



SEP



AUTOEVALUACIÓN DE CENTROS ESCOLARES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INSTRUMENTOS PARA LA
AUTOEVALUACIÓN DE
CENTROS ESCOLARES**

**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Biblioteca Central

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Secretaría de Educación Pública
Josefina Vázquez Mota

Unidad de Planeación y Evaluación de
Políticas Educativas
Jorge Santibáñez Romellón

Dirección General de Evaluación de Políticas
Ana María Aceves Estrada

Dirección de Evaluación de Programas y
Estudios Especiales
Roberto Peña Reséndiz

Instrumentos para la Autoevaluación de Centros Escolares

Este documento fue coordinado por la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas a través de la Dirección General de Evaluación de Políticas

Dirección Técnica

María Josefa Fernández Díaz

Revisión Técnica

Roberto Peña Reséndiz

Grupo de Discusión y Elaboración

María Soledad Agüero Puga
Claudia Mercedes Alanís
Gabriel Ávalos Ramírez
María Guadalupe Beltrán Medina
Sergio Brito León
Lina Campos Rosales
Jaime Canales Lazcano
Armando Castillo Garza
José Manuel Cárcamo Domínguez
María Ignacia Cocoltzi Flores
Efraín Chávez Moya
José Avelino García Aguilar
Bermay del Socorro García Monsreal
Lourdes Gil Durán Estela
Miguel Ángel Guerrero Manjarrez
Alfredo Gutiérrez Gutiérrez
Salustia Guadalupe Guzmán Santiago
María Esperanza Hernández Galicia
Elizabeth Hernández González
Graciela Raquel Limón Espíndola
Miriam Cecilia Lira Valencia
Andrés Magaña Moreno
Margarita Mayorga Cabrera
Josefina Mercado Haro
María Hilaria Miranda López
Itsi Huritzeni Molina Roldán
Alicia Guadalupe Morales Padilla
Pablo Moreno Calva
Paola Neira Balboa

Aurelio Peña Tavera
Patricia del Carmen Pérez Chablé
Noemí Pérez Naranjo
Anahí Cristal Pino Velasco
Sonia Ponce Bejero
Efrén Ramírez Kano
Pérsida Reyes López
Olivia Rivera Vera
Armando Rojas Hernández
María Angélica Esmeralda Rosas Gutiérrez
Maribel Sánchez Acosta
Yanira Zaraid Santamaría Montoya
Jaime René Serrano Altamirano
José Servín Rico
María Encarnación Guadalupe Tamés Cueto
José Antonio Vallejo Hernández
Pablo Zapata Perrusquía
Aldo Alejandro Zapata Villa
David Ernesto Zuany Muñoz

Edición y Diseño

Juan Dionicio Eligio
José Guadalupe Fernández Galarza
Juan Lagunas Soto

Cuidado de la Edición

Cecilia Eugenia Espinosa Bonilla
Jorge Humberto Miranda Vázquez
Patricia Vera Fuentes

Portada

María del Rocío Reyes Gutiérrez

Corrección de Pruebas

Rafael Isaac Cervantes Aguilar

Segunda edición: 2007

DR. © Secretaría de Educación Pública, 2006
Argentina 28, colonia Centro Histórico
C.P. 06020, México, D.F.

ISBN: EN TRÁMITE

Impreso en México
DISTRIBUCIÓN GRATUITA - PROHIBIDA SU VENTA

ÍNDICE

Presentación General	7
1. Instrumentos	9
1.1 Cuestionario para Alumnos	11
1.2 Cuestionario para Docentes	17
1.3 Cuestionario para Personal de Apoyo	25
1.4 Cuestionario para Padres de Familia	31
1.5 Guía de Entrevista para el Director	37
2. Indicadores Cuantitativos	53
3. Cuestionario de Autoevaluación	73
4. Información Técnica para el Cuestionario de Autoevaluación	83

PRESENTACIÓN GENERAL

La autoevaluación constituye el proceso clave del Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*. A través de este proceso es posible arribar a una comprensión puntual de la situación actual del centro. Se espera que con su aplicación y apropiación pueda convertirse en una práctica cotidiana de la escuela.

Con la autoevaluación un centro educativo puede efectuar un diagnóstico del estado que guarda mediante la detección de sus puntos fuertes y áreas de mejora, y/o valorar los avances que ha tenido en una política de mejora continua. En el proceso de autoevaluación podrá utilizar diversas técnicas de acopio de información, el enfoque del cuestionario y la entrevista se incluyen como formas útiles, en la medida en que resultan de fácil aplicación y otorgan un lugar preponderante en este proceso a los actores educativos del centro escolar.

Esta publicación contiene diferentes instrumentos de apoyo utilizados en la etapa de desarrollo de la autoevaluación. Para estructurar estos recursos se toman como referentes los criterios y subcriterios del Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*. Los materiales presentados se encuentran organizados en el orden de su empleo a partir de cuatro bloques.

En el primer bloque, denominado Instrumentos, aparecen los cuestionarios destinados a los Alumnos, Docentes, Personal de Apoyo, Padres de Familia y la Guía de Entrevista para el Director, apoyos fundamentales para el llenado del Cuestionario de Autoevaluación.

Los cuestionarios tienen respuestas en una escala de valoración cuantitativa y recogen la percepción de los diversos informantes acerca de los procesos y actuaciones que tienen lugar al interior de la escuela como parte sustancial de su funcionamiento, la guía pretende, por su carácter, recoger información que en gran medida sólo el director del centro escolar posee.

En el segundo bloque aparecen los Indicadores Cuantitativos. Estos indicadores ofrecen medidas que relacionan dos aspectos relevantes, presentan un parámetro temporal sobre la evolución de la escuela y permiten la contrastación de un valor real contra lo deseable, como un referente para encaminar a la escuela hacia la mejora continua. La vinculación de toda la información anterior permite a los integrantes del Equipo de Autoevaluación identificar y clasificar los puntos fuertes y áreas de mejora respectivos.

En el tercer bloque se presenta el Cuestionario de Autoevaluación que pretende, a partir de ítems con un alto nivel de inclusividad, cubrir todos y cada uno de los criterios y subcriterios que constituyen el Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*; permite, a su vez, la obtención de un perfil que refleje la situación del centro escolar a partir de su valoración numérica y ofrece la pauta primordial para la ponderación posterior de los puntos fuertes y las áreas de mejora, proceso esencial para precisar las problemáticas prioritarias de atención y, en consecuencia, elaborar el Plan de Mejora y formación de los Equipos de Mejora respectivos.

En el cuarto bloque se presenta el documento Información Técnica para el Cuestionario de Autoevaluación en el que el Equipo de Autoevaluación encuentra un apoyo para la comprensión y el consenso sobre el significado preciso de cada uno de los ítems del Cuestionario de Autoevaluación.

1. INSTRUMENTOS

1.1 CUESTIONARIO PARA ALUMNOS

PRESENTACIÓN

El presente instrumento forma parte de la estrategia de recolección de datos como insumo para la Herramienta de Apoyo para la Autoevaluación. Tiene como objetivo conocer las opiniones y percepciones del alumno acerca del funcionamiento y el trabajo que se lleva a cabo en su escuela, toda vez que los educandos se deben considerar como la razón de ser de la escuela y, por ende, sus usuarios primordiales.

El instrumento está constituido por 55 enunciados que anteceden a una escala de valoración, en la cual el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo y la inclusión de un valor 0 relativo al desconocimiento de lo que se pregunta.

Debe ser aplicado a la totalidad de alumnos que integren los grupos de 5° y 6° grados, para el caso del nivel de primaria, y los tres grados para el de secundaria; con este propósito, se recomienda agendar con el director desde el principio de las actividades la fecha, hora y lugar en que pueda efectuarse. Considérese como una opción su aplicación colectiva en cada grado.

Es indispensable planear y llevar a cabo una labor previa de sensibilización que destaque la relevancia que la información solicitada tiene para mejorar el funcionamiento de la escuela, con el objeto de inducir, hasta donde sea posible, respuestas veraces y completas; asimismo, es especialmente importante explicar las instrucciones hasta satisfacer cualquier duda y estar pendiente de las que pudieran surgir a lo largo de la aplicación.

El aplicador motivará a los alumnos a contestar todas las preguntas, haciendo hincapié en la importancia de sus valoraciones para la mejora de la escuela.

Una vez que haya concluido el tiempo razonable para su resolución, es necesario asegurarse que el número de instrumentos recibidos coincida con el número distribuido. Por último, se debe reiterar el agradecimiento por su participación.

CUESTIONARIO PARA ALUMNOS

Estimado(a) alumno(a): este cuestionario tiene el propósito de conocer tu opinión acerca de aspectos relevantes de tu escuela, a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de tus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marca con **una X** el recuadro que corresponda a tu respuesta, toma en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto y positivo y el 1 al valor más bajo y negativo. Marca 0 cuando no sepas o no puedas contestar. Sólo selecciona una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACIÓN con el significado de cada uno de los números.

ESCALA DE VALORACIÓN

- 1 Nada de acuerdo / Nunca / Nada**
- 2 Poco de acuerdo / Casi nunca / Poco**
- 3 Regular acuerdo / Algunas veces / Regular**
- 4 Muy de acuerdo / Casi siempre / Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo / Siempre / Todo**
- 0 No sé / No puedo contestar**

Núm.	Enunciados	Valoración					
1	Me preguntan qué me gustaría que cambiara en la escuela.	1	2	3	4	5	0
2	El maestro toma en cuenta mi opinión para mejorar las clases que da.	1	2	3	4	5	0
3	En mi escuela toman en cuenta mi opinión para mejorar las actividades escolares.	1	2	3	4	5	0
4	Toman en cuenta mi opinión para mejorar la escuela.	1	2	3	4	5	0
5	En mi escuela me preguntan si estoy contento con los servicios escolares (biblioteca, aula de medios, orientación vocacional, apoyo a los padres, etc.).	1	2	3	4	5	0
6	En mi escuela me preguntan cómo me siento en la clase.	1	2	3	4	5	0
7	El director nos trata con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
8	El director trata a todos los maestros con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
9	El director procura que los maestros, secretarías, conserjes, etc., nos traten con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
10	El director nos felicita o estimula cuando hacemos bien las cosas.	1	2	3	4	5	0
11	El director pide que exista respeto entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
12	El director promueve que participemos en las ceremonias cívicas y en otras actividades que organiza la escuela.	1	2	3	4	5	0
13	El director interviene en la solución de los problemas que se presentan entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
14	El director es justo para dar solución a los problemas que se presentan entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
15	Mi maestro es puntual y asiste regularmente a clases.	1	2	3	4	5	0
16	Mi maestro nos dice al inicio del curso las normas que debemos respetar en el salón de clases.	1	2	3	4	5	0
17	Mi maestro nos explica cómo vamos a trabajar durante el curso.	1	2	3	4	5	0
18	Al inicio del curso mi maestro nos explica cómo nos calificará.	1	2	3	4	5	0
19	Mi maestro nos pone actividades entretenidas durante la clase.	1	2	3	4	5	0

Núm.	Enunciados	Valoración					
20	Mi maestro nos deja tareas de lo que vimos en clase.	1	2	3	4	5	0
21	Mi maestro utiliza diferentes materiales para enseñarnos.	1	2	3	4	5	0
22	Mi maestro promueve la participación de los alumnos durante la clase.	1	2	3	4	5	0
23	Mi maestro nos motiva para que leamos.	1	2	3	4	5	0
24	Mi maestro nos motiva para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5	0
25	Mi maestro resuelve nuestras dudas.	1	2	3	4	5	0
26	Mi maestro nos ayuda para que mejoremos nuestras calificaciones.	1	2	3	4	5	0
27	Mi maestro nos apoya para resolver nuestros problemas personales.	1	2	3	4	5	0
28	Mi maestro me permite opinar acerca de la calificación que me otorga.	1	2	3	4	5	0
29	Mi maestro está pendiente de las actividades que realizo en el salón de clases.	1	2	3	4	5	0
30	Mi maestro nos trata igual a mí y a todos mis compañeros.	1	2	3	4	5	0
31	Mi escuela participa en campañas de limpieza en la comunidad.	1	2	3	4	5	0
32	Mi escuela participa en campañas de reforestación.	1	2	3	4	5	0
33	En mi escuela nos dan pláticas sobre la conservación del medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
34	Lo que aprendo en la escuela me es útil para resolver los problemas que se me presentan en la vida diaria.	1	2	3	4	5	0
35	Lo que aprendo en la escuela me ayuda a que me lleve bien con las personas que me rodean.	1	2	3	4	5	0
36	Estoy contento con la forma como me enseña mi maestro.	1	2	3	4	5	0
37	Estoy contento con lo que aprendo en clases.	1	2	3	4	5	0
38	Mi maestro es justo en las calificaciones que me asigna.	1	2	3	4	5	0
39	Estoy contento con mi maestro.	1	2	3	4	5	0
40	Estoy orgulloso de mi escuela.	1	2	3	4	5	0
Me gusta mi escuela porque:							
41	Organiza bien las actividades que se realizan.	1	2	3	4	5	0
42	Está limpia.	1	2	3	4	5	0
43	Los baños funcionan bien.	1	2	3	4	5	0
44	Cada grupo de alumnos tiene su salón de clases.	1	2	3	4	5	0
45	Cuenta con instalaciones deportivas adecuadas.	1	2	3	4	5	0
46	Las aulas están limpias, ordenadas y cuentan con el mobiliario adecuado.	1	2	3	4	5	0
47	Estoy contento porque me informan acerca de las actividades que se van a realizar en la escuela.	1	2	3	4	5	0
48	Me siento parte importante de la escuela.	1	2	3	4	5	0
49	Me gustan las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece la escuela.	1	2	3	4	5	0
50	Las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece mi escuela me ayudan a aprender mejor.	1	2	3	4	5	0
51	Nos informan de las mejoras realizadas en la escuela.	1	2	3	4	5	0
52	Mi maestro comunica a los padres de familia las calificaciones que obtienen los alumnos.	1	2	3	4	5	0
53	Las campañas de mejora ambiental que realiza mi escuela (limpieza, reciclaje, reforestación, etc.) han mejorado mi comunidad.	1	2	3	4	5	0
54	Mi escuela ha mejorado sus instalaciones (salones, baños, canchas).	1	2	3	4	5	0
55	Mi escuela ha mejorado su equipo (computadoras, pizarrones, bancas).	1	2	3	4	5	0

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

1.2 CUESTIONARIO PARA DOCENTES

PRESENTACIÓN

Este instrumento forma parte de la estrategia de recolección de datos como insumo del proceso de autoevaluación escolar. Tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del docente acerca de los aspectos relativos a la escuela que necesiten mejorarse como: la comunicación; el desempeño de las funciones del director(a); las formas de evaluación, organización y gestión que existen en el centro; las estrategias para la mejora y otros aspectos de su propio trabajo dentro y fuera del aula relevantes, considerando el papel preponderante que posee el cuerpo de profesores en el funcionamiento de la escuela.

El instrumento consta de 119 enunciados que preceden a una escala de valoración en la que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo.

Debe ser resuelto por la totalidad de la planta docente, mediante su resolución individual y en un periodo de tiempo de una semana, con este propósito, se recomienda agendar desde el principio las fechas y lugares para realizar la entrega y recepción anónima de los cuestionarios.

Como se establece en la Guía de Autoevaluación, debe asegurarse que previamente todo el profesorado haya participado en las tareas propias del proceso de sensibilización, de tal forma que sean plenamente conscientes de que la información que proporcionen coadyuvará en la mejora del funcionamiento de la escuela con el objeto de promover, hasta donde sea posible, que sea resuelta la totalidad de las interrogantes de forma honesta.

Finalmente, es necesario buscar la mejor manera de reiterar el agradecimiento de su participación.

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Estimado(a) maestro(a): este cuestionario tiene el propósito de obtener información de aspectos relevantes de la escuela, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones. Conteste con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACIÓN con el significado de cada uno de los números.

ESCALA DE VALORACIÓN

- 1 Nada de acuerdo / Nunca / Nada**
- 2 Poco de acuerdo / Casi nunca / Poco**
- 3 Regular acuerdo / Algunas veces / Regular**
- 4 Muy de acuerdo / Casi siempre / Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo / Siempre / Todo**

Núm.	Enunciados	Valoración				
1	Conozco las características socioeconómicas y escolares de las familias de mis alumnos.	1	2	3	4	5
2	Estoy informado sobre los antecedentes escolares de mis alumnos.	1	2	3	4	5
3	Me reúno periódicamente con los docentes del mismo grado y/o asignatura para comparar con otros centros y proponer mejoras a nuestras prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5
4	Aplico una prueba a mis alumnos al inicio del curso para conocer sus habilidades y su dominio de contenidos.	1	2	3	4	5
5	Tomo en cuenta la opinión de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
6	Considero las sugerencias de los padres de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
7	Invito a los padres de mis alumnos a participar en distintas actividades de la escuela como clase abierta, exposiciones, escuela para padres, control de vialidad, quermeses, entre otras.	1	2	3	4	5
8	Comunico a los padres de mis alumnos sobre mi práctica pedagógica, el avance académico y las actividades de apoyo programadas en el plantel.	1	2	3	4	5
9	Pregunto a mis alumnos y a sus padres si están satisfechos con mi práctica pedagógica y resultados académicos que obtienen.	1	2	3	4	5
10	El director informa constantemente a la comunidad escolar el cumplimiento de la misión, visión y valores del centro escolar.	1	2	3	4	5
11	La dirección promueve la capacitación del personal.	1	2	3	4	5
12	El director mantiene y fomenta el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales en la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
13	El director promueve e impulsa acciones para la mejora del centro escolar.	1	2	3	4	5

Núm.	Enunciados	Valoración				
14	La dirección reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la escuela.	1	2	3	4	5
15	En el plantel se manifiestan actitudes de respeto y cordialidad entre los docentes.	1	2	3	4	5
16	Los conflictos que se presentan en la escuela son resueltos de manera eficaz y oportuna entre el director y el personal involucrado.	1	2	3	4	5
17	El director toma en cuenta las necesidades y expectativas de los padres y alumnos para proponer actividades de mejora del centro escolar.	1	2	3	4	5
18	El director recibe apoyo de la asociación de padres de familia, el municipio y otros grupos interesados para la mejora continua del plantel.	1	2	3	4	5
19	La dirección informa a los padres de familia, al personal y a los grupos interesados sobre las principales actividades académicas y administrativas programadas durante el ciclo escolar.	1	2	3	4	5
20	El director promueve los principios éticos y valores que contribuyen a la mejora continua.	1	2	3	4	5
21	El director motiva a la comunidad escolar a realizar actividades y acciones novedosas.	1	2	3	4	5
22	La dirección distribuye equitativamente el trabajo escolar entre el personal.	1	2	3	4	5
23	El director involucra en las acciones de mejora a padres de familia y grupos interesados.	1	2	3	4	5
24	La dirección toma en cuenta las opiniones y sugerencias de la comunidad escolar para llevar a cabo acciones que mejoran el funcionamiento del plantel.	1	2	3	4	5
25	La planeación del centro escolar se lleva a cabo en forma colegiada.	1	2	3	4	5
26	La planeación de la escuela se realiza considerando las necesidades y expectativas de la comunidad escolar y de su entorno.	1	2	3	4	5
27	La definición de objetivos y metas que orientan la organización y funcionamiento del plantel considera las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
28	La organización y los servicios que el centro escolar ofrece se planean a corto, mediano y largo plazos.	1	2	3	4	5
29	Se planean acciones con los padres de familia a corto, mediano y largo plazos.	1	2	3	4	5
30	El trabajo en el aula se planea a corto y mediano plazos.	1	2	3	4	5
31	En la escuela se planifican programas de capacitación y actualización para el desarrollo del personal a corto, mediano y largo plazos.	1	2	3	4	5
32	En la escuela se formalizan compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados para hacer mejoras.	1	2	3	4	5
33	Incorporo innovaciones en mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
34	Programo la incorporación paulatina de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
35	En el centro escolar se planea la distribución de los recursos humanos, materiales y financieros.	1	2	3	4	5
36	En el centro escolar se evalúa y da seguimiento al logro de los objetivos planteados en la planeación del centro.	1	2	3	4	5
37	En el centro escolar se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de las prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5
38	En el plantel se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de su organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
39	En la escuela se difunde información de interés para la comunidad escolar que propicie la mejora continua.	1	2	3	4	5
40	En el centro escolar se cuenta con diferentes técnicas y procedimientos para que la información recabada sea de utilidad.	1	2	3	4	5
41	Los canales de comunicación establecidos con la comunidad escolar y los grupos interesados son fluidos y oportunos.	1	2	3	4	5

Núm.	Enunciados	Valoración				
42	En la escuela documentamos y compartimos las prácticas que han dado buenos resultados.	1	2	3	4	5
43	La escuela utiliza información relevante y las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.	1	2	3	4	5
44	Al personal se le insta a trabajar colegiadamente.	1	2	3	4	5
45	El desempeño laboral del personal se evalúa.	1	2	3	4	5
46	En la escuela se difunden las formas de evaluación que emplea el director para valorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5
47	El directivo promueve la autoevaluación del personal para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
48	El directivo reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.	1	2	3	4	5
49	El director reconoce la innovación y uso de tecnologías en el trabajo que permiten mejorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5
50	Las actividades se asignan de acuerdo con el perfil profesional del personal y las necesidades de la escuela.	1	2	3	4	5
51	En el centro escolar se identifican las necesidades de capacitación y actualización del personal.	1	2	3	4	5
52	En el centro escolar se promueve la participación del personal en programas de capacitación y actualización que permiten su desarrollo laboral y el intercambio de experiencias.	1	2	3	4	5
53	En la escuela se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones y el compromiso laboral.	1	2	3	4	5
54	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.	1	2	3	4	5
55	El personal es motivado a participar en programas de salud, seguridad y culturales.	1	2	3	4	5
56	En el centro escolar se promueven y fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos o psicológicos del personal.	1	2	3	4	5
57	Las prácticas pedagógicas de la escuela se realizan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
58	La organización y funcionamiento del plantel se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
59	Los cursos y talleres que promueve la escuela satisfacen mis necesidades de capacitación y actualización.	1	2	3	4	5
60	Registro y doy seguimiento a la planeación, desarrollo y evaluación de mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
61	En el plantel se lleva el registro y seguimiento de las estrategias de organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
62	Identifico las necesidades de mi grupo según su importancia para desarrollar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
63	Los nuevos servicios que se ofrecen en la escuela se diseñan de acuerdo con las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
64	La escuela participa en diversos programas que proporcionan apoyos para mejorar los servicios que se ofrecen.	1	2	3	4	5
65	Mi práctica pedagógica la realizo de acuerdo con el plan de clase previsto.	1	2	3	4	5
66	Reviso mi práctica pedagógica para adaptarla a las capacidades de mis alumnos.	1	2	3	4	5
67	Los materiales didácticos que utilizo los diseño y/o selecciono tomando en cuenta los contenidos de aprendizaje y capacidades de mis alumnos.	1	2	3	4	5
68	Los criterios que empleo para evaluar a mis alumnos consideran diferentes aspectos como participación, actitudes y desempeño.	1	2	3	4	5
69	Informo a mis alumnos y a sus padres de los resultados y criterios que utilizo para evaluar el aprendizaje.	1	2	3	4	5
70	Mis alumnos y sus padres aprecian mi desempeño docente.	1	2	3	4	5

Núm.	Enunciados	Valoración				
71	La relación que establezco con mis alumnos favorece su autoestima y el fomento de valores.	1	2	3	4	5
72	En mi práctica pedagógica promuevo la comunicación entre los alumnos y la igualdad de oportunidades de aprendizaje.	1	2	3	4	5
73	En mi práctica pedagógica desarrollo actividades que me ayudan a mantener la atención e interés de mis alumnos.	1	2	3	4	5
74	El director supervisa periódicamente mi práctica pedagógica para proponerme estrategias de mejora.	1	2	3	4	5
75	En el plantel se realiza el seguimiento del aprovechamiento escolar de los alumnos oportuna y eficazmente.	1	2	3	4	5
A partir de los resultados de las evaluaciones que se realizan en la escuela, he modificado:						
76	Mi plan de clase.	1	2	3	4	5
77	Mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
78	Mis formas de evaluación.	1	2	3	4	5
79	La comunicación con mis alumnos y sus padres.	1	2	3	4	5
El conocimiento de prácticas exitosas de otras escuelas me ha permitido:						
80	Optimizar mi planeación.	1	2	3	4	5
81	Incorporar nuevas estrategias a mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
82	Ampliar el uso de materiales didácticos.	1	2	3	4	5
83	Fortalecer mis métodos de evaluación.	1	2	3	4	5
84	Utilizo las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
85	En el Consejo Técnico Escolar propongo estrategias innovadoras para la práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
86	En la escuela se incorporan estrategias innovadoras para su organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5
87	Participo en las actividades de capacitación y actualización que se promueven en la escuela.	1	2	3	4	5
88	Asisto a actividades de capacitación y actualización independientes a las que se promueven en mi plantel.	1	2	3	4	5
89	Conozco los procesos de selección de los proveedores que apoyan los servicios del plantel.	1	2	3	4	5
90	En mi clase vinculo los problemas ambientales con los contenidos y actividades de aprendizaje.	1	2	3	4	5
91	En mi grupo realizo actividades de reciclado de materiales y reducción de desechos orgánicos e inorgánicos.	1	2	3	4	5
92	El plantel realiza acciones que benefician a la comunidad.	1	2	3	4	5
93	He atendido a los padres de mis alumnos cuando me lo solicitan.	1	2	3	4	5
94	En la escuela se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.	1	2	3	4	5
95	En el plantel se obtienen mejores resultados del aprovechamiento escolar que los del resto de la zona.	1	2	3	4	5
96	La escuela ha alcanzado satisfactoriamente los objetivos del Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5
97	La escuela ha logrado los objetivos establecidos de los programas de mejora en los que participa.	1	2	3	4	5
98	Las actividades extraescolares que se han realizado fortalecen la formación académica de los alumnos.	1	2	3	4	5
La escuela ha tenido comunicación con:						
99	Sus alumnos y padres de familia.	1	2	3	4	5
100	Los exalumnos.	1	2	3	4	5

Núm.	Enunciados	Valoración				
101	La comunidad.	1	2	3	4	5
102	Las autoridades educativas.	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho por:						
103	La forma en que es dirigida la escuela.	1	2	3	4	5
104	El trabajo colegiado que se realiza en el plantel.	1	2	3	4	5
105	Que mis propuestas se toman en cuenta en las decisiones de la escuela.	1	2	3	4	5
106	El nivel de logro que alcanzaron mis alumnos.	1	2	3	4	5
107	El nivel del logro de los objetivos y metas del centro escolar.	1	2	3	4	5
108	Mi participación en los programas de capacitación y actualización ha mejorado mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5
109	Los resultados de los proyectos de investigación e innovación han permitido mejorar la organización y funcionamiento de la escuela.	1	2	3	4	5
110	Las actividades para la mejora de la escuela estimulan mi capacitación y actualización.	1	2	3	4	5
111	El ausentismo del personal del plantel ha disminuido.	1	2	3	4	5
112	La asignación de comisiones y grupos a los docentes es equitativa.	1	2	3	4	5
113	La escuela ha tomado en cuenta la opinión de la comunidad escolar para mejorar las relaciones interpersonales.	1	2	3	4	5
114	Los mecanismos de comunicación con los padres de los alumnos han incrementado su sentido de pertenencia.	1	2	3	4	5
115	Los mecanismos de comunicación de la escuela lograron que la comunidad escolar participara en las actividades programadas.	1	2	3	4	5
116	La comunidad escolar reconoce los beneficios de los programas y servicios que ofrece el plantel.	1	2	3	4	5
117	La infraestructura del plantel cubre las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5
118	La escuela cuenta con el equipo y material didáctico suficiente.	1	2	3	4	5
119	Las mejoras de la infraestructura y equipamiento del centro escolar se deben a las gestiones realizadas por la dirección.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

1.3 CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE APOYO

PRESENTACIÓN

Este instrumento cubre la estrategia de recolección de datos para alimentar la Herramienta de Apoyo para la Autoevaluación. Tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del personal de apoyo acerca de: la comunicación con usuarios, el desempeño de las funciones del director(a), las formas de organización y gestión que existen en el centro, las estrategias para la mejora y la consideración de su trabajo para la mejora de los servicios de la escuela.

El instrumento está formado por 40 enunciados acompañados de una escala de valoración en la cual el 5 corresponde al valor más alto o positivo, el 1 al valor más bajo o negativo y la inclusión de un valor 0 relativo al desconocimiento de lo que se pregunta.

Debe entregarse a todas las personas con funciones tales como: orientadores, trabajadoras sociales, servicio médico, bibliotecaria, secretarias, conserjes, entre otros, para su resolución individual y anónima en un periodo aproximado de una semana. Con este objetivo se recomienda agendar desde el principio las fechas y lugares para la distribución y devolución de los cuestionarios.

Como se establece en la Guía de Autoevaluación, al igual que con los docentes, es necesario asegurarse que previamente este personal haya participado en las tareas propias del proceso de sensibilización, con la finalidad de que sean plenamente conscientes de la relevancia de su colaboración para un mejor funcionamiento de la escuela y así promover, hasta donde sea posible, que sea resuelta la totalidad de las interrogantes de forma honesta.

Finalmente, es necesario reiterar el agradecimiento por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE APOYO

Este cuestionario tiene el propósito de obtener información de aspectos relevantes de la escuela, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones. Conteste con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Marque 0 cuando no sepa o no pueda contestar. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACIÓN con el significado de cada uno de los números.

ESCALA DE VALORACIÓN

- 1 Nada de acuerdo / Nunca / Nada**
- 2 Poco de acuerdo / Casi nunca / Poco**
- 3 Regular acuerdo / Algunas veces / Regular**
- 4 Muy de acuerdo / Casi siempre / Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo / Siempre / Todo**
- 0 No sé / No puedo contestar**

Núm.	Enunciados	Valoración					
1	Tomo en cuenta la opinión de los alumnos para mejorar el servicio que brindo.	1	2	3	4	5	0
2	Considero las sugerencias de los padres de los alumnos para mejorar el servicio que brindo.	1	2	3	4	5	0
3	La dirección me anima a tomar cursos de capacitación, dentro o fuera de la escuela, para mejorar los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
4	El director fomenta el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre todos los que trabajamos en la escuela.	1	2	3	4	5	0
5	El director promueve e impulsa acciones para la mejora del centro escolar.	1	2	3	4	5	0
6	La dirección reconoce mi labor y participación en las actividades de la escuela.	1	2	3	4	5	0
7	Se manifiestan actitudes de respeto y cordialidad entre todos los que trabajamos en la escuela.	1	2	3	4	5	0
8	Los conflictos que se presentan en la escuela son resueltos de manera eficaz y oportuna entre el director y el personal involucrado.	1	2	3	4	5	0
9	La dirección me informa acerca de las principales actividades académicas y administrativas programadas durante el ciclo escolar.	1	2	3	4	5	0
10	El director promueve los principios éticos y valores que contribuyen a la mejora continua.	1	2	3	4	5	0
11	El director me motiva a realizar actividades y acciones novedosas.	1	2	3	4	5	0
12	El director distribuye equitativamente el trabajo.	1	2	3	4	5	0
13	El director me involucra en las acciones de mejora del centro escolar.	1	2	3	4	5	0
14	La dirección toma en cuenta mis opiniones y sugerencias para llevar a cabo acciones que mejoran el funcionamiento del plantel.	1	2	3	4	5	0
15	Me siento comprometido para llevar a cabo las mejoras en la escuela.	1	2	3	4	5	0
16	Incorporo formas novedosas en la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0

Núm.	Enunciados	Valoración					
17	En el centro escolar se utiliza información actualizada para la toma de decisiones y la modificación de los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
18	Los canales de comunicación establecidos en la escuela son claros y oportunos.	1	2	3	4	5	0
19	En la escuela registro y comparto las prácticas que han dado buenos resultados.	1	2	3	4	5	0
20	En la escuela utilizo información relevante y las nuevas tecnologías para mejorar los servicios que ofrezco.	1	2	3	4	5	0
21	Me involucro en el trabajo colegiado.	1	2	3	4	5	0
22	Se evalúa mi desempeño laboral en la escuela.	1	2	3	4	5	0
23	El directivo promueve la autoevaluación para mejorar mi desempeño.	1	2	3	4	5	0
24	El directivo reconoce mis logros.	1	2	3	4	5	0
25	El director reconoce la importancia de las formas novedosas y el uso de tecnologías como un elemento que permite mejorar mi desempeño.	1	2	3	4	5	0
26	Se me asignan actividades de acuerdo con mi perfil profesional y necesidades de la escuela.	1	2	3	4	5	0
27	En la escuela se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen mis relaciones y mi compromiso laboral.	1	2	3	4	5	0
28	Se me motiva a participar en programas de salud, seguridad y culturales.	1	2	3	4	5	0
29	En el centro escolar se promueven y fomentan hábitos que nos previenen enfermedades y riesgos físicos o psicológicos.	1	2	3	4	5	0
30	Registro y doy seguimiento a la planeación, desarrollo y evaluación de la presentación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
31	El director supervisa periódicamente mi desempeño para proponerme estrategias de mejora.	1	2	3	4	5	0
32	A partir de los resultados de las evaluaciones que se realizan en la escuela he modificado la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
33	El conocimiento de prácticas exitosas de otros centros relacionadas con la actividad que desempeño, me ha permitido incorporar nuevas estrategias en la prestación de mis servicios.	1	2	3	4	5	0
34	Participo en las actividades de capacitación y actualización que se promueven en la escuela.	1	2	3	4	5	0
35	Conozco los procesos de selección de los proveedores que apoyan los servicios de la escuela.	1	2	3	4	5	0
36	He logrado los objetivos establecidos en los programas de mejora en los que participo.	1	2	3	4	5	0
37	Estoy satisfecho(a) porque mis propuestas se toman en cuenta en las decisiones de la escuela.	1	2	3	4	5	0
38	Me siento satisfecho(a) por el nivel de logro de los objetivos y metas planteados en el centro escolar, para los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
39	Mi participación en programas de capacitación y actualización ha mejorado los servicios que brindo.	1	2	3	4	5	0
40	Las instalaciones del plantel cubren las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5	0

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

1.4 CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

PRESENTACIÓN

Este instrumento forma parte de la estrategia de recolección de datos como un insumo para la realización del proceso de autoevaluación escolar. Tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones que tienen los padres o tutores de los alumnos acerca de: los planes y el trabajo que la escuela realiza, en especial en lo que a sus hijos concierne, la incorporación de sus sugerencias y su participación en la realización de mejoras dentro y fuera de la escuela, el desempeño de las funciones del director(a), las formas de organización y gestión del plantel y las estrategias para la mejora de sus servicios.

Debe señalarse que como usuarios del servicio educativo, la información que proporcionen es de la mayor relevancia.

El instrumento está integrado por 52 enunciados, con una escala de valoración en la cual el 5 corresponde al valor más alto o positivo, el 1 al valor más bajo o negativo y la inclusión de un valor 0 relativo al desconocimiento de lo que se pregunta.

Es importante garantizar su resolución individual y anónima en un periodo que no exceda una semana; con este fin, se recomienda programar inicialmente las fechas y forma para realizar su distribución y devolución. Debe recordarse que la aplicación de este instrumento es censal, por ello deberán buscarse diversas estrategias o alternativas para lograr su llenado por la totalidad o la mayoría de los padres o tutores.

Como en los casos anteriores, debe garantizarse que con antelación los padres o tutores hayan recibido información acerca del proceso de autoevaluación escolar, con la finalidad de obtener una participación convencida, para mejorar el funcionamiento de la escuela y así promover, hasta donde sea posible, la colaboración en la resolución del cuestionario para obtener la información, base de la toma de decisiones.

Finalmente, es necesario manifestar el agradecimiento por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

Estimado(a) padre o madre de familia: este cuestionario tiene el propósito de conocer su opinión acerca de aspectos relevantes de la escuela de su hijo(a), a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Conteste con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta de acuerdo con la ESCALA DE VALORACIÓN. Marque con **una X** el recuadro que corresponda a su respuesta, tome en cuenta que el 5 corresponde al valor más alto o positivo y el 1 al valor más bajo o negativo. Marque 0 cuando no sepa o no pueda contestar. Sólo seleccione una opción por cada enunciado. A continuación se presenta la ESCALA DE VALORACIÓN con el significado de cada uno de los números.

ESCALA DE VALORACIÓN

- 1 Nada de acuerdo / Nunca / Nada**
- 2 Poco de acuerdo / Casi nunca / Poco**
- 3 Regular acuerdo / Algunas veces / Regular**
- 4 Muy de acuerdo / Casi siempre / Mucho**
- 5 Totalmente de acuerdo / Siempre / Todo**
- 0 No sé / No puedo contestar**

Núm.	Enunciados	Valoración					
1	En la escuela me preguntan acerca de las necesidades de aprendizaje de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
2	La escuela me orienta para atender los problemas escolares de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
3	El maestro conoce las necesidades de aprendizaje de mi hijo.	1	2	3	4	5	0
4	La escuela solicita mi opinión para mejorar los servicios que ofrece.	1	2	3	4	5	0
5	La escuela organiza actividades extras (convivios, ceremonias, competencias deportivas, campañas de salud, limpieza y otras) para que yo participe.	1	2	3	4	5	0
6	El director da a conocer lo que pretende la escuela a corto y mediano plazos (misión, visión y valores).	1	2	3	4	5	0
7	El director me informa sobre los planes que tiene para mejorar la escuela (política de calidad).	1	2	3	4	5	0
8	El director reconoce mi participación en la escuela.	1	2	3	4	5	0
9	El director me trata con respeto y cordialidad.	1	2	3	4	5	0
10	El director toma buenas decisiones para resolver los problemas que surgen en la escuela.	1	2	3	4	5	0
11	El director da respuesta a la solicitud de nuevos servicios escolares.	1	2	3	4	5	0
12	El director toma en cuenta las opiniones de la Asociación de Padres de Familia para tomar decisiones.	1	2	3	4	5	0
13	El director favorece la colaboración de los padres de familia.	1	2	3	4	5	0
14	El director permite que la Asociación de Padres de Familia colabore en la organización de actividades.	1	2	3	4	5	0
15	La Asociación de Padres de Familia ha participado en la elaboración del Proyecto Escolar.	1	2	3	4	5	0
16	En la escuela se realizan actividades para mejorar las condiciones del edificio y mobiliario.	1	2	3	4	5	0

Núm.	Enunciados	Valoración					
17	El director y la Asociación de Padres de Familia llevan un control de los productos y servicios que solicita la escuela.	1	2	3	4	5	0
18	La comunidad participa en las actividades que organiza la escuela para conservar el medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
19	La escuela prepara a mi hijo para que resuelva sus problemas cotidianos y para su vida futura.	1	2	3	4	5	0
20	Lo que aprenden los niños en la escuela ayuda a resolver algunos problemas de la comunidad (limpieza, reciclaje de la basura, etc.).	1	2	3	4	5	0
21	La escuela colabora con la comunidad en la solución de problemas educativos, sociales y de salud que se presentan.	1	2	3	4	5	0
22	Me gusta cómo le enseña el profesor a mi hijo.	1	2	3	4	5	0
23	Estoy contento con la manera en que la escuela me informa cómo va mi hijo.	1	2	3	4	5	0
24	Las actividades extras (juegos, competencias, deportes, música, oratoria y otras) que realiza mi hijo en la escuela contribuyen a mejorar su aprendizaje.	1	2	3	4	5	0
25	Me siento satisfecho con la disciplina que hay en la escuela.	1	2	3	4	5	0
26	Me siento satisfecho con el cumplimiento del reglamento escolar.	1	2	3	4	5	0
27	En la escuela me informan sobre las reuniones de la Asociación de Padres de Familia.	1	2	3	4	5	0
28	Estoy satisfecho de la comunicación que establezco con el director y maestros de la escuela.	1	2	3	4	5	0
Estoy satisfecho con la organización de la escuela en cuanto a :							
29	Horarios.	1	2	3	4	5	0
30	Eventos.	1	2	3	4	5	0
31	Puntualidad y asistencia de docentes.	1	2	3	4	5	0
32	Actividades internas.	1	2	3	4	5	0
33	Actividades externas.	1	2	3	4	5	0
34	Se han tomado en cuenta las sugerencias que hacen los padres de familia para mejorar la escuela.	1	2	3	4	5	0
35	Me siento orgulloso de que mi hijo esté en esta escuela.	1	2	3	4	5	0
36	Me gusta participar en las actividades de la escuela.	1	2	3	4	5	0
37	Recomendaría la escuela a otros padres o madres de familia.	1	2	3	4	5	0
38	Me siento satisfecho con las actividades extraescolares (visitas a museos, excursiones, visitas a escuelas y otras) que organiza la escuela para mi hijo.	1	2	3	4	5	0
39	La escuela tiene más servicios que otras cercanas (clases de inglés, computación, música, baile, trabajadora social, psicólogo, médico y otros).	1	2	3	4	5	0
40	Estoy satisfecho porque esta escuela es de las mejores de la localidad.	1	2	3	4	5	0
41	La mayoría de la gente de la comunidad desea que sus hijos entren en esta escuela.	1	2	3	4	5	0
42	Las actividades de apoyo al aprendizaje, culturales y deportivas que realiza la escuela contribuyen a que mi hijo obtenga mejores calificaciones.	1	2	3	4	5	0
43	Me informan periódicamente acerca de las mejoras que se realizan en la escuela.	1	2	3	4	5	0
44	El personal de la escuela atiende mis solicitudes adecuadamente.	1	2	3	4	5	0
45	Puedo hablar con el maestro de mi hijo cuando lo necesito.	1	2	3	4	5	0
46	Puedo hablar con el director de la escuela cuando lo necesito.	1	2	3	4	5	0
47	Si mi hijo presenta problemas de aprendizaje, el maestro me orienta con quién acudir.	1	2	3	4	5	0
48	Participo en actividades que benefician a la escuela.	1	2	3	4	5	0
49	He visto cambios favorables en la comunidad debido a la influencia de la escuela.	1	2	3	4	5	0

Núm.	Enunciados	Valoración					
50	Con la participación del director se han obtenido recursos adicionales para la escuela (libros, muebles para los salones de clase, computadoras, televisión, video, pintura, material de construcción y otros).	1	2	3	4	5	0
51	Me siento satisfecho con los cambios que ha realizado recientemente la escuela en el edificio y el mobiliario.	1	2	3	4	5	0
52	La escuela me informa frecuentemente cómo utiliza los recursos (económicos, materiales y otros).	1	2	3	4	5	0

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

1.5 GUIA DE ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR

PRESENTACIÓN

Esta herramienta será utilizada por el Equipo de Autoevaluación quien realizará una o más entrevistas con el director del plantel, para obtener información acerca de la recopilación, documentación y empleo de información sobre el funcionamiento de la escuela así como la comunicación de resultados; diversas necesidades y niveles de satisfacción de la comunidad escolar, particularmente de los usuarios.

Otros aspectos incluidos son las formas de participación, organización y gestión para la innovación y mejora de carácter administrativo y pedagógico; el desarrollo personal de sus funciones; la planeación y evaluación de los servicios educativos y administrativos que realiza el centro escolar, y la articulación y congruencia de los elementos rectores, normativos y organizacionales.

Esta guía está integrada por 107 preguntas que orientan al entrevistador durante la realización de cada una de las sesiones acordadas previamente. Las respuestas al cuestionario las puede dar el director por escrito, cuando así se considere conveniente, acordando para ello un tiempo razonable de entrega.

Es conveniente que el Equipo de Autoevaluación reitere la importancia que tiene esta tarea, puesto que la mayor parte de la información solicitada es posible que sólo resulte disponible por este medio.

Debe agradecerse el esfuerzo del director por ofrecer información actualizada, precisa y lo más completa que sea posible, a fin de que enriquezca el proceso de autoevaluación que la escuela lleva a cabo; con este propósito, cuando sea el caso, deben solicitarse los documentos que la respalden.

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR

Esta guía de entrevista tiene como propósito obtener información de aspectos relevantes de la escuela, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones.

La entrevista podrá realizarse de manera personal ajustándose al tiempo disponible del director o se le podrá entregar para que la conteste por escrito. Se le solicitará que conteste con sinceridad y se le garantizará la confidencialidad de sus respuestas. Al final de la entrevista deberá agradecer su valiosa colaboración.

1. ¿Qué tipo de estudio realiza para conocer la demanda de usuarios actuales y potenciales (alumnos, padres de familia)?
2. ¿Qué estudios ha realizado para conocer los servicios educativos y de otro tipo que ofrecen otros centros?
3. ¿Cómo ha utilizado esta información para:
 - ✓ mejorar las prácticas que se llevan a cabo en el centro?
 - ✓ mejorar los servicios que ofrece?
 - ✓ planear y ofrecer nuevos servicios?
4. ¿Cuáles son los mecanismos de evaluación que utiliza para conocer el grado de satisfacción y preferencia de los usuarios respecto a los servicios que ofrece el centro?
5. ¿Qué estrategias utiliza para dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el centro?
6. ¿Cómo utiliza los resultados de las evaluaciones nacionales que llegan al centro escolar?

7. ¿Cómo evalúa los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a:
 - ✓ los resultados académicos del centro?
 - ✓ formas de enseñanza?
 - ✓ procesos de evaluación?
8. ¿Qué estrategias desarrolla para recibir y darle solución a las quejas de los usuarios? (conocimientos, información, asesoría, etc.).
9. Describa la forma en que involucra el centro a sus usuarios y grupos de interés en las acciones de mejora y consecución de sus objetivos.
10. Describa las acciones que lleva a cabo el centro con sus usuarios para:
 - ✓ fomentar su participación.
 - ✓ estimular su sentido de pertenencia.
 - ✓ fomentar con ellos relaciones a largo plazo.
11. ¿Qué actividades lleva a cabo para dar a conocer, promover e impulsar la misión, visión y valores del centro?
12. ¿Cuáles son para usted las habilidades principales que debe tener un líder? ¿Por qué?
13. ¿De qué manera apoya y promueve una política de calidad en el centro?
14. ¿Qué actividades lleva a cabo para promover un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en el centro?

15. ¿De qué manera se involucra usted en las actividades de mejora?
16. Mencione cuáles son las relaciones de colaboración que ha establecido con el personal, usuarios, instituciones públicas, privadas y con la comunidad para la mejora continua del centro escolar.
17. ¿Tiene documentadas las relaciones de colaboración?
18. Describa las mejoras realizadas en el centro a partir de establecer estas relaciones.
19. Mencione qué mecanismos utiliza para desarrollar un sistema de gestión, evaluación y mejora de los procesos en el centro educativo.
20. ¿Qué estrategias utiliza para comunicar los fines, propósitos, valores, planificación, estrategias y metas del centro al personal?
21. ¿De qué manera fomenta en el centro los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua?
22. Describa cómo distribuye el trabajo del centro escolar entre el personal.

23. Mencione qué estrategias utiliza para establecer compromisos y responsabilidades con los usuarios, el personal y los grupos de interés que contribuyan eficazmente al trabajo del centro educativo.
24. ¿De qué manera se han incorporado en su planeación escolar las necesidades y expectativas de los docentes, padres de familia y alumnos para el planteamiento de los objetivos del centro escolar?
25. ¿Cuál es el punto de partida que su escuela ha considerado para realizar su planeación?
26. ¿Cómo incorpora en su planeación los aspectos sociales, medioambientales y legales?
27. ¿La atención a los objetivos, criterios, puesta en marcha de estrategias, personal y tiempos de ejecución está en función de la misión, la visión y los valores de su centro? ¿De qué forma?
28. ¿Se encuentran identificados claramente en su planeación los procesos, así como los responsables de llevarlos a cabo para la mejora del trabajo?
29. ¿Cuáles grupos de interés, tanto internos como externos, están considerados en su planeación?
30. ¿Cuáles son los aspectos de la administración escolar más importantes dentro de su planeación y cómo se encuentran articulados?

31. ¿Se han generado reglamentos o manuales que especifiquen las funciones de cada cargo para la atención de los servicios que presta la escuela? ¿Cuáles son?
32. ¿Se han incorporado en la planeación procedimientos ágiles y claros para el registro, organización y manejo de los documentos e información (actas, informes académicos, expedientes de los alumnos, entre otros)?
33. ¿De qué forma ha instrumentado la capacitación, actualización y superación de su personal?
34. ¿El plan de acción ha considerado la participación de los padres y alumnos en la gestión académica? ¿De qué manera?
35. ¿En la planeación del trabajo escolar ha considerado los recursos y medios con los que cuenta la escuela, así como las personas que participarán en ella? ¿De qué forma?
36. ¿Se han considerado los recursos y medios, así como el perfil profesional en el diseño del organigrama de la escuela para transformar y simplificar los procesos administrativos?
37. ¿Quiénes son los que participan en la planeación del trabajo escolar y por qué?
38. ¿En el plan de acción se encuentran identificadas las áreas que necesitan ser mejoradas?

39. ¿Se han propuesto estudios para evaluar los procesos de la gestión académica y de la gestión administrativa?
40. ¿Qué tipo de información recaba la escuela para la mejora de los servicios que presta?
41. ¿Se realiza un acopio sistemático de la información que permite la toma de decisiones hacia la mejora continua del centro? ¿Cómo se realiza?
42. ¿El centro ha integrado un banco de información? ¿Con qué tipo de información cuenta y con qué periodicidad la integra?
43. ¿Qué tipo de procedimientos se siguen para el análisis y valoración de la información obtenida?
44. ¿Qué tipo de estrategias son las más adecuadas para comunicarse con el personal y los grupos de interés?
45. ¿De qué manera el centro documenta las prácticas educativas?
46. ¿Cómo se lleva a cabo el intercambio de experiencias escolares y profesionales en la obtención de información relevante para la innovación de los servicios de la escuela?

47. ¿Qué estrategias utiliza para fomentar:
- ✓ la participación del personal en esquemas de trabajo, con un enfoque de facultamiento?
 - ✓ el trabajo en equipo en todas las actividades del centro?
 - ✓ la creatividad e innovación en el personal?
48. Describa los mecanismos que utiliza para evaluar el desempeño individual y colectivo del personal.
49. Mencione de qué manera involucra al personal en la mejora e innovación de las formas de evaluación del desempeño.
50. Mencione de qué manera comunica los resultados de la evaluación al personal y por qué lo hace así.
51. Describa las formas de reconocimiento al desempeño del personal con las que cuenta el centro.
52. ¿Qué toma en cuenta para mejorar o innovar las formas de reconocimiento en el centro?
53. ¿Qué estrategias utiliza para estimular el desempeño de funciones y compromiso del personal?
54. ¿Cómo identifica y clasifica las competencias del personal?

55. ¿Qué toma en cuenta para asignarle al personal las diversas funciones del centro y lograr los diferentes objetivos planteados?
56. ¿Cómo identifica las necesidades de actualización y capacitación del personal?
57. ¿Qué estrategias lleva a cabo para impulsar el desarrollo del personal?
58. Describa las acciones que lleva a cabo con el personal para realizar cambios en el centro y asegurar que sean efectivos.
59. ¿Qué mecanismos establece para dar seguimiento al desarrollo del personal?
60. Describa las acciones que lleva a cabo para:
- ✓ propiciar relaciones armoniosas y fomentar el desarrollo del personal.
 - ✓ dar apoyo, igualdad de oportunidades, promoción y reconocimiento al personal.
61. ¿El personal considera que estas acciones se realizan de manera equitativa entre ellos?
¿Por qué?
62. ¿Qué medidas se toman para respetar las políticas, los servicios y prestaciones del personal?
63. ¿Qué medidas toma para garantizar la salud, seguridad e higiene del personal?

64. Describa brevemente cómo:
- ✓ fomenta y estimula las relaciones interpersonales del personal.
 - ✓ supera los conflictos que se presentan.
65. ¿Cuáles son las actividades y procesos pedagógicos que considera esenciales para el logro educativo?
66. ¿Cuáles son las actividades y procesos administrativos más relevantes del centro escolar?
67. ¿En qué información se basa para diseñar la organización pedagógica y administrativa del centro escolar?
68. ¿Se encuentra documentado el diseño de la organización pedagógica y administrativa del centro escolar?
69. ¿Cómo se coordina con los profesores para tomar decisiones que permitan operar los procesos?
70. ¿Cuáles son las acciones que ha establecido para facilitar el desarrollo de los procesos?
71. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza para realizar el seguimiento del desarrollo de los procesos?

72. ¿Qué información considera relevante para realizar el seguimiento del desarrollo de los procesos?
73. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los objetivos de los programas de estudio?
74. ¿De qué manera utiliza los resultados del seguimiento de los procesos para identificar las áreas que necesitan ser mejoradas?
75. ¿Qué tipo de experiencias retoma para incorporarlas a la mejora de los procesos del centro escolar?
76. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para analizar, de forma colegiada, los resultados de otros centros escolares?
77. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para contrastar, de forma colegiada, los resultados de otros centros escolares con los del centro a su cargo?
78. ¿Cuáles son los nuevos servicios que ha incorporado al centro escolar para satisfacer las necesidades de los usuarios?
79. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para fomentar la innovación en los métodos de trabajo y simplificar los procedimientos?
80. ¿Cuál es el procedimiento que utiliza para seleccionar a los proveedores?

81. ¿Qué tipo de relaciones establece con los proveedores?
82. ¿De qué manera han beneficiado los proveedores al centro escolar?
83. ¿Cuáles son los convenios que ha establecido con los proveedores?
84. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para realizar el seguimiento del cumplimiento de los contratos?
85. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para evaluar las relaciones de mutuo beneficio obtenidas por el centro escolar y por los proveedores?
86. ¿Qué estrategias utiliza para realizar el diagnóstico de la problemática ambiental del entorno?
87. ¿En qué tipo de programas ha participado la escuela para preservar los recursos naturales y para la mejora del medio ambiente?
88. ¿Qué actividades se han realizado en la escuela para promover el uso racional y la preservación de los recursos naturales?
89. ¿Qué tipo de acciones o programas ha realizado la escuela para contribuir a la mejora de su comunidad?

90. ¿A qué servicios de la escuela tiene acceso la comunidad del entorno (biblioteca, orientación vocacional, atención psicológica, talleres, cursos, etc.)?
91. ¿Mediante qué acciones manifiesta el centro escolar su responsabilidad con la comunidad del entorno?
92. ¿Considera que los usuarios están satisfechos con las formas de enseñanza de los maestros? ¿Por qué?
93. ¿Por qué considera que los usuarios están satisfechos con los procesos de evaluación?
94. ¿Cuál es la situación actual del centro en relación con la deserción y reprobación escolar?
95. En relación con los últimos ciclos escolares, ¿el número de alumnos promovido ha aumentado o disminuido?
96. ¿Qué tipo de cursos de formación y actualización se brinda al personal?
97. ¿En qué otras actividades de formación participan los docentes?
98. ¿En qué aspectos del desempeño laboral considera usted que los docentes reflejan su formación y actualización académica?

99. ¿Cómo se da la participación del personal en la toma de decisiones del centro?
100. ¿Qué condiciones brinda el centro escolar para mejorar la calidad de vida del personal?
101. ¿Qué actividades se han realizado para sensibilizar a la comunidad escolar sobre cuestiones de educación ambiental?
102. ¿En el centro se llevan a cabo programas de difusión para la protección del medio ambiente?
¿Cuáles?
103. ¿Cuáles son los beneficios que el centro brinda a la comunidad?
104. ¿Con qué programas de desarrollo comunitario trabaja la escuela?
105. ¿De qué manera promueve el centro escolar una cultura de calidad en la comunidad escolar?
106. ¿Cuál es la percepción que tiene usted, en términos de calidad y suficiencia, acerca del equipo e infraestructura del centro escolar?
107. ¿En qué situación se encuentran los estados financieros del centro escolar?

2. INDICADORES CUANTITATIVOS

PRESENTACIÓN

Este documento forma parte de la serie de materiales diseñados con el propósito de apoyar a los centros educativos para iniciar el proceso de autoevaluación. Su objetivo es facilitar al Equipo de Autoevaluación la obtención de indicadores cuantitativos que aporten información relevante, significativa y objetiva para valorar los distintos aspectos de las escuelas en el marco de los criterios y subcriterios del Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*.

La importancia del uso de indicadores cuantitativos radica en que: a) proporcionan información relevante sobre el sistema que describen; b) permiten realizar comparaciones objetivas a lo largo del tiempo y del espacio; c) permiten estudiar las tendencias evolutivas que se producen en un determinado ámbito y d) posibilitan enfocar la atención hacia los puntos de la realidad que abordan.

La obtención de los indicadores que se proponen en este documento permitirá al Equipo de Autoevaluación generar y recabar información sobre las características y el desempeño de los elementos y procesos fundamentales del sistema organizacional del centro educativo para tomar decisiones y proponer acciones de mejora.

Asimismo, podrán ser utilizados durante el proceso de planeación y diagnóstico, permitiendo integrar una visión objetiva sobre el estado real del centro educativo que permita definir y llevar a cabo acciones para alcanzar los objetivos y metas previstas y evaluar su cumplimiento.

La información que se presenta de cada indicador está integrada por su denominación, la descripción del método para su cálculo (que en algunos casos sólo se refiere a la obtención de frecuencias de eventos y en otros a la obtención de porcentajes y promedios de porcentajes), los estándares o grado de cumplimiento requerido como deseable y las fuentes de información, es decir el conjunto de documentos, registros, personas, técnicas y procedimientos a través de los cuales se obtendrán los datos e información a utilizar.

Es importante considerar que todos los indicadores serán calculados por ciclo escolar durante tres años consecutivos para conformar una serie histórica. Sin embargo, para valorar de manera objetiva las tendencias positivas o negativas de los mismos, será necesario considerar la obtención de los indicadores de por los menos tres años anteriores, en caso de que el centro disponga de la información para ello y en caso contrario iniciar su cálculo y seguimiento histórico.

INDICADORES CUANTITATIVOS

Criterio 1.0 Usuarios

Se refiere a la forma como el centro educativo profundiza en el conocimiento de los usuarios y cómo ellos perciben el valor proporcionado por el centro. Incluye la manera en que se fortalece la relación con sus usuarios y la evaluación de su satisfacción y preferencia.

Subcriterio 1.1 Conocimiento de Usuarios

Se refiere a cómo el centro educativo estudia las necesidades y expectativas de sus usuarios, así como las posibilidades de prever las expectativas de los mismos. También estudia su posición frente a otros centros educativos, así como las características de sus servicios que añaden valor y generan ventajas competitivas a sus usuarios. Incluye también la forma en la que el centro evalúa la satisfacción y preferencia de sus usuarios.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
1. Detección de necesidades y expectativas de usuarios.	Número de estudios realizados por ciclo escolar para la detección de necesidades y expectativas de los usuarios.	Uno por ciclo escolar.	Proyecto Escolar. Encuesta (entrevista o cuestionario). Informe de resultados.
2. Participación de usuarios en detección de necesidades.	Porcentaje de usuarios participantes en el estudio de detección de necesidades y expectativas, respecto al total de la población de usuarios del centro.	Al menos el 25 % de usuarios.	
3. Atención de necesidades y expectativas por la dirección.	Porcentaje de necesidades y expectativas de los usuarios cubiertas en el ciclo escolar, respecto al total de necesidades y expectativas detectadas en el estudio.	Al menos el 60% de necesidades y expectativas cubiertas.	
4. Detección de satisfacción de usuarios.	Número de estudios realizados por ciclo escolar para la detección de la satisfacción de los usuarios respecto al servicio.	Uno al finalizar cada ciclo escolar.	
5. Participación de usuarios en la detección de satisfacción.	Porcentaje de usuarios participantes en el estudio de detección de satisfacción del servicio, respecto al total de la población de usuarios del centro.	Al menos el 50% de usuarios.	

Subcriterio 1.2 Relación Integral con los Usuarios

Se refiere a cómo el centro educativo responde a los requerimientos detectados y promueve la construcción y fortalecimiento de relaciones positivas duraderas con sus usuarios para generar valor añadido y lograr su preferencia.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
6. Atención de solicitudes o requerimientos por la dirección.	Porcentaje de solicitudes o requerimientos de los usuarios, atendidos durante el ciclo escolar, respecto al total de solicitudes o requerimientos presentados.	Al menos el 80% de las solicitudes de los usuarios atendidas.	Buzón escolar.
7. Atención de conflictos por la dirección ¹ .	Porcentaje de conflictos resueltos durante el ciclo escolar, respecto al total de conflictos presentados.	Al menos el 80% de conflictos resueltos.	Proyecto Escolar. Bitácora de la Dirección Escolar.
8. Atención de usuarios por la dirección.	Porcentaje de entrevistas atendidas por la dirección durante el ciclo escolar, respecto al total de entrevistas solicitadas.	Al menos el 80% de las entrevistas atendidas.	
9. Atención de usuarios por docentes frente a grupo.	Porcentaje de entrevistas atendidas por cada docente frente a grupo durante el ciclo escolar, respecto al total de entrevistas solicitadas.		
10. Atención de usuarios por personal docente especial y maestro de apoyo ² .	Porcentaje de entrevistas atendidas por cada docente especial y maestro de apoyo durante el ciclo escolar, respecto al total de entrevistas solicitadas.	Al menos el 80% de las entrevistas atendidas por cada docente.	Registros de casos por docente.
11. Asistencia de padres a las juntas escolares.	Porcentaje de padres de familia asistentes por grupo, a cada junta convocada por la escuela durante el ciclo escolar, respecto al total de padres de familia por grupo.	Al menos el 50% de los padres de cada grupo en cada junta.	Registros de asistencia de cada junta por grupo.

¹ Este indicador será considerado siempre y cuando el centro escolar cuente con un sistema de registro puntual de los conflictos suscitados durante el ciclo escolar.

² En esta propuesta se considera como Personal Docente Especial a los maestros que imparten asignaturas tales como educación física, artística, idiomas y actividades tecnológicas, y como Maestro de Apoyo, a los encargados de asesorar a los docentes frente a grupo, padres de familia y alumnos con necesidades especiales.

Criterio 2.0 Liderazgo

Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión del centro educativo, ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo, que crea una cultura que sustenta la competitividad y la viabilidad del centro escolar y diseña, implanta y evalúa un sistema de mejora continua.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
12. Organización de concursos ³ .	Número de concursos en los que participan alumnos/grupos de la escuela durante el ciclo escolar.	Al menos 2 concursos por ciclo escolar.	Proyecto Escolar. Bitácora de eventos organizados en el ciclo escolar. Registros de eventos.
13. Organización de actividades complementarias.	Número de exposiciones, encuentros deportivos, muestras académicas, clase abierta y visitas extraescolares en los que participan alumnos/grupos de la escuela durante el ciclo escolar.	Al menos 3 eventos por ciclo escolar.	
14. Organización de actividades cívicas.	Número de ceremonias cívicas en las que participan alumnos/grupos de la escuela durante el ciclo escolar.	Al menos 25 en cada ciclo escolar.	
15. Organización de juntas dirigidas a padres de familia.	Número de juntas con padres de familia convocadas por grupo en la escuela durante el ciclo escolar.	Al menos 5 en cada ciclo escolar.	Encuesta (entrevista o cuestionario). Informe de resultados.
16. Conocimiento de misión, visión y valores por docentes frente a grupo.	Porcentaje de docentes frente a grupo que contestaron conocer la misión, visión y valores del centro, respecto al total de docentes frente a grupo del centro encuestado.	Al menos el 80% de los docentes.	
17. Conocimiento de misión, visión y valores por docente especial y maestro de apoyo.	Porcentaje de personal docente especial y maestro de apoyo que contestó conocer la misión, visión y valores del centro, respecto al total de personal docente especial y maestro de apoyo encuestados.		
18. Conocimiento de misión, visión y valores por usuarios.	Porcentaje de alumnos y padres de familia que contestaron conocer la misión, visión y valores del centro, respecto al total de alumnos y padres de familia encuestados.	Al menos el 50% de alumnos y padres de familia.	Encuesta (entrevista o cuestionario). Informe de resultados.

³ En esta propuesta se considera a los concursos deportivos, de coro (Himno), de ortografía, de ciencia y de Olimpiada del Conocimiento, entre otros.

Criterio 3.0 Planeación

Se refiere a la forma en que la planeación orienta al centro educativo hacia la mejora a través de la definición y despliegue de objetivos y estrategias prioritarios.

Subcriterio 3.1 Planeación Estratégica

Se refiere a la forma en que el centro educativo define sus objetivos, metas y desarrolla estrategias, tanto en la gestión académica como en la administración escolar, para aprovechar las oportunidades del entorno, obtener un mejor desempeño, una mejor posición competitiva y permanencia en el largo plazo.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
19. Organización de reuniones académicas por la dirección.	Número de reuniones académicas y/o de planeación organizadas por la dirección durante el ciclo escolar.	Al menos una cada mes.	Proyecto Escolar. Minutas de reuniones y acuerdos. Lista de asistencia.
20. Asistencia de docentes frente a grupo a las reuniones académicas.	Promedio del porcentaje de docentes frente a grupo que asisten a cada reunión académica y/o de planeación durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 80% de los docentes.	
21. Asistencia del docente especial y maestro de apoyo a las reuniones académicas.	Promedio del porcentaje del personal docente especial y maestros de apoyo que asisten a cada reunión académica y/o de planeación durante el ciclo escolar, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo del centro.		
22. Atención a la demanda potencial ⁴ .	Número de alumnos inscritos al inicio de cada grado y ciclo escolar en los últimos tres años / Total de alumnos con edad escolar ⁵ que solicitan inscripción en la escuela al inicio de cada grado y ciclo escolar.	Al menos el 90% de los alumnos que solicitan ingresar a la escuela.	Registro anual de preinscripción. Forma 911 de inicio y fin de ciclo de al menos los tres últimos años.

⁴ Para el cálculo de este indicador será necesario que su resultado se transforme en porcentaje (multiplicar por 100), para que pueda ser comparado o equiparable con su estándar.

⁵ Esta población de alumnos es aquella que por sus características de edad y grado de conocimiento está en posibilidad de solicitar el servicio educativo, para el caso de Preescolar es la población de 3 a 5 años, para el caso de Primaria es la población de 6 a 12 años y para el caso de Secundaria es la población de 12 a 14 años.

INDICADOR ⁶	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
23. Evolución de la demanda en el centro.	Número de alumnos con edad escolar inscritos al inicio del ciclo escolar.	Igual que el promedio de la matrícula de los tres ciclos anteriores.	Registro anual de preinscripción. Forma 911 de inicio y fin de ciclo de al menos los tres últimos años. Registro de calificaciones por grado.
24. Evolución de la demanda en centros de la zona.	Número de alumnos con edad escolar inscritos al inicio del ciclo escolar en los centros de la zona.	Al menos igual que el promedio de la matrícula de los ciclos anteriores de los centros de la zona.	
25. Distribución de la matrícula por grado.	Número de alumnos inscritos por grupo al inicio del ciclo escolar.	Entre 25 y 30 alumnos por grupo.	
26. Distribución de la matrícula por grupo.	Número de grupos en cada grado al inicio del ciclo escolar.	Al menos un grupo por grado.	
27. Promoción.	Número de alumnos de nuevo ingreso en el ciclo escolar j, grado i / Número de alumnos inscritos en el ciclo escolar j –1, grado i –1 ⁷ .	Al menos el 85% del alumnado por ciclo escolar.	
28. Aprobación.	Número de alumnos aprobados en el grado i, ciclo j / Número de alumnos inscritos al inicio del grado i, ciclo escolar j.		
29. Repetición.	Número de alumnos repetidores en el grado i, ciclo escolar j / Número de alumnos inscritos al inicio del grado i, ciclo escolar j.	Máximo el 6% del alumnado por ciclo escolar.	

⁶ Para el cálculo de los indicadores 27, 28 y 29 será necesario que sus resultados se transformen en porcentajes (multiplicar por 100), para que puedan ser comparados o equiparables con su estándar correspondiente.

⁷ En esta fórmula y en las cinco subsecuentes, j es igual al ciclo escolar de referencia, mientras que i es igual a 1° a 3° grados en el caso de Preescolar, 1° a 6° grados para el caso de Primaria y 1° a 3° grados para el caso de Secundaria.

INDICADOR ⁸	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
30. Deserción intercurricular ⁹ .	Número de alumnos inscritos al inicio del grado i, en el ciclo escolar j – Número de alumnos existentes al finalizar el grado i, en ciclo escolar j.	Máximo el 6% del alumnado por ciclo escolar.	Registro anual de preinscripción.
31. Aprobación con calificación media.	Número de alumnos aprobados con calificación de 6 a 8 en el grado i al finalizar el ciclo escolar j / Total de alumnos aprobados en el grado i al inicio del ciclo escolar j.	Al menos el 75% del alumnado por ciclo escolar.	Forma 911 de inicio y fin de ciclo de al menos los tres últimos años.
32. Aprobación con calificación alta.	Número de alumnos aprobados con calificación mayor de 8 en el grado i al finalizar el ciclo j / Total de alumnos aprobados en el grado i al inicio del ciclo escolar j.	Al menos el 25% del alumnado por ciclo escolar.	Registro de calificaciones por grado.

⁸ Para el cálculo de los indicadores 30, 31 y 32 será necesario que sus resultados se transformen en porcentajes (multiplicar por 100), para que puedan ser comparados o equiparables con su estándar correspondiente.

⁹ Este indicador hace alusión al abandono que ocurre al finalizar el ciclo, independientemente de que el alumno haya aprobado o no el grado. La Deserción puede calcularse para cada uno de los grados que conforman un nivel educativo o para obtener el total de un nivel específico. Por otro lado, cabe mencionar que si las condiciones productivas, sociales, geográficas o culturales resultan un factor que imposibilite la consecución del estándar marcado en este indicador, se considera indispensable que el centro educativo genere un estándar por zona y/o sector escolar, región y/o nivel educativo.

Criterio 4.0 Información y Conocimiento

Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento para la gestión, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del centro educativo y promover el cambio y la innovación.

Subcriterio 4.1 Información y Análisis

Se refiere a la forma como se obtiene y analiza la información para la planeación, desarrollo y evaluación de la gestión académica y administrativa, para la mejora continua de los servicios y procesos del centro educativo.

INDICADOR ¹⁰	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
33. Asistencia de los docentes frente a grupo.	Promedio mensual del porcentaje de docentes frente a grupo que asisten a la escuela (hora – día – semana – mes).	Al menos el 95 % de los docentes al mes.	Listas de asistencia docente. Plantilla docente. Registros de entrada.
34. Puntualidad de los docentes frente a grupo.	Promedio mensual del porcentaje de los docentes frente a grupo que asisten puntualmente a la escuela (hora – día – semana – mes).		
35. Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo.	Promedio mensual del porcentaje del personal docente especial y maestros de apoyo que asisten a la escuela (hora – día – semana – mes).		
36. Puntualidad del personal docente especial y maestro de apoyo.	Promedio mensual del porcentaje del personal docente especial y maestros de apoyo que asisten puntualmente a la escuela (hora – día – semana – mes).		
37. Inasistencia global de alumnos ¹¹ .	Promedio mensual del porcentaje de alumnos del centro que falta a clase.	Máximo el 5% de alumnos al mes.	Reporte mensual de asistencia de alumnos.
38. Inasistencia de alumnos por grupo.	Promedio mensual del porcentaje de alumnos por grupo que falta a clase.		

¹⁰ Para el caso de los indicadores 33, 35, 37 y 38 el promedio mensual de asistencia será calculado en relación con el total de días laborables de cada mes.

¹¹ Si las condiciones productivas, sociales, geográficas o culturales resultan un factor que imposibilite la consecución del estándar marcado en este indicador y en el 38, se considera indispensable generar un estándar por sector, región y/o nivel educativo.

Subcriterio 4.2 Conocimiento Organizacional

Se refiere a la forma como el centro educativo estimula la identificación, generación, documentación y aplicación generalizada del conocimiento organizacional para la innovación de sus estrategias y desarrollo.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
39. Prácticas exitosas.	Número de prácticas exitosas internas y externas ¹² documentadas y difundidas en el centro, durante el ciclo escolar.	Al menos una por ciclo escolar.	Documentación del Consejo Técnico Escolar. Proyecto Escolar.
40. Acciones innovadoras.	Número de acciones innovadoras realizadas en el centro durante el ciclo escolar.		
41. Participación de docentes frente a grupo en equipos de innovación.	Porcentaje de docentes frente a grupo participantes en equipos de innovación durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 30% de los docentes.	Prácticas exitosas e innovadoras documentadas. Actas de constitución de equipos de innovación y/o Grupos de Mejora.
42. Participación del personal docente especial y maestro de apoyo en equipos de innovación.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo participante en equipos de innovación en el ciclo escolar, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo del centro.		
43. Participación de docentes frente a grupo en los Grupos de Mejora.	Porcentaje de docentes frente a grupo participantes en equipos de mejora durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.		
44. Participación del personal docente especial y maestro de apoyo en los Grupos de Mejora.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo participante en los Grupos de Mejora durante el ciclo escolar, respecto del total del personal docente especial y maestro de apoyo del centro.		

¹² Este tipo de prácticas se refiere a aquellas acciones o rutinas de trabajo de otros centros escolares adoptadas por el centro a partir del intercambio de experiencias.

Criterio 5.0 Personal

Se refiere a la forma como el centro educativo crea las condiciones necesarias para propiciar el desarrollo del personal a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.

Subcriterio 5.1 Sistemas de Trabajo

Se refiere a la forma como el centro educativo diseña sus sistemas de trabajo y crea una estructura de alto desempeño.

INDICADOR ¹	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
45. Evaluación de docentes frente a grupo.	Porcentaje de docentes frente a grupo con puntaje máximo de desempeño (establecido por el centro) durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 80% de los docentes.	Expedientes y documentos escalafonarios. Reconocimientos públicos y/o diplomas.
46. Evaluación del personal docente especial y maestro de apoyo.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo con puntaje máximo de desempeño (establecido por el centro) durante el ciclo escolar, respecto al total al personal docente especial y maestro de apoyo del centro.	Al menos el 80% de los docentes.	
47. Estímulos a docentes frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo.	Número de estímulos otorgados en el centro al desempeño del docente frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo durante el ciclo escolar.	Al menos tres por ciclo escolar ¹⁴ .	

¹³ Los indicadores 45 a 47 serán considerados siempre y cuando el centro escolar cuente con un sistema de evaluación del desempeño del personal.

¹⁴ Este estándar hace referencia a estímulos de asistencia, puntualidad y desempeño, entre otros, y dependerá del tamaño del centro, en relación con la cantidad de docentes.

Subcriterio 5.2 Desarrollo Humano

Se refiere a la forma como el centro educativo desarrolla conocimientos, habilidades y actitudes, definidos a partir del diseño de los sistemas de trabajo y la planeación estratégica, con la finalidad de lograr el desarrollo de competencias del personal y el alto desempeño del propio centro.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
48. Promoción de cursos ¹⁵ para el personal docente por la dirección.	Número de cursos promovidos por la dirección para docentes frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo durante el ciclo escolar.	Al menos un curso en cada ciclo escolar para los docentes.	Proyecto Escolar. Comunicaciones de comisión. Constancias de asistencia.
49. Asistencia de docentes frente a grupo a cursos promovidos por la dirección.	Porcentaje de docentes frente a grupo que asisten a cursos promovidos por la dirección durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 50% de los docentes.	Proyecto Escolar. Comunicaciones de comisión. Constancias de asistencia.
50. Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos promovidos por la dirección.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo que asiste a cursos promovidos por la dirección durante el ciclo escolar, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo del centro.		
51. Asistencia de docentes frente a grupo a cursos no promovidos por dirección.	Porcentaje de docentes frente a grupo que asisten a cursos no promovidos por la dirección durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 30% de los docentes.	
52. Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos no promovidos por dirección.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo que asiste a cursos no promovidos por la dirección durante el ciclo escolar, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo del centro.		

¹⁵ En esta propuesta se considera de manera genérica como los cursos, a todo aquel evento académico de formación, actualización y/o capacitación como seminarios, talleres, diplomados, etc.

Criterio 6.0 Procesos

Se refiere a la forma como el centro educativo diseña, evalúa y mejora los servicios y procesos a fin de aportar valor de forma consistente a los usuarios y alcanzar los objetivos del proyecto institucional.

Subcriterio 6.1 Diseño de Productos, Servicios y Procesos

Se refiere a la forma en que el centro educativo desarrolla ventajas competitivas mediante el diseño de servicios y procesos que permiten anticiparse a las necesidades y expectativas de sus usuarios y a las nuevas demandas de una sociedad cambiante.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
53. Seguimiento del trabajo escolar por la dirección.	Número de visitas realizadas por el director al salón de clases durante el ciclo escolar.	Al menos una visita a cada docente por bimestre ¹⁶ .	Carpeta de evaluación y seguimiento.
54. Procesos y servicios mejorados.	Número de procesos y servicios modificados y/o mejorados por ciclo escolar.	Al menos uno por ciclo escolar.	Proyecto Escolar. Documentos diversos.

Subcriterio 6.2 Administración de Procesos

Se refiere a la forma en que el centro educativo brinda sus servicios mediante procesos competitivos para responder a los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios y lograr los propósitos planteados en el proyecto institucional.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
55. Cumplimiento de actividades del Proyecto Escolar.	Porcentaje de actividades realizadas durante el ciclo escolar, respecto al total de actividades programadas en el Proyecto Escolar.	Al menos el 80% de las actividades cumplidas.	Proyecto Escolar. Logro de actividades documentadas.

¹⁶ El sentido de este estándar es el de comprobar la supervisión del director a la práctica pedagógica.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
56. Cumplimiento del Plan de Trabajo de los docentes frente a grupo.	Porcentaje de docentes frente a grupo que cubren al menos el 80% de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo del grupo durante el ciclo escolar, respecto al total de docentes frente a grupo del centro.	Al menos el 80% de los docentes.	Plan de Trabajo docente. Avance Programático de cada docente.
57. Cumplimiento del Plan de Trabajo del personal docente especial.	Porcentaje del personal docente especial que cubre al menos el 80% de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo de cada grupo durante el ciclo escolar, respecto al total del personal docente especial del centro.		
58. Cumplimiento de proveedores.	Porcentaje de solicitudes atendidas oportunamente por proveedores durante el ciclo escolar, respecto al total de solicitudes.	Al menos el 80% de las solicitudes atendidas.	Solicitudes requisitadas. Facturas.
59. Calidad de proveedores.	Porcentaje de solicitudes atendidas con la calidad requerida por proveedores durante el ciclo, respecto al total de solicitudes.		

Criterio 7.0 Responsabilidad Social

Se refiere a la forma en que el centro educativo asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y a la promoción de una cultura de calidad.

Subcriterio 7.2 Compromiso con la Comunidad

Se refiere a la forma en que el centro educativo asume su compromiso con el bien común y con el bienestar social de su comunidad, propiciando acciones de mejora y desarrollo.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
60. Programas, servicios y apoyos ¹⁷ a la comunidad.	Número de programas, servicios y apoyos que promueve el centro para el desarrollo de la comunidad durante el ciclo escolar.	Al menos uno por ciclo.	Registros de los servicios ofrecidos a la comunidad (cursos, talleres, entre otros).
61. Interacción del centro con la comunidad.	Porcentaje de acuerdos cumplidos entre el centro y la comunidad durante el ciclo escolar, respecto al total de acuerdos tomados durante el ciclo escolar.	Al menos el 70% de los acuerdos.	Encuesta (entrevista o cuestionario) a la comunidad. Actas de asamblea.

¹⁷ Los apoyos que posiblemente ofrezca el centro pueden ser de diferente índole (psicopedagógicos, remediales, de orientación, etc.).

Criterio 8.0 Competitividad de la Organización

Se refiere al desempeño del centro educativo en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación estratégica y mejoramiento de procesos, así como a la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

Subcriterio 8.1 Resultados de Valor Creado para los Usuarios

Se refiere a los resultados del valor creado para los usuarios y la relación causal con los procesos, sistemas y la competitividad alcanzada¹⁸.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
62. Satisfacción de los usuarios con la enseñanza.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfecho con las formas de enseñanza, respecto al total de los usuarios encuestados.	Al menos el 80% de los usuarios.	Encuesta (entrevista o cuestionario) a una muestra aleatoria de entre el 15% y el 20% de usuarios. Informe de resultados.
63. Satisfacción de los usuarios con la evaluación.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con las formas de evaluación, respecto al total de los usuarios encuestados.		
64. Satisfacción de los usuarios con los programas del centro.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con los programas del centro, respecto al total de los usuarios encuestados.		
65. Satisfacción de los usuarios con los servicios del centro.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con los servicios del centro, respecto al total de los usuarios encuestados.		
66. Satisfacción de los usuarios con los apoyos del centro.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con los apoyos que ofrece el centro, respecto al total de los usuarios encuestados.		

¹⁸ Para este subcriterio también conviene obtener los indicadores Aprobación, Aprobación con calificación media y Aprobación con calificación alta (ver Criterio 3. Planeación, Subcriterio 3.1 Planeación estratégica).

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
67. Cumplimiento de los objetivos del centro.	Porcentaje de objetivos del Proyecto Escolar logrados al finalizar el ciclo, respecto al total de objetivos planteados en el Proyecto Escolar.	Al menos el 80% de los objetivos por ciclo escolar.	Proyecto Escolar.
68. Evolución del Aprovechamiento Escolar.	Media del aprovechamiento escolar del centro por grupo, grado y ciclo escolar.	Al menos igual a la media nacional en cada ciclo escolar.	Resultados de la Evaluación del Factor Aprovechamiento Escolar de Carrera Magisterial.
69. Evolución del promedio de aciertos.	Promedio de aciertos en el examen de aprovechamiento Escolar del Programa Carrera Magisterial por grupo, grado y ciclo escolar.		
70. Programas compensatorios y/o de apoyo.	Número de programas compensatorios y/o de apoyo aplicados en el centro por ciclo escolar.	Al menos uno por ciclo escolar.	Proyecto Escolar. Convenios o minutas de participación.
71. Estímulos ¹⁹ al alumnado.	Número de premios y/o reconocimientos otorgados por el centro al alumnado durante el ciclo escolar.	Al menos tres por bimestre.	Expedientes del alumnado.
72. Estímulos ²⁰ al centro escolar.	Número de premios y/o reconocimientos otorgados al centro por su participación en eventos académicos y/o culturales durante el ciclo escolar.	Al menos uno por ciclo escolar.	Diplomas o reconocimientos públicos.
73. Eficiencia terminal para Primaria.	Total de alumnos egresados en cualquier ciclo escolar n entre Total de alumnos de nuevo ingreso en primer grado del ciclo escolar n –5 ciclos escolares.	Al menos igual a la tasa nacional.	Forma 911 de inicio y fin de ciclo escolar de al menos los tres últimos años.
74. Eficiencia terminal para Secundaria.	Total de alumnos egresados en el ciclo escolar n entre Total de alumnos de nuevo ingreso en primer grado del ciclo escolar n –2 ciclos escolares.		

¹⁹ En esta propuesta se consideran estímulos al alumnado, aquellos que pueden ser otorgados por puntualidad, aseo, asistencia y aprovechamiento, entre otros.

²⁰ En esta propuesta se consideran estímulos al centro aquellos que pueden ser otorgados por su participación en concursos deportivos, de coro (Himno), de ortografía, de ciencia y de Olimpiada del Conocimiento, entre otros.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
75. Satisfacción de los usuarios con las prácticas innovadoras.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con las prácticas innovadoras implementadas en el centro, respecto al total de usuarios encuestados.	Al menos el 80% de los usuarios.	Encuesta (entrevista o cuestionario) a alumnos y padres. Informe de resultados.
76. Satisfacción de los usuarios con los resultados académicos.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con los resultados académicos, respecto al total de usuarios encuestados.		
77. Satisfacción de los usuarios con la organización y funcionamiento del centro.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con la organización y funcionamiento del centro, respecto al total de usuarios encuestados.		
78. Satisfacción de los usuarios con los mecanismos de comunicación del centro.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con los mecanismos de comunicación del centro, respecto al total de usuarios encuestados.		
79. Satisfacción de los usuarios con la atención a las demandas.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con la atención a sus demandas y/o sugerencias, respecto al total de usuarios encuestados.		
80. Satisfacción de los usuarios con las actividades extraescolares y/o complementarias.	Porcentaje de usuarios que contestaron estar satisfechos con las actividades extraescolares y/o complementarias del centro, respecto al total de usuarios encuestados.		

Subcriterio 8.2 Resultados de Valor Creado para el Personal

Se refiere a la evaluación de los resultados en el desarrollo del personal que labora en el centro educativo y su relación causal con los procesos, sistemas y competitividad de la organización.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
81. Satisfacción de los docentes frente a grupo con el liderazgo directivo.	Porcentaje de docentes frente a grupo que contestaron estar satisfechos con el liderazgo directivo, respecto al total de docentes, frente a grupo, encuestados.	Al menos el 80% de los docentes.	Encuesta (entrevista o cuestionario) al personal. Informe de resultados.

INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	FUENTES DE INFORMACIÓN
82. Satisfacción del personal docente especial y maestro de apoyo con el liderazgo directivo.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo que contestaron estar satisfechos con el liderazgo directivo, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo encuestado.	Al menos el 80% de los docentes.	Encuesta (entrevista o cuestionario) al personal. Informe de resultados.
83. Satisfacción de docentes frente a grupo con el trabajo colegiado.	Porcentaje de docentes frente a grupo que contestaron estar satisfechos con trabajo colegiado, respecto al total de docentes frente a grupo encuestados.		
84. Satisfacción del personal docente especial y maestro de apoyo con el trabajo colegiado.	Porcentaje del personal docente especial y maestro de apoyo que contestaron estar satisfechos con el trabajo colegiado, respecto al total del personal docente especial y maestro de apoyo encuestado.		

3. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

PRESENTACIÓN

Con el objetivo de elaborar un sistema para evaluar a nuestras escuelas se presenta este instrumento de carácter global cuyas respuestas se fundamentan en evidencias. El instrumento permite obtener un diagnóstico de la escuela, detectando las principales fortalezas de la misma y las áreas de mejora y, aplicado en procesos sucesivos de autoevaluación, valorar los avances de la escuela. A partir de esta información se iniciarán procesos orientados a trabajar por la mejora continua del centro escolar con la participación directa del personal del centro, protagonista fundamental de los mismos.

El cuestionario se fundamenta en el Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*, y por ello incluye los ocho criterios establecidos en el mismo, definidos en este documento, precediendo a las cuestiones correspondientes, a fin de facilitar la comprensión del contenido de las mismas para su valoración.

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

A continuación se presenta un conjunto de ítems que componen el cuestionario para realizar el proceso de evaluación de la escuela. Estos ítems están agrupados en torno a cada uno de los criterios del Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*, cuya definición les precede.

Para contestar este cuestionario es necesario analizar primero los ítems cuyas respuestas se fundamentan en evidencias. Posteriormente habrá que asignarle a cada uno de los ítems una valoración.

La valoración puede realizarse en una de las dos escalas que aquí se presentan, teniendo en cuenta que todo el equipo debe adoptar la misma y, en consecuencia, llegar a un acuerdo sobre ello. La primera es más sencilla y facilita la autoevaluación. Se recomienda su uso en primeras fases, cuando no se tenga mucha experiencia. Dichas escalas se describen a continuación:

- 1) La primera escala tiene cuatro grados, es decir, valores que van del 1 al 4, donde el 1 expresa el menor grado de cumplimiento, lo negativo, y el 4 un mayor cumplimiento, lo más positivo de lo que expresa cada ítem. De esta manera, los dos primeros valores representan niveles bajos y los dos últimos niveles altos. Esta escala aparece en una columna a la derecha de cada ítem, se debe señalar con **una X** la opción de respuesta que se haya elegido. Para una mejor comprensión de la escala, a continuación se presenta la definición de cada uno de los grados.

Puntuación	Definición operativa
1	<ul style="list-style-type: none"> - no existen evidencias de acciones realizadas todavía - algunas ideas no se han concretado - sin logro o muy bajo
2	<ul style="list-style-type: none"> - existen indicios de que se está produciendo algo - algunas acciones aisladas - algunas acciones dieron lugar a ciertas mejoras - nivel de logro bajo
3	<ul style="list-style-type: none"> - claras evidencias de acciones realizadas - revisiones periódicas y frecuentes que se manifiestan en mejoras - avances significativos - niveles altos
4	<ul style="list-style-type: none"> - planteamientos excelentes - altos niveles de logros - acciones bien desarrolladas que llevan a mejoras muy significativas

- 2) La segunda escala se presenta en porcentajes, del 0 al 100, con 20 posibilidades de valoración, en intervalos de 5 puntos. Usted debe seleccionar y anotar uno de ellos, según valore la información y evidencias que haya encontrado en el proceso de recopilación y análisis de la información.

Esta escala aparece en la segunda columna a la derecha de cada ítem. Recuerde, sólo debe utilizar una escala.

Para una mejor comprensión de la escala, a continuación se presenta la descripción de sus valores con distintos enfoques, los mismos que deberán aplicarse en cada caso, dependiendo de la situación que se plantee en el ítem. Las descripciones están en torno a los porcentajes coloreados. Se puede seleccionar el valor central de la descripción o valores más bajos o más altos, de acuerdo con la situación del centro escolar.

No existen evidencias.			Existen ciertas evidencias.			Muestras claras.			Bastantes muestras o evidencias.			Numerosas muestras y evidencias.								
No se han realizado acciones.			Se realizan algunas acciones fundamentadas.			Existen evidencias.			Se han realizado bastantes acciones con un enfoque adecuado.			Se aplican acciones en toda la organización.								
Algunas acciones de escasa o nula utilidad.			Existe una cierta comunicación.			Se realizan acciones fundamentadas con un enfoque adecuado.			Las acciones se implantan en la mayoría de las áreas de la escuela.			Se revisa de forma sistemática la eficacia del proceso.								
No se ha extendido a la organización.			Nivel bajo pero con algunas muestras de acciones.			Las acciones se despliegan en la organización a un nivel aproximado del 50%.			Se evalúan, revisan y mejoran la mayoría de las acciones que se implantan.			Se evalúan, revisan y mejoran todas las acciones, abarcando a todo el potencial.								
No se realiza la acción o existen tímidos intentos, escasamente fundamentados.			Las acciones se van implantando parcialmente.			Nivel medio, aplicado en torno a un 50 % de su potencial.			en torno a 3/4 del potencial.			Tendencias positivas en resultados en todas las áreas.								
Nivel muy bajo de resultados.			Nivel bajo, aplicado parcialmente a aproximadamente ¼ del potencial.			Se evalúan y se revisan las acciones implementadas para la mejora a nivel medio.			Nivel bastante alto, en torno a un 75%.			Se cumplen excelentemente los objetivos planteados en todas las áreas.								
Valoración muy baja.			Alguna tendencia positiva de resultados en algunas áreas relevantes.			Tendencias positivas en resultados en áreas relevantes.			Se logran los objetivos en la mayoría de las áreas.			Principios y Valores son una referencia en el sector.								
Valoración global baja.									Tendencias bastante altas en resultados en muchas de las áreas.											
0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

Criterio 1.0 Usuarios

Se refiere a la forma como el centro educativo profundiza en el conocimiento de los usuarios y cómo ellos perciben el valor proporcionado por el centro. Incluye la manera en que se fortalece la relación con sus usuarios y la evaluación de su satisfacción y preferencia.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
1.1	El centro educativo realiza estudios de manera sistemática para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales.					
1.2	El centro educativo utiliza los estudios de las expectativas de sus usuarios para prever las mejoras en sus servicios.					
1.3	El centro educativo compara sus prácticas y la prestación de sus servicios respecto a otros centros.					
1.4	El centro educativo realiza estudios para orientar la mejora de competencias y métodos de trabajo.					
1.5	El centro educativo realiza estudios para programar servicios de orientación y apoyo a los usuarios.					
1.6	El centro educativo atiende los requerimientos detectados en los usuarios para lograr su satisfacción.					
1.7	El centro educativo toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para establecer mecanismos de mejora.					
1.8	El centro educativo involucra a todos los grupos interesados en la consecución de sus objetivos.					
1.9	El centro educativo realiza actividades para fortalecer las relaciones con los usuarios y así atraer su preferencia.					
1.10	El centro educativo fomenta las relaciones a largo plazo que estimulen el sentido de pertenencia de los usuarios y sus referencias positivas.					
1.11	El centro educativo evalúa los niveles de satisfacción y preferencia de sus usuarios respecto a los servicios y resultados.					

Criterio 2.0 Liderazgo

Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión del centro educativo, ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo, que crea una cultura que sustenta la competitividad y la viabilidad del centro escolar y diseña, implanta y evalúa un sistema de mejora continua.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
2.1	La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores del centro educativo.					
2.2	La dirección impulsa el desarrollo del personal en el centro educativo.					
2.3	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como dar confianza, impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.					
2.4	La dirección apoya y promueve una política de calidad.					
2.5	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en el centro educativo.					
2.6	La dirección aplica estrategias eficaces para la resolución de conflictos.					
2.7	La dirección prioriza y satisface necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés.					
2.8	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua aprovechando las relaciones de colaboración con los grupos de interés.					
2.9	La dirección comunica la misión, visión, valores y planeación del centro educativo al personal, usuarios y grupos de interés.					
2.10	La dirección fomenta los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua.					
2.11	La dirección promueve acciones innovadoras en el centro educativo.					
2.12	La dirección distribuye el trabajo con equidad entre el personal del centro.					
2.13	La dirección desarrolla vínculos eficaces con la comunidad y grupos de interés.					
2.14	La dirección toma en cuenta las sugerencias que aportan el personal y los grupos de interés para optimizar el trabajo del centro.					

Criterio 3.0 Planeación

Se refiere a la forma en que la planeación orienta al centro educativo hacia la mejora a través de la definición y despliegue de objetivos y estrategias prioritarios.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
3.1	La planeación estratégica se realiza de forma colegiada en función de las necesidades del centro y de las expectativas de la comunidad escolar.					
3.2	En la planeación del centro se establecen objetivos y metas que orientan al centro hacia la mejora, considerando las necesidades de la comunidad educativa.					
3.3	El centro planea sus servicios a corto, mediano y largo plazos.					
3.4	En la planeación del centro se establecen estrategias orientadas al desarrollo del personal.					
3.5	El centro educativo determina en su planeación los mecanismos que aseguren claridad y efectividad en la organización administrativa.					
3.6	La planeación del centro establece los procesos, así como el personal responsable de cada uno de ellos.					
3.7	La planeación del centro establece áreas de mejora y compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados.					
3.8	La planeación del centro incorpora innovaciones pedagógicas y tecnológicas tendientes a mejorar la práctica educativa.					
3.9	La planeación del centro instrumenta la capacitación, actualización y superación profesional del personal.					
3.10	La planeación del centro asigna recursos y medios para llevar a cabo sus acciones.					
3.11	En la planeación del centro se aplican estrategias de evaluación para identificar el logro de los objetivos planteados en el proyecto institucional.					

Criterio 4.0 Información y Conocimiento

Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento para la gestión, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del centro educativo y promover el cambio y la innovación.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
4.1	Se cuenta con procedimientos de acopio sistemático de información relevante para la toma de decisiones en la gestión académica y administrativa.					
4.2	Establece convenios con organizaciones para el intercambio de información y conocimiento.					
4.3	Recaba periódicamente información externa e interna sobre actividades de su interés y de sus diferentes grupos para la mejora continua.					
4.4	Aplica diferentes técnicas para el procesamiento de la información.					
4.5	Establece los canales de comunicación de forma oportuna con el personal y grupos de interés.					
4.6	Documenta las prácticas exitosas y las comunica verificando que sean relevantes para los usuarios y grupos de interés.					
4.7	Utiliza la información relevante y la tecnología existentes para innovar sus servicios.					

Criterio 5.0 Personal

Se refiere a la forma como el centro educativo crea las condiciones necesarias para propiciar el desarrollo del personal a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
5.1	Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.					
5.2	Se toman en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.					
5.3	Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.					
5.4	Se valora la participación del personal en los procesos de autoevaluación y mejora continua para la calidad del centro.					
5.5	Se estimulan los logros del personal mediante un esquema equitativo de reconocimientos.					
5.6	Se reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de objetivos.					
5.7	Se definen los perfiles de trabajo del personal a partir de los principios y políticas del centro y de las funciones a desempeñar de acuerdo con las necesidades del mismo.					
5.8	Se identifican necesidades de capacitación en función de los perfiles del puesto, de las demandas de los usuarios y/o de las necesidades del centro.					
5.9	Se diseña y ejecuta periódicamente un plan de desarrollo del personal que satisface las necesidades presentes y futuras del centro.					
5.10	Se evalúa periódicamente el plan de desarrollo del personal.					
5.11	Se impulsa el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos o programas, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias.					
5.12	Se realizan acciones que propician las relaciones armoniosas y la autoestima del personal para lograr la satisfacción, motivación en el trabajo y el compromiso con la mejora continua.					
5.13	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.					
5.14	Se promueve la participación del personal en acciones culturales, de salud y seguridad.					
5.15	Se fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos y psicológicos entre el personal.					

Criterio 6.0 Procesos

Se refiere a la forma como el centro educativo diseña, evalúa y mejora los servicios y procesos a fin de aportar valor de forma consistente a los usuarios y alcanzar los objetivos del proyecto institucional.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
6.1	Los procesos relativos a la gestión académica y administrativa se realizan de acuerdo con el proyecto institucional.					
6.2	Las mejoras en los servicios se llevan a cabo en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.					
6.3	Se identifican y documentan los procesos.					
6.4	El personal del centro educativo participa en la documentación de los procesos, de las relaciones académicas y administrativas.					
6.5	Los procesos, incluidos en los servicios que se prestan, se jerarquizan de acuerdo con las prioridades de los usuarios.					
6.6	Se establecen nuevos servicios para atender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los usuarios.					

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
6.7	Se establecen relaciones de colaboración con los proveedores para mejorar los procesos y servicios.					
6.8	El personal participa en la organización y operación de los procesos de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.					
6.9	Se aplican los mecanismos predeterminados para el seguimiento y evaluación de los procesos.					
6.10	Se identifican las áreas de mejora de los procesos a partir de los resultados de la evaluación y seguimiento.					
6.11	Se aprovechan experiencias de otros centros escolares para incorporarlas a la mejora de los procesos.					
6.12	Se incorporan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar los procesos.					
6.13	Se promueve la innovación en la gestión de los procesos.					
6.14	La selección de proveedores se realiza a partir del estudio de las necesidades, de los recursos y perfil del proveedor (calidad, cercanía, cumplimiento de especificaciones, política de compra, etc.).					
6.15	Se realiza un seguimiento y evaluación de los productos y servicios que ofrecen los proveedores.					

Criterio 7.0 Responsabilidad Social

Se refiere a la forma en que el centro educativo asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y a la promoción de una cultura de calidad.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
7.1	El centro implementa estrategias para obtener y analizar información sobre preservación de los recursos naturales.					
7.2	El centro lleva a cabo permanentemente acciones para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales con la comunidad.					
7.3	El centro realiza acciones para la mejora de la comunidad.					
7.4	El centro contribuye a que lo aprendido en la escuela sea relevante para las demandas de la sociedad.					
7.5	El centro proporciona apoyo a la comunidad orientado a la solución de sus problemas prioritarios.					

Criterio 8.0 Competitividad de la Organización

Se refiere al desempeño del centro educativo en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación estratégica y mejoramiento de procesos, así como a la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
8.1	Las formas de enseñanza, evaluación y apoyos psicopedagógicos que operan en el centro son satisfactorios para los usuarios.					
8.2	Las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a los usuarios del centro.					
8.3	Los usuarios se sienten satisfechos con la organización y el funcionamiento general del centro.					

	Ítems	Escala 1				Escala 2
		1	2	3	4	%
8.4	Los usuarios se sienten satisfechos por los mecanismos de comunicación del centro.					
8.5	La atención de demandas y sugerencias satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
8.6	Los usuarios sienten que forman parte del centro.					
8.7	Los usuarios se sienten satisfechos con las actividades extraescolares y complementarias.					
8.8	El centro resulta competitivo en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de alumnos en relación con los de su zona escolar.					
8.9	Los indicadores básicos (cobertura, aprovechamiento, deserción, reprobación y eficiencia terminal) muestran una mejora.					
8.10	Se cumplen los objetivos establecidos en el programa anual.					
8.11	Se cumplen los objetivos de los programas compensatorios, innovación y mejora en el centro escolar.					
8.12	Las actividades extraescolares y complementarias que se realizan contribuyen a la formación académica de los alumnos.					
8.13	Se informa a los usuarios de las actividades institucionales, de los procesos de evaluación y de los resultados de aprovechamiento y mejora que se generan en el centro.					
8.14	Se establecen mecanismos de comunicación adecuados entre los usuarios actuales, exalumnos, la comunidad, las autoridades y el centro.					
8.15	El personal del centro está satisfecho con el tipo de liderazgo, el trabajo colegiado y la toma de decisiones.					
8.16	El personal del centro está satisfecho con los resultados obtenidos en relación con los propósitos.					
8.17	Se cumple el programa anual de formación y desarrollo del personal.					
8.18	El personal participa en proyectos de investigación e innovación y en equipos de mejora.					
8.19	La mejora en el desempeño del personal en el centro ha motivado su desarrollo profesional.					
8.20	Se revisa la permanencia y rotación del personal del centro.					
8.21	Se evalúan los mecanismos de comunicación con usuarios actuales y potenciales, así como el clima de relación interpersonal.					
8.22	El centro propicia un clima institucional que favorece las relaciones armoniosas entre el personal.					
8.23	El personal atiende las demandas y necesidades de usuarios actuales y potenciales.					
8.24	El centro realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente.					
8.25	El centro lleva a cabo actividades de reforestación en la comunidad.					
8.26	La comunidad valora positivamente los servicios que presta el centro.					
8.27	La comunidad participa en las tareas del centro.					
8.28	La comunidad se beneficia con el índice de eficiencia terminal del centro.					
8.29	Los servicios y programas ofrecidos por el centro a la comunidad han impactado positivamente.					
8.30	El centro consigue elevar progresivamente las tasas de escolaridad.					
8.31	El director percibe la suficiencia en infraestructura, equipo y personal calificado para satisfacer a los usuarios.					
8.32	El centro logra recursos adicionales a los estipulados.					
8.33	El centro mejora la infraestructura y el equipamiento por la gestión realizada.					
8.34	Existen mecanismos de comunicación para la rendición de cuentas.					

4. INFORMACIÓN TÉCNICA PARA EL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

PRESENTACIÓN

Con la intención de apoyar el proceso de autoevaluación en los centros escolares, en el marco de un modelo de calidad, se elaboró este documento denominado Información Técnica para el Cuestionario de Autoevaluación, cuya función sustantiva es apoyar la comprensión y facilitar el consenso sobre el significado preciso de cada uno de los ítems del Cuestionario de Autoevaluación para su llenado por parte del Equipo de Autoevaluación.

Para cubrir dicho propósito, se registra cada uno de los ítems que componen el cuestionario, se explicita la definición de cada uno, se asienta un ejemplo de dicha definición y se registran algunas técnicas de acopio y fuentes de información a las que el Equipo de Autoevaluación podrá acudir para obtener y recopilar las evidencias que fundamentan las respuestas al cuestionario. Esto permitirá al equipo asignarle una valoración del nivel de logro alcanzado de cada uno de los ítems que están agrupados en torno a los ocho criterios del Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*, con el objetivo de identificar, de acuerdo con dicha valoración, las áreas fuertes y las áreas de mejora de la escuela.

Criterio 1.0 Usuarios

Se refiere a la forma como el centro educativo profundiza en el conocimiento de los usuarios y cómo ellos perciben el valor proporcionado por el centro. Incluye la manera en que se fortalece la relación con sus usuarios y la evaluación de su satisfacción y preferencia.

Subcriterio 1.1 Conocimiento de Usuarios. Se refiere a cómo el centro educativo estudia las necesidades y expectativas de sus usuarios, así como las posibilidades de prever las expectativas de los mismos. También estudia su posición frente a otros centros educativos, así como las características de sus servicios que añaden valor y generan ventajas competitivas a sus usuarios. Incluye también la forma en la que el centro evalúa la satisfacción y preferencia de sus usuarios.

ÍTEM 1.1	El centro educativo realiza estudios de manera sistemática para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Se refiere a si el centro escolar cuenta con mecanismos para conocer las opiniones, necesidades y lo que esperan del plantel los padres de familia, alumnos y la comunidad en general, utilizando para ello diversas técnicas e instrumentos de recopilación de información. Por ejemplo, en la escuela se cuenta con un registro de las respuestas ofrecidas por los alumnos y los padres de éstos, sobre diversos cuestionamientos, a partir de una encuesta acerca de sus necesidades y expectativas educativas, tales como un incremento en las horas de trabajo con computadoras, clases especiales para algunos alumnos con rezago escolar, una pizarra con información sobre las actividades e innovaciones de la escuela, la permanencia o decremento del número de alumnos por grupo, entre otros.		<ul style="list-style-type: none"> Herramientas utilizadas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios. Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Detección de necesidades y expectativas de los usuarios. (1) -Participación de los usuarios en la detección de las necesidades. (2) -Atención de necesidades y expectativas por la dirección. (3) -Atención de solicitudes o requerimientos por la dirección. (6)
ÍTEM 1.2	El centro educativo utiliza los estudios de las expectativas de sus usuarios para prever las mejoras en sus servicios.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	En los espacios de discusión y toma de decisiones se utilizan los resultados de los estudios sobre las opiniones, necesidades y lo que esperan del plantel los padres de familia, alumnos y la comunidad en general, para mejorar los servicios educativos y administrativos que proporciona la escuela. Por ejemplo, se realizan reuniones colegiadas para la definición de los planes de acción, considerando las respuestas y opiniones de los usuarios, obtenidas de las encuestas acerca de sus necesidades educativas, con la finalidad de mejorar los servicios.		<ul style="list-style-type: none"> Actas y minutas de reuniones colegiadas. Resultado de los cuestionarios aplicados. Congruencia entre las mejoras implementadas en la escuela con las necesidades y expectativas detectadas.

ÍTEM 1.3	El centro educativo compara sus prácticas y la prestación de sus servicios respecto a otros centros.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El centro escolar organiza y asiste a reuniones con otros centros para intercambiar experiencias e información, comparar los servicios educativos y administrativos que se ofrecen para ser adoptados en beneficio del mismo.</p> <p>Por ejemplo, en las reuniones con el inspector de la zona, los directores de cada escuela presentan y registran las experiencias innovadoras y sus resultados de diversos servicios educativos y administrativos puestos en marcha en el ciclo anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de la comparación de lo observado en otras escuelas. Resultados de los cuestionarios aplicados. Adopción y adaptación de medidas educativas y administrativas de otros centros, benéficas para la escuela.
ÍTEM 1.4	El centro educativo realiza estudios para orientar la mejora de competencias y métodos de trabajo.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El centro escolar estudia y registra solicitudes, necesidades o quejas para dar atención a éstas, con el fin de encauzar y mejorar los servicios y métodos de trabajo que ofrecen.</p> <p>Por ejemplo, durante la elaboración del diagnóstico de la escuela, un equipo de profesores revisa el registro de las solicitudes, necesidades, quejas y/o sugerencias que los alumnos y sus padres han formulado a lo largo del presente ciclo escolar y que cada docente ha registrado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo de diferentes años. Proyecto Escolar. Plan de clase de diferentes años. Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Detección de la satisfacción de los usuarios. (4)
ÍTEM 1.5	El centro educativo realiza estudios para programar servicios de orientación y apoyo a los usuarios.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El centro escolar pone en marcha mecanismos para obtener información que permita el diseño de acciones dirigidas a brindar información, asesoría y apoyo a los alumnos y a sus padres.</p> <p>Por ejemplo, existen minutas de las reuniones colegiadas para la definición de actividades en los planes de acción, donde se analizaron los resultados derivados de una encuesta sobre las principales carencias de información y dudas que los alumnos y sus padres formularon a cada uno de los docentes durante el último ciclo escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los cuestionarios aplicados. Plan Anual de Trabajo de diferentes años. Proyecto Escolar. Actas y minutas de reuniones colegiadas. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Procesos y servicios mejorados. (54) -Satisfacción de los usuarios con los programas del centro. (64) -Satisfacción de los usuarios con los servicios del centro. (65)

Subcriterio 1.2 Relación Integral con los Usuarios. Se refiere a cómo el centro educativo responde a los requerimientos detectados y promueve la construcción y fortalecimiento de relaciones positivas duraderas con sus usuarios para generar valor añadido y lograr su preferencia.

ÍTEM 1.6	El centro educativo atiende los requerimientos detectados en los usuarios para lograr su satisfacción.
DEFINICIÓN	
Existen evidencias de sistemas de recopilación y estudios de requerimientos para recoger y dirigir las demandas y solicitudes de los alumnos y padres, que den respuesta de forma responsable y oportuna a fin de fortalecer su confianza en la escuela. Por ejemplo, en la escuela existe un encargado que distribuye formatos anónimos al término de las reuniones, donde los alumnos y sus padres expresan sus sugerencias y quejas respecto al trabajo de los docentes; estos formatos alimentan las reuniones del cuerpo colegiado, donde se discuten y organizan las formas más pertinentes de atención y resolución.	EVIDENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> Formato para solicitudes y sugerencias. Registro de los comentarios de los usuarios. Resultados de los cuestionarios aplicados. Registro con la definición de funciones y la asignación de responsabilidades. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Atención de solicitudes o requerimientos por la dirección. (6)
ÍTEM 1.7	El centro educativo toma en cuenta las opiniones de sus usuarios para establecer mecanismos de mejora.
DEFINICIÓN	
Distinguir cómo el centro escolar analiza para su incorporación desde la planeación estratégica, pasando por el desarrollo de las actividades, de los procesos y hasta la ejecución de los servicios, las sugerencias y puntos de vista de los alumnos, padres de familia y comunidad en general. Por ejemplo, en los registros de las reuniones colegiadas para la definición de los planes de acción y asignación de funciones y actividades se describe la forma de incorporar las respuestas y opiniones de los usuarios, obtenidas de las encuestas acerca de sus necesidades educativas, en la innovación de diversos servicios y en las mejoras introducidas.	EVIDENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> Programación y registro de modificaciones con base en los requerimientos. Programación de mejoras a partir de las sugerencias de los usuarios. Resultado de los cuestionarios aplicados. Actas y minutas de reuniones.

ÍTEM 1.8	El centro educativo involucra a todos los grupos interesados en la consecución de sus objetivos.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Se refiere a cómo la escuela motiva e involucra a los alumnos y padres de familia mediante el desarrollo de intereses comunes, en distintas tareas y responsabilidades encaminadas hacia la mejora. Por ejemplo, para el cuidado y mantenimiento de la infraestructura y equipo de cómputo, el Equipo de Autoevaluación nombra a algún alumno por grupo y a su padre para identificar los problemas y hacer llegar esta información a las reuniones entre padres de familia y el director.		<ul style="list-style-type: none"> Registro de actividades en las que participan los grupos de interés. Actas y minutas de reuniones.
ÍTEM 1.9	El centro educativo realiza actividades para fortalecer las relaciones con los usuarios y así atraer su preferencia.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Se organizan reuniones y diversos encuentros que favorezcan el conocimiento y las opiniones de los alumnos y los padres para tenerlas en cuenta en la planeación de la escuela y lograr una mayor identificación con el proyecto de la escuela. Por ejemplo, en las juntas con los padres de familia programadas durante el ciclo escolar, el director y los docentes aprovechan para intercambiar opiniones y comentarios sobre el funcionamiento de la escuela.		<ul style="list-style-type: none"> Plan diario. Resultados de los cuestionarios aplicados. Actas y minutas de reuniones. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Organización de juntas dirigidas a los padres de familia. (15) -Asistencia de los padres a las juntas escolares. (11)
ÍTEM 1.10	El centro educativo fomenta las relaciones a largo plazo que estimulen el sentido de pertenencia de los usuarios y sus referencias positivas.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Se organizan diversas actividades con los alumnos y los padres de éstos para promover relaciones duraderas, fomentando con ello el arraigo que los haga sentir parte de la institución y fomentar así su preferencia sobre la escuela. Por ejemplo, el director, mediante diversas reuniones, invita y promueve la participación al trabajo en equipo, entre padres con experiencia y los de recién ingreso para la organización de eventos cívicos, culturales y sociales de la escuela.		<ul style="list-style-type: none"> Actas y minutas de reuniones. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Organización de actividades cívicas. (14) -Organización de actividades complementarias. (13) -Organización de concursos. (12)

ÍTEM 1.11	El centro educativo evalúa los niveles de satisfacción y preferencia de sus usuarios respecto a los servicios y resultados.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		<p>Conocimiento de los registros y la documentación acerca de la opinión de los alumnos y sus padres para identificar su satisfacción y su preferencia de los servicios y los resultados logrados por la escuela.</p> <p>Por ejemplo, en cada ciclo escolar se administra un cuestionario de opinión para valorar el nivel de preferencia y satisfacción de los alumnos y sus padres acerca de su estancia, trato y atención y estos resultados se emplean en las reuniones colegiadas para la planeación de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Instrumentos aplicados a los usuarios para medir el nivel de satisfacción.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Detección de satisfacción de usuarios. (4)-Participación de usuarios en la detección de la satisfacción. (5)

Criterio 2.0 Liderazgo

Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión del centro educativo, ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo que crea una cultura que sustenta la competitividad y la viabilidad del centro escolar, diseña, implanta y evalúa un sistema de mejora continua.

ÍTEM 2.1	La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores del centro educativo.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Existen diversas evidencias, tales como los registros de opinión de alumnos y docentes, sobre las acciones realizadas por los directivos de la escuela orientadas hacia el conocimiento y la difusión de la misión, visión y los valores.</p> <p>Por ejemplo, el director informa a la comunidad escolar en general, la misión y visión del centro escolar mediante la instalación y uso de: el periódico mural, reuniones de docentes con padres de familia, circulares y trípticos. Así como la práctica de los valores del centro a través del ejemplo y la vigilancia de su cumplimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trípticos, circulares y registro del periódico mural. ■ Actas y minutas de reuniones. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento de la misión, visión y valores por los usuarios. (18) -Conocimiento de la misión, visión y valores por los docentes frente a grupo. (16) -Conocimiento de la misión, visión y valores por el docente especial y el maestro de apoyo. (17)
ÍTEM 2.2	La dirección impulsa el desarrollo del personal en el centro educativo.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Identificación acerca de cómo los directivos promueven y establecen las condiciones para hacer posible la formación, capacitación, actualización y superación permanente de los docentes frente a grupo, del personal docente especial y del maestro de apoyo.</p> <p>Por ejemplo, el director planea de manera colegiada las prioridades de la escuela para la programación y participación de los docentes en cursos, asesorías y reuniones para el intercambio de experiencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resultados de los cuestionarios aplicados. ■ Actas y minutas de reuniones. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Promoción de cursos para el personal docente por la dirección. (48) -Asistencia de docentes frente a grupo a cursos promovidos por la dirección. (49) -Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos promovidos por la dirección. (50)

ÍTEM 2.3	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como dar confianza, impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.		
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
<p>Se manifiesta cómo los directivos promueven y llevan a cabo el trabajo colegiado basado en la confianza, la delegación estratégica de responsabilidades y las decisiones colectivas.</p> <p>Por ejemplo, el director plantea la necesidad de mejorar la seguridad en los alrededores de la escuela, depositando en el cuerpo colegiado la responsabilidad para seleccionar a los miembros de la comunidad escolar que deseen participar en su solución; discuten conjuntamente la estrategia a seguir, privilegiando el trabajo en equipo, así como las tareas y funciones de cada uno, además de estimar la periodicidad para evaluar sus resultados.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Registro de acuerdos.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Satisfacción de los usuarios con la organización y funcionamiento del centro. (77)-Satisfacción de los docentes frente a grupo con el liderazgo directivo. (81)-Satisfacción del personal docente especial y maestro de apoyo con liderazgo directivo. (82)	
ÍTEM 2.4	La dirección apoya y promueve una política de calidad.		
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
<p>Se advierte cómo el directivo implementa e impulsa entre el personal y la comunidad escolar acciones centradas en los usuarios encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios del centro educativo.</p> <p>Por ejemplo, el director aprovecha las diversas reuniones de los distintos integrantes de la comunidad escolar para infundir el deseo compartido por mejorar los niveles de aprovechamiento escolar de cada grupo y grado respecto a los ciclos anteriores y comparativamente con los de otras escuelas de la zona.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Planeación, desarrollo y evaluación de actividades orientadas a mejorar la situación actual de la escuela.▪ Actas y minutas de reuniones.	
ÍTEM 2.5	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en el centro educativo.		
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
<p>Evidencias de las estrategias que los directivos emplean y fomentan para mantener un ambiente laboral de colaboración entre la comunidad educativa, propicio para el trabajo en conjunto y el reconocimiento de los esfuerzos de sus miembros.</p> <p>Por ejemplo, el director establece y fortalece la importancia de los cuadros de honor sobre aprovechamiento escolar por materia y sobre puntualidad, como un trabajo conjunto de alumnos y docentes, efectuando un reconocimiento público ante la comunidad en la ceremonia del primer lunes de cada mes.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de eventos.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Estímulos al alumnado. (71)-Estímulos a los docentes frente a grupo, al personal docente especial y al maestro de apoyo. (47)	

ÍTEM 2.6	La dirección aplica estrategias eficaces para la resolución de conflictos.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Identificación de los recursos o vías que el director emplea para favorecer la búsqueda de soluciones a los problemas originados por diferencias de opinión o acciones contrarias entre integrantes del centro escolar.</p> <p>Por ejemplo, el director busca las formas de solución inmediata de los conflictos. Muestra su capacidad de empatía y comprensión al escuchar a las partes involucradas, analiza de manera conjunta las diferencias, promueve la participación de los involucrados para elaborar propuestas de solución y arribar a acuerdos por consenso y con el compromiso de las partes y establece un registro de la evolución del conflicto hasta su solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de eventos. ▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Atención de conflictos por la dirección. (7) -Atención de usuarios por la dirección. (8) -Atención de usuarios por docentes frente a grupo. (9) -Atención de usuarios por personal docente especial y maestro de apoyo. (10)
ÍTEM 2.7	La dirección prioriza y satisface necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Se identifica las actividades, medidas o planes que realizan los directivos para cumplir o atender prioritariamente las expectativas y necesidades requeridas por la comunidad educativa son satisfactorias.</p> <p>Por ejemplo, cada una de las acciones y propuestas del director es acompañada de un registro de las opiniones de diversos miembros de la comunidad escolar acerca de dichas acciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Congruencia entre los estudios de las necesidades y expectativas de los usuarios y el Plan Anual de Trabajo. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Registro de actividades realizadas.
ÍTEM 2.8	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua aprovechando las relaciones de colaboración con los grupos de interés.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Identificación de las acciones o actividades que los directivos incorporan al trabajo escolar, aprovechando la experiencia de otros centros escolares a través del intercambio de información y la participación de grupos que colaboran en el trabajo de la escuela.</p> <p>Por ejemplo, el director aprovecha y propicia los lazos de colaboración con las autoridades de la localidad y las empresas cercanas para la realización, apoyo con materiales y mano de obra para el mantenimiento del inmueble, contempladas en el Plan Anual de Trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas, minutas de reuniones y convenios con los grupos de interés y otros centros escolares. ▪ Plan Anual de Trabajo.

ÍTEM 2.9	La dirección comunica la misión, visión, valores y planeación del centro educativo al personal, usuarios y grupos de interés.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Se refiere a la difusión que el directivo realiza entre la comunidad educativa acerca de los fines, expectativas, propósitos y acciones futuras encaminadas a orientar y conjuntar los esfuerzos y el trabajo en el centro escolar.</p> <p>Por ejemplo, para fortalecer los lazos de colaboración de grupos de asociaciones civiles, voluntarios o cooperativas y exalumnos, el director organiza reuniones con la comunidad educativa para presentar y recibir comentarios y opiniones acerca de la misión, visión, valores y planes de trabajo futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actas y minutas de reuniones con padres de familia y con el Consejo Técnico Escolar. ■ Resultados de los cuestionarios aplicados. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento de la misión, visión y valores por los usuarios. (18) -Conocimiento de la misión, visión y valores por los docentes frente a grupo. (16) -Conocimiento de la misión, visión y valores por el docente especial y el maestro de apoyo. (17) 	
ÍTEM 2.10	La dirección fomenta los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Acciones que los directivos realizan y promueven entre la comunidad escolar basadas en los principios éticos y de valores que sustentan y promueven una cultura para la mejora continua.</p> <p>Por ejemplo, las actuaciones e interacciones del director sirven como punto de partida y una forma de ilustrar los valores y principios éticos que la escuela ha adoptado, siendo ejemplo para que los docentes asuman un comportamiento consecuente con ellos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resultados de los cuestionarios aplicados. ■ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de los objetivos del centro. (67) 	
ÍTEM 2.11	La dirección promueve acciones innovadoras en el centro educativo.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Conocimiento sobre la forma como la dirección realiza o introduce acciones nuevas o creativas y fomenta entre el personal del centro educativo iniciativas y propuestas para mejorar el trabajo y los servicios que la escuela ofrece.</p> <p>Por ejemplo, el director escucha y recibe con entusiasmo para su discusión y transformación en propuestas de acción, las iniciativas de los diversos sectores de la comunidad escolar que se le plantean durante todo el ciclo escolar a fin de enriquecer el funcionamiento de la escuela y dar valor añadido a la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registro de las actividades y propuestas innovadoras. ■ Propuestas de trabajo. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Prácticas exitosas. (39) -Acciones innovadoras. (40) 	

ÍTEM 2.12	La dirección distribuye el trabajo con equidad entre el personal del centro.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		Asignación de tareas de acuerdo con criterios que los directivos utilizan para organizar y asignar de forma justa el trabajo entre el personal del centro con el propósito de optimizar los recursos y hacer eficiente las tareas.	<ul style="list-style-type: none"> Registro de la asignación de comisiones y rotación de éstas.
		Por ejemplo, el director se preocupa por someter y respetar con el cuerpo colegiado los distintos criterios a emplear en la asignación de funciones y responsabilidades cuidando que prevalezca un espíritu de distribución equitativa entre los diversos miembros que forman la comunidad escolar y que todos participen en la medida de sus posibilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Registro de la distribución de cargas de trabajo. Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 2.13	La dirección desarrolla vínculos eficaces con la comunidad y grupos de interés.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		Se muestran las acciones de los directivos dirigidas al establecimiento y mantenimiento de los vínculos con los integrantes de la escuela y los grupos que colaboran con ella.	<ul style="list-style-type: none"> Actas y minutas de reuniones.
		Por ejemplo, el director enfatiza la relevancia de conjuntar esfuerzos y la colaboración con los grupos y personas de apoyo externo en los diversos foros con los sectores de la comunidad escolar, a fin de fortalecerlos y ampliarlos en beneficio de la escuela.	<ul style="list-style-type: none"> Registro de acuerdos y convenios de colaboración con diversos integrantes y grupos de interés.
ÍTEM 2.14	La dirección toma en cuenta las sugerencias que aportan el personal y los grupos de interés para optimizar el trabajo del centro.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		Puesta en marcha de las propuestas de la comunidad escolar y los grupos de interés para fortalecer los planes de mejora del centro.	<ul style="list-style-type: none"> Documentos que describen la incorporación de actividades y propuestas sugeridas.
		Por ejemplo, el director analiza las propuestas de los miembros de la comunidad educativa a lo largo del ciclo escolar y valora su pertinencia y viabilidad en las reuniones de planeación del cuerpo colegiado para su incorporación posterior.	<ul style="list-style-type: none"> Actas y minutas de reuniones.

Criterio 3.0 Planeación

Se refiere a la forma en que la planeación orienta al centro educativo hacia la mejora a través de la definición y despliegue de objetivos y estrategias prioritarios.

Subcriterio 3.1 Planeación Estratégica. Se refiere a la forma en que el centro educativo define sus objetivos y metas y desarrolla estrategias, tanto en la gestión académica como en la administración escolar, para aprovechar las oportunidades del entorno, obtener un mejor desempeño, una mejor posición competitiva y permanencia en el largo plazo.

ÍTEM 3.1	La planeación estratégica se realiza de forma colegiada en función de las necesidades del centro y de las expectativas de la comunidad escolar.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El colectivo docente participa en la elaboración y revisión del Proyecto Escolar para la planeación de actividades, tomando en cuenta aspectos sociales, medioambientales y legales así como los requerimientos de padres de familia, alumnos y comunidad escolar.</p> <p>Por ejemplo, el colegioado somete a consideración la incorporación de objetivos en el Plan Anual de Trabajo con procedimientos que fortalecen la discusión ordenada y la toma de decisiones sobre las prioridades y áreas de mejora, considerando la información disponible y la recopilada por el Equipo de Autoevaluación.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ Actas y minutas de reuniones del colegiado. ■ Registro y seguimiento de compromisos establecidos. ■ Informe del Equipo de Autoevaluación. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Organización de reuniones académicas por la dirección. -Asistencia de docentes frente a grupo a las reuniones académicas. (20) -Asistencia del docente especial y maestro de apoyo a las reuniones académicas. (21) -Cumplimiento de actividades del Proyecto Escolar. (55)
ÍTEM 3.2	En la planeación del centro se establecen objetivos y metas que orientan al centro hacia la mejora, considerando las necesidades de la comunidad educativa.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>La misión, visión y los valores sustentan los objetivos y las metas contenidos en la planeación, están dirigidos hacia la mejora continua e incorporan la información sobre las necesidades y expectativas del director, docentes, padres de familia, alumnos y personal de apoyo.</p> <p>Por ejemplo, mediante la revisión de los resultados académicos de los alumnos, se establece como una prioridad en los objetivos y metas la incorporación del fomento a la lectura, el uso del razonamiento matemático en la resolución de problemas cotidianos y el fortalecimiento de hábitos de estudio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyecto Escolar. ■ Plan Anual de Trabajo. ■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Aprobación. (28) -Repetición. (29) -Deserción intercurricular. (30) -Aprobación con calificación media. (31) -Aprobación con calificación alta. (32)

Información Técnica para el Cuestionario de Autoevaluación. SEP.

ÍTEM 3.3	El centro planea sus servicios a corto, mediano y largo plazos.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	La planeación considera los servicios que ofrecerá en corto, mediano y largo plazos considerando la misión, la visión, los valores e información acerca de las posibilidades y los recursos del centro escolar. Por ejemplo, los planes de mejora e innovación de servicios, establecen las metas y objetivos que se alcanzarán en el primer año, después de tres y de cinco años, revisando anualmente su pertinencia en función de los resultados obtenidos respecto al aprovechamiento escolar del alumnado en cada ciclo escolar.		<ul style="list-style-type: none"> Registro y seguimiento de servicios y metas de corto, mediano y largo plazos. Proyecto Escolar. Plan Anual de Trabajo.
ÍTEM 3.4	En la planeación del centro se establecen estrategias orientadas al desarrollo del personal.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	La planeación incluye actividades y recursos para promover programas de actualización y capacitación de docentes frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo, mediante la detección de sus necesidades profesionales y las de sus alumnos. Por ejemplo, a partir de la revisión periódica de la difusión de cursos, seminarios y talleres impartidos por instituciones educativas cercanas a la escuela así como de las necesidades profesionales detectadas, se planea la inscripción de los docentes considerando las diversas prioridades de capacitación y actualización, formuladas por el Equipo de Autoevaluación.		<ul style="list-style-type: none"> Gestión directiva de cursos, talleres, seminarios, etc. Registro de necesidades profesionales y de cursos solicitados. Informe del Equipo de Autoevaluación. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Promoción de cursos para el personal docente por la dirección. (48)
ÍTEM 3.5	El centro educativo determina en su planeación los mecanismos que aseguren claridad y efectividad en la organización administrativa.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	La planeación incluye la estructura organizacional y la distribución de tareas y responsabilidades administrativas dirigidas a su optimización, utilizando como antecedente el nivel de funcionamiento del centro, los inconvenientes y obstáculos detectados. Por ejemplo, se incorporan procedimientos innovadores u otras mejoras adaptadas de otras instituciones educativas para la racionalización de recursos administrativos en la realización de trámites de inscripción, bajas y cambios en el control escolar, etc.		<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo. Proyecto Escolar. Registro de problemas acerca del funcionamiento administrativo. Reglamentos y Manuales de procedimientos (si existen).

ÍTEM 3.6	La planeación del centro establece los procesos, así como el personal responsable de cada uno de ellos.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Se definen conjuntos de actividades y los procedimientos que ordenan su realización y se incluye la asignación de responsabilidades para cada uno de los integrantes del personal del centro educativo.</p> <p>Por ejemplo, se definen los periodos y tiempos para la realización de reuniones con los padres de familia de cada grupo y grado escolar, en horarios fuera de clase, a partir de propuestas de los mismos padres; se establece la distribución de tiempo máximo y orden de cada reunión colegiada respecto a los aspectos a revisar: académicos, generales, administrativos y del personal, así como su registro en minutas para su archivo, distribución y conocimiento de la comunidad escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Plan Anual de Trabajo.▪ Proyecto Escolar.▪ Manual de procedimientos (si existe).▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.

Subcriterio 3.2 Planeación Operativa. Se refiere a la forma como el centro educativo despliega sus objetivos, metas y estrategias en planes de acción referidos a la gestión académica y administrativa, y evalúa la contribución al logro de los objetivos planteados en el proyecto institucional.

ÍTEM 3.7	La planeación del centro establece áreas de mejora y compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>A partir de la información obtenida en el proceso de autoevaluación se jerarquizan y seleccionan las áreas de mejora relacionadas con las necesidades y expectativas, tanto de la comunidad escolar como de diversos grupos de apoyo, para su inclusión en el Proyecto Escolar.</p> <p>Por ejemplo, las áreas de mejora académicas pueden incluir la capacitación y asesoría en cursos, así como un intercambio de experiencias en reuniones colegiadas, incluso con otras escuelas, para la incorporación de propuestas de diferentes materias mediante el desarrollo de competencias.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Proyecto Escolar.▪ Plan de Mejora del centro.▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Propuestas de trabajo.

ÍTEM 3.8	La planeación del centro incorpora innovaciones pedagógicas y tecnológicas tendientes a mejorar la práctica educativa.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>En la planeación operativa se incluyen acciones innovadoras y alternativas a las empleadas, tales como la adopción de apoyos y recursos tecnológicos, encaminadas a fortalecer y mejorar las prácticas docentes para la enseñanza y el aprendizaje.</p> <p>Por ejemplo, al inicio del ciclo escolar se determina incorporar una propuesta de intercambio de docentes por asignatura en los grupos de 5° y 6°, aprovechando su propuesta, disposición a realizarla y las diversas especialidades de la mayoría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo. Documentos en los que se verifique los compromisos establecidos. Propuestas de trabajo. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Prácticas exitosas. (39) -Acciones innovadoras. (40)
ÍTEM 3.9	La planeación del centro instrumenta la capacitación, actualización y superación profesional del personal.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Se analiza la viabilidad de programas dirigidos a la capacitación, actualización profesional de los docentes y el resto del personal del centro, planificando y organizando las acciones correspondientes para su realización, teniendo en cuenta la información relativa a sus necesidades y expectativas y las de la propia escuela.</p> <p>Por ejemplo, en colegiado se acuerda escalonar por grado, durante la primera mitad del ciclo escolar, las asesorías en la escuela para la enseñanza de las Matemáticas y se programan cursos y talleres de actualización de acuerdo con cargas horarias de los docentes, para incorporar y difundir entre el resto sus experiencias y materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planes y programas de capacitación, actualización y desarrollo profesional. Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Promoción de cursos para el personal docente por la dirección. (48) -Asistencia de docentes frente a grupo a cursos promovidos por la dirección. (49) -Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos promovidos por la dirección. (50)
ÍTEM 3.10	La planeación del centro asigna recursos y medios para llevar a cabo sus acciones.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>La planeación asegura la realización de sus acciones mediante la asignación de recursos humanos y materiales mínimos necesarios, así como medios apropiados y acordes con las metas establecidas.</p> <p>Por ejemplo, en el Plan de Mejora se especifican acciones para el mantenimiento e incremento del equipo y servicios de cómputo, determinando los plazos y montos destinados, así como el origen de los mismos; las responsabilidades y funciones de cada uno de los responsables del área de medios a fin de optimizar y evitar la duplicidad de funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo. Solicitudes y registros de equipos y materiales necesarios. Resultados de los cuestionarios aplicados. Informe de recursos financieros. Plan de Mejora del centro.

ÍTEM 3.11	En la planeación del centro se aplican estrategias de evaluación para identificar el logro de los objetivos planteados en el proyecto institucional.
DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Se describen las formas y herramientas de evaluación para identificar el nivel de avance de las acciones planeadas y el logro de las metas trazadas en el proyecto institucional.</p> <p>Por ejemplo, a mitad de cada ciclo escolar se realiza una encuesta de opinión a los docentes que emplean el equipo de cómputo, los responsables del aula de medios y los alumnos sobre aspectos referidos al mantenimiento, la velocidad de procesamiento, fallas técnicas e inconvenientes e incremento y financiamiento de los equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto Escolar. ▪ Herramientas para evaluar logros del Proyecto Escolar. ▪ Registros de avances de los Grupos de Mejora. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Atención a la demanda potencial. (22) -Evolución de la demanda en el centro. (23) -Distribución de la matrícula por grado. (25) -Distribución de la matrícula por grupo. (26) -Promoción. (27)

Criterio 4.0 Información y Conocimiento

Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento para la gestión, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del centro educativo y promover el cambio y la innovación.

Subcriterio 4.1 Información y Análisis. Se refiere a la forma como se obtiene y analiza la información para la planeación, desarrollo y evaluación de la gestión académica y administrativa, para la mejora continua de los servicios y procesos del centro educativo.

ÍTEM 4.1	Se cuenta con procedimientos de acopio sistemático de información relevante para la toma de decisiones en la gestión académica y administrativa.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Empleo cotidiano de secuencias de actividades con un inicio y un término, empleadas en el acopio de información de padres, alumnos y personal docente mediante la aplicación de diversos instrumentos, como insumo para apoyar las decisiones durante la planeación, operación y evaluación.</p> <p>Por ejemplo, se revisan permanentemente los registros de asistencia y puntualidad tanto del personal como de alumnos y existe un responsable rotativo para revisarlos, para su discusión en las reuniones colegiadas y tomar medidas correctivas y de sensibilización para optimizar el tiempo de enseñanza de los docentes y el de aprendizaje para los alumnos.</p>		<ul style="list-style-type: none">■ Registros de la información que se recaba.■ Actas y minutas de reuniones.■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Asistencia de docentes frente a grupo. (33)-Puntualidad de docentes frente a grupo. (34)-Puntualidad del personal docente especial y maestro de apoyo. (36)-Inasistencia global de alumnos. (37)-Inasistencia de alumnos por grupo. (38)
ÍTEM 4.2	Establece convenios con organizaciones para el intercambio de información y conocimiento.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>La escuela identifica, establece contactos y formaliza intercambios de información y conocimientos acerca de diversos temas y problemáticas, relacionados con la planeación, la gestión y la innovación pedagógica, con otras escuelas y centros de información.</p> <p>Por ejemplo, la escuela establece un convenio con instituciones de educación media y superior cercanas, para recibir asesoría y pláticas adaptadas a los diversos grados escolares, de docentes y alumnos destacados sobre diversos temas y sus áreas de especialidad mediante el trabajo conjunto con los docentes del plantel.</p>		<ul style="list-style-type: none">■ Convenios establecidos con instituciones, bibliotecas, etc., para obtener información actualizada.■ Resultados de las encuestas aplicadas.■ Memorias de las pláticas.

ÍTEM 4.3	Recaba periódicamente información externa e interna sobre actividades de su interés y de sus diferentes grupos para la mejora continua.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
Se solicita, recoge y organiza información de la escuela o de otras instituciones sobre diversos temas y problemáticas relacionados con la planeación, la gestión escolar y la innovación pedagógica con el propósito de mejorar la calidad de los servicios.		<ul style="list-style-type: none"> Registros con la información y las fuentes consultadas.
Por ejemplo, de forma rotativa en cada grado, un docente, un grupo de alumnos y sus padres se encargan mensualmente de recopilar información de interés en diarios, revistas e internet relacionada con los temas de Ciencias Naturales y Sociales para su revisión en colegiado; además de identificar cursos de capacitación y actualización sobre temas que el diagnóstico de la escuela identificó.		<ul style="list-style-type: none"> Registro de la periodicidad con que el centro solicita información. Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 4.4	Aplica diferentes técnicas para el procesamiento de la información.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
El centro adapta y usa recursos técnicos y organizativos para que los docentes analicen información del centro y de otras instituciones, con el propósito de fortalecer sus procesos de gestión, toma de decisiones y prácticas pedagógicas.		<ul style="list-style-type: none"> Bancos o registros de la información procesada.
Por ejemplo, el responsable de medios, un grupo de alumnos y su maestro reciben asesoría para resumir y clasificar la información relevante mediante el empleo del programa Excel, con el propósito de difundirla a los diversos grupos escolares.		<ul style="list-style-type: none"> Bancos o registros de la información sistematizada. Registros de las técnicas utilizadas.
ÍTEM 4.5	Establece los canales de comunicación de forma oportuna con el personal y grupos de interés.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
En la escuela tienen establecidos sistemas o canales que permiten una comunicación adecuada, flexible y ágil con el personal y otros grupos de interés.		<ul style="list-style-type: none"> Personal y grupos de interés informados.
Por ejemplo, los alumnos (Ítem 4.4) entregan periódicamente la información recopilada, de cada docente y grupo escolar. El director efectúa las gestiones de la información con los centros más cercanos (incluyendo bibliotecas y puestos de revistas) para acordar y formalizar los canales de comunicación en la recepción de información periódica.		<ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación establecidos. Resultados de los cuestionarios aplicados.

Subcriterio 4.2 Conocimiento Organizacional. Se refiere a la forma como el centro educativo estimula la identificación, generación, documentación y aplicación generalizada del conocimiento organizacional para la innovación de sus estrategias y desarrollo.

ÍTEM 4.6	Documenta las prácticas exitosas y las comunica verificando que sean relevantes para los usuarios y grupos de interés.	EVIDENCIAS
<p>El centro escolar registra diversas experiencias y formas para enfrentar sus tareas y responsabilidades administrativas, pedagógicas y de gestión escolar, haciéndolas accesibles a los diversos grupos interesados en la escuela y los enriquece con su opinión.</p> <p>Por ejemplo, la escuela ha documentado el procedimiento para la toma de decisiones en colegiado de las experiencias docentes en la incorporación de las estrategias didácticas más exitosas en la enseñanza del Español por competencias y del procedimiento implantado en los trámites de inscripción, bajas y cambios en el control escolar. Distribuye los que correspondan entre los docentes y padres para recoger sus observaciones y comentarios y así realizar los cambios que se consideren necesarios.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Documentación de los mecanismos utilizados para dar a conocer las prácticas exitosas del centro a los usuarios y grupos de interés. Registro de las prácticas innovadoras. Resultados obtenidos de los indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Prácticas exitosas. (39) -Acciones innovadoras. (40)
ÍTEM 4.7	Utiliza la información relevante y la tecnología existentes para innovar sus servicios.	EVIDENCIAS
<p>En el centro escolar se aprovecha la información documentada disponible y se establecen mecanismos para un óptimo empleo de los diversos recursos tecnológicos encaminado a la mejora de sus servicios educativos.</p> <p>Por ejemplo, se inicia el proceso de incorporación de las calificaciones mensuales por los docentes, mediante el empleo de programas computacionales para agilizar el procesamiento de los promedios por grupo, grado y de la escuela en general, a fin de darlos a conocer comparativamente con los de otras escuelas cercanas de forma oportuna a la comunidad escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias para difundir e incorporar entre el personal innovaciones en los servicios. Registro de convenios establecidos con otras instituciones para promover el desarrollo del centro. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Participación de docentes frente a grupo en equipos de innovación. (41) -Participación del personal docente especial y maestro de apoyo en equipos de innovación. (42) -Participación de docentes frente a grupo en equipos de mejora. (43) -Participación del personal docente especial y maestro de apoyo en equipos de mejora. (44)

Criterio 5.0 Personal

Se refiere a la forma como el centro educativo crea las condiciones necesarias para propiciar el desarrollo del personal, a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.

Subcriterio 5.1 Sistemas de Trabajo. Se refiere a la forma como el centro educativo diseña sus sistemas de trabajo y crea una estructura de alto desempeño.

ÍTEM 5.1	Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.	EVIDENCIAS
<p>Acciones encaminadas a impulsar la participación del personal en la toma de decisiones de la escuela, relativas a los distintos procesos y servicios que ofrece en la medida que forma parte de la comunidad escolar y para lograr una mayor implicación de éste en la vida del centro.</p> <p>Por ejemplo, de manera colegiada se establece un sistema de criterios tales como: indicadores de desempeño docente, opiniones y lo que esperan los alumnos y los padres sobre el trabajo docente. Las expectativas y opiniones educativas de estos últimos son usadas para la asignación en colegiado de docentes y alumnos a los grupos para el siguiente ciclo escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de los procedimientos y estrategias que utiliza el personal del centro educativo para la organización de su trabajo. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Actas y minutas de reuniones.
ÍTEM 5.2	Se toman en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.	EVIDENCIAS
<p>Empleo de las diversas habilidades, aptitudes y conocimientos de cada docente como criterio central para la asignación y organización de las tareas y responsabilidades al interior de la escuela.</p> <p>Por ejemplo, para reforzar la seguridad en el plantel se ha considerado en la elección de docentes y miembros de la Asociación de Padres de Familia, su capacidad de liderazgo, confianza en sí mismos, actitud de servicio, temperamento y dominio de sus emociones, reacción ante situaciones imprevistas y adversas y las preferencias laborales de cada uno, así como su capacidad de organización y trabajo en equipo.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de los procedimientos y estrategias para lograr la participación del personal en las actividades programadas. ▪ Registro del perfil de aptitudes y experiencia del personal. ▪ Registro sobre valoraciones acerca del desempeño del personal. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Actas y minutas de reuniones.

ÍTEM 5.3	Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Experiencias respecto al uso en la escuela de procedimientos, instrumentos y criterios para evaluar el desempeño de los docentes y del resto del personal.</p> <p>Por ejemplo, mediante la adopción y adaptación de los criterios de desempeño docente del Programa de Carrera Magisterial, el colegio discute su pertinencia y viabilidad para la escuela, incorporando los resultados de aprovechamiento escolar y el de las encuestas de opinión de alumnos y padres sobre el trabajo docente, permitiendo diseñar un sistema de criterios de evaluación de cada docente.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Herramientas utilizadas y resultados obtenidos en la evaluación del personal.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Documentos de los criterios de evaluación docente.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Evaluación de docentes frente a grupo. (45)-Evaluación del personal docente especial y maestro de apoyo. (46)
ÍTEM 5.4	Se valora la participación del personal en los procesos de autoevaluación y mejora continua para la calidad del centro.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Formas y estrategias de la escuela para estimular y recompensar la participación de los docentes en sus tareas y responsabilidades que se siguen antes, durante y después de los procesos de autoevaluación escolar, así como en las actividades relacionadas con los planes de mejora.</p> <p>Por ejemplo, el sistema de evaluación del desempeño acordado en la escuela (ítem 5.3) incorpora criterios relativos a la participación y desempeño en distintas comisiones, como el desarrollo de planes de mejora, su seguimiento y evaluación, la colaboración en el Equipo de Autoevaluación, la recopilación o análisis de la información interna y externa, entre otras, incentivando, el desempeño y participación de los docentes en las actividades que tienen que ver con la mejora continua.</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de actividades que realiza el personal en el Equipo de Autoevaluación.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo:<ul style="list-style-type: none">-Estímulos a los docentes frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo. (47)
ÍTEM 5.5	Se estimulan los logros del personal mediante un esquema equitativo de reconocimientos.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Se emplean criterios y formas claras de reconocimiento acordes con el esfuerzo y metas alcanzadas por los docentes y el personal de apoyo.</p> <p>Por ejemplo, a partir del sistema de desempeño docente se deriva un subsistema a fin de proporcionar un reconocimiento acorde con el nivel de esfuerzo, capacidad y funciones de cada docente (ítem 2.5).</p>		<ul style="list-style-type: none">▪ Registros de los procedimientos y criterios del centro educativo para estimular al personal y lograr una mejora en su desempeño.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Reconocimientos aplicados.

ÍTEM 5.6	Se reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de objetivos.	EVIDENCIAS
	<p>Experiencias del centro para reconocer y premiar con justicia a su personal en las distintas actividades y prácticas novedosas que lleva a cabo para la resolución de problemas diversos, el cambio en sus prácticas profesionales y el logro de diversas metas.</p> <p>Por ejemplo, en las reuniones colegiadas se escucha y premia la labor docente sobre las prácticas pedagógicas para implantar el programa de Español por competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de las prácticas innovadoras que se usan en el centro. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Actas y minutas de reuniones. ▪ Registro de las prácticas pedagógicas. ▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: - Estímulos a docentes frente a grupo, personal docente especial y maestro de apoyo. (47)

Subcriterio 5.2 Desarrollo Humano. Se refiere a la forma como el centro educativo desarrolla conocimientos, habilidades y actitudes, definidos a partir del diseño de los sistemas de trabajo y la planeación estratégica, con la finalidad de lograr el desarrollo de competencias del personal y el alto desempeño del propio centro.

ÍTEM 5.7	Se definen los perfiles de trabajo del personal a partir de los principios y políticas del centro y de las funciones a desempeñar de acuerdo con las necesidades del mismo.	EVIDENCIAS
	<p>Identificación y registro de las características profesionales y personales de los docentes y el resto del personal, así como su concordancia con las competencias y necesidades de la escuela para el buen funcionamiento de la misma.</p> <p>Por ejemplo, se definen ámbitos de competencia laboral relevantes para la escuela considerando la misión, visión, metas y objetivos a corto, mediano y largo plazos, tomando en cuenta diversos perfiles, como los de habilidades académicas y administrativas, de organización y dirección en el trabajo o de personalidad, a fin de utilizarse en la organización del trabajo individual o grupal (ítem 5.2).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos rectores del centro. ▪ Organigrama del centro y perfil del personal. ▪ Plan Anual de Trabajo. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

ÍTEM 5.8		Se identifican necesidades de capacitación en función de los perfiles del puesto, de las demandas de los usuarios y de las necesidades del centro.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
Reconocimiento de si las necesidades de la escuela, las solicitudes de los alumnos, los padres de familia y los perfiles de los puestos del personal son consideradas en la planeación para su capacitación.		<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de criterios empleados en la detección de necesidades de actualización o capacitación del personal.	
Por ejemplo, la escuela, al distribuir responsabilidades y funciones de los planes de acción en las áreas de mejora, identifica carencias de carácter académico-laboral en los perfiles idóneos de docentes frente a grupo y personal docente especial y maestro de apoyo, lo que da lugar a un inventario de necesidades de actualización y capacitación.		<ul style="list-style-type: none">▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Promoción de cursos para el personal docente por la dirección. (48)	
ÍTEM 5.9		Se diseña y ejecuta periódicamente un plan de desarrollo del personal que satisfice las necesidades presentes y futuras del centro.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
Planes y evaluaciones de las capacitaciones para el desarrollo del personal de acuerdo con las prioridades de la escuela para cumplir con sus objetivos a corto, mediano y largo plazos.		<ul style="list-style-type: none">▪ Registros de evaluaciones del personal y su concordancia.	
Por ejemplo, con la información obtenida (ítem 5.8) mediante la elaboración y aplicación de un plan de desarrollo, la escuela aprovecha el progreso profesional docente y del personal de apoyo en los tres plazos definidos.		<ul style="list-style-type: none">▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: -Asistencia de docentes frente a grupo a cursos promovidos por la dirección. (49) -Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos promovidos por la dirección. (50)	
ÍTEM 5.10		Se evalúa periódicamente el plan de desarrollo del personal.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS	
Se reconoce mediante la revisión, seguimiento y valoración periódica del plan de desarrollo del personal, su impacto en el escenario escolar cotidiano.		<ul style="list-style-type: none">▪ Resultados obtenidos de la evaluación.	
Por ejemplo, la escuela realiza observaciones de las actuaciones docentes al interior y fuera del aula, con el propósito de valorar el impacto educativo de los cursos y talleres de actualización recibidos, así como el nivel de logro y de comprensión alcanzado por los otros docentes en las sesiones destinadas al intercambio de experiencias y materiales.		<ul style="list-style-type: none">▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Registro de observaciones.▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Seguimiento del trabajo escolar por la dirección. (53)	

ÍTEM 5.11	Se impulsa el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos o programas, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los directivos invitan y motivan al personal para participar en los diferentes programas y en el intercambio de experiencias, promoviendo el trabajo colectivo que redunde en beneficios para la escuela y en el desarrollo del personal.</p> <p>Por ejemplo, la dirección gestiona y organiza encuentros docentes que permitan el intercambio de experiencias didácticas, para subsanar rezagos en el razonamiento matemático con problemas reales y la implantación del nuevo programa de Español, con maestros de otras escuelas de la zona escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Proyectos y programas en los que participa cada miembro del centro escolar.■ Actas y minutas de reuniones.■ Registro de eventos.■ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Asistencia de docentes frente a grupo a cursos no promovidos por la dirección. (51)-Asistencia del personal docente especial y maestro de apoyo a cursos no promovidos por la dirección. (52)	

Subcriterio 5.3 Calidad de Vida. Se refiere a la forma como el centro educativo mejora la satisfacción, motivación, salud y bienestar del personal, en el trabajo y por el trabajo mismo y la relación laboral entre los integrantes, entidades externas y la promoción del bienestar de sus familias.

ÍTEM 5.12	Se realizan acciones que propician las relaciones armoniosas y la autoestima del personal para lograr la satisfacción, motivación en el trabajo y el compromiso con la mejora continua.
DEFINICIÓN	
<p>En la escuela los directivos o el personal promueven y realizan actividades en las que se conoce, relaciona y cohesionan todo el personal del plantel, propiciando con esto un clima de satisfacción y compromiso.</p> <p>Por ejemplo, además de definir los intereses profesionales de cada docente e incorporar un programa de desarrollo profesional que establece un proyecto de vida profesional por docente, se promueven convivencias con las familias del personal, propias para el intercambio de experiencias y aficiones, y con ello la cohesión grupal.</p>	
EVIDENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">■ Registro de medidas tomadas para la supervisión del personal.■ Registro de eventos.■ Fotografías.	

ÍTEM 5.13	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
Se cuenta con políticas específicas que otorguen beneficios al personal; asimismo, se da a conocer y se respeta el uso de los servicios y las prestaciones a las que tiene derecho, sin menoscabo de los servicios y responsabilidades que tiene en su ámbito laboral.		Por ejemplo, el cuerpo colegiado invita a diversas instituciones para informar acerca de prestaciones y servicios que el Estado y la propia escuela ofrecen en materia de salud, vivienda, recreativos y otros, así como los requisitos exigidos. El salón de maestros tiene abierto un espacio destinado a ofrecer esta clase de información y, en su caso, el mismo director ofrece esta información de forma oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de las estrategias para promover la participación del personal en las actividades de desarrollo. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Registro de eventos.
ÍTEM 5.14	Se promueve la participación del personal en acciones culturales, de salud y seguridad.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
El centro difunde, invita, permite o propicia la participación del personal en diversas acciones que beneficien a su persona, bien sea de índole cultural, de salud o seguridad.		Por ejemplo, está planeada la organización periódica y escalonada de comisiones de docentes para acompañar a grupos de alumnos en la realización de excursiones, asistencia a eventos y visitas a diversos lugares de interés cultural, histórico o social.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros y folletos, carteles, etc., de las actividades culturales de salud y seguridad que se promueven en la escuela. ▪ Informe de las actividades culturales, de salud y seguridad. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Registro de asistencia.
ÍTEM 5.15	Se fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos y psicológicos entre el personal.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
Identificación de los documentos que establecen campañas y medidas dirigidas a la promoción y prevención contra enfermedades, riesgos físicos y psicológicos a los que el personal pueda estar expuesto en el interior de la escuela.		Por ejemplo, se programan durante el ciclo escolar distintas campañas con instituciones de salud para la prevención de enfermedades, accidentes y la formación de hábitos para el cuidado de la salud física y mental, así como la realización de simulacros de distinta índole.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias para fomentar los hábitos de prevención de enfermedades (registros, carteles, folletos, trípticos, entre otros). ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

Criterio 6.0 Procesos

Se refiere a la forma como el centro educativo diseña, evalúa y mejora los servicios y procesos a fin de aportar valor de forma consistente a los usuarios y alcanzar los objetivos del proyecto institucional.

Subcriterio 6.1 Diseño de Productos, Servicios y Procesos. Se refiere a la forma en que el centro educativo desarrolla ventajas competitivas mediante el diseño de servicios y procesos que permiten anticiparse a las necesidades y expectativas de sus usuarios y a las nuevas demandas de una sociedad cambiante.

ÍTEM 6.1	Los procesos relativos a la gestión académica y administrativa se realizan de acuerdo con el proyecto institucional.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		
Los procesos de trabajo, que incluyen las actividades, procedimientos y responsabilidades que requieren, se establecen en congruencia con el instrumento de planeación de la escuela, sea el Proyecto Escolar, Plan Estratégico de Transformación Escolar o el Plan Anual de Trabajo.		
Por ejemplo, la incorporación de un esquema de racionalidad administrativa (ítem 3.5) así como el fortalecimiento y ampliación del ámbito de la toma de decisiones colegiada (ítem 5.1) han dado lugar a su incorporación en la definición de esta clase de procesos.		
ÍTEM 6.2	Las mejoras en los servicios se llevan a cabo en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		
El conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios sirve como principal orientación en los cambios e innovaciones de los servicios que la escuela tiene.		
Por ejemplo, la escuela toma como punto de partida la información (ítem 1.1) sobre necesidades y expectativas para la delimitación de las áreas de mejora prioritarias, tales como: la incorporación progresiva del nuevo programa de Español por competencias, así como la racionalización y reducción de los trámites administrativos de control escolar.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro y criterios para la priorización de necesidades y expectativas de usuarios. ▪ Registro de las actividades de mejora de los servicios. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. 		

ÍTEM 6.3	Se identifican y documentan los procesos.
DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Muestra las estrategias y recursos que la escuela emplea para identificar y definir sus procesos, la forma en que los detalla en actividades, procedimientos y responsabilidades específicas y la manera en que se realizan, a través de evidencias documentadas.</p> <p>Por ejemplo, después de un largo proceso de identificación se elabora un Manual de Procedimientos Administrativos (inscripción escolar, historial del alumno, cambios y bajas de adscripción, estadísticas de asistencia y puntualidad docente y gestión de permisos, entre otros) y se planea elaborar otro para las formas de trabajo y disciplina dentro y fuera del aula.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mapa, inventario o registro de procesos. Manual de Procedimientos. Descripción de actividades que se realizan en la escuela. Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 6.4	El personal del centro educativo participa en la documentación de los procesos, de las relaciones académicas y administrativas.
DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Cómo se incorpora, participa y organiza el personal del centro para describir, definir, secuenciar y redactar en la documentación correspondiente los procesos del ámbito académico y administrativo que se desarrollan en el centro.</p> <p>Por ejemplo, la escuela forma diversas comisiones: una encargada de capacitar en el diseño, definición y documentación de procedimientos, en la que cada miembro forma parte de otros grupos para realizar esta tarea de documentación en cada bloque de procesos delimitados previamente en grupos colegiados, mientras que otra comisión se encarga de la delimitación de las relaciones entre procesos administrativos y académicos en forma horizontal y vertical.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de comisiones distribuidas. Actas y minutas de reuniones. Registro de participación del personal en las actividades que se realizan en la escuela. Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 6.5	Los procesos, incluidos en los servicios que se prestan, se jerarquizan de acuerdo con las prioridades de los usuarios.
DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Mediante la revisión de los procesos relacionados directamente con los servicios de la escuela, se identifica su capacidad para responder a las necesidades y expectativas que los usuarios manifiestan.</p> <p>Por ejemplo, un criterio determinante para fortalecer la seguridad circundante de la escuela son las solicitudes, quejas y expectativas de diversos alumnos y padres al respecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de actividades en cotejo con las prioridades de los usuarios. Registros de quejas, agendas de reunión, avisos, información impresa para los usuarios de las actividades que responden a sus necesidades.

ÍTEM 6.6	Se establecen nuevos servicios para atender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los usuarios.	EVIDENCIAS
<p>El centro aprovecha la información procedente de los usuarios y de su entorno para responder con servicios demandados y destinados a satisfacer sus necesidades y expectativas futuras.</p> <p>Por ejemplo, producto de las encuestas realizadas a los padres, se establece en las metas a mediano plazo de la escuela la necesidad de ampliar y renovar progresivamente la infraestructura computacional, espacio disponible del aula de medios, la incorporación de novedosos sistemas de proyección visual y la capacitación docente respectiva.</p>		
ÍTEM 6.7	Se establecen relaciones de colaboración con los proveedores para mejorar los procesos y servicios.	EVIDENCIAS
<p>El centro escolar establece acuerdos de colaboración y mutuo beneficio con sus proveedores para mejorar el desarrollo de sus procesos y servicios.</p> <p>Por ejemplo, la escuela a partir de la gestión directiva, establece lazos de colaboración para la recepción de información documental de diversa índole con distintos centros de información.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actas de convenios. ■ Registros de apoyos otorgados por los proveedores. ■ Manual de Procedimientos. 		

Subcriterio 6.2 Administración de Procesos. Se refiere a la forma en que el centro brinda sus servicios mediante procesos competitivos para responder a los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios y lograr los propósitos planteados en el proyecto institucional.

ÍTEM 6.8	El personal participa en la organización y operación de los procesos de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.	EVIDENCIAS
<p>Se refiere a la forma en que el personal se involucra en la toma de decisiones para la coordinación de actividades y la ejecución de acciones, en concordancia con su ámbito de acción.</p> <p>Por ejemplo, la escuela después de definir los ámbitos de competencia y responsabilidad de cada proceso en cada uno de los manuales o planes de acción, capacita a los miembros del personal para incorporarlos en sus tareas cotidianas, optimizando los recursos humanos, materiales y el aprovechamiento del tiempo.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Manual de organización de acuerdo con los procesos que se desarrollan en el centro escolar (organigrama). ■ Reportes de actividades de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas. ■ Resultados de los cuestionarios aplicados. ■ Manual de Procedimientos y un registro de la capacitación. 		

ÍTEM 6.9	Se aplican los mecanismos predeterminados para el seguimiento y evaluación de los procesos.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Se aplican mecanismos diseñados en la planeación estratégica para obtener información confiable que retroalimente la congruencia, eficacia y efectividad de los procesos académicos y administrativos en su desarrollo. Por ejemplo, la escuela establece un mecanismo para registrar, de una forma eficaz, las calificaciones mensuales de los alumnos, posibilitando comparaciones periódicas de los niveles de aprovechamiento escolar por materia y grado escolar.		<ul style="list-style-type: none"> Del seguimiento y evaluación de procesos: <ul style="list-style-type: none"> Las herramientas utilizadas y los resultados obtenidos. La lista de cotejo a partir de los mecanismos predeterminados. Los registros acerca de su periodicidad. Manual de Procedimientos. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del Plan de Trabajo de docentes frente a grupo. (56) Cumplimiento del Plan de Trabajo del personal docente especial. (57)
ÍTEM 6.10	Se identifican las áreas de mejora de los procesos a partir de los resultados de la evaluación y seguimiento.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	La información derivada del monitoreo y la valoración sobre el desempeño de los procesos se utiliza para prevenir, corregir o transformar con oportunidad los servicios del centro escolar o planear la incorporación de otros nuevos. Por ejemplo, cada responsable del seguimiento de los planes de mejora entrega, para su revisión y consideración, un informe periódico empleado como insumo en la determinación del nivel de eficacia y reorientación de las acciones planeadas.		<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de acciones preventivas y correctivas. Plan de Mejora del centro. Herramientas y resultados de la evaluación de los procesos. Resultados de los cuestionarios aplicados. Registro de asignación de tareas y responsabilidades. Informe entregado.
ÍTEM 6.11	Se aprovechan experiencias de otros centros escolares para incorporarlas a la mejora de los procesos.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Acciones de la escuela para conocer e incorporar de forma eficaz en sus procesos de trabajo, experiencias positivas de otros centros escolares, encaminadas hacia la mejora de sus servicios. Por ejemplo, la escuela establece un programa de intercambio de experiencias docentes sobre diversos problemas de rezago educativo por asignatura y grado escolar con otras escuelas de la zona.		<ul style="list-style-type: none"> Registros acerca de: <ul style="list-style-type: none"> Las visitas y la información proporcionada en otros centros escolares. Actividades incorporadas en el Plan Anual de Trabajo, programas o actividades de los procesos del centro. Manual de Procedimientos.

ÍTEM 6.12	Se incorporan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar los procesos.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Forma en que se introduce y optimiza el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) -Internet, red edusat, televisión, video, etc.- a las necesidades de mejora de la gestión académica y administrativa de la escuela.</p> <p>Por ejemplo, se utiliza por lo menos uno de los equipos de cómputo con mayor funcionalidad para transcribir información que redunde en la reducción de trámites administrativos y de control escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Existencia y uso pedagógico y administrativo de TIC. Registro de actividades con apoyo de TIC. Documentos y trabajos elaborados con los equipos, video, televisión, otros. Resultados de los cuestionarios aplicados. Manual de procedimientos.
ÍTEM 6.13	Se promueve la innovación en la gestión de los procesos.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Acciones planeadas que la escuela realiza para fortalecer una actitud innovadora y de mejora continua en la gestión de los procesos académicos y administrativos.</p> <p>Por ejemplo, la escuela promueve a través de su directivo, la incorporación e instrumentación de diversas propuestas didácticas docentes encaminadas a la reducción de los índices de reprobación en razonamiento matemático, a partir de su discusión en las reuniones colegiadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Información de investigación acerca de innovaciones educativas. Registro de propuestas de innovación del personal del centro. Registro de acciones novedosas aplicadas en el centro. Resultados de los cuestionarios aplicados. Propuestas innovadoras de la práctica pedagógica.
ÍTEM 6.14	La selección de proveedores se realiza a partir del estudio de las necesidades, de los recursos y perfil del proveedor (calidad, cercanía, cumplimiento de especificaciones, política de compra, etc.).	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Identificación de los criterios y procedimientos que utiliza el centro escolar para la definición y elección de los proveedores.</p> <p>Por ejemplo, mediante la firma de un convenio con una institución de educación superior que imparte diseño arquitectónico, se obtiene su supervisión y asesoría para la determinación de los mejores proveedores de materiales y mano de obra en la ampliación de dos nuevos salones y rediseño de los servicios sanitarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de necesidades del centro escolar que se satisfacen por proveedores externos. Registro de criterios para selección de proveedores. Resultados de los cuestionarios aplicados. Convenios.

ÍTEM 6.15	Se realiza un seguimiento y evaluación de los productos y servicios que ofrecen los proveedores.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Acciones que lleva a cabo el centro escolar para valorar los productos y servicios que obtiene a través de proveedores.</p> <p>Por ejemplo, la última adquisición de equipo de cómputo requiere del establecimiento de un convenio para que mediante el seguimiento y evaluación del funcionamiento de este equipo se respeten y amplíen los términos en la prestación de los servicios concernientes a su reparación y mantenimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Listas de cotejo de los criterios que deben cumplir los productos y servicios.▪ Otros procedimientos para evaluar los servicios y productos obtenidos.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Cumplimiento de proveedores. (58)-Calidad de proveedores. (59)	

Criterio 7.0 Responsabilidad Social

Se refiere a la forma en que el centro educativo asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y a la promoción de una cultura de calidad.

Subcriterio 7.1 Ecosistemas. Se refiere a la forma en que el centro educativo cumple su misión y se desarrolla al brindar una educación ambiental con un enfoque para el desarrollo sustentable, así como la realización de acciones que contribuyan a la recuperación de los ecosistemas.

ÍTEM 7.1	El centro implementa estrategias para obtener y analizar información sobre preservación de los recursos naturales.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		<ul style="list-style-type: none">Información para promover la educación ambiental y la preservación de los ecosistemas (carteles, láminas, etc.).Resultados de los cuestionarios aplicados.Temario.
ÍTEM 7.2	El centro lleva a cabo permanentemente acciones para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales con la comunidad.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		<ul style="list-style-type: none">Programa Anual de Trabajo.Trabajos elaborados por los alumnos sobre temas ambientales.Registro de acciones y programas para promover la educación ambiental y la preservación de los ecosistemas.Resultados de los cuestionarios aplicados.Registro de eventos.Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Programas, servicios y apoyos a la comunidad. (60)-Interacción del centro con la comunidad. (61)

Subcriterio 7.2 Compromiso con la Comunidad. Se refiere a la forma en que el centro educativo asume su compromiso con el bien común y con el bienestar social de su comunidad, propiciando acciones de mejora y desarrollo.

ÍTEM 7.3	El centro realiza acciones para la mejora de la comunidad.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Tareas que organiza y realiza el centro para el mejoramiento y la preservación de las áreas verdes en la comunidad, campañas para el manejo de la basura y los residuos peligrosos o bien el reciclaje en beneficio de la comunidad.</p> <p>Por ejemplo, la escuela realiza labores para la difusión de información y toma de conciencia, previo acuerdo en otras instituciones cercanas, sobre la importancia de la prevención en la salud, el manejo de la basura y los residuos peligrosos.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de las acciones que implementa el centro para promover sus principios y valores de calidad.▪ Resultados obtenidos y herramientas utilizadas para conocer la problemática de la comunidad.▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Programas, servicios y apoyos a la comunidad. (60)	
ÍTEM 7.4	El centro contribuye a que lo aprendido en la escuela sea relevante para las demandas de la sociedad.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El centro escolar realiza acciones encaminadas a cubrir las expectativas de la comunidad respecto a la formación de los alumnos en competencias básicas que les permitan enfrentar las exigencias de su entorno.</p> <p>Por ejemplo, la escuela forma comisiones de alumnos y maestros para periódicamente alertar a la población circundante de los riesgos a la salud del consumo de tabaco y bebidas alcohólicas.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de acciones que implementa el centro para promover sus principios y valores de calidad que propicien la mejora y desarrollo de la comunidad.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.	
ÍTEM 7.5	El centro proporciona apoyo a la comunidad orientado a la solución de sus problemas prioritarios.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Por la relación de la escuela con la comunidad se conoce la problemática particular y sus prioridades, colaborando, en consecuencia, con acciones específicas que apoyan su solución.</p> <p>Por ejemplo, derivado de las acciones ecológicas emprendidas en la comunidad, los alumnos realizan encuestas para determinar los principales focos de preocupación ciudadana, enviando la información a las autoridades locales respectivas mediante un convenio previamente establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Registro de las acciones que el centro lleva a cabo para la solución de los problemas de la comunidad.▪ Registro de las problemáticas y prioridades de la comunidad donde se ubica la escuela.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.	

Criterio 8.0 Competitividad de la Organización

Se refiere al desempeño del centro educativo en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación estratégica y mejoramiento de procesos, así como a la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo.

Subcriterio 8.1 Resultados de Valor Creado para los Usuarios. Se refiere a los resultados del valor creado para los usuarios y la relación causal con los procesos, sistemas y la competitividad alcanzada.

ÍTEM 8.1	Las formas de enseñanza, evaluación y apoyos psicopedagógicos que operan en el centro son satisfactorios para los usuarios.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Grado de satisfacción de los alumnos y sus padres sobre las formas de enseñanza y aprendizaje, el trato y asesoría del maestro, las actividades extraescolares, las formas de evaluar el aprovechamiento escolar y la información que proporciona el centro escolar acerca de las calificaciones y de los logros de sus hijos.</p> <p>Por ejemplo, el Equipo de Autoevaluación corrobora, mediante la aplicación de cuestionarios, el grado de satisfacción de los padres de familia respecto al desempeño académico que han mostrado sus hijos, de acuerdo con diversas tareas y actividades escolares desarrolladas durante el ciclo escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de la metodología que utiliza el centro educativo para la mejora. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los usuarios con la enseñanza. (62) - Satisfacción de los usuarios con la evaluación. (63) - Satisfacción de los usuarios con los programas del centro. (64) - Satisfacción de usuarios con los servicios del centro. (65)
ÍTEM 8.2	Las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a los usuarios del centro.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres están contentos y orgullosos de su escuela por su prestigio y el nivel académico y la creatividad que muestran sus maestros en la enseñanza, por ello los padres recomiendan la escuela a otros padres.</p> <p>Por ejemplo, los padres de familia reconocen el buen nivel de la escuela, particularmente por la introducción de algunos talleres, por lo tanto han recomendado la escuela a familiares y vecinos de la comunidad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro del número de padres que participan en proyectos de innovación y mejora implementados. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los usuarios con las prácticas innovadoras. (75) - Satisfacción de los usuarios con los resultados académicos. (76)

ÍTEM 8.3	Los usuarios se sienten satisfechos con la organización y el funcionamiento general del centro.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres están satisfechos con el orden, la higiene y la disciplina que hay en la escuela, así como con el respeto y cumplimiento del reglamento escolar, los horarios, la organización de eventos y actividades internas y externas, la puntualidad y asistencia de los docentes y la organización de las actividades del centro.</p> <p>Por ejemplo, la escuela, a través de los responsables de los planes de acción, realiza semestralmente la aplicación de cuestionarios a fin de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la asistencia y puntualidad de los docentes y del personal de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con la organización y funcionamiento del centro. (77)
ÍTEM 8.4	Los usuarios se sienten satisfechos por los mecanismos de comunicación del centro.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres están contentos con las formas de comunicación que establecen con el director y los docentes; la forma de notificarles acerca de las reuniones y actividades de la Asociación de Padres de Familia sobre las mejoras que se realizan; así como con la accesibilidad de los maestros y el director para expresar sus opiniones e inquietudes.</p> <p>Por ejemplo, tanto a los alumnos como a los padres de familia se les informa oportunamente sobre el resultado de los eventos culturales, concursos y encuentros deportivos que se realizan tanto en la escuela como con otras durante todo el ciclo escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de actividades realizadas. Resultados de los cuestionarios aplicados. Registro de la asistencia de los padres de familia a los eventos convocados. Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: -Satisfacción de los usuarios con los mecanismos de comunicación del centro. (78) -Asistencia de los padres a juntas escolares. (11)
ÍTEM 8.5	La atención de demandas y sugerencias satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres están contentos porque sus propuestas son consideradas en el centro escolar y porque el personal de la escuela atiende sus solicitudes (quejas, sugerencias y demandas). La escuela cumple satisfactoriamente con lo que los padres esperan de ella.</p> <p>Por ejemplo, actualmente el 75% de los padres de familia responde positivamente sobre las reuniones convocadas por el director y/o los docentes y sobre el impacto favorable de las actividades escolares y extraescolares del centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con la atención a las demandas. (79)

ÍTEM 8.6	Los usuarios sienten que forman parte del centro.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres se sienten parte importante de la escuela, están orgullosos de pertenecer a ella, sugieren y participan voluntariamente en las actividades que ésta organiza y hacen comentarios positivos de su labor.</p> <p>Por ejemplo, en el ciclo escolar aumenta la participación de los padres de familia en la organización y apoyo de diversas actividades (quermeses, bazares, colectas) para obtener fondos para la compra de equipos de cómputo, en diversas iniciativas para mejorar la planta física del plantel y el número de sugerencias recibidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de participación de los padres de los alumnos en la organización y apoyo de actividades. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 8.7	Los usuarios se sienten satisfechos con las actividades extraescolares y complementarias.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Los alumnos y sus padres, así como el director y docentes, están complacidos con los servicios y actividades extraescolares que realiza el centro (visitas a museos, excursiones, clases de inglés, computación, música, baile, actividades deportivas y culturales, actividades de apoyo al aprendizaje, así como diversos servicios).</p> <p>Por ejemplo, los padres hacen referencias positivas respecto al aprovechamiento educativo de las visitas a museos y la participación en diversos eventos académicos que realizan los alumnos periódicamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con las actividades extraescolares y/o complementarias. (80)
ÍTEM 8.8	El centro resulta competitivo en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de alumnos en relación con los de su zona escolar.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>El nivel de la escuela respecto a otras de su zona escolar es superior en cuanto a la cantidad y calidad de sus servicios, actividades extraescolares, preferencia de los padres de familia y la matrícula cubierta en los últimos años.</p> <p>Por ejemplo, debido a la promoción de los padres de familia con hijos inscritos en la escuela, el número de alumnos preinscritos para el siguiente ciclo escolar ha aumentado respecto al de otros planteles cercanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de la demanda, servicios que ofrece y oferta educativa. ▪ Resultado de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con los servicios del centro. (65)

ÍTEM 8.9	Los indicadores básicos (cobertura, aprovechamiento, deserción, reprobación y eficiencia terminal) muestran una mejora.	
DEFINICIÓN		
<p>Se tienen registros confiables que muestran una tendencia positiva en los últimos años sobre diversos indicadores básicos, tales como el aprovechamiento escolar, la deserción, la reprobación por grupo escolar y la eficiencia terminal en los últimos tres años.</p> <p>Por ejemplo, la capacitación y actualización de los docentes ha repercutido favorablemente en el aprovechamiento de los alumnos, pues, debido a cambios en los métodos de enseñanza, ha disminuido la reprobación en los alumnos de tercero, cuarto y quinto grados respecto al ciclo escolar anterior.</p>		
ÍTEM 8.10	Se cumplen los objetivos establecidos en el programa anual.	EVIDENCIAS
<p>Se analizan los resultados de la evaluación y el seguimiento de la operación de los procesos incluidos en el Plan Anual de Trabajo y se establecen los parámetros comparativos entre los propósitos planeados y los logros obtenidos por el centro.</p> <p>Por ejemplo, al realizar la evaluación del Plan Anual de Trabajo se observa el logro de más del 80% de las metas establecidas en éste.</p>		
ÍTEM 8.11	Se cumplen los objetivos de los programas compensatorios, innovación y mejora en el centro escolar.	EVIDENCIAS
<p>Se analizan los resultados de las innovaciones y mejoras incorporadas en la planeación de los programas que se llevan a cabo en el centro, así como la estrategia empleada para valorar sus resultados y el nivel de logro de las metas propuestas.</p> <p>Por ejemplo, los resultados del programa de atención a los alumnos con necesidades especiales inciden en la incorporación del programa de lectura con la participación de los padres de familia y en los talleres para el desarrollo del razonamiento matemático, ya que muestran avances importantes respecto a las metas trazadas.</p>		

ÍTEM 8.12	Las actividades extraescolares y complementarias que se realizan contribuyen a la formación académica de los alumnos.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Mediante diversos procedimientos el centro verifica y evalúa el valor añadido de las actividades extraescolares y complementarias planeadas en los programas mediante su contribución al logro de los objetivos académicos de los alumnos en cada grado escolar. Por ejemplo, al evaluar las experiencias obtenidas por los alumnos en las actividades fuera de la escuela, se observan mejoras importantes en los contenidos correspondientes de las asignaturas de Ciencias Naturales y Geografía.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de actividades realizadas. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con las actividades extraescolares y/o complementarias. (80)
ÍTEM 8.13	Se informa a los usuarios de las actividades institucionales, de los procesos de evaluación y de los resultados de aprovechamiento y mejora que se generan en el centro.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	La escuela informa de manera regular a los padres y alumnos sobre los propósitos, las actividades y resultados de las distintas evaluaciones y mejoras en los servicios que se realizan en el centro escolar. Por ejemplo, al inicio del ciclo escolar se informa a los alumnos y a sus padres sobre el propósito de mejorar las instalaciones del aula de medios, así como de aumentar el número de computadoras. Cada bimestre se les comunica en las juntas los avances de la gestión; por parte del director para tal efecto y, al término del ciclo escolar, se informa sobre la terminación de dichas mejoras.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados que arrojan las evaluaciones en las que participa el centro. ▪ Documentos sobre el contenido de diversos órganos y recursos de comunicación de la escuela. ▪ Resultado de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 8.14	Se establecen mecanismos de comunicación adecuados entre los usuarios actuales, exalumnos, la comunidad, las autoridades y el centro.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	Existen distintas formas y canales de comunicación y difusión (boletines, periódico mural, circulares, buzón de sugerencias, revistas) con los padres, exalumnos y miembros de la comunidad para informar sobre reuniones, juntas y actividades organizadas por el centro. Por ejemplo, con cierta periodicidad, durante el ciclo escolar se elaboran boletines con información sobre los propósitos de la ampliación del aula de medios e invitaciones a los padres de familia y exalumnos del plantel para realizar actividades conjuntas, con el apoyo de las autoridades para la obtención de recursos.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de comunicación. ▪ Documentos sobre el contenido de diversos órganos y recursos de comunicación de la escuela. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

Subcriterio 8.2 Resultados de Valor Creado para el Personal. Se refiere a la evaluación de los resultados en el desarrollo del personal que labora en el centro educativo y su relación causal con los procesos, sistemas y competitividad de la organización.

ÍTEM 8.15	El personal del centro está satisfecho con el tipo de liderazgo, el trabajo colegiado y la toma de decisiones.
DEFINICIÓN	
El personal está complacido con la forma en que es dirigida la escuela, la forma en que se toman las decisiones, el trabajo colegiado, la valoración de sus opiniones, la distribución equitativa del trabajo, la capacidad del director para la solución de problemas que se presentan entre el personal, la motivación y el reconocimiento a su esfuerzo. Por ejemplo, en una encuesta la mayoría del personal opina favorablemente sobre la eficiencia y dinámica de las reuniones colegiadas, las estrategias propuestas por el director, la participación conjunta en la toma de acuerdos y la asignación de funciones y responsabilidades.	EVIDENCIAS <ul style="list-style-type: none">▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:<ul style="list-style-type: none">-Satisfacción de docentes frente a grupo con el liderazgo directivo. (81)-Satisfacción del personal docente especial y maestro de apoyo con el liderazgo directivo. (82)-Satisfacción de docentes frente a grupo con el trabajo colegiado. (83)-Satisfacción del personal docente especial y maestro de apoyo con el trabajo colegiado. (84)
ÍTEM 8.16	El personal del centro está satisfecho con los resultados obtenidos en relación con los propósitos.
DEFINICIÓN	
Grado en que el personal está contento con los logros obtenidos por los alumnos, con el nivel alcanzado de los objetivos y las metas de la escuela y con las mejoras realizadas en el equipo, el mobiliario y el material didáctico. Por ejemplo, el personal y el directivo de la escuela se reúnen para conocer los resultados y efectuar un balance sobre el nivel de satisfacción de todos respecto a los logros alcanzados.	EVIDENCIAS <ul style="list-style-type: none">▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.▪ Actas y minutas de reuniones.
ÍTEM 8.17	Se cumple el programa anual de formación y desarrollo del personal.
DEFINICIÓN	
Se refiere a la cantidad y calidad de los programas de formación y desarrollo planeados y realizados, así como el número de personas que asisten en cada curso en función de los programados. Por ejemplo, se hace un balance final para contrastar las actividades programadas en el plan de desarrollo del personal, con las realizadas durante el ciclo escolar.	EVIDENCIAS <ul style="list-style-type: none">▪ Programa anual de formación y desarrollo.▪ Documentos que avalan la participación del personal en cursos de capacitación.▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

ÍTEM 8.18	El personal participa en proyectos de investigación e innovación y en equipos de mejora	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Se colabora en investigaciones e innovaciones propuestas por el profesorado de la escuela o de otros centros, encaminadas a probar, evaluar o definir procedimientos, técnicas o métodos educativos con la participación de los Grupos de Mejora.</p> <p>Por ejemplo, al final del ciclo escolar, los docentes documentan y comunican a otros profesores sus prácticas pedagógicas innovadoras exitosas, con el fin de que se tomen en cuenta para la planeación del siguiente ciclo escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de proyectos de investigación e innovación. ▪ Registros de sus prácticas pedagógicas. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 8.19	La mejora en el desempeño del personal en el centro ha motivado su desarrollo profesional.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>La mejora de la calidad del trabajo que desarrolla el personal en el cumplimiento de sus funciones, relacionado con la formación recibida, ha incrementado el interés de éste por continuar con dicha formación.</p> <p>Por ejemplo, existe mayor demanda de capacitación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en su práctica pedagógica, después de que los docentes observan resultados positivos al impartir clases en el aula de medios, luego de recibir una capacitación inicial.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. ▪ Documentos que avalan la participación del personal en cursos de capacitación. ▪ Plan de clase. ▪ Productos generados por los alumnos con el manejo de diversos programas de cómputo y el uso de internet.
ÍTEM 8.20	Se revisa la permanencia y rotación del personal del centro.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Se analiza en la documentación y registros del plantel los años de permanencia y la cantidad de bajas o cambios de personal que se han dado durante los últimos tres años, así como las razones más frecuentes de dichos cambios. Se realiza una comparación de los datos de la escuela con los de otros centros de la misma y otras zonas.</p> <p>Por ejemplo, se lleva un registro anual de los ingresos y cambios de adscripción de docentes y personal de apoyo que han existido en la escuela, se incluyen las razones expuestas en cada caso, así como los lugares de destino de ese personal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros administrativos sobre altas, bajas y cambios de personal. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

ÍTEM 8.21	Se evalúan los mecanismos de comunicación con los usuarios actuales y potenciales, así como el clima de relación interpersonal.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Los recursos y la efectividad de los canales de comunicación, así como la calidad del trato empleado con los alumnos y sus padres, son evaluados por su efectividad a través de encuestas, considerando sus consecuencias mediatas e inmediatas.</p> <p>Por ejemplo, se aplican cuestionarios a los padres de los alumnos sobre diversos eventos escolares ocurridos en el plantel y se les solicitan sugerencias sobre cómo hacer más eficiente la entrega y envío de información escolar.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Algun tipo de comunicación impresa que se haya distribuido. Resultados de los cuestionarios aplicados. Resultado obtenido del indicador cuantitativo: -Satisfacción de los usuarios con los mecanismos de comunicación del centro. (78)
ÍTEM 8.22	El centro propicia un clima institucional que favorece las relaciones armoniosas entre el personal.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>Se analiza si el centro cuenta con un programa de capacitación o inducción al personal sobre el tema de las relaciones interpersonales y la solución de conflictos, si el director promueve entre el personal un clima de respeto y cordialidad o la solución de problemas por la vía del diálogo, si se planean reuniones de convivencia para mejorar las relaciones y procurar mayor armonía entre el personal de la escuela.</p> <p>Por ejemplo, se imparte un taller de relaciones laborales y trabajo en equipo, así como diversas pláticas relacionadas con los procesos de negociación, promovidos por el director y a través de instancias especializadas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Registro del programa de capacitación. Resultados de los cuestionarios aplicados. Trabajos realizados por los participantes de los talleres.
ÍTEM 8.23	El personal atiende las demandas y necesidades de los usuarios actuales y potenciales.	
DEFINICIÓN		EVIDENCIAS
<p>El nivel de atención del personal del centro a las demandas y necesidades de los padres y alumnos se determina a través de encuestas a padres de familia, de reuniones periódicas y de revisión de documentos.</p> <p>Por ejemplo, debido a la reiterada petición de los padres de que la escuela ofrezca desayunos escolares, se llevan a cabo gestiones para conseguirlos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Registro sobre la atención de quejas, demandas o sugerencias de los padres. Resultados de los cuestionarios aplicados. Documentos de la gestión realizada.

Subcriterio 8.3 Resultados de Valor Creado para la Sociedad. Se refiere a la evaluación de los resultados en el desarrollo del personal que labora en el centro educativo y su relación causal con los procesos, sistemas y competitividad de la organización

ÍTEM 8.24	El centro realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		
El centro realiza periódicamente campañas para la protección del medio ambiente, dirigidas a los alumnos, padres de familia y miembros de la comunidad. Se realizan pláticas y cursos para la comunidad, se editan folletos y trípticos, se informa sobre el cuidado del agua, de la energía eléctrica, sobre la cultura del reciclado de materiales, las formas de evitar incendios forestales y el cuidado de las áreas verdes y la reforestación, entre otros.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de actividades realizadas. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. 		
Por ejemplo, durante el ciclo se sensibiliza e implanta mediante una campaña informativa (conferencias por expertos, trípticos, pósteres, entre otros) el programa de separación de basura entre la comunidad escolar y sus alrededores.		
ÍTEM 8.25	El centro lleva a cabo actividades de reforestación en la comunidad.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		
El centro lleva a cabo campañas para la siembra y cuidado de los árboles con la participación de los padres de familia y miembros de la comunidad, en colaboración con autoridades municipales, estatales, federales u organismos no gubernamentales.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de actividades realizadas. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados. 		
Por ejemplo, el director, mediante la gestión con autoridades municipales, consigue la donación de árboles para plantarlos en un parque cercano a la escuela. Los alumnos y sus padres se organizan para el cuidado y riego periódico de los mismos.		
ÍTEM 8.26	La comunidad valora positivamente los servicios que presta el centro.	EVIDENCIAS
DEFINICIÓN		
Valoración que la comunidad le da al centro, ya sea de manera oral, mediante documentos, notas periodísticas, diplomas u otros medios, a través de instituciones o instancias gubernamentales.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimientos diversos de sectores de la comunidad sobre las labores de apoyo que realiza la escuela. ▪ Resultado de los cuestionarios aplicados. 		
Por ejemplo, la escuela ha recibido reconocimiento de las autoridades municipales y la comunidad por su colaboración y apoyo en la reforestación y cuidado del jardín que está cercano a ella.		

ÍTEM 8.27	La comunidad participa en las tareas del centro.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Actividades que el centro realiza en coordinación con otras instancias u organizaciones de la comunidad, con la participación del Consejo de Participación Social.</p> <p>Por ejemplo, el director ha prestado las instalaciones de la escuela al centro de salud con la finalidad de que éste realice campañas preventivas sobre nutrición y enfermedades de la mujer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de las actividades realizadas. ▪ Resultados de la evaluación de las actividades.
ÍTEM 8.28	La comunidad se beneficia con el índice de eficiencia terminal del centro.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>La escuela difunde a los grupos de interés (padres, organizaciones y personas que apoyan al centro escolar, etc.) las estadísticas del plantel relacionadas con la proporción de los alumnos que ingresan y el número de ellos que terminan el último grado, resaltando el impacto educativo que esto tiene en la comunidad.</p> <p>Por ejemplo, en el periódico mural de la escuela, la dirección difunde con carteles o comunicaciones los reconocimientos recibidos por instituciones o instancias externas sobre la cantidad de sus alumnos que ingresaron al siguiente nivel educativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de las encuestas aplicadas. ▪ Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos: <ul style="list-style-type: none"> -Eficiencia Terminal para Primaria. (73) -Eficiencia Terminal para Secundaria. (74)
ÍTEM 8.29	Los servicios y programas ofrecidos por el centro a la comunidad han impactado positivamente.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
	<p>Valoración de la utilidad por parte de la comunidad sobre los servicios y programas que promueve o brinda la escuela a sus habitantes, incluyendo cursos de educación sexual, prevención de delitos, de adicciones, programas de desarrollo humano, desarrollo comunitario, educación abierta para adultos, brigadas de salud, conferencias, actividades culturales, conciertos y otros.</p> <p>Por ejemplo, a partir de la reforestación y mantenimiento de las áreas verdes más cercanas a la escuela y la campaña sobre el cuidado del medio ambiente en la que participan integrantes de la comunidad, éstas son más atendidas y respetadas por todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de las actividades realizadas. ▪ Resultados de los cuestionarios aplicados.

ÍTEM 8.30	El centro consigue elevar progresivamente las tasas de escolaridad.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		<p>Incremento de la demanda de alumnos de la comunidad para ingresar a la escuela, a través de la difusión, entre la comunidad, del trabajo escolar de sus alumnos, la eficiencia terminal del centro y, en general, las ventajas de elevar la escolaridad de sus habitantes, contribuyendo a la mejora de la escolarización del entorno.</p> <p>Por ejemplo, el centro lleva a cabo demostraciones académicas, a las que invita a los padres de familia de los alumnos de preescolar de la zona para conocer el trabajo que se realiza en el centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los cuestionarios aplicados. Registro de las actividades realizadas.

Subcriterio 8.4 Resultados de Valor Creado para el Equipo Directivo y Grupos de Interés. Incluye los resultados del valor creado para el equipo directivo y los grupos de interés y su relación causal con los procesos y sistemas del centro educativo.

ÍTEM 8.31	El director percibe la suficiencia en infraestructura, equipo y personal calificado para satisfacer a los usuarios.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		<p>El director cuenta con información precisa y actual de la opinión de los alumnos y sus padres sobre la funcionalidad, operación y mantenimiento de las instalaciones (salones, laboratorios, biblioteca, mobiliario y equipo de cómputo), así como respecto a la cantidad y la preparación de su personal para ofrecer un buen servicio.</p> <p>Por ejemplo, al inicio del ciclo escolar el director indaga con los docentes, alumnos y padres de familia sobre el funcionamiento integral de los equipos y las instalaciones en el aula de medios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inventario actualizado sobre las características físicas y funcionales del equipo y la infraestructura del plantel. Resultados de los cuestionarios aplicados.
ÍTEM 8.32	El centro logra recursos adicionales a los estipulados.	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
		<p>El centro logra incrementar sus recursos a través de diferentes mecanismos y gestiones del director o en colaboración con los docentes y los padres, a partir del establecimiento de objetivos bien definidos para su empleo.</p> <p>Por ejemplo, el colegio y la Asociación de Padres de Familia gestionan la inscripción de la escuela al programa Únete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los recursos que maneja el centro (cómo los obtiene y en qué se utilizan). Resultados de los cuestionarios aplicados. Documentos de la gestión realizada.

ÍTEM 8.33	El centro mejora la infraestructura y el equipamiento por la gestión realizada.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Mejoras y reparaciones en las instalaciones y el equipo para la enseñanza, en edificaciones, explanadas, rejas y demás construcciones de la escuela, logradas a través de la gestión que han realizado el director, los docentes y padres.</p> <p>Por ejemplo, el colegioado docente y la Asociación de Padres de Familia llevan a cabo gestiones para que la Cooperativa Pascual pinte el plantel.</p>		
ÍTEM 8.34	Existen mecanismos de comunicación para la rendición de cuentas.	
	DEFINICIÓN	EVIDENCIAS
<p>Estrategias y canales para dar a conocer de manera oportuna los resultados académicos y administrativos a los distintos sectores de la comunidad escolar y a diversas autoridades educativas que así lo soliciten.</p> <p>Por ejemplo, los días que se solicita la presencia de los padres de los alumnos para la entrega de calificaciones, se muestran carteles con el estado de las gestiones realizadas, los estados de cuenta de la Asociación de Padres de Familia y un resumen sobre diversos eventos, avisos y peticiones que la escuela ha recibido a lo largo del ciclo escolar.</p>		
<ul style="list-style-type: none">▪ Registro y descripción de los mecanismos de comunicación utilizados.▪ Resultado de la aplicación de los cuestionarios.▪ Carteles.		

La Secretaría de Educación Pública a través de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas y la Dirección General de Evaluación de Políticas (DGEPE), presenta un paquete de documentos que permitirán implementar en las escuelas un sistema de autoevaluación basado en el Modelo Nacional para la Calidad Total.

La colección *Sistema de Autoevaluación de Centros Escolares para la Gestión de la Calidad* consta de cinco libros, los cuales están dirigidos a directores, docentes, supervisores, asesores técnicos pedagógicos, autoridades educativas y todo aquel interesado en conocer y promover la autoevaluación como proceso de mejora continua dentro de la planeación escolar, con el ánimo de que los profesionales de la educación conozcan diferentes propuestas de trabajo escolar que les proporcionen insumos para la mejor realización de su tarea.

Con estos materiales se busca apoyar el ejercicio sistemático de la Autoevaluación escolar como instrumento de diagnóstico y reorientación de las prácticas de atención educativa en el aula y en la escuela.

Es necesario destacar que estos documentos no sustituyen las planeaciones estratégicas o proyectos escolares que realizan las escuelas y se conciben como un insumo que contribuye a la reflexión en la elaboración de la autoevaluación. Si los maestros, directivos, alumnos y padres de familia —en una auténtica comunidad escolar— tienen la capacidad de identificar sus necesidades, problemas y metas, podrán elegir los caminos necesarios para la formulación de un plan estratégico orientado a mejorar la calidad del servicio educativo.