

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 6
			Página 1 de 58

Área: División de Estudios de Posgrado
Periodo: Febrero-Julio 2021

1. Estado de las Acciones de la Revisión Previa

Tabla 1

Acciones de la revisión Febrero –Julio 2021

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Dar seguimiento a los riesgos institucionales y los derivados de los procesos que se siguen en la institución y la DEP.	Dirección de Posgrado y dueñas de procesos	Marzo 2021	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero- 2022.	Logrado
	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran.	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos.	Marzo 2021.	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero- 2022	Logrado
					NA
	Convocar a reuniones del SGC. Previas a las auditorías internas y externas	Dirección de Posgrado.	Marzo 2021	Previo Auditoria interna 08 - 12 de marzo de 2021	Logrado
				Previo Auditoria externa 02 y 03 de Junio de 2021	Logrado
	2.Mejora del Servicio /Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Ajuste al instrumento de evaluación de necesidades y expectativas.	Dirección de Posgrado, Coordinación administrativa, académica y de investigación	Mayo 2021.	Junio - 2021

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 2 de 58

	Dar continuidad a la participación de un cuerpo de lectores de documentos de obtención de grado de maestría de diversas IES (foráneas, locales de la División de Estudios de Posgrado y Licenciatura).	Dirección de Posgrado Coordinación de investigación.	Octubre 2021.	Noviembre-2021.	Logrado
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo 2021 Ciclo escolar 2020-2021.	Julio – 2021 <i>Buzón- Julio 2021</i>	Logrado
Necesidad de Recursos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que, en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Coordinación administrativa.	Junio 2021	Julio – 2021 <i>La actividad se logró en el mes de septiembre de 2021</i>	Logrado

2. Cambios en Cuestiones Internas y Externas Pertinentes al SGC

Tabla 2

Cuestiones internas y externas al SGC

Cuestiones internas		
PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Alto logro en el procedimiento administrativos y académicos en modalidad a distancia en sus distintas fases: curso propedéutico y entrevista.	Analizar y valorar el proceso de selección que propone DGSuM (2021) en el apartado cinco “Selección de aspirantes” de manera particular en lo inherente a acreditar un curso propedéutico que tenga un mínimo de horas, cuyo propósito sea orientar “conocimientos de estadística social, metodologías de investigación, comprensión de textos en inglés, diseño de casos, entre otras posibilidades, además de valorar las habilidades de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 3 de 58

		empatía y trabajo en equipo “(p. 26)
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Altos niveles satisfacción de los clientes/estudiantes en la maestría en educación preescolar y primaria.	Seguir fortaleciendo acciones encaminadas al logro del perfil de egreso de las y los estudiantes, así como el empleo sistemático de acciones didácticas acordes al nivel educativo que permitan el desarrollo de competencias de los estudiantes.
Obtención de Grado de Maestría.	Altos niveles de alcance tanto en el indicador referido a las valoraciones del documento de obtención de grado como al porcentaje de pasantes que desarrollan su conversación pública y obtienen el grado.	Dar continuidad al proceso de obtención de grado mediante la comunicación con egresados, tutoras, lectores y amigos críticos que permitan el desarrollo armonioso del procedimiento, la conversación y por consiguiente la obtención del grado.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Comunicación con aspirantes a partir de la educación a distancia. Tiempos de atención a solicitudes.	Adecuación de la comunicación instantánea vía WhatsApp abierto a estudiantes para que se puedan expresar dudas y retroalimentación de las responsables de los distintos procesos durante el proceso de selección. Mejorar el tiempo de pronta respuesta en el envío de información, constancias solicitadas a la Coordinación Administrativa, Control Escolar y Recursos financieros.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Los procesos de evaluación a distancia.	Acompañamiento y colaboración entre los profesores titulares de las unidades académicas que permitan mejorar tiempos y formas de evaluación. Instrumentar procesos de formación docente que atiendan las necesidades derivadas de la contingencia sanitaria.
Obtención de Grado de Maestría.	NA	Continuidad en el empleo de instrumentos de evaluación, de forma inmediata al término de la fase de conversación pública, según la fase en que participe el egresado.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 4 de 58

Cuestiones externas		
PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Comunicación del total de fases del proceso de selección de aspirantes en la modalidad a distancia.	Anticipar las formas de participación de los aspirantes. Integrar información del proceso administrativo en la página de la BECENE/posgrado.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Continuidad en la sensibilización y promoción de la motivación a estudiantes para que participen en la evaluación intermedia y de fin de semestre.	Mantener mecanismo de comunicación con los estudiantes en fechas próximas a los procesos de evaluación de programas.
Obtención de Grado de Maestría.	Informar de manera oportuna el trámite de obtención de grado en sus diferentes etapas.	Mantener la comunicación y remisión de información a los usuarios egresados/docentes/ Lectores en la página BECENE/Posgrado/ Maestrías.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	La transición de políticas educativas (externas) para el ingreso y la promoción vertical y horizontal de los docentes.	Enfatizar el carácter profesionalizante de la maestría y las repercusiones de dicha formación en el ámbito profesional.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Cumplimiento de los fines educativos ante las condiciones de contingencia sanitaria.	Seguir ofertando un programa que atienda las necesidades de la formación de los docentes en modalidad a distancia y presencial con apoyo de herramientas virtuales.
Obtención de Grado de Maestría.	La transición de políticas educativas (externas) para la promoción vertical y horizontal de los docentes en servicio.	Enfatizar la los beneficios de la obtención de grado y las repercusiones en el logro profesional de las mejora educativa.

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

Nombre del macro proceso

Formación profesional de los estudiantes de maestría.

Objetivo del macro proceso

Alcanzar elementos de calidad del 88% 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.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 5 de 58

Procesos

1. *Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.*
2. *Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.*
3. *Obtención de grado de Maestría.*

a. Satisfacción de los Clientes

La satisfacción de nuestros usuarios es uno de los propósitos de las acciones que se desarrollan en la División de Estudios de Posgrado. A fin de recabar datos de la satisfacción del cliente/estudiantes se aplican diversas encuestas a los estudiantes de las maestrías, según los semestres en curso. Las herramientas planeadas y aplicadas de manera sistemática, correspondientes al macro proceso “Formación profesional de los estudiantes de maestría” tal como se muestra en la tabla 3. Las encuestas de opinión a los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria, se realizan en encuestas diseñadas en Google Forms y se envió el link a través de Whatsapp a los estudiantes. En el caso de los aspirantes, se envió el link de la encuesta a los maestros que coordinaron la última sesión del curso propedéutico, los cuales se encargaron de aplicarla, integrando el link en el espacio del curso del Campus virtual.

Tabla 3

Encuestas de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente/estudiantes de las Maestrías

Proceso	Seguimiento	Encuesta de medición/temporalidad	
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Periodo que marque la convocatoria 2021	Encuesta del proceso de selección	Mes de junio 2021
		Encuesta: Satisfacción, necesidades y expectativas	Mes de julio de 2021
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Durante el desarrollo del semestre febrero-julio 2021	Encuesta intermedia del semestre	Mes de abril de 2021
		Encuesta de final de semestre	Mes de julio 2021
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Mes de julio 2021
Obtención de grado de Maestría.	Énfasis durante las fases de conversaciones públicas	Encuesta de salida de conversaciones públicas primera, segunda y tercera fase.	Noviembre 2020. Febrero/2021 Mayo/2021
		Encuesta Satisfacción, necesidades y expectativas	Mes de julio de 2021

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 6 de 58

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

Aspirantes del Proceso de selección 2021 de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar.

Proceso de selección

- Entrevistas individuales del 22 al 24 de junio
- Curso de selección el 29 de junio, 1, 6 y 8 de julio.
- Se contó con la participación de 35 aspirantes: 14 de preescolar y 21 de primaria.

La satisfacción del cliente se evaluó por medio de una encuesta electrónica, la cual se aplicó a través de un google forms posterior al término del curso de selección a tres grupos. La aplicación se realizó en el mes de julio del presente año, con una participación del 85.7% (n= 30).

Los criterios que se exploraron o valoraron fueron:

- a. Medio de difusión por el cual se enteró de la existencia de los programas que oferta la BECENE.
- b. Importancia de la calidad de un programa de maestría el momento de elegir entre diversas instituciones.
- c. Claridad en la información para participar en el proceso de selección.

- Resultados de la Satisfacción de aspirantes

En este caso, el grado de satisfacción del cliente, se obtuvo del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en la encuesta. El análisis cuantitativo consiste en la obtención de porcentajes de satisfacción, mientras que en los datos cualitativos se identifican: opiniones favorables y felicitaciones, opiniones poco favorables, necesidades y quejas, las cuáles se recuperan como áreas de oportunidad y mejora.

Tabal 4

Datos del proceso de selección

El medio de difusión más efectivo para la divulgación de los programas fue la que se realizó en la propia institución	50%
El segundo medio de difusión es la página web	36%
La importancia de la calidad de un programa de maestría el momento de elegir entre diversas instituciones, es una característica de los aspirantes que consideran valioso al momento de tomar su decisión, por lo que es seguir fortaleciendo esta cualidad en los programas que se ofertan	93%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 7 de 58

Los aspirantes encuestados se encuentran satisfecho con la claridad de la información brindada para participar en el proceso de selección, valorándola como extremadamente clara y muy clara.	100%
---	------

- Análisis de los resultados de la encuesta de opinión de los aspirantes a los programas de maestría en educación preescolar y primaria

En la tabla 5 se muestran los porcentajes globales en cuanto al nivel de satisfacción del cliente respecto de la selección de aspirantes 2021.

Tabla 5

Resultados de satisfacción de los aspirantes en el curso propedéutico

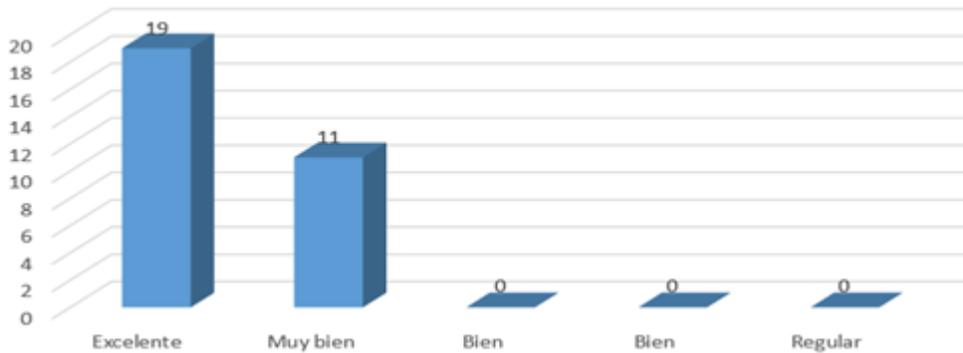
Aspecto	Niveles de logro altos Excelente y muy bien	Niveles de menor logro
1. La vinculación entre programas de maestría y las necesidades de los profesores de educación básica	99%	1%
2. Contenidos de la entrevista y las necesidades de formación en la educación básica	88%	12%
3. El desarrollo de la entrevista en general	93%	7%
4. El desarrollo de la entrevista en general	93%	7%
5. Los propósitos del curso	96%	4%
6. Las líneas del conocimiento del nivel y para la investigación	96%	4%
7. Las líneas de conocimiento del niño y del pedagógico	96%	4%
8. La comprensión de las líneas de formación	89%	11%
9. La calidad de la impartición del curso	100%	-
Totales	94.5 %	5.5%

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 8 de 58

A continuación se presentan las figuras que dan cuenta de los resultados de la tabla antes presentada. En la figura 1 se muestra que la opinión de los aspirantes sobre la vinculación entre programas de maestría y las necesidades de los profesores de educación básica es muy favorable: el 63% % se ubica en el nivel 5 (excelente) y el 36% en el nivel 4 (Muy bien).

Figura 1

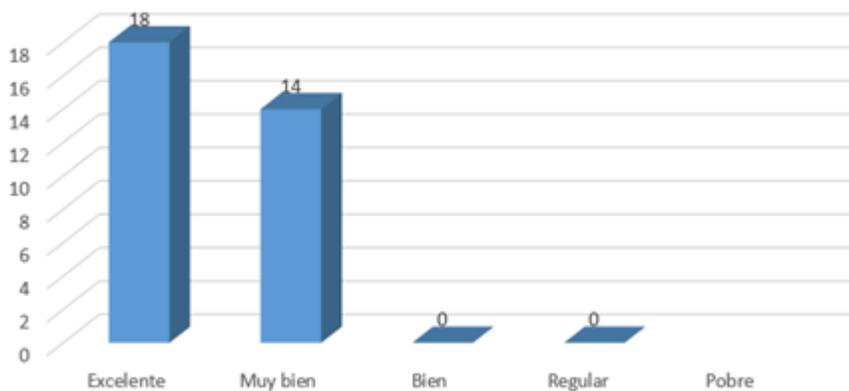
La vinculación entre programas de maestría y las necesidades de los profesores de educación básica



En relación con la articulación de los contenidos de la entrevista y las necesidades de formación en la educación básica, los aspirantes lo valoraron en el nivel 5 (56%) y (43%), como se observa en la figura 2.

Figura 2

Contenidos de la entrevista y las necesidades de formación en la educación básica

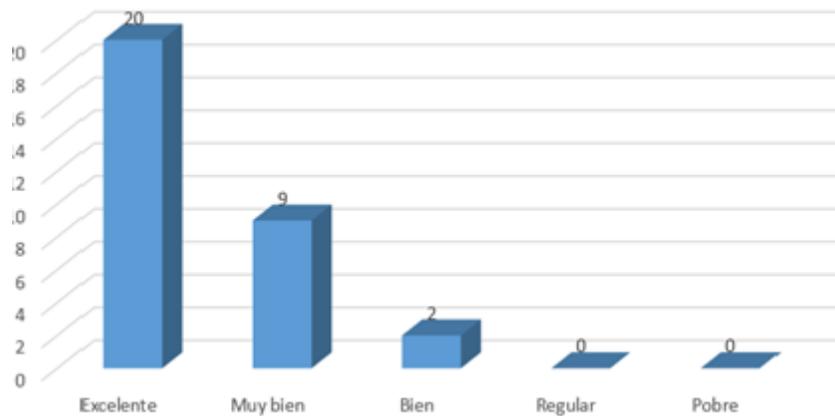


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 9 de 58

El desarrollo de la entrevista en general se valoró en un nivel muy alto. El 64% lo evaluaron como excelente, el 29% lo valoró como muy bien y sólo un 6% le da una valoración de bien.

Figura 3

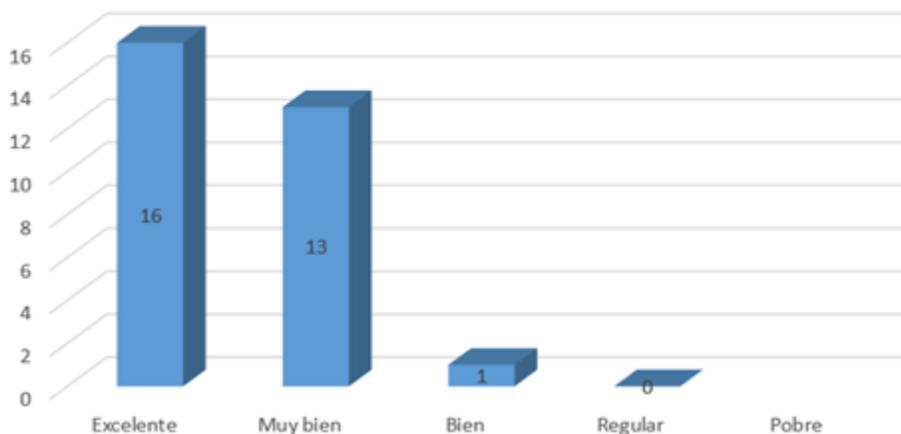
El desarrollo de la entrevista en general



El 53 % de los aspirantes (53 %) valoraron el nivel de logro de los propósitos del curso de inducción como excelente, el 43% lo valoró en muy bien y el 3% como bien.

Figura 4

Los propósitos del curso de inducción

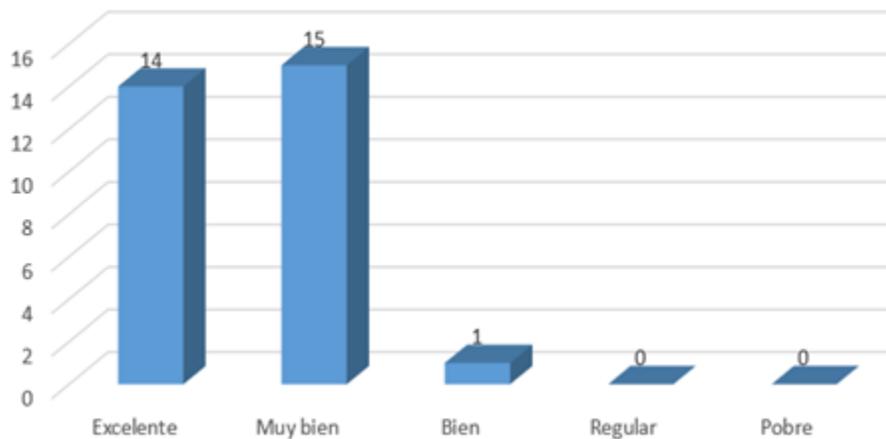


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 10 de 58

Respecto a la identificación de las líneas del conocimiento del nivel y para la investigación, el 46% valoró este ítem como excelente y el 50% como muy bien (ver figura 5):

Figura 5

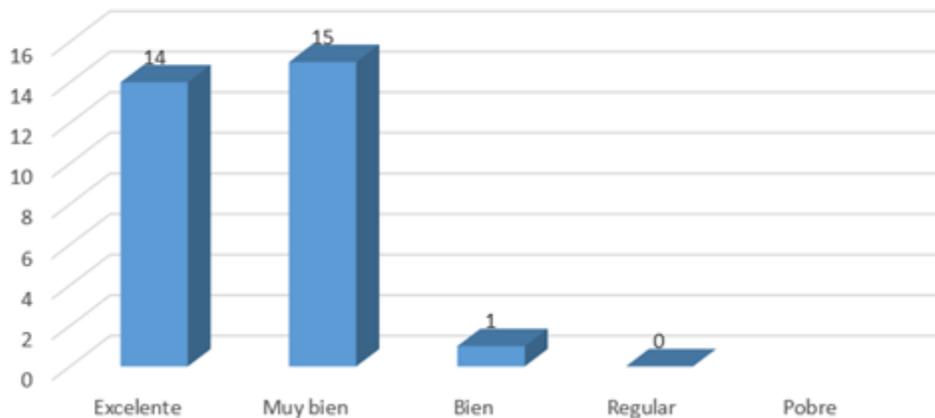
Las líneas del conocimiento del nivel y para la investigación



En la figura 6 se muestra que el 46% de los aspirantes valoró como excelente la identificación de las líneas de conocimiento del niño y del pedagógico, mientras que el 50% lo valoró como muy bien.

Figura 6

Las líneas de conocimiento del niño y del pedagógico

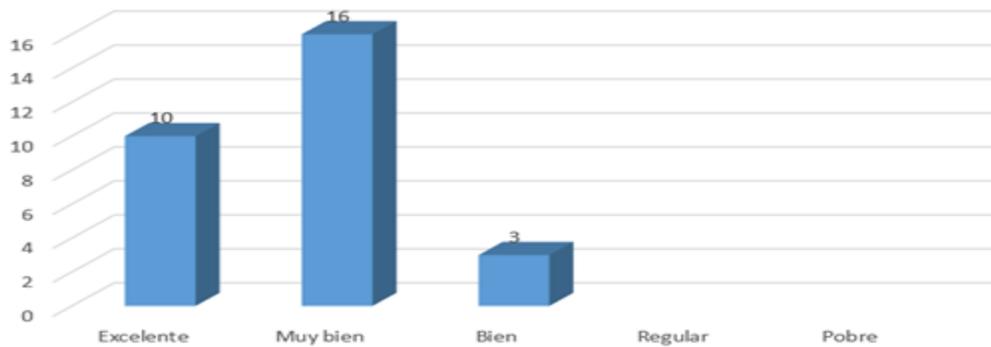


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 11 de 58

Respecto la comprensión de las líneas de formación obtuvo el porcentaje más bajo. El 34% lo valoró como excelente y el 55% como muy bien. Este aspecto se tendrá que fortalecer durante la maestría.

Figura 7

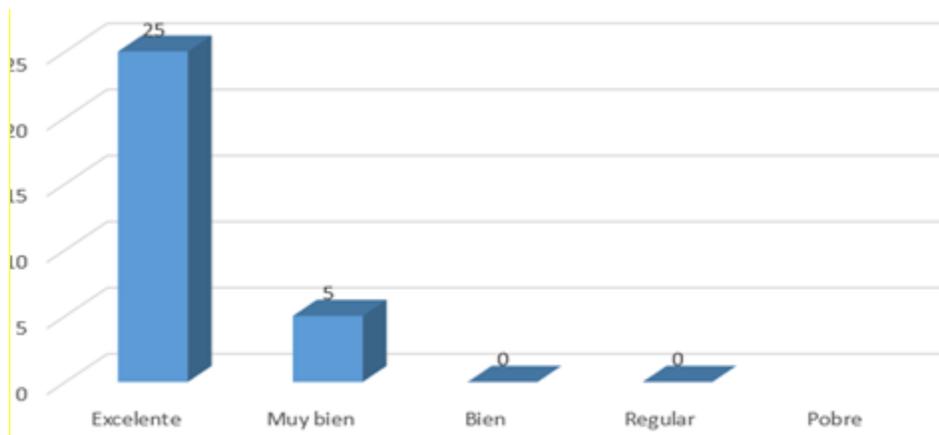
La comprensión de las líneas de formación



La calidad de la impartición del curso de inducción es el ítem con el puntaje más alto (83%). Aunque se consideró en uno de los ítems anteriores que la identificación de las líneas es algo débil, con relación a los otros puntajes, los aspirantes valoran el curso de inducción con un alto nivel de calidad.

Figura 8

La calidad de la impartición del curso de inducción



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 12 de 58

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

La satisfacción del cliente se evalúa por medio de la “Encuesta: satisfacción, necesidades y expectativas de servicios”, la cual se aplicó vía electrónica en la sesión final del semestre a los estudiantes de los semestres II y IV de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar. La aplicación se realizó en el mes de julio, del presente con una n=66.

Los criterios que se valoraron fueron:

- Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- Cobertura de las necesidades durante el semestre a través de la comunicación en fase de confinamiento del área de posgrado.
- Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área.

El grado de satisfacción del cliente, se obtuvo del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en la encuesta. El análisis cuantitativo consiste en la obtención de porcentajes de satisfacción, mientras que en los datos cualitativos se identifican: opiniones favorables y felicitaciones, opiniones poco favorables, necesidades y quejas, las cuáles se recuperan como áreas de oportunidad y mejora.

El grado de satisfacción del cliente fue satisfactorio en los tres criterios evaluados, obteniendo porcentajes de satisfacción entre un 87.8 y 90.9%. El porcentaje de satisfacción por criterio evaluados fue:

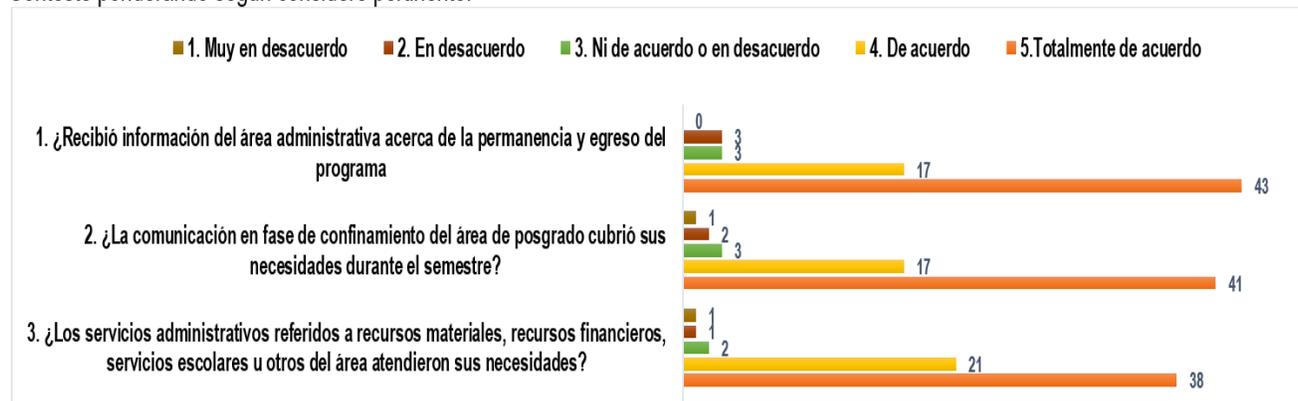
Figura 9



ENCUESTA: SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SERVICIOS
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA SEMESTRES II Y IV
Julio 2021

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

Conteste ponderando según considere pertinente:



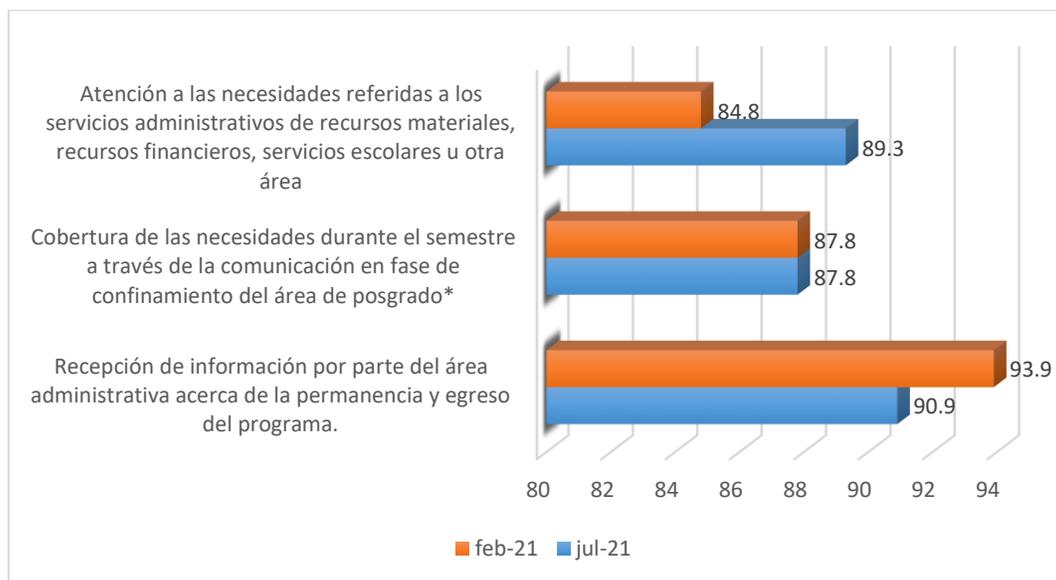
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 13 de 58

En comparación con el grado de satisfacción obtenido en la evaluación realizada en enero del presente año, se observa una ligera disminución (3%) en la satisfacción en el primer criterio y un incremento de 4.5% en el criterio c. Debido a la situación emergente de salud y el desarrollo de las actividades académicas a distancia, el indicador b fue adecuado a las condiciones de confinamiento, por lo cual el valor obtenido no es comparable con el de la evaluación pasada, sin embargo, el porcentaje de satisfacción en la cobertura de las necesidades de los usuarios permaneció igual aun cuando la atención se brindó a distancia y por medios virtuales.

A continuación, se muestra una gráfica comparativa de las evaluaciones de febrero y julio del 2021.

Figura 10

Comparativa de porcentaje de satisfacción por criterio de valoración Febrero – Julio 2021



*El segundo indicador fue ajustado ante las circunstancias del confinamiento social producto de la contingencia sanitaria. A partir de la comparación de la satisfacción del cliente en las últimas dos evaluaciones y recuperando los datos cualitativos, ha sido necesario emprender acciones para mejorar la comunicación y envío de información sobre el seguimiento de la documentación entregada a CE, los documentos requeridos para la conversación pública y las fechas de aplicación para el examen de inglés particularmente, acción ya emprendida de manera coordinada entre la Coordinación Administrativa y Control Escolar.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 14 de 58

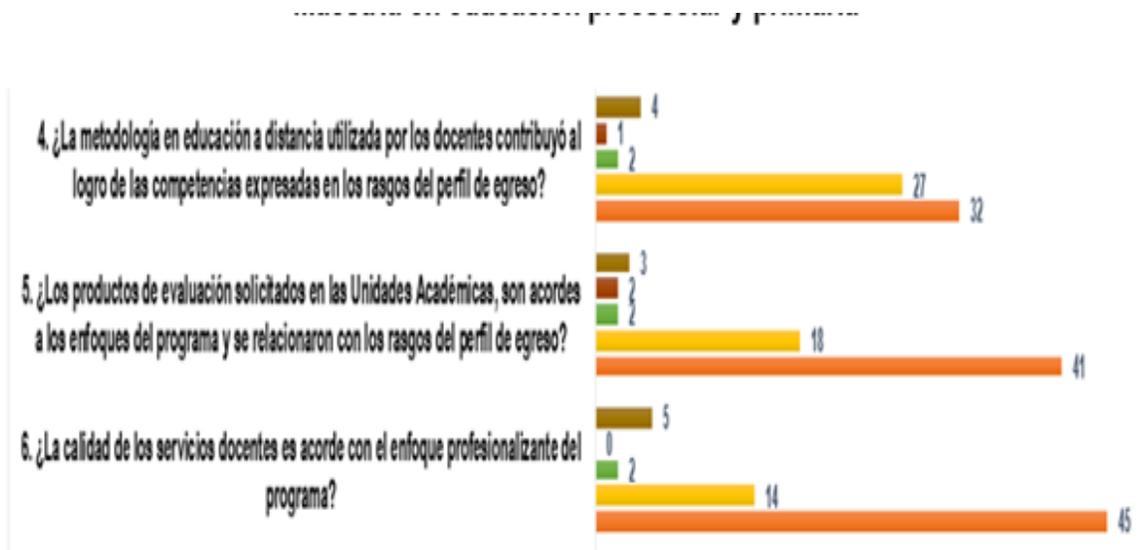
- **Satisfacción del cliente en el desarrollo del proceso. Proceso de aplicación de programas**

Los servicios académicos evaluados focalizan:

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

Figura 11

Resultados de servicios académicos



La figura refleja que los resultados obtenidos en los servicios relacionados con los procesos de enseñanza y aprendizaje bajaron en relación con los obtenidos en otros semestres.

- El nivel de logro más alto (88.4%) se ubica en la contribución de la metodología en educación a distancia utilizada por los docentes para el logro de las competencias expresadas en los rasgos del perfil de egreso.
- Con un 84.8% se ubica el ítem que planea la vinculación de la calidad de los servicios docentes con el enfoque profesionalizante del programa.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 15 de 58

- Con un 80% se ubica a la evaluación. Este aspecto sigue siendo un reto dentro de los procesos de formación. Se deberá dar un mayor seguimiento a este componente de la práctica, a fin de elevar los resultados obtenidos.

- Satisfacción del cliente en el desarrollo del proceso. Proceso de obtención de grado

Para recuperar la opinión del cliente se emplean los datos arrojados por la encuesta de satisfacción de Servicios y una encuesta de salida que es aplicada a los egresados que han concluido su proceso de obtención de grado.

Los resultados obtenidos en ambas encuestas se valoran y contrastan, se calculan porcentajes de satisfacción o insatisfacción, se identifican las áreas con puntajes menores y se establecen como oportunidades de mejora. Ya identificadas las áreas de mejora, se informan a la Dirección de Posgrado y se definen acciones que permitan atender los riesgos detectados.

Resultados de las Encuestas de Servicios:

Figura 12

Resultados de encuesta de satisfacción de servicios de obtención de grado

■ 5. Totalmente de acuerdo
 ■ 4. De acuerdo
 ■ 3. Ni de acuerdo o en desacuerdo
 ■ 2. En desacuerdo
 ■ 1. Muy en desacuerdo



57.57% opina estar Totalmente de acuerdo con la idea de que la información respecto al procedimiento a seguir para su obtención de grado le fue informado oportunamente. El 27.27% está de acuerdo. El 10.6% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 4.54% está muy en desacuerdo.

Agrupando los porcentajes:

84.84% presentan algún grado de acuerdo

10.6% neutral

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 16 de 58

4.54% presentan algún grado de desacuerdo

Una acción que se propone para favorecer la comunicación oportuna respecto al proceso de obtención de grado es la de designar un tiempo de la reunión de inicio del semestre con estudiantes para ahí comunicar el proceso y sus requisitos.

Otro instrumento que da cuenta de los resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios del servicio de Obtención de Grado cuyos criterios a evaluar fueron:

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

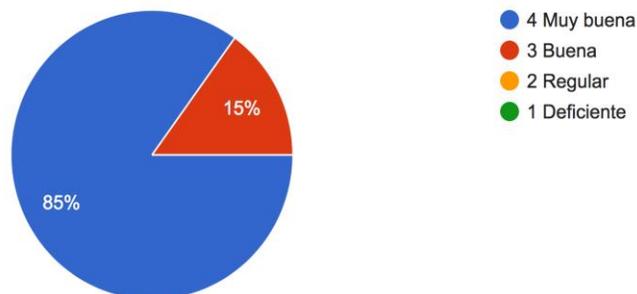
Análisis de los resultados:

Grado de satisfacción con la atención que reciben:

Figura 13

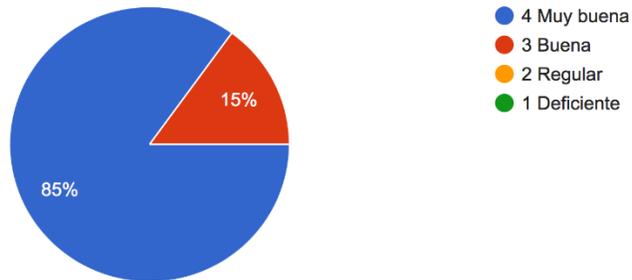
Los servicios para la obtención del grado

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

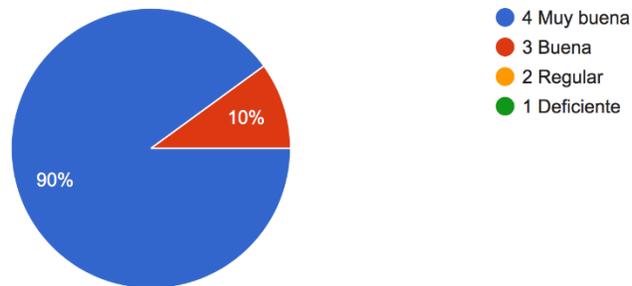


	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 17 de 58

2. La atención brindada como respuesta a solicitudes de información
20 respuestas



3. La atención brindada en la recepción de documentos
20 respuestas

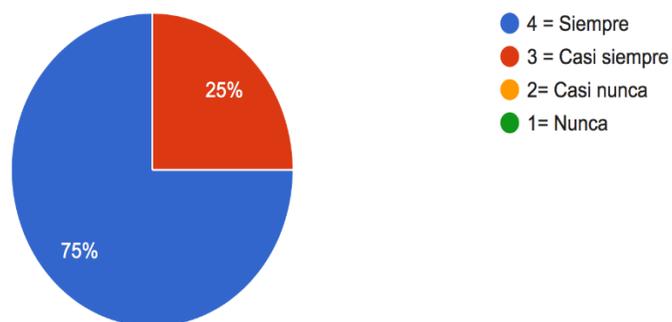


El 100% de las respuestas obtenidas respecto a la atención recibida la califican ente muy buena y buena.

Figura 14

Grado de satisfacción con el servicio en relación a la comunicación

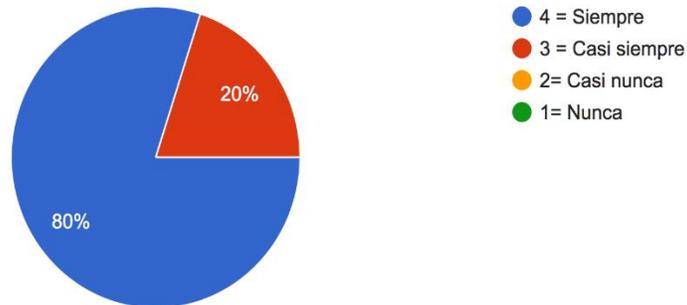
1. La información sobre fechas y documentos fue oportuna
20 respuestas



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 18 de 58

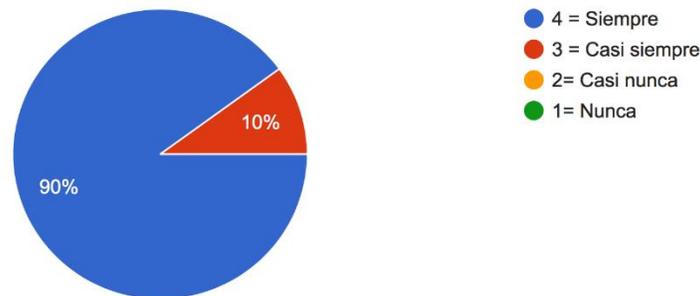
2. ¿La información que se le brindó fue completa y precisa para cumplir con lo requerido para el proceso de obtención de grado?

20 respuestas



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

20 respuestas



En relación a la comunicación ofrecida durante el proceso de obtención de grado se observa que la totalidad de las opiniones denotan satisfacción, al señalar que siempre o casi siempre se recibió información completa, oportuna y clara. También para este aspecto predomina la valoración más alta.

Grado de conformidad con el servicio:

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

Figura 15

Comunicación para la obtención de grado



Nombre del Documento:

Revisión por la Dirección



B E C E N E
Sistema de
Gestión de
la Calidad

Código:

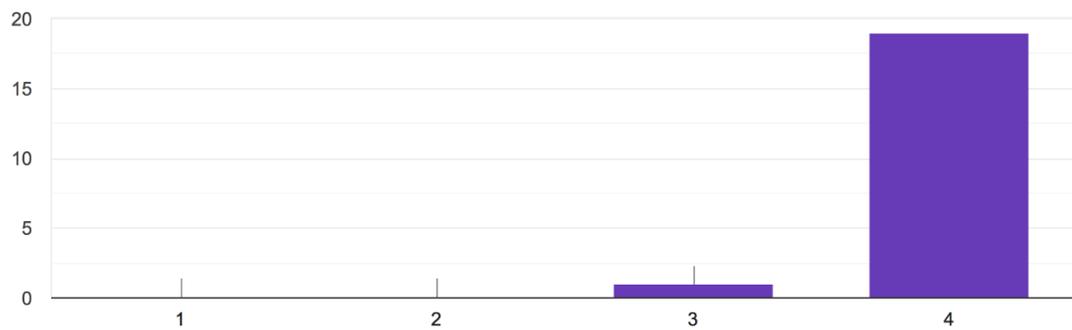
BECENE-CA-PG-11-02

Revisión: 6

Página 19 de 58

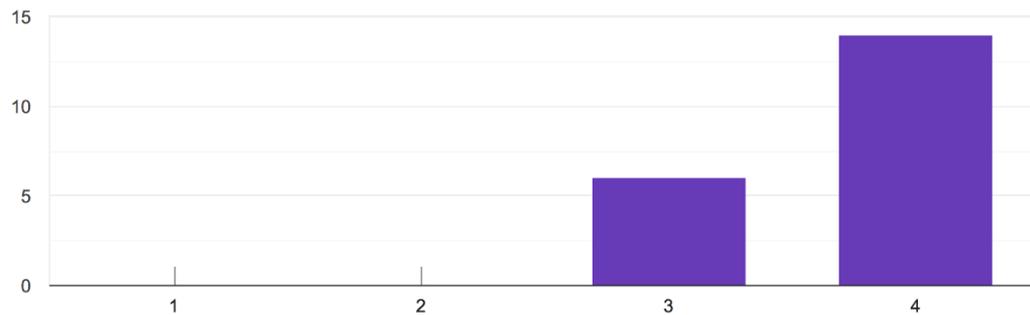
1. Hubo claridad sobre el proceso

20 respuestas



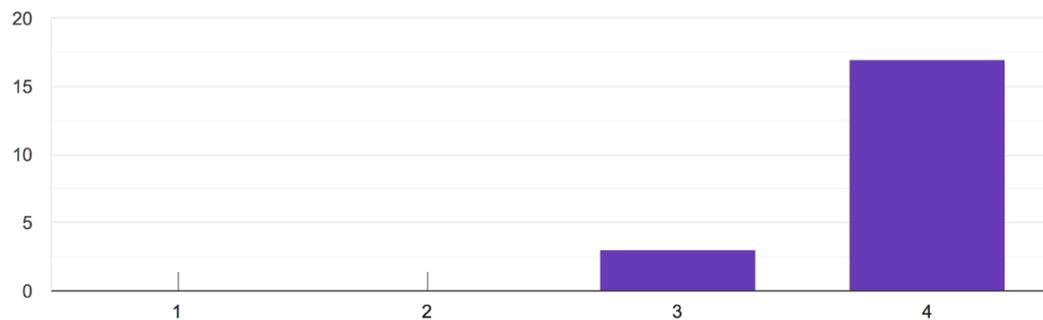
2. Las dudas sobre el proceso fueron resueltas con oportunidad

20 respuestas



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

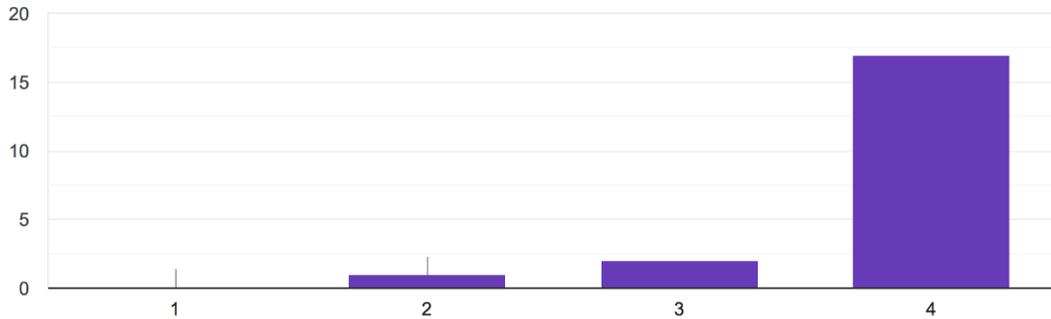
20 respuestas



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 20 de 58

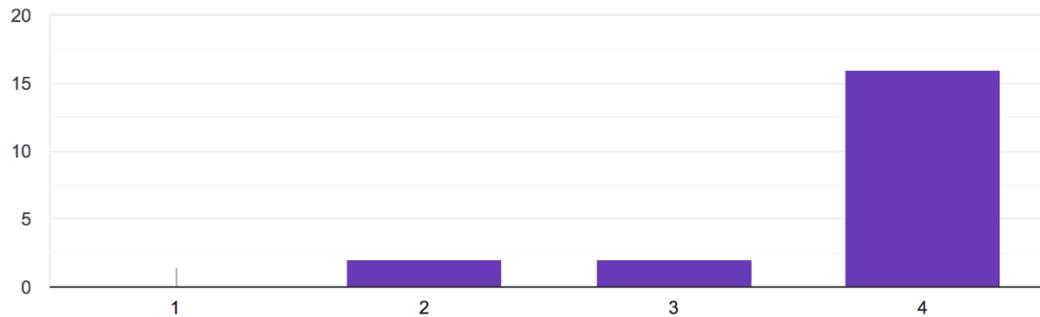
4. La valoración por parte de los lectores ayudó a la mejora del documento

20 respuestas



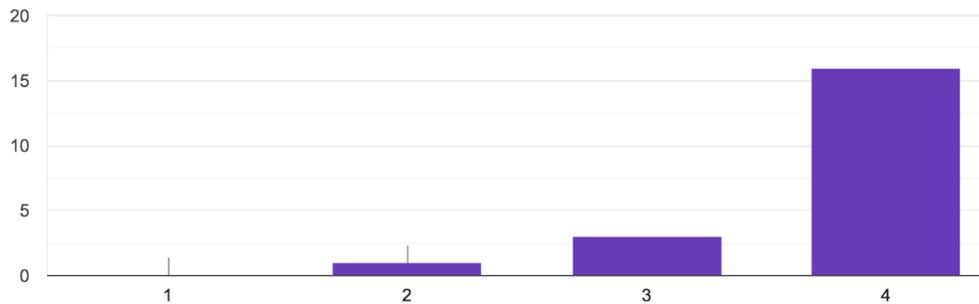
6. El perfil de los lectores correspondía al tema del portafolio y/o nivel educativo

20 respuestas



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

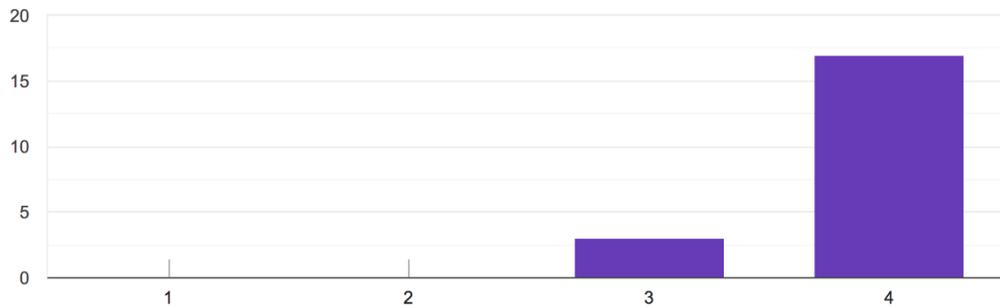
20 respuestas



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 21 de 58

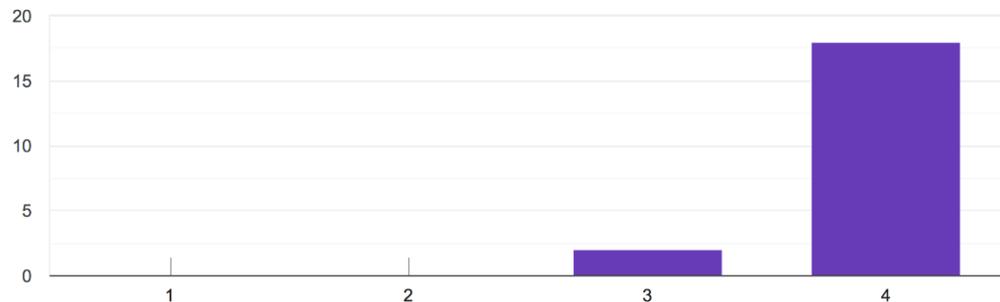
9. Los tiempos ofrecidos a cada actividad del evento de obtención de grado se respetaron y fueron adecuados

20 respuestas



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

20 respuestas



A partir de los resultados obtenidos se puede decir que hay un alto grado de conformidad con el servicio. Sin embargo, habrá que resaltar las opiniones respecto al perfil de los lectores asignados, la retroalimentación que estos pueden brindar y la organización del evento de obtención de grado, que, aunque representan muy bajos porcentajes, al ser sólo un usuario quien da la valoración de 2 (en desacuerdo), son aspectos a tener en cuenta para la mejora del servicio.

b) Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes

- Retroalimentación. Proceso de selección de aspirantes

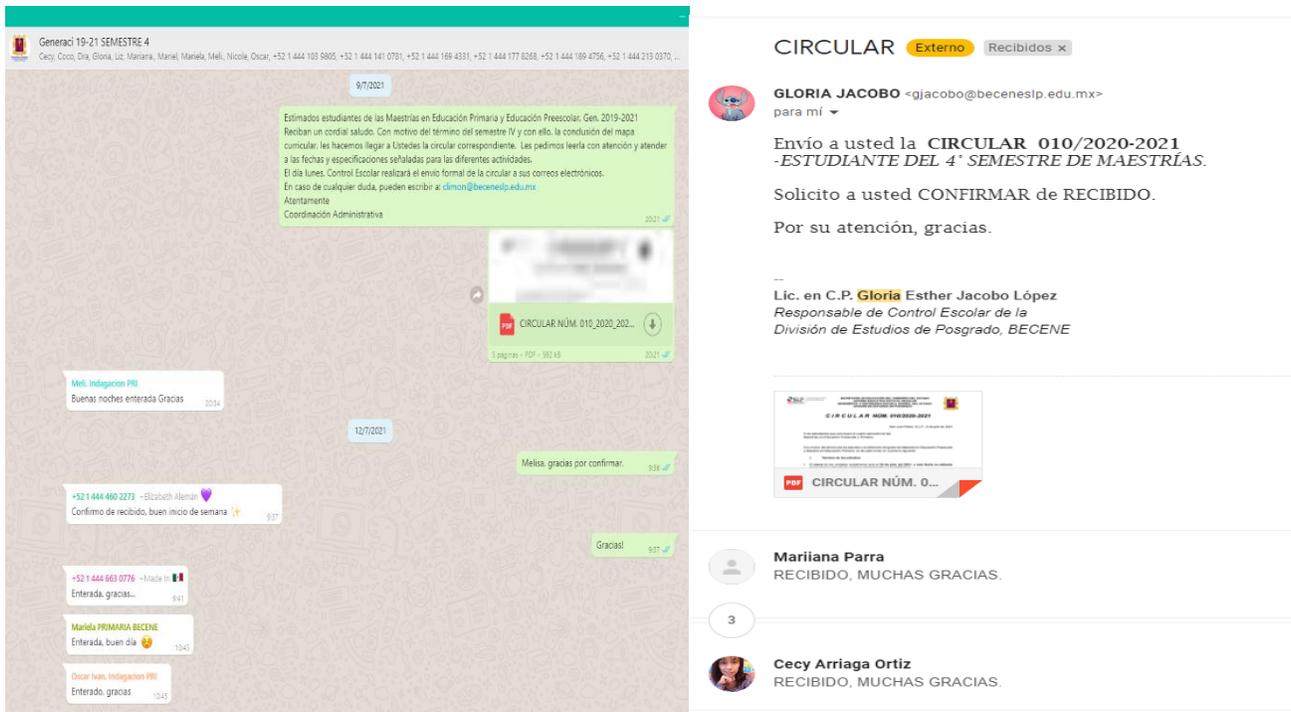
Estudiantes del semestre II y IV de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 22 de 58

Las necesidades de los clientes respecto al primer y segundo criterio de evaluación se atendieron por medio de las siguientes acciones: Además de la comunicación telefónica y vía correo, se incorporó la comunicación a través de los grupos abiertos de WhatsApp, aplicación que permite monitorear la lectura de los mensajes por los usuarios del grupo; creando un canal de comunicación instantáneo y bidireccional entre estudiantes y los servicios administrativos y académicos. Tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Figura 16

Comunicación de información administrativa a estudiantes del semestre IV por CAD y CE



The image displays two communication channels. On the left is a WhatsApp group chat titled 'Generaci 19-21 SEMESTRE 4'. A message from 'Coordinación Administrativa' dated 9/7/2021 informs students of administrative details for the 4th semester. On the right is an email notification from 'GLORIA JACOBO' dated 9/7/2021, titled 'CIRCULAR 010/2020-2021 -ESTUDIANTE DEL 4° SEMESTRE DE MAESTRÍAS', which includes a PDF attachment of the circular and a request for confirmation.

Figura 17

Invitación a la reunión de apertura de semestre y envío de la carpeta digital a los estudiantes, por la CA

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 24 de 58

actualiza el directorio del equipo de posgrado, mismo que proporciona al usuario, el cargo y los correos institucionales del personal docente y administrativo para la comunicación por correo electrónico.

Figura 18

Fragmentos de la carpeta electrónica del estudiante



The collage consists of three main parts:

- Left Panel:** A document titled "Reunión de Planeación" for the "Maestría en Educación Preescolar" and "Maestría en Educación Primaria". It includes the logo of the "SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO" and "BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ".
- Middle Panel:** A calendar for the "SEMESTRE II" of the "GENERACIÓN 2020 - 2021". It shows dates from February to July. Below the calendar are two tables for "MAESTRIA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR" and "MAESTRIA EN EDUCACIÓN PRIMARIA", detailing academic units, professors, and class times.
- Right Panel:** A "DIRECTORIO EQUIPO DE TRABAJO" for the "BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ". It lists the "Equipo de Posgrado" and "Planta Docente" with their names and email addresses.

De manera general, hay que hacer mayor énfasis en la carpeta electrónica, la revisión periódica del correo electrónico y el ingreso constante página institucional con el fin de crear una cultura de comunicación a través de medios virtuales con los estudiantes.

- Retroalimentación. Proceso de aplicación de programas

La retroalimentación de las partes interesadas se dio a través de la encuesta de satisfacción que se aplicó a los estudiantes en la cual se integró una parte cualitativa que permite complementar la parte cuantitativa y retroalimentar a los responsables de los procesos académicos. Las opiniones obtenidas son las siguientes:

Aspirantes

- *Interesante el curso de inducción y acorde a las necesidades del ámbito educativo, resaltó el ritmo de trabajo de los profesores formadores, dicho trabajo enaltece la calidad educativa de esta institución.*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 25 de 58

- Como comentario me gustaría agregar que es muy satisfactorio que cuenten con docentes ampliamente capacitados en los temas los cuales hicieron muy ameno el aprendizaje durante los cursos.
- Pese a la distancia, quiero externar mi felicitación a las encargadas de cada una de las sesiones por usar diversos recursos que nos permitieran generar un mayor aprendizaje.
- solamente en la convocatoria colocar días y horarios a desarrollarse. y como comentario general en cuanto a la organización y desarrollo de actividades me pareció muy bien.
- Fue un curso de inducción con una muy buena preparación y calidad en materiales otorgados por los profesores, el cual en lo particular me brindo una nueva información.
- El acompañamiento de cada docente al impartir su curso fue muy bueno, atento, humano y agradable que hizo emotivo e interesante cada sesión.
- En general, el curso propedéutico fue muy enriquecedor para mí persona, retome temas de suma relevancia educativa
- Esta experiencia fue única porque me hizo reflexionar acerca de lo que quiero.
- Dar un poco más de tiempo en la realización de las actividades
- Generan un buen ambiente entre docente-alumno
- Muchas gracias todo bien muy buena información que me hizo reflexionar sobre mi práctica docente las necesidades que tengo así, como las áreas de oportunidad, y los retos a los que me enfrento en esta sociedad en contante cambio.
- Fue un curso muy bien articulado, concreto y nos dio la oportunidad de conocer más a profundidad el contenido de la maestría, me voy muy satisfecha con lo aprendido durante las diversas sesiones
- Fue un curso propedéutico muy fructífero para mí me gustó mucho, aunque debido a cuestiones metereológicas no pude estar en uno de los cursos (segundo día)
- Me parece excelente, los contenidos de los cursos. Además de promover a grandes rasgos los contenidos de la maestría.
- Me gustó mucho la manera en la que se llevaron los cursos propedéuticos.
- Gran compromiso y dedicación por parte del cuerpo académico.
- Me resultaron muy interesantes los cursos y temas que vimos
- Muy buena la atención a los aspirantes.
- Un proceso muy organizado y claro
- Gran preparación por partes de los facilitadores del curso, lograron más que inspirarme, motivarme para seguir preparándome en esta hermosa profesión.
- Me gustó la dinámica de trabajo por parte de las doctoras, ya que despiertan nuestro interés de seguir aprendiendo e investigando
- El campus virtual es muy amigable de manejar, me gusto la manera de entregas de treas y visualización del curso.
- Por el momento creo que todo está muy bien organizado y la atención fue muy buena.
- Contemplar eventos presenciales, aunque fuese de manera esporádica
- Ampliar la forma de trabajo ya estando dentro de la maestría
- Gracias por el apoyo para resolver dudas
- Muy buena organización y atención

De los comentarios anteriores podemos identificar algunas recurrencias, tales como: la calidad de los docentes, la buena organización del curso, el acompañamiento de los aspirantes, el uso de los recursos. En relación con las sugerencias, podemos identificar tres: *Colocar en convocatoria los días y horarios a desarrollar el curso de inducción, Dar un poco más de tiempo en la realización de las actividades y Contemplar eventos presenciales, aunque fuese de manera esporádica*

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 26 de 58

Estudiantes (comentarios para la retroalimentación)

- *Mi mayor expectativa es que el próximo semestre las clases fueran presenciales para aprovechar más el espacio y dar paso mayor a la reflexión.*
- *Ajuste de horarios*
- *Me siento satisfecha, superando mis expectativas hasta el momento. Espero certidumbre en los programas de las próximas unidades académicas, ya que seguimos en una situación de contingencia en la que entiendo que la información puede cambiar de un momento a otro. Tengo confianza en que las autoridades toman las mejores decisiones.*
- *Las unidades académicas que se realizan son excelentes para la mejora constante y profesionalización docente*
- *Mantener comunicación con las titulares de las unidades académicas para recibir retroalimentaciones finales.*
- *Que se brinde retroalimentación y se dé a conocer la calificación de todos los trabajos que se solicitan.*
- *Hay aspectos que considero se pueden mejorar en la manera de llevar las materias y retroalimentaciones.*
- *Cumplí mis expectativas, aprendí nuevas metodologías, reflexioné y mejoré mi práctica educativa*
- *Formarme con todas las competencias que demanda la sociedad y el plan curricular vigente.*
- *Mantenernos informados acerca de cualquier evento y nos ayude con la facilidad de asistir*
- *Capacitación adecuada de los docentes a cargo de las distintas unidades académicas.*
- *Que tomaran en cuenta algunos comentarios de los alumnos respecto a los maestros*
- *Informar un poco más sobre algún curso o taller que se lleguen a realizar.*
- *Reforzar un poco para un amplio panorama del portafolio y la publicación.*
- *Recibir conocimientos y habilidades para la mejora de mi práctica docente*
- *Se cumplió expectativas, excelentes maestros de cada una de las unidades*
- *Las unidades académicas fueron de gran ayuda para la obtención de grado.*
- *Aporten herramientas que permitan transformar mi práctica docente*
- *La expectativa es aplicar los conocimientos en el campo laboral*
- *Muy buen trabajo por parte de todas y cada una de las docentes.*
- *Espero que siga igual de excelente cómo hasta ahora*
- *Excelente trabajo de las docentes.*
- *Orientar mejor las unidades*
- *Mejor comunicación entre docentes de las unidades académicas*
- *Cursos extracurriculares para complementar las actividades*
- *Docentes más preparados y comprometidos.*
- *Retroalimentación oportuna en trabajos*
- *Seguir con el mismo nivel de empatía*
- *Me agrada la manera de trabajo en cada unidad académica.*
- *Buscar estrategias diversas para abordar los contenidos.*
- *Fue de gran ayuda para ser un mejor maestro*
- *Continuar fortaleciendo su sentido humano*
- *Excelentes profesionales, felicitaciones*
- *En lo académico excelente.*
- *Competencias desarrolladas*
- *Diversificación de las actividades de enseñanza.*
- *Es muy bueno el nivel académico que nos brindan*

Con base en los comentarios de los estudiantes de las maestrías, podemos concluir que la mayoría están satisfechos

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 6
			Página 27 de 58

con la formación recibida en el área de posgrado, con los contenidos del programa y la manera de trabajar del docente. Sin embargo, hay aspectos débiles que demos como docentes para atender las necesidades de los estudiantes. Un aspecto que sigue siendo recurrente es la evaluación, los alumnos piden que se brinde retroalimentación oportuna. También se sugiere comunicación entre docentes, mayor capacitación para ellos y la diversificación de actividades y estrategias.

Profesores

De acuerdo al informe de la unidad académica que subieron los profesores a su portafolio en carpeta DRIVE, en el punto “Necesidades y expectativas”, se obtuvieron los siguientes resultados:

Necesidades y expectativas:

- *Actualización y capacitación en herramientas digitales para la evaluación del aprendizaje.*
- *Dar prioridad a los procesos académicos y menos a los administrativos*
- *La necesidad que identifiqué para consolidar los objetivos del curso es el poco tiempo asignado a la unidad académica, pues dos horas a la semana representan un reto para abordar un contenido tan amplio como las necesidades educativas especiales, puesto que es posible analizarle desde lo general, pero particularizar en sus temáticas de investigación para revisar las planeaciones y cubrir las demandas del portafolio demandan mucha organización y tiempo fuera de la clase para la revisión.*
- *Capacitación en el uso de plataformas diversas que permitan hacer las presentaciones más versátiles.*
- *Diversificación de opciones sobre las plataformas y herramientas digitales para trabajar que son consideradas para la evaluación institucional.*
- *Es necesario dar continuidad al proceso de lectura y aprobación de portafolios para que pasen a la fase de lectura, corrección y posteriormente presentación de conversación pública.*
- *Continuaré trabajando en mejorar las áreas de oportunidad que he identificado y que me han sido señaladas en diálogo e intercambio positivo y propositivo con los alumnos y alumnas, así como en los resultados de las encuestas, además de lo que en análisis evaluativo en reuniones con colegas y la coordinadora se ha indicado que es necesario mejorar, incorporar o modificar.*
- *Cabe hacer mención que en el semestre que se acerca se me han asignado clases en licenciatura de la BECENE, lo que se añade a mis compromisos de investigación como miembro del SNI de CONACYT y demás actividades laborales, de modo que me queda claro que hay mucho por hacer, incorporar trabajar en el siguiente semestre para lograr las mejoras que pretendo en mi desempeño como docente e investigadora.*
- *Continuaré trabajando en mejorar las áreas de oportunidad que he identificado y que me han sido señaladas en diálogo e intercambio positivo y propositivo con los alumnos y alumnas, así como en los resultados de las encuestas, además de lo que en análisis evaluativo en reuniones con colegas y la coordinadora se ha indicado que es necesario mejorar, incorporar o modificar.*
- *Identifiqué una necesidad pedagógica en intencionar el uso de herramientas tecnológicas*

En los comentarios de los docentes sigue apareciendo la necesidad de seguir capacitando en las tecnologías y recurso digitales. Para ello será necesario participar en el seminario iniciado en el

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 6
			Página 28 de 58

septiembre de 2021 y que concluye en febrero de 2022. Es necesario también dar mayor prioridad a los aspectos académicos y de investigación de manera equilibrada

- Retroalimentación. Proceso de obtención de grado

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

Obtención de grado

- Ninguna
- Mi mayor necesidad en este aspecto sería inglés, pero pronto presentaré el examen.
- Excelentes maestros
- .
- Informar con más tiempo lo de la entrega de fotos
- -Las constancias de inglés no han sido enviadas, cuando el mismo personal de idiomas se comprometió a pasarlas directo, se me hace un poco injusto ya que uno hace su trámite con tiempo para ahorrar contratiempos pero es lamentable está situación. -A mi parecer se ha dado poco tiempo para la entrega de fotografías
- Tengo confianza en que las unidades académicas están aportando información importante en la construcción de mi portafolio temático. Estoy con la incertidumbre de conocer a mi asesor(a) de portafolio.
- Manter las líneas claras sobre lo que se espera se logre, además de mostrar elementos suficientes para realizarlo
- Conocer en qué consiste más a profundidad la realización del portafolio temático y la conversación pública.
- Recibir orientaciones oportunas en el desarrollo de mi trabajo para el logro de la obtención del grado todo
- Gracias por dejarnos continuar con el proceso a pesar de no contar con el título de licenciatura.
- Claridad en la información sobre la obtención de grado y el proceso de la conversación pública.
- Hacer una reunión para que se nos informe de manera más claro lo que mencionan en la circular
- Apoyo adecuado y oportuna del tutor académico para la elaboración del portafolio temático.
- A través de las diversas unidades se nos orientó a la construcción del portafolio temático
- Es amplia y pertinente mas llevar acabo un reflexión profunda del ejercer del docente
- Brindar diversas opciones en donde podríamos ir a realizar los diversos trámites
- Todo muy bien, la información es clara, concisa y se brinda de manera oportuna
- Continuar con la misma comunicación de los procesos a seguir fue muy efectiva
- Apoyo para la realización de mi documento para la obtención de grado.
- Que se explicita desde la inscripción que el inglés es un requisito.
- Se ha brindado la informacion correspondiente dentro de este aspecto
- Contar con información para conocer más sobre ello y lo que conlleva
- Mayor Orientación respecto a la construcción del portafolio
- Tener mayor información del proceso antes se comenzarlo.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-CA-PG-11-02
	Revisión por la Dirección		Revisión: 6
			Página 29 de 58

- Llegar a la conversación pública en el primer momento
- De la manera mas eficiente en compañía de mis tutores
- Comunicar orientaciones para la obtención del grado.
- Lineamientos bien explicados y brindados en tiempo.
- Muy bien no considero que tengan ningún problema.
- Continúen brindando información en tiempo y forma
- Ser más flexibles para entregar portafolio
- Acompañamiento en cada proceso pedagogico
- Mayor seguimiento e información oportuna.
- Falta de comunicación para ese proceso.
- Dar a conocer los requisitos con tiempo
- Se estan cumpliendo las expectativas
- Siempre dar acompañamiento oportuno
- Ya recibí una circular al respecto.
- Conocimiento en base a contenidos
- Que sea clara y satisfactoria
- Espero poder obtener el grado
- Inspiración para obtenerlo
- Rasgos y lineamientos.
- En tiempo y forma
- -Asesoramiento
- Todo en orden
- Satisfactorio
- Excelente.
- Excelente
- Todo bien
- Costos
- Bien.
- Bien

A partir de dichas respuestas se pudieron identificar las siguientes necesidades para la gestión del Proceso de Obtención de grado:

- Comunicar oportunamente la documentación requerida
- Informar de manera clara y precisa el procedimiento
- Atender de manera eficiente las dudas

De la encuesta de salida a usuarios del servicio de Obtención de grado se extraen las siguientes opiniones:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 30 de 58

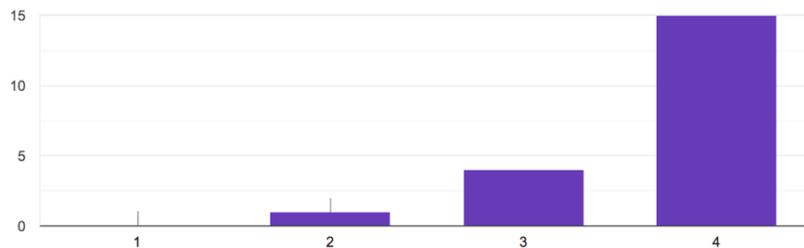
En las valoraciones se aprecia una satisfacción con el servicio, pero nuevamente aparece la necesidad de cuidar el perfil de los lectores que se asignan a cada portafolio.

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

Figura 19

Servicio de obtención de grado

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



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

20 respuestas

Me agrado el acompañamiento durante este proceso, me siento muy orgulloso de haber formado parte de esta gran institución

Fue una experiencia nueva ya que todo fue a distancia sin embargo, considero que fue exitosa y estoy muy agradecida con el posgrado y con las personas que me acompañaron durante esta etapa.

Bueno, además la atención que se brinda casi siempre es muy agradable, en tiempo y sobre todo de ayuda y solución a las dudas

El acompañamiento del tutor fue de suma importancia, considero que todo se llevo a cabo de manera excelente y sin contratiempos.

Un proceso muy organizado y acertado. El acompañamiento de la tutora y personal administrativo siempre estuvo presente. Gracias

La atención de la Dra. Ana Edith fue siempre cordial e intentando apoyarnos en las dudas sobre el proceso de obtención de grado.
Desearía que considerarán lectores con el perfil y grado que se requiere para evaluar y comentar el trabajo

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 31 de 58

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

20 respuestas

Desearía que considerarán lectores con el perfil y grado que se requiere para evaluar y comentar el trabajo presentado, al menos en mi caso particular, los lectores no cumplían con ese requisito.

Excelente

Ha sido un proceso muy gratificante y preciso. Sin duda, la pandemia no permitió llevarlo a cabo de forma más cercana y con mayor formalidad, pero aún a distancia supieron llevar los procesos de forma adecuada.

Excelente

En excelencia, el proceso sobre la obtención de grado fue significativo para mis aprendizajes, fue un proceso de mas de dos años, que se resumió en el proceso de obtención de grado, muy satisfecho

Buena, aunque considero que se debe seleccionar con mayor apego a las líneas temáticas a los lectores, apoyando al proceso con comentarios y estrategias adecuadas al trabajo realizado.

Fue un proceso satisfactorio y enriquecedor

Adecuada y precisa para nuestro crecimiento profesional

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

20 respuestas

Adecuada y precisa para nuestro crecimiento profesional

Fue un excelente proceso, de la institución no tengo nada que decir, como estudiante fue triste realizarlo a distancia, pero también genero grandes aprendizajes.

Oportuna y adecuada

El proceso fue muy claro, siempre hubo retroalimentación oportuna y atenta para favorecer el aprendizaje

Excelente, siempre nos brindaron atención y apoyaron en el proceso lo cual permitió claridad durante la estancia en la maestría

Buena, debido a que todo salió en tiempo y forma

muy bueno, solo espero que no sea muy tardado que se me haga llegar el titulo

Excelente, con personal académico dispuesto para apoyarnos siempre que demuestran gran calidad humana.

La valoración general que los usuarios hacen al proceso es alta, señalan que es un proceso organizado, con información oportuna y clara, además de tener una buena atención a las dudas. Un par de comentarios señalan que se debe considerar el perfil de los lectores.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 32 de 58

De comentarios y sugerencias se recibió la siguiente información:

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

20 respuestas

ninguna, muchas gracias por todo el apoyo

Sugiero que después de la conversación publica se agende una video llamada para aclarar dudas con el fin de atender los siguientes paso como: encuadernación, subir el documento al reposito etc.

Siempre es grato acudir a una institución reconocida por su excelencia, pero el área de posgrado de la BECENE además de ello, cuenta con la admirable sencillez de todo su personal que hace sentir a todo quien cruza sus puertas como en casa, me enorgullece haber egresado de allí

Ninguna. Gracias

Ya los comenté en apartados anteriores

Pienso que serían indispensable la vinculación con otras instituciones internacionales a partir de la maestría, para impulsar la investigación dentro del posgrado.

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

20 respuestas

Pienso que serían indispensable la vinculación con otras instituciones internacionales a partir de la maestría, para impulsar la investigación dentro del posgrado.

Agradezco la disposición de todo el personal por el excelente acompañamiento en este proceso.

Mejorar la búsqueda de lectores que sean parte de la institución y de verdad reconozcan lo que es un portafolio temático

desde mi punto de vista, todo ha resultado muy favorable a mis intereses

:)

Sigan ofreciendo un buen servicio

Gracias.

Seguir mejorando cada día, escuchar más a los estudiantes, cuando tengan alguna situación con un docente

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 33 de 58

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

20 respuestas

Seguir mejorando cada día, escuchar más a los estudiantes, cuando tengan alguna situación con un docente

.....

Considero que la atención fue muy clara y precisa siempre favoreciendo la culminación de nuestro proceso de obtención de grado.

Sigan con el mismo interés, apoyo y responsabilidad

Tomar en cuenta las opiniones de los alumnos .

considero que todo esta excelente, aunque aun tenemos pendiente la entrega del portafolio en físico, esperemos pronto se controle la semaforización de la pandemia y nos den indicaciones para realizarlo de manera asertiva y eficaz

Ampliar espacios para participación de los egresados en actividades institucionales para estar en constante actualización de los programas, cursos, eventos que se ofertan.

De las sugerencias se identifican algunas acciones que deberán ponerse en práctica para seguir mejorando el servicio, como la de ofrecer una reunión posterior a las conversaciones públicas, en la que se indiquen los procedimientos para la digitalización del portafolio para su envío al repositorio e instrucciones para el encuadernado. Otra de las acciones que se rescata es la de ofertar espacio de diálogo e intercambio de experiencias de investigación entre la BECENE y otras instituciones. Esta última actividad se integrará a otras que se desempeñan en el seminario de investigación.

C) Grado de logro de los objetivos de calidad

- Grado de logro. Proceso de selección

Tendencia de los indicadores

En relación a los indicadores y objetivos del procedimiento operativo de Selección e inscripción a los programas de maestría BECENE-DEP-CAD-PO-03 declarados en el Plan de Calidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 34 de 58

Tabla 6

Logro del proceso en el semestre

Indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición	Porcentaje de logro	Nivel de logro
El Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación	Cumplimiento del 95 % en la entrega de documentos y participación	Número de documentos y participación entregados x 100 entre el número de documentos y participación solicitados	Anual	M. Educ. Preescolar 100%	Logrado
				M. Educ. Primaria 100%	Logrado
El Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante.	Puntaje obtenido igual o superior al 70% del perfil académico de ingreso por parte del aspirante	Número de puntaje obtenido x 100 entre el puntaje máximo	Anual	M. Educ. Preescolar 100%	Logrado
				M. Educ. Primaria 100%	Logrado

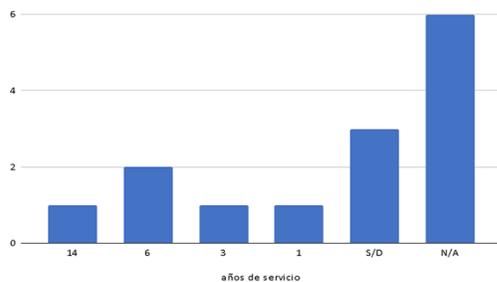
Es importante mencionar que el proceso de selección 2021 presentó algunas particularidades en comparación con los tres procesos previos (2020, 2019 y 2018). En este proceso, la edad de los aspirantes osciló entre los 21 a 41 años, con experiencia en el servicio de 0 a 14 años; para el caso del programa de preescolar la edad promedio de las aspirantes fue de 27.5 años, 4.5 años mayor que los procesos previos, con un promedio de 6 años en servicio. En el caso de primaria, la edad promedio fue de 25.8 años, 2.8 años mayor que en los ejercicios anteriores, con 4.8 años de servicio en promedio. Tal como se muestran en las gráficas siguientes:

Figura 20

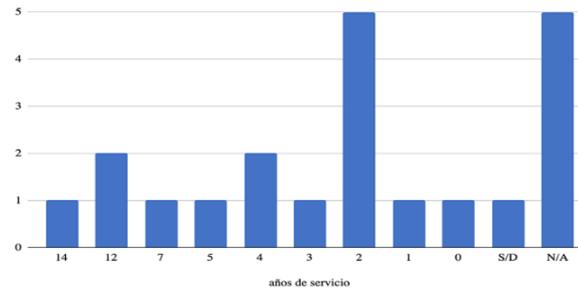
Datos de los participantes en el proceso de selección

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 35 de 58

Años de servicio en aspirantes al programa de Preescolar



Años de servicio en aspirantes al programa de Primaria



De las cinco aspirantes que no obtuvieron el puntaje mínimo solicitado en el programa de preescolar, un participante tomó la decisión de abandonar el proceso de selección a la mitad del curso por motivo personales, dos presentaron puntajes muy bajo en una de las líneas de conocimiento del curso (<5 puntos), y las otras dos, los puntajes obtenidos en la entrevista no fueron suficiente. En el caso de primaria, de las 6 aspirantes no aceptadas: dos participantes abandonaron el proceso de selección, una posterior a la entrevista y la segunda a mitad del cursos. Otras dos de las aspirantes obtuvieron puntajes bajos en una o dos líneas de conocimiento del curso (<5) y una más, se consideró con perfil no viable al término de la entrevista.

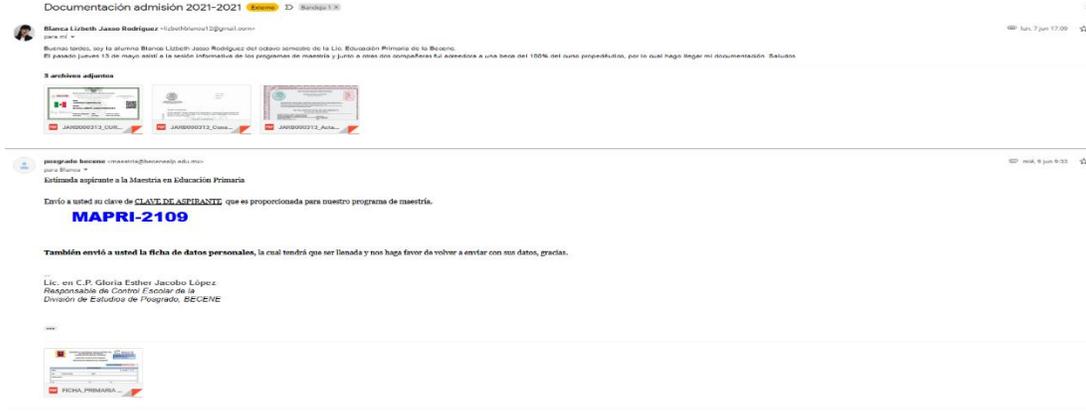
El logro del primer indicador se obtuvo por medio de las acciones de verificación por parte de Control Escolar respecto a la documentación requerida en la convocatoria, durante la recepción digital de los documentos, acción con la cual se revisa y verifica que el aspirante cubra con las características y requisitos administrativos de entrada, declarados en el BECENE-DG-MC-01-04 *Definición e interacción de proceso*, Rev. 15 que especifica que el aspirante debe cubrir: Ser licenciado en educación o área afín, entregar el acta de examen de grado y entregar comprobante de pago. La recepción de documentos y atención a dudas, es una acción en la que participan activamente Control Escolar y la Coordinación académica con el apoyo de Responsable de Maestría.

Figura 21

Evidencias del proceso

Confirmación de CE a aspirante con documentación completa
y envío de clave de aspirante y ficha de inscripción

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 36 de 58



Para el monitoreo de la documentación recibida por cada aspirante, Control Escolar generó una base de datos en la cual registraba por aspirante de ambos programas de maestría la documentación. A cada aspirante con documentación completa lo agregaba a una lista de aspirante con clave, la cual comunicaba a la Coordinación Administrativa, Coordinación Académica (CA) y Responsable de Maestría (RM) para un seguimiento del número de aspirantes, con el fin apoyar a la planeación de la programación de entrevistas a cargo de la RM y la conformación de grupos para el curso de selección a cargo de la CA.

Figura 22

Imagen del registro de aspirantes con clave y correo de ambos programas de maestría

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO				BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO			
ASPIRANTES A LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR GENERACIÓN 2021-2023				ASPIRANTES A LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA GENERACIÓN 2021-2023			
No.	CLAVE DE ASPIRANTE	ALUMNOS	CORREO ELECTRONICO	No.	CLAVE DE ASPIRANTE	ALUMNOS	CORREO ELECTRONICO
1.	MAPRE-2109	BARRERA RAMOS MAYRA MARIBEL	maribelbarrera.2682@gmail.com	1.	MAPRI-2119	BRAVO RODRIGUEZ VIRGINIA MICHELLE	vimbr.2609@gmail.com
2.	MAPRE-2113	CARRILLO MARTÍNEZ JACQUELINE GUADALUPE	jacquecarrillo16@gmail.com	2.	MAPRI-2114	CARRIZALEZ GONZÁLEZ DIANA MARINA	d-maryn@hotmail.com
3.	MAPRE-2103	GARCÍA GARCÍA ALICIA GUADALUPE	aliciagarcia2016@gmail.com	3.	MAPRI-2113	CASTILLO LARA BRENDA	mafalda_gusana@hotmail.com
4.	MAPRE-2104	GUILLEN VELÁZQUEZ ITZEL	gizeelvelazquez@gmail.com	4.	MAPRI-2120	COBOS SANCHEZ XOCHITL GUADALUPE	xochitl.coboz@gmail.com
5.	MAPRE-2114	GUTIÉRREZ MONSIVAIS YOHANA MAYELA	mayee.monsivais03@gmail.com	5.	MAPRI-2104	CUELLAR GARCÍA MARÍA ISABEL	isna.qellar.gar@hotmail.com
6.	MAPRE-2107	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ LLUVIA DE ABRIL	abrilhdzd2@gmail.com	6.	MAPRI-2111	DÍAZ SANCHEZ MARÍA JOSÉ	maj031015@gmail.com
7.	MAPRE-2108	LUNA RAMOS LESLIE ITZEL	lumamos150@gmail.com	7.	MAPRI-2107	FLORES MIRANDA VIANNEY ALFONSINA	vianneymiranda@hotmail.com
8.	MAPRE-2105	MARTÍNEZ TREJO ALEJANDRA CITLALY	ale_trejo_4@hotmail.com	8.	MAPRI-2108	GALAVIZ RODRIGUEZ MARIA GABRIELA	gabry.rodriguez.2909@gmail.com
9.	MAPRE-2111	PUENTE ARREDONDO ARACELI	teresana86@hotmail.com	9.	MAPRI-2112	HERNÁNDEZ CABRERA BRYAN MICHEL	Cabrera123456781@gmail.com
10.	MAPRE-2110	ROIAS LUNA JOCELYN PATRICIA	flosun555@gmail.com	10.	MAPRI-2103	HERNÁNDEZ IÓPEZ JUANA GUADALUPE	juanita_sark@hotmail.com
11.	MAPRE-2112	TAPIA JUÁREZ BRENDA	brendatapia9811@gmail.com	11.	MAPRI-2117	HERNÁNDEZ MARTÍNEZ KARINA	karly326@gmail.com
12.	MAPRE-2101	TOLENTINO HERNÁNDEZ NANCY ESMERALDA	Nancythdz20@gmail.com	12.	MAPRI-2105	HERNÁNDEZ TOVAR JESSICA ALEJANDRA	alejandra.tov@gmail.com
13.	MAPRE-2106	TRUJILLO GUERRERO LILIANA GUADALUPE	lili.gro2017@gmail.com	13.	MAPRI-2109	JASSO RODRÍGUEZ BLANCA LIZBETH	LizbethBlanca12@gmail.com
14.	MAPRE-2102	VÁZQUEZ ZAVALA ADELAIDA	advla3128@gmail.com	14.	MAPRI-2106	JIMENEZ VAZQUEZ ANA GABRIELA	jojololo27@gmail.com
				15.	MAPRI-2102	MARTÍNEZ BERNAL ROCÍO VIANNEY	vianney_mbrn@hotmail.com
				16.	MAPRI-2101	SANCHEZ ROCHA MAURICIO JAVIER	mausanch23@gmail.com
				17.	MAPRI-2116	TERÁN MEDELLÍN DIANA PATRICIA	dteranmedelin@gmail.com
				18.	MAPRI-2115	URESIT GARCÍA OSCAR DAVID	davidgarcia195@gmail.com
				19.	MAPRI-2118	VÁZQUEZ MARTÍNEZ MAYRA ODETH	meymari.odeth@gmail.com
				20.	MAPRI-2110	VEGA RAMOS DULCE NEREIDA	kandy_shop16@hotmail.com

Figura 23

Programación de entrevistas. Aspirantes Primaria y Preescolar, proceso de selección 2021

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 37 de 58

Aspirante	Maestría	Correo electrónico	Responsable 1	Responsable 2	Fecha y hora
1. BARRERA RAMOS MAYRA MARIBEL	PREE	maribelbarrera_2682@gmail.com	Dra. Carolina Limón	Dr. René Medina	22 de junio 17:00 hrs.
2. GARCÍA GARCÍA ALICIA GUADALUPE	PREE	aliciagarcia2016@gmail.com	Dra. Socorro Ramírez	Dra. Ana Silvia López	22 de junio 17:00 hrs.
3. GUILLÉN VELÁZQUEZ ITZEL	PREE	gitzevelazquez@gmail.com	Dra. Ana de la Torre	Dra. Ana Silvia López	22 de junio 18:00 hrs.
4. HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ LLUVIA DE ABRIL	PREE	abrilhdzrdz@gmail.com	Dra. Socorro Ramírez	Dra. Concepción Ovalle	22 de junio 18:00 hrs.
5. LUNA RAMOS LESUE ITZEL	PREE	lunaramos150@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Dra. Guadalupe Escalante	22 de junio 17:00 hrs.
6. MARTÍNEZ TREJO ALEJANDRA CITALY	PREE	ale_trejo_4@hotmail.com	Dra. Socorro Ramírez	Dra. Juana Jaramillo	22 de junio 19:00 hrs.
7. PUENTE ARREDONDO ARACELI	PREE	teresana86@hotmail.com	Dra. Éida Godina	Dra. Concepción Ovalle	22 de junio 17:00 hrs.
8. ROJAS LUNA JOCELYN PATRICIA	PREE	florosun555@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Dr. René Medina	22 de junio 19:00 hrs.
9. TAPIA JUÁREZ BRENDA	PREE	brendatapia9811@gmail.com	Dra. Éida Godina	Dra. Blanca Nelly Vázquez	22 de junio 18:00 hrs.
10. TOLENTINO HERNÁNDEZ NANCY ESMERALDA	PREE	nancythdz20@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Mtra. Aroldí Díaz	22 de junio 18:00 hrs.
11. TRUJILLO GUERRERO LILIANA GUADALUPE	PREE	lil.gro2017@gmail.com	Dra. Carolina Limón	Dra. Lourdes García	22 de junio 19:00 hrs.
12. VÁZQUEZ ZAVALA AD ELAIDA	PREE	adela21281@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Dra. Ana Silvia López	23 de junio 19:00 hrs.
13. CARRIZALEZ GONZÁLEZ DIANA MARINA	PRIM	d-maryn@hotmail.com	Dra. Socorro Ramírez	Dra. Blanca Nelly Vázquez	23 de junio 17:00 hrs.
14. CASTILLO LARA BRENDA	PRIM	mafaida_gusana@hotmail.com	Dra. Éida Godina	Dr. René Medina	23 de junio 17:00 hrs.
15. CUELLAR GARCÍA MARÍA ISABEL	PRIM	isaa.cuellar.gar@hotmail.com	Dra. Ana de la Torre	Dra. Juana Jaramillo	23 de junio 18:00 hrs.
16. DÍAZ SÁNCHEZ MARÍA JOSÉ	PRIM	marip031012@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Dra. Ana de la Torre	23 de junio 17:00 hrs.
17. FLORES MIRANDA VIANNEY ALFONSIÑA	PRIM	viannymirand@hotmail.com	Dra. Carolina Limón	Dra. Lourdes García	23 de junio 18:00 hrs.
18. GALAVIZ RODRÍGUEZ MARÍA GABRIELA	PRIM	gabry.rodriguez2909@gmail.com	Dra. Lourdes García	Dra. Concepción Ovalle	23 de junio 17:00 hrs.
19. HERNÁNDEZ CABRERA BRYAN MICHEL	PRIM	cabrera123456789@gmail.com	Dra. Karla Martínez	Dra. Concepción Ovalle	23 de junio 18:00 hrs.
20. HERNÁNDEZ LÓPEZ JUANA GUADALUPE	PRIM	juanita_sari@hotmail.com	Dra. Éida Godina	Dra. Blanca Nelly Vázquez	23 de junio 18:00 hrs.
21. HERNÁNDEZ MARTÍNEZ KARINA	PRIM	karyh326@gmail.com	Dra. Guadalupe Escalante	Mtra. Aroldí Díaz	23 de junio 17:00 hrs.
22. HERNÁNDEZ TOVAR JESSICA ALEJANDRA	PRIM	alejandra_htov@gmail.com	Dra. Carolina Limón	Dra. Juana Jaramillo	23 de junio 17:00 hrs.
23. JASSO RODRÍGUEZ BLANCA LIZBETH	PRIM	lizbethblanca12@gmail.com	Dra. Guadalupe Escalante	Dra. Lourdes Uribe	24 de junio 19:00 hrs.
24. JIMENEZ VAZQUEZ ANA GABRIELA	PRIM	ipisiblo27@gmail.com	Dra. Lourdes García	Dra. Blanca Nelly Vázquez	24 de junio 17:00 hrs.
25. MARTÍNEZ BERNAL ROCÍO VIANNEY	PRIM	vianney_mbml@hotmail.com	Dra. Lourdes García	Dra. Karla Martínez	24 de junio 18:00 hrs.

Figura 24

Organización del curso de selección por grupo



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
CURSO PROPEDEÚTICO
HORARIO: 17:00 a 20:00 Hrs.

GRUPOS	COORDINADORA/A	LÍNEA DE FORMACIÓN	FECHA
GRUPO 1	Mtra. Juana María Jaramillo González	Conocimiento del nivel	29 de junio
	Mtra. Karla Irene Martínez Méndez	Conocimiento del niño	01 de julio
	Dra. Guadalupe Escalante Bravo	Competencia pedagógica	06 de julio
	Dra. Éida Godina Belmares	Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	08 de julio
GRUPO 2	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo	Conocimiento del nivel	29 de junio
	Dra. Blanca Nelly Vázquez Martínez	Conocimiento del niño	01 de julio
	Dr. René Medina Esquivel	Competencia pedagógica	06 de julio
	Dra. Ana Edith de la Torre Cárdenas	Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	08 de julio
GRUPO	Dra. Ana Silvia López Cruz	Conocimiento del nivel	29 de junio
	Mtra. Carolina Limón Sánchez	Conocimiento del niño	01 de julio
	Dra. Ma. de Lourdes García Zárate	Competencia pedagógica	06 de julio
	Dra. Concepción Ovalle Ríos	Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	08 de julio

Con base en los datos cualitativos de la encuesta a aspirantes podemos observar que se cumple con las características y requisitos de Atención al servicio, que especifica: Brindar una atención cordial y respetuosa y oportuna.

El segundo indicador se obtuvo por medio de la concentración de puntajes obtenidos por el aspirante en cada línea de formación que integra el curso propedéutico y puntaje obtenido en la entrevista.

Para su concentración la CAD crea y comparte en un *google doc* una base de datos en Excel con los aspirantes inscritos, la cual comparte con los docentes y responsable de maestría. Cada docente captura el puntaje obtenido por los aspirantes de su grupo en la base de datos correspondiente, mientras que la Responsable de Maestría captura

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 38 de 58

los puntajes obtenidos por el aspirante en la entrevista. Una vez concentrados los puntajes, la CAD obtiene los puntajes finales y organiza los valores del puntaje mayo a menor para identificar el número de aspirantes con puntajes mayores o iguales a 75 puntos.

Figura 25

Imagen 10 que muestra la concentración de puntajes del proceso de selección en Google doc

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO											
MAESTRIA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR											
PROCESO DE SELECCIÓN 2021											
No.	NOMBRE	CLAVE DE ASPIRANTE	CONOC. DEL NIVEL	CONOC. DEL NIÑO	CONOC. PEDAGÓGICO	COMP. PARA INDAGAR Y DESCRIBIR	SUBTOTAL	ENTREVISTA	CURSO PROPEDEÚTICO 60%	ENTREVISTA 40%	TOTAL
5	MARTÍNEZ TREJO ALEJANDRA CITLALY	MAPRE-2105	20	25	23	19	87	53	52,2	37,8	90,0
8	LUNA RAMOS LESLIE ITZEL	MAPRE-2108	19	19,5	23	23	84,5	48	50,7	34,2	84,9
14	GUTIÉRREZ MONSIVÁIS YOHANA MAYELA	MAPRE-2114	15	25	24	19	83	47,5	49,8	33,9	83,7
4	GULLÉN VELÁZQUEZ ITZEL	MAPRE-2104	20	10	25	21	76	45	45,6	32,1	77,7
7	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ LLUVIA DE ABRIL	MAPRE-2107	19	20	25	17	81	40	48,6	28,4	77,0
3	GARCÍA GARCÍA ALICIA GUADALUPE	MAPRE-2103	20	22,5	25	5	72,5	45,5	43,5	32,5	76,0
6	TRUJILLO GUERRERO LILIANA GUADALUPE	MAPRE-2106	18	16	17	15	66	50	39,6	35,7	75,3
10	ROJAS LUNA JOCELYN PATRICIA	MAPRE-2110	20	17	23	12	72	55	43,2	39,2	75,2
9	BARRERA RAMOS MAYRA MARIBEL	MAPRE-2109	17	14	16	23	70	46,5	42	33,2	75,2
PUNTAJE NO APROBATORIO											
13	CARRILLO MARTÍNEZ JACQUELINE GUADALUPE	MAPRE-2113	13	16	21	22	72	40	43,2	28,5	71,7
2	VÁZQUEZ ZAVALA ADELDA	MAPRE-2102	12	14	21	22	69	35,5	41,4	25,3	66,7
1	TOLENTINO HERNÁNDEZ NANCY ESMERALDA	MAPRE-2101	15	18	20	4	57	45	34,2	32,1	66,3
11	PUENTE ARREDONDO ARACELI	MAPRE-2111	1	13	25	11	50	32,5	30	23,2	53,2
12	TAPIA JUÁREZ BRENDA	MAPRE-2112	3	5	0	0	8	49,5	4,8	35,3	40,1

Posteriormente el contenido de esa base de datos se concentra en el anexo BECENE-DEP-CAD-PO-03-03 *Matriz de verificación del proceso de selección* en donde además del puntaje por sesión del curso de selección la línea de formación y el rasgo de perfil de egreso al cual se relaciona.

Figura 26

Imagen de la matriz de verificación del proceso de selección. Preescolar 2021

Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí División de Estudios de Posgrado										BECENE Sistema de Gestión de la Calidad			
Programa: Maestría en Educación Preescolar										BECENE-DEP-CAD-PO-03-03			
Matriz de verificación del proceso de selección										Revisión 3			
No.	CLAVE DEL ASPIRANTE	NOMBRE	CURSO DE SELECCIÓN								PUNTAJE PROMEDIO	PUNTAJE ENTREVISTA	PUNTAJE GENERAL
			Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		Sesión 4				
			Línea de formación: Conocimiento del nivel	Rasgo de perfil de egreso: Conoce y aplica el aspecto organizativo o formal del nivel de educación para promover el desarrollo de la población infantil.	Línea de formación: Conocimiento del niño	Rasgo de perfil de egreso: Comprende y aplica la interacción y madura influencia de los procesos cognitivos emocionales y sociales para favorecer el desarrollo integral del niño.	Línea de formación: Conocimiento o Pedagogías	Rasgo de perfil de egreso: Diseña, aplica y evalúa diferentes formas de intervención con énfasis en procesos de evaluación que permitan evidenciar los conocimientos, habilidades y actitudes de los alumnos, además de reflexionar sobre el aprendizaje de sus alumnos.	Línea de formación: Capacidad para indagar y describir	Rasgo de perfil de egreso: Indaga, analiza, reflexiona y valora propia proceso docente y los procesos escolares utilizando diferentes instrumentos que permitan analizar, comprender y transformar con base en los criterios de validez y confiabilidad la investigación			
1	MAPRE-2105	MARTÍNEZ TREJO ALEJANDRA CITLALY	20		25		23		19		52,2	37,8	90,0
2	MAPRE-2108	LUNA RAMOS LESLIE ITZEL	19		19,5		23		23		50,7	34,2	84,9
3	MAPRE-2114	GUTIÉRREZ MONSIVÁIS YOHANA MAYELA	15		25		24		19		49,8	33,9	83,7

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 39 de 58

4	MAPRE-2104	GULLÉN VELÁZQUEZ ITZEL	20	10	25	21	45,6	32,1	77,7
5	MAPRE-2107	HERNÁNDEZ RODRIGUEZ LILYVA DE ABRIL	19	20	25	17	48,6	28,4	77,0
6	MAPRE-2103	GARCÍA GARCÍA ALICIA GUADALUPE	20	22,5	25	5	43,5	32,5	76,0
7	MAPRE-2106	TRUJILLO GUERRERO LILIANA GUADALUPE	18	16	17	15	39,6	35,7	75,3
8	MAPRE-2110	ROYAS LUNA JOCELYN PATRICIA	20	17	23	12	43,2	39,2	75,2
9	MAPRE-2109	BARRERA RAMOS MAYRA MARIBEL	17	14	16	23	42	33,2	75,2
10	MAPRE-2113	CARRILLO MARTÍNEZ JACQUELINE GUADALUPE	13	16	21	22	43,2	28,5	71,7
11	MAPRE-2102	VÁZQUEZ ZAVALA ADEL AIDA	12	14	21	22	41,4	25,3	66,7
12	MAPRE-2101	TOLENTINO HERNÁNDEZ NANCY ESMERALDA	15	18	20	4	34,2	32,1	66,3
13	MAPRE-2111	PUENTE ARREDONDO ARACELI	1	13	25	11	30	23,2	53,2
14	MAPRE-2112	TAPIA JUÁREZ BRENDA	3	5	0	0	4,8	35,3	40,1

San Luis Potosí, S.L.P. a 19 de Julio de 2021


 Mirra Carolina Limón Sánchez
 Coordinadora Administrativa

- Grado de logro. Proceso de aplicación de programas

Tabla 7

Rasgo de perfil de egreso e indicadores

Rasgo de perfil de egreso	Indicador	Logro porcentual
Línea de formación de conocimiento del nivel	El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel.	93%
Línea de formación de conocimiento del niño	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación Conocimiento del niño.	98%
Línea de formación de competencia pedagógica	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Competencia pedagógica.	100%
Línea de formación para indagar y describir la realidad educativa	El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Capacidad para indagar y describir la realidad educativa.	93%

Estos indicadores los miden cada uno de los docentes a través de un instrumento de valoración de competencias que se integran en el portafolio docente en cada una de las unidades académicas. Para medir los indicadores se toma en cuenta el número de estudiantes que obtuvieron un nivel de logro de las competencias entre 76 y 100 puntos. Los resultados obtenidos en los semestres, tal como se muestran en la tabla 10 para el caso de preescolar.

Tabla 8

Resultados de logro del semestre I. Educación preescolar

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE II		
Unidad académica	Porcentaje obtenido	

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 40 de 58

Cultura escolar e identidad del docente	100%	Meta: 97% de logro En el rasgo de perfil de egreso
Desarrollo y aprendizaje I	100%	
Principios de diseño y organización de actividades	92%	

Tabla 9

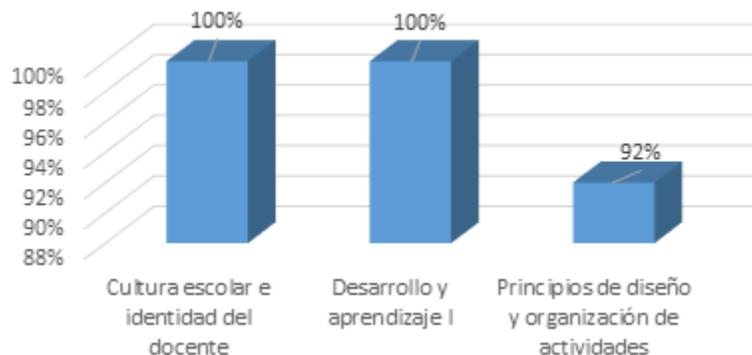
Resultados de logro del semestre II. Educación primaria

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE II		
Unidad académica	Porcentaje obtenido	
Cultura escolar e identidad del docente	86 %	Meta: 89% de logro En el rasgo de perfil de egreso
Desarrollo y aprendizaje I	100%	
Principios de diseño y organización de actividades	81 %	

El concentrado de las tablas muestra que el porcentaje de los alumnos del segundo semestre de las maestrías en educación preescolar y educación primaria que obtuvieron puntajes entre de 89% en general. En cuanto a los porcentajes obtenidos por línea de formación se observa de manera específica en la figura 27 en relación con la Maestría en educación preescolar, los porcentajes obtenidos en las competencias de cada una de las unidades académicas fueron los siguientes:

Figura 27

Maestría en preescolar semestre II



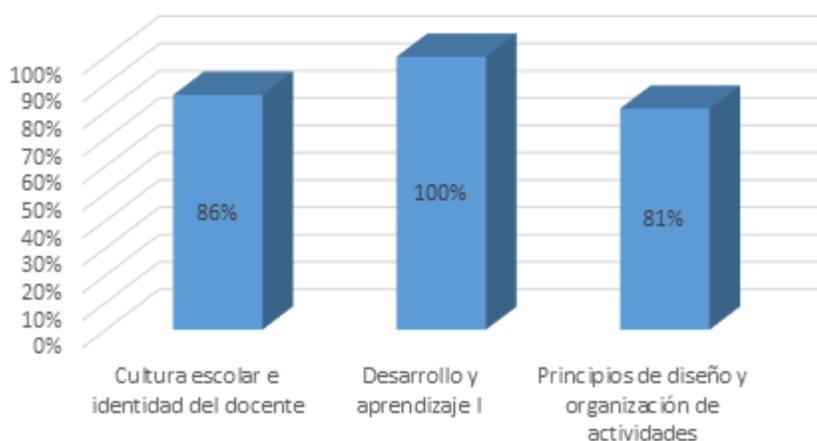
Como se puede apreciar en la figura, los promedios superaron la meta establecida en cada una de las unidades académicas correspondientes a las líneas: Conocimiento del nivel, Conocimiento del niño y Competencia

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 41 de 58

pedagógica, respectivamente.

Figura 28

Maestría en educación preescolar semestre II



La unidad académica Principios de diseño y organización de actividades, correspondiente a la línea de formación “Competencia pedagógica” fue la más baja en el semestre II de la Maestría en educación primaria (81%) al igual que la UA Cultura escolar e identidad del docente.

Tabla 10

Resultados de logro del semestre IV. Educación preescolar y primaria

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE IV		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 97% de logro En el rasgo del perfil de egreso
NEE, Discapacidad y respuesta escolar	100%	
Indagación de los procesos educativos II	91%	
Diseño y organización de actividades II	100%	
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE IV		
Unidad académica	Porcentaje de alumnos que	

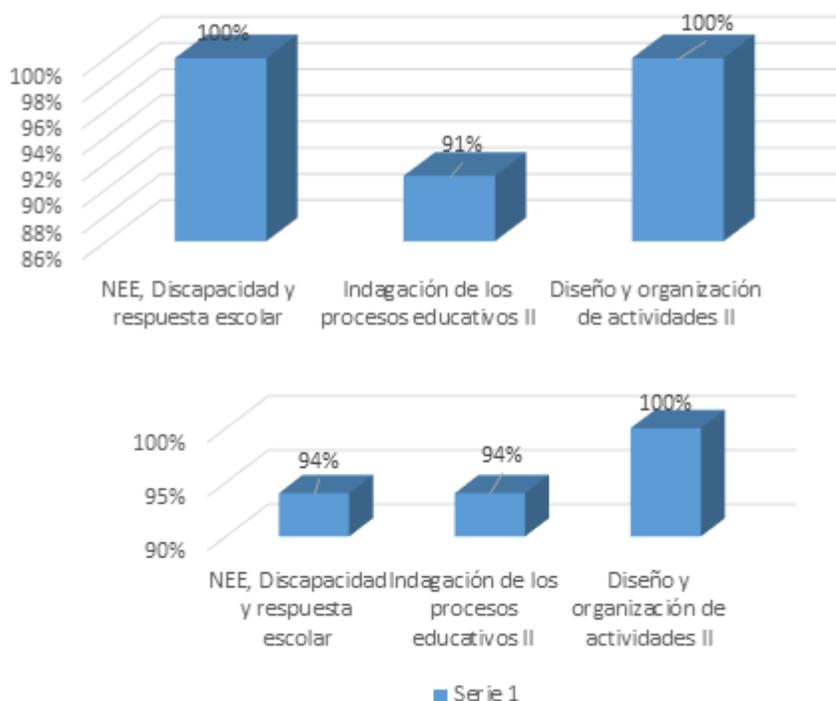
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 42 de 58

	obtuvieron puntajes entre 76 y 100	Meta: 96% de logro En el rasgo de perfil de egreso
NEE, Discapacidad y respuesta escolar	94%	
Indagación de los procesos educativos II	94%	
Diseño y organización de actividades II	100%	

En la tabla se puede apreciar, el nivel más alto de competencias se logró en las unidades académicas: NEE, Discapacidad y respuesta escolar y en Diseño y organización de actividades, correspondientes a las líneas de formación Conocimiento del niños y Competencia pedagógica.

Figura 29

Resultados de la Maestría en educación preescolar y primaria semestre IV



Como se puede apreciar en la figura, el nivel de logro de las competencias en la maestría de primaria estuvo entre 94 y 100, donde el nivel más alto lo ocupó la línea de Competencias pedagógica.

- Indicadores de logro. Proceso obtención de grado

Nivel de logro en los indicadores:

Indicador 1:

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 43 de 58

El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.

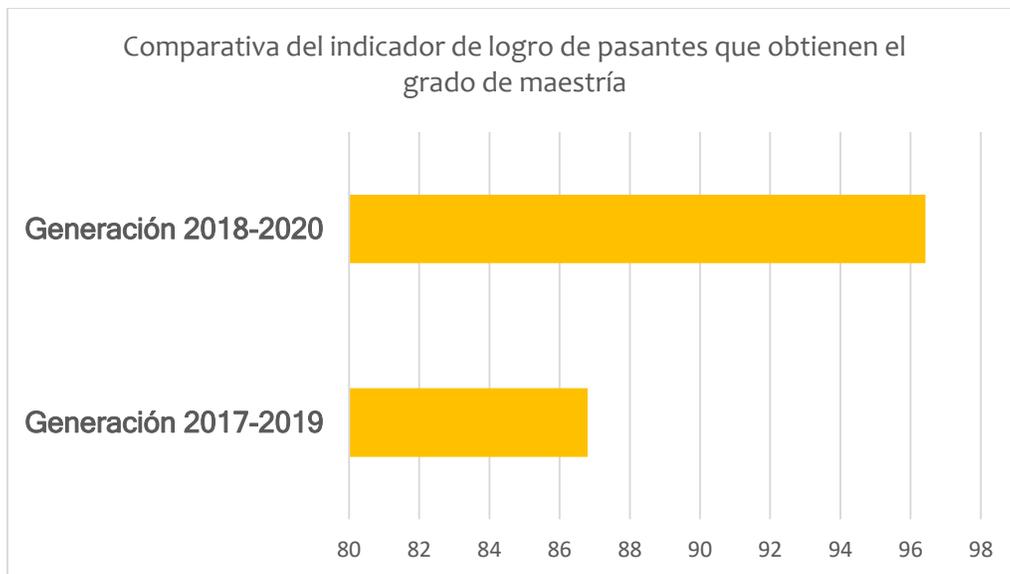
Medición Generacional 2018-2020:

96.42% El indicador se cumple

En la generación anterior, 2017-2019, el logro del indicador, después de las tres fases, se dio en un 86.8% del total de la generación.

Figura 30

Comparativa de nivel de logro



Se puede observar un incremento de 9.62 puntos en el porcentaje generacional para la generación 2018-2020. Dicho incremento es resultado de las acciones que se emprendieron con esta generación desde que cursaban el tercer semestre.

Indicador 2:

El 75% de los pasantes participantes en la valoración de portafolio aprueban.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 44 de 58

Medición anual:

100%. El indicador se cumple

Dado que este indicador se modificó con respecto al indicador anterior, no se puede ofrecer una comparativa del actual y el indicador de logro en la generación anterior.

Anexos que apoyan el control y seguimiento:

Anexo "Instrumento Guía para Valorar el Portafolio Temático"

BECENE-DEP-CI-PO-01-01

De este anexo se obtienen los puntajes de los portafolios y su dictamen como aprobado o no aprobado.

Anexo "Matriz Concentradora de Ponderación de Portafolios Temáticos Dictaminados"

BECENE-DEP-CI-PO-01-02

En este anexo se concentran los puntajes para calcular los porcentajes para el segundo indicador.

Tabla 11

Tendencia de los indicadores y alcance del proceso

Proceso: obtención de grado	
Indicador	Logro
El 75% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban	86%
El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	96%
Totales, logro del proceso	91%

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

- **Desempeño de los procesos. Respecto a los indicadores y objetivos del procedimiento operativo de Selección e inscripción a los programas de maestría BECENE-DEP-CAD-PO-03 declarados en el Plan de Calidad se informa:**

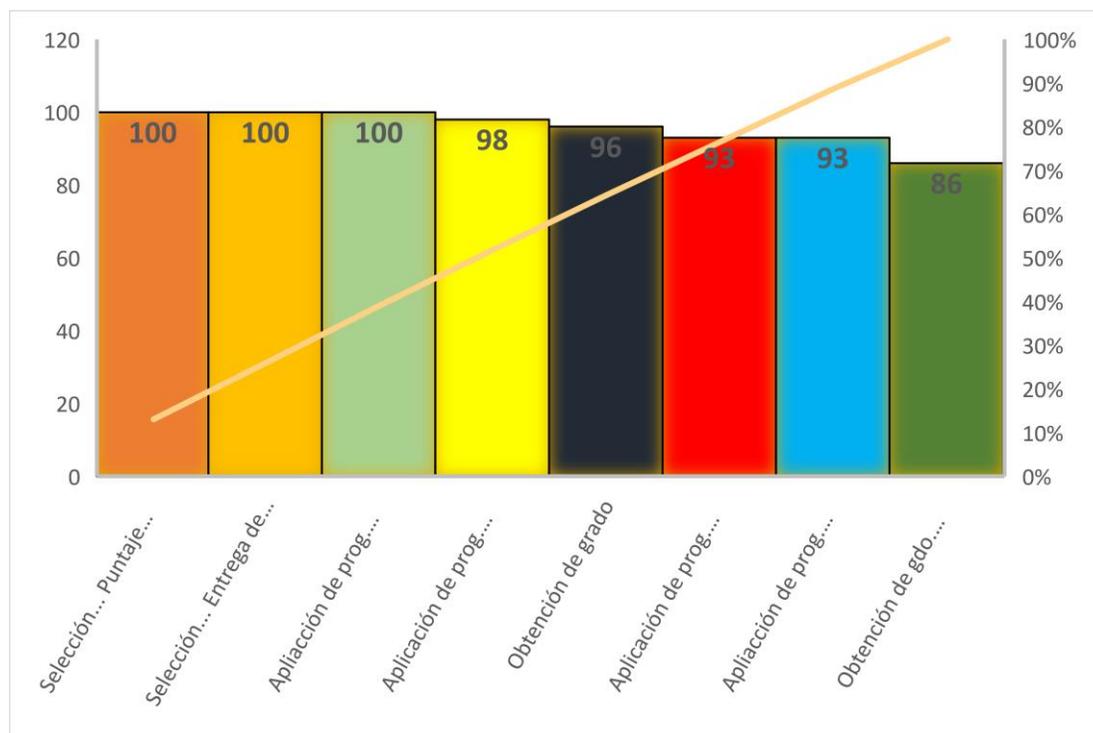
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 45 de 58

En el desarrollo del semestre no existen NC para el indicador que refiere “El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección. El cumplimiento del 95% en la entrega de documentos y participación”. En el desarrollo no existen NC para el indicador que refiere “El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección”, en el periodo de selección e aspirantes de 2021

Con relación a los cuatro indicadores de aplicación de los programas y logro del perfil de egreso, el desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos en este proceso se encuentra en el margen de los indicadores señalados, por tanto, hay conformidad de los productos y servicio. En lo que respecta al proceso de obtención de grado, como se ha mostrado en apartados anterior los indicadores se han logrado de manera satisfactoria.

Figura 31

Tendencia de indicadores del macro proceso semestre febrero - julio 2021



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 46 de 58

-e) No conformidades y acciones correctivas

No se presentan no conformidades al macroproceso ni sus procesos

Resultados de auditorías internas y externas cuyos resultados no aluden a no conformidades.

f) Resultados del seguimiento y medición del macro proceso

del seguimiento y medición

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

Tabla 12

Resultados del seguimiento y medición del macro proceso

Macro proceso: Formación profesional de los estudiantes de maestría.
Objetivo general del proceso: Alcanzar elementos de calidad del 88% 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.
Logro del objetivo 95.7 %. Metas logradas: 8 metas

Tabla 13

Resultados del seguimiento y medición de los procesos

	<p style="text-align: center;">Procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría. 2. Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso. 3. Obtención de grado de Maestría.
--	--

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 47 de 58

	Indicadores	Logro real	Meta	Seguimiento análisis	Status
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría	1. El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección. El cumplimiento del 95% en la entrega de documentos y participación.	100%	100%	Anual	Logrado
	2. El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	100%	100%	Anual	Logrado
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso	3. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación Conocimiento del niño.	98%	100%	Semestral	Concluido
	4. El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel.	93%.	100%.	Semestral.	Concluido
	5. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Capacidad para indagar y describir la realidad educativa	93%.	100%.	Semestral.	Concluido
	6. El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Competencia pedagógica.	100%.	100%.	Semestral.	Concluido
Obtención de grado de Maestría	7. El 75% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban	96%	100%.	Generacional.	Proceso
	8. El 75% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro.	86%	100%.	Generacional.	Proceso.
Objetivo alcanzado del: 95.7% Meta logradas al 100%.					

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 48 de 58

g) Resultados de las auditorías: internas y externas

En la pasada auditoria interna realizada del 22 al 26 de marzo del 2021 remota, el equipo auditor identificó como fortaleza en el equipo de posgrado las acciones de mejora emprendidas como la automatización de los procesos y las acciones de mejora continua a la atención de las nuevas necesidades que vislumbra la organización en esta época de contingencia sanitaria.

En la auditoría interna se hizo saber al equipo de Posgrado auditado que a su vez *“El equipo auditor extendió una reiterada felicitación a la Dirección de Posgrado y todo su equipo de trabajo por cumplir y promover a través de sus procesos los principios de la norma ISO 9001:2015; con especial atención en la mejora continua de todos sus procesos con un alto sentido de conciencia institucional y atención a los riesgos”*.

El 14 y 15 de junio del presente, se realizó la auditoria externa de vigilancia 1/2 a través de vía remota, con alcance a los procedimientos de Prestación de Servicios Educativos: Licenciatura y Posgrado, Investigación Educativa, Extensión Educativa, Servicios Administrativos, Centro de Información Científica y Tecnológica (CICYT). De manera general no se realizaron observaciones, por lo que los procesos mantienen su certificación. En el informe de la auditoria se explicita la siguiente consideración: *“Por toda la evaluación documentada en este reporte se concluye que el Sistema se encontró implementado y en mantenimiento para encontrar áreas de mejora, por lo que en esta Auditoria de Vigilancia 1 de 2 Remota del Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda que continúe la Certificación bajo la norma de referencia”*.

En los ejercicios de auditoria interna y externa no se recibieron no conformidades por lo que no se realizaron acciones correctivas en éste proceso.

h) Desempeño de los proveedores externos.

NA al macro proceso ni sus procesos.

4. Adecuación de los Recursos

Se optimizaron lo recursos económicos existentes para el desarrollo de los Programas educativos y de

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 49 de 58

las actividades que derivan de los mismos, si bien es necesario atender lo relacionado con el financiamiento, también es importante destacar que en ese aspecto de recursos financieros la situación en la División de Estudios de Posgrado es manejable.

Con relación a los recursos humanos destinados a la tarea docente, se cuenta con el personal para el desarrollo de los programas educativos que ofrecen la institución en los programas de las maestrías.

5. Eficacia de las Acciones Tomadas para Abordar Riesgos y Oportunidades

Para dar seguimiento a la identificación de riesgo externos e internos del Macro proceso Formación y profesionalización de los estudiantes de maestría se han desarrollado algunas acciones que se enuncian en la tabla 13.

De manera colaborativa la institución ha declarado los macro riesgos que no se pueden dejar de atender, a la vez que en cada macro proceso y proceso se encauzan acciones para atender los que derivan del propio proceso que se atiende. Ante la actualización del anexo de riesgo y oportunidades: plan de acción anexo “BECENE-CA-PG-12-04 revisión 4” se plantea el siguiente informe que integra aspectos inherentes al riesgo referido al financiamiento, mientras que también se explicita un reporte parcial de cómo se ha atendido el actual riesgo institucional, mismo que sin duda incide en los servicios educativos del macro proceso que tiene declarado la División de Estudios de Posgrado en el SGC..

- **Riesgos y oportunidades: proceso de selección de estudiantes**

Partiendo de los riesgos institucionales declarado a inicio del semestre actual del presente reporte en *Riesgos y oportunidades. Plan de acción* BECENE-CA-PG-12-04 se dio continuidad a las acciones comenzadas desde el pasado agosto 2019 para atender el riesgo relacionado a la disminución del financiamiento, como fue:

Tabla 14

Riesgos y oportunidades

Riesgo institucional	Acción de mejora emprendida en febrero de 2021	Resultado de acción emprendida en febrero 2021	Nuevas acciones
----------------------	--	--	-----------------

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 50 de 58

Disminución de financiamiento y/o recursos para potenciar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión.	- Por el número de matrícula estudiantil del sem III del programa de primaria, el recurso humano formado el pasado ciclo escolar en la unidad de Indagación de los procesos educativos II de la Maestría en Educación Preescolar, colaboró en el programa de primaria. -Se requirió la contratación de una profesora por honorarios para atender un grupo de indagación de los procesos educativos I en el programa de preescolar.	-Conclusión de la unidad educativa de unidad educativa de Indagación de los procesos educativos II, en el programa de primaria con 3 pasantes aprobados, de los cuales 2 enviaron a revisión el Portafolio Temático en la primera fase de conversaciones públicas, quedando una para la segunda fase. - Termino del mapa curricular de 3 estudiantes del programa de maestría en educación preescolar, con portafolios temáticos para ser presentados en la fase de obtención de grado.	-Formación de un nuevo capital humano, integrantes de la planta docente del posgrado en la unidad de Indagación de los procesos educativos I en el programa de Primaria, la cual estará como responsable de grupo en el ciclo agosto 2021- julio 2022.
---	---	--	--

Se considera que las acciones de formación de capital humano adscrito a la planta docente del posgrado, resulta eficaz para reducir el riesgo de la fuga de recurso económico en el pago de honorarios a profesores externos, lo que permite el apoyo económico a actividades académicas que fortalezcan el desarrollo de los programas y la formación de los estudiantes, concretando en este nuevo ciclo escolar, un recurso que concluye su segundo año de formación en la UA de Indagación de los procesos educativos, y un nuevo recurso humano que inicia su formación.

En relación a los riesgos específicos al proceso relacionados con “No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio”, desde inicio de semestre febrero-julio 2021 se han venido desarrollando acciones específicas para identificar los siguientes riesgos y en su caso atender la circunstancias:

Riesgo de deserción escolar de estudiantes ante la contingencia sanitaria que vive el país

- *Solicitud de baja de estudiantes de los programas de las maestrías*

Acciones emprendidas:

El seguimiento de los estudiantes, especialmente de los que solicitaron baja temporal por motivos personales o los que presentaron bajo rendimiento escolar, pues la comunicación y cercanía de la

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 51 de 58

tutoría (académica y/o de portafolio temático) presenta sus particularidades a distancia derivadas de la contingencia sanitaria.

- *Ausencia de comunicación de los estudiantes a las sesiones de clase durante la contingencia sanitaria*

Acciones emprendidas:

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

- *Dificultad de participantes para atender el curso propedéutico en modalidad a distancia*

Acciones emprendidas:

En el caso de los aspirantes, el principal riesgo era la confusión durante su participación en las fases del proceso de selección dada la demanda del uso de recursos de entornos virtuales para el desarrollo de las actividades de aprendizaje. Tal hecho buscaba que los aspirantes no presentaran estados de ansiedad que a su vez pudieran generar desmotivación o abandono del proceso a causa del pobre manejo de herramientas a distancia.

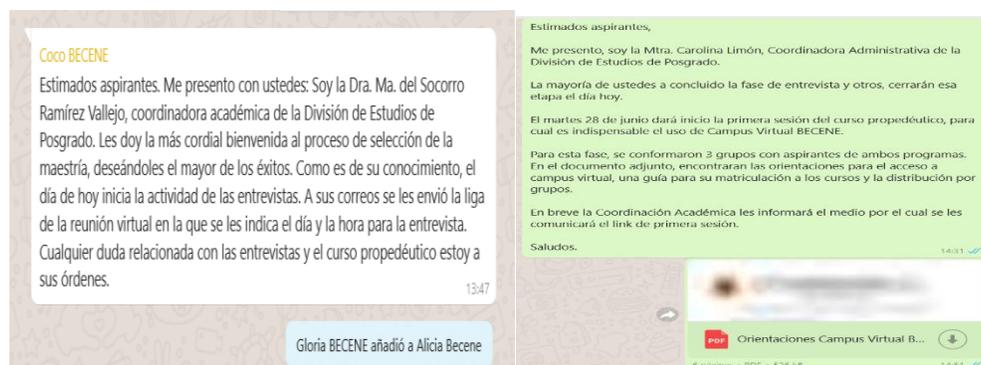
- *La preparación de los docentes del posgrado en la atención educativa en modalidad a distancia*

Acciones emprendidas:

Comunicación permanente entre los equipos de trabajo que coordinaron el curso, así como con la coordinación académica y la Dirección de la a DEP y a través del grupo de whatsapp, y comunicación vía correo o presencial, para brindar información, orientación y resolver dudas.

Figura 32

La imagen de bienvenida, presentación y orientación de acciones iniciales a cargo de la CA y CAD



	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 52 de 58

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

Riesgo el pobre desempeño docente en el empleo de recursos virtuales efectivos para el aprendizaje

Las acciones efectivas dan cuenta del trabajo desarrollado con la participación de docentes del posgrado en el seminario “Métricas de aprendizaje” a cargo del Dr. Raúl Santiago de la Universidad de la Rioja España. El modelo sustentado en los principios del flipped learning desarrollado en el semestre agosto 2019- febrero 201, permitieron ampliar la perspectiva de evaluación mediante el uso de recursos digitales. Con la instrumentación del curso, los docentes han logrado aprender y en su caso, consolidar el uso de este tipo de recursos en el desarrollo de los cursos de las maestrías a favor de potencializar los procesos de aprendizaje de los estudiantes, lograr el desarrollo de competencias de los programas y mejorar procesos de evaluación, aunque también es necesario referir que según la evaluación realizada en el presente semestre, la evaluación sigue siendo un área de oportunidad de los docentes de la División de Estudios de Posgrado.

Riesgos y oportunidades: obtención de grado

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

1. Mejorar la búsqueda de lectores con perfiles acordes a las temáticas de los portafolios.
2. Dar seguimiento y acompañamiento a los eventos de obtención de grado en modalidad virtual a fin de que los egresados y tutores de portafolio puedan tener con oportunidad el link de la reunión, se inicie en el tiempo estipulado con la actividad académica a distancia, se fomente en la conversación pública un ambiente de cordialidad privilegiando el diálogo académico que permita al sustentante seguir aprendiendo, reflexionando y fortaleciendo su desarrollo profesional.
3. Ampliar espacios para participación de los egresados en actividades institucionales para que puedan estar en constante actualización con cursos y eventos que se oferten tanto en modalidad a distancia como presencial, cuando las condiciones de salud lo permitan.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 53 de 58

4. Programar una reunión, en modalidad virtual o distancia, posterior a las Conversaciones Públicas, en las que se aclaren dudas y se den indicaciones respecto a los procedimientos posteriores como la digitalización y entrega de versión encuadernada del portafolio.
5. Tomar un espacio en la reunión con estudiantes, al inicio del semestre, para orientar acerca del proceso de obtención de grado y así continuar en cada semestre, a fin de que los estudiantes de los programas de las maestrías logren ampliar y clarificar sus ideas acerca de la manera en que concluye su trayecto formativo.

Información de buzones de quejas y sugerencias:

Se tiene un buzón del mes de julio en el que se plantea la inconformidad con base en lo siguientes:

“Mi queja va referida a las actividades que demanda la coordinación académica que no nos corresponden y que no dan puntaje; por ejemplo; el proceso de selección, en el que tenemos que entrevistar e impartir cursos bajo sus requisitos y fuera de horario. Otra actividad es la tutoría, en que debemos cumplir con un programa, anexos, fechas y exigencias de la responsable de maestría. Estas son actividades de la coordinación, no de todos los profesores, o bien que se nos reconozca pues se pide informe y estas actividades quedan fuera y demandan tiempo de trabajo que solo queda en el puntaje de la coordinación o el en informe de la responsable de maestría”

El planteamiento y mensaje que subyace en el buzón da cuenta de una perspectiva enfocada a desarrollar actividades inherentes a su función mediadas por la recompensa que se genera en los puntajes que se otorgan con motivo del desempeño docente en la BECENE. Cabe reflexionar y hacer saber a este caso aislado que, en la División de Estudios de Posgrado se otorga un estímulo económico por las tareas adicionales que emergen de la propia demanda que pudieran resultar adicionales a la actividad que todos desarrollan con profesionalismo, ética y previa organización en tareas que son de su dominio competencial.

Riesgos y oportunidades: Obtención de grado

A partir de la experiencia de la generación anterior (2017-2019), en la que para la primera fase se había logrado un indicador de logro del 55% de egresados que habían obtenido su título, se movilizaron acciones que permitieran, mejorar el nivel de logro de los indicadores para la generación 2018-2020 buscando una mayor participación en la obtención de logro del grado de maestría desde la primera fase, logrando un 82.14% de participación de egresados en el proceso y obtención de su grado y un 96.42% de logro en la medición generacional.

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 54 de 58

Para ello se llevaron a cabo tres acciones principales:

- Reuniones con las tutoras de portafolio de la generación 2018-2020, con la intención de mostrarles los resultados de la encuesta de salida y la aplicada a los egresados pendientes de obtención de grado, así como para dialogar con ellas acerca de las necesidades que ellas identifican en sus estudiantes.

Del diálogo se concluyó que era necesario hacer una revisión del instrumento de evaluación del portafolio temático, lo que dio lugar a la acción siguiente.

- Cambios al instrumento de evaluación del portafolio temático. Dentro de los cambios se asignó valor al apartado de filosofía docente y se diferenciaron los valores asignados a cada apartado del portafolio.
- Revisión y adecuación al proceso de obtención de grado. Se buscó que el procedimiento señalado fuera claro a cada paso, favoreciendo que éste pueda aplicarse sin dificultades y sin incidir en riesgos.

A partir de la implementación de dichas acciones, se pudo observar un alto nivel de logro para el indicador de egresados que obtienen el grado de maestría, cumpliéndose la meta desde la primera fase.

En la prevención de riesgos, se siguió trabajando bajo la modalidad de Conversación Pública virtual que se desarrolló a partir de la contingencia sanitaria.

Reconocimientos y felicitaciones

En los comentarios de los aspirantes y estudiantes hay felicitaciones al área de posgrado y a la planta docente.

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

Tabla 15

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

Riesgo	Acciones desarrolladas en el semestre	Valoración
No continuar con el desarrollo del semestre de acuerdo a los objetivos de los planes y programas de estudio.	Dar continuidad a la estrategia ¹ de la DEP para el desarrollo de los cursos durante la contingencia sanitaria.	Febrero 2022
	Difusión de la estrategia en reunión colegiada de posgrado para darse a conocer a estudiantes y docentes.	Febrero 2022

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

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 55 de 58

	Seguimiento a la tutoría académica que permita atender y en su caso, abatir el riesgo de no continuidad en el desarrollo del semestre.	Febrero 2022
Limitada utilización de las tecnologías por parte del profesorado y alumnado.	La utilización adecuada u oportuna de las tecnologías para atender procesos de evaluación con el apoyo de herramientas digitales que contengan/ desplieguen datos de valoración de los procesos de los estudiantes	Primera evaluación Febrero 2022
	La utilización adecuada u oportuna de las tecnologías para atender procesos de lectura con el apoyo de métricas.	Primera evaluación Febrero 2022 Segunda evaluación Octubre 2022
	La utilización adecuada u oportuna de las tecnologías para atender procesos de comprensión y expansión de ideas con el apoyo de herramientas digitales que contengan/ desplieguen datos para expresar ideas de manera divergente	Primera evaluación Febrero 2022 Segunda evaluación Octubre 2022

El desarrollo de las actividades académicas, de investigación, difusión, inherentes al riesgo institucional permiten a la vez, observar e iniciar análisis previos de otros riesgos que se manifiestan en el desarrollo del macro proceso y sus procesos, mismos que en el próximo plan de riesgos anual pudieran coincidir con los riesgos que se detectan a nivel institucional.

Conclusión

El macro proceso y sus procesos muestran un seguimiento importante que no se ha detenido ni visto, seriamente, incidido por las condiciones de la contingencia sanitaria. Lo cual refiere que los docentes y estudiantes de posgrado lograron responder a los retos que las condiciones sociales, y de confinamiento generan:

1. Los programas de estudio no se han dejado de instrumentar y las competencias esperadas se hacen presente en el desempeño de los estudiantes. Los estudiantes/profesores en servicio, responsables de la intervención educativa en educación básica han asumido una responsabilidad acorde con los tiempos y demandas a favor de la educación del alumnado.
2. Los procesos de obtención de grado han tenido continuidad, las acciones de seguimiento y medidas instrumentadas permiten indicar que los estudiantes logran entender la relevancia de avanzar en su formación, concluyendo el trayecto formativo hasta la obtención de grado.
3. La selección e aspirantes en la oferta educativa 2021, disminuyó en cantidad de participantes. Lo cual indica que la contingencia sanitaria ha generado en los profesores y egresados actuales un compás de espera que se manifiesta en una cierta incertidumbre para ingresar a la

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 56 de 58

formación continua. Cabe mencionar que a dicha condición se suman los cambios en el ingreso al servicio docente que dejan fuera o postergan la incorporación de los docentes de nuevo ingreso al servicio profesional.

- Las condiciones actuales para ingresar al servicio laboral docente demandan ajustar las formas de obtención de grado a una modalidad que represente rutas accesibles para los estudiantes a fin de que la investigación para la obtención de grado se concrete en modalidades que no necesariamente consideren la propia práctica.

6. Oportunidades de mejora continua

En el ámbito administrativo se analiza y prevén algunas acciones de mejora.

Figura 33

Las oportunidades de mejora continua



Próximas acciones

	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 57 de 58

Tabla 16

Mejoras semestre agosto 2021 – febrero 2022

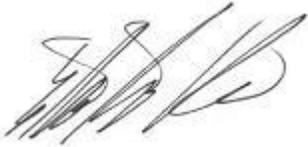
Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
2. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Dar seguimiento a los riesgos institucionales y los derivados de los procesos que se siguen en la institución y la DEP.	Dirección de Posgrado y dueñas de procesos	Marzo 2021	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero-2022.	
	Realizar los ajustes al plan de calidad y procesos que así lo requieran.	Dirección de Posgrado. Dueñas de procesos.	Marzo 2021.	Primera Valoración julio 2021. Segunda valoración Febrero- 2022	
	Convocar a reuniones del SGC. Previas a las auditorías internas y externas	Dirección de Posgrado.	Marzo 2021		
2.Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Ajuste al instrumento de evaluación de necesidades y expectativas.	Dirección de Posgrado, Coordinación administrativa, académica y de investigación	Mayo 2021.	Junio - 2021	
	Dar continuidad a la participación de un cuerpo de lectores de documentos de obtención de grado de maestría de diversas IES (foráneas, locales de la División de Estudios de Posgrado y Licenciatura).	Dirección de Posgrado Coordinación de investigación.	Octubre 2021.	Noviembre-2021.	
	Analizar en comité las quejas y felicitaciones.	Comité de Posgrado.	Marzo 2021 Ciclo escolar 2020-2021.	Julio - 2021	

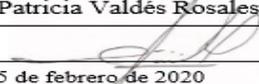
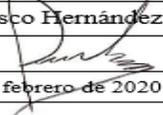
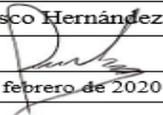
	Nombre del Documento: Revisión por la Dirección		Código: BECENE-CA-PG-11-02
			Revisión: 6
			Página 58 de 58

2. Necesidad de Recursos.	Coordinación de trabajo con la responsable de Desempeño Docente de la institución para que, en la Evaluación correspondiente, los estudiantes de maestría participen con usuario, contraseña, y datos de evaluación correctos.	Coordinación administrativa.	Junio 2021	Julio - 2021	
----------------------------------	--	------------------------------	------------	--------------	--

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

No se tienen previstos ajustes en el transcurso del semestre agosto 2021-febrero 2022.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Dra. Elida Godina Belmares	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	06 de octubre de 2021	07 de octubre de 2021	08 de octubre de 2021

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	25 de febrero de 2020	26 de febrero de 2020	28 de febrero de 2020