

5 PROPUESTA DE SOLUCIONES

5.1 LIDERAZGO

5.1.1 Misión, Visión, Política de Calidad y Valores

La misión, visión y política de calidad deberá establecerse por medio de consenso con el equipo técnico (maestros), tomando en cuenta opiniones de los alumnos y sugerencias de los padres de familia. Es de gran importancia que todo lo anteriormente mencionado cumpla con la normatividad de planes y programas de la Secretaría de Educación.

El equipo directivo comunicará la misión, visión y política de calidad en una junta a principio del ciclo escolar, en el que se comunicará al padre de familia el propósito de éstas, y a su vez éstas se publicarán mediante un letrero en cada salón de clases así como en un tríptico.

A continuación se proponen la misión, visión y política de calidad.

MISIÓN

“Despertar en nuestros alumnos el gusto por aprender, y a nuestros maestros el gusto por enseñar, involucrando en este proceso a los padres de

Encuestas

Deben realizarse encuestas donde se pida la opinión abierta y anónima tanto de los estudiantes como de los padres de familia, en éstas encuestas deben tocarse aspectos académicos, servicio administrativo e infraestructura.

Buzón de sugerencias

Debe contarse con un buzón de sugerencias abierto a los clientes, éste debe estar colocado en un lugar físico estratégico y así poder conocer sus necesidades.

Avance

Para evaluar el avance de las necesidades del cliente deben revisarse en períodos de 15 días los reportes elaborados de las pláticas correspondientes para verificar si la necesidad ya fue satisfecha, así como deben realizarse juntas con el personal de la Institución y coordinadores de grupo (que son padres de familia) con el fin de discutir lo anterior; también deben evaluarse las encuestas y sugerencias. Así mismo debe llevarse una proyección del avance de la necesidad o solución del problema utilizando el término de porcentaje, del 0 al 100%.

Análisis Referencial

Es enriquecedor asignar a una persona, ya sea personal docente o administrativo, la tarea de informarse acerca de las innovaciones y logros de otras Instituciones Educativas, con el fin de comparar en que posición de calidad y servicio se encuentra nuestra Institución.

5.2.2 Sistemas para determinar la satisfacción alcanzada

Este punto se refiere a los métodos para identificar y medir las satisfacciones de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad.

Alumnos

1. Debe existir un programa basado en propósitos, este programa puede llevarse a cabo mediante distintos métodos como la "Taxonomía de Bloom" *.
2. Aplicación de exámenes semanales para verificar por semana que el niño esta involucrado en el aprendizaje, es decir, no se puede avanzar si no se ha cumplido el propósito del aprendizaje.
3. Aplicación de encuestas a los alumnos con respecto al desempeño, puntualidad y asistencia de sus Maestros. Dichas encuestas deberán ser anónimas para brindar confianza al alumno y pueda externar sus quejas abiertamente.

Padres de Familia y Comunidad

1. Aplicar encuestas a los padres de familia mensualmente en las juntas de padres de familia para ver si se está cumpliendo con las necesidades del padre de familia en cuanto al servicio que se está prestando.
2. Llevar un registro de los hermanos de alumnos y exalumnos que ingresan a la Institución.

* Ver apéndice

3. Llevar un registro de las personas que se inscribieron y que desearon inscribirse en la Institución y no les fue posible.

5.2.3 Sistemas para dar respuesta y mejorar la satisfacción del cliente.

Este punto se refiere al sistema de respuesta a compromisos que tiene la Institución para atender las necesidades detectadas de sus clientes (estudiantes, padres de familia y comunidad) en referencia al servicio que ofrece.

1. Es importante que todo el personal de la Institución cuente con el manual de funciones de cada puesto, para de esta forma canalizar adecuadamente las necesidades de los clientes.
2. Proveer medios de comunicación abiertos (fax, teléfono, medios electrónicos, etc.) para atender a los clientes. Otra forma también es la disposición física el personal.
3. Dar seguimiento a las necesidades de los clientes, hasta su conclusión, y como sugerencia, es importante hacer del conocimiento de dichas necesidades al Director(a) del plantel, esto como una forma de control de respuesta a éstas.
4. Se sugiere llevar a cabo un registro con número de solicitud y fecha, para que de esa forma el director verifique si se está dando seguimiento a las necesidades de los clientes.

5. Se sugiere que las necesidades o quejas de los clientes sean analizadas por una persona para resolverlas por orden de prioridad, una herramienta muy útil para llevarla a cabo sería el diagrama de Pareto*.

6. Es importante realizar un exámen académico a los alumnos a principio del ciclo escolar para ubicar al alumno según sus capacidades. Se sugiere que al finalizar el ciclo escolar el Maestro de grupo proporcione un perfil de cada alumno según su experiencia con cada uno de ellos, de modo que cuando el alumno llegue al siguiente grado, el maestro tenga un antecedente sobre el alumno. Para poder cumplir con las necesidades de cada alumno es importante que el Maestro de grupo sea apoyado si el caso lo requiere por el Psicólogo o terapeuta para poder cumplir con el objetivo de aprendizaje.

5.2.4 Relación de clientes o usuarios.

Este punto se refiere a como la Institución mantiene enlaces efectivos con los estudiantes, padres de familia y la comunidad y cómo los hace partícipes en la definición y mejora continua de los servicios que ofrece.

1. La Institución debe comunicarse constantemente con sus clientes por medio de:
 - Buzón de sugerencias.
 - Medios de comunicación.
 - Medios electrónicos.
 - Juntas mensuales.
 - Encuestas.

* Ver página 22

- Entrega del reglamento oficial de la Institución.
 - Avisos.
 - Volantes.
 - Periódico mural.
 - Por medio de la sociedad de padres de familia.
2. Invitar a Instituciones de grados mas elevados para que evalúen a los alumnos de la Institución y así facilitarles a éstos su futura incorporación a dichas Instituciones.

5.3 DESARROLLO INTEGRAL DE LA PERSONA

El criterio define los procesos para el personal administrativo y de apoyo, así como para los padres de familia, incluyendo también aquellos procesos que estimulen y aseguren la participación del personal y/o a los padres de familia en la mejora continua. Considera además los métodos utilizados para medir, mejorar y reconocer el desempeño de las personas en la Institución.

5.3.1 Plan de desarrollo para las personas

Debido a que las necesidades de educación y entrenamiento para el personal docente, administrativo y de apoyo e incluso para los padres de familia están relacionadas con los planes escolares y de la Institución, es necesario contar con métodos que determinen estas necesidades.

Personal Docente

1. Realizar evaluaciones académicas de ubicación que cumplan con el programa educativo. Determinar cuales son los puntos débiles de la mayoría del personal docente, y así de esta manera establecer los cursos de capacitación de las áreas correspondientes, el Director(a) sería la persona mas capacitada para realizar este estudio.
2. Aplicar test de cultura general, así como de lógica y razonamiento con una frecuencia al inicio de cada ciclo escolar.
3. Hacer una revisión cada año, del currículum del personal para verificar si se han estado preparando de forma independiente. De tal forma que pueda ser útil a la Institución.
4. Hacer encuestas para que ellos den a conocer cuales son sus necesidades de capacitación.
5. El personal debe tener conocimientos y habilidades de servicio; conocer el alcance de sus funciones; conocer su responsabilidad para dar respuesta a problemas y atención a servicios solicitados, entre otros. Es importante hacer una revisión bimestral de conocimientos.
6. Es importante que el personal sea capacitado con conceptos, técnicas y herramientas de calidad así como actualización en temas científicos, tecnológicos, culturales y pedagógicos, entre otros.
7. Se sugiere que en caso de proveer capacitación al personal, al final de la capacitación le sea aplicado un examen de evaluación para verificar la efectividad de la capacitación recibida. De la misma forma la Institución

deberá proveer un certificado avalando que el personal recibió dicha capacitación.

Padres de familia

1. Aplicar en las juntas de inicio de ciclo un test, para ver la manera en que estos puedan apoyar a sus hijos, si en dado caso se ve la necesidad de dar capacitación a los padres, la Institución deberá planear la manera de dar cursos a los padres de familia, por ejemplo, es indispensable, dar a los padres de 6to grado platicas de sexualidad.
2. Otra forma de determinar cuales son las necesidades de educación es aplicar encuestas sobre los cursos que ellos consideran necesarios para dar apoyo a los alumnos.

5.3.2 Involucramiento y Participación

Este punto se refiere a los medios y métodos que la Institución utiliza para promover la participación de todo el personal en el mejoramiento de los procesos y el logro de las metas de la Institución.

La participación del personal, padres de familia y alumnos puede promoverse con los siguientes mecanismos:

Comunidad educativa*

1. Investigación Individual o colegiada.

* Ver glosario

2. Formación de equipos para la solución de problemas (por asignatura y/o grado).
3. Formación de equipos para revisión curricular.
4. Grupos participativos.
5. Sistemas de sugerencias y participación en los planes y metas de calidad y operación.
6. Sociedad de padres de familia .

Personal

En la toma de decisiones podría involucrarse al personal docente, administrativo y de apoyo, dando con esto mayor responsabilidad, compromiso, autocontrol, innovación y libertad a éste; esto puede lograrse con lo siguiente:

1. Realizar juntas mensualmente donde el personal expone sus sugerencias.
2. Realizar convivios en los cuales el personal puede participar cooperando en algún aspecto (alimentos, juegos, diseño de programa).
3. Asignar públicamente tareas y metas a cada persona que desee participar en el logro de alguna de éstas.

Es importante evaluar la efectividad, involucramiento y compromiso de todos los niveles del personal así como dar respuesta y retroalimentación a las iniciativas de este; algunos de los mecanismos que se proponen son los siguientes:

1. Deberá tomarse asistencia tanto en juntas como en convivios de las personas que estuvieron presentes.
2. Llevar un control del avance de las tareas que se han asignado anteriormente.

5.3.3 Desempeño y Reconocimiento

Este punto se refiere a los métodos de la Institución para evaluar el desempeño del personal y proporcionar reconocimiento, oportunidades de promoción y/o retroinformación.

Desempeño

La evaluación del desempeño debe contemplar a todas las personas dentro de la Institución.

Algunos de los métodos para evaluar el desempeño del personal y proporcionar reconocimiento, oportunidades de promoción y/o retroinformación pueden ser los siguientes:

Personal Docente

1. Encuestas a los alumnos por grupo donde estos evalúen a su respectivo Maestro.
2. Evaluaciones académicas y culturales a los Maestros.
3. Encuestas a los padres de familia sobre la atención que han recibido por parte del Maestro o Maestros de sus hijos.
4. Encuestas al personal sobre la atención que han recibido de sus propios compañeros, sobre todo en el flujo de información respectivo.

Personal Administrativo

1. Encuestas a los alumnos y padres de familia sobre la atención que han recibido del personal administrativo, así como las soluciones que han recibido de éste en alguna necesidad.
2. Evaluaciones culturales con períodos anuales.
3. Revisión del resultado de sus funciones para aquellos casos en los que se requiere un conocimiento específico.

Una vez que se tiene todo el material sobre el desempeño del personal es necesario retroalimentar la información, de tal forma que sea útil para mejorar en cada aspecto. Esta retroalimentación debe realizarla el jefe inmediato del empleado, en el caso de la Institución de nuestro estudio, debe ser la Directora de ésta, para todo el personal.

Reconocimiento

Teniendo como base que el recurso más importante de toda empresa o Institución es el recurso humano, debe tratarse a tal con la suficiente motivación para despertar la disponibilidad y eficiencia en su trabajo, más aún cuando éste a demostrado su buen desempeño.

Una necesidad humana es la necesidad del “reconocimiento” (Teoría de Maslow *), este se puede llevar a cabo de diferente formas dependiendo de la meta alcanzada, desempeño realizado así como del tipo de persona. La Institución puede usar diferentes tipos de sistemas de reconocimiento: individual o grupal (trabajo en equipo), económico o no económico, formal o informal; de acuerdo a habilidades, la cooperación, el auto-aprendizaje, entre otros.

* Ver apéndice

5.3.4 Calidad de vida en la Institución

Este punto se refiere a las condiciones en que los alumnos, el personal de la Institución y los padres de familia viven el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluyendo el ambiente físico y emotivo. Se refiere a los programas implementados para el desarrollo integral del personal y el desarrollo de los padres de familia, así como para su identificación con la Institución.

El ambiente de trabajo en la Institución debe mantenerse de tal forma que propicie el bienestar y desarrollo de la cultura de calidad del personal y de los alumnos, en cuanto a salud, nutrición, seguridad, orden, limpieza y ergonomía* ; de tal forma que todo esto contribuya a mejorar la puntualidad, el ausentismo, la diserción y la siniestralidad.

Salud

1. Debe mantenerse en absoluta limpieza las aulas de clase, sanitarios, oficinas, patios, jardines.
2. Debe cumplirse diariamente con el reglamento de higiene personal para cada uno de los alumnos.
3. El personal debe presentarse debidamente vestido y con la higiene correspondiente, así como abstenerse de prácticas que dañan la salud como lo es el fumar.
4. Realizar campañas con las Instituciones de salud, para hablar acerca de ésta.

* Ver apéndice

Nutrición

La Cooperativa es la encargada de proporcionar alimentos en los recreos a los alumnos, por lo que se debe verificar minuciosamente el tipo de alimentos que ésta vende.

Seguridad

1. La infraestructura interna de la Institución deberá estar debidamente señalada en todos aquellos accesos o desniveles que se consideren peligrosos.
2. Debe contarse con extinguidores contra incendio.
3. Se deberán realizar simulacros de incendio.
4. Las puertas de acceso a la Institución deberán estar vigiladas o cerradas en los horarios correspondientes.
5. La entrega de alumnos en horas de clase debe ser verificada, registrada y controlada por una persona asignada a esto, con un alto grado de responsabilidad.
6. El transporte escolar deberá contar con un manual donde se indiquen los lugares para el ascenso y descenso de alumnos.
7. Deberá darse cursos de educación vial a los alumnos, padres de familia y personal.

Orden

Debe cumplirse con el reglamento en cuanto a orden se refiere por parte de los alumnos.

Limpieza

1. Todas las aulas de la Institución, sanitarios, oficinas, jardines y patios deberán estar limpios diariamente.
2. Crear una cultura de limpieza a los alumnos, de tal forma que estos ayuden a conservarla.

Ergonomía*

Deberá contarse con la infraestructura necesaria para los casos que así lo requieran como pueden ser personas minúsvulas, alumnos zurdos etc.

Ambiente de trabajo

Para mantener un ambiente de trabajo que fomente el desarrollo integral del personal se pueden seguir los siguientes mecanismos:

1. Eventos especiales.
2. Servicios especiales.
3. Actividades recreativas y culturales.
4. Educación relacionada con el trabajo.
5. Guardería.
6. Comedor.
7. Oportunidad de horarios de trabajo.
8. Plan de vida y carrera.

* Ver glosario

Satisfacción del personal

Es de suma importancia determinar la satisfacción del personal; existen algunos factores que nos ayudan a determinarla como son:

1. Opinión del personal respecto al liderazgo y la administración.
2. Desarrollo y oportunidades de carrera.
3. Ambiente de trabajo.
4. Reconocimientos.
5. Beneficios.
6. Comunicación.
7. Seguridad de empleo y compensación.

5.4 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL PROCESO

Este punto define los sistemas y procesos que la Institución emplea para el diseño de las operaciones administrativas del proceso de educación. Incluye también el describir cómo los principales procesos son evaluados, controlados y mejorados.

5.4.1 Control y mejora de los procesos de administración y apoyo.

Este punto se refiere a como los procesos para ofrecer los servicios escolares, administrativos y de apoyo a la educación, deben diseñarse y ser manejados para cumplir las necesidades de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad así como el personal y proveedores.

Selección de proveedores.

Algunas áreas que pueden necesitar proveedores externos son: limpieza, papelería, software (programas de cómputo) y hardware (equipo computacional), artículos para jardín, artículos de oficina, material de construcción.

Para seleccionar al mejor proveedor en calidad y costo deben tomarse en cuenta los siguientes criterios:

1. Tener un catálogo de proveedores actualizado.
2. Elegir aquel que de un producto de calidad y al menor costo.
3. Elegir al proveedor cuyo servicio sea en un tiempo de respuesta razonable.

En cada uno de los puntos anteriores deberá hacerse una comparación minuciosa tomando en cuenta la importante opinión del usuario final.

Areas administrativas y de apoyo

Los procesos de calidad de estas áreas deben considerar la retroalimentación de los usuarios: estudiantes, padres de familia y comunidad para el mejor el desempeño de éstos mismos.

5.4.2 Investigación y Servicios

Este punto se refiere a como la Institución contribuye a la creación y transferencia del conocimiento a través de la investigación y la oferta de otros

servicios. Se refiere a los beneficios de estos servicios para la comunidad y para los objetivos establecidos basados en la misión de la Institución y como debe promoverse la cultura de investigación en los alumnos.

Investigación

La investigación debe incluir los recursos asignados, la aplicación y la innovación tecnológica, de conocimiento, de vanguardia para inyectar en los estudiantes y en el personal docente un mejor uso de recursos y aprovechar el proceso de enseñanza aprendizaje así como la transferencia del conocimiento a la comunidad. Algunos ejemplos:

1. Internet.
2. Biblioteca actualizada.
3. Renta de libros dentro de la Institución.
4. Proyectos de investigación.
5. Software (programas de cómputo) educativo.
6. Intercambio de conocimientos con otras Instituciones.
7. Implementación de materias enfocadas a la investigación e innovación.
8. Concursos de conocimiento.
9. Laboratorios bien equipados.
10. Implementar el llamado "Plan Emprendedor" *.

La Institución debe ofrecer servicios para beneficio de la comunidad como los son: capacitación, diagnósticos, asesorías, servicios sociales (apoyo a Instituciones como la cruz roja), organizaciones culturales (bellas artes) e intercambiar sus conocimientos.

* Ver glosario

5.5 INFORMACION Y ANÁLISIS

Este punto define la administración y la efectividad del uso de la información para apoyar la mejora continua de la Institución, así como los sistemas y procedimientos establecidos para obtener, validar, analizar, documentar y difundir esta información entre el personal.

5.5.1 Selección y uso de la información

Los puntos a considerar son los siguientes:

1. La selección y el manejo de la información y los datos deberán apoyar la toma de decisiones en la Institución. Por lo que es importante, determinar cuales son las fuentes de información más importantes para tenerlas rápidamente al alcance.
2. Se deberá utilizar una base de datos para: clientes, otras Instituciones similares, desempeño académico en los diversos niveles y asignaturas, por grupo, por alumno, por materia, por personal docente, entre otros, procesos administrativos de la institución, cumplimiento de proveedores, costos y finanzas, entre otros.
3. Utilizar un método para utilizar y controlar la información como:
 - a) Asegurar la actualización, confiabilidad y consistencia de la información.

- b) Reducir el tiempo de ciclo desde la recolección de la información hasta su acceso.
- c) Asegurar el acceso a todos aquellos que requieran de información, incluyendo al personal y a los clientes (estudiantes, padres de familia y comunidad).
- d) Asegurar la alineación de la información con la misión, visión, estrategias, las necesidades y los planes de mejora.

5.6 RESULTADOS DE LA ORGANIZACIÓN

Este punto se enfoca a los aspectos más relevantes de la Institución, incluyendo la relación con el proceso de mejora continua en lo que corresponde a la *satisfacción del cliente (estudiantes, padres de familia, comunidad)* así como el desempeño y la efectividad del proceso administrativo y financiero.

5.6.1 Resultados de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente debe medirse sobre la base de los siguientes criterios:

1. Resultados de encuestas a estudiantes y padres de familia.
2. Porcentaje de quejas atendidas y solucionadas.
3. Resultado de aplicación de encuestas sobre gustos e intereses sobre las materias académicas y actividades escolares.
4. Encuestas a Instituciones que reciben estudiantes de nuestra Institución
5. Índice de deserción escolar.
6. Crecimiento en población escolar.

5.6.2 Resultados de la Institución

El desempeño de la administración y resultados financieros deben incluir elementos de costo como:

1. Personal.
2. Materiales.
3. Energía.
4. Capital
5. Mejoras ambientales.
6. Reducción del desperdicio.
7. Premios recibidos.
8. Reconocimientos o Certificados de desempeño.

Cada uno de los conceptos anteriores debe ser medido y comparado con resultados anteriores, para así emprender acciones de mejora si esto es necesario.

5.6.3 Resultados de la satisfacción del personal

La satisfacción del personal debe ser medida periódicamente, algunos de los indicadores que pueden ayudar a esto son:

1. Índice de seguridad.
2. Índice de ausentismo.
3. Rotación de personal.

4. Resultados de las encuestas del personal docente, administrativo y de apoyo.
5. Involucramiento y participación.

Es recomendable comparar estos resultados con los inmediatos anteriores, y así emprender acciones de mejora si el caso lo requiere, también deben compararse dichos resultados con los resultados de otras Instituciones, esto ayuda a una visión de la posición que se tiene en cuanto a satisfacción del personal.

6 APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD

6.1 IMPLEMENTACION DEL MODELO DE CALIDAD

Se aplicó el modelo de calidad en la institución de nuestro estudio en el año 2001, en este proceso participó la comunidad educativa de la siguiente manera:

1. Establecimiento de una misión, visión y política de calidad, colocando éstas en la puerta de cada salón de clases.
2. Se llevaron a cabo las actividades del programa de valores, por parte de los alumnos.
3. Se colocaron nuevos cestos para basura.
4. Se dieron pláticas del tema de calidad.
5. Se dieron reconocimientos internos al personal más participativo.
6. Se aplicaron encuestas diversas.

6.2 RESULTADOS OBTENIDOS

Se observó un cambio de actitud en el personal (docente y administrativo),

así como la satisfacción del cliente interno* y cliente externo*. Entre los puntos más relevantes tenemos los siguientes:

1. Aumento en la puntualidad del personal.
2. Aumento en el porcentaje de asistencia del personal.
3. Mayor participación en eventos académicos, culturales, sociales de la Institución.
4. Mejora en la presentación personal.
5. Aumento en la puntualidad de los alumnos.
6. Aumento en el porcentaje de asistencia de los alumnos.
7. Incremento en el promedio académico de los alumnos.
8. El programa de valores indujo a una mayor disciplina y respeto por parte de los alumnos hacia sus Maestros y compañeros.
9. Preocupación por parte de Maestros y alumnos por mantener limpia la escuela.
10. Mayor participación de los alumnos en actividades académicas.
11. Mayor participación de los padres de familia en actividades culturales y sociales de la Institución.
12. Mayor asistencia de los padres de familia a las juntas internas de la Institución.
13. Los alumnos recibieron mayor apoyo y comprensión por parte de sus padres.
14. Mayor identificación de los alumnos con sus maestros de apoyo (Psicólogo).
15. Alta demanda para ingresar a la Institución por parte de la comunidad.

* Ver glosario

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

7.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda dar continuidad a las actividades que estipula el modelo de calidad, así como la actualización constante de éstas de acuerdo al tiempo social que se esté viviendo en el momento, recordando que todo cambio social impacta directamente en todos los ámbitos de la sociedad.

Es importante tener siempre metas, la meta que da pie a dar continuidad a todo proceso de calidad es tener siempre la actitud de “mejora continúa”.

BIBLIOGRAFÍA

Autor : Clark, Mrs. Wallace
Título : The Gantt Chart
Editorial : Ed. Industrial Engineering Handbook, 2ª. Ed. McGrawHill
Año de edición : 1963.

Autor : Fear, R.A y J.F.
Título : Jobs Dollars, and EEO
Editorial : Mc. Graw-Hill
Año de edición : 1983

Autor : Juan José Trujillo
Título : Elementos de Ingeniería Industrial
Editorial : Editorial Limusa S.A.de C.V.
Año de edición : 1984.

Autor : Humberto Gutiérrez Pulido
Título : Calidad Total y Productividad
Editorial : Mc. Graw-Hill
Año de edición : 2000

Autor : Karou Ishikawa
Título : ¿Qué es el control total de calidad?, La modalidad japonesa
Editorial : Grupo Editorial Norma
Año de edición : 1993

INTERNET: Dirección electrónica:

[http://www.tpmonline.com/articles on total productive maintenance/management/DemingSpanish.htm](http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/management/DemingSpanish.htm)

LISTADO DE FIGURAS

Figura 2.1.2.a	Ciclo Deming en la dirección de mantenimiento.	16
Figura 3.1.a	Organigrama de la Institución.....	28
Figura 3.2.1.a	Inscripciones de nuevo ingreso a hermanos a 1er. Grado.....	29
Figura 3.2.2.a	Inscripciones de nuevo ingreso a 1er. Grado.....	30
Figura 3.2.3.a	Inscripciones de nuevo ingreso a otros grados.....	31
Figura 3.2.4.a	Inscripciones de reingreso.....	32
Figura 3.2.5.a	Inscripciones de nuevo ingreso de alumnos que viven cerca de la periferia.....	33
Figura 3.2.6.a	Feria de las Ciencias.....	35
Figura 3.2.7.a	Actividades deportivas.....	36
Figura 3.2.8.a	Jornadas de trabajo.....	37
Figura 3.2.9.a	Actividades cívicas.....	38

LISTADO DE TABLAS

Tabla 3.5.2.a	Servicio administrativo.....	60
Tabla 3.5.2.b	Servicio académico.....	61
Tabla 3.5.2.c	Atención del personal.....	62
Tabla 3.5.2.d	Equipo con el que cuenta la escuela.....	63
Tabla 3.5.2.e	Flujo de información.....	64
Tabla 3.5.2.f	Limpieza.....	65
Tabla 3.5.2.g	Seguridad en instalaciones.....	66
Tabla 3.5.2.h	Seguridad en el cuidado de los alumnos.....	67
Tabla 3.5.2.i	Valores inculcados en la escuela.....	68
Tabla 3.5.2.j	Cooperativa.....	69
Tabla 3.5.2.k	Actividades deportivas.....	70
Tabla 3.5.2.l	Gráfica general de las encuestas.....	71
Tabla 3.5.2.m	Diagrama de Pareto.....	72
Tabla A1	Datos de entrada de ejemplo de Gráfica de Gantt.....	132
Tabla A2	Solución de ejemplo de Gráfica de Gantt.....	132
Tabla A3	Taxonomía de Bloom, niveles de pensamiento.....	138

LISTADO DE GRAFICAS

Gráfica 3.5.2.a.a	Servicio administrativo: Dirección, subdirección y Secretaria.....	60
Gráfica 3.5.2.a.b	Promedios de resultados de servicio administrativo.....	60
Gráfica 3.5.2.b.a	Servicio académico: Maestros de grupo, Maestros de actividad deportiva, Maestro del CECSE.....	61
Gráfica 3.5.2.b.b	Promedios de resultados de servicio académico.....	61
Gráfica 3.5.2.c.a	Atención personal: Amabilidad, disponibilidad, seguimiento a peticiones, juntas.....	62
Gráfica 3.5.2.c.b	Promedios de resultados de atención personal.....	62

Gráfica 3.5.2.d.a	Equipo con que cuenta la escuela: Aulas, butacas, equipo computacional, material educativo, biblioteca.....	63
Gráfica 3.5.2.d.b	Promedios de resultados de equipo con que cuenta la escuela.....	63
Gráfica 3.5.2.e.a	Flujo de información: Avisos, carteles, sugerencias, periódico mural.....	64
Gráfica 3.5.2.e.b	Promedios de resultados de flujo de información.....	64
Gráfica 3.5.2.f.a	Limpieza: Sanitarios, oficinas, salones, patio.....	65
Gráfica 3.5.2.f.b	Promedios de resultados de limpieza.....	65
Gráfica 3.5.2.g.a	Seguridad en instalaciones: Extinguidores, rejas, puertas de emergencia, entrenamiento en caso de incendio.....	66
Gráfica 3.5.2.g.b	Promedios de resultados de seguridad en instalaciones.....	66
Gráfica 3.5.2.h.a	Seguridad en el cuidado de los alumnos: Guardias de recreo, control de tráfico, hora de salida....	67
Gráfica 3.5.2.h.b	Promedios de resultados de seguridad en el cuidado de los alumnos.....	67

Gráfica 3.5.2.i.a	Valores inculcados en la escuela: Disciplina, orden, limpieza, respeto.....	68
Gráfica 3.5.2.i.b	Promedios de resultados de valores inculcados en la escuela.	68
Gráfica 3.5.2.j.a	Cooperativa: Organización, control de alimentos para su venta.....	69
Gráfica 3.5.2.j.b	Promedios de resultados de cooperativa.....	69
Gráfica 3.5.2.k.a	Actividades deportivas: Frecuencia de deportes, torneos, motivación a participar, participación de alumnos.....	70
Gráfica 3.5.2.k.b	Promedios de resultados de actividades deportivas.....	70
Gráfica 3.5.2.l.a	Promedios generales de los resultados anteriores.....	71
Gráfica 3.5.2.m.a	Diagrama de Pareto	72
Gráfica A1	Ejemplo de Gráfica de Gantt.....	135

GLOSARIO

ACERTIJOS: Ingeniosa inscripción en prosas de un mensaje que el receptor debe descubrir.

CLIENTES EXTERNOS: Padres de familia y comunidad.

CLIENTES INTERNOS: Alumnos y personal (docente, administrativo y de apoyo)

COMUNIDAD EDUCATIVA: La comunidad educativa le compone el personal (docente, administrativo y de apoyo) y los clientes (alumnos, padres de familia y comunidad).

DIF: Desarrollo Integral de la Familia (dependencia gubernamental).

ERGONOMIA: Es la parte de la ingeniería del factor humano que trata del diseño de los equipos, procedimientos y sistemas sean factibles, seguros, confortables y coherentes con las necesidades humanas. (Ejemplo: sillas que se adapten a la espalda, teclados de computadora que se adapten a la muñeca de la mano, etc.)

PLAN EMPRENDEDOR: Proyecto para la creación de una microempresa.

S.E.: Secretaría de Educación.

SOPA DE LETRAS: Encontrar palabras escondidas en una ventana llena de letras, las palabras se pueden encontrar en cualquier dirección: horizontal, vertical o diagonal, al derecho o al revés.

S.S.A: Secretaría de Salubridad y Asistencia (dependencia gubernamental).

APENDICE

Teoría de Abraham Maslow

Gráficas de Gantt

Taxonomía de Bloom

TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

El psicólogo Abraham Maslow desarrolló una teoría acerca de la motivación, basada en las necesidades humanas tal como siguen:

Necesidad fisiológica. Incluye las necesidades básicas para mantener la vida, como son: alimentación, agua, vestido, techo y sueño. Desde el punto de vista de la empresa, esta necesidad puede satisfacerse ofreciendo al empleado un salario suficiente para tener una vida personal aceptable.

Necesidad de seguridad. Se refiere a la necesidad de sentirse libre de peligros físicos o de miedo a perder el trabajo, la propiedad, la comida, etc. Esta necesidad de los empleados puede satisfacerse en la empresa, ofreciéndoles permanencia en el empleo y condiciones de seguridad en el lugar de trabajo.

Necesidad de afiliación o aceptación. Las personas son seres sociales que necesitan sentirse aceptadas por las demás, la empresa ayuda a llenar esta necesidad.

Necesidad de estima. Maslow piensa que la persona que ha satisfecho la necesidad de pertenencia, desea sentirse estimado por sus compañeros de trabajo y por sí mismo. Para lograrlo en una empresa deben proporcionarle prestigio, categoría, progreso, reconocimiento, etc.

Necesidad de autorrealización personal. Las personas desean maximizar sus potencialidades para la realización de una tarea; a los empleados se les debe dar un trabajo que para ellos represente un desafío y un progreso potencial en la empresa, lo cual se relaciona con mayores responsabilidades y realizaciones.

GRAFICAS GANTT

La gráfica Gantt es un método gráfico para la planificación y control de las cantidades y tiempo de producción. Su origen se remonta a antes de la primera guerra mundial, y fue creada por el ingeniero de organización Henry Laurence Gantt, siendo ampliamente utilizada hoy en día en una variedad de formas en todo tipo de organizaciones.

La Gráfica Gantt, Carta de Gantt, Diagrama de Gantt o Diagrama de Barras, se utiliza en varias de sus formas:

1. Diagrama de barras de un proceso productivo.
2. Diagrama de barras de carga de trabajo en máquinas o equipo.
3. Diagrama de barras de carga de trabajo en los departamentos.

Estos diagramas se forman, como sigue:

- a) *Se determinan cuáles son los trabajos o actividades principales del proceso.*
 - b) *Se hace una estimación de la duración efectiva de la actividad.*
 - c) *Se representa cada actividad mediante una barra o recta horizontal cuya longitud es a una escala determinada representativa de la duración efectiva de dicha actividad.*
4. *Se hace una lista de las actividades, manteniendo el orden requerido por la secuencia de operaciones, utilizando un renglón del diagrama para la representación gráfica de cada actividad en la lista.*

5. Se desplaza la barra que representa la duración de cada actividad, a través del renglón correspondiente, según los requerimientos impuestos por la secuencia propia del proceso productivo, tomando en cuenta que el extremo izquierdo de la barra indica la fecha de iniciación de la actividad y su extremo derecho, la fecha esperada de terminación de la misma.
6. La última actividad en la lista nos marcará en el diagrama, por medio de la posición de su extremo derecho, la fecha de terminación esperada del proceso productivo.
7. Si esta fecha es satisfactoria, se acepta el programa. En otra forma, recurriendo al criterio y experiencia personal del programador, se harán los cambios necesarios, ya sea acortando el tiempo requerido por cada actividad, o modificando la secuencia de las mismas, hasta llegar a una solución aceptable.

Ejemplo:

Programar la fabricación de un lote de 500 válvulas, tomando en cuenta los siguientes datos:

- a) Los moldes para fundir las partes se terminan en 4 días.
- b) Las partes fundidas se moldean en 2 días
- c) El material para estopero y vástago estará en la planta 3 días después de situar el pedido.
- d) Empaques y tuercas estarán en la planta 3 días después de situar el pedido
- e) El maquinado, ensamble de las partes, prueba y empaquetado de las válvulas se terminará, como sigue:

PROCESO	NUMERO DE DIAS
Cuerpos	3
Bushings	3
Vástagos	1
Estoperos	1
Manerales	3
Ensamble	3
Prueba y empaques	1

Tabla A1

Solución: La lista de las actividades principales será

ACTIVIDAD
Ordenar materiales
Ordena empaques y tuercas
Fabricar moldes
Moldear parte 1,2 y 6
Maquinar cuerpo
Maquinar bushing
Maquinar vástago
Maquinar estopero
Maquinar maneral
Ensamblar partes
Probar y empacar válvulas.

Tabla A2

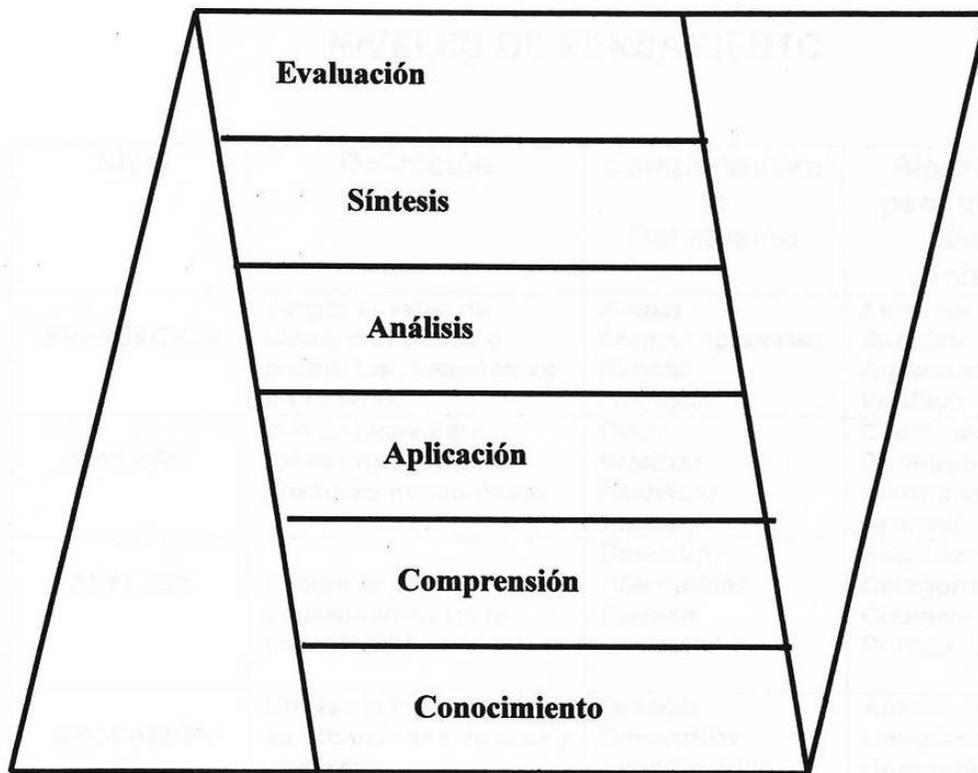
Debido al sistema de control establecido en la planta, el maquinado de las partes fundidas no puede iniciarse sino hasta que se recibe el lote del departamento de fundición. El ensamblado podrá empezar cuando se reciba el lote de partes del departamento de maquinado, prueba y empaque hasta recibir el lote ensamblado.

En el diagrama, podemos observar que existen actividades que aunque no se empiecen a tiempo o no se terminen en el tiempo esperado, no afectan el tiempo de terminación del proyecto, por ejemplo: podremos ordenar el material para la fabricación de estoperos y vástagos entre el lunes 13 y viernes 17, sin que esto afecte el término de completación del proyecto, ya que no requerimos estas partes antes del día jueves 23 que iniciaremos el ensamble. Este tipo de actividades son no críticas, en cambio si atrasamos la fabricación de moldes, se retrasará en igual forma la fecha de terminación del lote. Esta es, entonces, una actividad crítica.

**PROGRAMA PARA LA PRODUCCION DE 500 VALVULAS
DE ASIENTO MODELO 00AI**

<i>Actividad</i>	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M
	<i>1a. Semana</i>						<i>2a. Semana</i>							
Ordenar materiales	■	■	■											
Ord. Emp. y Tuerc.	■	■	■											
Fabricar moldes	■	■	■	■										
Moldear 1, 2 y 6							■	■	■	■				
Maquinar cuerpo													■	■
Maquinar bushing													■	■
Maquinar vástago														
Maquinar estopero														
Maquinar maneral													■	■
Ensamblar													■	■
Probar y empacar														■
Fecha de iniciación						Fecha de terminación								
Lunes 13 de febrero de 1967						Martes 28 de febrero de 1967								
DURACION: 13 días efectivos														

TAXONOMIA DE BLOOM



NORMAL

SOBRESALIENTE

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DIRECCION DE PLANEACIÓN E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
COORDINACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

TAXONOMÍA DE BLOOM

NIVELES DE PENSAMIENTO

Nivel	Definición	Comportamiento Del alumno	Algunos verbos para utilizar en el diseño de actividades
EVALUACIÓN	Juzgar el valor de ideas, materiales o productos, basados en un criterio.	Juzgar Formar opiniones Debatar Justificar	Asesorar Premiar Concluir Considerar Argumentar Valorar Verificar Criticar
SÍNTESIS	Juntar ideas para formar un plan o un producto nuevo/único	Crear Inventar Modificar Planear	Combinar Mezclar Construir Compilar Combinar Imaginar Arreglar Diseñar
ANÁLISIS	Examinar los componentes de la información	Descubrir Discriminar Deducir Examinar	Analizar Clasificar Categorizar Contrastar Comprar Debatar Criticar Diferenciar
APLICACIÓN	Utilizar la información en situaciones nuevas y concretas.	Graficar Desarrollar Experimentar Organizar	Aplicar Practicar Completar Probar Comparar Utilizar Criticar Platicar
COMPRENSIÓN	Entender la información.	Explicar Demostrar Interpretar Simplificar	Reagrupar Desarrollar Cambiar Concluir Convertir Relacionar Generalizar Ilustrar
CONOCIMIENTO	Recordar información o datos(memoria).	Responder Absorber Recordar Reconocer	Adquirir Escoger Contar Definir Identificar Nombrar Encontrar Reproducir Memorizar Localizar

Tabla A3

AUTOBIOGRAFÍA

Nombre	Gabriela Alfonzo Morales.
Lugar y fecha de nacimiento	México, D.F. 30 de Mayo de 1971.
Nombre de los Padres	Sr. Dr. Roberto A. Alfonzo Ochoa Sra. Matilde Morales Ruiz de Alfonzo
Escolaridad	Ingeniería en Sistemas Computacionales (Instituto Tecnológico de Veracruz).
Campo Profesional	Jefe del área de Sistemas Especiales (Gobierno del Estado de Chiapas). Analista Programador (Pan American School, S. C.). Instructora de Computación (Basic Computación S.A.).
Grado que deseo obtener	Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Producción y Calidad.
Nombre de la Tesis	Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León.



familia, apoyado por los maestros para que nuestros niños enfrenten los retos cotidianos sobre la base de sus valores, conocimientos, compromisos, así como su trascendencia en su familia y en la sociedad.”

VISION

Pretendemos formar individuos emprendedores, sobre la base de la madurez y responsabilidad, buscando su mejora continua. Personas innovadoras, eficientes, eficaces, con visión positiva, con amor a la vida y al medio ambiente, así como una amplia capacidad para:

- Comunicarse clara, oportuna y precisamente.
- Prevenir y resolver conflictos.
- Tomar responsabilidad de sus actos pensando en sus consecuencias.
- Convivir armónicamente con sus semejantes bajo los principios de respeto y honestidad y aprender más efectivamente.
- Trabajo en equipo.

Esta visión se establecerá por medio de consenso con el equipo técnico (maestros), tomando en cuenta opiniones de los alumnos y sugerencias de los padres de familia.

POLÍTICA DE CALIDAD

Lograr la satisfacción del cliente, así como fomentar la convicción de “ganar, ganar” logrando la comunidad en general un beneficio.

VALORES

El calendario de Valores es propuesto por la Secretaría de Educación al inicio de cada ciclo escolar, la institución deberá realizar un programa eficaz para fomentarlos, y se propone el siguiente esquema para cada uno de los valores.

NOMBRE: VIVE LOS VALORES

DIAGNOSTICO: Durante 5 años se han desarrollado los programas de valores impartidos por adultos. Se propone involucrar a los alumnos de 6to. grado para lograr una mejor comunicación niño-niño.

PROPOSITO: Fomentar la real aplicación de cada valor expuesto durante el año para favorecer el crecimiento integral de la población escolar y sus familias.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Llevar a cabo las acciones que nos indica el calendario de Valores de la Secretaría de Educación.
2. Calendario de Valores.
3. Formar comité.
4. Organizar los grupos de 6to. Grado en equipos.
5. Desarrollar frases de reflexión.
6. Reproducción de ejercicios y actividades.
7. Hoja para trabajo en casa en compañía de los padres.

OBSERVACIONES: Aunado a impartir y compartir los valores, los alumnos de 6to. grado crecerán en sus experiencias y les favorecerá el manejo de grupos.

NOMBRE: FERIA DE LAS CIENCIAS

DIAGNOSTICO: Los grupos de alumnos y los maestros deberán promover el trabajo en equipo para realizar diferentes investigaciones de una manera más formal, por lo que se llevará a cabo la Feria de las Ciencias con la participación de todos los alumnos.

PROPOSITO: Promover el trabajo en equipo, la investigación científica y presentar un proyecto.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Seleccionar temas de acuerdo al grado y al área.
2. Asignar temas por equipo.
3. Elaboración del Proyecto Maestro-Alumno.
4. Etapa exposición: Equipos participantes exponen sus trabajos a sus compañeros y Padres de Familia.

OBSERVACIONES: En la etapa Exposición se invitará a los padres de Familia.

NOMBRE: EDUCACION AMBIENTAL

DIAGNOSTICO: Se trabajará en la cultura del cuidado de su medio ambiente. Se trabajará en los programas de salud escolar que se tienen establecidos.

PROPOSITO: Que se adquiera una actitud de cuidado del medio ambiente aplicado a su forma de vida. Que el alumno aprenda sobre el cuidado de la salud aplicada a una mejor forma de vida.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Pláticas, participación activa de los alumnos, maestros y comunidad educativa* en los problemas ecológicos, conocimiento y aplicación de la 3era. Campaña de vacunación, campañas bucales, etc.
2. Protección de la mariposa monarca (en su paso por Nuevo León), de los animales de nuestra comunidad así como las plantas y el medio ambiente en general.
3. Ahorro del agua, de la energía eléctrica y de los recursos con los que contamos.

NOMBRE: REDACCION ESCOLAR

DIAGNOSTICO: Falta de expresión oral y escrita en los alumnos. Observación de Campo.

PROPOSITO: Que el alumno redacte un tema basado en su experiencia, tomando como base:

- La lengua hablada.
- La lengua escrita.
- Reflexión sobre la lengua.
- Recreación Literaria.
- Establecer un enlace entre Maestro-Alumno.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Selección del tema.
2. Diseñar una hoja alusiva al tema en la cual se escribirá la redacción.

* Ver glosario

3. Enviar información a los maestros con respecto al tema.
4. Comentar con los alumnos el tema.
5. Realizar la redacción en hojas (ensayo).
6. Revisión del tema para realizarlo en la hoja.
7. Se selecciona la hoja con la mejor redacción por parte del maestro de grupo.

OBSERVACIONES:

- Se pedirá el promedio mensual del grupo, y se irá observando los avances del proyecto.
- Se expondrán los mejores trabajos en un periódico mural.
- Se tomará una fotografía por mes, como historial de los alumnos que han destacado por su redacción.

NOMBRE: LECTURA ORAL

DIAGNOSTICO: Partiendo del supuesto que la mayoría de los alumnos no tienen una buena lectura oral se determinará realizar una evaluación diagnóstica de la lectura.

PROPÓSITO: Que cada uno de los alumnos mejoren su calidad de lectura oral, y a la vez formar un hábito de lectura diaria.

- Lograr una lectura comprensiva.
- Evaluación diagnóstica.
- Lectura diaria en el salón.
- Evaluación de la lectura oral con intercambio de maestros.
- Registro de evaluaciones, observaciones y propuestas a mejorar.

ACCIONES PROPUESTAS:

Elevar el promedio presentado en el exámen de diagnóstico para cada uno de los alumnos, mejorar su calidad de lectura oral y a la vez tomar el hábito de la lectura diaria.

1. Lectura diaria en diferentes modalidades y contextos
2. Uso del Rincón de Lecturas*.

OBSERVACIONES: Los criterios para asignar la evaluación a los alumnos se acordarán previamente en la Junta de Consejo Técnico por los maestros de grado. Se registrarán la cantidad de alumnos por calificación en cada grupo, ejemplo: cuantos alumnos de 10º., de 9º., etc. Para observar el avance y movimiento alumno-calificación.

NOMBRE: TALLER DE NIÑO

DIAGNOSTICO: Hay diferentes necesidades educativas para alcanzar un nivel de aprendizaje y acceder al currículo de educación regular, para satisfacer las necesidades básicas del aprendizaje.

- Déficit de atenciones y concentración por factores físicos, psicológicos, emocionales.
- Déficit en su autoestima por factores emocionales familiares.

* Ver página 85

PROPÓSITO:

- Disminuir el déficit de atención por problemas psicológicos y/o emocionales.
- Tratar de alcanzar la independización, la responsabilidad, y seguridad en sí mismo de los alumnos.
- Que el alumno encuentre diferentes alternativas para solucionar los problemas
- Que el alumno trate de utilizar sus diferentes habilidades para ayudarse a incrementar sus conocimientos.
- Promover el respeto y la aceptación.

ACCIONES PROPUESTAS:

Organizar diferentes grupos de alumnos tomando en cuenta sus capacidades, habilidades, y sus edades mentales y cronológicas. Donde el alumno tenga un espacio para:

1. Conocerse.
2. Expresarse.
3. Compartir.
4. Aprender de él y de los otros a resolver problemas a través de dinámicas grupales.

OBSERVACIONES

- Las sesiones de trabajo con los alumnos se acoplarán a las necesidades, ritmos y programas extraescolares de la escuela primaria.

- Los subgrupos pueden variar sus integrantes de acuerdo a las necesidades presentadas por los maestros regulares y el maestro de apoyo.

NOMBRE: TALLERES PARA PADRES

DIAGNOSTICO: Mediante una encuesta aplicada a Padres de Familia y otra a Maestros de Escuela Regular se encontró la necesidad de crear el Proyecto de Escuela para padres.

PROPÓSITO: Lograr involucrar a los Padres de Familia en la Educación de sus hijos y comprometerlos a participar activamente.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Se otorgará diploma a los papás y niños que se encuentren con un 90% de su asistencia.
2. Se tabulará la asistencia en barras estadísticas.
3. Al finalizar la exposición se dará talón de comentarios y evaluación.

NOMBRE: RINCONES DE LECTURA

DIAGNOSTICO:

- El gusto por la lectura es un hábito que los maestros deben fomentar en ellos mismos y en los alumnos.
- Las actividades determinadas en los Rincones de Lecturas no son llevadas a la práctica de manera sistemática y permanente.

PROPÓSITO:

- Difusión de los objetivos marcados en el Proyecto Nacional Rincones de Lectura *.
- Contar con un acervo bibliográfico actualizado y organizado de manera práctica y funcional.
- Cumplir los objetivos de los Rincones de Lectura
- Lograr que nuestros alumnos sean asiduos y eficientes lectores.
- Concienciar al maestro del uso y cuidado del Rincón de Lectura *.
- Fomentar el gusto por la lectura en los educandos, mediante actividades relacionadas.

ACCIONES PROPUESTAS:

1. Inventario general y organización por fichas bibliográficas de acervo.
2. Elaboración de credenciales para préstamo de libros a domicilio.
3. Asesorías a grupos para efficientar el uso de la biblioteca.
4. Registro diario sobre lectura.
5. Promoción del Día Estatal de la Lectura y el Día del Libro.
6. Multiplicación del Curso de Rincones de Lectura por el maestro que asista a ese curso.
7. Implementar el horario de clases.
8. Lectura diaria en clase y casa.

OBSERVACIONES:

- Este proyecto cubre uno de los ejes de Español: Recreación Literaria.
- Uso de los ficheros de Español como apoyo didáctico.

* Ver página 85

- Crear el hábito de la lectura en la comunidad educativa*.
- Con el préstamo a domicilio, fomentar el hábito de la lectura en casa.
- Formato de control de las credenciales de cada grupo por el maestro
- Contar con un área de biblioteca organizada permite a maestros y alumnos el acudir a consultar de manera más eficaz.
- Evaluación por medio de gráficas el resultado de las acciones programadas

Los valores se publican en los calendarios que brinda la Secretaría de Educación, de igual forma se propone publicarlos en fichas informativas, y a través de diferentes programas de actividades tales como “sopa de letras**” y “acertijos**” por mencionar algunos.

Los valores serán puestos en práctica formando parte de cada uno de los puntos del reglamento escolar interno.

Ejemplos:

REGLAMENTO ESCOLAR INTERNO

Horarios de clase, asistencia y puntualidad.

1. El alumno debe estar en la escuela 5 minutos antes de iniciarse las clases. Si el alumno llega después del timbre de entrada permanecerá en el vestíbulo de la escuela donde se le preguntará el motivo y se registrará en la lista de la Dirección. El alumno que cumple 5 retardos en el mes o bimestre tendrá un reporte escrito y los padres deberán acudir a la escuela para establecer un compromiso de puntualidad. Si el alumno acumula 3 reportes al año su inscripción será condicionada para el próximo ciclo escolar. **Valor Puntualidad**

* Ver glosario

2. Las inasistencias deberán ser reportadas al maestro por escrito (No por teléfono), para presentar el motivo de su falta. **Valor Responsabilidad**

3. El alumno no podrá excederse de 5 faltas injustificadas durante el año escolar. Los casos de fuerza mayor serán considerados por la dirección de la escuela. **Valor Responsabilidad.**

4. Favor de hacer citas médicas o compromisos fuera del horario de clases. Si el alumno necesita algún tratamiento que solo pueda recibirlo en la mañana y que tenga que faltar seguido a la escuela, deberá inscribirlo en turno vespertino. **Valor Responsabilidad.**

DISCIPLINA

El alumno debe mostrar **RESPECTO Y BUENA CONDUCTA** en todas las actividades escolares (paseos, recreo, festivales, etc.) a todo el personal de la escuela y a sus compañeros.

El alumno que presente conducta negativa en la escuela se le levantará un reporte por escrito, el cual deberá ser firmado por el padre de familia y entregado al maestro el día siguiente.

El alumno que acumule en su expediente 3 reportes (de mala conducta) será suspendido fuera del salón por un día (con trabajo extra programado) en la Dirección Escolar.

Si el alumno continúa con mal comportamiento será dado de baja del plantel.

Los alumnos deberán llegar directamente al patio y no quedarse en la puerta del plantel (ni al entrar ni al salir). Después de la hora de salida, la escuela no se hace responsable de los alumnos.

No se permitirá entregar alimento después del timbre de entrada.

El alumno deberá hacerse responsable de sus objetos personales y traer todo el material necesario a la escuela, que lo prepare un día antes, ya que no se le permitirá hablar a casa para que le traigan cualquier objeto olvidado, esto con el fin de que el alumno se discipline y no interrumpa su trabajo escolar. No se pasará lonche, ni material olvidado.

Las llamadas telefónicas únicamente se permitirán cuando sea urgencia.

UNIFORME.

Todos los alumnos deben traer diariamente el uniforme completo de la escuela (siempre limpio).

La presentación de los alumnos debe ser impecable: zapatos bien boleados, bien aseado, peinados. En época de frío los alumnos podrán traer únicamente el pantalón de uniforme, suéter escolar marino, las niñas podrán traer mallas blancas o azul marino. No se les permitirá suéter de otro color.

Valor Higiene.

HORARIO.

Lunes. Uniforme de gala, zapatos negros escolares.

Martes y Jueves. Playera blanca y falda deportiva o short deportivo, tenis completamente blancos.

Miércoles y Viernes. Playera roja y bermuda o pantalón de mezclilla azul, tenis completamente blancos.

PADRES DE FAMILIA

El pertenecer a nuestra comunidad educativa* lo compromete a cubrir los compromisos que requiera el plantel y la sociedad de padres de familia (como actividades culturales, etc.) .

Los padres de familia deberán dirigirse con respeto a todo el personal de la escuela.

Favor de no obstaculizar el portón a la hora de entrada. Deben dejar a sus hijos y retirarse del plantel después de que los dejen en el mismo.

El padre de familia que necesite hablar con algún maestro deberá solicitarlo por escrito en la libreta de su hijo, con anterioridad para darle una cita dentro del horario que indique el maestro, que por lo general será en la hora de Educación Física.

Todos los avisos que se le entreguen a su hijo deberán de ser firmados por los padres.

Los padres deberán presentarse únicamente cuando la Dirección de la Escuela o el maestro le solicite su presencia.

* Ver glosario

No está autorizada la entrada a los salones de ninguna persona ni padre de familia durante el horario escolar. Todo asunto debe tratarse previamente en la Dirección.

Se solicita al padre de familia no enviar a sus hijos enfermos a la escuela. La escuela no está autorizada a administrar ningún medicamento a los alumnos.

Los alumnos que contraigan alguna enfermedad contagiosa (varicela, paperas, rubéola, etc.) se presentarán en la escuela después de que haya pasado el período de contagio avalado por una constancia médica.

Los padres de familia deben recoger a sus hijos antes de la una de la tarde, ya que después de este horario el turno vespertino inicia sus labores. **Valor Respeto.**

TRANSPORTE ESCOLAR

Los padres de familia deberán asegurarse que el transporte llegue puntual a la hora de entrada y salida.

Pedirles a los encargados de los transportes que pasen a la escuela personalmente a recoger a sus hijos y que lleguen 10 minutos antes de la hora de salida.

Se les pide atentamente a los padres, si dejan a sus hijos en carro lo hagan de una manera rápida con el fin de agilizar la circulación a la hora de entrada y salida de clases, únicamente por la calle Juárez.

Se debe mostrar respeto a los oficiales encargados del tránsito escolar.

La escuela está completamente ajena a transportes, tenis y uniformes.

A su vez se llevará a cabo un monitoreo por parte de alumnos, coordinadores y maestros para cerciorarse de que dichos valores hayan sido aplicados.

En cuanto al personal de la Institución existe también un reglamento en el cual se participa de manera positiva en cursos de autoestima y motivación, así como se logra fomentar el respeto en la comunidad educativa*.

Una vez aplicados los valores de la Institución, estos serán evaluados observando los cambios de actitud de la comunidad educativa*, rendimiento escolar, demanda escolar y disminución de problemas interpersonales.

Dependiendo de los resultados que arroja la evaluación de los valores, se llegará a la necesidad de mejorar la aplicación de los valores, y esto se logrará realizando cambios en el reglamento de tal forma que éste sea lo suficientemente flexible para que la comunidad educativa* lo lleve a cabo por convicción propia mas que por imposición.

Algunos casos concretos que deben mostrar el predominio de los principios y valores de la Institución son:

- Los programas vigentes internos de la escuela.
- Mejoramiento de las relaciones humanas y comunicación.
- Motivación por una mejora continua.
- Aprendizaje basándose en errores.
- Ser congruente entre lo que se dice y lo que se hace.
- Lleva a cabo la cultura del esfuerzo.
- Educar sobre la base de la verdad.

* Ver glosario

La Institución realizará estudios comparativos sobre la práctica de los principios y valores de la Institución, con encuestas que se realizarán a la comunidad acerca de los valores que creen ellos que se aplican en las diferentes escuelas de la comunidad, también se analizará la demanda escolar y los reconocimientos adquiridos por la Institución.

La Institución contribuirá a la formación de ciudadanos responsables y comprometidos con su comunidad, a través de sus diferentes programas de valores y su participación activa por ejemplo:

- Programa de educación ambiental.
- Programa vive los valores, que se compartirá en otras Instituciones.
- Programas cívicos, deportivos y culturales.
- Participando con el IFE (Instituto Federal Electoral).
- Apoyo a campañas nacionales de salud.

La Institución tratará de estar a la vanguardia en el ámbito educativo, actualizándose en los diferente departamentos que la conforman.

- Capacitación a personal docente mediante cursos de actualización profesional, personal y desarrollo humano.
- Intercambio académico.
- Innovaciones tecnológicas en su área de informática, videoteca y biblioteca.

La Institución promoverá la conducta ética y moral por medio de los valores y ante todo, cada miembro de la Institución deberá de ser congruente con lo dice y con lo que hace, y a su vez ser responsable.

5.1.2 Compromiso de la administración

El subcriterio se refiere al liderazgo sistemático del equipo directivo, así como las acciones realizadas para desarrollar la cultura de mejora continua en la Institución, fomentando la excelencia en el desempeño académico.

Llamaremos **cliente** a toda persona que recibe un servicio de nuestra Institución.

1. Se sugiere que la dirección diseñe un método de cultura de calidad y mejora continua, basándose en las necesidades de la Institución, es decir, el Director(a) sabe cuales son los puntos débiles de la Institución, es el Director(a) quien tiene la capacidad de ver desde un ángulo general los puntos que se deben de mejorar y es quien debe proponer que debe aportar cada persona que labora en la Institución. Algunos ejemplos de participación activa del equipo directivo son:
 - a) Recibir capacitación en calidad.
 - b) Participar en cursos y/o conferencias dirigidas al personal.
 - c) Participación en grupos de trabajo y comités de calidad.
 - d) Reconocimiento al personal por sus logros.
 - e) Comunicación con los estudiantes, padres de familia, comunidad y personal.
 - f) Establecimiento de objetivos y metas en busca de la excelencia académica.
 - g) Promover un clima que favorezca a la participación y a la enseñanza y aprendizaje.
 - h) Dar seguimiento a conductas y aprendizajes de los estudiantes, así como el desempeño de los colaboradores de la Institución.
 - i) Realizar análisis referencial sobre liderazgo con otras Instituciones.

2. El equipo directivo deberá realizar programas ó acciones sistemáticas del equipo directivo, para desarrollar la cultura de calidad y mejora continua en la Institución.
3. EL equipo directivo debe hacer evidente su liderazgo a través del involucramiento con los estudiantes, padres de familia, personal y comunidad.
4. Se recomienda evaluar al equipo directivo por medio de encuestas aplicadas a todo el personal de la Institución, esto con el fin de mejorar la efectividad del sistema de liderazgo del equipo directivo.

5.2 SATISFACCION DEL CLIENTE USUARIO

Este punto define los métodos que la Institución utiliza para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad y cómo se traduce lo anterior en acciones y planes para mejorar la calidad del proceso de educación.

5.2.1 Necesidades del cliente o usuario

Este subcriterio también define las actividades utilizadas para conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad. También se refiere a cómo la Institución determina lo que los clientes necesitan y esperan.

Para conocer las necesidades individuales y grupales del cliente, que en este caso son los estudiantes y padres de familia se deben realizar las siguientes actividades.

Alumnos

Pláticas individuales: Estas deben realizarse según la necesidad del estudiante, es decir con el maestro o Psicólogo (Terapeuta), en donde se deje al alumno expresarse plenamente.

Pláticas grupales: Para este tipo de pláticas es necesario buscar alguna Institución ya sea asociación civil o privada que se dedique a impartir pláticas o conferencias donde se tocan puntos del ámbito cultural, académico, educación sexual, drogadicción etc.

Padres de Familia

Pláticas individuales: Deben mandarse por medio de los alumnos fichas de requerimiento a los padres de familia con períodos mensuales; una vez que el padre de familia se presente, éste debe ser atendido por el Director, Maestro titular y Psicólogo si el caso así lo requiere.

Pláticas grupales: Deben realizarse juntas con períodos mensuales donde se trate aspectos académicos y administrativos.

Alumnos y Padres de Familia

También deben hacerse si es necesario pláticas involucrando tanto a estudiantes como a padres de familia.

Toda plática realizada ya sea individual o grupal debe de asentarse por escrito en un reporte, así como debe registrarse en un libro con los siguientes datos:

Reporte

Tipo de plática (grupal o individual)

Tipo de cliente (estudiante o padre de familia o ambos)

Nombre (s)

Grado y Grupo

Fecha

Conversación

Aspectos relevantes

Observaciones

Asistentes (Maestro y/o Terapeuta, Director(a)) – para las pláticas individuales

Institución que impartió conferencia – para pláticas grupales

Tema de conferencia – para pláticas grupales

Libro de registro

Tipo de plática (grupal o individual)

Tipo de cliente (estudiante o padre de familia o ambos)

Nombre (s)

Grado y Grupo

Fecha

Asistentes (Maestro y/o Terapeuta, Director(a)) – para las pláticas individuales

Institución que impartió conferencia – para pláticas grupales

Tema de conferencia – para pláticas grupales