

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 18

DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

FEBRERO - JULIO 2024

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Considerar al posgrado en forma completa con la incorporación de un procedimiento de aplicación de los programas y el logro del perfil de egreso de doctorado y modificar el correspondiente a maestría.	Academia de docencia	Octubre 2023	Mayo 2024	90%
	Alinear el manual de procedimientos institucional con los procedimientos operativos y documentación del SGC.	Dirección de posgrado	Octubre 2023	Mayo 2024	100%
	Modificar el procedimiento de obtención de grado debido a la reforma curricular de los programas de maestría e incorporar el de doctorado.	Academia de Investigación.	Marzo 2023	Mayo 2024	90%
	Definición y seguimiento de las funciones de las áreas de posgrado en relación con los procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de calidad.	Dirección de Posgrado	Octubre 2023	Julio 2024	100% en la definición. El seguimiento está en curso.
2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Definir un cuerpo académico para la asesoría de tesis.	Dirección de posgrado Academia de docencia	Octubre 2023	Julio 2024	80%
	Plantear que la coordinación de los cursos de investigación la realice un docente y separarlo de la función de la dirección de tesis.	Academia de docencia	Octubre de 2023	Julio de 2024	100%
3. Necesidad de Recursos.	Adquisición de un multifuncional (Impresora y escáner) para trabajo intenso del área.	Coordinación académica Coordinación administrativa	Abril 2024	Julio 2024	100%
	Adquisición de pizarrones para las aulas de maestría y doctorado.	Coordinación académica Coordinación administrativa	Abril 2024	Julio 2024	80%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 18

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	Proporciona información sobre las características académicas de los estudiantes que ingresan al posgrado resultado del proceso de selección y su cumplimiento en la entrega de documentación.	La información que se solicita a los estudiantes se ampliará, incorporando aquella que fomente la igualdad de género y evite la discriminación en la trayectoria profesional.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	La mayoría de los estudiantes reconocen que el programa y su aplicación son pertinentes.	Incorporar cambios en la dirección de tesis, para ello es necesario establecer comunicación frecuente y fluida con Recursos humanos y Dirección general.
Obtención de Grado de Maestría	Existe una amplia comunicación con estudiantes y asesores de portafolio, acción que propició la realización de las últimas conversaciones públicas de los programas de maestría de Educación primaria y Educación Preescolar.	Se cambiará el procedimiento de acuerdo a la nueva modalidad de obtención de grado: tesis de investigación.
Seguimiento de egresados	Consideran que el programa ofrece conocimiento y herramientas para el trabajo que realizan en el aula y los docentes están preparados.	Se están considerando algunos cambios en el proceso de actualización de los nuevos programas.
PROCESO	DEBILIDADES	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	El procedimiento se realiza de forma administrativa, si no se hace los estudiantes no ingresan a posgrado.	Se realizarán cambios en el procedimiento para enfatizar los aspectos académicos.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Se han detectado inconsistencias en la malla curricular de los programas vigentes de maestría.	Debido a que se hace seguimiento minucioso de la aplicación de los programas se han incorporado cambios de forma emergente en dos aspectos: la oferta de los cursos optativos y la designación de los directores de tesis.
Obtención de Grado de Maestría	Los últimos procesos de obtención de grado de los programas de maestría de educación primaria y preescolar mostraron su agotamiento y desgaste.	Ninguno. Es la última generación que egresa con esta modalidad de titulación y todavía no se realiza un proceso de obtención de grado de los programas vigentes.
Seguimiento de egresados	Los cursos de metodología de la investigación requieren articulación con los otros cursos.	En esta generación los cursos de metodología de la investigación se atienden como cursos generales, con el objetivo de articular de mejor manera el desarrollo de la investigación con los otros cursos.

PROCESO	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
---------	---------------	---------

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 18

Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	El establecimiento del procedimiento de forma administrativa es obligatorio, crea las posibilidades de prescindir de este en el SGC	Se propone su desaparición del sistema de gestión de la calidad
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	La construcción y aplicación de instrumentos de evaluación y seguimiento para la aplicación de los programas de maestría.	La aplicación de los instrumentos da la oportunidad de realizar cambios emergentes, por lo que se agregó otra técnica: el grupo focal.
Obtención de Grado de Maestría	Asegurar un buen nivel de eficiencia terminal.	Hubo cambios en la realización de las conversaciones públicas rezagadas para asegurar un porcentaje aceptable del trabajo de titulación de los programas de maestría anteriores.
Seguimiento de egresados	La institución ofrece como alternativa al TOEFL, la certificación de CENNI y ofrece información para realizar el primero.	Se otorgó autonomía para que los estudiantes realizaran la certificación de inglés, en el lugar y en el tiempo que ellos eligieran. Esta sugerencia da resultados.
PROCESO	AMENAZAS	CAMBIOS
Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.	No se detectan amenazas.	No hay cambios.
Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.	Una tarea pendiente es la definición de los cursos optativos. Los criterios que se han utilizado en las dos primeras generaciones son ofertar conocimientos sobre la disciplina y conocimientos para el desarrollo de la investigación. El primero provocó dispersión en la atención de los temas de los estudiantes, no se podía atender de esta manera porque faltaron maestros que atendieran el elemento disciplinar. El segundo se está realizando, faltan datos para emitir un juicio. Esta situación se ha convertido en una amenaza.	Es necesario definir el criterio para ofrecer cursos optativos, en este caso, la falta de conocimiento disciplinar es un vacío en los trabajos de titulación de los estudiantes. Otro cambio es ajustar el número de estudiante por director de tesis, para asesorar sus trabajos de titulación.
Obtención de Grado de Maestría	Una de las áreas más débiles de la malla curricular de los programas actuales es la dirección de tesis, debido a que el proceso es autónomo, se han detectado diferencias en la forma de asesorar, los tiempos que se le dedica y la falta de conocimientos para asesorar una tesis. Esta situación ha provocado incertidumbre entre los estudiantes.	Se mantuvo la autonomía de los directores de tesis y se fortaleció con el conocimiento teórico al convertirlo en un curso general de investigación.
Seguimiento de egresados	La muestra de egresados deberá ampliarse para buscar mayor consistencia en los datos.	Para este ciclo escolar están programados dos eventos académicos con egresados.

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

a. Satisfacción de los Clientes

Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

La satisfacción del cliente se evalúa por medio de la encuesta de servicios, instrumento actualizado que se aplicó vía electrónica en la sesión final del semestre impar del ciclo 2023-2024 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 un porcentaje de participación del 71.5% (n=25).

Los criterios que se valoraron fueron:

- a. Recepción de información por parte del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- b. Eficiencia de los medios de comunicación utilizados para el envío de la información administrativa.
- c. Claridad, atención y oportunidad en la comunicación de las áreas administrativas.
- d. Atención a las necesidades referidas a los servicios administrativos de recursos materiales, recursos financieros, servicios escolares u otra área.

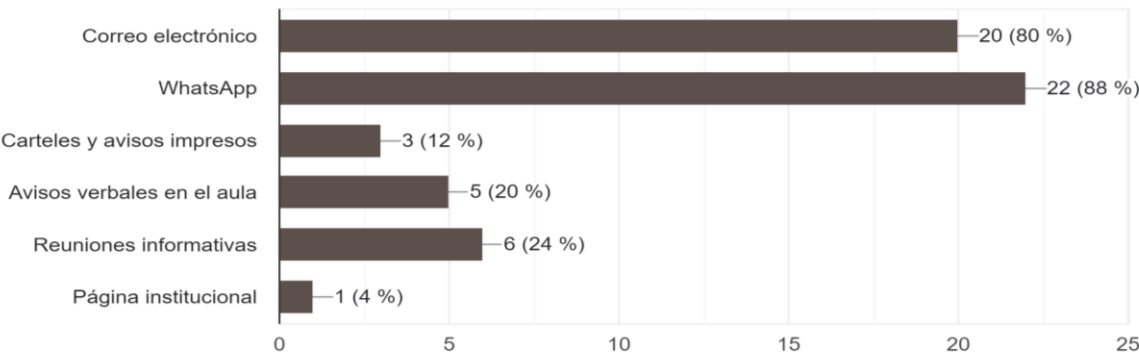
El grado de satisfacción del cliente, se obtuvo del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en la encuesta. El análisis cuantitativo consiste en la obtención de porcentajes de satisfacción. En los datos cualitativos se identifican: opiniones favorables y felicitaciones, opiniones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

Resultados por criterio valorado:

- El total de los estudiantes confirma la recepción de información del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa que cursó.
- La aplicación de WhatsApp y el correo electrónico son los medios de comunicación percibidos con mayor efectividad por los estudiantes para la recepción de información administrativa, en contraparte con la página institucional y la difusión por medio de medios impresos (ver gráfica 1).

Gráfica 1

Percepción de la efectividad de los medios de comunicación para la recepción de información administrativa en estudiantes de maestría.

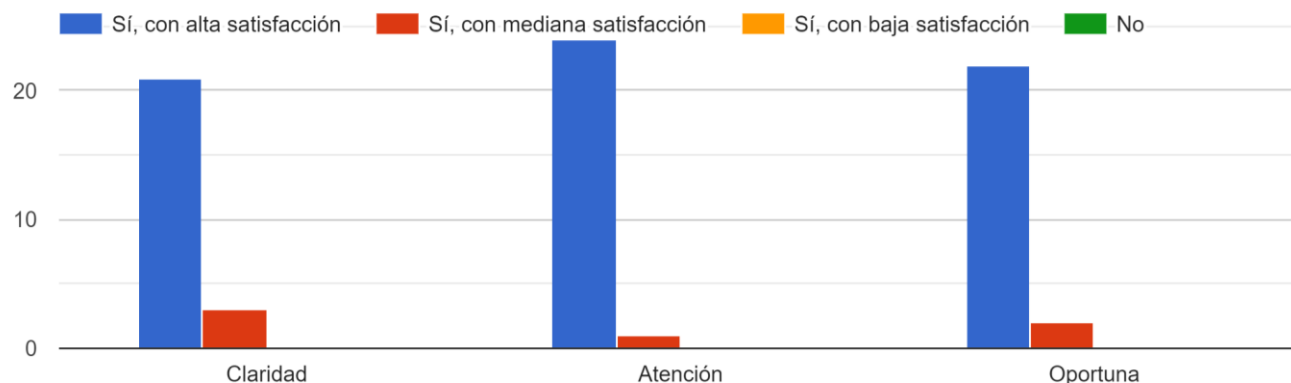


- Se reporta una alta satisfacción en los estudiantes respecto a la calidad (84%), la atención (96%) y la oportunidad (88%) en la comunicación de las áreas administrativas a lo largo del semestre (ver gráfica 2).

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 5 de 18

Gráfica 2

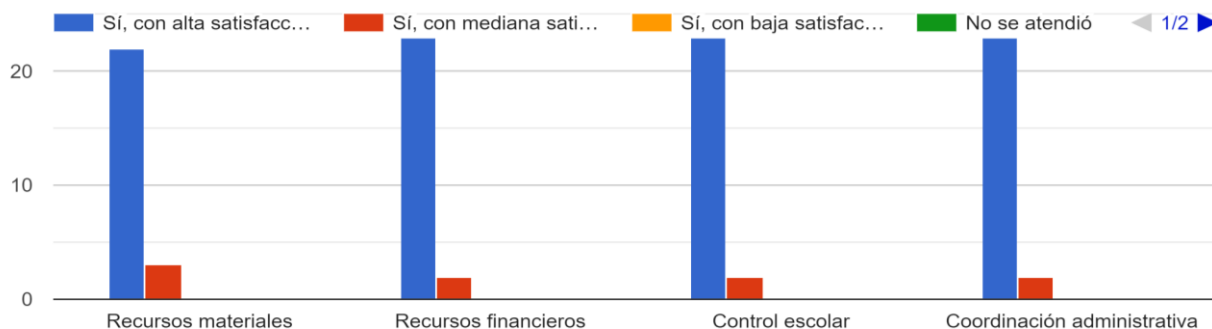
Satisfacción de los estudiantes de maestría con relación a la claridad, atención y oportunidad de la comunicación por las áreas administrativas.



- Los estudiantes están altamente satisfechos con la atención recibida por las áreas administrativas antes de sus necesidades: 88% están altamente satisfechos con la atención recibida por Recursos Materiales y 92% con la atención recibida por Recursos Financieros, Control Escolar y la Coordinación Administrativa (ver gráfica 3)

Gráfica 3

Satisfacción de los estudiantes de maestría con la atención de sus necesidades por área administrativa.



- En conclusión, los estudiantes se encuentran altamente satisfechos con la claridad, la atención y la oportunidad de la comunicación de las áreas administrativas, así como con la atención de sus necesidades desde las áreas administrativas durante el periodo de enero a julio del presente año. La aplicación de WhatsApp continúa siendo un medio eficaz de comunicación instantánea para el envío y recepción de información, así como la vía formal a través del correo institucional de CE.
- Al mismo tiempo se recupera de los datos cualitativos la siguiente información: “*todo está muy bien*” y “*se han cubierto las expectativas*”. Entre las necesidades y expectativas se identifica la continuidad en la oportunidad del envío y comunicación de la información, especialmente para el apoyo del proceso de obtención de grado y trámite de título electrónico: “*Apoyar en el trámite expedito del título*”, “*Enviar información con anticipación, como hasta ahora*” y “*Entrega de documentos en tiempo y forma (titulación)*”.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 18

Aspirantes del Proceso de ingreso 2024 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.

Por otro lado, en los meses de junio y julio del presente se llevó a cabo el Proceso de ingreso 2024 de la tercera generación de los programas en intervención e innovación para el aprendizaje en Educación Preescolar y Educación Primaria. El proceso inició con las entrevistas individuales en línea y el curso propedéutico, ambas fases desarrolladas del 17 al 29 de junio.

Se contó con la participación de 40 aspirantes: 16 de preescolar y 24 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 50% (n= 20).

Los criterios que se exploraron o valoraron fueron:

- Medio de difusión por el cual se enteró de la existencia de los programas que oferta la BECENE.
- Claridad en la información para participar en el proceso de ingreso.
- Atención y seguimiento de los/as aspirantes en el proceso de ingreso.
- Calidad en el desarrollo de la entrevista durante el proceso de ingreso.
- Calidad en la organización del curso propedéutico.
- Valoración de la pertinencia de las actividades del curso propedéutico.
- Contribución de los contenidos del curso propedéutico a la elaboración del protocolo de investigación
- Nivel de satisfacción en la entrevista y el curso propedéutico durante el proceso de ingreso.

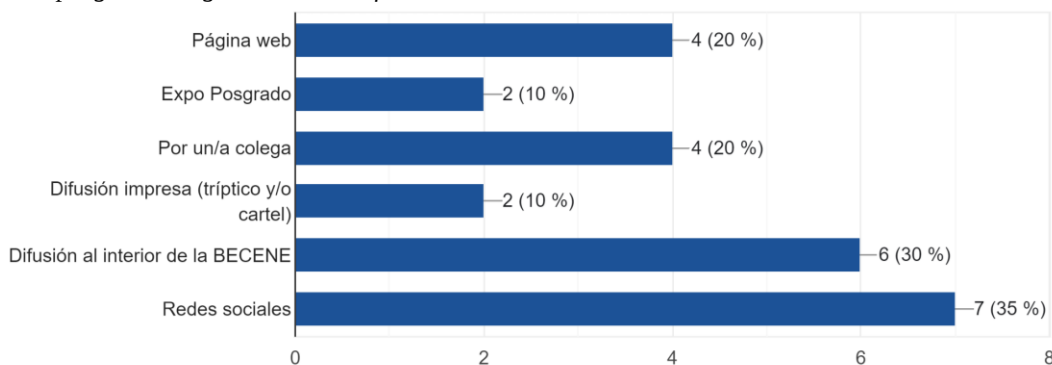
Satisfacción de los aspirantes

Al igual que en el ejercicio anterior, 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.

- La difusión a través de redes sociales es el medio más efectivo para la divulgación de los programas durante el 2024 con un 35%, seguido de la difusión al interior de la institución (30%) y la publicidad a través de la página institucional o por recomendación de un colega (20% respectivamente). Los medios de difusión reportados como menos eficaces fueron la ExpoPosgrado y la publicidad por medios impresos (ver gráfica 4).

Gráfica 4

Difusión de los programas según medio de difusión

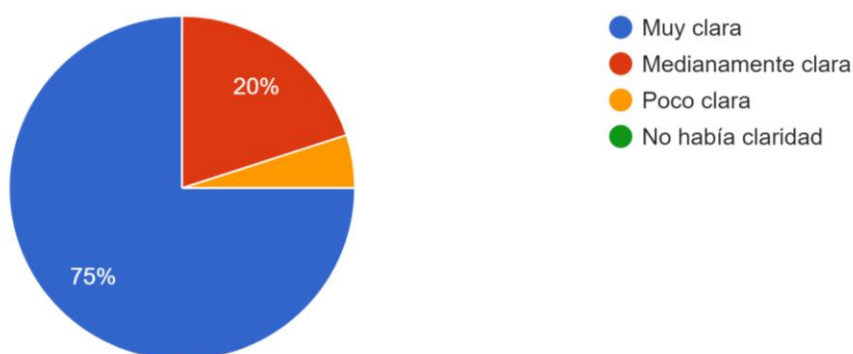


	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 18

- b. Con relación a la claridad de la información recibida durante el proceso de selección, 75% reporta que ésta fue muy clara (ver gráfica 5). Se reconoce como fortaleza el uso del WhatsApp como medio de comunicación principal durante el proceso de selección. Un área de mejora radica en la comunicación clara de los criterios para cursar los estudios de maestría, por ejemplo, si es o no necesario contar con un grupo y la modalidad de trabajo en la dirección de tesis, necesidad expresada en el siguiente comentario: *“En relación si realmente se necesitaba grupo definitivo para ya empezar el documento, modalidad con asesores de asesoría”*.

Gráfica 5

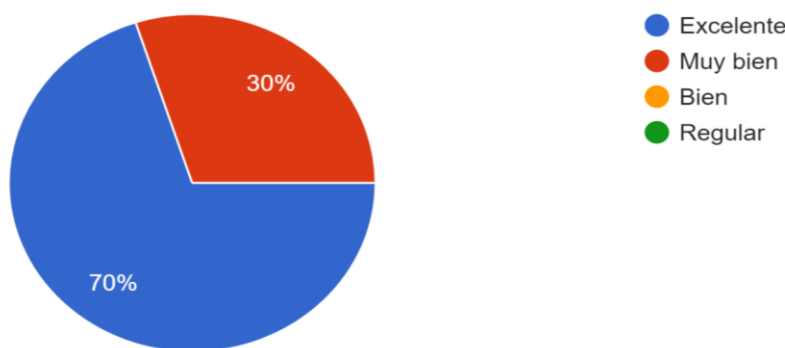
Claridad en la información recibida para participar en el proceso de selección



- c. El total de los aspirantes califica la atención y seguimiento recibida por el equipo de posgrado durante el proceso de selección entre excelente y muy bien (ver gráfica 6), lo anterior da cuenta de la experiencia del equipo que participa durante el proceso, misma que se reconoce como fortaleza.

Gráfica 6

Calificación de la atención y seguimiento del equipo de posgrado durante el proceso de selección



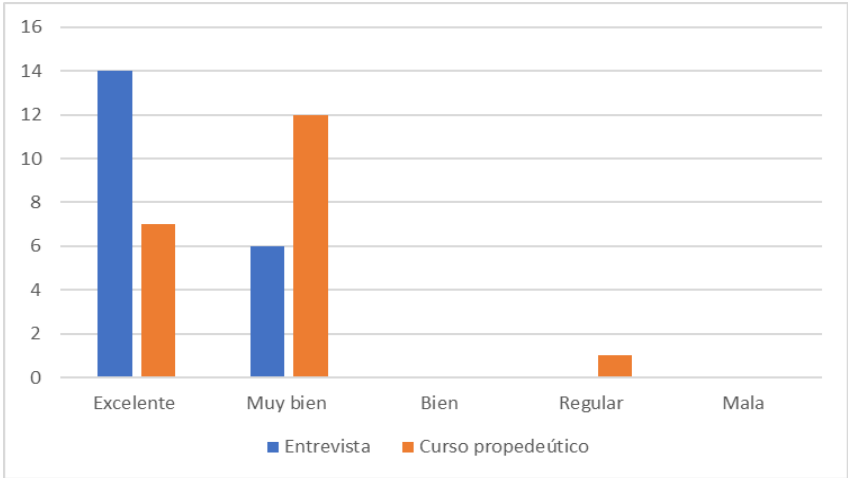
El total de los aspirantes califica entre excelente y muy bien el desarrollo de la entrevista (ver gráfica 7). Al igual que el criterio anterior, el resultado habla de la experiencia y calidad del personal académico que participa como responsable de la entrevista, aunado a la organización y planeación de esta fase.

Con relación a la calidad de la organización del curso 95% la considera entre excelente y muy bien, siendo este segundo nivel como el de mayor proporción con el 60%. El área de mejora se encuentra en la calidad de la conectividad de la red para el desarrollo de actividades en línea, sin embargo, no se especifica si los problemas de conexión pertenecieron a las

condiciones del docente o el aspirante, tal como se muestra en el siguiente comentario: “*Mala conexión, y se trababa mucho*”. Una acción de mejora sería comunicar de manera clara en la información del curso que se envía a los aspirantes un apartado de recomendaciones técnicas y de conectividad.

Gráfica 7

Calificación de las fases del proceso de selección

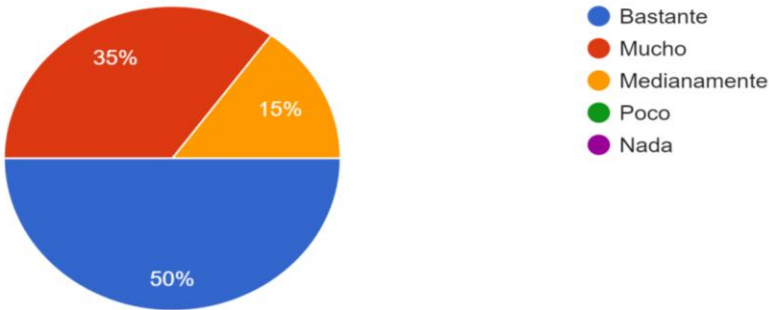


El 85% de los aspirantes consideran que los contenidos del curso propedéutico contribuyeron en gran medida a la elaboración del protocolo de investigación, como se muestra en la gráfica 8. Aunque es baja la proporción que se ubica en el nivel “medianamente”, sería pertinente.

Indagar más sobre su experiencia a fin de identificar las dificultades y fortalecerlas en el próximo curso de ingreso.

Gráfica 8

Nivel de contribución de los contenidos del curso propedéutico en la elaboración del protocolo de investigación

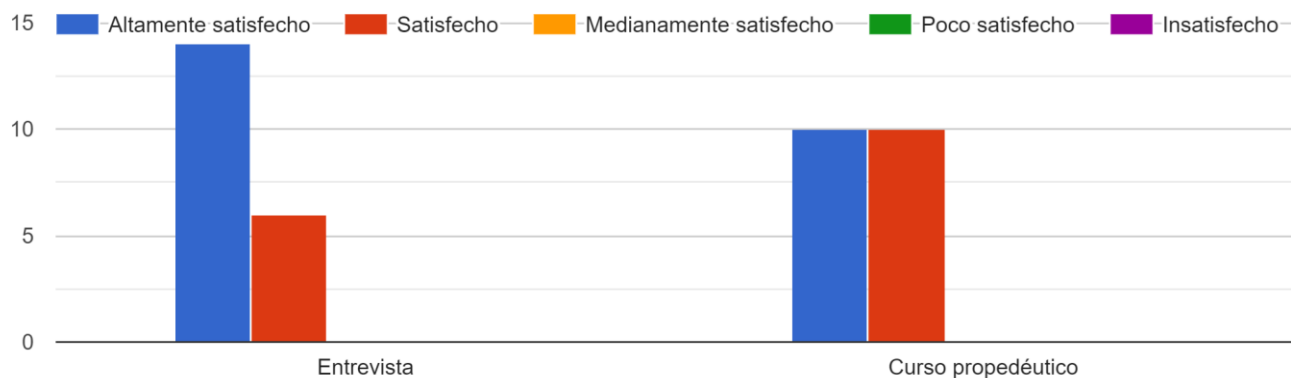


Finalmente, el total de los aspirantes reportan estar satisfechos con las dos fases del proceso de ingreso. En la entrevista, 70% refiere una alta satisfacción, mientras en el curso propedéutico el 50% reporta el nivel más alto de satisfacción (ver gráfica 9)

Gráfica 9

Nivel de satisfacción en entrevista y curso propedéutico

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 18



Se recuperan de los datos cualitativos dos comentarios que reflejan la satisfacción del usuario con el servicio brindado durante el proceso de ingreso:

“Me parece un muy buen acompañamiento por parte de los maestros, brindan la oportunidad de ser mejor persona y trabajar día con día de manera que seamos líderes y construyamos nuestros propios conocimientos a través de lo que hacemos, y aprendemos clase con clase”

“Excelente organización y orientación, muchas gracias”

Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.

Rasgos	Satisfacción	No satisfacción
El programa forma profesionales reflexivos, críticos e innovadores	99.9%	.1%
El programa promueve el trabajo colaborativo	93.7% (Excelente y muy bien).	6.7% (regular)
El programa logra los propósitos formativos	99.9% (Excelente, muy bien, bien).	
El programa especifica los dominios docentes y de investigación.	93.3% (Excelente, muy bien).	6.7% Regular
El programa considera estilos e intereses de aprendizaje.	99% (Excelente, muy bien, bien).	
Los contenidos se fundamentan en hallazgos de investigación actuales.	99% (Excelente, muy bien y bien).	
Contribución de la metodología utilizada al logro de los rasgos de perfil de egreso.	96% (De acuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo).	4% En desacuerdo.
Productos de evaluación acordes a los enfoques del programa y de los rasgos del perfil de egreso.	95.7% (De acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo).	4.3% En desacuerdo.
La calidad de los servicios docentes es acorde al enfoque profesionalizante del programa.	96% Completamente de acuerdo.	4% En desacuerdo.

Valoración cualitativa.

- ¡Son excelentes catedráticos! ¡¡Su paciencia y empatía hace que no desistas de seguir adelante muchas gracias!!
- Excelente programa, genera conocimientos y aprendizajes que se abordan en la práctica diaria del docente.
- El programa de maestría me ha parecido un excelente currículum, cumple con mis expectativas
- Establecer clases de importancia, como redacción desde el principio.
- Actividades para las áreas de oportunidad.
- Profesionalización.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 18

- La gran mayoría de las docentes fueron de gran apoyo y actuaron con profesionalismo. Sólo cuidar y tratar a tiempo discrepancias entre alumnos y docentes.
- La mayoría de los docentes apoyan y son flexibles, además de entender que somos trabajadores, solo algunos cuantos habría que revisar la ética y con que se trabaja.
- No tanta carga de tareas para poder avanzar más en la tesis.
- Escritura.
- Su nivel académico es excelente, considero que la selección de sus profesores es muy buena y creo que en verdad pusieron atención en las necesidades de los estudiantes no solo de las generaciones actuales, de las anteriores también. Gracias.

Obtención de Grado de Maestría

El ejercicio del cual se informa comprende al proceso de obtención de grado de la Generación 2021-2023 de las Maestrías en Educación Preescolar y Primaria.

Rasgos	Satisfacción	No satisfacción
La comunicación fue oportuna.	85.3% Completamente de acuerdo y De acuerdo	14.7%
Se recibió orientación para la construcción del documento que tiene como finalidad la obtención del grado.	92% (Completamente de acuerdo y de acuerdo)	4% en desacuerdo
Calidad del servicio administrativo y académico.	100% Muy buena	No existe
Comunicación completa y precisa sobre el procedimiento para el desarrollo del procedimiento.	100% (Siempre, casi siempre)	No existe
Conformidad con el servicio	100% Muy buena	No existe
Dudas resueltas con oportunidad	100% Muy buena	No existe
Acompañamiento del tutor durante el proceso de obtención de grado	100% (Muy buena, buena)	No existe
Perfil de los lectores y aportaciones en la valoración de los documentos de titulación.	100 % (Muy buena, buena)	No existe
Organización y desarrollo del evento.	100% Muy buena	No existe

Valoración cualitativa:

- Considero que bueno, ya que todo se nos explicó mucho antes de salir, se facilitaba sobre todo si llevas un avance significativo en clases.
- El protocolo de conversación pública me gusto y fue justo como lo indicaba una circular.
- Bueno, sin embargo, durante la última etapa la información no llegó de manera oportuna, lo que dificultó el proceso de pago.
- Profesional, respetando tiempos y logrando una correcta culminación.

Seguimiento de egresados

El instrumento de medición se aplicó a las generaciones que comprenden el periodo de 2019 -2021 y 2020-2022 y a la generación de pre-egreso.

Los resultados de las generaciones de egresados son:

- Valor a la casa de estudios = 100%
- Valor a su propio esfuerzo = 100%
- Valor a la mejora profesional con sus estudios = 100%

Satisfacción de usuarios en condición de pre-egreso

Preguntas acerca del programa cursado.	Porcentaje	Interpretación cualitativa
Nivel de satisfacción con el programa cursado	23.1	Los niveles de excelencia, de alto y muy alto nivel reflejan un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios del programa. El porcentaje de 15.4 % con apreciación de suficiencia debe llevar a la necesaria mejora en el proceso didáctico de enseñanza y aprendizaje. Se considera una alerta declarada
	30.8	
	30.8	
	15.4 Suficiente =84.6	

Procesos de evaluación del aprendizaje	38%	De manera global el alcance es alto, respecto al proceso de evaluación del aprendizaje en el desarrollo de los programas. El porcentaje de 15.4 % con apreciación de suficiencia debe llevar a la necesaria mejora en el proceso didáctico de enseñanza y aprendizaje. Se considera una alerta declarada.
	30.8	
	15.4	
	15. 4 Suficiente =84.6	
Grado de articulación de las materias	38. 5% de excelencia	De manera global el 84.6 se considera un alto porcentaje en la apreciación respecto a la articulación en el desarrollo de los programas. El porcentaje de 15.4 % con apreciación de suficiencia debe llevar a la necesaria mejora en el grado de articulación de las materias. Se considera un riesgo declarado en cuanto al rubro evaluado
	23. 1% Muy bueno	
	23.1% Alto	
	15. 4 Suficiente =84.6	
Rasgos del perfil de egreso	38. 5% De excelencia	De manera global el 100 % como máximo nivel de porcentaje respecto a la articulación en el desarrollo de los programas plantea un excelente logro.
	23. 1% Muy bueno	
	38.5 % Bueno	
	=100	
Recursos humanos y materiales del programa	23. 1% de excelencia	De manera global el 92.3 % como máximo nivel de porcentaje respecto a los recursos humanos y materiales es un muy buen logro. El porcentaje de 7.7 % con apreciación de suficiencia debe llevar a la necesaria mejora, se considera una alerta en cuanto a los recursos humanos y materiales del programa
	46.2. Muy Bueno	
	23.1 % Bueno	
	7.7 Suficiente =92.3	
Nivel de satisfacción total	89.22	El resultado global es satisfactorio, de manera sustantiva en los rasgos del perfil de egreso y recursos humanos y materiales de los programas

El nivel de satisfacción es del 89.22 % de los preegresados

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

Selección e Inscripción de Aspirantes a los Programas de Maestría.

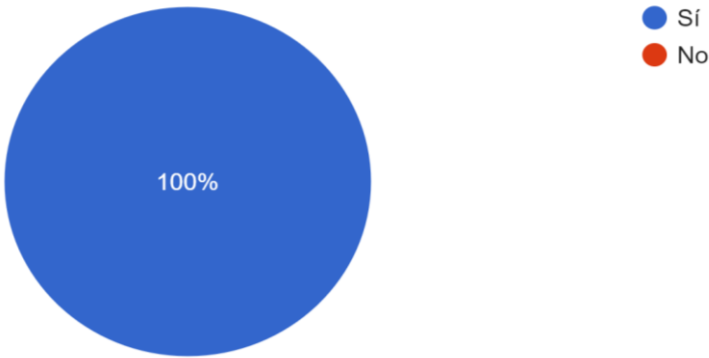
A) Estudiantes del semestre II y IV de los programas de Maestría en Educación Primaria y Educación Preescolar.

A través de la encuesta de satisfacción, necesidades y expectativas se servicios, aplicada vía electrónica en el mes de julio 2024, se valoraron los siguientes criterios. Se contó con el 71.5% de participación (n=25).

- a. Recepción de información del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa.
- b. Eficiencia de los medios de comunicación utilizados por el área administrativa para la recepción de información.
- c. Claridad, atención y oportunidad de la comunicación de las áreas administrativas
- d. Nivel de satisfacción en la atención de las necesidades a través de los servicios administrativos referidos a recursos materiales, recursos financieros y servicios escolares.

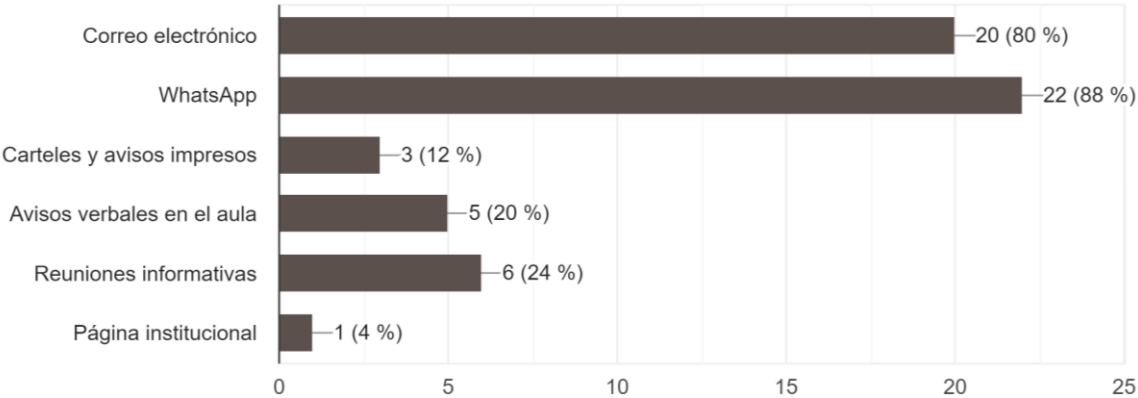
El total de alumnos recibió información sobre la permanencia y el egreso de los programas por parte del área administrativa.

Gráfica 10
Recepción de información del área administrativa acerca de la permanencia y egreso del programa



Al igual que en el grupo de aspirantes, el WhatsApp y el correo, son los medios de comunicación más efectivos para enviar y recibir información desde las áreas de posgrado a los alumnos, con el 88% y 80% respectivamente. La difusión por la página institucional y los materiales impresos se perciben con baja eficiencia. Llama la atención la percepción de baja eficiencia de los avisos verbales y las reuniones informativas como medios de comunicación de información. Se sugiere valorar con el área académica el propósito y contenido de las reuniones de información (ver gráfica 11).

Gráfica 11
Eficiencia de los medios de comunicación para el envío y la recepción de información administrativa

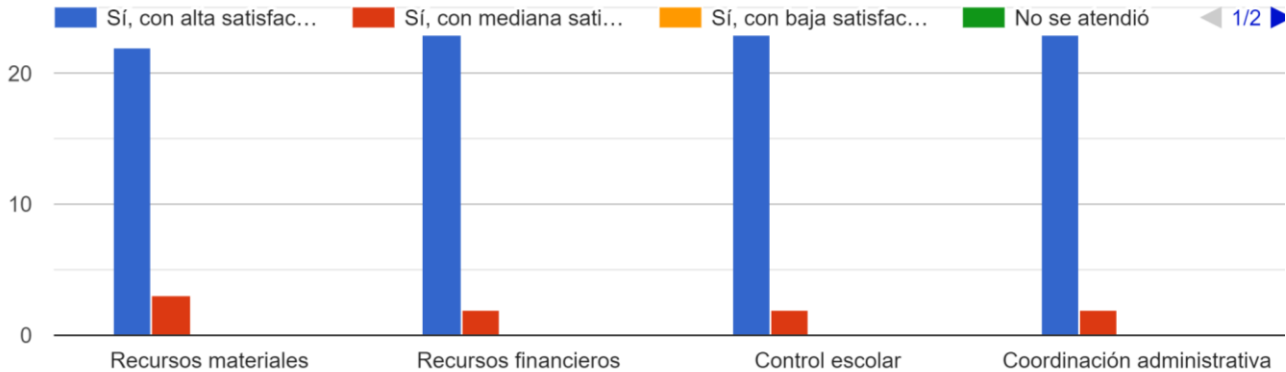


Con relación a la claridad, atención y oportunidad de la comunicación que establecen las áreas administrativas con los estudiantes, esta se percibe con alta satisfacción en los tres criterios de calidad, obteniendo un porcentaje entre el 96% y el 84% (ver gráfica 12), lo que refiere a la calidad de la atención que se brinda en atención al usuario desde Control Escolar, Recursos Financieros, Recursos Materiales y la Coordinación Administrativa. De igual forma, reportan altos niveles de satisfacción en la atención de sus necesidades desde las diferentes áreas administrativas que varía entre el 92% y el 88% (ver gráfica 13).

Gráfica 12
Nivel de satisfacción con relación a la claridad, atención y oportunidad de la comunicación de las áreas administrativas



Gráfica 13
Nivel de satisfacción en la atención de necesidades por área administrativa



Finalmente, entre las necesidades y expectativas sentidas por los estudiantes se encuentran:

- Eficiencia en el trámite del título electrónico
- Información sobre el inicio de recepción de tesis para el inicio del proceso de obtención de grado.

Aplicación de Programas y logro del Perfil de Egreso.

Durante el periodo enero 2024 – julio 2024, se atendieron casos de cuestionamientos de los profesores (as) estudiantes vía correo, pero de la misma manera en presencial, atendiendo a las necesidades de organización y manejo de la información por parte de quienes lo requerían: fechas de entrega de tareas, inscripción y requisitos administrativos. De la misma forma, de manera consecutiva se ha hecho seguimiento a las necesidades de la Academia de Docencia, para mantener en movilidad las necesidades del posgrado.

- Los comentarios de los estudiantes señalan que:
- Los maestros deben generar productos de acuerdo lo que se va realizando en el documento de obtención de grado, o aportar al mismo, no generar más trabajo que produzca atraso en el documento.
 - Que el asesor para el documento sea el mismo durante todo el proceso.
 - Que se establezca y respete un plan de trabajo, tiempos y criterio de evaluaciones.
 - Algunas sesiones podrían ser más dinámicas, pero en general, muy contenta.
 - Mayor promoción de cursos.

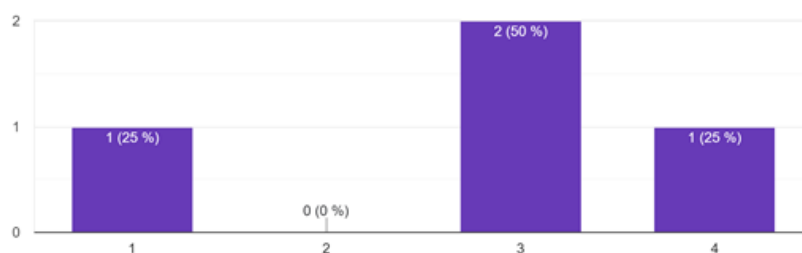
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 18

- Me parece que los cursos están apegados al perfil de egreso de la maestría.
- Son altas con los conocimientos, considero que los docentes son muy buenos.
- Que los docentes no bajen su nivel de trabajo a medio semestre, por esa razón se vieron muy presionados al final del semestre.
- Restructuración de algunas asignaturas y ver algunas en semestres distintos a los que se ofertaron.

Obtención de Grado de Maestría.

Para la identificación de necesidades y definición de acciones para la mejora, se debe considerar lo siguiente:

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



Sugerencias:

- Fue eficaz y de manera oportuna.
- Si, ya que no sabía cómo era el evento, pero una vez ahí me quedo claro el escrito enviado días antes.
- En general el proceso fue correcto hasta la última etapa, donde hubo algunas confusiones en las fechas de notificación de la programación de la conversación pública, así como información sobre el pago.
- Fue bueno, se adaptó al tiempo especificado inicialmente.

En dichas opiniones se aprecia, nuevamente, la necesidad de comunicar la información de manera oportuna y clara.

Seguimiento de egresados

Actualización de los estudios adquiridos.

- Congresos, talleres, puestas en común para compartir experiencias.
- Pláticas o ponencias para quienes aún están cursando los estudios.
- Formación complementaria relacionada con temas actuales que impactan en la sociedad.
- Actualización, invitación a conferencias, talleres tanto para impartir como para brindarlos.
- Dar preferencia en cursos, talleres y conferencias.
- Actualización Profesional: Ofrecer cursos, talleres y seminarios para mantener actualizados a los egresados en las últimas tendencias y metodologías educativas. Red de Egresados: Crear una red sólida de egresados para fomentar la colaboración profesional y el intercambio de experiencias y recursos. Bolsa de Trabajo: Proporcionar acceso a una bolsa de trabajo exclusiva que conecte a los egresados con oportunidades.

Doctorado

- Oferta flexible de doctorado.
- Invitación a doctorado.
- Difusión del Doctorado.
- Difusión de posgrado.

USSICAM para horizontalidad.

- Invitación a cursos que tenga valor en USSICAM.

Obtención del título.

- Continuidad a los documentos para la obtención de documentos para poder integrarlos a la formación continua como docente.
- Entregar los títulos en los tiempos correspondientes.
- En mi caso como ya me he titulado espero que el título me sea entregado lo más pronto posible para aspirar a mejores oportunidades en mi trabajo. es necesario el documento con la cédula para que me consideren.
- Me diera respuesta con mi dictamen, porque aún hasta la fecha no he podido subirlo a plataforma para agilizar mi título.

Participación en eventos académicos. Hacer gestión académica.

- Acercamiento a los estudiantes de posgrado a nuestra propia experiencia.
- Ponencias, simposios entre otros donde pueda comunicar los resultados de mi investigación.
- Invitación a congresos.

Generales

- He recibido mucho, no sé qué más podría esperar.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

Indicador	% Meta lograda	Instancia responsable	Estatus %
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%	Coordinación administrativa	Cumplido
El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	100%	Coordinación administrativa	Cumplido
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.	100%	Academia de docencia. Responsable de maestría	Cumplido
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%	Academia de docencia. Responsable de maestría	Cumplido
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%	Academia de docencia. Responsable de maestría	Cumplido
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%	Academia de docencia. Responsable de maestría	Cumplido
El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.	93.33 %	Academia de docencia	Cumplido
El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro	88.23%	Academia de docencia	Cumplido

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

Indicador	Medición	Comparativo	
		Marzo 2024	Septiembre 2024
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.	Anual	100%	100%
El 100% de aspirantes aceptados obtiene puntaje igual o superior a 75 puntos en su proceso de selección.	Anual	100%	100%
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.	Semestral		
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.	Semestral		

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 18

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	Semestral		
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.	Semestral		
El 90% de pasantes participantes en valoración de portafolio aprueban.	Anual	100 %	75%
El 85% de pasantes del programa obtienen el grado de maestro	Anual	100%	23.5%

e. No conformidades y acciones correctivas.

No existieron no conformidades ni acciones que debieran corregirse en ninguno de los procedimientos.

f. Resultados del seguimiento y medición.

Los indicadores en las mediciones semestral y anual se alcanzó la meta en un cien por ciento, sin embargo, en el desarrollo del proceso de obtención de grado nuevamente se vivió un momento crítico, en el mes de marzo el porcentaje del indicador de este procedimiento apenas cubría un poco menos del 25%, la última oportunidad se concentró en el último periodo de exámenes profesionales, la diferencia con el ciclo anterior fue que, en esta ocasión se actuó con más tiempo, no fue necesario implementar una estrategia emergente, solo se fortaleció la comunicación con los estudiantes. Se logró obtener el indicador y se alcanzó la meta.

Estos resultados muestran que en la mayor parte de las catorce generaciones de los programas de Maestría en Educación Preescolar y Maestría en Educación Primaria que documentó el SGC se alcanzaron los indicadores de valoración de los documentos de titulación y la obtención de grado.

Resultados de las auditorías: internas y externas.

El equipo auditor mantiene el reconocimiento a la atención y seguimiento del SGC, por parte de los responsables del Macroproceso y procesos dentro de la Dirección de la División de Estudios de Posgrado al cumplir y promover a través de la operación, comunicación y la evidencia presentada los principios de la norma ISO 9001:2015.

En la auditoría que se celebró en el mes de mayo del año 2023, el auditor señaló la necesidad de revisar los indicadores, enfatizó que algunos de los que rigen el plan de calidad están fuera del alcance de la medición del posgrado y otros están establecidos en la administración, por lo que no son necesarios, en forma específica lo relacionamos con el procedimiento de ingreso. En un momento se pensó en cerrar este procedimiento, sin embargo, en una reunión del Comité de Posgrado se analizó este asunto y se tomó la decisión de mantenerlo haciendo énfasis en lo académico.

En el periodo de agosto del 2023 a enero del 2024 no se realizaron auditorías internas debido a que la institución realizó su autoevaluación del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES). En la auditoría externa realizada en el segundo periodo del ciclo escolar (enero- junio) no se realizaron observaciones, ni hubo no conformidades a los procedimientos del macroproceso de Posgrado.

g. Desempeño de los proveedores externos.

Los programas actuales requieren proveedores externos, en este caso fue necesaria la contratación de personas que atenderían los cursos optativos y la dirección de tesis de algunos de los estudiantes. Las evaluaciones de estos proveedores que hacen los estudiantes, en todos los casos fue altamente satisfactoria.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

En el ciclo anterior se cambiaron siete equipos de computación, está funcionando un software que identifica similitudes y diferencias en los artículos que recibe la revista, agilizando el proceso que evalúa la originalidad de la producción académica.

Se adquirió un multifuncional para el trabajo intenso del área, ya está funcionando.

Se identifican que es necesario cambiar un equipo de computación para la coordinación de investigación y dar prioridad al pago de especialistas que colaboren en la realización de programas de estudio y la evaluación de los mismos.

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

El mayor riesgo fue la obtención de grado de 11 egresados de la última generación de los programas anteriores de maestría. En el primer semestre después de dos etapas de la realización de conversaciones públicas el porcentaje de profesores y profesoras que obtuvieron el grado fue de 23%, el riego era alto por lo que fue necesaria una cercana e insistente comunicación con ellos, y modificar las fechas de la última fase de conversaciones públicas ampliando el periodo. Estas dos acciones permitieron alcanzar el indicador del procedimiento. De los egresados con posibilidades de obtención del grado solo uno, no obtuvo el grado.

Conclusión.

Con el alcance del objetivo del procedimiento de obtención de grado de la última generación de los programas de maestría anterior se cierra un plan de estudios que tuvo una duración de catorce generaciones. Las características del procedimiento se ajustaban de forma particular a la perspectiva teórica y pedagógica de los programas anteriores, el trabajo de titulación era un portafolio de evidencias, Los próximos eventos de obtención de grado corresponden a los programas de vigentes de maestría, el trabajo de titulación ahora, es una tesis.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Sustituir el procedimiento de Aplicación de programas y logro del perfil de egreso en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Academia de docencia	Octubre 2024	Enero 2025	
	Sustituir el procedimiento de obtención de grado en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinación de investigación	Octubre 2024	Enero 2025	
	Diseñar y pilotear los instrumentos para la valoración del procedimiento de Aplicación de programas y logro del perfil de egreso.	Academia de docencia	Octubre 2024	Enero 2025	
	Alinear todos los procedimientos del macroproceso, establecer relación entre ellos e incorporar al SGC	Academia de docencia. Coordinación de investigación Dirección de posgrado Seguimiento de egresados	Octubre 2024	Enero 2025	
Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Definir un cuerpo académico para la asesoría de tesis.	Dirección de posgrado Academia de docencia Recursos humanos	Octubre 2023	Julio 2025	
	Comunicar de manera oportuna y clara el procedimiento para la obtención de grado.	Coordinación de investigación	Octubre de 2024	Julio 2025	
Necesidad de Recursos.	Recursos humanos para la elaboración y evaluación de programas del nuevo plan de estudios de maestría.	Coordinación administrativa Academia de docencia	Octubre de 2024	Julio 2025	
	Adquisición de un equipo de computo para la coordinación de investigación.	Coordinación administrativa	Octubre de 2024	Julio 2025	

Conclusión.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 18 de 18

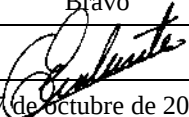
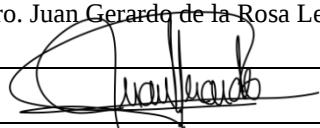
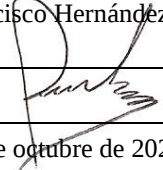
La División de Estudios de Posgrado ha atravesado en dos años, dificultades en la transición a un macroproceso que abarque dos procesos esenciales, dos programas de maestría y un doctorado. Estos factores se centran en la aplicación de nuevos programas de maestría, armonizar un nuevo manual de procedimientos que rige la gestión de la institución y establecer otra forma de titulación, ahora sería por tesis. En la aplicación de instrumentos para recoger información de los procedimientos del SGC se identificaron como áreas de mejora: diferentes concepciones sobre la construcción de la tesis de los directores de tesis, el establecimiento de opciones de cursos optativos que atendieran las necesidades de conocimiento, la ubicación de algunos de cursos en la malla curricular que dificulta algunos procesos, la interacción entre docentes y estudiantes, la carga de trabajo de los estudiantes, ya que trabajan y realizan estudios de maestría al mismo tiempo, y su relación con la carga académica de la maestría. La que tiene más frecuencias es la primera. Se hicieron cambios emergentes para mantener la mejora de los procedimientos del SGC.

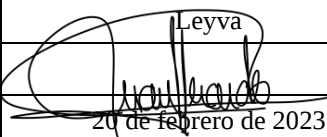
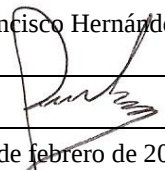
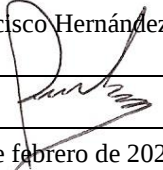
7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Fue una tarea compleja armonizar el manual de funciones con el sistema de gestión de la calidad. Se está haciendo una revisión continua de la política y objetivos de calidad, en este caso para la adecuación con los nuevos programas de maestría y la construcción de instrumentos acordes para valorar la pertinencia de los programas y su aplicación. Las adecuaciones se darán a conocer a estudiantes y profesores.

Conclusión.

Mejorar la armonización de la política de calidad y los objetivos para concretarlos en la práctica y valorar su impacto en la mejora de los aprendizajes de los alumnos es el objetivo mayor de lo que se realiza en la División de Estudios de Posgrado.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. María Guadalupe Escalante Bravo	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	07 de octubre de 2024	08 de octubre de 2024	09 de octubre de 2024

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