

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 1 de 16

## DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

### 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Identificación de procesos operativos relevantes del proceso de posgrado	Coordinación administrativa Coordinación de vinculación y extensión educativa Academia d de docencia y academia de investigación	Agosto 2023	Noviembre 2023	100%
	Construcción de indicadores del objetivo de calidad.	Coordinación administrativa Coordinación de vinculación y extensión educativa Academia d de docencia y academia de investigación.	Agosto 2023	Noviembre 2023	100%
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Identificar las necesidades particulares de los estudiantes en relación con la administración.	Coordinación administrativa	Abril 2023	Julio 2023	100%
	Cada comunicado respecto al proceso, sea claro y preciso y oportuno.	Coordinación administrativa	Abril 2023	Julio 2023	100%
	Propone que la certificación se realice en la BECENE a partir de sus programas CENNI	Coordinación administrativa	Abril 2023	Julio 2024	50%
	Promover el trabajo colegiado y la articulación académica entre los docentes y los diferentes cursos.	Academia de docencia	Abril 2023	Julio 2024	50%

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 2 de 16

	Enfatizar la realimentación como elemento de la evaluación formativa.	Academia de docencia	Abril 2023	Julio 2024	<b>50%</b>
	Identificar áreas de oportunidad de los estudiantes que no han obtenido el grado.	Academia de docencia	Abril 2023	Julio 2023	100%
	Diseñar e implementar una estrategia específica para los estudiantes que no han obtenido el grado, revisando cada caso.	Academia de docencia	Abril 2023	Julio 2023	100%
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>	Actualización general de la página de posgrado.	Coordinación administrativa Coordinación de vinculación y extensión educativa Academia de docencia y academia de investigación	Abril 2023	Julio 2023	30%

## 2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	La experiencia y conocimiento de los responsables de las áreas administrativas en los procesos y actividades sustantivas de la DEP.  Comunicación permanente de la CA con las áreas administrativas, por diferentes vías: Correo electrónico, whatsapp y teléfono.	Se fortalecerá la comunicación de las áreas de posgrado con otro canal, la página web del posgrado y de la revista.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	El programa es valorado por los usuarios como un programa que responde a sus necesidades y expectativas que consigue formar en habilidades para la innovación y la intervención.	Aumentar la correspondencia entre el desarrollo de los programas y el logro de perfil de egreso.
Obtención de Grado de Maestría.	Todas las acciones del procedimiento tienen una evaluación satisfactoria de los participantes.	Sin cambios
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Cuidar y fortalecer la comunicación de las áreas de CE y RF con los estudiantes a través de la comunicación por correo electrónico.  Establecer una estrategia efectiva para la entrega de documentos de control escolar a los	Se realizarán cambios en el horario del personal de la coordinación administrativa de posgrado para la atención de los estudiantes en un horario continuo.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 3 de 16

	estudiantes en los horarios en que la responsable de esta área no se encuentra.  No dar continuidad a los medios de comunicación con los estudiantes.	
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	La evaluación sigue siendo un aspecto que, aunque de manera general está bien evaluado en las encuestas, sigue apareciendo como una necesidad para la mejora. El 8.8 % de los estudiantes están inconformes con los productos de evaluación que se proponen.	Impulsar el trabajo colegiado entre los docentes para valorar los productos de evaluación y su periodo de entrega.
Obtención de Grado de Maestría.	Existen tres etapas de participación para la obtención de grado. La tercera etapa es la última oportunidad, algunos estudiantes parecen no que querer obtener el grado.	Diseñar una estrategia para promover la obtención de grado entre docente y estudiantes.
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CAMBIOS</b>
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Sensibilizar a los responsables de CE y RM sobre la importancia de responder los correos recibidos, pues si bien los leen y recuperan su contenido, no comunican al emisor-estudiante la recepción de la información, lo que genera incertidumbre en el usuario del servicio.	Se realizarán cambios en el horario del personal de la coordinación administrativa de posgrado para la atención de los estudiantes en un horario continuo.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Revisar la calidad de los servicios docentes, ya que hay un desacuerdo del 8.7 de los estudiantes sobre este rubro.  Incentivar el programa de acompañamiento de los tutores para que los alumnos se sientan acompañados y apoyados y orientados ante las diferentes necesidades que vayan presentando.	Promover el trabajo colegiado y la articulación entre los docentes y las diferentes materias.
Obtención de Grado de Maestría.	Alcanzar el indicador del 100% está relacionada con la debilidad que se encuentra en la evaluación de los estudiantes.	Seguimiento del trabajo de los docentes que asesoran trabajos de titulación a través de reuniones colegiadas y grupal focal con estudiantes.
	<b>PROCESO</b>	<b>AMENAZAS</b>
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Los alumnos no cubren el requisito de inglés durante el trayecto formativo.  A pesar de que se realizan las acciones para el trámite de los títulos, hay una emergencia en la expedición de títulos por la Dirección de profesiones.	Seguimiento a la implementación del curso de inglés que se imparte en la División de estudios de posgrado, para su valoración y continuidad.  Dar continuidad al trámite para la expedición de títulos, ya que se destrabó el problema el viernes 29 de septiembre y presionar a la Dirección de profesiones para la emisión de los títulos.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Que los estudiantes no alcancen los estándares que pide DGESUM en el inglés, lo que podría desencadenar en bajas del programa o disminución en la eficiencia terminal.  Aparece como una necesidad el enfatizar la	Se realizó un examen de diagnóstico para ubicar a los estudiantes. Los resultados propiciaron la implementación de dos cursos de inglés como apoyo para los estudiantes de posgrado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 4 de 16

	evaluación formativa a lo largo del semestre. Brindando a los estudiantes una retroalimentación que enriquezca su proceso formativo y cuidando la pertinencia de los productos que se soliciten.  La alta exigencia y demanda laboral con que cuentan los estudiantes.	
Obtención de Grado de Maestría.	Falta de continuidad sistemática en el proceso de elaboración del documento de titulación en la parte académica y posterior no autorización o no aprobación para la conversación pública o examen de grado.	Se realizará seguimiento al proceso de obtención de grado de los estudiantes a partir de tres eventos: coloquios, trabajo colegiado y focus group a los estudiantes.

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

#### a. Satisfacción de los Clientes.

#### Procedimiento operativo: Selección e inscripción de aspirantes a los programas de maestría.

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 impar del ciclo 2022-2023 a los estudiantes de los semestres II y IV de los programas de maestría vigentes. La aplicación se realizó en el mes de julio del presente con una n=34.

Los criterios que se valoraron fueron:

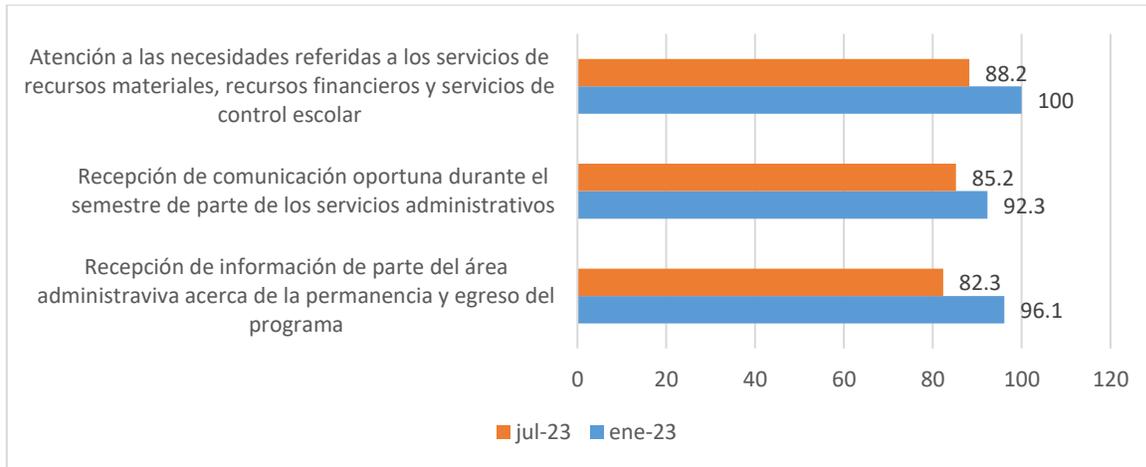
- Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- Cobertura de las necesidades durante el semestre a través de la comunicación en fase de confinamiento del área de posgrado.
- Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos 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 82.3% y 88.2%.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 5 de 16

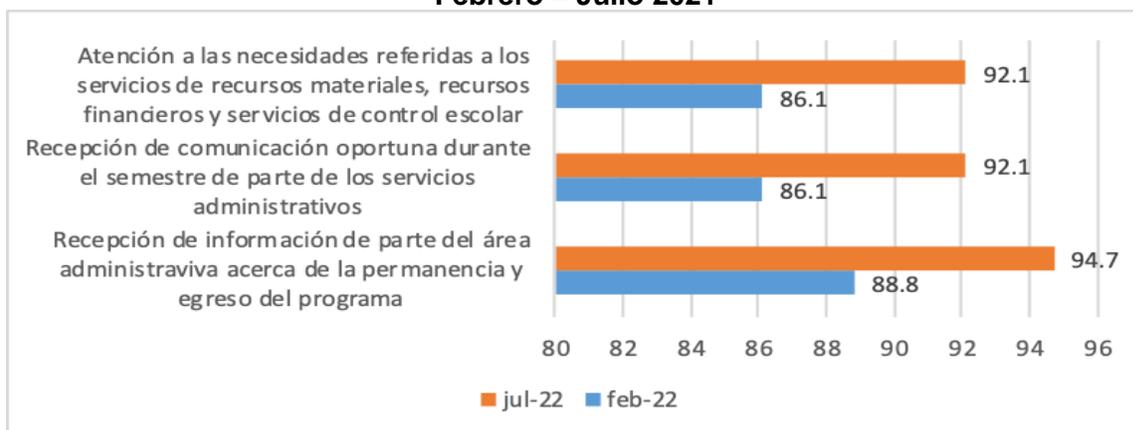
**Gráfica 1.**  
**Comparativo de los criterios de evaluación entre enero 2023 y julio 2023**



En comparación con el grado de satisfacción obtenido en la evaluación realizada en enero del presente año, se observa una disminución de 13.8 percentiles en la satisfacción del primer criterio, de 7.1 en el segundo y de 11.8 percentiles en el tercer reactivo. Durante el semestre de febrero a julio los estudiantes se percibieron menos satisfechos en los tres criterios en comparación al semestre anterior, algunas de las posibles causas atienden a las condiciones ambientales de las nuevas aulas, por ejemplo, la sensación de aumento de calor en las jornadas sabatinas en las aulas del edificio siglo XXI pese a la colocación de ventiladores y espacio reducido con poca posibilidad de movilidad dentro del aula; en otros casos, atiende a la falta de comunicación entre áreas de la propia institución, producto de los cambios internos de algunos titulares de área que complejizó un seguimiento oportuno de trámites escolares, y finalmente, la demora en la publicación del calendario del ciclo escolar 2023-2024 que demoró la planeación y programación de fechas del siguiente ciclo escolar, lo que repercutió en un atraso en la emisión de las circulares a los estudiantes.

A continuación, se muestra una gráfica comparativa de las evaluaciones de febrero y julio del 2022.

**Gráfica 1. Comparativa de porcentaje de satisfacción por criterio de valoración.**  
**Febrero – Julio 2021**



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 6 de 16

**Aspirantes del Proceso de ingreso 2023 de los programas de Maestría en intervención e innovación para el aprendizaje en Educación Primaria y Maestría en intervención e innovación para el aprendizaje en Educación Preescolar.**

***Procedimiento Operativo para la Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.***

Por otro lado, en los meses de junio y julio del presente se llevó a cabo el Proceso de ingreso 2023 de la segunda generación de los programas en intervención e innovación para el aprendizaje. El proceso inició con las entrevistas individuales en línea del 26 de junio al 1 de julio y el curso propedéutico del 19 de junio al 6 de julio, con 40 horas de trabajo distribuidas en 8 sesiones en línea de trabajo sincrónico y horas de trabajo autónomo, organizadas en nueve temáticas: 1) Introducción a la investigación científica, 2) Búsqueda de información y lectura crítica, 3) La construcción del objeto de estudio, 4) Habilidades para el trabajo colaborativo, 5) La escritura en el ámbito académico, 6) Ética en los trabajos académicos y Normas APA, 7) Innovación e investigación en el ámbito educativo, 8) Habilidades socioemocionales y 9) Fundamento teórico y metodológico.

Se contó con la participación de 31 aspirantes: 12 de preescolar y 19 de primaria. La satisfacción del cliente se evaluó por medio de una encuesta electrónica, la cual se aplicó a través de un formulario de google. Se contó con una participación del 61.2% (n= 19).

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. Claridad en la información para participar en el proceso de ingreso.
- c. Atención y seguimiento de los/as aspirantes en el proceso de ingreso.
- d. Calidad en el desarrollo de la entrevista durante el proceso de ingreso.
- e. Calidad general del curso propedéutico.

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

A través de la encuesta de satisfacción, necesidades y expectativas se servicios, aplicada vía electrónica en el mes de julio 2023, se valoraron los siguientes criterios:

- a. Recepción de información del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- b. Comunicación oportuna de la administración (CE, RF, RM u otros) durante el semestre.

Con relación a los dos primeros criterios, los usuarios refieren la necesidad de recibir la información sobre la permanencia y el egreso con mayor oportunidad y tiempo, información que se brinda a través de la circular. En envío de la circular estaba programada para el 28 de junio del 2023, tal como se especificó en la programación de sesiones, pero se envió a los estudiantes hasta el 23 de julio del presente. Es importante recordar que la demora atendió a factores externos extraordinarios, no obstante, una acción de mejora orientada a la prevención de riesgos podría ser la comunicación a través de memos, avisos o materiales de difusión sobre el proceso de obtención de grado e inglés durante el semestre –áreas de mayor recurrencia en los datos cualitativos-, a fin de que el estudiante/usuario tenga conocimiento de la información por otras vías además de la circular.

Aunque el 85.3% de los usuarios valoraron que recibió información oportuna del área administrativa, los datos cualitativos sugieren que los usuarios esperan recibir información más puntual y oportuna sobre sobre: a)

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 7 de 16

proceso de baja temporal, b) proceso de obtención de grado y c) certificación de inglés. Una acción de mejora implicará desarrollar una estrategia de materiales de difusión para comunicar de manera visual y puntual esta información académico-administrativa los cuales se pueden comunicar a través de memorándum, los grupos de whatsapp y la página institucional.

### Aplicación de programas y logro del perfil de egreso.

La satisfacción del cliente se evalúa a través de dos encuestas que permite identificar el grado de satisfacción en los servicios prestados.

Una primera encuesta que indaga acerca de los servicios educativos. Considerando para su valoración los siguientes aspectos:

- a) Correspondencia entre el desarrollo de los programas y el logro del perfil de egreso
- b) Ambiente de aprendizaje
- c) Coherencia de los contenidos para su aplicabilidad a la práctica
- d) Pertinencia y coherencia de los productos de evaluación

\*\*Al final de dicha encuesta se ofreció un espacio para comentarios, sugerencias y recomendaciones para la mejora del servicio.

La segunda encuesta indaga cerca de la satisfacción, necesidades y expectativas de los clientes, respecto de los servicios institucionales.

Ambas encuestas se aplicaron de manera digital en la sesión final del semestre a los estudiantes de los programas de Maestría en intervención e innovación para el aprendizaje en Educación Preescolar y Maestría en intervención e innovación para el aprendizaje e Educación Primaria, semestre II, así como Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar, semestre IV de las Generaciones 2022-2024 y 2021-2023. La aplicación se realizó en el mes de julio con una n=39.

Resultados:

Indicador	Ponderación positiva	Ponderación que visualiza riesgo
Correspondencia entre el desarrollo de los programas y el logro del perfil de egreso	93%	5.8 %
Ambiente de aprendizaje	100 %	0%
Coherencia de los contenidos para su aplicabilidad a la práctica	91%	0%
Pertinencia y coherencia de los productos de evaluación	91.2%	8.8 %

### Procedimiento operativo para la Obtención del Grado de Maestría

La satisfacción del cliente se evalúa a través de dos encuestas que permite identificar el grado de satisfacción en los servicios prestados.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 8 de 16

Una primera encuesta que indaga acerca de los servicios educativos. Considerando para su valoración los siguientes aspectos:

- Disposición del personal en el servicio administrativo.
- Atención en la solicitud de información y recepción de documentos.

En los tres aspectos se obtuvo un 100%, en los dos primeros se diversificó en dos valoraciones muy buena y buena. En el tercero, es el 100 % en la valoración de muy bueno.

Otra encuesta se centró en obtener información sobre la realización de las conversaciones públicas. Dos fueron los aspectos a valorar:

- Si la información fue completa, precisa y accesible en cuanto a fechas y entrega de documentos.
- Sobre el proceso mismo en los siguientes puntos: claridad del proceso, atención de dudas, calidad en la valoración de los lectores, acompañamiento del tutor, perfil de los lectores, guía y apoyo de tutores y etapas del proceso.

Los resultados del proceso fueron satisfactorios, en la mayoría de los puntos es el 100%. Las áreas de oportunidad se centran en la valoración de los lectores y la entrega a tiempo de estas., se centran en la valoración: en desacuerdo 12.5%

#### **b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.**

#### **Procedimiento operativo para la Selección e inscripción de aspirantes a los programas de maestría.**

A través de la encuesta de satisfacción, necesidades y expectativas de servicios, aplicada vía electrónica en el mes de julio 2023, se valoraron los siguientes criterios:

- Recepción de información del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- Comunicación oportuna de la administración (CE, RF, RM u otros) durante el semestre.
- Atención de las necesidades a través de los servicios administrativos referidos a recursos materiales, recursos financieros y servicios escolares.

Con relación a los dos primeros criterios, los usuarios refieren la necesidad de recibir la información sobre la permanencia y el egreso con mayor oportunidad y tiempo, información que se brinda a través de la circular. En el envío de la circular estaba programada para el 28 de junio del 2023, tal como se especificó en la programación de sesiones, pero se envió a los estudiantes hasta el 23 de julio del presente. Es importante recordar que la demora atendió a factores externos extraordinarios, no obstante, una acción de mejora orientada a la prevención de riesgos podría ser la comunicación a través de memos, avisos o materiales de difusión sobre el proceso de obtención de grado e inglés durante el semestre –áreas de mayor recurrencia en los datos cualitativos-, a fin de que el estudiante/usuario tenga conocimiento de la información por otras vías además de la circular.

Aunque el 85.3% de los usuarios valoraron que recibió información oportuna del área administrativa, los datos cualitativos sugieren que los usuarios esperan recibir información más puntual y oportuna sobre: a) proceso de baja temporal, b) proceso de obtención de grado y c) certificación de inglés. Una acción de mejora implicará desarrollar una estrategia de materiales de difusión para comunicar de manera visual y puntual esta información académico-administrativa los cuales se pueden comunicar a través de memorándum, los grupos de WhatsApp y la página institucional.

Finalmente, con relación al tercer criterio se identifican nuevamente la necesidad de los usuarios para recibir

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 9 de 16

respuesta a los correos enviados a las áreas administrativas. Si bien se atienden las solicitudes recibidas como emisión de constancias, la necesidad expresada atiende a la mejora de una comunicación efectiva bidireccional, lo que contribuirá a una mejora en la calidad del servicio y atención brindada. Asimismo, se identifica la necesidad de atención a los usuarios de la responsable de control escolar en alguno de los días en que asisten a la institución.

### **Procedimiento operativo para la Aplicación de programas y logro del perfil de egreso.**

Las respuestas de los estudiantes en este rubro se clasifican, de acuerdo a su frecuencia en tres áreas:

- El reconocimiento a la preparación, desempeño y empatía de los docentes de posgrado. La última para comprender las condiciones en las que están realizando sus estudios los estudiantes, ya que todos laboran y realizan estudios al mismo tiempo.
- Solicitud para participar en actividades extracurriculares, entre ellos, el inglés; eventos académicos como congresos nacionales e internacionales, intercambios con otras normales, realización de talleres, conferencias coloquios.
- Una voz, señala que exista mayor organización para que los trabajos finales no se junten en los mismos días.

### **Procedimiento operativo para la Obtención del Grado de Maestría**

Para recuperar la retroalimentación de las partes interesadas que vivieron el proceso de obtención de grado, se aplicó la encuesta de satisfacción a los maestrantes que realizaron su conversación pública en esta tercera fase. A continuación, se muestran las opiniones respecto a los indicadores de comunicación y conformidad del servicio y oportunidades de mejora de los maestros de la generación 2020-2022 hasta el 18 de septiembre.

Dentro de la encuesta se realizaron algunas preguntas abiertas una de ellas fue la siguiente: En general, ¿cómo evaluaría el proceso de obtención de grado? Explique su respuesta

Fue excelente sobre todo con mi asesora, pero quede muy inconforme con la ceremonia solemne ya que mi compañera Katia y yo fuimos acreedoras a la medalla estudiantes ejemplares y no se nos entregó nada como a licenciatura.

Un proceso que nos permite y facilita el continuar aprendiendo

Me sentí muy cómoda y tranquila con todo el proceso, la forma de organización es buena procurando el estado socioemocional de los estudiantes y las condiciones en cuanto a ubicación de centros de trabajo.

Muy buena organización.

Considero que se debe unificar sobre los contenidos y estilos de llevar el proceso del portafolio, pues para muchos tutores la manera correcta en hacerlo es en cuanto su estilo, pero para otros lectores consideran que el suyo es mas adecuado y existen variantes y algunos conflictos, a pesar de que existen rubricas.

Es un proceso interesante porque te permite conocer aspectos que tu no habías visto en tu portafolio.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 10 de 16

### c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

En relación a los indicadores y objetivos del procedimiento operativo de Selección e inscripción a los programas de maestría BECENE-POS-CA-PO-01 declarados en el Plan de Calidad con fecha de autorización del 25 de febrero del 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición	Porcentaje de logro	Nivel de logro
El 95% de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección	El 95 % cumple con la entrega de documentos.	Número de documentos y participación entregados x 100 entre el número de documentos y participación solicitados	Anual Cierre julio	M. Educ. Preescolar 100%	Logrado
				M. Educ. Primaria 100%	Logrado
El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	El 100% de aspirantes aceptados obtiene 75 puntos en el proceso de selección	Número de puntaje obtenido x 100 entre el puntaje máximo	Anual Cierre julio	M. Educ. Preescolar 100%	Logrado
				M. Educ. Primaria 100%	Logrado

### Procedimiento operativo para la Aplicación de programas y logro del perfil de egreso.

Debido a que nos encontramos en un proceso de transición a la implementación de las nuevas maestrías, lo que está resultando en un reajuste al procedimiento, en este análisis se presentará el cumplimiento de los indicadores de los objetivos de calidad correspondientes a los programas de Maestría en Educación Preescolar y Maestría en Educación Primaria, que son los programas que corresponden al procedimiento declarado actualmente ante el sistema de gestión de la calidad.

El propósito del procedimiento es aplicar y evaluar los programas de estudio de las maestrías considerando el enfoque profesionalizante a fin de alcanzar los mayores niveles de logro en los rasgos del perfil de egreso.

Medición de los indicadores:

Indicador	% de logro en el indicador Semestre febrero-julio 2023	Medición	Estatus
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación de <b>Conocimiento del niño</b>	88.2%	88.2 %	Cumplido
El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje	100%	100%	Cumplido

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 11 de 16

entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Conocimiento del nivel</b>			
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Capacidad para indagar y describir la realidad educativa</b>	94.4%	94.4%	Cumplido
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Competencia pedagógica</b>	100%	100%	Cumplido

Comparativa con el ejercicio anterior

Indicador	Ciclo escolar 2021-2022	Ciclo escolar 2022-2023
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación de <b>Conocimiento del niño</b>	100 %	90.76%
El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Conocimiento del nivel</b>	97.5 %	100%
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Capacidad para indagar y describir la realidad educativa</b>	98.25 %	97.22%
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación <b>Competencia pedagógica</b>	100 %	100%

Como se puede apreciar en la tabla comparativa, los porcentajes de la medición anual de los indicadores se mantienen dentro del mismo rango de logro y en ambos ejercicios se cumplen los indicadores.

### Procedimiento operativo para la Obtención del Grado de Maestría

Se ha concluido el procedimiento de obtención de grado para la generación 2020-2022. El total de egresados de ambas maestrías fue de 27 personas, 10 de la Maestría en Educación Preescolar y 17 y después de las tres fases contamos con 24 maestros.

Indicador 2: El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro. La medición generacional de las tres fases es del 88% de los pasantes que obtuvieron el grado: **El indicador se cumple con el 88%**

Indicador 1: El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.

Medición anual en la tercera fase: Indicador 2: El 100% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 12 de 16

La medición anual a la tercera fase: **El indicador se cumple con el 100%.**

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

Indicador	Septiembre 2022 Febrero 2023	Febrero 2023 Septiembre 2023
El 95 % de aspirantes entrega documentos solicitados para participar en el proceso de selección.	NA	100%
El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en el proceso de selección	NA	100%
El 80% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 80 y 100 en las competencias referidas a la línea de formación de Conocimiento del niño	100%	100%
El 90% de los estudiantes de maestría logran un puntaje entre 70 y 100 en las competencias correspondientes a la línea de formación Conocimiento del nivel	100%	100%
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	100%	100%
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%
El 90 % de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.	89%	100%
El 85 % de pasantes del programa de la tercera fase obtienen el grado de maestro.	60%	100%

En la tabla anterior se puede observar el cumplimiento al cien por ciento de la mayoría de los indicadores, salvo los indicadores que están relacionados con la obtención de grado: es necesario aclarar en este caso, que los egresados pueden participar en tres fases de conversaciones públicas (Evento en el que obtienen el grado), en el primer semestre se había obtenido el porcentaje señalado, cuestión que se alcanza a cubrir al finalizar el semestre.

Se utilizó el anexo de la matriz para riesgos y una estrategia diseñada considerando las características de la problemática y una alternativa de solución, en la que participaron algunos de los docentes de posgrado. La estrategia consistió en que, uno de los docentes apoyaría el trabajo de un egresado, lo revisaría, haría observaciones y dictaminaría para su participación en la última conversación pública. Los resultados fueron favorables y se obtuvo la meta.

**e. No conformidades y acciones correctivas.**

No se presentaron no conformidades en el periodo reportado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 13 de 16

#### f. Resultados del seguimiento y medición.

Los indicadores en las mediciones semestral y anual se alcanzaron la meta en un cien por ciento, sin embargo, en el desarrollo del proceso de obtención de grado ocurrió un incidente crítico, se dificultaron los indicadores que se centraban en la obtención de grado, fue necesario el diseño e implementación de una acción correctiva. Esta dio resultados y se alcanzó la meta-

Las acciones de corrección y seguimiento se centraron en los indicadores que, abril del 2023, no habían alcanzado la meta.

Indicador	% Meta lograda (Marzo 2023)	Acciones de seguimiento	% Meta lograda (Septiembre 2023)
El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.	<b>89%</b>	Se identificaron a los estudiantes que no habían obtenido el grado, hasta el mes de marzo.  Se realizó una reunión para identificar características particulares de cada caso y se designaron asesores emergentes.	100%
El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro	<b>60%</b>	Cada uno de los asesores de portafolio, implementaron acciones para que los estudiantes se presentaran a la última fase de las conversaciones públicas.  Se implementó una estrategia alternativa.	100%

#### g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

En las auditorías interna y externa, se auditaron el macroproceso y los diferentes procesos de la División de Estudios de Posgrado.

El objetivo de las auditorías fue: Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE, considerando un enfoque a procesos, gestión de riesgos y oportunidades, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la política de calidad y el cumplimiento a los objetivos de calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Como resultado de la auditoría se emitieron los siguientes puntos:

- No se recibieron no conformidades en las auditorías internas ni externa.
- Se recibió la recomendación de revisar los objetivos de calidad, para que resulten favorables al desarrollo del proceso.
- Se recibieron felicitaciones por la operación de los procedimientos

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 14 de 16

#### h. Desempeño de los proveedores externos.

En este semestre no se contrató personal externo para la atención de cursos específicos. Los proveedores externos se abocaron a papelería y consumibles en tiempo y forma.

#### 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Se optimizaron los recursos para adecuarse a las necesidades académicas de los programas de estudio y de investigación de los docentes de posgrado a través de priorizar el otorgamiento de materiales para la aplicación de los programas en las aulas (marcadores, papel, hojas de máquina, etc.), del mantenimiento de las computadoras para un desempeño eficiente en el desarrollo de las sesiones.

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

En el informe de la coordinación de investigación correspondiente al mes de enero de 2023 se observa el riesgo de no lograr el indicador de que el 85% de pasantes del programa obtengan el grado de maestro en la tercera fase de conversaciones públicas, puesto que se observa que de 28 pasantes de la generación 2020-2022 solo se han presentado 17 lo que representa un 60% del logro del indicador y un reto puesto que solo se han enviado 2 de 17 portafolios que se esperan para la tercera y última fase de conversaciones públicas. El riesgo es que no se alcancé las metas relacionadas con el proceso operativo de obtención de grado.

Fue necesario el desarrollo de una acción emergente para abordar el riesgo e identificar las posibilidades de que se vuelva a repetir la situación.

Se utilizó el anexo BECENE-SGC-PG-12-02, "Matriz de Riesgos y Oportunidades".

Acción propuesta.

Propósito: Establecer las directrices para la gestión de riesgos y oportunidades que permita aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE.

#### Cronograma

Acciones	Fechas	Responsables
Contactar a los pasantes de la generación	11 de mayo 2023	Académica
Encuesta de seguimiento necesidades a pasantes	11 de mayo 2023	Académica
Contactar acompañantes académicos	11 de mayo 2023	Dirección
Solicitar carta de necesidades para obtener el grado	16 de mayo para el 18 de mayo	Académica
Reunión con tutores	17 de mayo	Investigación
Trabajo intensivo de acompañamiento con el portafolio		Tutores, académica, investigación
Inicio del procedimiento	22 de junio	Investigación
Acuerdo interno para postergar la 3ª. Fase de conversaciones publicas		Comité de posgrado

La acción propuesta dio resultados, de los estudiantes que participaron en el proceso solamente dos no aceptaron la propuesta, el resto obtuvo el grado.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 15 de 16

### Conclusión.

La estrategia aplicada fue efectiva se logró el indicador tanto en la valoración como en la obtención de grado de los egresados de la generación 2020-2022 y se reconoció que la coyuntura que propició el riesgo fue única.

En este caso fue necesaria la intervención para evitar que el logro de obtención de grado se cumpliera. Los antecedentes del riesgo fueron, a) el grupo ingresó a la maestría en el año 2019 y cursó todo el programa en condiciones de aislamiento y confinamiento en mayor y menor grado de intensidad durante la pandemia del virus SARS.

### 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

CONCEPTO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FÉCHA DE TERMINO	ESTATUS
Proceso de selección.	Planificación del próximo proceso de selección con características flexibles y productivas.	Coordinación administrativa y Academia de docencia.	Octubre 2023	Julio 2024	
Asesoría de tesis.	Definir un cuerpo académico para la asesoría de tesis.	Dirección de posgrado Academia de docencia	Octubre 2023	Julio 2024	
Trabajo colegiado	Definir un responsable para organizar el trabajo colegiado entre profesores de posgrado.	Academia de docencia	Octubre 2023	Julio 2024	
El nivel académico para la línea de investigación requiere atención.	Definir el cuerpo académico para la asesoría de tesis.	Academia de docencia Coordinación administrativa	Octubre 2023	Julio 2024	
El inglés como exigencia académica.	Seguimiento de los cursos implementados en el ciclo escolar 2023-2024	Academia de docencia Coordinación administrativa	Octubre 2023	Julio 2024	
Valoración positiva de la tesis	Identificar de manera oportuna el nivel de logro de la tesis a través del análisis de tres eventos: calificación final en cada semestre, coloquios, colegiado y focus group.	Academia de docencia	octubre de 2023	Julio 2025	
Comunicación entre áreas de la institución.	Fortalecer la comunicación con las áreas de la institución con las que tenemos relación.	Coordinación académica Coordinación administrativa	Octubre 2023	Julio 2024	

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Informe de la Revisión por la Dirección</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-08-02</b>
			Revisión: 1
			Página 16 de 16

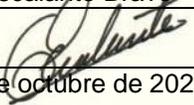
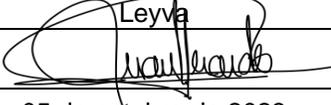
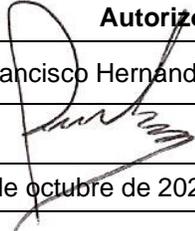
Comunicación entre áreas de posgrado.	Definición y seguimiento de las funciones de las áreas de posgrado para una mejor comunicación.	Coordinación académica Coordinación administrativa	Octubre 2023	Julio 2024	
Infraestructura	Implementar medidas para la disminución del calor en las aulas del siglo XXI	Coordinación administrativa	Octubre 2023	Julio 2024	

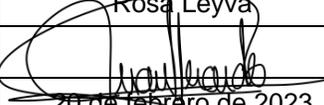
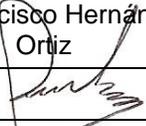
### Conclusión.

En este informe se rinden cuentas sobre el objetivo de calidad y los indicadores de la última generación de las maestrías en educación primaria y educación preescolar, sin embargo, en las acciones de mejora ya incluyen las que están surgiendo en la implementación de las maestrías en innovación e intervención en educación primaria y preescolar que se estaban desarrollando al mismo tiempo que los modelos anteriores, ejemplo de ello es la asesoría de tesis y el trabajo colegiado.

### 7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se realiza una revisión continua de la política y objetivos de calidad. La revisión se centró en la reconfiguración del objetivo de calidad de posgrado y en los indicadores que regulan el macroproceso, los ejes que se consideraron fueron: la satisfacción del cliente y el aseguramiento de la mejora de la calidad.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Dra. María Guadalupe Escalante Bravo	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	04 de octubre de 2023	05 de octubre de 2023	06 de octubre de 2023

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023