben mejorar.

Refiere a cualquier crítica (queja, felicitaciones, consultas, propuestas, etc.) de las partes interesadas

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

Figura 12

Imagen de datos obtenida en la encuesta de opinión de necesidades y expectativas

Obtención de grado

- .
- Ninguna
- Información en cuanto costos, requisitos de manera oportuna para poder estar preparada.
- Ya se me explico como se obtendrá pero a veces me surgen dudas de.
- ninguna
- atención por medio de la tutoria
- Bien
- Será un trabajo arduo y emotivo, que servirá para mejorar mi práctica docente, considero que con tiempo y esfuerzo se podrá obtener.
- Ninguno, se nos presento la información, de lo que si tengo una duda es referente a los costos para poder ajustar el gasto en un futuro.
- Mi inquietud es la certificación de ingles, sin embargo se va trabajar en ello para que no quede pendiente para la obtención de grado.
- Avisar con tiempo para los trámites correspondientes
- En tener mucho más claro desde que punto se irá conformando, y que se tenga apoyo de los asesores para resolver dudas.
- Ninguno
- Espero lograr la obtención del grado con ayuda de mis maestros y compañeras
- Terminar
- Darnos a conocer el proceso a seguir para la obtención del grado, cuáles serían las siguientes actividades, costos, tiempos aproximados, etc.
- Un mayor acompañamiento en cuanto a la elaboración del portafolio temático. Considero que tengo algunas áreas de oportunidad, ya que me atrasé por cuestiones de salud.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 45

- Me gustaría saber aún más sobre el portafolio temático, conocer más ejemplos ya que el repositorio digital está bloqueado en algunas ocasiones
- Dar a conocer en qué consiste la conversación pública y obtener el grado.
- extender el tiempo de obtención de grado después del termino del curso.
- Mayor explicación sobre los procesos y pagos que este conlleva
- Mayor orientación en la elaboración del portafolio
- Que las próximas unidades me apoyen en la elaboración del documento, y así exista una relación de lo elaborado con lo de las unidades.
- ...
- Ninguno
- Logré obtener los objetivos propuestas por unidad, haciendo una reflexion de los temas y los aplique en mi práctica.
- Obtenerlo en el tiempo establecido, sin dificultades en cuestión de tiempo y con una buena organización y comunicación de parte de los docentes y servicio administrativo.
- Cumplir con todos los requisitos y poderme titular
- Ninguna
- Ninguna.
- Sin comentarios
- Seguir contando con el apoyo de mis docentes para lograr con éxito el portafolio temático
- ---
- Conocer mas detalles de como se llevara a cabo este proceso.

De las respuestas de los estudiantes de maestría se pueden identificar como necesidades el ampliar la información en relación al proceso, requisitos, costos y lograr, en conjunto con la Coordinación Académica, que el trabajo de acompañamiento con el tutor sea efectivo. Se sugerirá una reunión informativa con estudiantes a lo largo del semestre febrero-julio 2022, 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 extraen las siguientes opiniones:

Figura 13

Imagen de la encuesta de necesidades y expectativas

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 27 de 45

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

17 respuestas

Excelente

Muy bueno y enriquecedor, con información clara y oportuna, brindó espacios para la reflexión y mejora continua de la intervención y del proceso de investigación. Respecto a fechas, dinámica del proceso de obtención de grado fue en todo momento claro. ¡ MUCHAS GRACIAS!

Fue un proceso muy significativo, a pesar de estar a distancia, la atención e información para obtener el grado fue clara

Muy buena, existió organización, información oportuna y explicación previa a la conversación publica. Además de una adecuación pertinente ante la nueva normalidad.

Bien, solo hubiera estado mejor que fuera presencial

Muy satisfactorio. Maestros muy críticos y capaces de dar sugerencias y recomendaciones con palabras adecuadas para la mejora del portafolio.

Muy interesante, fue un procesó complicado qué sé disfruta bastante

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

17 respuestas

Muy bien, los procesos realizados fueron oportunos para la obtención del grado

Todo bien, solo hubo contratiempos por la contingencia. Es importante mencionar los horario de atención.

Muy bueno ya que tuve siempre el apoyó de los maestros y administrativos para realizar mi proceso de la mejor manera

muy buena experiencia, un reto para mí

Muy profesional y organizado

Es un proceso que permite dar a conocer todo el proceso provocando que recordemos y valoremos cada paso, así como saber en que se puede mejorar aún.

Excelente, se nos brindó la información necesaria y oportuna, además de que se dio un acompañamientos personalizado

Fue un proceso sistemático muy bien organizado y siempre con la disposición de aclarar dudas y brindar

Fuente: datos del macroproceso

En las valoraciones se aprecia una alta satisfacción con el servicio y se ofrecen comentarios muy positivos.

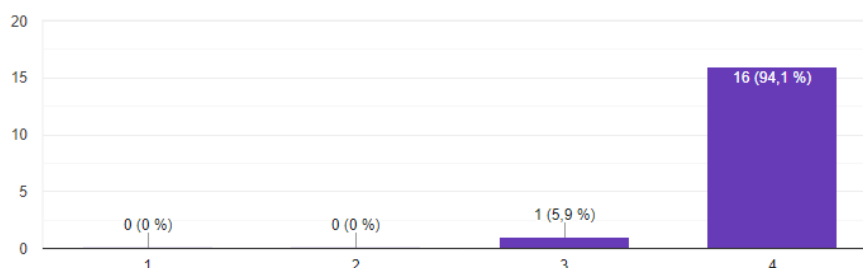
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 28 de 45

Figura 14

En relación a las oportunidades del servicio, se recibieron las siguientes opiniones

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

17 respuestas



Fuente: datos del macroproceso

Así, el 94.1% de encuestados dice estar totalmente de acuerdo con que se cumplieron sus necesidades y expectativas. El 100% de las valoraciones son positivas. Lo que se reafirma en la valoración cualitativa al servicio, como se observa en los comentarios de los usuarios:

Figura 15

Opiniones acerca de eventos de obtención de grado

Explique su respuesta

17 respuestas

Fue muy claro e incluso superó mis expectativas, permitió en todo momento la oportunidad de conocer el proceso de obtención de grado, se atendieron dudas.

La información que se brindó fue clara en todo momento.

Fue sencillo y profesional.

Me ayudó a crecer como persona y profesional

Porque todo estuvo muy organizado y se nos explicó con anticipación el proceso.
La ceremonia aunque fue sencilla por la pandemia, considero que estuvo agradable.
La conversación pública, en lo personal fue muy amena ya que las participaciones estuvieron muy acordes a la temática del portafolio, los sinodales, amigos críticos y tutora fueron muy cordiales con sus comentarios

Cumplió mis expectativas

El proceso de obtención del grado fue logrado en tiempo y forma, mediante un proceso de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 29 de 45

Explique su respuesta

17 respuestas

El proceso de obtención del grado fue logrado en tiempo y forma, mediante un proceso de profesionalización que incluso permitió la reflexión posterior a la conversación pública

Se cumplió con el perfil de egreso, mejorando así mi quehacer docente al igual que mis conocimientos.

Siempre guiaron todo mi proceso con excelente atención

Cumplió con mis expectativas, pues obtuve el grado de maestría de una forma muy acorde. Por otra parte, la organización que mantienen dentro del posgrado es muy buena.

Si ya que pude cumplir mi meta y el proceso que tuve con mi asesora fue increíble ya que siempre me explicó y guió además de siempre brindarnos información

Este programa de maestría me ha ayudado a mejorar mi práctica educativa

Espero recibir pronto el título

Es un proceso organizado

Fuente: datos del macroproceso

Según este instrumento, la percepción general de los usuarios es que el proceso se desarrolló con claridad y efectividad en el servicio, por lo que sus necesidades y expectativas se vieron satisfechas.

En relación a los comentarios y sugerencias que permitan mejorar la calidad del servicio se recibieron los siguientes comentarios:

Figura 16

Planteamiento de expectativas en instrumento de salida de conversaciones públicas

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

17 respuestas

El servicio es muy bueno y considero que sumamente enriquecedor, en el aspecto de brindar información siempre existió la oportunidad de recurrir a algún miembro de la unidad de posgrado, el acompañamiento del tutor fue excelente, formativo, reflexivo y con oportunidades de mejora y crecimiento. Me quedo muy satisfecha con todo el servicio brindado.

La información brindada fue adecuada

Sugiero unificar la información entre el personal administrativo para la entrega de dictámenes, ya que se presentaron dificultades para que entrega del mismo en original

Que no tarden el título, que dinamicen ese proceso ya que es muy importante para quienes aspiramos a ascender de puesto o de sueldo.

Me gusta mucho el servicio y atención que se nos brinda. No tengo sugerencias.

Excelente servicio

Retroalimentación en tiempos adecuados para la mejora del portafolio temático.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 45

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

17 respuestas

Muy buen servicio en los diversos aspectos tanto administrativos como educativos.
Dar a conocer los horario para la recepción de portafolios o entrega de documentos
No hya ninguna sugerencia
En la parte administrativa en tener organización de documentación
Muy actuales los temas y enfoques de la maestría.
Agilizar el proceso de entrega del título ya qué hay varias generaciones atrasadas
Sin comentarios al momento.
Siempre mostrar disposición y compartir la información de manera oportuna como se hizo desde el inicio y hasta el final del proceso de obtención de grado

Fuente: datos del macroproceso

Con el propósito de mejorar el servicio se recuperan tres aspectos presentes en los comentarios: que se pueda agilizar el proceso de titulación, la organización de documentos en la parte administrativa y la retroalimentación de lectores en tiempo, de dichos comentarios, el tercero corresponde de manera completa al proceso de obtención de grado, por lo que se buscará prevenir retrasos en la entrega de valoraciones de parte de los lectores. También reconocer que en la opinión de los participantes hay múltiples reconocimientos a la actividad desarrollada.

d) Grado de logro de los objetivos de calidad

Formación profesional de los estudiantes de maestría.

Objetivo del macro proceso

Alcanzar elementos de calidad del 90% 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

Proceso 1: Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

En el semestre agosto 2021. Febrero 2022, no aplican los indicadores del macroproceso

Proceso 2: Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 31 de 45

En este periodo, el logro de los objetivos de calidad fue del 100%, pero los puntajes fueron más bajos que en semestres anteriores, además puede advertirse que uno de los indicadores, el inherente a investigación puede mejorar.

Tabla de logros del objetivo de calidad del proceso aplicación de programas y logro del perfil de egreso:

Tabla 7

Logro de objetivos de calidad semestre agosto 2021-febrero 2022. Semestre I y III maestrías

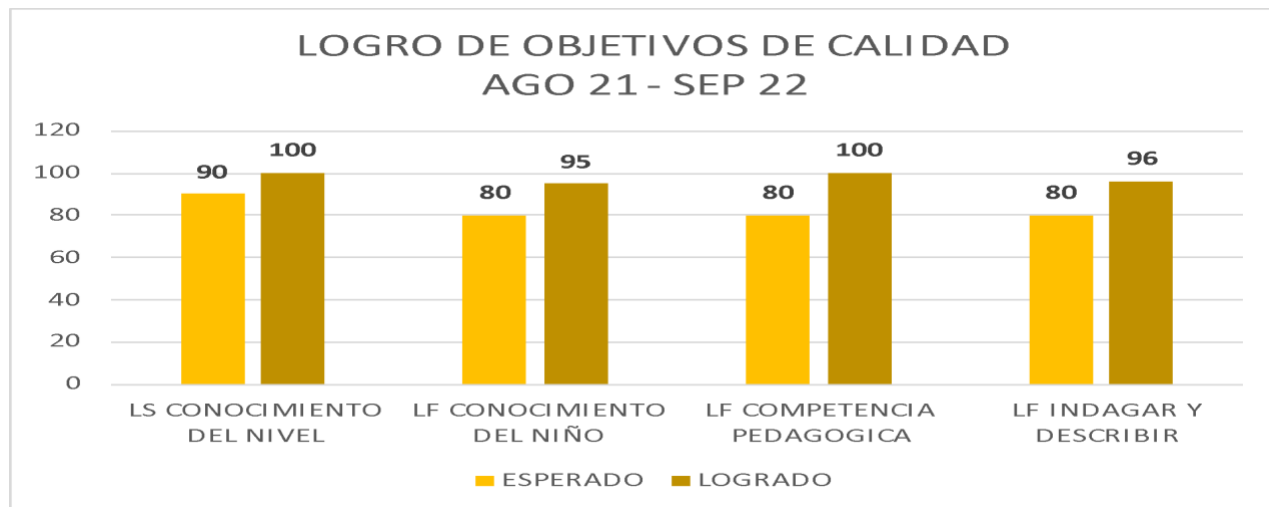
Rasgo de perfil de egreso	Indicador	Logro porcentual
Línea de formación de conocimiento del nivel	El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel.	100 %
Línea de formación de conocimiento del niño	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.	95%
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.	100%
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.	96 %

Fuente: datos del macroproceso

Figura 17

Objetivos, aplicación de programas

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 45



Fuente: datos del macroproceso

Proceso 3: Obtención de grado de Maestría.

Nivel de logro en los indicadores:

A la fecha se ha llevado a cabo la primera de tres fases del proceso de obtención de grado. El total de egresados de ambas maestrías es de 25. 10 de la Maestría en Educación Preescolar y 15 en Educación Primaria.

Indicador 1:

El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.

Medición Generacional a la segunda fase:

84% El indicador, no se cumple a la segunda fase. Sin embargo este indicador sigue en proceso, queda la tercera fase del proceso.

En la generación anterior, 2018-2020, el logro del indicador, después de las tres fases, se dio en un 96.42% como indicador generacional en la medición anual.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 45

Indicador 2:

El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.
Medición anual a la primera fase:

95.23%. El indicador se cumple

Tabla 8

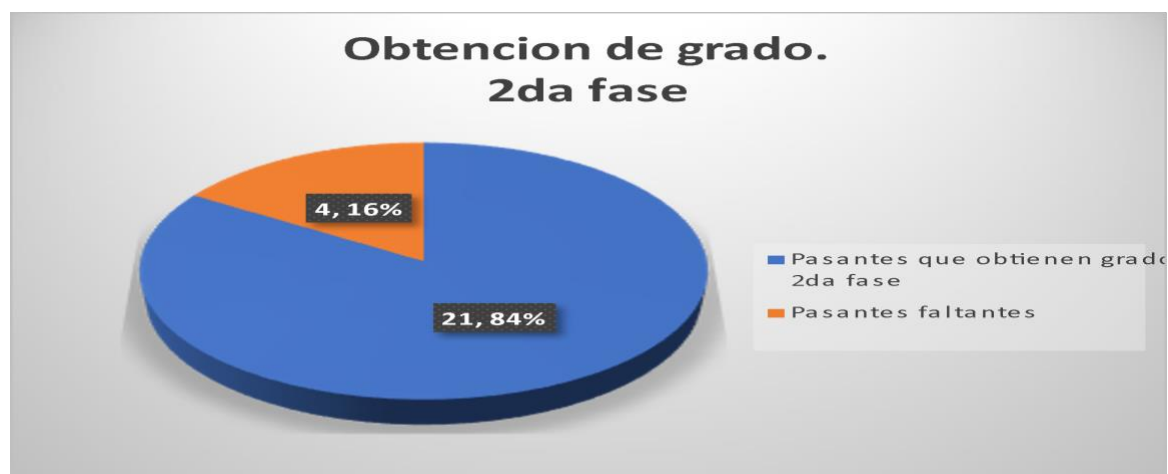
Proceso obtención de grado

Proceso: obtención de grado	
Indicador	Logro
El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban (2//3 fases)	95 %
El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro (2/3 fases)	84 %

Fuente: datos del macroproceso

Figura 18

Obtención de grado



Fuente: datos del macroproceso

Anexos que apoyan el control y seguimiento:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 45

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.

C) Grado de logro de los objetivos de calidad

El macroproceso: *Formación profesional de los estudiantes de maestría.*

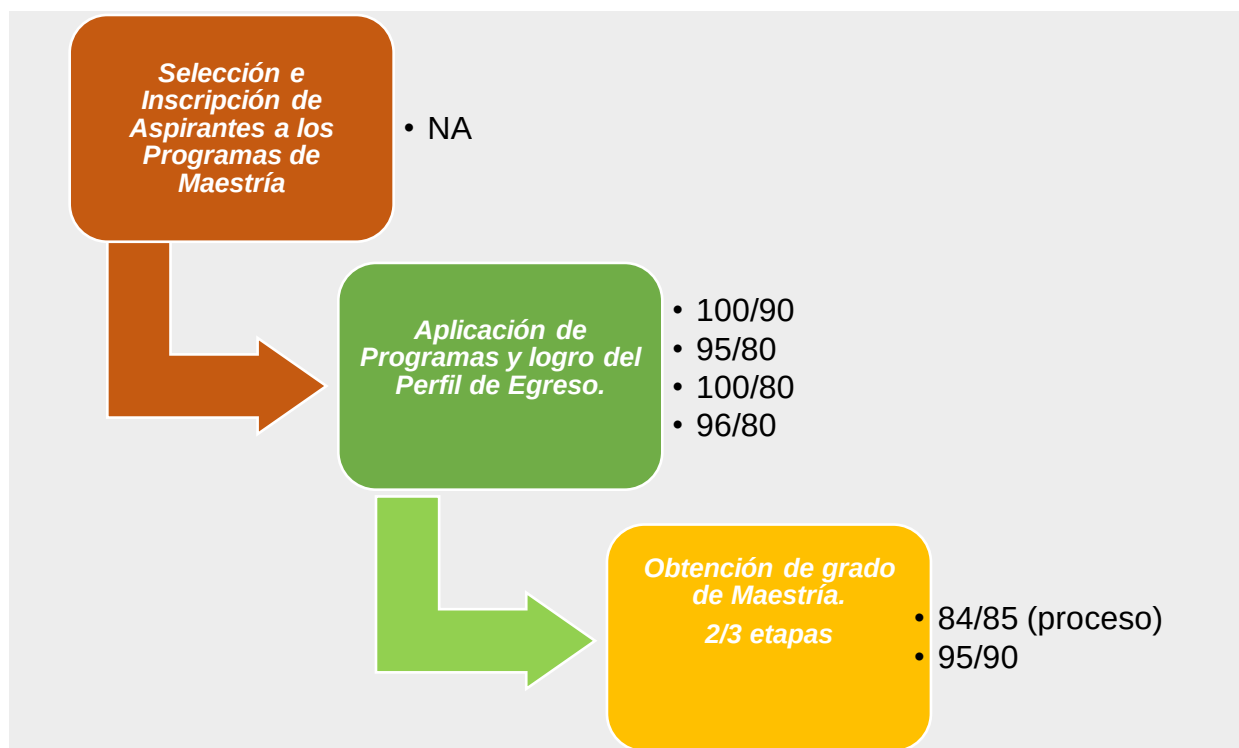
Proceso 1: Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

Proceso 2: Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.

Proceso 3: Obtención de grado de Maestría.

Figura 19

Resultados de los procesos



Fuente: datos del macroproceso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 45

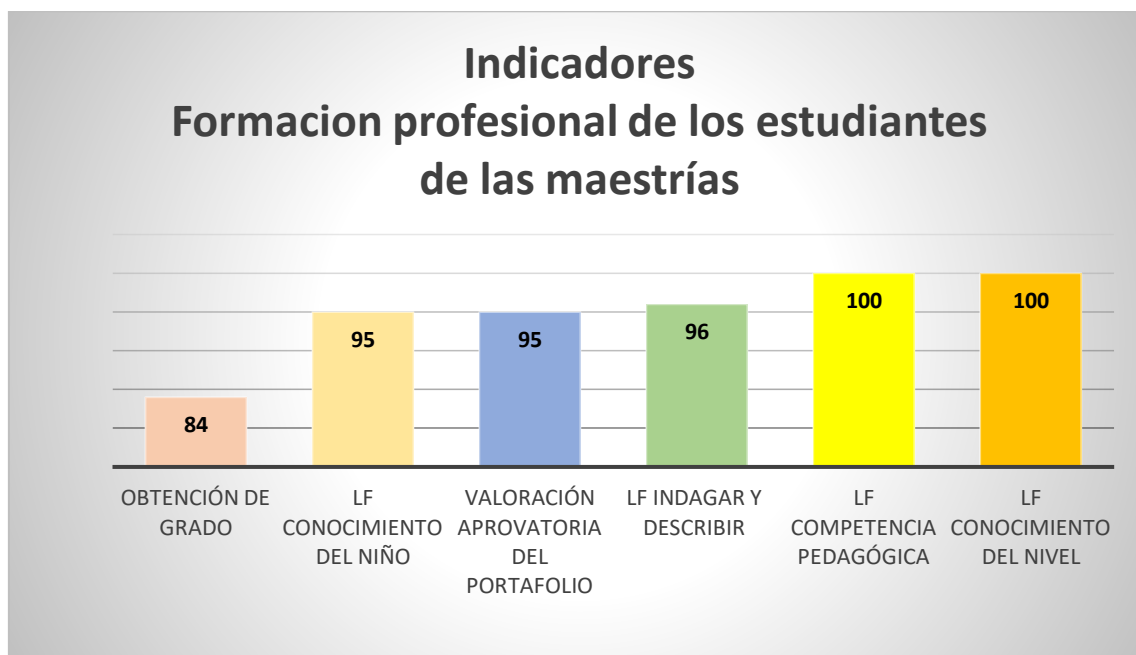
d) Desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos

- **Desempeño de los procesos. Respecto 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 se informa:

En el desarrollo del semestre agosto 2021- febrero 2022, no existen NC de proceso, tampoco de auditoría dado que no se auditó este macroproceso en auditoría interna.

Figura 20

Tendencia de indicadores del macro proceso semestre agosto 2021-febrero 2022



-e) No conformidades y acciones correctivas

Existen diferentes aspectos a atender derivadas del proceso:

- No conformidad -1: dos estudiantes muestran no conformidad con el desarrollo e incidencia de los programas

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 45

▪ Bajas de estudiantes de los programas

- Acciones correctivas:

Colegiado donde se informa a las titulares de unidad académica acerca de las dificultades que manifiestan los estudiantes

Devolución de observaciones y solicitud de acciones específicas ante evaluaciones que demanden acciones de mejora

Plan de acción cuyo objetivo fue es de establecer y mantener una mayor comunicación con los estudiantes de parte de maestros, unidades administrativas y de gestión que potenciaran la identidad de los estudiantes

Acciones encaminadas a establecer comunicación con egresados de los programas mediante cursos, seminarios, y otros que permitan conocer experiencias de egresados y vislumbrar experiencias de éxito

Mayor seguimiento de la tutoría académica para apoyar procesos de aprendizaje de los estudiantes

f) Resultados del seguimiento y medición del macro proceso

El seguimiento y medición al macroproceso indica que este se ha logrado de manera satisfactoria cinco de los seis indicadores y mismo número de metas.

Tabla 9

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. Objetivos: Alcanzar elementos de calidad del 90% 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.				
	Indicadores	Logro real	Meta	Seguimiento análisis	Status
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas	1. El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección. El cumplimiento del 95% en la entrega de	NA	NA	Anual	Logrado

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 37 de 45

Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	documentos y participación.				
	2. El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	NA	NA	Anual	Logrado
	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.	95%	100%	Semestral	Logrado
	4. El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel.	100%.	100%.	Semestral.	Logrado
	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	96%.	100%.	Semestral.	Logrado
	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.	100%.	100%.	Semestral.	Logrado

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 38 de 45

Obtención de grado de Maestría	7. El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban	95%	100%.	Generacional.	Logrado
	8. El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	84%	---	Generacional.	Proceso
Meta global alcanzada en cinco de los seis indicadores del semestre: 95%					

g) Resultados de las auditorías: internas y externas

La auditoría interna del 22 de noviembre al 6 de diciembre de no se auditó el macroproceso.

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.

En 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 tabla 10.

Como institución se ha determinado dar continuidad a los riesgos, a la vez que en cada macro proceso y proceso se encauzan acciones para atender los que derivan del propio proceso que se atiende. Ante la actualización del anexo de riesgo y oportunidades: plan de acción anexo "BECENE-CA-PG-12-04 revisión 4" se plantea el siguiente informe que integra aspectos inherentes al riesgo referido al financiamiento, mientras que también se explicita un reporte parcial de cómo se ha atendido el actual

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 39 de 45

riesgo institucional, mismo que sin duda incide en los servicios educativos del macro proceso que tiene declarado la División de Estudios de Posgrado en el SGC.

- Riesgos y oportunidades: proceso de selección de estudiantes

Partiendo de los riesgos institucionales declarado a inicio del semestre actual del presente reporte en *Riesgos y oportunidades. Plan de acción* BECENE-CA-PG-12-04 se dio continuidad a las acciones comenzadas para atender el riesgo relacionado a la disminución del financiamiento, como fue:

Tabla 10

Riesgos

Riesgo institucional	Acción de mejora emprendida: agosto 2021 febrero de 2022	Resultado de acción emprendida en agosto 2021	Nuevas acciones
No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio.	Continuidad a la estrategia para evaluar cómo se desarrollarán los cursos durante la atención híbrida a los estudiantes de los programas de las maestrías. Difusión de la estrategia en reunión colegiada de inicio de semestre para dar a conocer a los docentes de los semestres I y III de los programas de preescolar y primaria, para dar continuidad a los programas de estudio de los semestres.	Conclusión de los programas de estudio de la mayoría de los estudiantes. Las bajas de los programas de estudio han ocurrido por causas múltiples como; el término de convenios laborales, enfermedades familiares y personales, exigencias laborales a los estudiantes que cursan primero o tercer semestre. Portafolio Temático en la primera fase de conversaciones públicas, quedando una para la segunda fase. - Termino del mapa curricular de estudiantes del programa de maestría en educación preescolar, con portafolios temáticos	-Continuidad de acciones para que los estudiantes logren concluir el primero y tercer semestre: Acciones encaminadas a la actividad presencial.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 40 de 45

		para ser presentados en la fase de obtención de grado.	
--	--	--	--

Tabla 11

Oportunidades

Oportunidad institucional	Acción de mejora emprendida: agosto 2021 febrero de 2022	Resultado de acción emprendida en agosto 2021	Nuevas acciones
Consolidar un sistema de automatización de trámites, servicios y/o información de los procesos del área administrativa.	Automatizar aquellos servicios administrativos que implique un trámite o servicio de manera presencial.	Automatización y rápida gestión de solicitudes. Desarrollo de inscripción con envío de documentos digitales. Envío de calificaciones por correo electrónico. Envío de materiales de inicio de semestre de manera digital.	Trámites de manera virtual Comunicación en línea y digital. Digitalización de datos, anexos, documentos. Pago por transferencia.

Riesgo de deserción escolar de estudiantes ante la contingencia sanitaria del país

- *Baja de estudiantes de los programas de las maestrías*

Acciones emprendidas:

El seguimiento de los estudiantes, especialmente de quienes por motivos variados deciden darse de baja del programa que cursan.

Acciones emprendidas:

Se mantuvo comunicación con los estudiantes a través de diversos recursos como: whatsapp, videollamadas, atención telefónica y correo electrónico, dada la condición de atención híbrida, para dar continuidad al desarrollo de los planes y programas de estudio del que cada docente es responsable a fin de alcanzar los indicadores en la aplicación de programas.

Acciones emprendidas:

- *La preparación de los docentes del posgrado en la atención educativa en modalidad híbrida*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 41 de 45

- **Riesgos y oportunidades. Aplicación de programas**

Riesgo el pobre desempeño docente de los estudiantes a través de los cursos en modalidad híbrida

Riesgos y oportunidades: obtención de grado

Se establece como una necesidad permanente el que cada comunicado respecto al proceso sea claro y preciso, además de oportuno. Buscar siempre la atención al cliente en un alto nivel de eficacia. Además de la información rescatada en las encuestas se deberán rescatar las ideas siguientes, para el establecimiento de acciones que proponga la Coordinación de Investigación:

1. Mejorar la búsqueda de lectores con perfiles acordes a las temáticas de los portafolios.
2. Conversaciones públicas a distancia
3. Seguimiento a las actividades de obtención de grado de la generación 2019-2021, con la intención de mostrarles los resultados de la encuesta de salida y la aplicada a los egresados pendientes de obtención de grado, así como para dialogar con ellas acerca de las necesidades identificadas.

Información de buzones de quejas y sugerencias:

Dos buzones: Queja del desarrollo de la actividad académica en el tercer semestre

- Buzón 1. Un alumno manifiesta que la clase de maestría es rígida y solicita trabajos sin leer y retroalimentar, destaca que la queja ya se ha manifestado en la evaluación. Pide que se abra el diálogo con la dirección de Posgrado, dado que se actúa de manera lineal y rígida. Se indica que no hay trato humano de todos los maestros.
- Las acciones ante el buzón 1
 - a) Establecer comunicación con la docente implicada
 - b) Elaboración de un plan de acción priorizando la comunicación con el alumnado
 - c) Toma de decisión donde participa la responsable de maestrías
 - d) Acciones al término del semestre en enero 2022 e inicio de semestre febrero 2022
 - e) Continúan acciones a lo largo del semestre febrero-julio de 2022

Buzón 2

Un estudiante manifiesta que una unidad académica retrasa el proceso de intervención y por ende la elaboración del documento de obtención de grado. Alude a un exceso de su exposición en clase.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 42 de 45

Las acciones ante el buzón 2

- Diálogo con la docente implicada
- Confrontación con la evaluación de fin de semestre donde no se expresa ninguna opinión acerca de dificultades con el desarrollo de la unidad académica ni con el desempeño de la docente.
- La evaluación refiere una valoración de muy buenos a excelentes resultados

Reconocimientos y felicitaciones

En las evaluaciones aparecen varios reconocimientos en el desarrollo de las actividades desarrolladas, de manera particular hay reconocimiento en el proceso de obtención de grado.

Como parte del análisis del macroproceso se informa de los riesgos y oportunidades a los que se les dará seguimiento

Tabla 12

Análisis, seguimiento y valoración parcial del riesgo, en la DEP en pertinencia con lo declarado por el SGC

Riesgo	Acciones desarrolladas en el semestre	Valoración
No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio.	Dar continuidad a la estrategia ¹ de la DEP para el desarrollo de los cursos en modalidad presencial.	Julio 2022
	Difusión de la estrategia en reunión colegiada de posgrado para darse a conocer a estudiantes y docentes.	julio 2022
Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.	La utilización adecuada u oportuna de las tecnologías para atender procesos de lectura con el apoyo de métricas.	Julio de 2022
	La utilización adecuada u oportuna de las tecnologías para atender procesos de comprensión y expansión de ideas con el apoyo de herramientas digitales que contengan/ desplieguen datos para expresar ideas de manera divergente	Segunda evaluación Octubre 2022

¹ La estrategia se encuentra explícita en un documento que planeó, construyó y aprobó el colectivo docente de la DEP, misma que se encuentra en marcha durante el semestre agosto 2021 a febrero- 2022. Mismo que contempla: objetivo, recomendaciones de la estrategia para el fortalecimiento de la docencia en tiempos de contingencia sanitaria, con atención en modalidad a distancia y presencial (híbrida). En la misma se encuentra un cronograma de actividades que explicitan las fechas de sesión presencial y a distancia, los espacios, las maneras en que se cuida la salud de los estudiantes y docentes a desarrollarse en el semestre agosto 2021-febrero 2022.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 43 de 45

Conclusión

El reto de mayor relevancia en el semestre agosto 2021- febrero 2022 ha sido:

1. Las bajas de estudiantes.
2. Las no aprobaciones por bajo rendimiento académico de las estudiantes
3. Los procesos de obtención de grado han tenido continuidad, las acciones de seguimiento y medidas instrumentadas permiten indicar que los estudiantes logran entender la relevancia de avanzar en su formación, concluyendo el trayecto formativo hasta la obtención de grado en alta medida.

6. Oportunidades de mejora continua

Próximas acciones

Tabla 13

Mejoras semestre febrero-julio de 2022

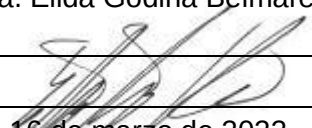
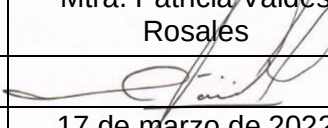
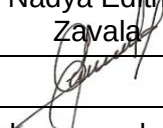
Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Dar seguimiento a los riesgos institucionales y los derivados de los procesos que se siguen en la institución y la DEP.	Dirección de Posgrado y titulares de procesos	Febrero 2022	Julio de 2022.	
	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran.	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos.	Febrero de 2022.	Primera Valoración julio 2022. Segunda valoración Febrero-2023	

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 44 de 45

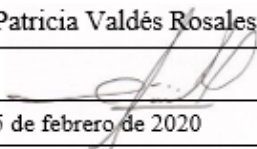
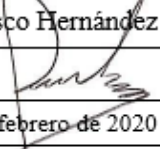
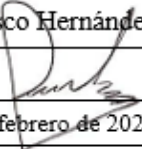
	Iniciar el re-ajuste al macroproceso de acuerdo a los nuevos programas de estudio	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos	Junio de 2022	Primera Valoración junio de 2022. Segunda Valoración febrero de 2023.	
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Ajustar el procedimiento para la conclusión de la generación 2021-2023	Dirección de Posgrado, Coordinación administrativa, académica y de investigación	Febrero 2022.	Febrero 2023	
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo-julio 2022	Julio - 2022	
2. Necesidad de Recursos.	Atención a la infraestructura e higiene de aulas	Coordinación administrativa.	Febrero 2022	Julio - 2022	

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

Inicio y seguimiento en el transcurso del semestre febrero-julio de 2022.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	16 de marzo de 2022	17 de marzo de 2022	18 de marzo de 2022

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

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