

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 21

1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.1 Auditorías internas

1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

El 18 de febrero de 2014 se auditó al área del Posgrado. Los tres procedimientos correspondientes a esta área fueron evaluados favorablemente, como se puede verificar en el Informe de la auditoría que se encuentra en la página web.

La Titular de la División de Estudios de Posgrado dio a conocer a las Coordinaciones del área la fecha de la auditoría así como los puntos de la Norma ISO 9001-2008 en las cuales se basaría la auditoría para cada una de ellas.

El equipo auditor se presentó en el área conforme lo convenido y programado. Las coordinaciones mostraron las evidencias en físico y electrónico, según lo solicitado por el equipo de auditores y respondieron a los cuestionamientos planteados. En dos coordinaciones, la académica y la de servicios administrativos, se pudo constatar el conocimiento de la Norma, no así en la coordinación de investigación, como lo señala el informe de la auditoría. En esta ocasión hubo ausencia de no conformidades.

1.1.2 Conclusiones:

La auditoría interna contribuyó a la identificación de información que no se había actualizado dentro del SGC, además, se construyeron elementos más sólidos en la realización de acciones para la mejora.

2.1 Auditorías externas

2.1.1 Descripción del proceso de auditoría

El Equipo Auditor de Bureau Veritas llevó a cabo la auditoría el día 9 de abril de 2014, basada en el enfoque de proceso. Cabe mencionar que la auditoría se realizó en último momento, pues no se tenía considerada dentro de la programación; la decisión, según el auditor, se tomó con el fin de triangular información con otros procesos en relación con el método de satisfacción del cliente. La entrevista se realizó solamente a la titular del proceso en donde se presentaron evidencias de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.

2.1.2 Conclusiones:

En la auditoría se reflexionó sobre la actividad de diseño en el posgrado y se consideró dentro de la acepción que plantea la norma ISO 9001:2008.

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

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

Nota: Incluir copia informe de auditoría interna y externa.

2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Los aspectos que se evaluarán son los siguientes:

a. Satisfacción de los Clientes.

El primer procedimiento del área de posgrado está relacionado con la selección de aspirantes a las maestrías en Educación Primaria y Preescolar. El 26 de junio se aplicó la encuesta para la evaluación del curso propedéutico que cubre todo el proceso y los resultados se muestran en la tabla de abajo. El número de aspirantes fueron once para la Maestría en Educación Preescolar y dieciocho para la Maestría en Educación Primaria. Cabe hacer mención que únicamente cinco aspirantes respondieron a la encuesta de opinión e ingresaron ocho aspirantes para el programa de maestría en Educación Preescolar y dieciocho para Primaria.

Los resultados de la encuesta de opinión para la evaluación del procedimiento de selección se muestran en la Tabla siguiente:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ASPIRANTES A LAS MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA JUNIO DE 2013		
INDICADORES	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
1. Información en medios de comunicación	4.8	4.9
2. Claridad y pertinencia en la información	4.7	4.8
3. Actividades para problematizar la práctica.	4.4	5.0
4. Reflexión sobre su implicación en la práctica	4.4	5.0

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 21

5. Equilibrio en los contenidos	4.8	5.0
6. Líneas de formación de mayor importancia	3.6	5.0
7. Metodología utilizada	5.0	5.0
8. Trabajo en equipo	5.0	5.0
9. Criterios de evaluación	5.0	5.0
10. Articulación entrevista entre entrevista y trayectoria profesional	5.0	5.0
11. Aspectos teórico conceptuales	5.0	5.0
12. Relevancia de la evaluación EXANI-III	3.6	4.4
13. Contenidos del examen de EXANI-III	4.0	5.0
14. Proceso de selección de manera formativa	5.0	5.0

El 5 de julio de 2014 se aplicó la encuesta de satisfacción a los estudiantes, cuyo objetivo es valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado y su impacto en el logro de los objetivos de la formación de las maestrías en educación preescolar y primaria. La encuesta consistió en la aplicación de un cuestionario con 10 preguntas cerradas y un espacio para sugerencias y comentarios.

Se utilizó el recurso “Encuesta Fácil” con la finalidad de tener los resultados en el menos tiempo posible a fin de analizarlos e identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad de mejora. Las tablas y gráficas siguientes muestran los resultados de dicha encuesta en cada uno de los indicadores respecto a la importancia y el desempeño dentro de una escala de respuesta del 1 al 5.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 21

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE II		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICOS		
Reflexión de la práctica	4.9	5.0
Formación de alumnos y profesores	4.7	4.9
ADMINISTRATIVOS		
Información sobre la inscripción	5.0	5.0
Inscripción	5.0	4.5
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	4.6	5.0
Invitación a eventos	4.8	4.7
INVESTIGACIÓN		
Participación del alumnado	4.5	4.8
Mejora del desempeño	4.7	4.9

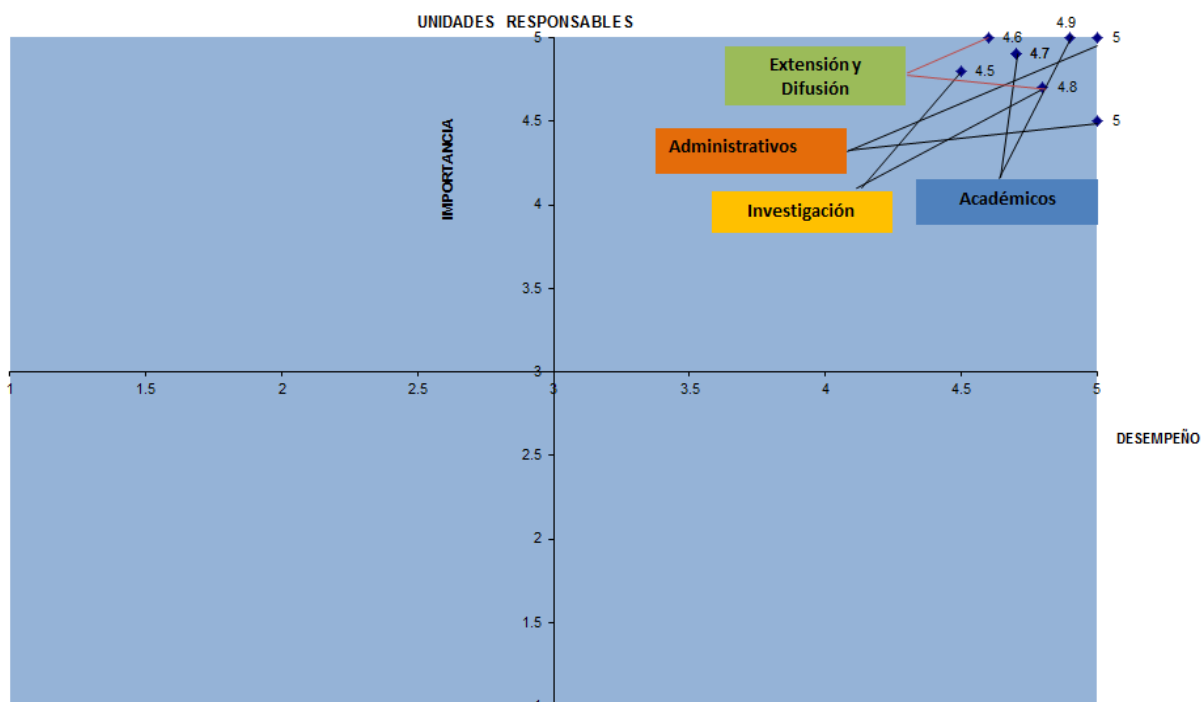
Los resultados muestran que los rubros de importancia y desempeño para los alumnos de las maestrías en educación preescolar y primaria del semestre II son favorables ya que las respuestas se concentran arriba de la media.

En el gráfico siguiente se observa el nivel de importancia y desempeño para cada uno de las áreas sustantivas del posgrado.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 21

RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE 2014
SEMESTRE II



Los resultados más bajos en el área de desempeño se encuentran en dos aspectos: el primero está en la participación de los estudiantes en el proceso de seguimiento y evaluación de los programas de maestría, con un puntaje de 4.5. Esto se debe a que no se aplicaron las entrevistas a las cuales se hace alusión en el ítem correspondiente a la investigación. El segundo aspecto es el del acervo bibliográfico. Los estudiantes lo valoran con un puntaje de 4.6 en orden de desempeño y con un 5.0 en orden de importancia. Esto significa que los estudiantes consideran muy importante la bibliografía para sus estudios de maestría, sin embargo, no está siendo suficiente para atender sus necesidades.

En el caso de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y educación primaria del semestre IV, los resultados fueron los siguientes:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 21

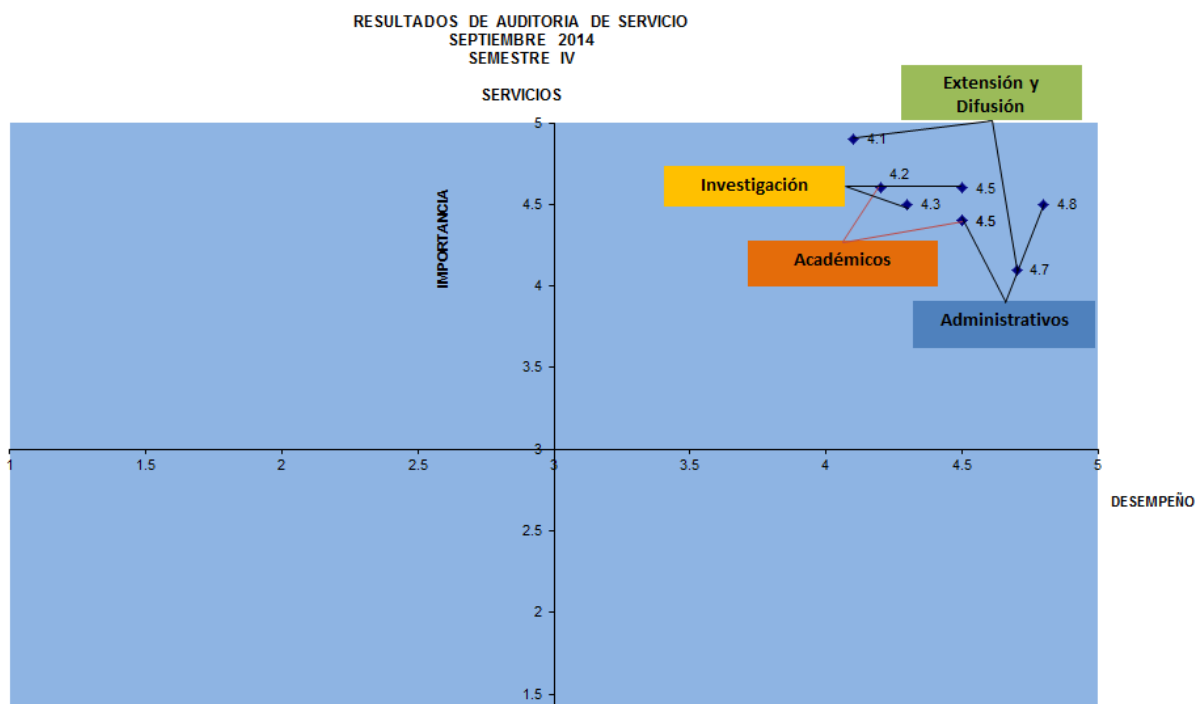
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRE IV		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
ACADÉMICO		
Reflexión	4.2	4.6
Formación	4.5	4.4
ADMINISTRATIVO		
Información inscripción	4.5	4.4
Inscripción	4.8	4.5
EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN		
Bibliografía	4.1	4.9
Invitación a eventos	4.7	4.1
INVESTIGACIÓN		
Participación alumnado	4.5	4.6
Mejora del desempeño	4.3	4.5

La información que arroja la encuesta, como se observa en la tabla y su gráfico correspondiente, oscilan entre 4.1 y 4.9 dentro de una escala de 1 a 5. Los puntajes más altos en orden de desempeño están en las actividades de inscripción e invitación a eventos. Al igual que el semestre II, el puntaje más bajo está en el acervo bibliográfico; sin embargo, llama la atención que la reflexión de la práctica (servicio académico) es un aspecto que bajó en este semestre en comparación con las generaciones anteriores, donde se valoraba como uno de los aspectos más altos.

El gráfico siguiente muestra las tendencias en cada uno de los servicios.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 21



Un reto para los servicios administrativos tiene que ver con el apoyo tecnológico que en este semestre mostró suma deficiencia en cuanto al servicio de internet, la eficiencia en las máquinas que se encuentran instaladas, el servicio de proyectores y la higiene de sanitarios, como se muestra en los comentarios vertidos por los estudiantes en la encuesta de opinión.

b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.

Los comentarios de los estudiantes en la encuesta de opinión reflejan la necesidad de mejorar los servicios tecnológicos, bibliográficos y de limpieza de sanitarios. Por otro lado, se ve la necesidad de valorar las actividades de reflexión de la práctica que se están realizando en el último semestre y sistematizar las acciones de mejora en las tutorías de portafolio.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 21

Otro aspecto en el que se tendrá que poner atención es la diversificación de instrumentos y técnicas de investigación en el proceso de seguimiento y evaluación de los programas de maestría donde los estudiantes se sientan involucrados. Dentro de las necesidades de mejora, en este semestre se trabajó con la reingeniería del SGC en la BECENE. Para el caso del área de posgrado, se hicieron cambios en los objetivos, se enriqueció el Plan de calidad con sus respectivos procedimientos.

2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

Se presentaron algunas quejas de estudiantes y profesores de licenciatura por la baja calidad de la traducción en una conferencia.

2.3 Reconocimientos y felicitaciones:

Los reconocimientos y felicitaciones se hicieron evidentes en la encuesta de opinión aplicada a los estudiantes de las maestrías. Se reconoce la calidad del servicio de control escolar y la logística del área de posgrado. Además, se agradece al equipo de posgrado por el interés en la mejora constante.

2.4 Conclusiones:

En este semestre los resultados de las encuestas respecto al desempeño de los profesores, mostraron los niveles más altos en relación con otros. Los resultados de la segunda encuesta mejoraron considerablemente en relación con la primera. Esto muestra el compromiso del profesorado con la mejora continua en su labor.

Por otro lado, cabe mencionar que este semestre implicó muchos retos para el equipo de posgrado debido a que se atendió un programa de diplomado para más de quinientos profesores, aunado a un programa de doctorado que demanda la atención en diversas áreas en las que no se había incursionado. Aún así, la calidad de los programas de maestría se mantuvo.

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

3.0 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

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

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 21

En el periodo de febrero a agosto de 2014, el comportamiento de los indicadores de calidad para valorar el desempeño de los procedimientos y el proceso en general de formación continua y superación profesional fue el siguiente:

En relación con el indicador “Número de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos”, los 26 aspirantes a las maestrías en educación preescolar y primaria alcanzaron un promedio correspondiente a lo señalado por el indicador.

Respecto al indicador 2 “Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa”, se tiene lo siguiente para las maestrías en educación preescolar y primaria.

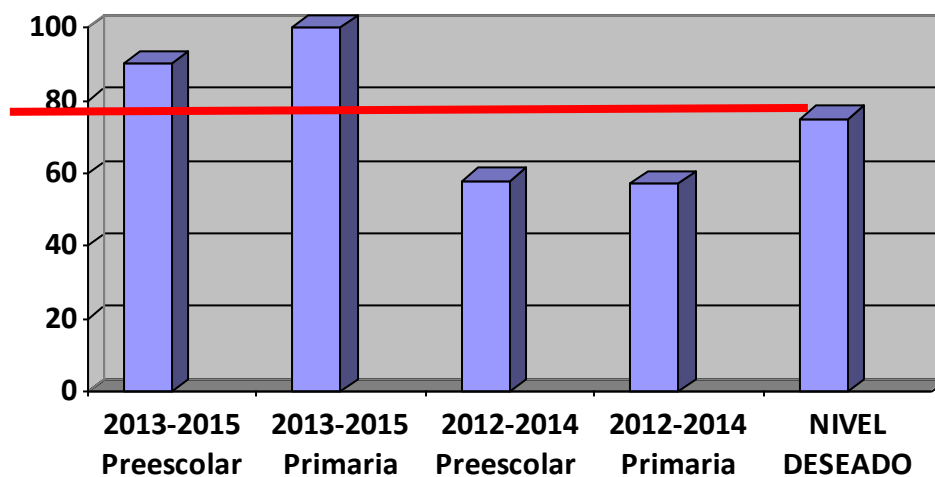
Maestría en educación preescolar			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2012-2014	17	7	58%
2013-2015	10	2	83%
Maestría en educación primaria			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2012-2014	14	6	57%
2013-2015	8	-	100%

En el periodo de febrero a julio de 2014, que es el que se está reportando, hubo una baja en los grupos de maestría en educación preescolar y primaria del semestre IV. Las causas de las bajas fueron diversas. En el caso de un estudiante del semestre IV de la maestría en educación primaria, fue por bajo desempeño académico. La estudiante del cuarto semestre de preescolar simplemente se fue sin dar ninguna explicación y la alumna del semestre II de la maestría en educación preescolar fue por motivos de salud. La gráfica siguiente muestra con mayor claridad la permanencia en el programa.

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

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 10 de 21

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: “Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa”
SEMESTRES I y III
Porcentaje deseado: 75% Porcentaje promedio logrado 74.5%



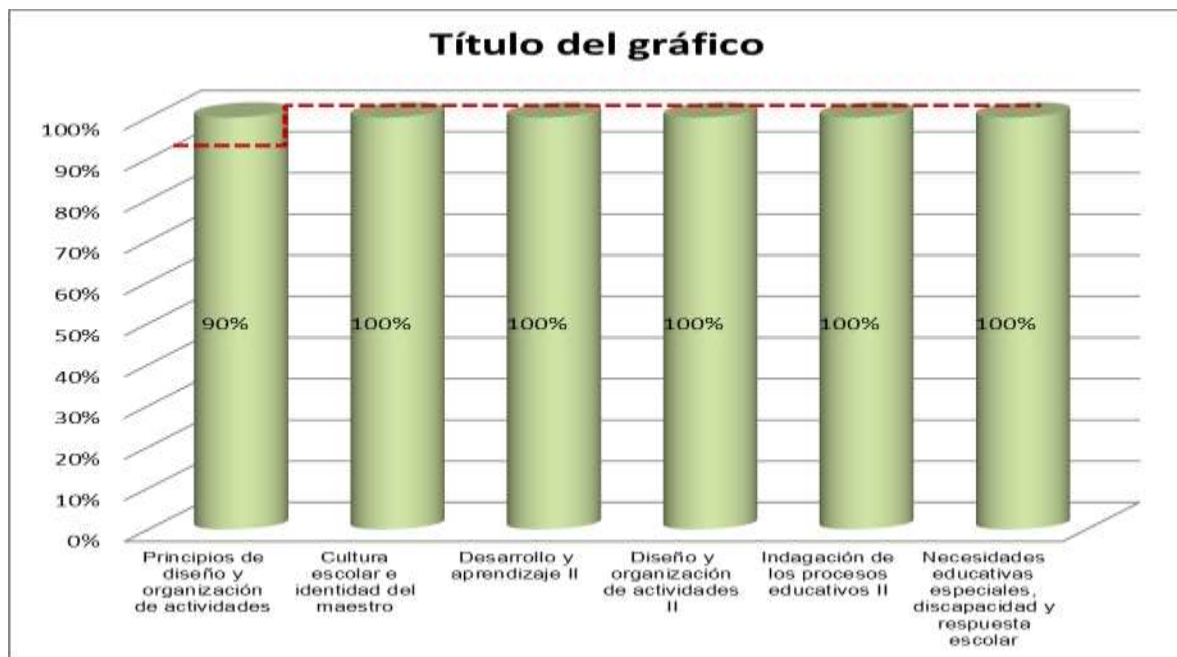
Como se puede percibir en la gráfica anterior, los grupos de Maestría de la generación 2012-2014 son los que han tenido más bajas del programa. Este fenómeno ha ocasionado que no se cumpla con el de permanencia esperado que es del 75%.

Respecto al indicador “número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de evaluación” en el gráfico siguiente se muestra que este indicador es uno de los mejor logrados porque el profesorado presenta sus programas sintéticos con todos los elementos considerados dentro de los parámetros de conformidad del producto, superando con ello el porcentaje deseado que es del 91%. Únicamente la unidad académica Principios de diseño y organización de actividades omitió uno de los criterios. Todos los profesores en la sesión de planeación del día 4 de febrero presentaron sus programas y recibieron retroalimentación de los colegas y finalmente entregaron sus programas fortalecidos el 20 de febrero de 2014. Para el siguiente semestre se integrará un nuevo elemento, “recursos tecnológicos”, con el fin de que los profesores integren la plataforma como herramienta pedagógica en sus espacios curriculares.

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

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

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA
INDICADOR: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración
SEMESTRES II y IV
 Porcentaje deseado: 91% Porcentaje logrado 98.3%



Otro de los indicadores que se mide en el proceso es el “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. La medición de este indicador se realiza a través de un instrumento en el que se integran las competencias que se deberán desarrollar en cada una de las unidades académicas. Se realizó la evaluación de las competencias logradas en las unidades académicas de los semestres II y IV de las maestrías en educación preescolar y primaria, del periodo de febrero 2014 a julio 2014.

El instrumento de la evaluación se aplicó en dos momentos, el intermedio el 14 de mayo 2014 y el final 5 de julio 2014. Se logró un 100% de devolución de evaluaciones y evidencias archivado en formato digital en el primer y segundo periodo. Los promedios por Unidad Académica y por grupo se presentan en la Tabla 2:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 21

Tabla 2. Promedio de las Competencias alcanzado en los semestres II y IV de la Maestría en Educación Preescolar

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR		
Unidades Académicas	Porcentajes	Promedio del grupo
SEMESTRE II		
Principios de diseño y organización de actividades	89%	89.63%
Cultura escolar e identidad docente	90%	
Desarrollo y aprendizaje II	90%	
SEMESTRE IV		
Diseño y organización de actividades II	90%	87.33%
Indagación de los procesos educativos II	85%	
Necesidades educativas especiales . Discapacidad y respuesta escolar.	87%	

El porcentaje deseado del segundo semestre es lograr el desarrollo en un 70%, el cual fue superado en la maestría de preescolar con 19.63 puntos porcentuales.

En el semestre IV los estudiantes deben lograr un 90% de las competencias establecidas en los rasgos del perfil de egreso, este porcentaje no pudo alcanzarse en el semestre.

Tabla. Promedio de las Competencias alcanzado en los semestres II y IV de la Maestría en Educación Primaria.

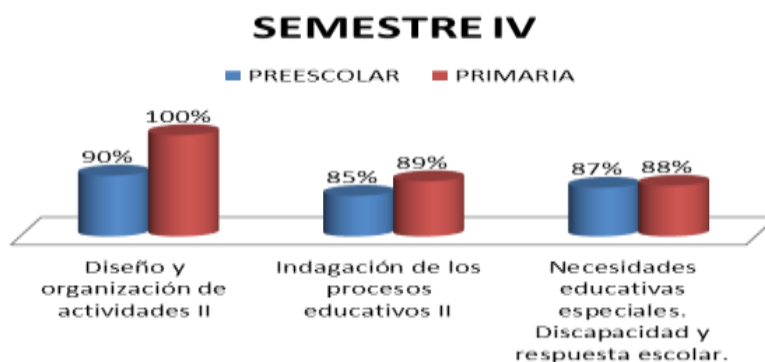
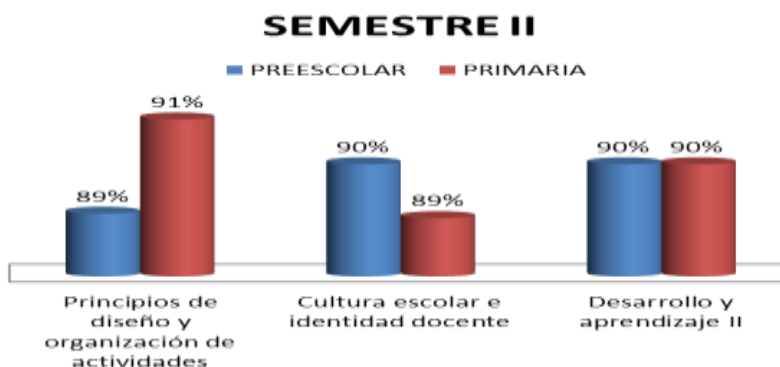
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA		
Unidades Académicas	Porcentajes	Promedio del grupo
SEMESTRE II		
Principios de diseño y organización de actividades	91%	89.93%
Cultura escolar e identidad docente	89%	
Desarrollo y aprendizaje II	90%	
SEMESTRE IV		
Diseño y organización de actividades II	100%	92.03%
Indagación de los procesos educativos II	89%	
Necesidades educativas especiales, Discapacidad y respuesta escolar.	88%	

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

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 2
			Página 13 de 21

De igual manera que en el nivel de preescolar el porcentaje deseado del segundo semestre es lograr el desarrollo en un 70% el cual fue superado en primaria con 19.93 puntos porcentuales. En el semestre IV los alumnos deberán lograr un 90% de las competencias establecidas en los rasgos del perfil de egreso, este porcentaje supero con 2.03 puntos porcentuales, por lo que se puede concluir que esta generación es sobresaliente.

Finalmente la comparación del logro de las competencias entre el nivel preescolar y la primaria como se aprecia en las gráficas se puede decir que no existe diferencias significativas en el segundo semestre. En el cuarto semestre la diferencia mayor se encuentra en la Unidad de Diseño y organización de actividades con un punto porcentual lo cual puede tener un origen en el azar o dentro de un margen de error estadísticamente normal.

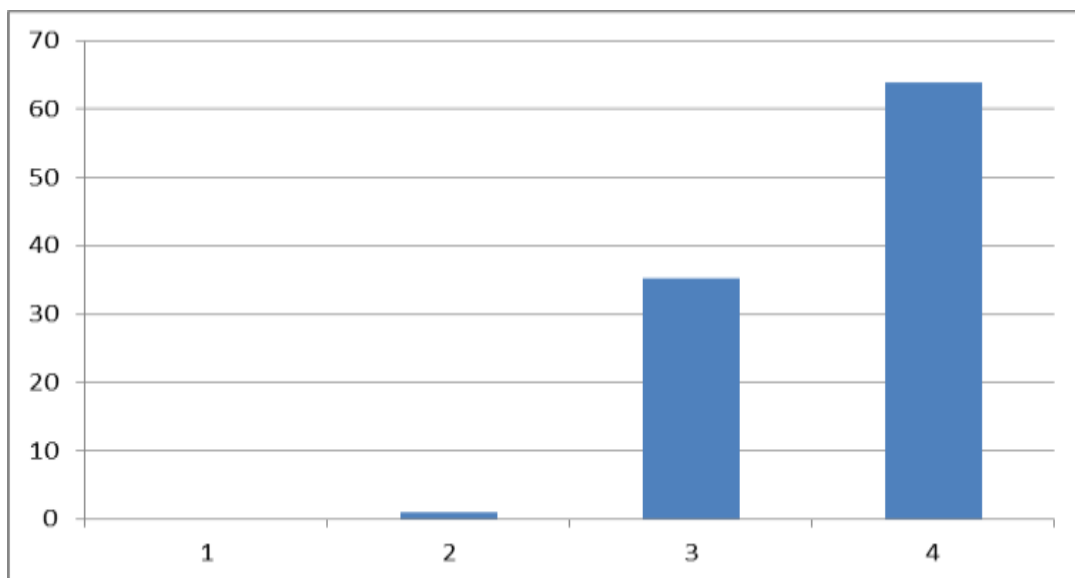


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 21

Respecto al indicador 5 “Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad”, en el grupo de maestría en educación preescolar el 64% de portafolios cumplieron con el nivel 4 de los criterios de conformidad y el 35% de portafolios alcanzaron el nivel 3 de los criterios de conformidad. La gráfica siguiente muestra estos resultados.

NÚMERO DE PORTAFOLIOS TEMÁTICOS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CONFORMIDAD
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR
 GENERACION. 2011-2013



Sumando los porcentajes de los niveles 3 y 4 tenemos que el 99% de los portafolios temáticos cumplen con los criterios de conformidad en la Maestría en Educación Preescolar.

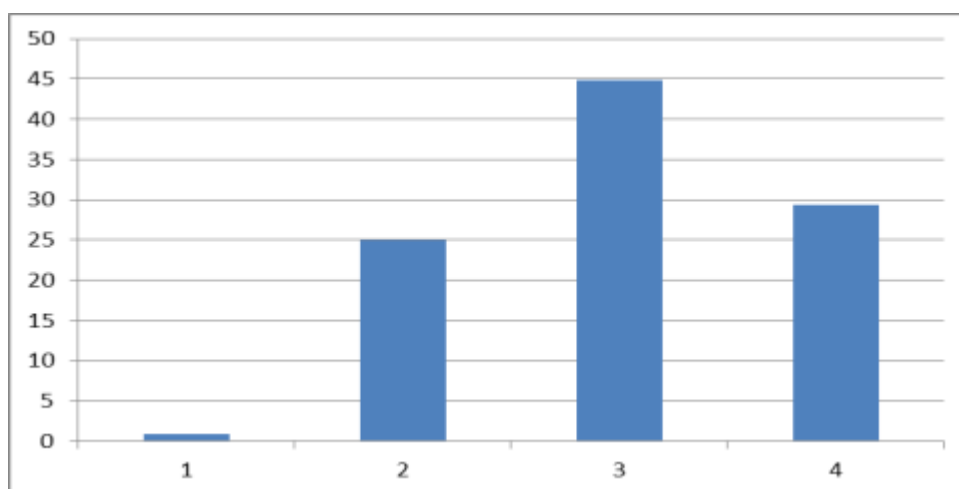
En la Maestría en educación primaria los resultados fueron los siguientes:

- 30% de los portafolios cumplieron con el nivel 4 de los criterios de conformidad
- 45% de los portafolios cumplieron con el nivel 3 de los criterios de conformidad
- 25% de los portafolios cumplieron con el nivel 2 de los criterios de conformidad

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 21

NÚMERO DE PORTAFOLIOS TEMÁTICOS QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CONFORMIDAD
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA
GENERACION. 2011-2013



Sumando los porcentajes de los niveles 3 y 4 tenemos que **el 75 %** de los portafolios temáticos cumplen con los criterios de conformidad en la Maestría en Educación Preescolar.

El porcentaje general del logro en la calidad de los portafolios temáticos de las maestrías en educación de la División de Estudios de Posgrado de la BECENE **es de 87%** lo cual está dentro del rango estipulado en el plan de calidad que es 80%.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCIÓN	STATUS	NIVEL DESEADO	NIVEL DE LOGRO	META	MEDICIÓN DEL PROCESO
1	No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 70 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES).	Después publicar los resultados	Concluido	70%	M. Pree. 8 (100%) M. Prim. 18 (100%)	100%	15%

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 21

2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	Concluido	75%	Gen. 2012-2014 57.5% Gen. 2013-2015 91 %	76% 100%	5%
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso	Concluido	91%	100 %	100%	15%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada semestre	Concluido	80%	M. Pree 88 % M. Prim. 90 %	100%	35%
5	Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos	Anual	Concluido	80%	87%	100%	20%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	Concluido	65%	71.6%	100%	10%
						Total	100 %

3.2 Análisis de Producto y/o servicio no conforme: BECENE-CA-PG-04

En relación con este punto, pareciera que el producto y servicio no conforme (PSNC) se produjo en el indicador referido a la permanencia de los estudiantes; sin embargo se han implementado algunas acciones en este semestre, como la reactivación de las tutorías y el seguimiento de alumnos, así como la selección adecuada de los estudiantes con el fin de mejorar este indicador.

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 21

3.3 Conclusiones:

Las metas alcanzadas en los diferentes indicadores muestran la calidad que se ha logrado en el desarrollo del proceso, aun cuando una de las metas establecidas no fue alcanzada.

Nota: Incluir un concentrado de la información de cada área.

4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 Descripción:

El semestre pasado se realizó un RAC por la no conformidad identificada en el proceso correspondiente al indicador No. 2 de permanencia.

4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:
Se realizó un RAC por los resultados obtenidos en el indicador 2.
- ✓ RAC'S emitidos por auditoría internas :
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por auditorías externas:
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por queja de cliente:
Ninguno
- ✓ RAC'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):
Ninguno

4.3 Distribución de los RAP's:

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:
Ninguno

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 21

- ✓ RAP'S emitidos por auditoría internas :
Ninguno
- ✓ RAP'S emitidos por auditorías externas:
Ninguno
- ✓ RAP'S emitidos por queja de cliente:
Ninguno
- ✓ RAP'S emitidos por Sistema de Gestión de Calidad (buzones de quejas y sugerencias):
Ninguno

4.4 Conclusiones

Con el fin de evitar un producto o servicio no conforme respecto a la permanencia de los estudiantes, se cuidó el proceso de selección y se reiniciaron las tutorías desde el primer semestre con el fin de acompañar y dar seguimiento a los estudiantes que obtuvieron menores puntajes en el proceso de selección.

Nota: Incluir bitácora de estatus de RAC's / RAP's. BECENE-CA-PG-05-02

5.0 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISION PREVIA

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos	Elaborar un nuevo instrumento de evaluación de los portafolios y subirlo a la página del SGC.	Coordinación de investigación	Septiembre 2014 a marzo de 2015	Marzo de 2015	En proceso

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 21

operativos críticos.	Monitoreo de las modificaciones al proceso	Dirección de posgrado	Septiembre 2014 a julio de 2015	Septiembre 2014 a julio de 2015	En proceso
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.	Verificación continua del servicio tecnológico y de internet en las aulas.	Coordinación administrativa	Septiembre de 2014 a enero de 2015	Septiembre 2014 a julio de 2015	En proceso
	Fortalecer el acervo bibliográfico con los textos requeridos en los programas académicos.	Coordinación académica	Septiembre de 2014 a enero de 2015	Diciembre de 2014	En proceso
3. Necesidad de Recursos.	Se requiere un profesor de tiempo completo base con grado de doctor que cubra las funciones de la coordinación de investigación.	Dirección General	Septiembre de 2014 a enero de 2015	Octubre a Enero de 2014	En proceso
	Cambiar los focos de los cañones en las aulas que lo requieren	Coordinación administrativa	Septiembre a enero de 2014	Octubre de 2014	En proceso

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

6.1 Descripción:

La contratación de profesores de tiempo completo con plaza interina está resultando un problema para la División de Estudios de Posgrado debido a que no se logran consolidar los cuadros académicos por la movilidad de personal que hay cada ciclo escolar.

Los requerimientos de movilidad estudiantil y las estancias de profesores y estudiantes en otras instituciones están demandando mayor capacidad institucional para atender esta necesidad.

6.2 Conclusión:

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 21

En el informe anterior se demandaba mayor infraestructura respecto a la conectividad y en este semestre hemos invertido en ello para fortalecer este aspecto. En esta ocasión tendremos que fortalecer los recursos humanos y la formación de los mismos con el fin de mantener la calidad del posgrado que se ha logrado desde su creación.

7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

7.1 Descripción:

De lo anterior expuesto se identifican algunos retos para la mejora:

- Complementar los puestos que están acéfalos, de acuerdo al organigrama de la División de Estudios de Posgrado.
- Fortalecer las tareas de tutoría pedagógica desde el primer semestre
- Mantenimiento continuo de los equipos tecnológicos
- Fortalecer el acervo bibliográfico con los textos requeridos en los programas académicos.
- Utilizar la plataforma institucional en todas las unidades académicas de la maestría.

7.2 Conclusión:

Hay muchos retos y desafíos que como área de posgrado debemos enfrentar. Las tareas son mayores y cada vez más complejas. No basta con los esfuerzos de un pequeño grupo de académicos, se requiere un verdadero y decidido apoyo institucional en todos los aspectos, considerando que el posgrado es un área estratégica sin la cual no se podrían concretar la misión, visión y objetivos institucionales.

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

8.1 Descripción:

En el mes de noviembre de 2013 nos reunimos como comité de posgrado para revisar la política de calidad, así como los objetivos de calidad del sistema y el fortalecimiento del objetivo correspondiente al área de posgrado.

8.2 Conclusión:

Los cambios que se realizaron a la política de calidad fueron mínimos. El objetivo de calidad de posgrado mantuvo su orientación, pero se afinaron algunas palabras que ayudaron a clarificar el planteamiento.

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

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

	Elaboró	Revisó	Autorizo
Nombre	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	22 de septiembre de 2014	29 de septiembre de 2014	30 de septiembre de 2014

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