

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 1 de 36

Septiembre de 2018

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN PREVIA.

Tabla 1. Proceso: Formación continua y superación profesional de los estudiantes de maestría

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	Atender la capacitación de responsables del SGC para lo de partes interesadas	Dueñas de proceso y procedimientos Marzo 2018	Marzo 2018	Abril de 2018	100 % Cumplido
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Considerar en el mediano plazo ampliar y diversificar la modalidad de titulación del programa.	Coordinación Administrativa y Coordinación de Investigación.			20% del proceso
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segunda fase de cuatro fases ▪ Tercera fase 		Segunda fase del trámite	Enero 2019	30% Del trámite
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con lo solicitado de parte de la estancia federal ▪ Cuarta fase 		Tercera fase Agosto 18	Abril 2019	40% Del trámite
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorización del modalidad de titulación 		Cuarta fase enero 2019	Agosto 2019	90% del trámite
	Instrumentar acciones para atender las necesidades de los profesores, como partes interesadas del proceso.	Coordinación académica	Julio 2018	Julio 2019	100%
	Instrumentación de mecanismos para que otras partes interesadas participen en el proceso. Ejemplo egresados y empleadores. A) Instrumentación del mecanismo:	Coordinación de investigación Y Dirección de Posgrado	Julio 2018		

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 36

		participante en los grupos, durante el proceso de selección
En la instrumentación de programas, los profesores del posgrado pueden quedar al margen los rasgos de perfil de egreso	Procedimiento operativo. Aplicación de los programas de maestría. (BECENE-DEP-CA-PO-02)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación del riesgo. ▪ Toma de medidas para que el profesor se actualice con relación a los rasgos de perfil de egreso, declarados en los programas
Portafolios temáticos que pueden no cumplir con criterios de calidad	Procedimiento Operativo. Obtención del Grado de Maestría. (BECENE-DEP-CI-PO-01)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación del riesgo. ▪ Trabajo colegiado entre tutoras de los programas ▪

Tabla 3. Oportunidades del proceso

Oportunidades/acciones	Instrumentación de acciones	Seguimiento	Resultados
- Ofrecer un servicio que considere la adecuación de la entrevista y currículum vitae del proceso de selección.	Se anticiparon e instrumentaron las siguientes acciones: a) Se adecuó y organizó el horario de entrevista, atendiendo necesidades de los aspirantes. b) Se adecuó el formato de Currículum vitae en línea, a fin de que resultara práctico para estudiantes y la administración.	El riesgo se atendió en las fases previa (seguimiento en inscripción y adecuación de entrevista) en un 100% La adecuación del Currículum, así como el ajuste de horario del curso de inducción se logró en un 100%	ALCANCE DEL 100% EN LAS ACCIONES DE SEGUIMIENTO

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 36

<p>Seguimiento y aplicación de los programas que asegure la participación del alumnado y profesorado de maestría</p>	<p>Toma de acuerdos para subir a un drive, la planificación de manera previa al desarrollo de la sesión</p> <p>Desarrollo de indicadores de valoración de acuerdo a los rasgos del perfil de egreso son la constante en la planeación y desarrollo de la instrumentación de los programas</p>	<p>La evidencia de planeación por sesión de los docentes que atienden las maestrías oscila en un 95%.</p> <p>Los rasgos del perfil de egreso se integran en la actualización del programa semestral en un 95%.</p>	<p>ALCANCE DEL 93% EN LAS ACCIONES DE SEGUIMIENTO</p>
<p>2.1 Reporte de seguimiento-evaluación intermedia. - Dar seguimiento a mecanismos previstos y reporte de evaluación final.</p>	<p>Se ofreció una actualización en la modalidad de trabajo colegiado para los docentes que participan en los programas.</p> <p>Ante los resultados de la evaluación a programas y el seguimiento permanente se elaboró un proyecto de intervención para la mejora en el espacio de práctica con estudiantes de maestría, a fin de compartir en el trabajo colegiado de profesores, las acciones realizadas para la mejora.</p>	<p>La participación del 90% de docentes de los programas de maestría en un proyecto de intervención y mejora en las aulas de posgrado fue benéfico para los docentes investigadores y de incidencia para el maestrante</p> <p>La producción académica será destinada para una publicación con ISBN.</p>	
<p>Reporte escrito del nivel de avance de los portafolios temáticos por parte de los tutores y los potenciales alumnos en riesgo de no concluir su trabajo.</p> <p>3.1 El porcentaje del instrumento de evaluación del portafolio temático deberá estar por arriba de la media para ser aprobado y pasar a conversación pública. - Programar la fecha de portafolios a los estudiantes con oportunidad, posterior a la entrega de los lectores.</p>	<p>Diversificación de acciones al desarrollo del portafolio:</p> <p>a) Reporte escrito por parte de los tutores para que se concluya el trabajo de titulación.</p> <p>c) Desarrollo de colegiados entre tutoras acerca del documento de PT</p> <p>Ajuste al procedimiento en el SGC, el instrumento de evaluación del portafolio temático deberá estar por arriba de la media. Se</p>	<p>Cumplimiento del 100%</p> <p>Cumplimiento del 100% en el ajuste al instrumento de evaluación de los P.T</p>	<p>ALCANCE 90%/100 DE ATENCIÓN EN RIESGOS ASÍ COMO EN OPORTUNIDADES</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02	
			Revisión: 5	
			Página 5 de 36	
	instrumenta con la generación 2016- 2018 que se presenta a conversación en el mes de noviembre de 2018. Se avanza en la argumentación y actualización del programa de estudios que integra la instrumentación de una nueva modalidad de titulación	Avances de la meta en la actualización de la modalidad de titulación 80%		
			Total	94%

2.2. Conclusión:

- a) Los riesgos, así como las oportunidades inherentes al proceso de selección de aspirantes, declarados en las tablas 1 y 2 evidencian que la atención, de parte de los responsables de dar seguimiento a este proceso y su respectivo procedimiento están en condición de declarar otros riesgos derivados de los indicadores, así como los inherentes al proceso.
- b) En el caso de La coordinación académica resulta deseable que se atienda lo referente a mecanismos eficaces para constatar que en la instrumentación del programa se atiendan los rasgos del perfil de egreso. Porque a pesar que el porcentaje alcanzado es alto, se sigue encontrando en la evaluación de los programas que hacen los estudiantes que hay necesidad de cuidar el logro de los rasgos del perfil de egreso.
 La responsable de dar seguimiento a este proceso y su respectivo procedimiento está en condición de declarar otros riesgos derivados del avance de indicadores, así como algunos inherentes al proceso.
- c) El nivel de atención que muestra la coordinación de investigación es satisfactorio. Sin embargo urge dar continuidad, de manera focalizada, al colegiado de tutoría para la toma de decisiones en la formación de maestrantes y conclusión de documento para la obtención del grado.
 El responsable de dar seguimiento a este proceso y su respectivo procedimiento está

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 36

en condición de declarar otros riesgos derivados del avance de indicadores, así como algunos inherentes al proceso.

Riesgos internos o derivados del proceso que resulta necesario considerar: la instrumentación de los programas bajo un enfoque que recupere los principios nodales de la profesionalización, es decir la teoría práctica como eje del aprendizaje del estudiante de maestría. Se vislumbra como riesgo que en la aplicación de programas los profesores no tengan una estrategia de seguimiento ni de evaluación en la aplicación de los programas para atender la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En lo referente al procedimiento operativo de Obtención de Grado de Maestría, los riesgos internos detectados se refieren de manera particular a situaciones académicas que impidan a los egresados a concluir su portafolio temático en tiempo y forma. Estas situaciones son representadas por el 20% de alumnos, quienes pasarán al segundo periodo de conversación pública por motivos académicos (la no conclusión del portafolio y la no obtención de certificado de inglés).

En el análisis de riesgos, así como de oportunidades concluimos que se requiere definir con claridad los riesgos a los que se refiere la Norma ISO 9001:2015 para poder adecuar los inherentes al proceso, pero también es importante que los responsables del desarrollo del proceso tengan claridad de las oportunidades que el mismo proceso genera a fin de capitalizar oportunidades para la mejora del servicio educativo, tarea sustantiva de este proceso.

Loa registros BECENE-CA-PG-12-02 Revisión: 2 y posteriormente en el registro BECENE-CA-PG-12-02 Revisión: 2, referidos a riesgos, así como a la oportunidades explicitan una temporalidad de actualización anual, fecha prevista para el mes de enero de 2019, sin embargo, ante la atención dada a los riesgos, así como los niveles alcanzados se prevé la actualización de los registros, tanto de riesgos, como de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 36

oportunidades del SGC, en el mediano plazo.

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

En este apartado del informe se explicitan las tareas sustantivas del proceso denominado: *Formación continua y superación profesional de los estudiantes de maestría*, cuyo objetivo plantea: Alcanzar la orientación en los rasgos de perfil de egreso de los estudiantes de maestría en la selección de aspirantes, aplicación de los programas y obtención de grado para la formación continua y la superación profesional.

3.1 Satisfacción de los Clientes.

En el periodo comprendido del mes de febrero a julio 2018 el proceso de formación de estudiantes de maestría desarrolló tres acciones sustantivas respecto de cada uno de los procesos eje del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Proceso: BECENE- DEP-CAD- PO-02. Selección de aspirantes a los programas de maestría

1. La selección de estudiantes para integrar la generación de estudiantes de maestría 2018-2020
2. La satisfacción de los estudiantes en transito

Proceso: BECENE-DEP-CA-PO-02. Aplicación de los programas de maestría.

3. La aplicación de los programas: semestre II y semestre IV

Proceso: BECENE-DEP-CI-PO-01. Obtención del grado de maestría

4. El desarrollo de la segunda y tercera fase de conversaciones públicas inherente al proceso de obtención de grado

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 36

A fin de dar cuenta de los procesos enunciados se instrumentan dos acciones sustantivas, la primera relacionada con una encuesta de satisfacción integral del servicio educativo, misma en la cual se analiza acerca de la prestación del servicio desde la percepción de los estudiantes, clientes principales del servicio educativo de la institución, mientras que otra acción sustantiva deriva de la aplicación de una encuesta que da cuenta de la aplicación de los programas.

3.1.1 La satisfacción del cliente

a) Proceso de selección de aspirantes

Durante el semestre Febrero-Julio del ciclo escolar 2017-2018 se evaluó la satisfacción de los aspirantes a los programa de maestría Generación 2018-2020 al término del proceso de selección 2018 y la satisfacción de los estudiantes en tránsito de las Generaciones 2016-2018 y 2017-2019.

Los clientes, aspirantes a los programas de maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria, de forma general se sienten satisfechos con la claridad de la información proporcionada para su participación, con la atención y el seguimiento recibida, y con la calidad de los servicios académicos, administrativos y de infraestructura proporcionada durante el proceso de selección.

Tabla 4. Satisfacción de los aspirantes en el proceso de selección 2018

PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO
PREGUNTA 3	PREGUNTA 5	PREGUNTA 12
Claridad en la información proporcionada para la participación en el proceso de selección.	Calidad en la atención y seguimiento de los aspirantes en el proceso de selección.	Calidad de los servicios: académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección.
4.5 90.63%	4.7 95.23%	4.7 95.23%

Para la realización del curso de inducción, los aspirantes se dividieron en tres grupos: A, B y C. A

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 36

continuación se observa la satisfacción por grupo en cada uno de los tres rubros (Tabla 2), observado porcentajes muy por encima de la media en todos los grupos.

Tabla 5. Resultados de Aspirantes del proceso de selección 2018.

GRUPO	PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO	Promedio total por grupo
GRUPO A	PREGUNTA 3 Claridad en la información proporcionada para la participación en el proceso de selección. 4.2 85.71%	PREGUNTA 5 Calidad en la atención y seguimiento de los aspirantes en el proceso de selección. 4.6 92.85%	PREGUNTA 12 Calidad de los servicios: académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección. 4.6 92.85%	90.47
GRUPO B	PREGUNTA 3 Claridad en la información proporcionada para la participación en el proceso de selección. 4.6 93.33%	PREGUNTA 5 Calidad en la atención y seguimiento de los aspirantes en el proceso de selección. 5.0 100%	PREGUNTA 12 Calidad de los servicios: académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección. 5.0 100%	97.77
GRUPO C	PREGUNTA 3 Claridad en la información proporcionada para la participación en el proceso de selección. 4.6 92.85%	PREGUNTA 5 Calidad en la atención y seguimiento de los aspirantes en el proceso de selección. 4.6 92.85%	PREGUNTA 12 Calidad de los servicios: académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección. 4.6 92.85%	92.85
PROMEDIO DESEMPEÑO	90.63	95.23	95.23	93.69

El análisis de los resultados muestra que la satisfacción del cliente, producto del desarrollo

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 10 de 36

de este proceso se encuentra en un alto nivel por grupo y por ítem. El resultado global indica un 93.69% sobre 100%.

b) Satisfacción de los estudiantes en tránsito

Los clientes, estudiantes en tránsito de las Generaciones 2016-2018 y 2017-2019, denotan sentirse satisfechos con la información que reciben sobre la gestión administrativa para el desarrollo de los programas de maestría durante y a final del semestre; con la cobertura de sus necesidades administrativas durante su tránsito escolar dentro del semestre y finalmente, con la calidad de los servicios educativos como la organización del área de posgrado en cuanto al tiempo, espacio, material y equipo tecnológico e infraestructura, y su contribución en la elevación de la calidad de los mismos (Tabla 6).

De manera general se observa que los clientes se encuentran satisfechos con respecto a los servicios administrativos y la gestión que éstos realizan para la contribución a su formación. Cabe señalar que el área de los equipos tecnológicos, específicamente la conexión de red inalámbrica, sigue representando un reto y área de mejora permanente, en el cual se han realizado acciones para atender y mejorar este servicio.

Tabla 6. Resultados estudiantes en tránsito. Maestrías en Preescolar y Primaria semestre II y IV

Maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria		
PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO	PROMEDIO DESEMPEÑO
PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3
Recepción de la información acerca de la gestión administrativa, durante y al final del semestre, para el desarrollo de los programas de maestría.	Cobertura de las necesidades administrativas durante el tránsito escolar del semestre.	Contribución a elevar la calidad de los servicios educativos desde la organización del área de posgrado en cuanto a: tiempo, espacio, material, quipos tecnológicos, etc.
4.5 91.48%	4.8 97.87%	4.1 82.97%

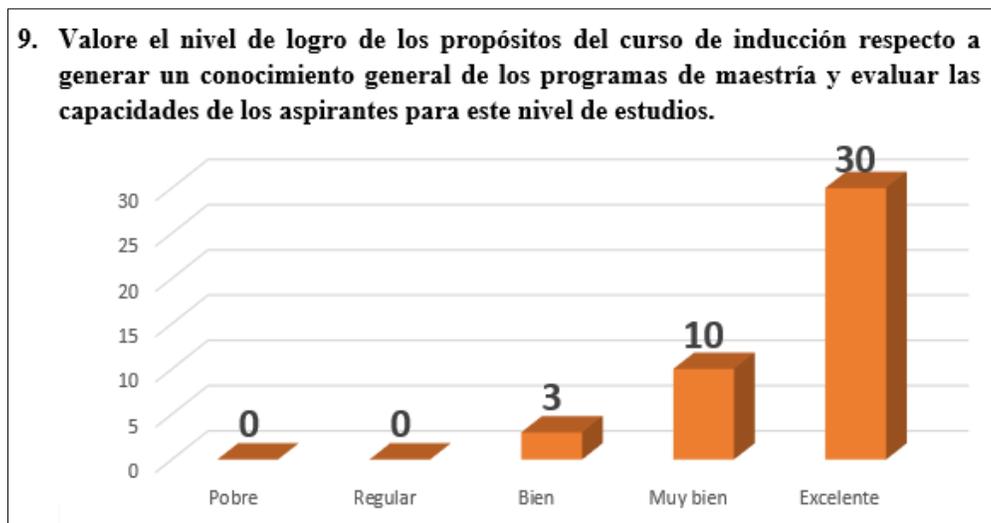
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 11 de 36

La percepción de los estudiantes indica que los servicios de conectividad son deficientes, a pesar de que se han tomado medidas importantes para la mejorar. Una de las medidas fue el incrementar el número de accesos de conectividad en los espacios del área a través de un proyecto coordinado con grupo de ingenieros del Cicyt. Sin embargo cabe referir que en los horarios que los estudiantes asisten a clases la conectividad representa un serio problema, a pesar de las acciones desarrolladas. En el área de Posgrado se espera una mejora sustantiva en conectividad, una vez que el responsable de redes de la institución, así como el equipo proveedor a quien se le encomendó el proyecto, cumplan con la totalidad de la instalación.

c) La satisfacción del cliente en el Curso de inducción para seleccionar la selección 2018

Para conocer el grado de satisfacción de los aspirantes a la maestría sobre los servicios educativos que recibieron durante el proceso de selección, se aplicó una encuesta al final del curso de inducción y los resultados obtenidos en el ámbito académico son los siguientes:

Gráfica 1. Logro de los propósitos del curso de inducción



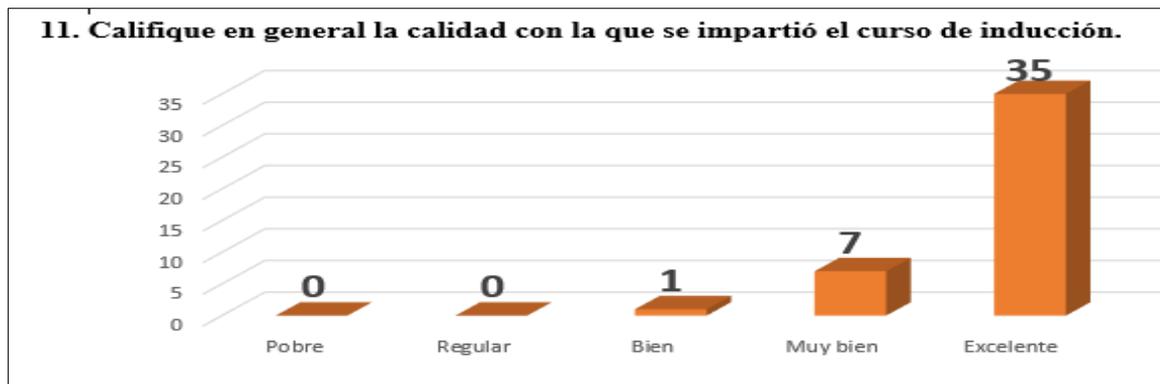
El 69% de los aspirantes valora en un nivel de logro “excelente” los propósitos del curso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 36

de inducción, 23% en muy bien y el resto dice que bien.

Con relación a la calidad del curso, los resultados fueron los siguientes:

Gráfica 2. Resultados. Calidad del curso de inducción

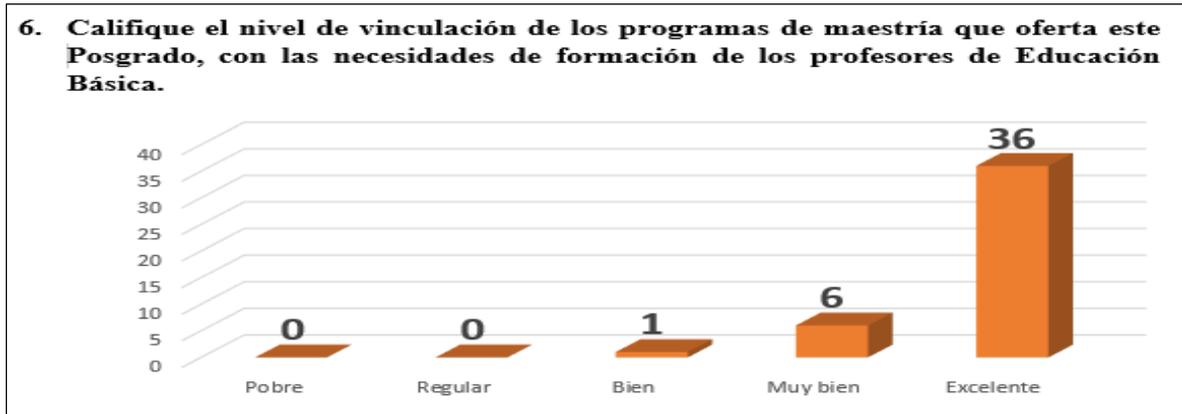


Como se aprecia en la gráfica, el 81% calificó de excelente la calidad del curso de inducción. Esta apreciación muestra un nivel alto de satisfacción de los aspirantes con este aspecto del proceso de selección, que es el que tiene mayor peso dentro del puntaje global.

Otro aspecto que se evaluó dentro de la encuesta fue la vinculación de los programas de maestría con las necesidades de la educación básica. Aunque en el curso de inducción sólo se tuvo un pequeño acercamiento a las líneas de formación de la maestría, los aspirantes valoran la vinculación en el nivel más alto de la escala de respuestas, como se puede observar en la gráfica siguiente:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 36

Gráfica 3. Resultados. Oferta del curso de inducción y necesidades de formación

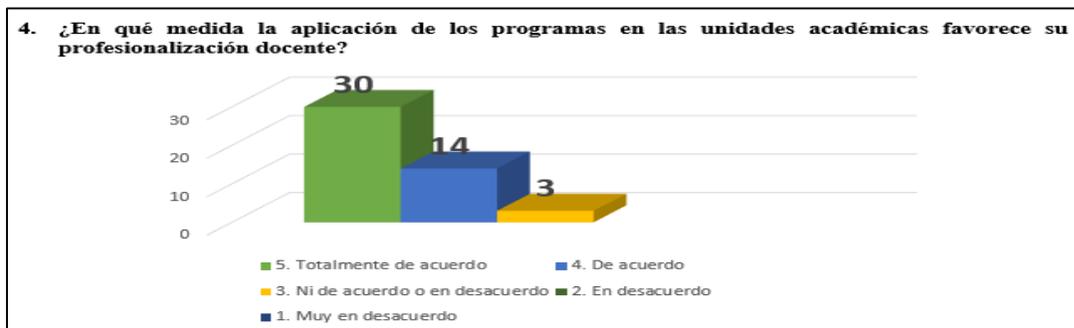


d)

d) Aplicación de encuesta general acerca de la aplicación de los programas

Para conocer el desempeño y la eficacia del SGC, en este proceso, se aplicó una encuesta de opinión en línea a los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria. Los aspectos académicos que se exploraron en la encuesta fueron los siguientes: impacto de la formación en la profesionalización docente, la metodología de enseñanza, logros de los rasgos del perfil de egreso y la relación de los contenidos de los programas con las necesidades de la educación básica. Las gráficas siguientes muestran los resultados obtenidos en cada uno de ellos:

Gráfica 4. Resultados. Aplicación de programas y profesionalización docente



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 36

Según los resultados del ítem 4, la mayoría de los alumnos (63%) manifiesta estar totalmente de acuerdo en que los programas favorecen la profesionalización docente y un 29% está de acuerdo. Esto indica que los programas cumplen con la función para la cual fueron diseñados.

Con relación a la metodología de enseñanza (ítem 5), en la gráfica siguiente se puede percibir, 28 alumnos de 47 (59%) están muy de acuerdo en que la metodología de los docentes contribuye a la profesionalización docente, el 34% están de acuerdo y dos alumnos (4%) están en desacuerdo con la metodología utilizada. Aunque es un porcentaje mínimo, es conveniente atender esta situación para que no haya alumnos inconformes con la forma de trabajar de los docentes, sobre todo porque este aspecto es clave para que los estudiantes vean la congruencia entre el discurso pedagógico y la acción del docente.

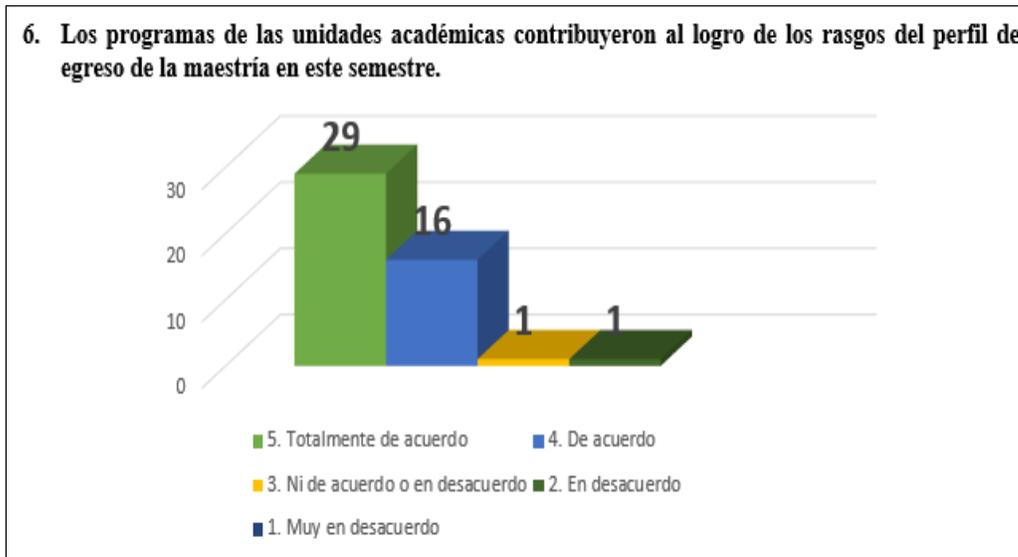
Gráfica 5. Resultados. Metodología y profesionalización docente



Otro de los aspectos que se exploraron con los estudiantes fue la contribución de los programas de las unidades académicas a los rasgos del perfil de egreso, y las respuestas fueron las siguientes:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 36

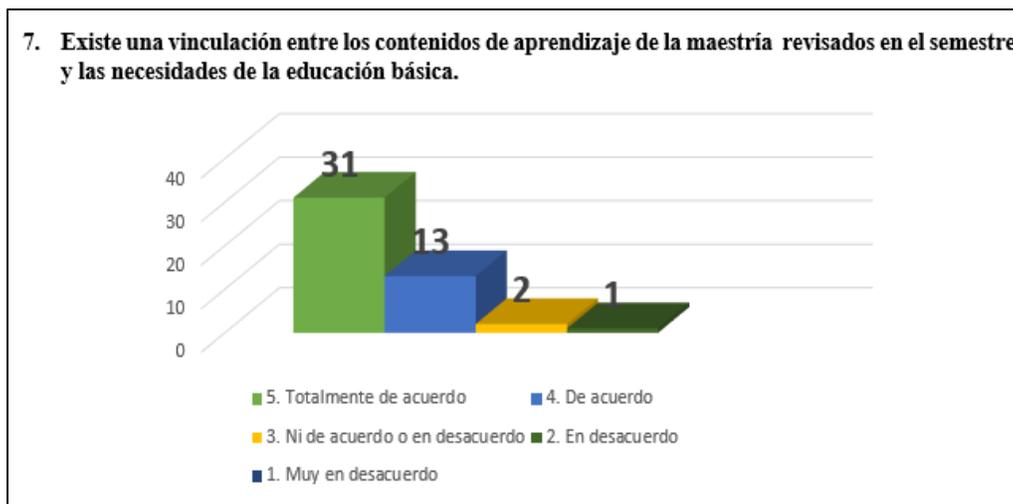
Gráfica 6. Resultados. Aplicación de programas y rasgos de perfil de egreso



29 alumnos de 47 (el 61%), están totalmente de acuerdo en la contribución de las unidades académicas al logro de los rasgos del perfil de egreso, el 34% está de acuerdo y el resto (2) está en desacuerdo y muy en desacuerdo.

En relación con el ítem 7, sobre la vinculación de los contenidos que se abordan en los programas con las necesidades de la educación básica se obtuvo lo siguiente:

Gráfica 7. Resultados. Aplicación de programas y necesidades de educación básica

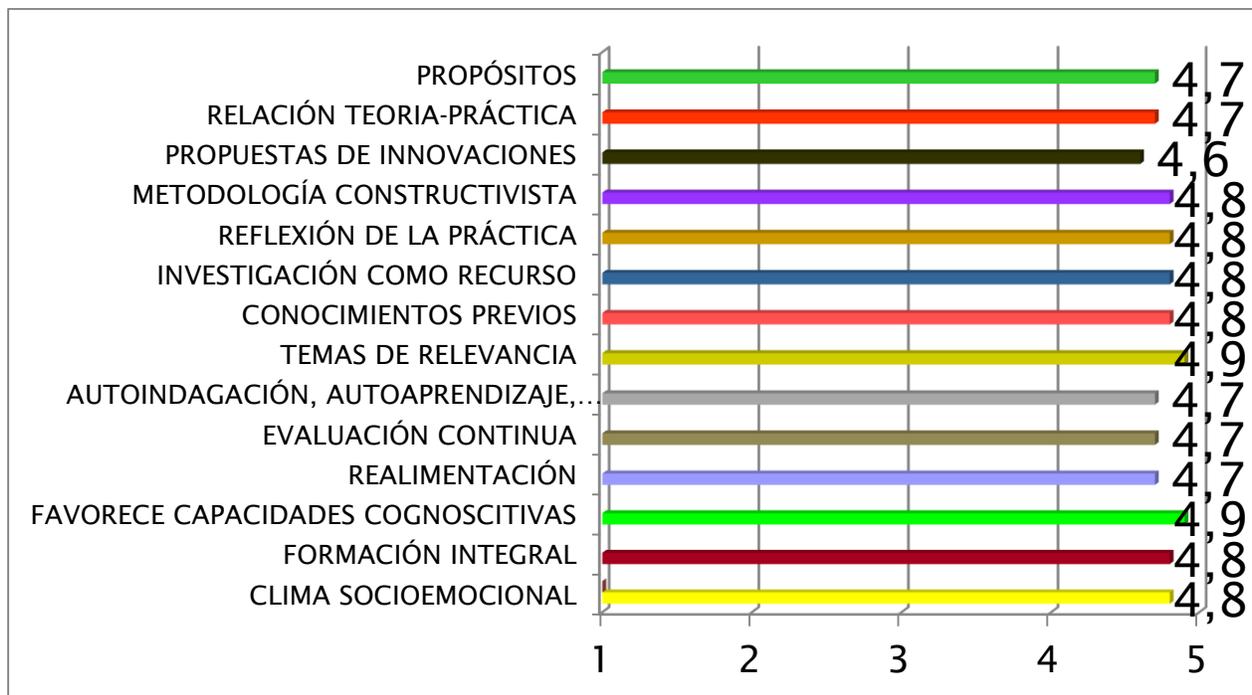


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 36

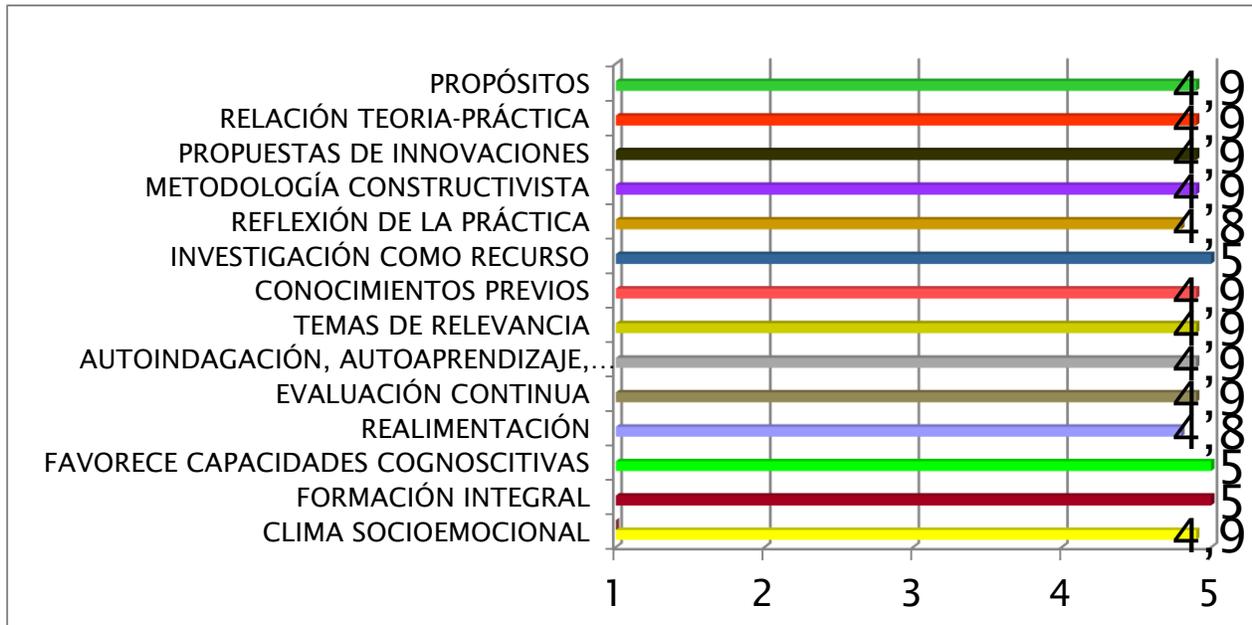
Los resultados del ítem 7, muestran un porcentaje mayor de satisfacción que los anteriores. En este caso, el 65% están totalmente de acuerdo en que existe vinculación entre los contenidos de los programas de la maestría con las necesidades de educación básica. Esto refleja que los programas de maestría siguen siendo actuales.

A fin de confrontar la percepción del cliente respecto a la aplicación-instrumentación de los programas, se realiza una valoración al alumnado a través de una encuesta de satisfacción cuyos resultados se concentran y dan a conocer a cada uno de los integrantes del colectivo docente, así como de manera general por semestre y por maestría.

Gráfica 8. Maestría en educación preescolar. Semestre I



Gráfica 9. Maestría en educación preescolar. Semestre IV



Gráfica 10. Maestría en educación primaria. Semestre IV



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 36

- e) Respecto a la satisfacción del cliente en el proceso de obtención de grado de los estudiantes del semestre II y IV

Tabla 7. Percepción del cliente. Proceso obtención de grado

Ítem de la encuesta de servicios	Porcentaje obtenido sobre 100%	Consideraciones
Conoce acerca de los procesos de obtención de grado de su programa de maestría	89.7 %	Es pertinente que el estudiante conozca acerca de este proceso, significa que los productos de las unidades académicas del semestre II da elementos para la conformación del documento de obtención de grado
Los aprendizajes y productos logrados en el semestre inciden en la construcción del documento recepcional para la obtención del grado	89.7 %	Es valioso que el estudiante perciba que lo que trabaja en sus unidades académicas incide en la conformación del documento de obtención de grado
Consideras que el grado de avance en tu proceso, para la obtención de grado alcanzado en este semestre es el adecuado.	86.3 %	La percepción de los propios estudiantes denota que es amplia la brecha de quienes no tienen el avance necesario en el documento que les permite la obtención del grado.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 19 de 36

f) Satisfacción del clientes egresados del programa de maestría

Por otra parte Los clientes (egresados) muestran satisfacción inherente al servicio al momento de obtener su grado de maestría, lo cual es el objetivo del proceso de la coordinación de investigación. En el último ejercicio aplicado a la generación 2015-2017 este objetivo se alcanzó en un 91.6% para la maestría en educación Preescolar, y en un 93.3% en la maestría en Educación Primaria. El promedio global de las dos maestrías es de 92.45%. El porcentaje de no-logro emergió por causas externas (personales) de los propios egresados (uno de cada maestría sin titularse).

También se obtuvo que el 100% por ciento de los docentes evaluadores (sínodo) fueron satisfechos en el servicio, ya que la totalidad de egresados sometidos al proceso de valoración de su portafolio temático lograron cumplir con los requisitos académicos-investigativos establecidos para dar paso a su obtención de grado. De no haber satisfecho las necesidades de los lectores, no hubieran podido presentarse ya que éste es requisito obligatorio.

3.2 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

3.2.1 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas inherentes al proceso de selección de aspirantes

Las necesidades y expectativas que se muestran a continuación, corresponden a las partes interesadas internas de aspirantes, alumnos y personal administrativo; las cuales fueron obtenidas a través de la encuesta de evaluación al curso de inducción, encuesta de servicios, necesidades y expectativas, y el instrumentos de necesidades y expectativas del personal administrativo, respectivamente (Tabla 8).

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 20 de 36

Tabla 8. Necesidades y expectativas de partes interesadas internas

Parte interesada	Necesidades	Expectativas
Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión en el horario. - Atención en aspectos laborales que pueden llegar a no permitir la asistencia al curso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad en la hora de inicio. - Flexibilidad en la asistencia total al curso de inducción.
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad y tiempo extra en la entrega de documentos. - Mayor apertura en cuanto a cubrir los requisitos. - Facilitar guía de obtención de cédula profesional. - Dar avisos en tiempo y forma. - Horarios sabatinos. - Acceso a internet. - Papel en el baño de mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en los procesos o trámites. - Rapidez en los trámites. - Mayor cercanía del personal administrativo con el alumnado. - Mejorar el horario del servicio. - Mejoras en la conectividad. - Papel en el baño de mujeres de forma permanente.
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Especificación de funciones. - Mayor información sobre las actividades que se realizan en el posgrado. - Que las sesiones de maestría no terminen la última semana del calendario, pues reduce el tiempo para realizar las actividades al 100. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las metas laborales asignadas a pesar de las adversidades, con confianza, apoyo y agradecimiento de todos los que laboran en el posgrado. - Nuevos aprendizajes en la nueva área.

La principal necesidad de los aspirantes se relaciona con el horario del curso de inducción y la asistencia a todas las sesiones del mismo. Ellos esperan una mayor flexibilidad en el horario de inicio de las sesiones y que se tomen en cuenta las condiciones laborales que pueden generar inasistencias durante el curso.

En el caso de los estudiantes, la principal necesidad sentida giran en torno a la formar y tiempo de entrega de la documentación requerida para la obtención de grado, como es: título de licenciatura, cédula de licenciatura y constancia de inglés. También se observan las necesidades de una guía de gestión para el trámite de documentos,

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 21 de 36

acceso a internet y material de limpieza en baños. Ellos esperan una mayor flexibilidad en los tiempos establecidos para la entrega de documentos, mayor rapidez en los trámites administrativos, mejoras en la conectividad de la red inalámbrica y sanitarios con material suficiente en toda la jornada de trabajo.

Finalmente, las necesidades del personal administrativo radican en la especificación de funciones, comunicación sobre las actividades que se realizan en el posgrado y ajustar los cierres de fin de semestres. Ellos esperan que el cumplimiento de sus actividades cuente con las confianza, apoyo y agradecimiento de los compañeros del posgrado, y adquirir nuevos aprendizajes.

3.2.2 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas inherentes al proceso de aplicación de programas

Estudiantes

En la encuesta que se aplicó a los estudiantes pudimos identificar algunos comentarios que sirven de retroalimentación para mejorar los programas, siempre y cuando haya la disposición de todos los implicados para hacerlo.

- *Son profesores profesionales. Considero a la BECENE, la mejor para formar docentes profesionales.*
- *Que se trabaje con las estrategias docentes más adecuadas al nivel de maestría, si bien es cierto que debe ser un trabajo más autónomo, la exigencia no nos hace daño a nadie*
- *Considerar más la pedagogía de los profesores y valorar más en base a la calidad de los trabajos y desempeño, no solo con asistencias o participaciones.*
- *Vincular teoría y práctica, que los docentes realmente se dediquen a lo que corresponde, porque hay maestros que exigen, pero ellos no cumplen lo que les corresponde en su clase.*
- *Actividades más significativas, más allá de las lecturas.*
- *Hemos analizado un tipo de evaluación de procesos y algunos docentes se centran en el cargar el trabajo al final. Lo cual es pesado para mí.*
- *Plataforma: se hace un uso desmedido de este recurso que hasta se considera como único e indispensable, lamentablemente en muchas de las ocasiones no existe una retroalimentación; para mí es necesario que esto se modifique.*

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 22 de 36

En los comentarios de los estudiantes se observa uno en el cual se reconoce el profesionalismo de los docentes y a la BECENE como la institución idónea para la formación del profesorado.

El resto de los comentarios son recomendaciones que valdría la pena tomar en cuenta para el fortalecimiento de los programas: Mayor nivel de exigencia en la clase y en la elaboración de trabajos (la participación y la asistencia no tendrían que ser motivo de evaluación cualitativa); mayor congruencia entre lo que se pide a los alumnos y lo que se les pide que hagan, actividades más significativas y no sólo lecturas, evaluación más formativa, y no sólo sumativa; evitar el excesivo uso de la plataforma ya que muchos de los trabajos, que se solicita se suban, no se retroalimentan.

Profesores

En un instrumento que se entregó a los profesores para valorar el nivel de satisfacción de la aplicación de los programas, se identificaron comentarios que tienden a ser recomendaciones:

- *El tiempo en que se desarrolló la unidad académica (NEE) no fue suficiente. Propuesta de tres horas.*
- *Mayor capacitación en el área infantil.*
- *Dar seguimiento de mayor cercanía a casos que presentan retos.*
- *Conocer cada unidad académica para poder vincularla y tener un trabajo transversal.*
- *Trabajo colaborativo con otras unidades académicas.*
- *Atención por parte de la tutoría de casos de alumnos con dificultades de disponibilidad por cuestión laboral.*
- *Actualizar la bibliografía. Incorporar la Guía de inclusión y equidad para el 2030.*
- *Que se nos asignen equipos menos numerosos (indagación).*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 23 de 36

- *Que el internet funcione.*

Entre las recomendaciones que se integraron, hay algunas que se relaciona con los tiempos insuficientes del programa de NEE para abordar los contenidos, lo cual es necesario considerar en cuenta, máxime por el peso que en el programa Aprendizajes clave se le está dando. Otra de las recomendaciones es que se den cursos de formación continua que tengan que ver con el desarrollo infantil, además de espacios en los que se pueda conocer el contenido de todas las unidades académicas para vincularse con ellas, aunque este aspecto ya se ha trabajado. También se demanda que haya equipos menos numerosos y que el internet funcione mejor (en este punto coinciden de todos los docentes).

3.2.3 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas inherentes al proceso de aplicación de programas

Esta retroalimentación no se ha aplicado con anterioridad. Se desarrolló un instrumento para recabar esta retroalimentación, que será aplicado a los egresados de la siguiente generación (2016-2018) ya enrolados en el proceso de obtención de grado. Un compromiso de la coordinación para la siguiente revisión será presentar estos resultados.

Además mencionar que como parte del seguimiento de egresados, se generó un instrumento para los empleadores, mismo que permitirá conocer las necesidades y expectativas de partes interesadas externas a la institución, en el mes de noviembre los egresados se podrá reunir datos suficientes de los empleadores y hacer el análisis correspondiente.

3.3 Grado de logro de los objetivos de calidad.

3.3.1 Grado de logro de los objetivos de calidad del proceso de selección de aspirantes

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 24 de 36

Durante el proceso de selección 2018 de los programas de Maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria se logró el objetivo de calidad obteniendo el 86.36% de aspirantes que obtuvieron como mínimo 65 puntos en el proceso de selección, en ambos programas.

Tabla 9. Logro de indicadores

Programa	Total de aspirantes	Aspirante con puntuaciones > 65 puntos	Porcentaje de logro
Maestría en Educación Preescolar	22	19	86.36%
Maestría en Educación Primaria	22	19	86.36%

3.3.2 Grado de logro de los objetivos de calidad del proceso de aplicación de programas

En relación con el primer indicador “El 85 % de aspirantes alcanzan puntajes iguales o mayores a 65 puntos en el proceso de selección” se obtuvo un 86%, un punto porcentual arriba de lo esperado.

Con respecto al segundo indicador “Programas con planeación sintética con resultados del 85% en la evaluación de la calidad” se obtuvo el 88%, tres puntos porcentuales arriba de lo establecido.

El logro de estos indicadores del procedimiento “Aplicación de los programas de maestría” contribuye al objetivo de calidad de posgrado el cual señala: “Alcanzar el 82 % de la orientación en los rasgos de perfil de egreso de los estudiantes de maestría en la selección de aspirantes, aplicación de los programas y obtención de grado para la formación continua y la superación profesional”.

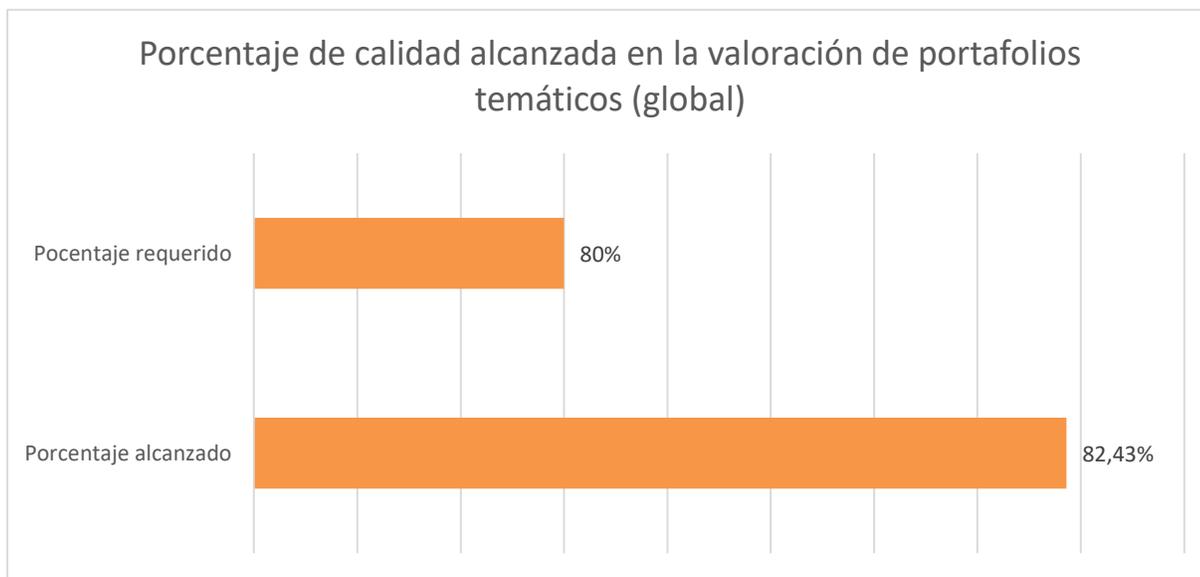
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 25 de 36

3.3.3 Grado de logro de los objetivos de calidad del proceso obtención de grado

Objetivo 1. Documentos recepcionales que cumplen con el 80% de los criterios de calidad acordes a los rasgos de perfil de egreso.

Este indicador fue alcanzado en un 100% y superado, ya que del 80% requerido, se alcanzó un porcentaje global en ambas maestrías de 82.43% en la medición de calidad de los portafolios presentados.

Gráfica 11. Resultado alcanzado en valoración de documentos de obtención de grado

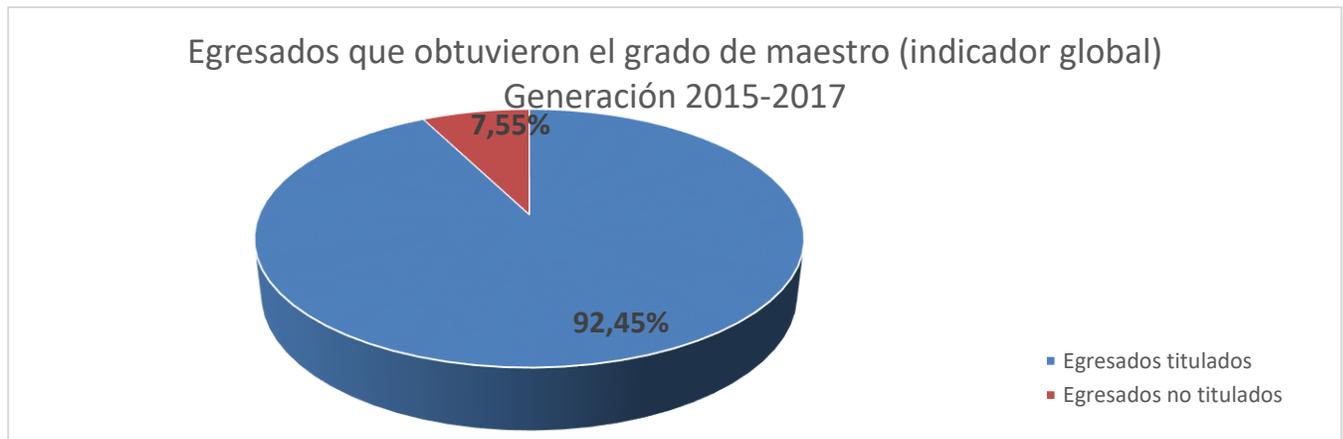


Objetivo 2. El 80% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.

Este logro fue alcanzado en su 100% y superado, ya que del 85% requerido para el alcance de la meta, se alcanzó un 92.45% de titulados de ambos programas.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 26 de 36

Gráfica 12. Resultado de estudiantes que obtuvieron grado de maestría



Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos. Ver gráfica del objetivo 1 (implícito)

3.4 Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos.

Con base en los resultados descritos en los incisos a y c, se observa que existe calidad en los servicios administrativos ofrecidos durante el proceso de selección 2018 y el semestre febrero-julio 2018, así como la conformidad de los aspirantes y estudiantes en tránsito con respecto al desempeño del personal administrativo durante los procesos y servicios proporcionados.

Con el propósito de valorar el desempeño del Procedimiento operativo Aplicación de programas de posgrado, se midieron los dos indicadores prescritos para el ámbito académico:

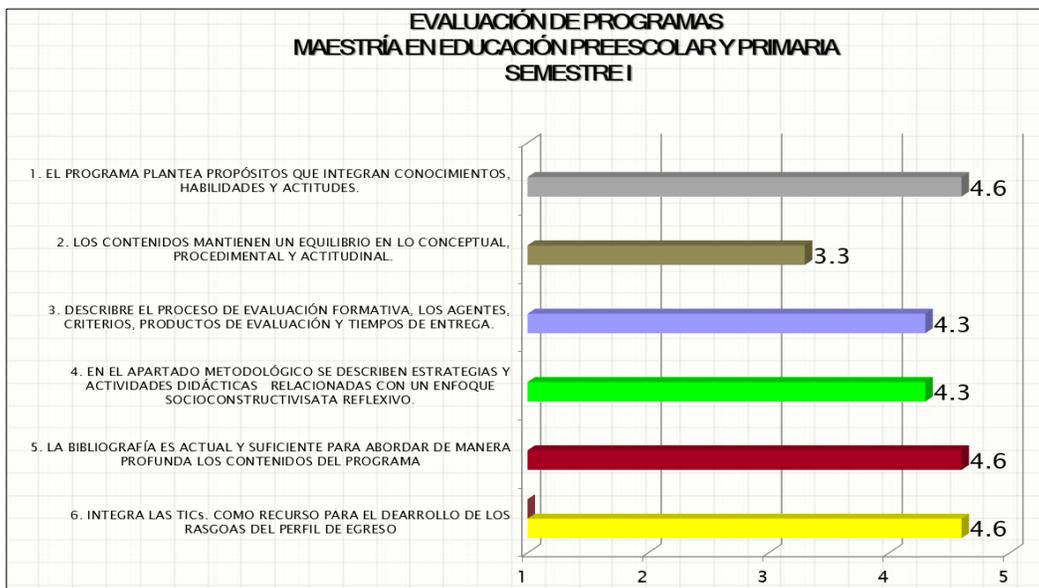
1. *Programas con planeación sintética con resultados del 85% en la evaluación de calidad y*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 27 de 36

2. Resultados de la aplicación de los programas con 80% orientados a los rasgos del perfil de egreso.

En relación con el indicador 1. *Programas con planeación sintética con resultados del 85% en la evaluación de calidad*, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfica 13. Evaluación interna del desarrollo del proceso



En la gráfica se puede percibir que en los programas de las Maestrías en educación preescolar y primaria del semestre I, falta mayor equilibrio entre los contenidos para que sean competenciales. Todavía hay programas que, a pesar de las observaciones que se les hicieron en la reunión de planeación, los contenidos conceptuales tienen el mayor peso o son los únicos que aparecen en el programa. Enseguida, en un nivel mayor, está el aspecto metodológico y de evaluación, se requiere una mayor concreción en los programas del enfoque socioconstructivista reflexivo para que esté acorde con lo que plantea el proyecto curricular de las maestrías. Esto se puede observar en la gráfica siguiente:

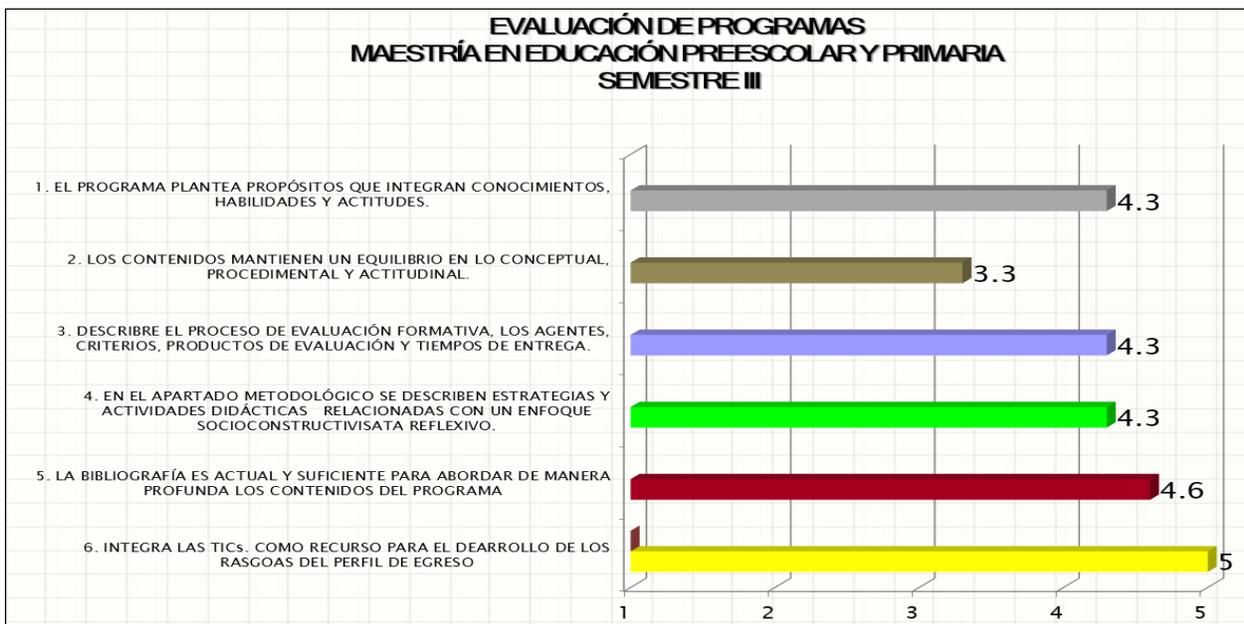
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 28 de 36

En el caso de los grupos del tercer semestre de las maestrías en educación preescolar y primaria se obtuvo lo siguiente:

En este semestre también se identificaron programas que los contenidos que más se priorizan son los conceptuales, alcanzándose un nivel de 3.3 de 5, es decir, el 66% de logro en este aspecto. El puntaje que le sigue es de 4.3, correspondiente a la metodología, los propósitos y la evaluación. El puntaje de 5, que representa el 100%, se ubica en el uso de las tics, porque es un aspecto que se considera en la evaluación al desempeño docente.

Considerando los resultados que se observan en las gráficas, el nivel de logro del primer indicador referido a los programas sintéticos es de 86%.

Gráfica 14. Resultado de estudiantes que obtuvieron grado de maestría



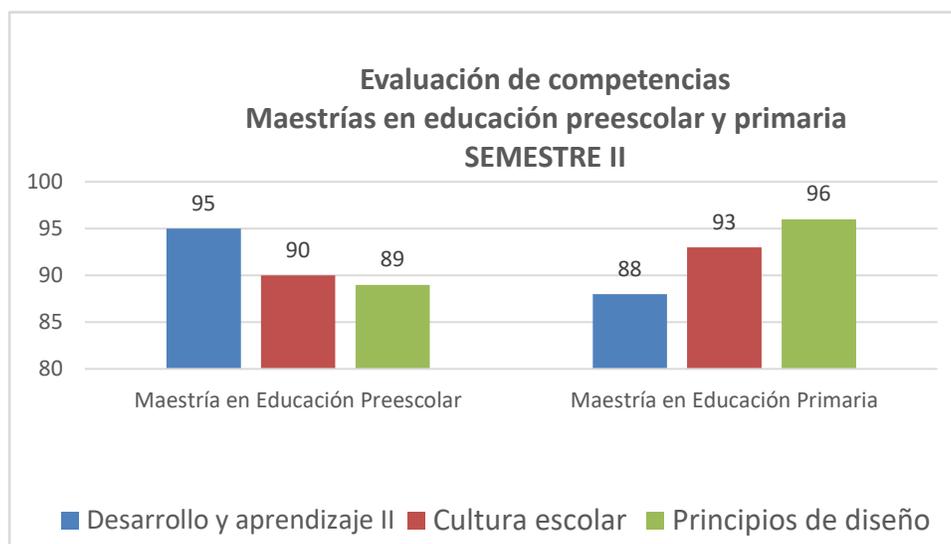
En relación con el indicador 2. *Resultados de la aplicación de los programas con 80%*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 29 de 36

orientados a los rasgos del perfil de egreso, se obtuvo el puntaje siguiente:

Gráfica 15. Resultado de evaluación de competencias. Semestre II

a



En el semestre II, el nivel de logro en los rasgos del perfil de egreso (que representan las competencias a desarrollarse en cada una de las unidades académicas) reportado por lo docentes, oscila entre 89 y 96 puntos, siendo un puntaje bastante alto, considerando que el nivel mínimo aprobatorio es de 70. Las gráficas muestran que hay una diferencia de siete puntos entre la unidad académica Desarrollo y aprendizaje de Preescolar en relación con la de primaria, no obstante, se invierte esta situación en la unidad académica Principios de diseño, ya que en la M. en Educ. Preescolar tiene 89 puntos y en la M. en Ed. Primaria tiene 96.

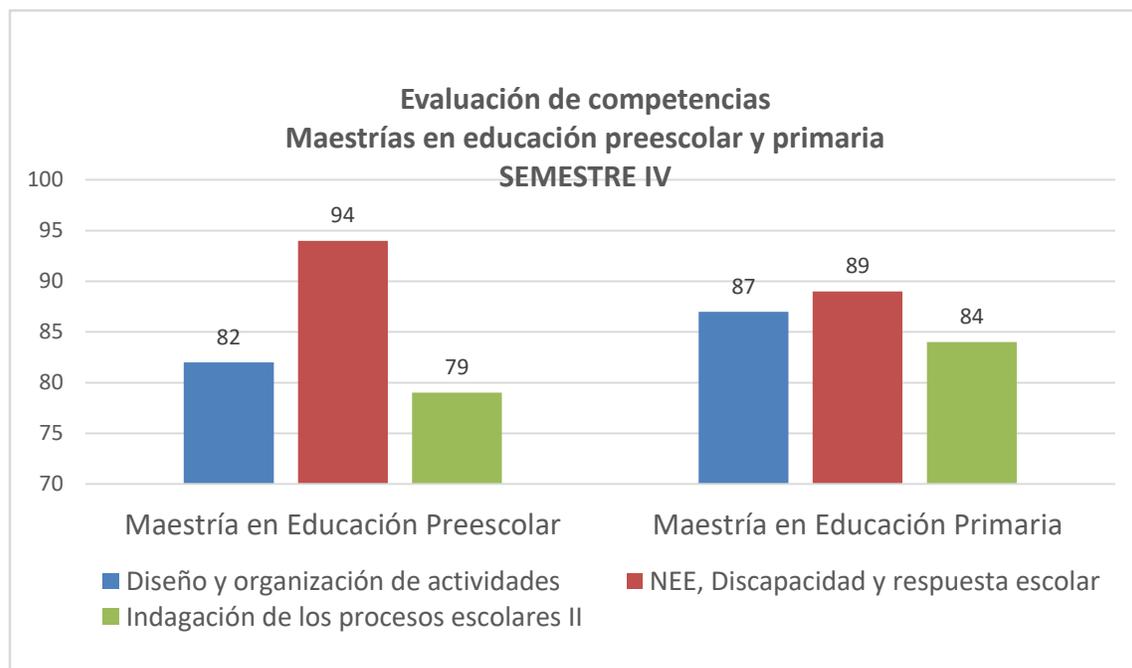
En el semestre IV las unidades académicas que se cursan son: Diseño y organización de actividades II, Necesidades educativas especiales, discapacidad y respuesta escolar; e Indagación de los procesos educativos II. Como se puede observar en la

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 30 de 36

gráfica siguiente, el nivel de logro mayor en los rasgos del perfil de egreso está en la unidad académica de NEE con 94 puntos, sin embargo, este puntaje no coincide con los resultados de la entrevista hecha a las alumnas donde se identificó un nivel de logro de competencias menor.

El puntaje de esta unidad académica también es mayor en la Maestría en educación primaria, y el menor de los puntajes en ambas maestrías está en la unidad académica *Indagación de los procesos educativos II*, quizás por el grado de complejidad que implica el desarrollo de competencias investigativas para la mejora de la práctica.

Gráfica 16. Resultado de evaluación de competencias. Semestre IV



Los rasgos del perfil de egreso se explicitan en los programas y se evalúan con evidencias tangibles como las producciones escritas o escalas estimativas o listas de cotejo. El instrumento de valoración de competencias (escala estimativa), se acompaña

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 31 de 36

con un trabajo de los alumnos para evidenciar las competencias evaluadas. En algunos casos son muy claros los criterios de evaluación en concordancia con los rasgos del perfil de egreso, pero en otros, es poco lo que se logran percibir. En este sentido, se observa coincidencia entre los comentarios que hacen los estudiantes respecto a la evaluación y exigencia en los trabajos, porque éstos no corresponden a un nivel de maestría. Ésta es un área de oportunidad con la cual se tendría que dar mayor seguimiento por parte de la Coordinación académica para que se observen mejoras en la siguiente evaluación.

Tabla 10. Evaluación del proceso febrero- julio 2018

Requisitos principales del proceso	Cumplido	Proceso
1. Diálogo con tutoras acerca de estudiantes en riesgo	✓	
2. Concentrado de estudiantes con posibilidad de pasar a la fase dos porque no ha cubierto la parte académica	✓	
3. Ajuste del instrumento de valoración del portafolio temático	✓	
4. Recepción de documentos que según tutores tienen oficio de asignación para pasar a lectores	✓	
5. Verificación de la valoración portafolios para que cumplan con la media		✓
6. Pase a conversación pública		✓
7. Otras acciones derivadas del proceso		✓

3.5 Las no conformidades y acciones correctivas

La última auditoría interna se realizó los días del 11 al 17 de abril de 2018. Con base en el Informe de Auditoría Interna BECENE-CA-PG-08-04, Revisión: 6, No.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 32 de 36

de Auditoría A1/18, no se observa ninguna no conformidad al procedimiento operativo de *Selección de aspirantes a los programas de maestría* BECENE-DEP-CAD-PO-02 con base en la Norma ISO 9001:2015 que conforman el SGC.

Sin embargo se observan no conformidades al SGC, las cuales implicaron la modificación en el Procedimiento Operativo BECENE-DEP- PO-02 Rev 2, y la modificación de los 6 anexos. Los cambios se realizaron bajo el procedimiento del departamento Comunicación digital y control de cambios, con fecha de aprobación del 19 de mayo de 2018.

3.6 Resultados del seguimiento y medición

Tabla 11. Logro de indicadores del proceso

	INDICADORES	Meta lograda	Periodo de medición	Instancia responsable	Estatus
1	El 85 % de aspirantes alcanzan puntajes iguales o mayores a 65 puntos en el proceso de selección. .	86%	Anual	C. Administrativa	Cumplido
2	Programas con planeación sintética con resultados del 85% en la evaluación de la calidad.	86%	Semestral	C. Académica	Cumplido
3	Resultados de la aplicación de los programas con 80% orientados a los rasgos del perfil de egreso.	88%	Semestral	C. académica	Cumplido
4	Documentos recepcionales que cumplen con el 80% de los criterios de calidad acordes a los rasgos de perfil de egreso.	82.%	Anual	C. de investigación	Cumplido
5	El 80% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	92%	Generacional (2015-2017)	C. de investigación	Cumplido

3.7 Resultados de las auditorías: internas y externas.

Auditorías internas

La última auditoría interna se realizó los días del 11 al 17 de abril de 2018. Con

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 33 de 36

base en el Informe de Auditoría Interna BECENE-CA-PG-08-04, Revisión: 6, No. de Auditoría A1/18, no se observa ninguna no conformidad al proceso *Formación continua y superación profesional de los estudiantes de maestría*, con base en la Norma ISO 9001:2015 que conforman el SGC

Auditorías internas: felicitación por coordinación, felicitación como área.

Auditorías externas

La última auditoría externa se realizó del 29 al 31 de mayo de diciembre de 2018. Con base en el Reporte de Auditoría Visita de seguimiento 1 de 2 *ISO 9001:2015*, en el Departamento de Posgrado, el indicador de aspirantes que alcanzan mínimo 65puntos en el proceso selección es del 85%, obteniendo un 90% en el proceso de selección 2017, y con ello el logro el indicador de forma satisfactoria. Se registra el cambio y la operatividad del Procedimiento BECENE-DEP-CAD-PO-02 en sustitución del Procedimiento BECENE-DEP-CAD-PO-01, con cambios en los anexos BECENE-DEP-CAD-PO-02-03, BECENE-DEP-CAD-PO-05 y BECENE-DEP-CAD-PO-06.

Finalmente, se registran las acciones y evidencias que demuestran la atención al riesgo del seguimiento a los aspirantes en fuera del periodo de inscripción

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 34 de 36

Desempeño de los proveedores externos.

3. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Se optimizan los recursos humanos y materiales destinados a cada proceso

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

- a. Acciones efectivas
Las descritas en el apartado 1.
- b. Información de buzones de quejas y sugerencias:
No hubo quejas ni sugerencias vía buzón
- c. Reconocimientos y felicitaciones:
Los explicitados en las valoraciones de la percepción de los estudiantes de maestría
A una coordinación en auditoría interna
- d. Conclusiones:
Lo inherente a riesgos y oportunidades requiere ser abordado en trabajo dirigido por los representantes del SGC.

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

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

- a. Descripción:
Las descritas en cada proceso, mismas que se pueden concentrar en tres grandes acciones

Tabla 12. Mejora continua del proceso

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.	Capacitación de responsables del SGC mapeo de procesos, riesgos y oportunidades	SGC Responsables de proceso	Diciembre de 2018
	Actualización de propósitos de los procesos		
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos de las partes interesadas.	Declarar los riesgos y oportunidades del proceso	Responsables de proceso	Enero 2019 a Julio 2019
	Valorar las acciones desarrolladas ante riesgos y oportunidades		
	Seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas		
	Avanzar en las fases faltantes de la modalidad de obtención de grado		

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 35 de 36
3. Necesidad de Recursos.	Asesoramiento de parte de expertos en lo relacionado con riesgos y oportunidades Recursos humanos para el apoyo de actividades en la DEP	SGC y Alta Dirección	Diciembre de 2018

b. Conclusión:

Se retomarán al interior del proceso las acciones propuestas para su implementación, seguimiento y evaluación.

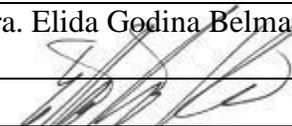
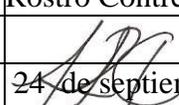
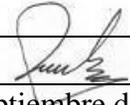
7.0 REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

7.1 Descripción:

Se considera una revisión y adecuación a los objetivos de calidad y determinación de la misma para el área en atención a la evaluación externa de los CIEES

7.2 Conclusión:

El proceso sigue una sistematización ordenada y cada vez de mayor aporte y congruencia con la finalidad del servicio ofrecido en la institución y de manera particular en los programas de las maestrías. Existen áreas de mejora que se tienen previsto atender.

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	21 de septiembre de 2018	24 de septiembre de 2018	25 de septiembre de 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	15 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	19 de febrero de 2018