

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 1 de 24

Periodo: Febrero a julio de 2015

## 1.0 RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

### 1.1 Auditorías internas

#### 1.1.1 Descripción del proceso de auditoría

El lunes 23 de marzo se auditó el proceso del área de posgrado en sus tres procedimientos de operación: Selección e inscripción a los programas de maestría; Elaboración, aplicación y evaluación de programas de posgrado y Titulación y obtención del grado. La auditoría se basó en los siguientes indicadores de la norma ISO 9001:2008: 1, 8.2 (8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4), 8.3, 8.4, 8.5.1

Según el informe publicado por los auditores en la página web señala que la coordinación administrativa “en razón de mejorar los resultados en el cumplimiento de las metas de sus indicadores, cuenta con un análisis general de la situación del cual se deriva una acción preventiva, misma que se encuentra en proceso y no documentada.”. Respecto a la coordinación académica “siguen pendientes a realizar las acciones de mejora mencionadas en la auditoría externa anterior, al no encontrarse registros de tratamiento de las mismas.


#### 1.1.2 Conclusiones:

En esta auditoría se percibió una tendencia en los auditores en la solicitud de algunas evidencias que no se consideran necesarias dentro de los procedimientos, lo cual llevó a realizar observaciones o recomendaciones fuera de lo establecido en el SGC.

### 1.2 Auditorías externas

No se auditó al área de posgrado.

#### 1.2.1 Conclusiones:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 2 de 24

N/A

## 2.0 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### 2.1 Los aspectos evaluados son los siguientes:

#### a. Satisfacción de los Clientes.

En el mes de junio de 2015 se aplicó la encuesta de satisfacción a los aspirantes con el propósito de valorar el proceso de selección. Este proceso se desarrolló en tres fases: la primera consistió en la integración del currículum en la página web de la institución y la entrega de las evidencias en el Departamento de control escolar del Área de posgrado, al momento de la inscripción. La segunda fase consistió en una entrevista y la tercera fue la asistencia al curso de inducción desarrollado del 9 al 12 de junio. Los resultados de la encuesta se pueden observar en la tabla No. 1

**TABLA 1**  
**RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO**  
**ASPIRANTES A LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA**

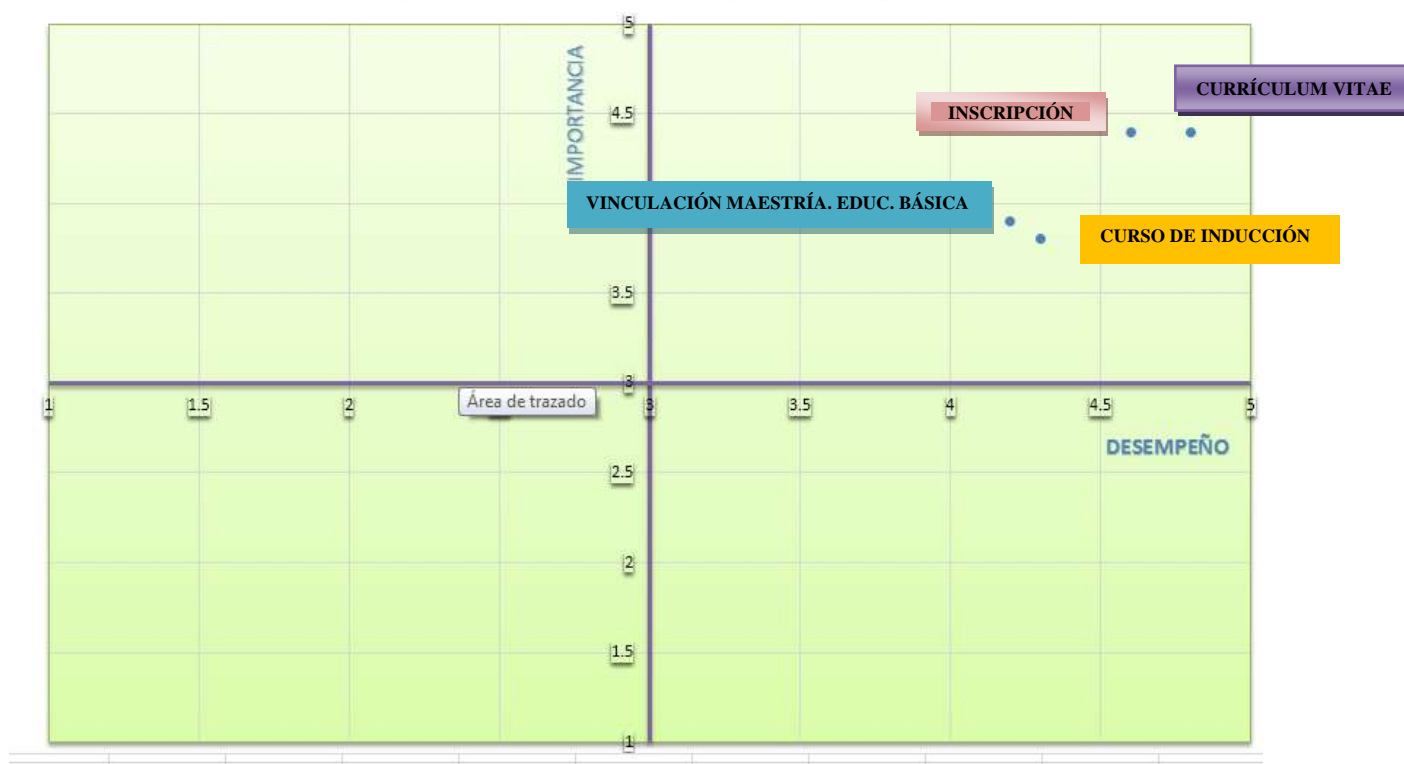
INDICADORES	PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO IMPORTANCIA
Claridad e importancia de la información solicitada en el CV	4.8	4.4
Nivel de eficacia en la inscripción y su importancia para la calidad	4.6	4.4
Vinculación de los programas de maestría con Educación Básica y nivel de importancia	4.3	3.8
Calidad en la que se impartió el curso de inducción y la importancia de la calidad	4.2	3.9
PROMEDIO GENERAL		4.3

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 3 de 24

Como podemos observar en la tabla y el gráfico, los resultados oscilan en un nivel de desempeño de 4.2 a 4.8, mientras que los de importancia 3.8 a 4.4. En la tabla No.1 se puede observar que la claridad en la solicitud de CV es de 4.8, es el nivel más alto de este rubro, igual que el de importancia cuyo puntaje es de 4.4. Llama la atención que la vinculación del programa con la educación básica ocupa un tercer lugar en orden dentro del desempeño y el último en la columna de importancia, como se observa en el gráfico siguiente:

**GRÁFICA No. 1**  
**RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO**  
**FEBRERO-JULIO 2015**  
**ASPIRANTES A LAS MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y EDUCACIÓN PRIMARIA**



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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 4 de 24

Como se puede observar, los dos puntos que se relacionan con el curso de inducción queda en los últimos lugares. Sin embargo, al contrastar estos resultados con las opiniones del curso, éstas denotan un nivel alto de satisfacción como lo podemos ver en los siguientes comentarios:

- 1) *Los felicito por el trato brindado en el curso de inducción, me pareció excelente al igual que los profesores que lo impartieron.*
- 2) *Excelente el curso impartido para seleccionar a los alumnos ya que nos mostraron su conocimiento docente, argumentando teóricamente todo lo que se enseñaba.*
- 3) *El curso de inducción estuvo muy bien organizado eso quiere decir que trabajaron en equipo.*
- 4) *Considero que la oferta de posgrado que existe en la normal del estado es sino que la única, de las mejores que se ofrecen en el ámbito de continua mejora de la práctica docente.*
- 5) *Felicidades por la organización, identifiqué que la puntualidad, conocimientos de los profesores son enriquecedores para la formación educativa de sus alumnas (os).*
- 6) *Excelentes maestros para impartir las clases durante el curso, muy accesibles.*
- 7) *En lo personal, me pareció excelente el curso y espero que mis habilidades así como mis conocimientos sean los requeridos por la maestría, ya que con el curso me he inspirado para mejorar mi práctica docente dentro del grupo y en tan pocos días he hecho una gran diferencia en aspectos que dejaba atrás; si esto logré con el curso... ya imagino lo que podría pulir y potenciar con la maestría.*

Con base en los resultados podemos concluir que hay una alta satisfacción (4.3) de los aspirantes respecto al proceso de selección para el ingreso a las Maestrías en educación preescolar y primaria.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 5 de 24

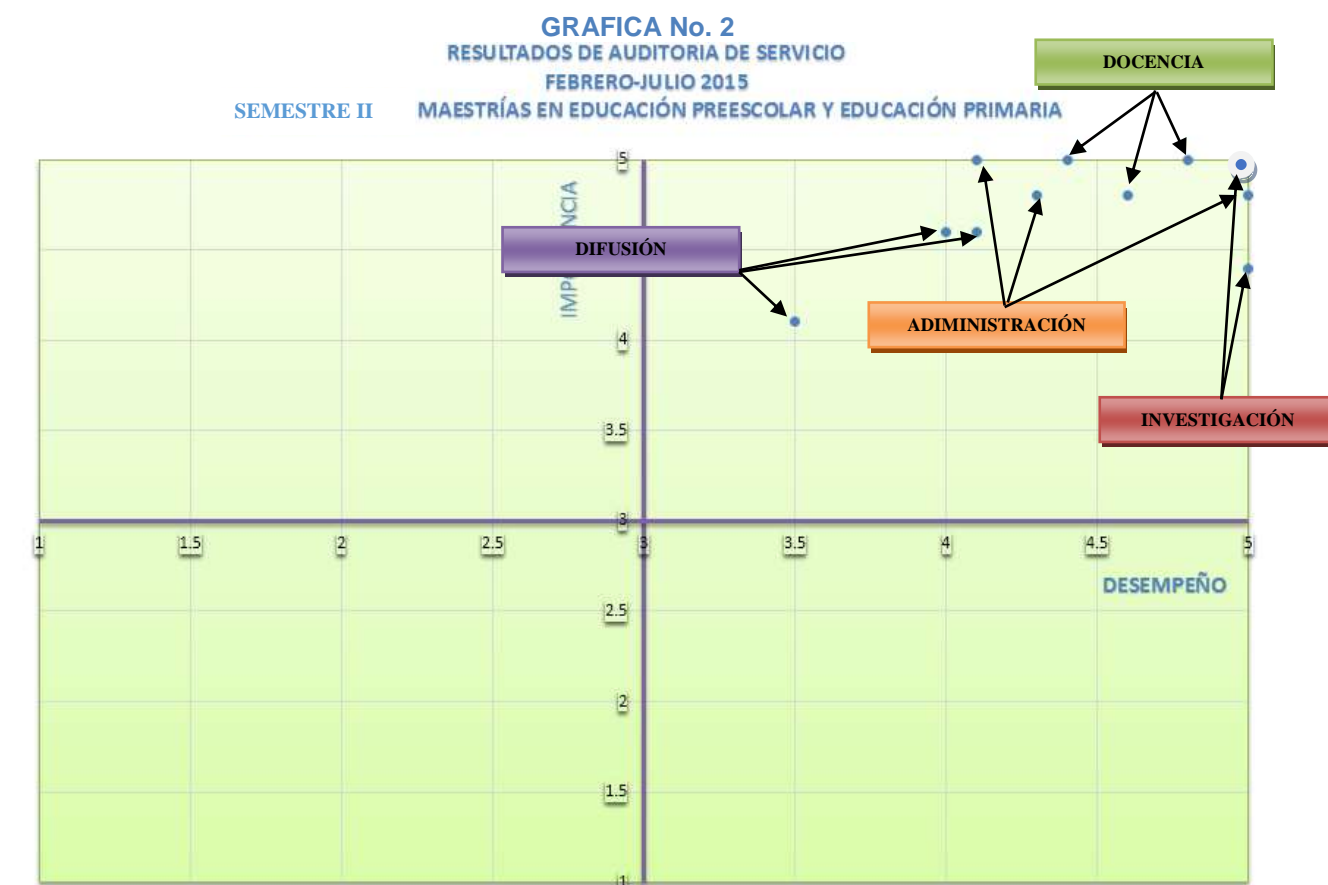
Respecto a los resultados de la evaluación de los servicios por parte de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria del segundo semestre, se refleja un alto grado de satisfacción con las actividades dirigidas a la profesionalización docente, la pertinencia de los saberes del profesor de educación básica con su realidad docente y la interacción social donde se discute y mejora la realidad educativa y pedagógica. La importancia concedida a cada uno de los tres criterios alcanza la escala más alta en su mayoría, como se observa en la tabla y gráfico siguientes:

**TABLA 2**  
**RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO**  
**MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA**  
**SEMESTRE II**


SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
<b>EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN</b>		
1. Proceso de selección	3.5	4.1
2. Difusión y reconocimiento de la calidad de los programas de posgrado	4	4.6
3. Difusión de eventos académicos	4.1	4.6
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		
4. Información para la inscripción	4.3	4.8
5. Eficiencia y eficacia de la inscripción	5	4.8
6. Organización, infraestructura y equipo	4.1	5
<b>ACADÉMICOS</b>		
7. Actividades que favorecen la profesionalización	4.6	4.8
8. Saberes relacionados con lo que necesita el profesor de Educación básica	4.8	5
9. Interacción entre alumnos en el aula	4.4	5
<b>INVESTIGACIÓN</b>		
10. Seguimiento y evaluación de los programas de maestría	5	4.4
11. Mejora de los procesos mediante la evaluación y seguimiento	5	5
12. Investigación como actividad inherente al programa de maestría	5	5

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



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 6 de 24



Como se observa en la tabla y en el plano cartesiano, los puntajes respecto al desempeño en los servicios en el área de posgrado oscilan entre 3.5 y 5 dentro de una escala de 1 al 5. El puntaje más bajo está en el proceso de selección porque los estudiantes consideran que en este proceso no se eligen a los mejores candidatos, y por otro lado, los programas requieren de mayor difusión para que sean conocidos por un gran número de profesores.

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




	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 7 de 24

Llama la atención que en el aspecto de investigación se obtienen los resultados más altos. Los alumnos valoran en el nivel superior, tanto en importancia como en desempeño, la investigación como parte inherente de los estudios de posgrado así como recurso para la mejora en el desarrollo de los programas de las maestrías. Los comentarios siguientes ayudan a complementar y triangular los datos cuantitativos:

1. *Hasta el momento, entrar a la maestría ha sido la mejor decisión que he tomado. sin duda alguna es una excelente maestría y he construido muchos conocimientos, habilidades y actitudes.*
2. *Es muy importante dar a conocer los distintos eventos que se realizan en la maestría, ya que esto ayudara a difundir mas el conocimiento y será mas beneficio para nosotros como estudiantes.*
3. *Es necesario que las aulas tengan acceso al internet ya que la mayor parte del tiempo no se tenía ese servicio, es un complemento de la maestría ya que a través de ese medio accedemos a la investigación,*
4. *Solo espero que la Maestría siga con los principio de selección y no pierda la "fama" que ha ganado.*

Triangulando la información de los datos cualitativos y cuantitativos, podemos identificar la satisfacción de los estudiantes del segundo semestre de las maestrías en educación preescolar y primaria. Lo que es necesario tomar en cuenta para la mejora son los servicios de internet inalámbrico, que también como comité de posgrado hemos detectado como una debilidad, así como la difusión de eventos académicos. Se espera también que los programas de maestría continúen con el prestigio que han obtenido, aún con los cambios que se han realizado a los criterios de selección de los aspirantes, como lo señala uno de los alumnos.

Respecto al semestre IV de las maestrías en educación preescolar y primaria, los resultados en la encuesta de satisfacción dentro de una escala del 1 al 5, son también muy satisfactorios. Los puntajes oscilan entre 4.4 y 4.9 en términos de

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



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 8 de 24

desempeño y entre 4.1 y 5.0 en el aspecto de importancia. Aunque hay una diferencia mínima entre los puntajes correspondientes a cada uno de los servicios, los académicos y de investigación tienen un mayor puntaje. Esto es coincidente con los resultados de la encuesta del semestre anterior; sin embargo, el área de extensión y difusión sigue siendo de las que ocupan el último lugar. Esto se puede observar en la tabla siguiente:

<b>TABLA 3</b> <b>RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO</b> <b>MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA</b> <b>SEMESTRE IV</b>		
SERVICIOS	ÁMBITOS	
	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
<b>EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN</b>		
1. Proceso de selección	4.6	4.9
2. Difusión y reconocimiento de la calidad de los programas de posgrado	4.4	4.9
3. Difusión de eventos académicos	4.8	4.9
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		
4. Información para la inscripción	4.8	4.9
5. Eficiencia y eficacia de la inscripción	4.9	4.1
6. Organización, infraestructura y equipo	4.7	4.8
<b>ACADÉMICOS</b>		
7. Actividades que favorecen la profesionalización	4.9	4.9
8. Saberes relacionados con lo que necesita el profesor de Educación básica	4.8	4.9
9. Interacción entre alumnos en el aula	4.9	5
<b>INVESTIGACIÓN</b>		
10. Seguimiento y evaluación de los programas de maestría	4.9	4.8
11. Mejora de los procesos mediante la evaluación y seguimiento	4.8	5
12. Investigación como actividad inherente al	4.9	4.9

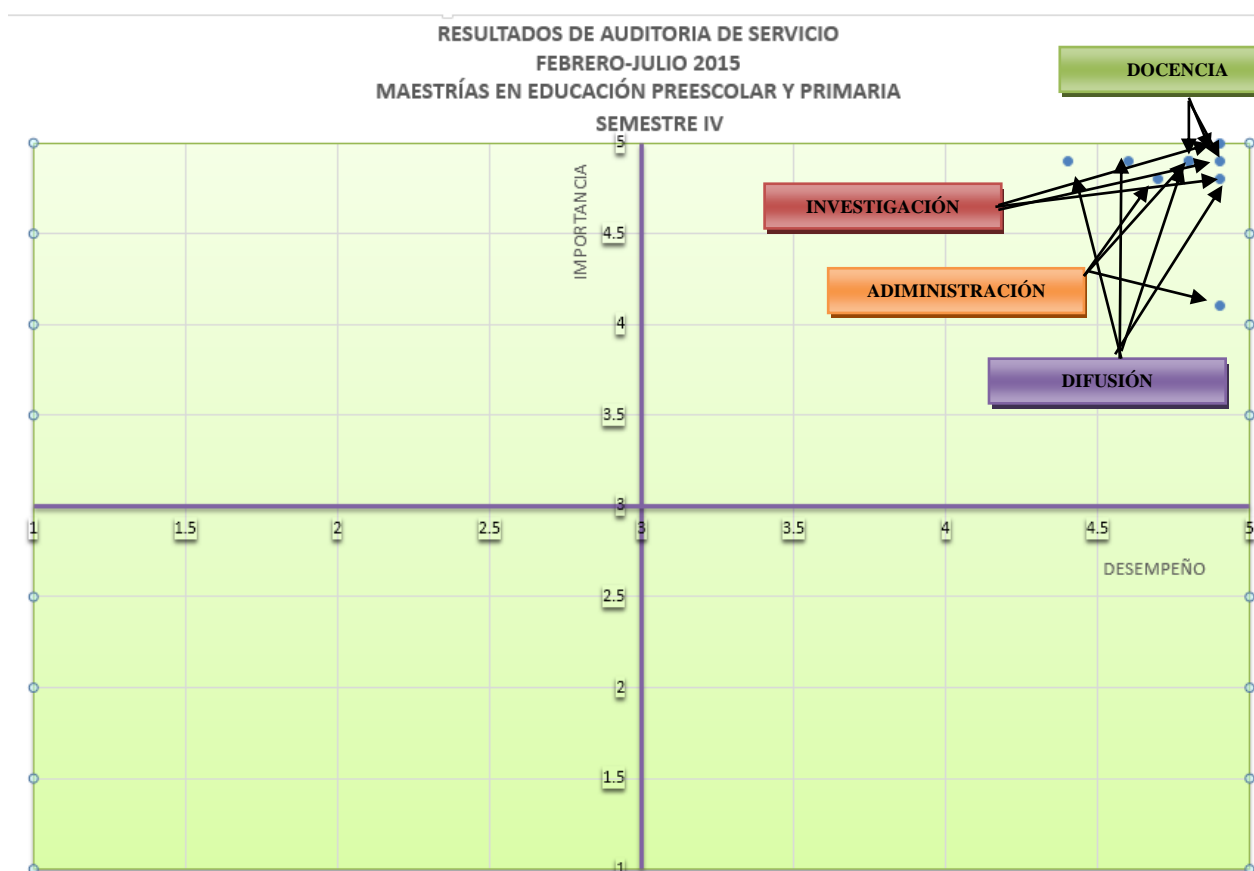
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 9 de 24

programa de maestría		
----------------------	--	--

Al ubicar estos resultados en el plano cartesiano, se percibe claramente que los puntajes quedan en el primer cuadrante del plano cartesiano, en el nivel superior derecho. Lo cual refleja el alto grado de satisfacción de los usuarios por los servicios que recibieron durante su formación.



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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 10 de 24


Los resultados de la encuesta muestran que el alumnado del cuarto semestre de las maestrías en educación preescolar y primaria valora con un alto puntaje la interacción social para desaprender y mejorar sus interpretaciones de la realidad educativa. El puntaje de 5 en el nivel de importancia y desempeño refleja la metodología que se privilegia en las clases de maestría que es socioconstructivista, lo cual es un acierto del programa y una innovación permanente.


Otro aspecto valorado con puntaje alto es la vinculación de los contenidos de la maestría con los saberes que los profesores deben tener para desempeñarse lo mejor posible en el nivel en que trabajan. Esto es un gran acierto, lo cual refleja que la actualización constante de los programas para dar respuesta a las necesidades de formación de los profesores, las cuales son acordes con las reformas y demandas actuales.

La investigación se valora como un recurso para mejorar lo que se hace en las aulas. En el caso del seguimiento de los programas de maestría, los resultados que se regresan a los profesores sirven para que realicen ajustes a sus estrategias y actividades a fin de lograr una mayor satisfacción de los estudiantes. Los datos cualitativos ayudan a complementar y triangular los datos cuantitativos anteriores:

1. *La realización del portafolio temático a la par de los estudios de maestría da la oportunidad de llevar un acompañamiento que permite la mejora de la práctica y la profesionalización docente*
2. *Muchas gracias por ayudarme a mejorar mi práctica docente, el enfoque de la maestría me permitió modificar actitudes que tenía arraigadas.*

Los comentarios de los estudiantes reflejan un gran nivel de logro respecto a los propósitos establecidos en la maestría que es la profesionalización de los docentes. El agradecimiento de los estudiantes por este enfoque de la maestría genera una enorme satisfacción para los que trabajamos en estos programas, porque vemos concretados

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 11 de 24

los esfuerzos por brindar un servicio de calidad que se vea reflejado en lo que hacen los profesores en sus aulas.

**b. Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

Aunque los resultados de satisfacción del servicio al cliente muestran altos niveles de logro, el reto está en continuar ofreciendo un servicio de calidad en los programas de maestría, tal como lo esperan los estudiantes y egresados de estos posgrados.

Dentro de la mejora del servicio continúa como demanda la mejora del de internet inalámbrico y de los videoproyectores instalados en las aulas, porque en ocasiones no tienen la nitidez suficiente y sobre todo existe una demanda explícita para la mejora de la limpieza de los servicios sanitarios del área.

**2.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:**


No se presentaron quejas de los usuarios por este medio.

**2.3 Reconocimientos y felicitaciones:**

Como se dio a conocer en los resultados cualitativos de satisfacción por parte de los aspirantes de la maestría, existen felicitaciones por la organización del trabajo en el curso de inducción, el trabajo en equipo de los profesores, por la conducción del curso y atinada selección de los materiales revisados, así como el trato brindado en el curso de inducción.

**2.4 Conclusiones:**

Los resultados de la encuesta de opinión, tanto en orden cualitativo como cuantitativo, manifiestan un nivel alto de satisfacción, pero siempre hay aspectos en los que se tiene que mejorar, como la infraestructura tecnológica y material. Como mencioné

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 12 de 24

en el informe pasado, el logro de la calidad se debe en gran medida al profesionalismo de la planta docente y la revisión continua de nuestro quehacer, lo que permite mantener la innovación constante en la práctica docente. La investigación como una tarea inherente a los programas educativos, permite integrar los hallazgos en las acciones del posgrado y en particular en las aulas. En este sentido, la investigación cobra significado en los programas de maestría.

***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 incluye información del anexo BECENE-CA-PG-11-01 de cada una de la Direcciones de área):**

En el semestre correspondiente al periodo de febrero a julio de 2015 se midieron todos los indicadores que integran los tres procedimientos del proceso del área de posgrado denominado “Formación continua y superación profesional”, los cuales son los siguientes: 1. Selección e inscripción a los programas de maestría; 2. Elaboración, aplicación y evaluación de programas de posgrado y 3. Titulación y obtención del grado.

El primer procedimiento se mide con dos indicadores: *Número de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 65 puntos y Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa.*

El segundo procedimiento corresponde a la Coordinación Académica, éste integra también dos indicadores: *Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración y Grado de alcance de las competencias del programa por grupo.*

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 13 de 24

Finalmente, el tercer procedimiento lo integran los indicadores: *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos y Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría.*

En relación con el primer indicador *Número de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 65 puntos*, se tiene la información siguiente:

Tabla No. 4  
Número de aspirantes y número de aceptados a los programas

Programa	No. de aspirantes	No. de aceptados que obtienen un promedio igual o mayor a 65
Maestría en educación preescolar	28	23
Maestría en educación primaria	21	16

Respecto al indicador *Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa* se tiene lo siguiente:

Tabla No. 5  
Número alumnos por generación, bajas y permanencia

Maestría en educación preescolar			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2014-2016	7	3	57%
2015-2017	14	0	100%
Maestría en educación primaria			
Generación	Inscripción	Bajas	Permanencia
2014-2016	16	5	68%
2015-2017	21	0	100%

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 14 de 24

En relación con la generación 2014-2015, los datos que se presentan son los mismos que se reportaron en el informe pasado, lo cual indica que no hubo bajas en el periodo que se está evaluando.

Con relación al primer semestre de ambas maestría, correspondiente a la generación 2015-2017, los aspirantes que se inscribieron continúan hasta el momento en la maestría. Se está apoyando con tutorías para lograr el 100% de permanencia, además de la flexibilización del currículum para atender las necesidades de los profesores que actualmente les demanda el Sistema Educativo, sin menoscabo de la calidad de los programas. En relación con la generación 2014-2015, los datos que se presentan son los mismos que se reportaron en el informe pasado, lo cual indica que no hubo bajas en el periodo que se está evaluando.

Respecto al indicador No. 3 *Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración*, se obtuvo lo siguiente:

**Gráfica No. 4**  
**Programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración**



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




	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 15 de 24

El cumplimiento con los criterios de evaluación de los programas sintéticos se cubrieron con un promedio del 98 %. Con este porcentaje se superó el 95% de los parámetros de conformidad del producto establecido en el Plan de Calidad. En este semestre solo un programa omitió el punto VIII que corresponde al uso de la plataforma. Sin embargo, en el transcurso del semestre, se subsanó la omisión y que se verificó, el uso de recursos digitales, con las planeaciones semanales del profesor responsable de esta Unidad Académica. La omisión solo se presentó en el momento de la entrega del programa sintético a la Coordinación Académica.

Con relación al indicador No. 4 "Grado de alcance de las competencias por grupo", se realiza a través de un instrumento, y cada profesor/a reporta los porcentajes logrados. Los resultados intermedios fueron reportados el 15 de abril de 2015 y la evaluación final se realizó el 14 de julio de 2105.

En el Plan de Calidad se establece que los grupos de maestría deberán obtener el 80% en el alcance de competencias del programa. Como se observa en la Tabla siguiente los estudiantes de la Maestría en Educación Preescolar del Semestre II, lograron un incremento importante entre la evaluación intermedia y el cierre del semestre superando con un diez por ciento el promedio mínimo establecido.

En el primer periodo de evaluación la unidad académica que tuvo un menor puntaje fue Principios de diseño y organización de actividades, seguida de Necesidades Educativas Especiales, discapacidad y respuesta escolar, con 73% y 84% de logro, respectivamente. En el segundo momento la unidad de diseño subió 5 puntos porcentuales, lo cual es un logro importante, sin embargo continuó siendo el curso con el menor porcentaje en el logro de las competencias. Llama la atención que Desarrollo y aprendizaje subió de un 88% a 100%, lo cual es importante, pero significa que todos los alumnos lograron las competencias referidas el desarrollo y aprendizaje de sus alumnos.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 16 de 24

**Tabla 6. Evaluación de las competencias en el periodo intermedio y final  
Maestría en Educación Preescolar**

<b>Unidades Académicas</b>				
<b>SEMESTRE II</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>
Principios de diseño y organización de actividades	73%		78%	
Cultura escolar e identidad docente	85%	82%	93%	90%
Desarrollo y aprendizaje II	88%		100%	
<b>SEMESTRE IV</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>	<b>PROMEDIO DE GRUPO</b>
Diseño y organización de actividades II	80%		89%	
Indagación de los procesos educativos II	89%	84%	91%	90%
Necesidades educativas especiales. Discapacidad y respuesta escolar.	84%		91%	

Como se puede observar, los estudiantes del cuarto semestre de la Maestría en Educación de Preescolar, presentaron un menor desarrollo en la Unidad de Diseño y organización de actividades II y esto afectó al promedio general del grupo, aun así el porcentaje alcanzado está por encima del porcentaje deseado del 80 por ciento. Al término del semestre superaron con aumento del diez por ciento sobre el mínimo establecido que es de un 80%.

Con relación a los grupos de Maestría en educación primaria, se observa que en el primer periodo de evaluación los porcentajes de logro en su mayoría están en 70s., y sólo uno está en 91%. Cultura escolar y Principios de diseño del segundo semestre, son las unidades académicas que quedaron con porcentajes más bajas, aunque en el segundo semestre hay una mejoría, sobre todo en Cultura escolar, como podemos ver en la tabla siguiente:

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


	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 17 de 24

**Tabla 5. Evaluación de las competencias en el periodo intermedio y final  
Maestría en Educación Primaria.**

Unidades Académicas	PORCENTAJE	PROMEDIO DE GRUPO	PORCENTAJE	PROMEDIO DE GRUPO
<b>SEMESTRE II</b>				
Principios de diseño y organización de actividades	71%		82%	
Cultura escolar e identidad docente	74%	77%	92%	90%
Desarrollo y aprendizaje II	86%		97%	
<b>SEMESTRE IV</b>				
Diseño y organización de actividades II	91%		93%	
Indagación de los procesos educativos II	79%	82%	83%	87%
Necesidades educativas especiales. Discapacidad y respuesta escolar.	76%		86%	

El comportamiento en el grado de alcance de las competencias del segundo semestre fue ligeramente abajo del porcentaje deseado con un promedio por grupo de 77 por ciento, sin embargo las estrategias utilizadas por los profesores, lograron elevar el porcentaje alcanzando un incremento del trece por ciento. En el cuarto semestre, como lo muestra la tabla anterior, los promedios son satisfactorios y con un alcance superior al 80 por ciento como el mínimo establecido.

En relación con el indicador *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa* referido al tercer procedimiento, se obtuvo lo siguiente: Los criterios de conformidad se estipulan entre los niveles 3 y 4 en un rango de 1 al 4. En el caso de la Maestría en educación preescolar seis portafolios cumplen con los criterios de conformidad. Sólo uno de los que se presentó a la conversación pública no cumplió con el puntaje requerido en la primera revisión, pues obtuvo de 2.8.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 18 de 24


En el caso de los portafolios de la maestría en educación primaria, también hubo un portafolio que fue valorado por debajo de requerido, pues obtuvo un puntaje de 2.8. En este sentido, de 14 portafolios que se presentaron en las conversaciones públicas dos no cubrieron los requisitos en orden de conformidad. De esta manera, se obtuvo un 85% de logro del indicador, superando el porcentaje esperado que es de 80%.

PROGRAMAS	No. de portafolio que obtienen en nivel de conformidad (3 y 4)	Puntajes obtenidos
<b>Maestría en educación preescolar</b>	6 de 7	De 3.0 a 3.7 Uno obtuvo 2.7
<b>Maestría en educación primaria</b>	6 de 7	De 3.1 a 3.6 Un obtuvo 2.8

Finalmente en el indicador *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*, se obtuvieron los resultados siguientes:

Maestría en educación preescolar				
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado	
2012-2014	18	10	Fase 1	Fase 2
			4	3
Maestría en educación primaria				
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado	
2012-2014	15	7	Fase 1	Fase 2
			5	2




Como se puede observar en la tabla, la eficiencia terminal es un punto débil en esta generación, ya que el porcentaje de titulación es menor del 50%. Con ello, no se cubre

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 19 de 24

el valor deseado para este indicador, lo cual trae consigo una no conformidad identificada en el proceso. Finalmente, la medición del proceso refleja que hay mejoría, pero es necesario buscar estrategias para mejorar la permanencia y la obtención del grado.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCIÓN	STATUS	VALOR DESEADO	VALOR DE LOGRO	META	MEDICIÓN DEL PROCESO
1	No. de aceptados (%) que obtienen un promedio igual o mayor a 65 puntos. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES).	Después publicar los resultados	Concluido	75%	Prim. 82% Pree. 76%	100%	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	Concluido	55%	81 %	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	95%	98 %	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 90 %  M. Prim. 88 %	100%	35%
5	Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad (Logro del perfil de egreso)	Anual	Concluido	80%	12 de 14 92%	100%	20%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	Concluido	55%	14 de 33 42%	76%	10%
						Total	100 %

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 20 de 24

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

Por parte de los clientes no hemos identificado PSNC vinculado con los indicadores.

### 3.3 Conclusiones:

Las metas alcanzadas en los diferentes indicadores muestran la calidad que se ha logrado en el desarrollo del proceso, ya que en todos los casos fueron superadas.

## 4.0 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS




### 4.1 Descripción:

No se han realizado acciones correctivas, ni preventivas


### 4.2 Distribución de los RAC's:

- ✓ RAC'S emitidos por procesos:  
NINGUNO
- ✓ 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:

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



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 21 de 24

- ✓ RAP'S emitidos por procesos:  
Ninguno
- ✓ 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

En este semestre no se realizaron acciones preventivas, sin embargo es recomendable que se realicen, particularmente en los aspectos que resultaron más bajos.

#### 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 operativos críticos.	Evaluar la pertinencia de los indicadores para la mejora continua en los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Comité de posgrado	Noviembre 2015	Noviembre2015	En proceso

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 22 de 24

<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	Mejorar el acceso a internet inalámbrico e integrar nuevos cañones en las aulas	Coordinación de administrativa	Agosto de 2015	Agosto de 2015	Concluido
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Falta por cubrirse dos plaza de tiempo completo	Dirección de posgrado	Noviembre de 2015	Noviembre de 2015	En proceso

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

### 6.1 Descripción:

### 6.2 Conclusión:

Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad para fortalecerlo es la reorientación de los indicadores, con base en las observaciones realizadas por auditores y las que se han hecho por parte de los operadores.



## 7.0 RECOMENDACIONES DE MEJORA

### 7.1 Descripción:

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

- Modificar los indicadores para que coincidan la ponderación que se establece para cada uno de ellos y lo que se espera medir para fortalecer el proceso de formación en las maestrías.

### 7.2 Conclusión:

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 23 de 24

La mejora continua se obtiene a través del proceso de evaluación y seguimiento de los programas de maestrías, así como de evaluación cuantitativa y cualitativa de los indicadores del SGC.

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



### 8.1 Descripción:



En la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí tenemos el compromiso y responsabilidad de proporcionar a nuestros usuarios servicios educativos de calidad a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas.




Formar profesionales de la docencia e investigación con alto nivel académico, para generar conocimiento e innovación educativa a través del diseño y desarrollo curricular de programas de posgrado que respondan a las necesidades de la educación básica.



### 8.2 Conclusión:

En este informe queda palpado que en el área de posgrado se tiene el compromiso y la responsabilidad de proporcionar a los usuarios un servicio de calidad a través de la mejora continua con transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, se está cumpliendo con el objetivo de calidad de formar profesionales en la docencia y la investigación que respondan a las necesidades de la educación básica.

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

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Revisión por la Dirección</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 2
			Página 24 de 24

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		18 de septiembre de 2015
Revisó	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		21 de septiembre de 2015
Autorizo	Dr. Francisco Hernández Ortiz		22 de septiembre de 2015

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