



SEP



AUTOEVALUACIÓN DE CENTROS ESCOLARES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

**HERRAMIENTA DE APOYO
PARA LA
AUTOEVALUACIÓN**

**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA**



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

Herramienta de Apoyo para la Autoevaluación

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	7
Criterio 1.0 Usuarios	8
Subcriterio 1.1 Conocimiento de Usuarios	8
Subcriterio 1.2 Relación Integral con los Usuarios	11
Criterio 2.0 Liderazgo	14
Criterio 3.0 Planeación	17
Subcriterio 3.1 Planeación Estratégica	17
Subcriterio 3.2 Planeación Operativa	20
Criterio 4.0 Información y Conocimiento	23
Subcriterio 4.1 Información y Análisis	23
Subcriterio 4.2 Conocimiento Organizacional	26
Criterio 5.0 Personal	29
Subcriterio 5.1 Sistemas de Trabajo	29
Subcriterio 5.2 Desarrollo Humano	32
Subcriterio 5.3 Calidad de Vida	35
Criterio 6.0 Procesos	38
Subcriterio 6.1 Diseño de Productos, Servicios y Procesos	38
Subcriterio 6.2 Administración de Procesos	41
Criterio 7.0 Responsabilidad Social	44
Subcriterio 7.1 Ecosistemas	44
Subcriterio 7.2 Compromiso con la Comunidad	47
Criterio 8.0 Competitividad de la Organización	50
Subcriterio 8.1 Resultados de Valor Creado para los Usuarios	50
Subcriterio 8.2 Resultados de Valor Creado para el Personal	53
Subcriterio 8.3 Resultados de Valor Creado para la Sociedad	56
Subcriterio 8.4 Resultados de Valor Creado para el Equipo Directivo y Grupos de Interés	59

PRESENTACIÓN

Para apoyar a las escuelas públicas mexicanas en la adopción de un sistema de autoevaluación, tomando como referencia el Modelo Nacional para la Calidad Total. México. *Versión educativa*, la SEP ha publicado una serie de documentos, diseñados con el objetivo de facilitar su proceso de implantación.

Uno de estos documentos es la “Herramienta de Apoyo para la Autoevaluación” que aquí se presenta. Está estructurada de acuerdo con el modelo, es decir, por criterio y subcriterio, e indica para cada uno de ellos el tipo de evidencias a recabar, documentos tales como: registros estadísticos, planes de trabajo, minutas de reuniones, respuestas a los ítems de los distintos cuestionarios aplicados y respuestas de la entrevista al director e indicadores cuantitativos que permitan contar con información necesaria para el llenado del Cuestionario de Autoevaluación.

Su función principal es la de concentrar, de manera sistemática, las evidencias encontradas que servirán para sustentar las respuestas que se den al cuestionario y, en consecuencia, la toma de decisiones relativa a la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.

La Herramienta permitirá al Equipo de Autoevaluación realizar un diagnóstico objetivo del estado actual del centro escolar y evitar las autocomplacencias o ambigüedades a la hora de realizar la evaluación, en las que fácilmente puede incurrirse a falta de evidencias. La “Herramienta de Apoyo para la Autoevaluación” se constituye como un insumo para contestar el Cuestionario de Autoevaluación lo más cercano a la realidad del centro escolar e identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora. Por tanto, se recomienda su uso para asegurar una evaluación útil y confiable, necesaria para sustentar el Plan de Mejora que llevará a cabo el centro escolar.

Criterio 1.0 Usuarios

Se refiere a la forma como el centro educativo profundiza en el conocimiento de los usuarios actuales y potenciales, 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.

Información para el análisis:

- Herramientas utilizadas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Registro de las necesidades y expectativas por año, por mes o como la escuela lo realice.
- Registro de las solicitudes o requerimientos que hacen los usuarios.
- Registro de la atención que se da a las solicitudes o requerimientos que hacen los usuarios.
- Registro de la comparación de lo observado en otras escuelas.
- Plan Anual de Trabajo de diferentes años.
- Plan de clase de diferentes años.
- Registros de observación de clase.
- Respuestas a las preguntas 1 a 7 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 1 a 4 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 1 a 6 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 1 a 3 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 1 y 2 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Detección de necesidades y expectativas de usuarios. (1)
 - Participación de usuarios en detección de necesidades. (2)
 - Atención de necesidades y expectativas por la dirección. (3)
 - Detección de satisfacción de usuarios. (4)
 - Participación de usuarios en detección de satisfacción. (5)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Registros de los comentarios de los usuarios.
- Programación de actividades con base en los requerimientos.
- Registro de cambios a realizar a partir de los requerimientos.
- Programación de las mejoras a realizar a partir de las sugerencias de los usuarios.
- Registro de actividades en las que participan los grupos de interés.
- Registro de la demanda y matrícula por año, al menos de los últimos tres años.
- Registro de actividades realizadas.
- Instrumentos aplicados a los usuarios para medir el nivel de satisfacción.
- Resultados de los niveles de satisfacción y preferencia.
- Registro de la movilidad de docentes y alumnos.
- Respuestas a las preguntas 8 a 10 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 5 a 9 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 4 y 5 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Atención de solicitudes o requerimientos por la dirección. (6)
 - Atención de conflictos por la dirección. (7)
 - Atención a 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)
 - Asistencia de padres a juntas escolares. (11)
- Plan diario.
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Plan Anual de Trabajo para identificar:
 - La misión, visión y valores del centro;
 - Las actividades de desarrollo programadas;
 - Las actividades orientadas a mejorar la situación actual de la escuela;
 - Las actividades orientadas a la atención de necesidades y expectativas;
 - Actividades de mejora en las que participan los grupos de interés;
 - Las actividades innovadoras programadas.
- Constancias de participación del personal en diversas actividades, como cursos de actualización, actividades extraescolares, congresos, entre otros.
- Relación dirección-docentes.
- Actas de reuniones administrativas y académicas.
- Percepción de la comunidad escolar en cuanto a relaciones y toma de decisiones.
- Reconocimientos públicos otorgados por la dirección a la comunidad educativa.
- Registro de atención de conflictos.
- Registro de la asignación de comisiones y rotación de éstas.
- Registro de la distribución de cargas de trabajo.
- Registro de solicitudes y sugerencias de los usuarios.
- Resultado del cotejo entre los estudios de las necesidades y expectativas de los usuarios y el Plan Anual de Trabajo.
- Documentos que avalen los convenios que se tienen con los grupos de interés.
- Respuestas a las preguntas 11 a 23 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 10 a 24 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 7 a 14 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 6 a 15 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 3 a 14 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Organización de concursos. (12)
 - Organización de actividades complementarias. (13)
 - Organización de actividades cívicas. (14)
 - Organización de juntas dirigidas a padres de familia. (15)
 - 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)
 - Conocimiento de la misión, visión y valores por los usuarios. (18)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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 centro educativo define sus objetivos, metas, y desarrolla estrategias, tanto en la gestión académica como en la administración escolar, con la finalidad de aprovechar las oportunidades del entorno, obtener un mejor desempeño, una mejor posición competitiva respecto a otros centros educativos y permanencia en el largo plazo.

Información para el análisis:

- Actas de reuniones del colegiado en las que se registren los compromisos establecidos y el avance paulatino hacia el logro de los mismos.
- Plan Anual de Trabajo.
- Proyecto Escolar.
- Plan Estratégico de Transformación Escolar.
- Resultados de las encuestas para la detección de necesidades.
- Registro de metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazos.
- Respuestas a las preguntas 24 a 32 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 25 a 31 del Cuestionario para Docentes.
- Respuesta a la pregunta 15 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Organización de reuniones académicas por la dirección. (19)
 - Asistencia de los docentes frente a grupo a las reuniones académicas. (20)
 - Asistencia del docente especial y el maestro de apoyo a las reuniones académicas. (21)
 - Atención a la demanda potencial. (22)
 - Evolución de la demanda en el centro. (23)
 - Evolución de la demanda en los centros de la zona. (24)
 - Distribución de la matrícula por grado. (25)
 - Distribución de la matrícula por grupo. (26)
 - Promoción. (27)
 - Aprobación. (28)
 - Repetición. (29)
 - Deserción intercurricular. (30)
 - Aprobación con calificación media. (31)
 - Aprobación con calificación alta. (32)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Plan Anual de Trabajo.
- Proyecto Escolar.
- Plan Estratégico de Transformación Escolar.
- Documentos en los que se verifiquen los compromisos establecidos y el avance de los mismos.
- Planes y programas de capacitación, actualización y desarrollo profesional.
- Relación de constancias de cursos recibidos por el personal.
- Herramientas utilizadas para evaluar el desempeño docente.
- Resultados de la evaluación docente que promueve el centro.
- Solicitudes de equipos y materiales necesarios.
- Respuestas a las preguntas 33 a 39 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 32 a 36 del Cuestionario para Docentes.
- Respuesta a la pregunta 15 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 15 y 16 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Proyectos de innovación.
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:



Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Archivos de la información que se recaba.
- Descripción de los procedimientos de acopio.
- Convenios establecidos con instituciones, bibliotecas, etc., para obtener información actualizada.
- Registro de las fuentes de información consultadas.
- Registro de la periodicidad con que el centro solicita información.
- Información procesada.
- Personal y grupos de interés informados.
- Canales de comunicación establecidos.
- Características personales del alumnado, tales como edad, género y con educación preescolar, por grupo, grado y nivel.
- Características personales del profesorado, tales como edad, género, nivel máximo de estudios y grado que imparten.
- Respuestas a las preguntas 40 a 43 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 37 a 41 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 17 y 18 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Respuesta a la pregunta 52 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Asistencia de los docentes frente a grupo. (33)
 - Puntualidad de los docentes frente a grupo. (34)
 - Asistencia del personal docente especial y del maestro de apoyo. (35)
 - Puntualidad del personal docente especial y del maestro de apoyo. (36)
 - Inasistencia global de alumnos. (37)
 - Inasistencia de alumnos por grupo. (38)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Documentación de los mecanismos utilizados para dar a conocer las prácticas exitosas del centro a los usuarios y a los grupos de interés.
- Registro de los mecanismos utilizados para captar las prácticas exitosas e innovadoras.
- Registro de las prácticas innovadoras.
- Registro de los convenios establecidos con otras instituciones para promover el desarrollo del centro.
- Estrategias utilizadas para dar a conocer al personal nuevos conocimientos.
- Tipo de información y tecnología que se usa en la escuela.
- Respuestas a las preguntas 44 a 46 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 42 y 43 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 19 y 20 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Prácticas exitosas. (39)
 - Acciones innovadoras. (40)
 - Participación de docentes frente a grupo en equipos de innovación. (41)
 - Participación del personal docente especial y del maestro apoyo en equipos de innovación. (42)
 - Participación de los docentes frente a grupo en equipos de mejora. (43)
 - Participación del personal docente especial y del maestro apoyo en equipos de mejora. (44)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:



Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Registro de los procedimientos y estrategias para lograr la participación del personal en las actividades programadas.
- Registro de los procedimientos y estrategias que utiliza el personal del centro educativo para la organización del trabajo.
- Registro de los procedimientos y estrategias que utiliza el personal del centro educativo para realizar sus actividades.
- Registro de los programas, cursos y/o proyectos generados por el propio centro.
- Registro de la composición del personal del centro.
- Herramientas utilizadas y resultados obtenidos en la evaluación del personal.
- Registros y herramientas utilizadas para la evaluación del personal.
- Registro de actividades que realiza el personal para la mejora continua.
- Procedimiento del centro educativo para estimular al personal y lograr una mejora en su desempeño.
- Registro de tipos de prácticas innovadoras que se usan en el centro.
- Respuestas a las preguntas 47 a 53 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 44 a 48 del Cuestionario para los Docentes.
- Respuestas a las preguntas 21 a 25 del Cuestionario para el Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Evaluación de los docentes frente a grupo. (45)
 - Evaluación del personal docente especial y del maestro de apoyo. (46)
 - Estímulos a docentes frente a grupo, al personal docente especial y al maestro de apoyo. (47)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Registro de necesidades de actualización o capacitación del personal.
- Documentos rectores del centro, como el Reglamento Escolar.
- Organigrama del centro y perfil del personal.
- Herramientas utilizadas para realizar la evaluación de los perfiles del personal en relación al trabajo que desempeñan.
- Resultados obtenidos de la evaluación del personal.
- El Plan Anual de Trabajo.
- Proyectos y programas en los que participa cada miembro del centro escolar.
- Respuestas a las preguntas 54 a 59 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 49 a 56 del Cuestionario para Docentes.
- Respuesta a la pregunta 26 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Promoción de cursos para el personal docente por la dirección. (48)
 - Asistencia de docentes frente a grupo a los cursos promovidos por la dirección. (49)
 - Asistencia del personal docente especial y del maestro de apoyo a cursos promovidos por la dirección. (50)
 - Asistencia de los docentes frente a grupo a los cursos no promovidos por la dirección. (51)
 - Asistencia del personal docente especial y del maestro de apoyo a cursos no promovidos por la dirección. (52)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:



Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Registro de las medidas tomadas para la superación del personal.
- Registro de las estrategias para promover la participación del personal en las actividades de desarrollo.
- Registro de folletos, carteles, etc., relativos a las actividades culturales de salud y seguridad que se promueven en la escuela.
- Informe de las actividades culturales, de salud y seguridad.
- Estrategias para fomentar los hábitos de prevención de enfermedades (registros, carteles, folletos, trípticos, entre otros).
- Respuestas a las preguntas 60 a 64 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 52 a 56 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 27 a 29 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:



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.

Información para el análisis:

- Plan Anual de Trabajo.
- Manual de procedimientos del centro.
- Registro de las actividades de mejora de los servicios.
- Registro de actividades novedosas introducidas en los procesos.
- Registro de los procesos.
- Herramientas utilizadas y resultados obtenidos en los estudios de prioridades.
- Resultados de estudios de expectativas y necesidades.
- Creación y desarrollo de nuevos servicios.
- Registro de apoyos otorgados por los proveedores.
- Actas de convenios.
- Respuestas a las preguntas 65 a 68 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 57 a 64 del Cuestionario para Docentes.
- Respuesta a la pregunta 16 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuesta a la pregunta 30 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Seguimiento del trabajo escolar por la dirección. (53)
 - Procesos y servicios mejorados. (54)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:



Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Organigrama de funciones y responsabilidades.
- Proyecto Escolar.
- Plan Estratégico de Transformación Escolar.
- Reportes de actividades de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas.
- Mecanismos de seguimiento incluidos en el Plan Anual de Trabajo o en el Proyecto Escolar o cualquier otro.
- Listados de áreas de mejora de los procesos del centro.
- Herramientas utilizadas y resultados obtenidos de la evaluación de los procesos.
- Registro de las visitas realizadas a otros centros escolares.
- Registro de la información proporcionada por otros centros.
- Incorporación de actividades observadas en otros centros en el Plan Anual de Trabajo y en el Proyecto Escolar específicamente en los procesos.
- Existencia de equipo de cómputo, video y televisión.
- Documentos y trabajos elaborados con los equipos de cómputo, video y televisión.
- Registro de las actividades en las que se hace uso de la red EDUSAT e internet.
- Productos obtenidos del uso de la red EDUSAT e internet.
- Registro de las estrategias utilizadas para seleccionar a los proveedores.
- Herramientas utilizadas y resultados obtenidos en la evaluación de los servicios obtenidos.
- Registro de seguimiento y evaluación de los procesos del centro.
- Respuestas a las preguntas 69 a 85 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 65 a 89 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 15 a 29 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuesta a la pregunta 17 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 31 a 35 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Cumplimiento de actividades del Proyecto Escolar. (55)
 - Cumplimiento del Plan de Trabajo de docentes frente a grupo. (56)
 - Cumplimiento del Plan de Trabajo del personal docente especial. (57)
 - Cumplimiento de proveedores. (58)
 - Calidad de proveedores. (59)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Plan Anual de Trabajo.
- Plan de clase.
- Trabajos elaborados por los alumnos sobre temas ambientales.
- Información para promover la educación ambiental y la preservación de los ecosistemas (carteles, láminas, entre otros).
- Acciones y programas que se realizan para promover la educación ambiental y la preservación de los ecosistemas.
- Respuestas a las preguntas 86 a 88 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 90 y 91 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 30 a 32 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuesta a la pregunta 18 del Cuestionario para Padres de Familia.
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- 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.
- Registro de las acciones del centro para la mejora de la comunidad.
- Acciones que implementa el centro para promover sus principios y valores de calidad que propicien la mejora y el desarrollo de la comunidad.
- Registro de las acciones que el centro lleva a cabo para la solución de los problemas de la comunidad.
- Respuestas a las preguntas 89 a 91 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 92 y 110 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 33 y 34 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 19 a 21 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Programas, servicios y apoyos a la comunidad. (60)
 - Interacción del centro con la comunidad. (61)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Análisis de la metodología que utiliza el centro educativo para la mejora.
- Análisis de la demanda, servicios que ofrece y oferta educativa.
- Plan de Mejora.
- Análisis de los resultados del Programa Anual de Trabajo.
- Análisis de los resultados de los programas de apoyo.
- Resultados que arrojan las evaluaciones en las que participa el centro.
- Estrategias de comunicación.
- Mecanismos de comunicación.
- Respuestas a las preguntas 92 a 95 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 93 a 102 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 35 a 51 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 22 a 42 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 36 y 37 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - 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 los usuarios con los servicios del centro. (65)
 - Satisfacción de los usuarios con los apoyos del centro. (66)
 - Cumplimiento de los objetivos del centro. (67)
 - Evolución del aprovechamiento escolar. (68)
 - Evolución del promedio de aciertos. (69)
 - Programas compensatorios y/o de apoyo. (70)
 - Estímulos al alumnado. (71)
 - Estímulos al centro escolar. (72)
 - Eficiencia terminal para Primaria. (73)
 - Eficiencia terminal para Secundaria. (74)
 - Satisfacción de los usuarios con las prácticas innovadoras. (75)
 - Satisfacción de los usuarios con los resultados académicos. (76)
 - Satisfacción de los usuarios con la organización y funcionamiento del centro. (77)
 - Satisfacción de los usuarios con los mecanismos de comunicación del centro. (78)
 - Satisfacción de los usuarios con la atención a las demandas. (79)
 - Satisfacción de los usuarios con las actividades extraescolares y/o complementarias. (80)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Declaraciones del personal respecto a los procesos del centro y su satisfacción por el trabajo.
- Programa anual de formación y desarrollo.
- Documentos que avalan la participación del personal en cursos de capacitación.
- Registro de proyectos de investigación e innovación.
- Estrategias que le permiten al personal mejorar su situación profesional.
- Estrategias de comunicación empleadas.
- Respuestas a las preguntas 96 a 100 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 103 a 115 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 43 a 46 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuestas a las preguntas 38 y 39 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Satisfacción de los docentes frente a grupo con el liderazgo directivo. (81)
 - Satisfacción del personal docente especial y del 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 del maestro de apoyo con el trabajo colegiado. (84)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Documentación de las actividades en que participa la comunidad.
- Encuestas aplicadas.
- Resultado de las encuestas aplicadas.
- Registro de las observaciones realizadas.
- Registro de la tasa de escolaridad de la comunidad.
- Respuestas a las preguntas 101 a 105 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuesta a la pregunta 116 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 52 y 53 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 47 y 48 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Resultados obtenidos de los siguientes indicadores cuantitativos:
 - Eficiencia terminal para Primaria. (73)
 - Eficiencia terminal para Secundaria. (74)
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:



Áreas de mejora:

Observaciones:

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.

Información para el análisis:

- Entrevistas y encuestas realizadas y resultados obtenidos.
- Registro de los recursos que maneja el centro (cómo los obtiene y en qué se utilizan).
- Documentación de las gestiones realizadas.
- Registro y descripción de los mecanismos de comunicación utilizados.
- Respuestas a las preguntas 106 y 107 de la Guía de Entrevista para el Director.
- Respuestas a las preguntas 117 a 119 del Cuestionario para Docentes.
- Respuestas a las preguntas 54 y 55 del Cuestionario para Alumnos.
- Respuestas a las preguntas 49 a 51 del Cuestionario para Padres de Familia.
- Respuesta a la pregunta 40 del Cuestionario para Personal de Apoyo.
- ...

Evidencias:

Puntos fuertes:

Áreas de mejora:

Observaciones:

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.