

	Nombre del Documento:		Código:
	Revisión por la Dirección		BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
	Página 1 de 42		

División de Estudios de Posgrado
 Proceso: Formación profesional de los estudiantes de maestría
 Periodo: febrero-julio de 2019
 Fecha de entrega 23 de septiembre de 2019

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA

Tabla 1. Acciones de mejora del Proceso: "Formación 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.	Actualización del Plan de Calidad del macro proceso de la DEP.	Dirección de la DEP	Marzo de 2019	14 de marzo de 2019	100% Cumplido
	Actualización de propósitos de los Procesos.	Responsable de cada proceso de la DEP	Marzo de 2019	12, 15 19 de marzo de 2019	100% Cumplido
	Actualización de información y formatos de Riesgos y oportunidades.	Responsables de Dirección y de procesos de la DEP	Marzo- ABRIL de 2019	10 DE Mayo de 2019	100% Cumplido
2, Mejora del servicio/producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas.	Plan de acción a favor de la mejora y pertinencia de la intervención docente, acorde a los fines educativos y rasgos del perfil de egreso. Seguimiento al trabajo colegiado de las Unidades Académicas por semestre.	Coordinación académica	febrero-julio 2019	Febrero-julio 2019	100% Cumplido
	Seguimiento y atención a demandas por falta de conectividad de internet en las aulas donde se ofrecen los servicios de posgrado.	Coordinación Administrativa	Febrero-jul 2019	Agosto de 2019	60% Proceso

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 2 de 42

	Fortalecimiento de la formación disciplinar de estudiantes que elaboran Portafolio Temáticos para la obtención de grado. Involucramiento de lectores externos al programa y a la institución, con experticia en el componente disciplinar, durante el trayecto de la formación del estudiante de maestría.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Febrero-noviembre 2019	Marzo de 2019	100% Cumplido
3. Necesidad de recursos.	Solicitar y justificar la necesidad de un Recurso administrativo permanente para el apoyo de dirección y coordinaciones en la DEP.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Dirección de Posgrado	Julio de 2019	Julio de 2019	70% Proceso
	Solicitar y justificar la necesidad de un Recurso administrativo permanente para el apoyo de dirección y coordinaciones en la DEP.		Dirección de Posgrado	Julio de 2019	Febrero 2019	100% Cumplido

2. RIESGOS [EXTERNOS/INTERNOS] QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Descripción

Riesgos externos

En el ámbito de las reformas existe una acentuada disminución de financiamiento en las instituciones de educación pública, y de manera particular en las escuelas normales lo que sin duda puede generar que las actividades investigación extensión y difusión, se vean restringidas tanto para estudiantes como para docentes, situación que sin duda afecta en la calidad educativa de los programas y los aprendizajes de los usuarios principales, es decir de los estudiantes.

Además de que las reformas educativas en el país generan la necesidad de actualización de los contenidos de las unidades académicas sobre todo en las relacionadas con “conocimiento

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 3 de 42

del nivel”, “Competencia pedagógica” y “Conocimiento del niño”. Con base en lo anterior, es necesario estar en constante actualización respecto a los cambios de la educación básica para integrar a los programas lo que se considere pertinente para mejorar los procesos educativos independientemente de las restricciones de financiamiento en la IES públicas.

En este sistema de calidad se identifican los riesgos externos e internos, dentro de los últimos se incorporan los referidos a los del propio proceso.

Tabla 2. Riesgos externos

Riesgos del sistema y macro políticas		
Riesgo externo	Efectos	Acciones
Disminución del financiamiento para las instituciones públicas	Actividades investigación extensión y difusión, restringidas tanto para estudiantes como para docentes, situación que sin duda afecta en la calidad educativa.	Identificación del riesgo Análisis del riesgo Acciones y medidas para los efectos de riesgos institucionales

Riesgos internos.

Tabla 3. Riesgos internos

Riesgos institucionales		
Riesgos internos	Efectos del riesgo	Acciones para el riesgo
Disminución del financiamiento para las instituciones públicas.	Actividades investigación extensión y difusión, restringidas tanto para estudiantes como para docentes, situación que sin duda afecta en la calidad educativa.	Seguimiento puntual a los alumnos en peligro de deserción. En el caso del Posgrado este seguimiento se encomienda a los tutores académicos de los estudiantes de maestría en educación preescolar y primaria. La acción se evaluará de manera semestral hasta su finalización que será en julio de 2020, misma fecha de evaluación de resultados del plan de acción del riesgo institucional.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 4 de 42

Planificación de Recursos, programa de ahorro.	Restricción de contrataciones.	de	Optimización del recurso humano que se tiene en el área.
--	--------------------------------	----	--

A partir del riesgo interno institucional referido a la Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión. Se considera prioritario atender la acción referida.

En las acciones inherentes al propio proceso de la División de estudios de Posgrado denominado: “*Formación profesional de los estudiantes de maestría,*” se viven circunstancias internas al proceso que son necesarias de identificar para generar acciones que ayuden en la atención de la problemática presentada, se tienen identificados riesgos y acciones para los mismos.

Tabla 4. Riesgos internos: procesos de la División de Estudios de Posgrado

Proceso/ macro	Formación profesional de los estudiantes de maestría.		
Riesgos de los procesos			
Subprocesos	Detección del riesgo	Acciones	Responsables
Selección e inscripción a los programas de maestría.	Disminución del financiamiento para las instituciones públicas.	La formación de capital humano que permita contar con una planta mayor de profesores(as) con experiencia en el acompañamiento de la elaboración del portafolio temático y desarrollo de competencias, cuando la matrícula de estudiantes lo requiera, generando las condiciones necesarias para una atención de calidad.	Coordinación administrativa Dirección de Posgrado
Aplicación	La ausencia de	a) Actualizar los programas y las	

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 5 de 42

de programas y logro de perfil de egreso.	ajustes/ actualización del programa para estudiantes de recién egreso de formación inicial que se integran a los programas de maestría de la División de Estudios de Posgrado de la BECENE.	acciones para que los estudiantes que no cuentan con espacios laborales definidos desarrollen sus actividades de aprendizaje. d. Considerar en la actualización que los estudiantes pueden cambiar de centros de adscripción d) Considerar una modalidad de obtención de grado que profesionalice pero que no limite la formación de recién egresados de la formación inicial.	Equipo de actualización de programas: a) Dirección de Posgrado b) Coordinación académica c) Coordinador de Doctorado
Obtención del grado de maestría.	Procesos de evaluación endogámicos ante la disminución del presupuesto de las IES.	Participación de un porcentaje no menor al 20% de lectores de documentos para obtención de grado de IES del país. Participación de un porcentaje no menor al 20% de lectores de documentos para obtención de grado de otras IES de la ciudad. El 60% de los integrantes de la conversación pública son profesores de licenciatura y de la DEP de la BECENE.	Coordinación de investigación Dirección de Posgrado

2.2. Conclusión:

Ante el objetivo institucional de *formar profesionales de alta calidad para la docencia e investigación en educación básica, que atiendan las demandas de la sociedad actual, a través del logro anual de al menos el 90 % de las metas establecidas en los macro procesos de*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 6 de 42

formación y apoyo instituidos en esta casa de estudios, es necesario estar atentos a los riesgos externos y los internos o institucionales (incluidos los que derivan de cada proceso) que se presentan en el desarrollo de la tarea sustantiva de la institución a fin de estar en constante renovación de riesgos y por tanto del plan de acción.

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

Los aspectos centrales de la revisión son los siguientes: En este apartado se encuentran los resultados de cinco aspectos nodales del SGC, referidos a la Satisfacción de los Clientes. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes. Grado de logro de los objetivos de calidad. Desempeño de los procesos y conformidad de productos / servicios ofrecidos. Las no conformidades y acciones correctivas. Resultados del seguimiento y medición y finalmente se presenta un análisis de los resultados de las auditorías: internas y externas.

Cabe mencionar que los resultados que aquí se informan tienen relación directa con el punto ocho de la norma, sin dejar de reconocer que para llegar a ese punto de análisis y la mejora se debieron gestionar los recursos y verificado la realización del servicio. El instrumento empleado para dar cuenta de los resultados fue una encuesta de opinión que se hace a los usuarios internos de manera semestral, en línea, de aplicación voluntaria. La encuesta se elabora en su contenido y forma por la responsable de dirección de La División de estudios de Posgrado, y los de los procesos que enseguida se enuncian.

3.1 Satisfacción de los Clientes

Proceso:

“Formación profesional de los estudiantes de maestría”.

Objetivo:

Alcanzar elementos de calidad del 84 % en los rasgos del perfil de egreso en los estudiantes de maestría en los procesos de selección e inscripción, aplicación de programas y obtención de grado semestral y anual.

El análisis y presentación de resultados del apartado corresponde al macro proceso y sus tres

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 7 de 42

procesos: Selección e inscripción a los programas de maestría, Aplicación de programas y logro de perfil de egreso y obtención de grado de maestría.

A) Selección e inscripción a los programas de maestría

Es indispensable que en esta parte del informe se explicita, aunque sea de manera sucinta el plan de actividades que este proceso tiene para alcanzar la satisfacción del cliente, es decir cómo entra en juego aspectos relacionados con especificidades del punto 7 de la norma referidos al soporte, advierto que también se activan sub componentes del punto 8 referidos a la operación con algún otro punto de la norma, incluso el mismo punto 9.1 de la norma referido al seguimiento, evaluación y medición.

Es necesario que se explicita parte de la planeación para conseguir la satisfacción del cliente. Punto 9 de la norma desempeño y evaluación.

Dentro del periodo febrero a agosto 2019 se realizaron dos acciones: 1) Conclusión de los semestres II y IV de los programas de maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria, 2) Selección 2019 e inscripción a los programas de maestría, Generación 2019-2021.

Conclusión de los semestres II y IV de los programas de maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria

La satisfacción de los estudiantes de la Generación 2017-2019 que concluyeron el semestre IV y de los estudiantes de la Generación 2018-2020 que concluyeron el semestre II de los programas de maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria, se encuentran satisfechos con la información recibida por parte del área administrativa acerca de los procesos de inscripción, permanencia y egreso. Sin embargo, se observa que la satisfacción en la cobertura de sus necesidades relacionadas con servicios tecnológicos, infraestructura y materiales durante el tránsito escolar de las maestrías atendidas a través de la organización del área de posgrado el nivel de satisfacción está ligeramente por encima de la media (ver Tabla 1), siendo las áreas de mayor insatisfacción:

- Conectividad a internet
- Difusión oportuna de la información sobre procesos administrativos: inscripción, pagos, entrega de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 8 de 42

calificaciones.

- Ampliación del horario del personal administrativo.

Tabla 5. Satisfacción de los estudiantes de II y IV semestre en relación a los servicios administrativos.

Pregunta 1	Pregunta 2
¿Recibiste información del área administrativa acerca de la inscripción, permanencia y egreso? 95.31% 4.76	¿La organización del área de posgrado cubrió sus necesidades relacionadas con servicios tecnológicos, infraestructura y materiales, durante el tránsito escolar de la maestría? 65.62% 3.28

La disminución en la satisfacción de los estudiantes, observado en la pregunta dos, muestra los retos que tenemos como institución respecto al punto 7.1 de la norma, referente a los recursos. Proveer de un internet inalámbrico que garantice conectividad constante durante el desarrollo de los programas de maestría sigue siendo un área de oportunidad. Se han realizado acciones de mejora, mismas que han sido insuficientes, como lo fue la adquisición e instalación de Access point en el ciclo anterior, 2017-2018.

Al inicio de este semestre, como acción previa como señala el punto 6.1 de la norma, se realizó un diagnóstico a los equipos de cómputo y cañones de las aulas 1-8 por el equipo de ingenieros del Cicyt, arrojando los siguientes resultados (figura 1), acción que permitirá generar acciones de mejora:

Figura 1. Gráfica de resultados del diagnóstico a equipo tecnológico de las aulas 1-8 del Edificio de la Unidad Educativa



Fecha de diagnóstico: 28 de agosto de 2019

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 9 de 42

A continuación, se describe con detalle el estado del equipo por aula (ver tabla 6).

Tabla. 6 Diagnóstico de equipo tecnológico por aula.

Equipo	Condiciones
Proyector	Buenas condiciones: equipo 2, equipo 3, equipo 8. Condiciones regulares: equipo 1. Malas condiciones: equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7.
Orientación de Proyector	Bien centrado: equipo 1, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8. Mal centrado: equipo 2.
Base de proyector	Buen estado: equipo 1, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8. Mal estado: equipo 2.
Cable VGA	Buen estado: equipo 1, equipo 2, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8.
Canaleta (fija y completa)	Buen estado: equipo 1, equipo 2, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8.
Computadora	Buen funcionamiento: equipo 1, equipo 2, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8. Mal Funcionamiento: ninguno. No cuenta con equipo: equipo 3, equipo 4,
Teclado / Mouse	Buen estado: equipo 1, equipo 2, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8.
Cable de red / Internet "Y" para conectar computadora y proyector	Buen estado: equipo 1, equipo 2, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8.
Regulador	Buen estado: equipo 1, equipo 2, equipo 3, equipo 4, equipo 5, equipo 6, equipo 7, equipo 8.

Se observan que hay cuatro cañones que requieren ser valorados para su cambio, la atención estará determinada por el tipo de falla y urgencia, hay equipos con fallas de colocación (equipo 1), con reducción en la nitidez de imagen (equipos 4,5, 6 y 7) y un equipo con falla mecánica –ruido del ventilador- (equipo 8). La gestión de compra de dos equipos de cómputo está en proceso, tal hecho permitirá atender la necesidad de equipo en dos de los espacios. Finalmente, la base y orientación del cañón del equipo 2 se atendió *in situ*.

Con estas acciones podremos atender los puntos 6.1, 6.2, 6.3, 7.1 y 8.1 de la norma, pues nos permite planificar tomando en consideración los posibles riesgos y oportunidades que permitan

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 10 de 42

cumplir con los objetivos de calidad. También nos permite identificar los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de los programas.

Es necesario crear una cultura de cuidado con el equipo tecnológico de las aulas, aunado a un monitoreo en el buen funcionamiento de los mismos. Como acción preventiva, se incluyó en el planeador anual, el monitoreo y verificación de los equipos de las aulas a inicio de cada semestre (ver figura 2).

Figura 2. Imagen de la Programación de actividades anual DEP.

Agosto 2019						
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9 Terminan Vacaciones	10
11	12 Reunión General BECENE Reunión de inicio de semestre DDEP Seguimiento al trámite de certificados de materias Generación 2017 - 2019, CAD y CE Monitoreo y monitoreo del equipo de aulas, CAD y RMA	13 Reunión de planeación Equipo CIEES-DDEP Distribución de alumnos para tutoría académica- RM Monitoreo y monitoreo del equipo de aulas, CAD y RMA	14 Reunión de planeación equipo de actualización y construcción de Programas de maestría. DDEP Entrega del Plan de Trabajo RFC Reunión de planeación del equipo editorial CED Monitoreo y monitoreo del equipo de aulas, CAD y RMA	15 Reunión de planeación equipo SOC DDEP Monitoreo y monitoreo del equipo de aulas, CAD y RMA	16 Trabajo conjunto CA y RM para el colegiado de planeación de las maestras DDEP Apertura de estetas posdoctoral. RV	17 Colegiado de planeación de maestría. CA Difusión de Oferta - Cursos 2019 RFC

Selección 2019 e inscripción a los programas de maestría, Generación 2019-2021.

La *Selección e inscripción a los programas de maestría* es el primer proceso del macroproceso *Formación profesional de los estudiantes de maestría*, que inicia con la publicación de la convocatoria (ver imagen 2) a través de diferentes medios de comunicación. La convocatoria es el medio por el cual la institución comunica a los posibles clientes los requisitos, fechas, horarios, fases y costos de las acciones de selección de aspirantes.

Figura 3. Imagen de Convocatoria. Programas de maestría 2019



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO
 SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL REGULAR
 BENEFICIA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
 DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

CONVOCA



A todos los interesados en cursar la *Maestría en educación preescolar o Maestría en educación primaria* a formar parte de la Generación 2019-2021 en modalidad semiescolarizada. La orientación de estos programas es profesionalizante, cuentan con la acreditación en el nivel I de calidad por los Comités interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Propósitos:

- Ampliar y fortalecer las competencias de los profesores de Educación Primaria y Preescolar a fin de que den una respuesta comprometida con las demandas de calidad y equidad educativa.
- Formar cuadros académicos generadores de propuestas pedagógicas vinculadas con los avances científicos y tecnológicos, que ejerzan un efecto de liderazgo en su propio labor como docentes.

BASES

1. Inscripción
El periodo de inscripción al proceso de selección inicia el 25 de febrero y termina el 24 de mayo de 2019, de lunes a viernes * de 9:00 a 13:00 horas y los sábados de 9:00 a 14:00 horas en la Unidad Educativa de la División de Estudios de Posgrado.

2. Documentación requerida

- Acta de nacimiento
- CURP
- Certificado de Licenciatura afín al campo educativo
- Título de Licenciatura o acta de examen profesional
- Usar cartulina blanca en la página beta.siceresca.sedem.mx/posgrado
- Es indispensable presentar la documentación señalada en original y copia simple en las fechas establecidas.

3. Selección de aspirantes

3.1 Entrevista del 31 de mayo al 10 de junio 2019
3.2 Curso de inducción los días: 11, 12, 13, 15, 20 de junio de 2019

Publicación de resultados (página Web: www.becene.slp.edu.mx)	20 de julio de 2019
---	---------------------

4. Información General

- Reunión de información para aspirantes de maestrías el 29 de mayo de 2019 a las 17:00 horas en la sala de conferencias de la BECENE.
- El programa consta de 4 semestres. Costo por semestre \$5,500.00
- Plan de estudios:

Semestre	Propósitos del nivel	Unidades Académicas	Iniciación a la observación de los procesos escolares
I	Cultura escolar e identidad del maestro	Desarrollo y aprendizaje I	Principios de diseño y organización de actividades.
II	Diferencias socioeconómicas y culturales	Indagación de los procesos educativos I	Actividades I y organización de
III	Diferencias Educativas Especiales. Docencia y respuesta escolar	Indagación de los procesos educativos II	Diseño y organización de actividades II

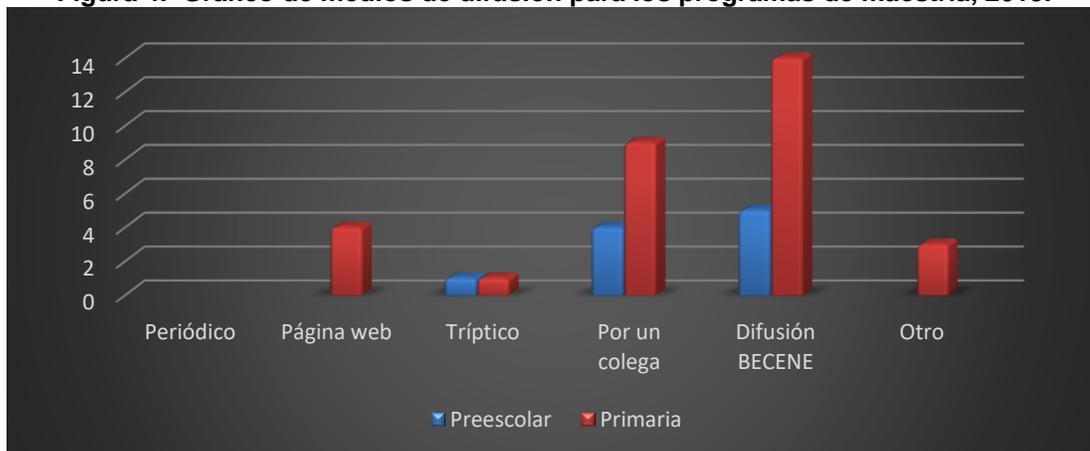
San Luis Potosí, S.L.P., Febrero 24 de 2019.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 11 de 42

La difusión de los programas de maestría Generación 2019-2021, se realizó en periódicos de circulación local y página web, distribución de trípticos en múltiples instituciones educativas laborales y sindicales, además de la difusión para los estudiantes del octavo semestre en la propia institución. A continuación, se observa los medios de difusión por los que los aspirantes se enteraron de la oferta educativa de posgrado, siendo la difusión realizada en la propia institución y *por un colega* los medios de mayor efectividad.

La difusión impresa es el medio de difusión que implica mayor erogación de recurso económico y es la que menor efectividad de difusión aparenta tener. Es importante valorar su permanencia o bien analizar posibles estrategias de difusión digital, que permita una reducción de erogación de recurso económico o quizá, valorar destinar el recurso económico a nuevos medios de difusión.

Figura 4. Gráfico de medios de difusión para los programas de maestría, 2019.



La comunicación que la institución tiene con los posibles aspirantes, se realiza a través de los recursos humanos: responsable de Control Escolar, responsable de recursos financieros, responsable de la Coordinación Administrativa y responsable de Maestría. La comunicación inicia desde que el posible aspirantes se acercan a solicitar información, momento en el cual se toma su nombre, teléfono y correo; y se mantiene durante la selección, acciones que inciden en la satisfacción del cliente. Se establece y mantiene comunicación con los aspirantes a través de contacto in situ, correo y teléfono.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 12 de 42

Los aspirantes de la selección 2019 de ambos programas de maestría, se encuentran muy satisfechos con la claridad de la información recibida para participar en el proceso de selección (ver tabla 7)

Tabla 7. Satisfacción de los aspirantes a los programas de maestría en el proceso de selección 2019.

Pregunta 3	
¿Qué tan clara fue al información para participar en el proceso de selección?	
Maestría en Educación Preescolar 100% 5.00	Maestría en Educación Preescolar 96.77% 4.83

La comunicación que se establece con los aspirantes y su satisfacción con la misma, no determina su inscripción una vez que son aceptados, pues existen elementos propios del contexto externo que influyen en ello, como:

- Elementos económicos: instituciones educativas que ofertan formación similar y los propios costos de inscripción.
 - Elementos socio/culturales: reconocimiento y estatus social de la propia BECENE.
- Sin embargo, la comunicación clara y oportuna permite atender las dudas y orientar a los posibles aspirantes, reduciendo la probabilidad de riesgo de deserción durante la selección, originada por la falta de información.

A continuación, se observa el porcentaje de aspirantes aceptados e inscritos a los programas de maestría (ver Tabla 8):

Tabla 8. Porcentaje de aspirantes aceptados e inscritos a los programas de maestría, Generación 2019-2021.

Programa	Aspirantes	Aspirantes aceptados	Estudiantes inscritos	Porcentaje de inscritos según el número de aspirantes aceptados
Maestría en Educación Preescolar	18	16	14	87.5%
Maestría en	32	28	24	85.7%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 13 de 42

Educación Primaria				
--------------------	--	--	--	--

Planificación de las acciones para la selección e inscripción a los programas de maestría:

Para la realización de la selección de aspirantes, es necesario planificar las siguientes acciones desde la Coordinación Administrativa, con el propósito de atender posibles riesgos y potenciar las oportunidades:

➤ **Acciones previas a la selección e inscripción de aspirantes:**

- Comunicación con la responsable de la Coordinación de Difusión y Extensión sobre el contenido y fecha de publicación de la convocatoria.
- Apoyo a la Coordinación de Difusión y Extensión en las acciones de difusión a los programas de maestría.
- Comunicación de la convocatoria a los compañeros administrativos y responsable de maestría, para tener presente fechas, costos y requisitos.
- Comunicar a la responsable de maestría del número final de aspirantes inscritos en ambos programas, para la elaboración de la programación de entrevistas.
- Verificación de los documentos de control escolar para la inscripción al proceso de selección atendiendo el contenido de la convocatoria.
- Elaboración y envío a los profesores, del drive para el concentrado de puntaje obtenido por línea de conocimiento en el curso de selección.
- Verificación de entrega de la programación de entrevistas al personal administrativo por parte de la responsable de maestría.
- Seguimiento a la impresión y organización de formatos de entrevista actualizados.
- Seguimiento de aulas, equipo de cómputo y cañón para el curso de selección.
- Coordinación de la adquisición de carpetas y materiales de papelería.
- Monitoreo de la elaboración de carpetas para el curso de selección.
- Monitoreo a la elaboración de señalética para el curso de selección.
- Comunicación con la responsable de la Coordinación Académica sobre la conformación de los grupos y programación de sesiones para el curso de selección.
- Verificación de entrega de la programación de sesiones para el curso de selección al personal administrativo por parte de la responsable de la Coordinación Académica.
- Verificación de impresión de listas de asistencia por grupo.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 14 de 42

➤ **Acciones durante la selección de aspirantes:**

- Monitoreo de aulas y equipos tecnológicos.
- Seguimiento a la atención de aspirantes.
- Comunicación con la coordinadora académica y responsable de maestría sobre casos o situaciones especiales.

➤ **Acciones posteriores a la selección de aspirantes:**

- Monitoreo del concentrado de instrumentos de entrevista por la responsable de control escolar.
- Elaboración de los anexos 3, 4 y 5 del proceso de *selección e inscripción a los programas de maestría*.
- Elaboración de solicitud al Cicyt para la publicación de los resultados en la página de la BECENE.
- Envío de correo de agradecimiento a los aspirantes no aceptados.

➤ **Acciones previas a la inscripción al semestre I:**

- Elaboración y revisión de la programación de sesiones con Dirección de Posgrado.
- Revisión de asignación carga academia con Dirección de Posgrado.
- Elaboración de la circular de aspirantes aceptados atendiendo las disposiciones vigentes del SEER para el proceso de inscripción.
- Seguimiento al envío por correo electrónico de la circular a los aspirantes aceptados a cargo de la responsable de control escolar.
- Compartir con el personal administrativo la circular de aspirantes aceptados, como medio de comunicación de fechas, costos y requisitos.
- Verificación de los documentos de control escolar para la inscripción al semestre I atendiendo el contenido de la circular.
- Coordinación con la responsable de control escolar para el proceso de inscripción in situ.

➤ **Acciones posteriores a la inscripción al semestre I:**

- Verificación del número final de inscritos por programa de maestría.
- Conformación de grupos.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 15 de 42

- Elaboración del anexo 6 del proceso de *selección e inscripción a los programas de maestría*.
- Verificación de elaboración y entrega de listas de asistencia a profesores*.
- Monitoreo a la elaboración de horarios individuales a cargo de la responsable de control escolar.
- Seguimiento a la entrega de horarios individuales en la reunión de inicio a cargo de la responsable de control escolar.
- Seguimiento a prórrogas en el pago de inscripción a cargo del responsable de recursos financieros*.

***Estas acciones aplican para la inscripción a los semestres II, III y IV.**

Reinscripciones

Como acción preventiva para reducir la probabilidad de riesgo en la organización de la conformación de grupos por efecto de un reingreso, se dará seguimiento a los estudiantes que hayan presentado solicitud por escrito de baja temporal el semestre previo. La responsable de control escolar establecerá comunicación telefónica con ellos para confirmar su interés en ingresar nuevamente al programa o bien, de su decisión de baja definitiva.

Para la planeación y seguimiento de esta medida, se realizarán las siguientes acciones:

Tabla 9. Plan de acción para el reingreso de estudiantes según normativa de los programas de maestría

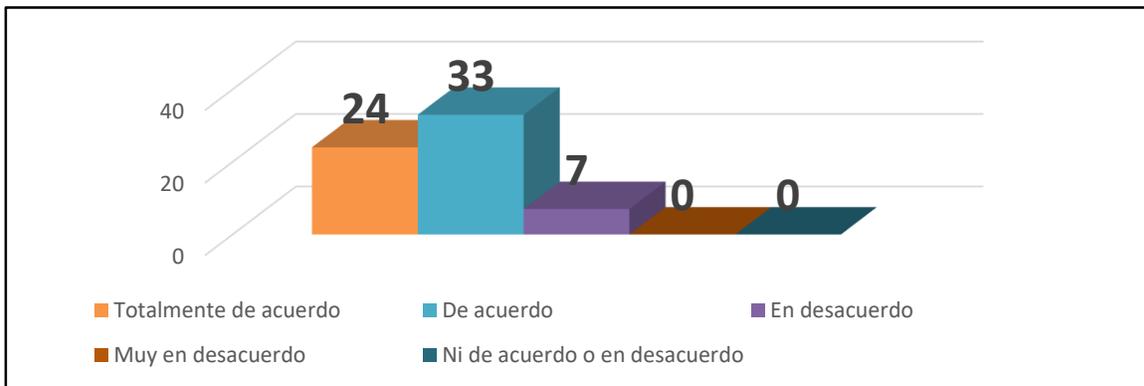
Acción	Responsable	Fecha de cumplimiento
Identificación de estudiantes con solicitud de baja temporal	Control Escolar	Diciembre y Junio
Contacto telefónico	Control Escolar	Diciembre y Junio
Informe a la Coordinación Administrativa de la relación de posibles reinscripciones	Control Escolar	Enero y Julio
Comunicación de posibles casos de reinscripciones a Coordinación Académica	Coordinación Administrativa	Enero y Julio

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 16 de 42

B) Aplicación de programas y logro de perfil de egreso

Para obtener información sobre la satisfacción del cliente se aplicó una encuesta de opinión a los estudiantes y aspirantes de las maestrías en educación preescolar y primaria a través de la página web de la BECENE. Los aspectos académicos que se exploraron en la encuesta de los estudiantes fueron: contribución de la metodología de enseñanza utilizada por los profesores para el logro de las competencias correspondientes a su unidad académica y relación con los rasgos del perfil de egreso y los productos de evaluación. En el caso de los aspirantes, se indagó sobre el nivel de logro de los propósitos del curso de selección, el nivel de comprensión de las líneas de formación y tareas sustantivas y la calidad en que se impartió el curso de inducción. Las gráficas siguientes muestran los resultados obtenidos en cada uno de ellos:

Figura 5. Gráfica de resultados de la metodología utilizada para el desarrollo de competencias

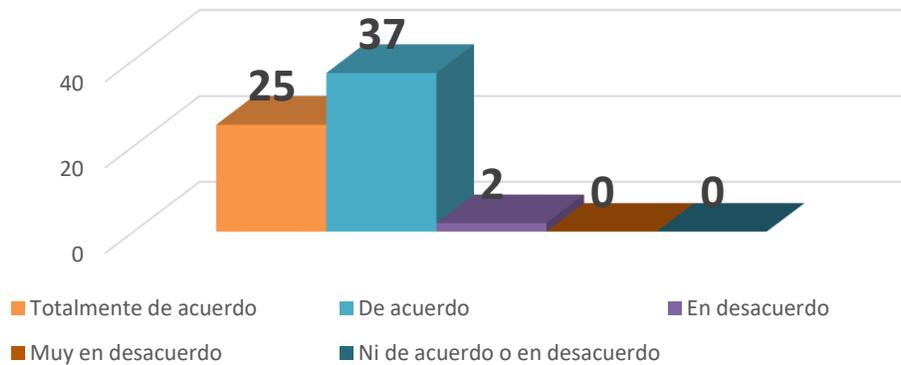


Según los resultados de la encuesta, 61% de los estudiantes están de acuerdo en que la metodología utilizada por los profesores contribuye al desarrollo de las competencias, mientras que un 11%, está en desacuerdo con la metodología de algunos profesores. Este último porcentaje, aunque es bajo, se convierte en un foco de alerta, porque significa que en algunos profesores requieren apoyo para fortalecer sus competencias docentes.

Un segundo aspecto académico que se indagó con los estudiantes para conocer su opinión fue la relación de los productos de evaluación con los rasgos del perfil de egreso, obteniendo los siguientes resultados:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 17 de 42

Figura 6. Gráfica de la relación de los productos de evaluación con los rasgos del perfil de egreso

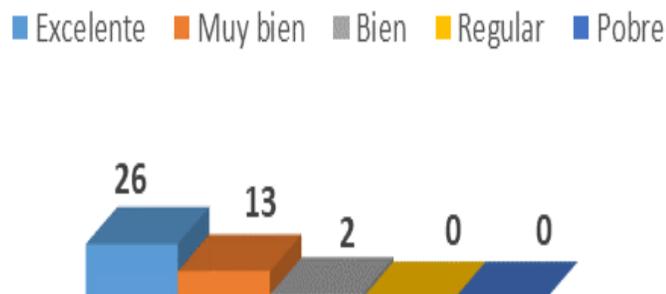


La gráfica nos muestra que hay un buen nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la relación de los productos de evaluación con los rasgos del perfil de egreso que corresponde favorecer a los profesores, según la unidad académica que desarrollan. El porcentaje mayor de los alumnos (58%) dice estar de acuerdo y un 39% dice estar muy de acuerdo. Sólo el 3% señala estar en desacuerdo.

Curso de inducción

En la encuesta aplicada a los aspirantes sobre el proceso de selección, se indagó sobre el nivel de logro de los propósitos del curso de inducción, obteniendo los resultados siguientes:

Figura 7. Gráfica del nivel de logro de propósitos del curso inducción

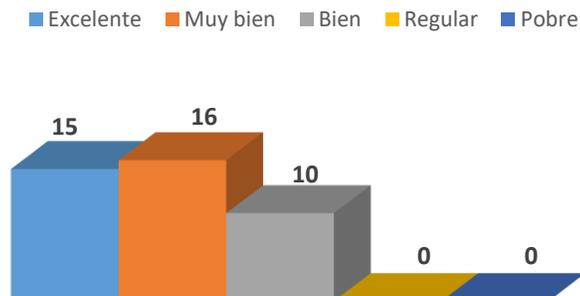


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 18 de 42

Como se aprecia en la gráfica, el relieve de las respuestas se ubica en la categoría “Excelente”, esto corresponde al 66% de los aspirantes. El resto de los aspirantes valora el nivel de logro de los propósitos en la categoría “muy bien” y “bien”. Estos resultados son una evidencia del nivel alto de satisfacción de los aspirantes por el curso de inducción.

Otro aspecto que se evaluó dentro de la encuesta fue el nivel de comprensión de las líneas de formación y las tareas sustantivas en la maestría. Al respecto, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Fig. 8. Gráfica del nivel de comprensión de las líneas de formación y tareas sustantivas

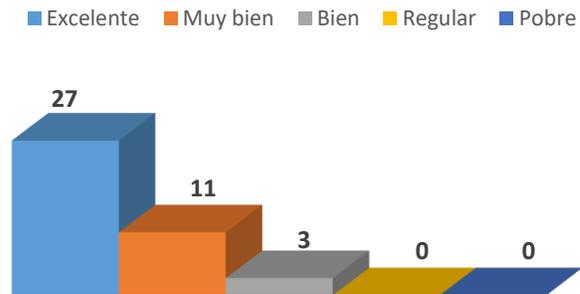


Con base en los resultados que se aprecian en la gráfica, el 75% de los alumnos expresa una alta satisfacción en el logro de la comprensión de las líneas de formación de la maestría y las actividades sustantivas que se realizan durante su trayecto. El resto, 21 %, se ubica en la respuesta intermedia (bien). Estos resultados coinciden con el nivel de logro en los propósitos del curso, que son precisamente el acercamiento de los aspirantes al conocimiento de las líneas de formación y la dinámica de trabajo que se vive en la maestría.

La siguiente pregunta, integra los resultados de las dos anteriores, y ayuda a ver la consistencia en las respuestas de los alumnos porque se les pregunta sobre la calidad del curso de inducción en general. Las respuestas de los aspirantes fueron las siguientes:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 19 de 42

Figura 9. Gráfico de la calidad en la impartición del curso de inducción



Los resultados de la gráfica son contundentes para la valoración del curso en general. Hay un nivel muy alto de satisfacción de los aspirantes por la calidad de la impartición del curso. El 66% menciona que fue una calidad excelente y al 26% le pareció que estuvo “muy bien”, mientras que el resto la evaluó con bien.

C) Obtención de grado de maestría

En el semestre II y IV de los programas de maestría se logra identificar que la satisfacción de los estudiantes de ambas maestrías es aceptable, así lo muestran los resultados de la encuesta aplicada en el mes de julio de 2019. Ante la pregunta específica: ¿Recibiste orientaciones, en cada unidad académica, respecto a la construcción del portafolio temático para la obtención del grado? Agregar que esta encuesta es personal y el estudiante se encuentra en disposición de contestar de acuerdo a su consideración.

Figura 10. Gráfica de la satisfacción del cliente en cuanto a obtención de grado durante el proceso formativo.



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 20 de 42

La gráfica nos permite entender que el 84% de los participantes considera que existen orientaciones orientadas a la obtención de grado en el desarrollo de las 12 unidades académicas que integran el programa de estudios de la maestría. La estadística es valiosa porque refiere una formación permanente para los estudiantes, aunada a los fines y contenidos que cada unidad académica desarrolla, es decir con este ítem se busca conocer la percepción del estudiante durante la formación en general.

Otro de los cuestionamientos que se hace a los estudiantes del semestre II y IV, tiene que ver con los aprendizajes y productos logrados que inciden en la construcción del portafolio temático, este ítem representa un nivel de concreción mayor al anterior, porque se trata de que el estudiante valore acerca de sus propios aprendizajes, así como de la producción que el realiza para pueda manifestar, cuáles de éstos inciden en la construcción del instrumento denominado portafolio temático, medio a través del cual se organizan los procesos de investigación, reflexión y resultados de la formación integral del estudiantes de esta maestría.

La apreciación de los estudiantes denota que ellos perciben que las múltiples actividades que ellos realizan tienen una alta incidencia en la construcción del documento mediante el cual obtienen el grado. Por tanto, resulta cuestionable qué pasa con aquellos estudiantes que no logran la obtención el grado, cuando desde la formación y el hacer de sus actividades y productos hay una convergencia de actividades y productos con ese fin. La gráfica refiere de manera evidente que el 87 % de estudiantes hacen visible que hay productos que inciden y tal vez se integran al documento de obtención de grado durante la formación de los cuatro semestres de la carrera.

Figura 11. Gráfica aprendizajes y productos en la obtención del grado.



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 21 de 42

3.2 Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Se obtuvo retroalimentación de las partes interesadas internas (estudiantes de semestre II y IV) y de las partes interesadas externas (aspirantes a los programas) a través de las encuestas de satisfacción, necesidades y expectativas aplicadas al término de ambos procesos, obteniendo los siguientes comentarios:

Tabla 10. Encuesta de servicios, necesidades y expectativas a las maestrías en Educación Preescolar y Educación Primaria, semestre II y IV.

Conectividad	Información administrativa	Ampliación de horario de atención	Expectativa en la calidad de los servicios administrativos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El servicio de internet generalmente presenta fallas, me gustaría poder acceder al mismo sin dificultades cuando así se necesita para el desarrollo de actividades durante las sesiones. ➤ Mejor internet ya que es una herramienta básica ➤ Muy bien, pero tener cuidado con el internet, que en ocasiones no hay. ➤ mejorar la conexión a Internet ➤ Mejor conectividad a internet. ➤ Conectividad a Internet ➤ Conectividad del internet ➤ mejorar la red de internet ➤ SOLO LA RED 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ proporcionar más información de los servicios y pagos ➤ difusión en los periodos de inscripción y entrega de calificaciones ➤ Más difusión de fechas de inscripción ➤ Difusión de información a tiempo. ➤ información en tiempo y oportuna ➤ Información oportuna ➤ dar información en tiempo pertinente ➤ Proporcionar información necesaria y que si no la saben en el momento to por favor te digan a dónde acudir. ➤ Circulares entregadas de manera individual y no por terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estén al termino de las clases por si hay alguna necesidad ➤ que se atienda cuando lo necesites ➤ Ampliación de horarios ➤ más tiempo para uso del servicio de biblioteca ➤ ampliación de horario ➤ Ampliación en el horario ➤ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ➤ Pueden mejorar ➤ Eficiencia en los procesos ➤ Apego en la normativa

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 22 de 42

<ul style="list-style-type: none"> ➤ mejora en los servicios de conectividad ➤ que se garantice el servicio continuo de internet 			
--	--	--	--

La principal necesidad y expectativa expresada por los estudiantes en tránsito es la mejora en la conectividad de internet, como se ha señalado en líneas anteriores, el acceso a la red sigue representando un riesgo y oportunidad en el punto 7.1 de la norma. Como acción, se dejan a disposición de los alumnos y docentes el acceso a dos redes de internet inalámbrico (RIB-ALUMNOS y POSGRADO). Ambas redes se habilitan los días de trabajo en los programas de maestría, el acceso a las redes es verificada de manera previa, así como el acceso a internet alámbrico en los equipos de escritorio ubicados en las aulas. La verificación es realizada por un integrante del equipo de ingenieros del Cicyt, los días viernes; y los días sábado, a cargo de un integrante del área de posgrado.

La segunda necesidad reportada es la necesidad de información oportuna sobre los procesos administrativos de inscripción y calificaciones. Esta información se da a conocer a los estudiantes a través de la circular que se entrega a final de cada semestre. Como acción preventiva que atienda a la necesidad sentida y reduzca la posibilidad de riesgos que impacten en los procesos de cierre e inicio de semestre, así como inicio y termino de trayecto escolar, se plantea realizar la entrega de la circular en la sesión 18, dando tiempo para la atención oportuna de dudas.

Se continúa con el envío por correo electrónico de la circular en su versión digital y se verificará la entrega de la versión impresa durante la sesión 18.

Con respecto a la aplicación de horarios del personal administrativo para atender las necesidades de los usuarios se presentará una propuesta a Dirección de Posgrado para su revisión y autorización.

Con la realización de estas tres acciones se pretende impactar en la operación y evaluación de los servicios administrativos durante el desarrollo de los programas de maestría.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 23 de 42

Encuesta de servicios, necesidades y expectativas de los aspirantes a los programas de maestría Generación 2019-2021

La principal necesidad y expectativa de los aspirantes a los programas de maestría es la necesidad de flexibilidad en los horarios de las sesiones del curso de selección. El curso se realiza en horario vespertino, horario laboral a contra turno del porcentaje mayoritario de los aspirantes. La sesión tiene una duración de 3 horas, a desarrollarse en un horario de 18:00 a 21:00 hrs. Como medida preventiva, al cierre del periodo de inscripción al proceso de selección, la responsable de control escolar informará a la Coordinación Administrativa el número de profesores con jornada laboral en turno vespertino y ubicación del centro de trabajo. Los casos serán revisados en colegiado con el comité de posgrado y se acordará el horario más pertinente para el curso.

El curso de selección 2018 se realizaba en cuatro sesiones continuas, sin embargo, con el propósito de dar mayor tiempo a la lectura y elaboración de productos, el curso 2019 las sesiones se organizaron en dos semanas con sesiones martes y jueves.

Se espera que, con la identificación y revisión de casos de aspirantes con jornada laboral en turno vespertino, y el seguimiento de las cuatro sesiones organizadas en dos semanas, se atiendan las necesidades expresadas por los aspirantes en el proceso de selección 2020.

Finalmente, existe la necesidad de ampliar el horario de entrevista. Valorar el número de ítems en el instrumento en relación con los 30 minutos que se asignan para cada aspirante.

A continuación, se muestran los comentarios extraídos de la encuesta de satisfacción aplicada al término del curso de selección:

- *Considero que habría sido bueno tomar un horario un poco más flexible para los docentes que laboramos en el turno vespertino ya que se presentaron algunas dificultades en cuanto a los tiempos.*
- *Cambiar los días del curso antes de comenzar con la papelería del fin del ciclo.*
- *Dedicar más tiempo a la entrevista.*

Figura 12. Imagen del extracto de las sugerencias y/o comentarios de la encuesta del curso 2019.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 24 de 42

Sugerencias y/o comentarios:

- ❖ Todo muy bien, los maestros muy atentos, observadores y amables. Las instalaciones adecuadas para la enseñanza, además de poseer materiales necesarios para llevar a cabo las actividades planteadas.
- ❖ EL DESARROLLO DEL CURSO FUE DE GRAN RELEVANCIA PARA ADENTRARME AL DESARROLLO DE ESTA MAESTRÍA, EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS DOCENTES QUE LO IMPARTIERON
- ❖ Me llevo una excelente imagen de esta institución, por lo trabajado en los cursos se observa la calidad educativa y el interés que tienen en forjar buenos maestros al cambiar no solo la práctica si no el pensamiento.
- ❖ **Dedicar más tiempo a la entrevista**
- ❖ Me agrada la seriedad que le dan a este proceso, además de la buena preparación con la que cuenta cada uno de los docentes.
- ❖ El curso de inducción fue de gran importancia porque pude tener un panorama más amplio de lo que se trabaja en ella, felicito la participación y dedicación de cada doctor que esta frente a tan prestigiado posgrado.
- ❖ Me agradó mucho la manera en cómo se llevó a cabo las dos semanas del curso de inducción, tuve un panorama muy claro respecto a las líneas en que se maneja la maestría.
- ❖ En el curso creo que sería muy prudente elaborar los productos en el mismo, pues de ésta forma uno será guiado en el momento y puede aclarar las dudas que surjan al realizar el trabajo, desde mi perspectiva creo que como aspirante hubiera sido más significativo.
- ❖ **Considero que habría sido bueno tomar un horario un poco mas flexible para los docentes que laboramos en el turno vespertino ya que se presentaron algunas dificultades en cuanto a los tiempos.**
- ❖ Fue una experiencia nueva para mí, no me imaginaba un proceso de selección, lo cual me agrado mucho ya que se requiere de una exigencia especial para lograr ingresar, eso habla muy bien del ofrecimiento academico y la exigencia en general.
- ❖ de manera personal considero que las actividades, temas y trabajos que se desarrollaron en las sesiones fueron muy fructíferas y partieron siempre de la realidad docente, de igual manera permitieron vislumbrar las necesidades que como docentes tenemos ante los retos que se nos presentan en las aulas.
- ❖ Excelente programa académico
- ❖ **Me parece muy bien, sin embargo en ocasiones el tiempo me pareció corto y no alcanzaba a terminar productos los cuales me calificarían**
- ❖ En lo personal me pareció adecuada la información proporcionada en el curso, considero

B) Aplicación de programas

Los comentarios expresados de manera cuantitativa se contrastan en este apartado con las opiniones de los estudiantes y de los aspirantes, buscando con ello validez y complementariedad en los resultados. Además, sirve de retroalimentación para saber qué mantener, qué modificar y qué integrar.

b.1 Aspirantes

- *Muy buen proceso de selección de aspirantes, se lograron los aprendizajes que se pretendían*
- *Excelente trato y atención por parte de los catedráticos encargados de cada línea de formación*
- *Considero que el curso fue productivo y significativo para conocer lo que ofrecen las maestrías en BECENE.*
- *El desarrollo del curso fue de gran relevancia para adentrarme al desarrollo de esta maestría, existe un compromiso por parte de los docentes que lo impartieron*
- *Me llevo una excelente imagen de esta institución, por lo trabajado en los cursos se observa la calidad educativa y el interés que tienen en forjar buenos maestros al cambiar no solo la práctica si no el pensamiento.*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 25 de 42

- *Me agrada la seriedad que le dan a este proceso, además de la buena preparación con la que cuenta cada uno de los docentes.*
- *Me agradó mucho la manera en cómo se llevó a cabo las dos semanas del curso de inducción, tuve un panorama muy claro respecto a las líneas en que se maneja la maestría.*
- *Fue una experiencia nueva para mí, no me imaginaba un proceso de selección, lo cual me agrado mucho ya que se requiere de una exigencia especial para lograr ingresar, eso habla muy bien del ofrecimiento académico y la exigencia en general.*
- *De manera personal considero que las actividades, temas y trabajos que se desarrollaron en las sesiones fueron muy fructíferas y partieron siempre de la realidad docente, de igual manera permitieron vislumbrar las necesidades que como docentes tenemos ante los retos que se nos presentan en las aulas.*
- *Me parece muy bien, sin embargo, en ocasiones el tiempo me pareció corto y no alcanzaba a terminar productos los cuales me calificarían*
- *Hacia los maestros o doctores que imparten el curso, enviar correo de recibido en las actividades realizadas para saber si llegaron las actividades.*
- *Cambiar los días del curso antes de comenzar con la papelería del fin del ciclo.*

Los comentarios recurrentes de los aspirantes, de los cuales se ha seleccionado una muestra de ellos para este análisis, integran algunos aspectos que van más allá de lo académico y que reflejan la parte humana del docente y su profesionalismo, tales como: excelente trato, compromiso, atención, seriedad, preparación. Otros comentarios, coinciden con los resultados de la parte cuantitativa: claridad en las líneas de formación, vinculación de las actividades y contenido con la práctica docente, actividades fructíferas, innovación, entre otras. También se hacen algunas recomendaciones como: ampliación del tiempo, cambio de fechas de impartición del curso y acusar los trabajos de recibidos. Algunos de estas sugerencias, tendrían que valorarse, sobre todo, las que ayudan a mejorar el programa.

b.2 Estudiantes

- Muy bien (10)
- *Mejor capacitación en el ámbito de la Cultura e Identidad Docente*
- *Que sean más flexibles algunos docentes*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 26 de 42

- *Seguir incorporando docentes preparados*
- *Revisión de tareas y trabajos*
- *Que la mayoría o gran parte de lo que realizamos sea profesionalizante.*
- *Entrega a tiempo de indicadores para tareas evaluativas*
- *Orientación personalizada*
- *Mayor apoyo en algunas materias.*
- *Es necesario que exista un mayor conocimiento de lo que sucede dentro de algunas unidades académicas, es decir; que las actividades que se planteen en verdad contribuyan a mi proceso de profesionalización y construcción del portafolio*
- *Algunas unidades no me aportaron lo necesario para la construcción del portafolio*
- *Mayor congruencia con los contenidos*
- *Adecuación a las necesidades del alumnado y un enfoque más socioconstructivista desde el posgrado*
- *Acompañamiento y evaluación constante del proceso educativo llevado en la maestría.*
- *Enfoque en la perspectiva colaborativa*
- *Que exista una supervisión en cuanto a lo que en verdad pasa al interior de las unidades académicas y así invertir el tiempo y espacio en lo que en verdad interesa*

En la encuesta de satisfacción en la parte de “Formación académica” hubo 10 estudiantes que mencionaron que todo estaba muy bien, mientras que la mayoría hace algunas recomendaciones para fortalecer el programa, particularmente en cuatro aspectos: evaluación del aprendizaje, metodología docente, acompañamiento a los alumnos y seguimiento del programa con instrumentos que permitan obtener mejor información de lo que sucede al interior de las aulas.

b.3 Profesores

En la guía del informe de la unidad académica, que se entrega a los profesores, se integró una pregunta para valorar el grado de satisfacción de la aplicación de los programas. Las respuestas proporcionadas tienden a ser recomendaciones en el aspecto académico, como se observa en los siguientes comentarios:

1. *Que los maestrantes vinculen lo que hacen en otras unidades académicas para que logren*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 27 de 42

visualizar que están potenciando sus competencias y se vea reflejado en sus planeaciones, sus dinámicas, su quehacer cotidiano como docente.

2. *Que se vinculen los módulos de las materias siempre con los productos que se pedirán al final del semestre.*
3. *Es necesario continuar con el desarrollo de competencias para la elaboración de criterios e instrumentos de evaluación.*
4. *Que los maestrantes reconozcan la problemática educativa que deberán atender para el próximo semestre y los diseños de planeación se enfoquen en dicha problemática.*
5. *Que no se nos asigne el mismo grupo durante dos semestres consecutivos, ya que puede resultar tedioso tanto para las alumnas como para nosotros los docentes.*
6. *Que no se asignen tantas estudiantes para el próximo semestre ya que eso dificulta el acompañamiento y seguimiento al proceso individual de cada maestrante.*
7. *Eficiente el internet porque eso hace que algunas de las actividades planeadas no se lleven a cabo.*
8. *Realizar actividades compartidas entre unidades académicas del mismo semestre para lograr la integralidad de los aprendizajes.*
9. *Establecer reuniones colegiadas con los docentes de las otras unidades académicas para que sin perder sus propios fines ni los de la unidad académica, se logren articular procesos de enseñanza holistas y complejos.*
10. *Articulación entre las unidades académicas para que las estudiantes vean el trabajo interdisciplinario y el conocimiento de manera holística. De esa manera, se disminuye la carga a las alumnas y se profundiza en la reflexión de su práctica considerando diversos puntos de vista.*
11. *Fortalecer la competencia de confrontar teóricamente, pues la debilidad en la lectura por parte de las estudiantes, en relación con su temática inhibe el desarrollo de esta competencia.*

Las sugerencias que dan los docentes están centradas en cinco aspectos: fomentar el aprendizaje integrado considerando las unidades académicas del semestre y las sesiones compartidas que permitan la articulación de las competencias; eficientar el uso de internet, evitar asignación del mismos grupo de un semestre a otro, grupos pequeños de tutoría (4 o 5 máximo) y fortalecer la relación de la teoría con la práctica.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 28 de 42

Obtención de grado

El análisis de este proceso explicita que las partes interesadas expresan algunos planteamientos que pueden organizarse en tres grandes rubros:

Tabla 11. Análisis de datos: obtención de grado

Necesidades de los usuarios: gestión e información	Necesidades de los Usuarios: apoyo académico para la obtención el grado	Apreciación del proceso: obtención del grado
<p>Tedioso y pesado por nuestro trabajo, mayor tiempo</p> <p>Considero que debería de haber más tiempo para poder realizarlo</p> <p>Brindar más información sobre cómo es el proceso.</p> <p>Prórroga para entrega del título de licenciatura</p> <p>Analizar expectativas personales</p> <p>Que todo esté a tiempo y orden, que se nos explique el proceso con anticipación.</p> <p>Explicar con mayor detalle cómo se realiza el proceso de lectores y de conversación pública</p> <p>Más información sobre el proceso que sigue al finalizar el semestre.</p> <p>Especificación de la información difundida</p> <p>Especificar la información información</p> <p>Mayor información.</p> <p>El proceso de entrega de documentos para los recién egresados de la licenciatura sea acelerado en la adquisición del título</p> <p>Información</p> <p>se nos brinden con antelación los requisitos para ello</p> <p>Información a tiempo sobre los requisitos para la obtención de grado</p> <p>Información del tema</p> <p>eficacia en los tramites</p> <p>Eficacia en el tramites</p>	<p>Continuar con el apoyo de profesores</p> <p>se logran los objetivos planteados</p> <p>Que se logre el propósito</p> <p>Ser un maestro que con herramientas suficientes, transforme su practica</p> <p>Continuar con la retroalimentación en el portafolio temático</p> <p>Apoyo en cuanto al proceso de corrección</p> <p>Mayor tiempo para la elaboración del portafolio</p> <p>Un acompañamiento cercano con el tutor</p> <p>Demanda de acompañamiento</p> <p>En camino difícil pero no imposible</p>	<p>Muy buenos</p> <p>Satisfactorio</p> <p>De acuerdo</p> <p>Excelente</p> <p>Bueno</p> <p>Ninguna</p> <p>ninguna</p> <p>El instrumento del portafolio es buen elemento, para titularse</p> <p>bien</p> <p>todo bien</p> <p>Satisfactorio</p> <p>Ninguna</p> <p>todo bien</p> <p>BIEN</p> <p>Ninguna</p> <p>Ninguna</p> <p>ninguna</p> <p>de acuerdo</p> <p>Muy bien</p> <p>excelente</p> <p>obtener el grado</p> <p>satisfactoriamente</p> <p>ninguna</p> <p>Ninguno</p> <p>Ninguna</p>

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 29 de 42

pendiente
 proceso
 información
 Información sobre proceso de
 titulación
 Agilizar los tramites
 Mención de los documentos
 necesarios para la obtención del
 mismo
 Información oportuna
 Tiempo

Una vez procesada la información se encuentra que las partes interesadas internas de este proceso presentan necesidad de información relacionada con la gestión para la obtención del grado, información previa a la autorización del tutor, precisión en los datos para la fase de lectura y la de conversación pública. Tal hecho compromete una acción específica para que los usuarios que participan en la obtención del grado tengan la información necesaria y precisa acerca de la fase de lectores y la previa a la conversación pública, misma que se integra en las acciones de mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos de las partes interesadas.

3.3 Grado de logro de los objetivos de calidad.

A) Selección e inscripción a los programas de maestría

Grado de logro de los objetivos de calidad.

Durante el proceso de selección 2019 de los programas de Maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria se logró el cumplimiento de los objetivos de calidad: 1) cumplimiento en la entrega de documentos y participación y 2) Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso del aspirante (ver Tabla 3).

Tabla 12. Grado de logro de los objetivos de calidad en el proceso de selección 2019.

Indicador	Grado de logro
Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación.	100% en ambos programas de maestría
Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del	Maestría en Educación Preescolar 88.88%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 30 de 42

aspirante.	Maestría en Educación Primaria 87.5%
------------	--

T

El aseguramiento del objetivo de calidad *Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación* se realizan a través de las actividades de proceso:

- El aspirante a los programas de maestría, solicita su registro en el periodo de tiempo y horarios establecidos
- Se reciben los documentos especificados en la convocatoria y el comprobante de pago al proceso de selección.
- Se verifica a través de las actividades de control:
 - Se verifica la legitimidad de los documentos especificados en la convocatoria y el cumplimiento de sus requisitos.
 - Los datos de los aspirantes a cursar los programas de maestría se documentan en el Registro de aspirante al posgrado (ver anexo BECENE-DEP-CAD- PO-03- 02)

Por otra parte, el aseguramiento del objetivo de *calidad Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante* se realizan a través de las actividades de proceso:

- Se abre el expediente del estudiante.
- Se informa y entrega la lista de puntaje final del proceso de selección a la Dirección del Posgrado.
- Se presenta a la Dirección General la lista de los aspirantes con los puntajes obtenidos, para su autorización y firma.
- Se publican las listas autorizadas con los puntajes finales correspondientes a la Relación de aceptados a los programas de maestría, (ver anexo BECENE-DEP-CAD-PO-03-05), en las vitrinas del vestíbulo de la escuela y en la página de la BECENE.
- Los aceptados acuden a realizar su inscripción de forma personal y entregan la documentación requerida para avalar su proceso de inscripción: constancia de servicio y recibo de pago correspondiente al semestre I.
- Se elaboran listas de estudiantes de maestría semestre I (ver anexo, BECENE-DEP-CAD-PO-03-06)

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 31 de 42

Y se verifica a través de la actividad de control: Se reciben los documentos y se verifica el cumplimiento de los requisitos in situ durante el proceso de inscripción.

B) Aplicación de programas

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

El proceso “Aplicación del programas y logro del perfil de egreso” tiene cuatro indicadores de logro, los cuales se enuncian a continuación:

- “El 90 % de los alumnos consigue el conocimiento del nivel”
- “El 90 % de los estudiantes de maestría adquiere el conocimiento del niño”
- “El 90 % de los estudiantes de maestría logra la competencia pedagógica”
- “El 90 % de los alumnos adquiere la capacidad para indagar y describir su práctica”

Estos indicadores se miden a través de un instrumento de valoración de competencias correspondientes a las unidades académicas de cada uno de los semestres por parte de los profesores. Para medir los indicadores, se toma en cuenta el número de estudiantes que obtuvieron un nivel de logro de las competencias entre 80 y 100.

Fig. 13. Gráfica del porcentaje de alumnos que lograron un nivel de competencias entre 80 y 100

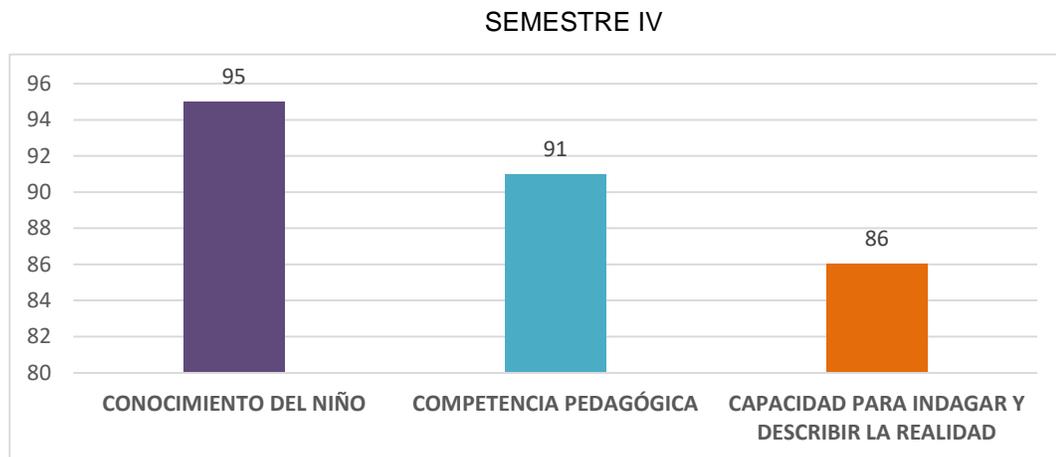
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 32 de 42



En la gráfica se puede observar que en el Semestre II, los rasgos del perfil de egreso de la línea de formación “Conocimiento del nivel” fueron logrados por el 93% de los estudiantes. Los rasgos del perfil de egreso de la Competencia pedagógica de este mismo semestre, fueron logrados por el 90 % de los estudiantes. Los rasgos del perfil de egreso con mayor nivel de logro fueron los de la línea de formación “Conocimiento del niño”.

Los resultados obtenidos en el semestre IV fueron los siguientes:

Fig. 14. Gráfica del porcentaje de alumnos que lograron un nivel de competencias entre 80 y 100



	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 33 de 42

La gráfica anterior da cuenta del porcentaje de alumnos del Semestre IV que lograron los rasgos del perfil de egreso de las tres líneas de formación correspondiente a este semestre. En relación con la línea de formación “Conocimiento del niño” el 95 % de los estudiantes lograron obtener un nivel de competencias entre 80 y 100, siendo el porcentaje más alto. Para el caso de la línea de formación “Competencia pedagógica” el 91 % de los estudiantes lograron alcanzar el nivel de competencia esperado. Finalmente, en la línea de formación “Capacidad para indagar y describir la realidad educativa” el 86% de los alumnos lograron el nivel de competencia establecido. Esto es un foco rojo porque no se logró la meta esperada en el indicador, que es de 90%, lo cual pone en riesgo la calidad del programa.

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

Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de II y IV semestre en relación a los servicios administrativos, la formación de capital humano en la unidad académica de Indagación de los procesos educativos I, la reducción de costos en pago de profesores externos, las acciones preventivas planeadas a partir del diagnóstico de los equipos de cómputo y las acciones de mejora para implementar con los estudiantes de baja temporal, entre otras acciones; se observa que existe calidad en los servicios administrativos ofrecidos durante el proceso de selección 2019

Por otro lado, se identifica como área de mejora la comunicación oportuna respecto a los procesos de inscripción, pagos y calificaciones con los estudiantes en tránsito. Una acción que apunte a la mejora de la calidad de los servicios administrativos y favorezca la comunicación eficaz y oportuna entre los estudiantes y el personal administrativo, es la elaboración de un memorándum en donde se informe a los estudiantes al inicio del semestre los responsables de área de control escolar, recursos financieros, recursos materiales y personal de apoyo, sus horarios, correos de contacto y teléfono directo del posgrado.

3.5 Las no conformidades y acciones correctivas

No se han presentado en ninguno de los tres procesos de la División de Estudios de Posgrado.

3.6 Resultados del seguimiento y medición

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 34 de 42

A) Selección e inscripción a los programas de maestría, aplicación de programas y obtención de grado

Los resultados de los seguimientos y las mediaciones de las acciones de la Conclusión de los semestres II y IV de los programas de maestría en Educación Preescolar y Educación Primaria; y de la Selección 2019 e inscripción a los programas de maestría, Generación 2019-2021.

Tabla 13. Resultados de medición y logro de los indicadores.

No	INDICADORES	META LOGRADA	PERIODO DE MEDICIÓN	INSTANCIA RESPONSABLE	STATUS
	Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación.	100% Ambos programas de maestría	febrero-julio	Coordinación administrativa	Concluido
	Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante.	87.7% Maestría en Educación Preescolar 88.88% Maestría en Educación Primaria 87.5%	febrero-julio	Coordinación administrativa	Concluido
	El 90 % de los alumnos consigue el conocimiento del nivel.	93% Logro de los estudiantes	febrero-julio	Coordinación académica	Concluido
	El 90 % de los estudiantes de maestría adquiere el conocimiento del niño.	97% Logro de los estudiantes	febrero-julio	Coordinación académica	Concluido
	El 90 % de los estudiantes de maestría logra la competencia pedagógica.	90% Logro de los estudiantes	febrero-julio	Coordinación académica	Concluido
	El 90 % de los alumnos adquiere la capacidad para indagar y describir su práctica.	86% Logro de los estudiantes	Febrero-julio	Coordinación académica	Concluido
	El 75% del puntaje global en la valoración de los Portafolios temáticos aprobados.	84% Puntaje global en la valoración de los Portafolios temáticos aprobados	Anual	Coordinación de investigación	Concluido
	El 70% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	78% Pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	Anual	Coordinación de investigación	Concluido
Totales del seguimiento y la medición		89%			

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 35 de 42

3.7 Resultados de las auditorías: internas y externas.

Auditorías interna

La última auditoría externa se realizó del 1 al 10 de abril de 2019. Con base en el Informe de Auditoría Interna, se observan los siguientes resultados de hallazgos generales:

- De forma general los procesos y procedimientos declarados en el SGC, operan bajo la Norma ISO 9001:2015.
- Se encuentran declarados los objetivos de calidad, atendiendo a los propósitos y acciones efectuadas como parte de los procesos declarados.
- Los procesos presentan un avance en la identificación de riesgos y oportunidades. Actualmente se encuentra en la etapa “rediseño para determinar riesgos y oportunidades, considerando necesidades y expectativas de las partes interesadas”.
- Los procesos identifican las partes interesadas y sus requisitos.
- Son evidentes las acciones de liderazgo para el desarrollo de los procesos.
- Los procesos cuentan con medición y monitoreo de los procesos documentados en el SGC.

La auditoría interna se llevó a cabo el día 1º. de abril de 2019 por el Dr. Saavedra. Entre los comentarios que se integraron en el informe de la auditoría se reconoce que “hay pleno conocimiento sobre la definición e interacción de sus procesos”

3.8 Desempeño de los proveedores externos.

N/A

4 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Se está realizando modificación al anexo 03 *Matriz de verificación del proceso de selección* del procedimiento operativo BECENE-DEP-CAD-PO-03.

Se optimizaron lo recursos y se adecuaron a las necesidades académicas

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 36 de 42

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

5.1 Acciones efectivas

Acciones efectivas:

Atendiendo los riesgos institucionales, se identifican las siguientes acciones efectivas realizadas:

Riesgo institucional:

Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.

Acción realizada:

Formación de un capital humano en la unidad académica de Indagación de los procesos educativos I, en el programa de Educación Preescolar. Acción que se traduce en la no contratación de profesores externos, y por lo tanto, se disminuye en su totalidad el pago de honorarios.

Riesgo institucional:

Bajo desempeño profesional docente.

Acción realizada:

Gestión de la solicitud de compra de dos equipos de cómputo para equipar las aulas 7 y 8 del edificio de la Unidad Educativa.

Riesgo específico al proceso:

No actualización de la lista de cotejo de los documentos solicitados a los aspirantes.

Acción realizada:

Revisión de la lista de cotejo de los documentos solicitados a los aspirantes atendiendo las Especificaciones de inscripción del SEER y a la convocatoria, acción que vinculo el trabajo de Control Escolar y Coordinación Administrativa.

Riesgo específico al proceso:

Desinformación del personal administrativo durante la inscripción al proceso de selección de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 37 de 42

aspirantes.

Acción realizada:

Comunicación efectiva entre el área de control escolar, el área financiera y coordinación administrativa previa, durante y posterior al proceso de inscripción.

Riesgo específico al proceso:

Inscripción de aspirantes en el turno vespertino por personal administrativo de apoyo en la tarea.

Acción realizada:

Participación de la responsable de Control Escolar en la jornada completa del primer día de inscripción.

Análisis de los productos y criterios de evaluación a la luz de los rasgos del perfil de egreso.

5.2 Información de buzones de quejas y sugerencias:

No se presentaron quejas ni sugerencias en el buzón en el periodo febrero julio 2019

5.3 Reconocimientos y felicitaciones

Dentro de lo expresado por los estudiantes en la *Encuesta de servicios, necesidades y expectativas a las maestrías en Educación Preescolar y Educación Primaria, semestre II y IV*, se encuentran los siguientes comentarios:

- *Muy buenos*
- *Excelente*
- *Todo bien, buen servicio*
- *Bien*
- *Todo bien*
- *Muy bien*
- *Seguir con la atención prestada*
- *Todo bien*
- *BIEN*
- *Me parece muy bueno el trabajo que realizan por parte de servicios administrativos*
- *excelentes*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 38 de 42

➤ *Excelente*

- *Ninguna, todo el servicio me pareció oportuno.*
- *Es un buen servicio el que brindan*
- *Todo bien*

Por lado los aspirantes de ambos programas de maestría felicitan al equipo de posgrado por la calidad y formalidad en el proceso de selección, la calidad y preparación de los docentes que impartieron el curso, los materiales utilizados y los espacios de trabajo. Tal como se observa en las figuras siguientes:

Figura 15. Gráfica de la valoración de la calidad de los servicios académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección, de los aspirantes de la Maestría en Educación Preescolar

14. ¿Valore la calidad de los servicios: académicos, administrativos y de infraestructura del proceso de selección?

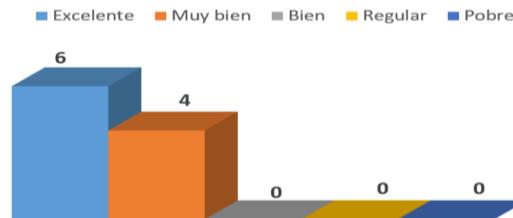


Figura 16. Imagen de un recorte Sugerencias y/o comentarios de los aspirantes de la Maestría en Educación Primaria.

Sugerencias y/o comentarios:

- ❖ Todo muy bien, los maestros muy atentos, observadores y amables. Las instalaciones adecuadas para la enseñanza, además de poseer materiales necesarios para llevar a cabo las actividades planteadas.
- ❖ EL DESARROLLO DEL CURSO FUE DE GRAN RELEVANCIA PARA ADENTRARME AL DESARROLLO DE ESTA MAESTRÍA, EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS DOCENTES QUE LO IMPARTIERÓN
- ❖ Me llevo una excelente imagen de esta institución, por lo trabajado en los cursos se observa la calidad educativa y el interés que tienen en forjar buenos maestros al cambiar no solo la práctica si no el pensamiento.
- ❖ Dedicar mas tiempo a la entrevista
- ❖ Me agrada la seriedad que le dan a este proceso, además de la buena preparación con la que cuenta cada uno de los docentes.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 39 de 42

En el curso de inducción los aspirantes reconocieron el profesionalismo de los docentes y la calidad con la que se llevó a cabo el curso, además uno de los alumnos externó una felicitación: *“Felicitó la participación y dedicación de cada doctor que esta frente a tan prestigiado posgrado”*.

5.4 Conclusiones

Llama la atención que no hay felicitaciones por parte de los estudiantes hacia el desarrollo docente, aspecto que antes era más socorrido. Por otro lado, es necesario atender los comentarios que hacen los estudiantes en las encuestas o que expresan de manera oral, en relación con las debilidades que se han presentado en la metodología de la enseñanza de algunos profesores y en sus formas de evaluación. Es importante que los profesores de la planta docente participen en los seminarios para fortalecer sus competencias docentes.

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

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

6.1 Descripción:

- Elaborar una tabla de registro de los aspirantes a los programas de maestría, rescatando los datos: ubicación del centro de trabajo y horario, para considerar el horario del curso de selección (Responsable de Control Escolar).
- Planificación de envío de información a los estudiantes en tránsito.
- Monitoreo de conectividad.

Dentro de las oportunidades de mejora está la mejora de la asesoría de portafolios temáticos para que los alumnos logren un nivel de competencias entre 80 y 100 puntos.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 40 de 42

6.2 Conclusión:

- Es necesario establecer comunicación con los estudiantes en tiempo oportuno, así como continuar el monitoreo de la red inalámbrica.
- Enviar un comunicado al inicio de semestre IV informando a los estudiantes los horarios del personal administrativo para su atención, con correos y teléfonos de contacto.

La mejora en la metodología docente y el fortalecimiento en los procesos de evaluación del aprendizaje son básicos para que los estudiantes mejoren las competencias referidas a cada uno de los rasgos del perfil de egreso. Es necesario dar seguimiento a la trayectoria escolar de los alumnos y tener un seguimiento más puntual al desarrollo de los programas de estudio en las aulas de la maestría.

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

7.1 Descripción:

Se solicitó cita con la responsable de Revisión de documentos del SGC, para la modificación del anexo 03 *Matriz de verificación del proceso de selección del procedimiento operativo BECENE-DEP-CAD-PO-03*.

Se hace una revisión continua de la política y objetivos de calidad y éstas se dan a conocer a los estudiantes y profesores.

7.2 Conclusión:

Algunas reflexiones y compromisos:

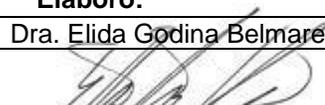
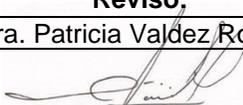
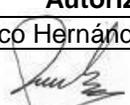
No basta conocer la política de calidad y los objetivos, sino concretarlos en la práctica y valorar su impacto en la mejora de los aprendizajes de los alumnos

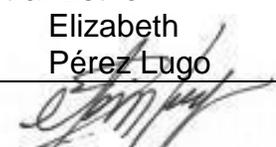
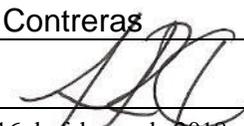
Asistir a la cita programada con la responsable de Revisión de documentos del SGC el

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 5
			Página 41 de 42

martes 24 de septiembre a las 11:30 hrs.

El macro proceso Formación profesional de los estudiantes de maestría tiene un desarrollo consistente en sus tres procesos, así lo indican los resultados de la satisfacción del cliente con una apreciación global de los tres procesos del 89% a pesar de que uno los indicadores quedó ligeramente por debajo de la meta a lograr.

	Elaboró:	Revisó:	Autorizo:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Patricia Valdez Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	24 de septiembre de 2019	25 de septiembre de 2019	26 de septiembre de 2019

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

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 5
			Página 42 de 42