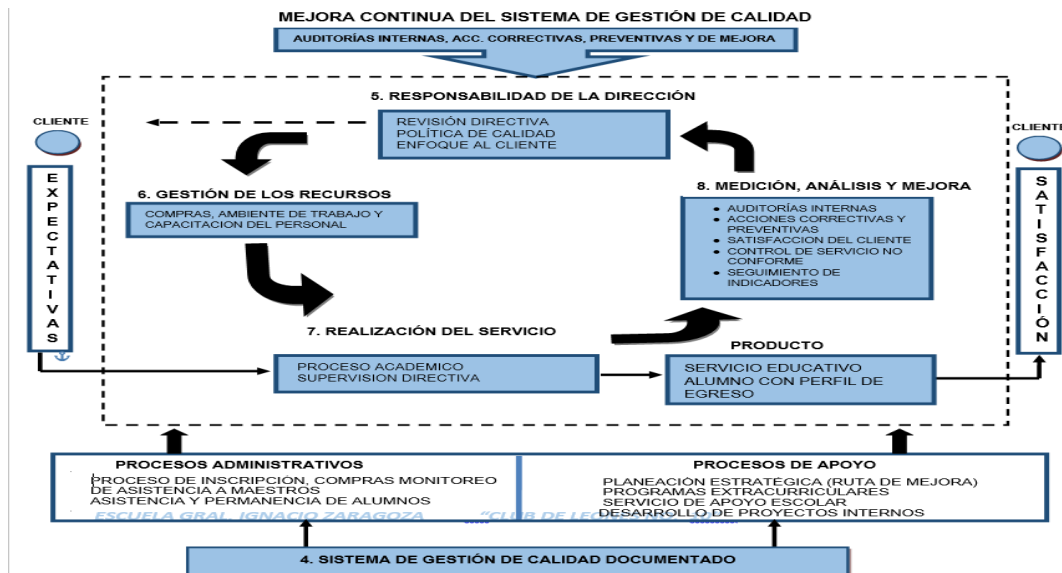


## 5.- PROCESOS Y CLIENTES

### 5 a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia

Para la gestión y mejora de los procesos para el desarrollo de nuestros servicios, contamos con un sistema de gestión de calidad documentado bajo la Norma ISO 9001: 2008. Como parte del manual de calidad tenemos definido el **Mapa de procesos** que se muestra en el siguiente diagrama:



Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad **se tienen determinados y documentados** los procesos, el Manual de Calidad y los procedimientos Generales y Específicos en los cuales **se definen los responsables, los objetivos y los Indicadores para control, análisis, mejora e innovación de los procesos.**

**Su estandarización para la ejecución, control y mejora de los procesos,** se asegura con la documentación en Manuales de procedimientos y el proceso de Control de Documentos, **la difusión y capacitación al personal,** la entrega de copia a los involucrados **garantizando que se operen de manera correcta.**

y su implantación se verifica mediante la Supervisión Directiva al personal y el proceso de Auditorías Internas realizada por el equipo de personal auditores internos, ya que se aplican acciones preventivas, correctivas y de mejora, enfocados a incrementar el valor percibido por los clientes y grupos de interés. Además, se cuenta en el proceso de Desarrollo del Personal con el sistema de inducción que se aplica al inicio del ciclo con el personal de nuevo ingreso para integrarlos a nuestro sistema de trabajo y se realiza la entrega de los procedimientos que incluyen los mecanismos a seguir en cada uno de nuestros procesos para facilitar la operación de éstos, promoviendo de esta manera su estandarización, soportada mediante el proceso de Control de Documentos.

Nuestra organización diseña y brinda sus servicios a través de los distintos procesos con los que responde a los requerimientos de la estrategia, necesidades y expectativas de los clientes y generación de valor a los mercados:



Se muestra como elementos de entrada un proceso de inscripción de alumnos que vienen de educación preescolar, pasando por nuestro proceso clave de Enseñanza, apoyados por programas extracurriculares y procesos de apoyo, para entregar al siguiente nivel educativo alumnos con el perfil de egreso requerido.

En el manual de procedimientos **se tienen identificados y documentados** 9 Procedimientos Generales y 11 Específicos, que se realizan con la participación de todo el personal, coordinados por el Equipo de Calidad y los responsables de los procedimientos; el resto del personal participa en las actividades de la operación de los procesos y procedimientos, con base a su perfil de puestos. **La documentación de los procedimientos** incluye los siguientes elementos: Objetivo, Alcance, Área responsable, Elementos de entrada, Proveedor, Requisitos, Procedimiento con la secuencia de las actividades, Interacciones internas y externas, Indicadores para la medición del desempeño, Producto final, Registros de calidad internos y externos y Control de modificaciones.

**La metodología de diseño de nuevos servicios se realiza con base en lo siguiente:** la revisión de requerimientos detectados a través de las encuestas de alumnos y padres de familia, las necesidades que cada docente detecta y los requisitos para lograr el cumplimiento del perfil de egreso y nuevos lineamientos de la Secretaría. Si los requerimientos demandados por los clientes no pueden ser atendidos con los servicios existentes al no contar con personal capacitado la Directora decide solicitarlo a SE y/o a la Asociación de Padres de Familia para implementar el Programa Extracurricular como se muestra en la figura del sistema de Diseño:



A través de un análisis de las diversas fuentes de necesidades se diseñan Programas Extracurriculares, algunos de ellos dirigidos hacia aspectos artísticos, tecnológicos y académicos con el propósito de brindar un servicio de Educación integral. Las necesidades y expectativas futuras de la comunidad y del siguiente nivel educativo se integran en la innovación de sus procesos, en el caso del siguiente nivel educativo se introducen los requerimientos al proceso de diseño de nuevos servicios, ejemplo el uso de las TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) como auxiliar didáctico y la impartición de las clases de inglés para cubrir el Perfil de Egreso en cuanto al conocimiento de un segundo idioma que es solicitado como parte de éste.

Se muestra en el diagrama el proceso a seguir para el diseño como parte del análisis de la planeación estratégica y en Junta de Equipo de Calidad se analiza la viabilidad de implementar ajustes y/o modificaciones a los servicios existentes o generar uno nuevo que fortalezca el desarrollo de ventajas competitivas difíciles de imitar.

El proceso de diseño e innovación se evalúa con base a los siguientes Indicadores: Promedio de avance académico, Puntaje en Evaluaciones Externas, Satisfacción de clientes por los Programas de Apoyo, Número de servicios diseñados, ahorros generados a las familias, alumnos participantes en nuevos servicios, y se muestran los datos en Resultados Globales **9b**. En la sección **5c** se presenta la tabla con **los métodos para el control de los procesos**, así como **los indicadores de medición del cumplimiento de sus objetivos** para evaluar el desempeño del SGC.

Los mecanismos para el análisis y mejora de los procesos Clave, de Apoyo y Administrativos, para **encontrar las fuentes de variación e identificar y atender las oportunidades de mejora** se presentan en la tabla siguiente:

| MECANISMO       | PROPÓSITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consejo Técnico | Equipo directivo y docentes se reúne 10 veces en el año escolar para analizar el grado de avance de las acciones de la Ruta de mejora y rendición de cuentas sobre el avance educativo de los alumnos, seguimiento de proyectos, niveles de desempeño docente, despliegue de información administrativa y académica para garantizar la operación efectiva y el buen desempeño. |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Revisión directiva                 | Revisión anual del <b>SGC</b> para asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia, la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios y gestión de recursos como soporte para la ejecución óptima de los procesos.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Seguimiento de Indicadores         | El Equipo de calidad realiza semestralmente un seguimiento de los indicadores de los procesos, permite identificar el avance de las metas y replantear acciones para áreas de oportunidad, analizando las causas y definir los planes de mejora y las acciones correctivas ante incumplimientos.                                                                                                                                                                                                                           |
| Ruta de Mejora Escolar             | Detección de las fortalezas y áreas de oportunidad de los procesos para determinar las Estrategias a implementar en los Planes Anuales de Acciones orientadas a atender 4 prioridades educativas que permitirán fortalecer a la escuela en el cumplimiento de su misión: garantizar una serie de condiciones que promuevan una Normalidad Mínima en las tareas escolares, la mejora de los aprendizajes en los estudiantes y abatir desde la propia escuela el rezago educativo y promover una convivencia sana, pacífica. |
| Acciones correctivas y Preventivas | Eliminar la causa de las No Conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir y determinar acciones para eliminar las causas de No Conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Auditorías Internas                | Determinar el grado de conformidad del <b>SGC</b> con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, y con los requerimientos legales establecidos de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Visitas de supervisión directiva   | Visitas de asesoría y revisión de las actividades del personal docente dentro del proceso educativo para que se lleven a cabo de acuerdo a la validación del diseño en su planeación. Contempla 3 variables críticas: Planeación, Desarrollo y Evaluación, permiten retroalimentación y sugerencias al personal sobre el desarrollo del proceso, verificadas en las visitas subsecuentes.                                                                                                                                  |
| Equipo de calidad                  | Equipo directivo y maestros responsables de procesos, encargados de la implementación, seguimiento y evaluación de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad de la organización y coordinar las acciones de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

En Liderazgo 1b se definen los criterios para identificar los procesos clave, de apoyo y administrativos del SGC, considerando el principal proceso clave de nuestra organización el de **Enseñanza-Aprendizaje** y en los procedimientos se describen los grupos de interés que participan en cada etapa de los servicios. Presentamos ejemplos de cómo la escuela asegura involucrar en la mejora e innovación de procesos las aportaciones del personal, proveedores y clientes:

| Proceso                                  | Forma en que aporta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Frecuencia Responsables                                                                  |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ➤ Diseño de Programa Curricular          | <b>Reunión de maestros por grado:</b> para realizar el trabajo de forma colaborativa en relación a los aspectos técnico pedagógicos de la labor docente, apoyando el manejo de temas y contenidos a desarrollar en el programa de cada grado, proponiendo estrategias de mejora. APORTACION DEL PERSONAL                                              | Mensual<br>Coordinadores de grado y docentes del mismo                                   |
| ➤ Proceso de Enseñanza                   | <b>Aplicación de encuestas del servicio educativo:</b> Se utilizan instrumentos que proponen sugerencias de mejoría del trabajo realizado dentro del plantel. APORTACION DE CLIENTES. A partir de los resultados de las encuestas de clima laboral se generan propuestas de mejora al sistema de calidad de vida del personal. APORTACION DE PERSONAL | Anual.<br>Encargados de Satisfacción del Cliente y de Proceso de desarrollo del personal |
| ➤ Diseño de Programas Extra Curriculares | <b>Revisión del Plan de actividades y/o Programa:</b> Cada promotor realiza su planeación y se encarga de diseñar la misión, visión y objetivos de su área, así como las modificaciones sugeridas con base en la evaluación del servicio. APORTACION DE PROVEEDORES                                                                                   | Mensual.<br>Directora. Proveedor del servicio                                            |
|                                          | <b>Encuestas de evaluación del servicio:</b> Se aplican preguntas sobre la satisfacción del servicio ofrecido con los programas extracurriculares. APORTACION CLIENTES                                                                                                                                                                                | Anual. Encargados de Satisfacción del Cliente                                            |

Los procesos pueden presentar modificaciones en el momento de su ejecución y el personal involucrado lo comunica mediante solicitud, y se otorga el visto bueno por la dirección en la implementación, el control de los cambios se lleva con el proceso de control documental que a la vez efectúa la difusión al personal involucrado. La documentación de los procedimientos incluye las interacciones internas y externas y los responsables para la entrega y recepción de datos y registros de calidad que se controlan mediante las auditorías internas y la supervisión directiva.

Como ejemplo para resolver problemas de interfaces al implementar los cambios en los procesos podemos mencionar la introducción de la Reforma Educativa en el nivel de Primaria en 2009, concluyendo con una articulación en 2011. Para llevar a cabo este cambio en los programas y procesos académicos se utilizó un proceso de capacitación a los docentes de manera gradual hasta cubrir los seis grados. En la siguiente tabla presentamos datos de los procesos y los indicadores de referencia para impulsar la innovación y mejora más relevantes y su impacto en las capacidades de la organización:

| Responsables     | Mejora e Innovación                                                                                                | Contribución                                                                                                 | Capacidad relacionada                                     |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Junta de Grado   | Unificar el registro de la Planificación didáctica                                                                 | Reducción de costos, estandarizar el proceso y optimizar tiempos de elaboración.                             | Liderazgo                                                 |
| Equipo Directivo | Diseño de actividades básicas de los temas a trabajar en Primer grado, integrando libreta de tareas a reforzar con | Fortalece los aprendizajes esperados. Vinculación con los padres de familia. Ahorro en la economía familiar. | Soporte de los padres de familia. Responsabilidad social. |

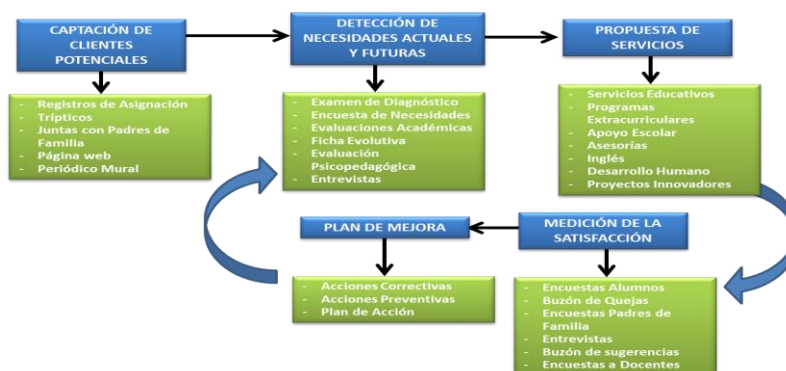
|                         |                                                                                                                 |                                                                                               |                                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                         | los padres de familia y sin costo.                                                                              |                                                                                               |                                                               |
| <b>Equipo directivo</b> | Alianzas con el ITESM para el diseño de Proyectos innovadores, contando con Instructores y recursos a utilizar. | Se refuerza la atención integral y la reducción de costos a las familias y a la organización. | Liderazgo, Responsabilidad Social, Enfoque educativo integral |
| <b>Equipo directivo</b> | Organización de evento de Bienvenida a los niños de primer ingreso.                                             | Reduce el período de adaptación al ingreso a primer grado.                                    | Liderazgo<br>Soporte de los padres de familia                 |

### 5 b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes

**Los clientes o usuarios a los que se enfoca nuestro plantel los tenemos identificados como:** Alumnos, padres de familia, comunidad y siguiente nivel educativo. Nuestra capacidad actual de servicio es de 871 alumnos que están divididos en 24 grupos, 4 grupos de cada uno de los 6 grados. Actualmente del total de alumnos contamos con 415 Hombres y 456 Mujeres.

En la capacidad instalada se incluye dar servicio a 51 alumnos con Necesidades Educativas Especiales con y sin discapacidad (alumnos con Síndrome Asperger, discapacidad intelectual y/o Habilidades Sobresalientes), siendo 12 alumnos con Discapacidad, 2 alumnos sobresalientes y 36 alumnos con rezago escolar. La participación en el mercado se muestra en Estrategia donde nuestra escuela representa el 27.39%.

La Escuela cuenta con un sistema de conocimiento de clientes para identificar las necesidades y requerimientos actuales y futuros de los diferentes segmentos, como se muestra en el siguiente Diagrama:



**Principales Mercados:** Los principales mercados con su segmentación son: Alumnos, Padres de Familia, escuelas secundarias públicas y privadas, escuelas técnicas y comunidad. Para la escuela podemos considerar **un segmento muy atractivo el ingreso de alumnos con NEE** como lo señala el Plan Nacional de Desarrollo para promover la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación de calidad, contando con el servicio de la USAER XXXI de Educación Especial, que presta servicio de apoyo escolar, atendiendo prioritariamente a los alumnos que presentan NEE con y sin discapacidad y alumnos que presentan aptitudes Sobresalientes.

Se presentan ejemplos de **las herramientas empleados para determinar las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes** respecto a los servicios, el uso que se hace de la información además de la atención a las sugerencias de mejora, como se muestra en la siguiente tabla:

| Dirigido a: | Mecanismo             | Tipo de Información Obtenida                                                                              | Objetivo/descripción de las herramientas empleadas                                                                                                 | Frecuencia Responsables   | Uso de la información                                                                                                                                          |
|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ALUMNOS     | Examen de diagnóstico | Se obtiene un perfil individual y grupal de los alumnos, áreas de oportunidad y fortalezas más relevantes | Se aplica al inicio del ciclo escolar, Se integra el concentrado de fortalezas y áreas de oportunidad por alumno, grupal y por grado y los planes. | Anual<br>Maestro de grupo | Permite al docente conocer la situación académica en que recibe al grupo incorporando las áreas de oportunidad a la planeación del desarrollo de competencias. |

|                           |                                                   |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | Evaluación Académica                              | Avance del alumno en las asignaturas del grado.                                                                                                             | Durante el ciclo escolar se realiza de forma permanente tomando en cuenta el avance de cada alumno en cuanto a contenidos se refiere. | Bimestral<br>Maestro de grupo                                           | Planear las actividades de los meses siguientes, se realizan adecuaciones metodológicas en la planeación. |
| PADRES DE FAMILIA         | Junta de Asociación de Padres de Familia          | Detección de necesidades de mantenimiento y equipo del edificio, Apoyo de sus hijos en lo académico, disciplina, valores, ambiente escolar y de desarrollo. | Priorizar los requerimientos detectados para ser atendidos mediante las aportaciones de los padres de familia                         | Mensualmente<br>Autoridades del plantel                                 | Implementar el Plan Anual de trabajo y darle seguimiento                                                  |
|                           | Juntas Docentes                                   | Medición de infraestructura, trato del personal, así como necesidades específicas                                                                           | Conocer las necesidades específicas de cada alumno a través de los padres.                                                            | Permanente<br>acorde a las necesidades presentadas<br>Maestros de grupo | Implementar estrategias que coadyuven al trabajo colaborativo.                                            |
|                           | Encuestas                                         |                                                                                                                                                             | Obtener información sobre el agrado o desagrado con relación a los servicios recibidos y sugerencias de mejora                        | De forma anual<br>Equipo de calidad                                     | Detectar áreas de oportunidad y elaborar los Planes de mejora continua.                                   |
| SIGUIENTE NIVEL EDUCATIVO | Entrevistas y encuestas a directivos y a docentes | Si el alumno cumple con el perfil de egreso deseado.                                                                                                        | Conocer el punto de vista de escuelas del nivel educativo subsecuente para detectar áreas de oportunidad del programa académico.      | Al finalizar el ciclo escolar<br>Directivos y Docentes de 6to grado     | Implementar nuevas estrategias de trabajo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos.           |
| COMUNIDAD                 | Reuniones<br>Entrevistas<br>Encuestas             | Se detectan requerimientos señalamientos viales, alumbrado público, lotes baldíos, basura.                                                                  | Conocer la opinión y las necesidades de la comunidad aledaña para detectar áreas de oportunidad.                                      | Permanente<br>Directivos                                                | Para unir esfuerzos y organizar actividades que ayuden a solucionar los problemas detectados.             |

La manera como se priorizan las oportunidades detectadas con base en la demanda del mercado y como se integran al plan estratégico las necesidades presentes y futuras de los clientes de la escuela se muestra en la columna final de la tabla anterior donde se identifican los requerimientos presentes y futuros y se describe el uso de la información obtenida y se integra además desde el análisis FODA, el diagnóstico estratégico en las juntas de Consejo Técnico y juntas del Equipo de Calidad, diseñando los planes de capacitación requeridos y las estrategias didácticas innovadoras para darles respuesta. De este modo **se alinean los procesos a las demandas del cliente y nos permite asegurar su permanencia** mediante su reingreso y lealtad con la institución.

El personal de la USAER identifica las necesidades específicas de apoyo a través de diversos instrumentos como la Evaluación Psicopedagógica, Propuesta Curricular Adaptada, Detección de alumnos sobresalientes y entrevista a sus padres, Canalizaciones alumnos sobresalientes o talento específico, estrategias de enriquecimiento para los alumnos que puedan lograr la Promoción Anticipada.

**Para la gestión de nuevos productos y servicios en 5a se explica el sistema de diseño y las fuentes de detección**, en cualquiera de los casos se revisa la necesidad de adecuar la capacidad de los procesos, instalaciones disponibles y el entrenamiento necesario del personal, evaluando el impacto en la sustentabilidad de la institución, como en el uso de la tecnología para que los egresados reúnan los requerimientos demandados por el siguiente nivel educativo. **En 5d se presenta la propuesta de valor de los productos o servicios para los segmentos de clientes actuales mejorando la cartera de servicios.**

En la siguiente tabla presentamos algunos **mecanismos y recursos para usar la creatividad e innovación y las nuevas tecnologías para desarrollar productos y servicios nuevos y/o mejorados:**

| MÉTODO                     | ELEMENTOS                                 | ROL EN LA INNOVACIÓN DE PROCESOS Y/O SERVICIOS                                                                                                                                               | RESPONSABLES      |
|----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Entrevistas<br>Encuestas   | Necesidades del siguiente nivel educativo | El uso de las TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) La impartición de las clases de inglés para cubrir el Perfil de Egreso en cuanto al conocimiento de un segundo idioma. | Equipo de Calidad |
| Entrevistas,<br>Encuestas, | Necesidades de alumnos, padres            | Incorporar las necesidades al plan de trabajo de equipamiento de la Asociación de Padres de Familia. Adecuaciones al Plan de capacitación del personal. Diseño de                            | Equipo de Calidad |

|                               |                                                |                                                                                                                                                                                                       |                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Buzón de sugerencias          | comunidad educativa                            | programas extracurriculares como danza, estudiantina, coro, poesía coral, escolta, equipos deportivos, robótica, ciencia en familia.                                                                  |                                       |
| Juntas de Academia por grado  | Control y mejora del proceso académico         | Diseño de instrumentos de evaluación, ajustes a la dosificación de contenidos, definir estrategias didácticas, selección y elaboración de instrumentos de evaluación.                                 | Coordinador de grado y docentes       |
| Sistema de Gestión de calidad | Control y mejora de los procesos de la escuela | Los responsables de procesos documentan los procedimientos e incorporan las acciones de mejora para optimizar el desempeño de la organización y la estandarización de los procesos de la organización | Dueños de proceso y Equipo de calidad |
| Plan de Clase                 | Dosificar contenidos y temas del programa      | Registro para desarrollar las habilidades y competencias de los alumnos con base al programa del grado y al contexto de los alumnos                                                                   | Docentes de grupo                     |

Las mejoras e innovaciones efectuadas a los procesos surgen de los diversos equipos de trabajo, en los cuales se revisa que contribuyan a la productividad, agilidad, flexibilidad, reducción de costos y el fortalecimiento de las capacidades de la organización.

En cuanto a **las mejoras que ha capitalizado la organización en la gestión de portafolios de sus servicios a partir del análisis de sus procesos optimizando la cadena de valor** ha sido la gestión de una propuesta **innovadora de servicios de valor agregado** que complemente a los actuales como los siguientes:

| PROCESO                          | MEJORA                                                                                                                                    | BENEFICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso de enseñanza-aprendizaje | Unificación de la documentación de los proyectos a desarrollar.                                                                           | Disminución de carga administrativa y mejor captación de rendimiento por parte del alumno.                                                                                                                                                                                                                          |
| Apoyo escolar                    | Elaboración de fichas descriptivas dentro del Consejo Técnico escolar.                                                                    | Diseño y seguimiento de alumnos con rezago educativo.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Capacitación                     | Participación de docentes en la evaluación de desempeño                                                                                   | Actualización para la permanencia en el servicio profesional docente.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Planeación estratégica           | Rubrica para la evaluación de la práctica docente.                                                                                        | Atención a factores importantes a partir de una calificación cuantitativa.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Inscripción                      | Se agregan características del contexto e indicadores educativos a nivel nacional.                                                        | Planeación acorde a las necesidades del plantel que permite un mejor planteamiento y seguimiento de metas.                                                                                                                                                                                                          |
| Compras                          | Aplicación de evaluación diagnóstica durante el último bimestre del ciclo y entrega de cuaderno de trabajo para alumnos de nuevo ingreso. | Conocer las fortalezas y debilidades de los alumnos de nuevo ingreso para reforzar su maduración, que ayuden a que se ubiquen en el próximo grado a cursar.                                                                                                                                                         |
| Inglés                           | Cada aula cuenta con computadora, internet e impresora.                                                                                   | Los docentes pueden impartir clases con los materiales apropiados, reduciendo los tiempos de preparación y entrega oportuna de formatos.                                                                                                                                                                            |
| Italiano                         | Proyecto interno en base a un perfil de egreso sugerido por las maestras de inglés                                                        | Atender aquellos contenidos que realmente servirán a los alumnos en grados posteriores.                                                                                                                                                                                                                             |
| Apoyo escolar                    | Programa "Enseñando Aprendo" se imparte como tercer idioma e incrementa el interés de los alumnos por otras culturas.                     | Representa una ventaja para los alumnos, puesto que aprender desde temprana edad le dará en un futuro oportunidades laborales, además de dar seguridad al alumno y promueve el desarrollo de nuevas competencias                                                                                                    |
|                                  | Diseño de instrumento de diagnóstico para evaluar alumnos que solicitan el ingreso a primer grado en la institución.                      | Detección anticipada de sus competencias de aprendizaje, entrega de cuaderno con actividades de maduración que les permita desarrollar en los 2 meses previos a Primer grado, las adquisiciones de los contenidos requeridos en el mismo, optimizando su período de adaptación al sistema de trabajo de la escuela. |

La evolución prevista a futuro en cuanto a la mejora e innovación de nuevos servicios ofrecidos al interior de la organización es de carácter académico, tecnológico y de atención educativa a los alumnos con necesidades educativas especiales, con discapacidad y/o talentosos; ya que esto impactará de manera significativa los avances de nuestros alumnos en el desarrollo de las competencias necesarias para alcanzar el deseado perfil de egreso e ingresar así al próximo nivel educativo.

**ACÁDEMICO:** Se están diseñando más proyectos de apoyo al fortalecimiento de los aprendizajes esperados, el incremento del alumnado en los programas extracurriculares, especialmente las clases de Inglés e italiano que permitirá el acercamiento a un tercer idioma y se incluye especial atención a los alumnos que realizan las actividades de Redacción y Matemáticas fortaleciendo las materias básicas del programa actual.

**TECNOLÓGICO:** Fortalecimiento del Club de Robótica (Pequeños engranes) y el uso de las TIC's, para reafirmar los aspectos científicos y tecnológicos y atender de manera oportuna y pertinente los requerimientos de las secundarias de alto nivel académico donde ingresan nuestros egresados.

**Alumnos con NEE:** El programa para la atención de los alumnos con rezago educativo, atención y canalización de alumnos con necesidades educativas especiales, Sobresalientes y Talentosos mediante el apoyo escolar y de psicología. El desarrollo y rendimiento académico ha sido significativo, por la apertura a la diversidad e inclusión real de parte del equipo directivo y del personal hacia ellos, aceptación de docentes, apoyo del personal de la USAER, promoción anticipada de grado).

### 5 c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios

La institución parte del diseño del Plan y Programas de Estudio que es competencia de la Secretaría de Educación Pública, nuestra responsabilidad es la implementación de dicho plan y los Programas de cada grado mediante el **Diseño del Proceso de Enseñanza** mediante el trabajo diario de los docentes, contribuyendo de manera significativa al logro del perfil de egreso de educación primaria propuesto por la Reforma Integral de Educación de la SEP.

Se trabaja con el Plan de Estudios 2011, de acuerdo al grado que atiende cada maestro, en el cual se abordan propósitos, enfoques, estándares curriculares y aprendizajes esperados para favorecer el desarrollo de competencias, con el fin de que el alumno emplee los conocimientos adquiridos y nuestra escuela sea distinguida por ser un espacio de oportunidades para los alumnos, se respetan sus condiciones personales, socio económicas o culturales, de inclusión para favorecer un espacio agradable, saludable y seguro para desarrollar las competencias, **implantando nuevos métodos para la producción y distribución del servicio educativo**. Enseguida mostramos el esquema para el diseño y el suministro del Proceso de Enseñanza que realizan los docentes de cada grupo en la Institución:



En el caso de los alumnos con necesidades educativas especiales el desarrollo del currículo se plasma a través de la Evaluación Psicopedagógica y la Propuesta Curricular Adaptada en el sentido que seleccionan, temporalizan y priorizan los propósitos y contenidos a desarrollar durante cada ciclo escolar; se determina lo que se espera que el alumno con NEE qué competencias deba desarrollar, de acuerdo a sus capacidades. Las maestras de Educación Especial en conjunto con los docentes de grupo proporcionan adecuaciones curriculares a los criterios de evaluación a través de la Propuesta Curricular Adaptada que al término del ciclo escolar se evalúan si fueron pertinentes. Cabe señalar que en el estado de Nuevo León la USAER XXXI y nuestra primaria es la única que cuenta con el Programa de Promoción Anticipada en niños con Aptitudes Sobresalientes, brindando estrategias de enriquecimiento a alumnos, maestros y padres de familia para su permanencia exitosa en la escuela contando actualmente con 8 alumnos que han logrado la promoción anticipada de grado, incluso hasta la secundaria sin pasar por el sexto grado.

En reuniones colegiadas y de grado, partimos del Plan y programas del nivel de primaria, el cual muestra los propósitos, contenidos y temas que los alumnos deben dominar al salir de 1° a 6° año para cada asignatura y grado, los adecuamos de acuerdo a la evaluación diagnóstica, a las características y necesidades propias del entorno del grupo, del grado y de nuestra institución; este proceso constituye la base para la planeación diaria y plan clase, que el docente desarrollará al aplicar **la propuesta de trabajo** con sus grupos asignados. De este modo **se planifica la prestación del servicio en función de las necesidades de los clientes y de las capacidades de la organización.**

Se cuenta con un calendario oficial de 200 días efectivos sin contar asuetos, días festivos, que se entrega al inicio del ciclo escolar a los alumnos y padres de familia además de desplegar la información en la página WEB de nuestra escuela como la calendarización mensual de actividades descrita, que se proporciona para asegurar **la prestación de los servicios de manera regular e ininterrumpida** y tener a la comunidad educativa informada para lograr la efectividad en el desempeño curricular y extracurricular.

Para soportar la impartición del proceso de enseñanza **se capitaliza el uso de la tecnología como auxiliar didáctico**, donde además de los libros de texto los docentes utilizan las aulas inteligentes, para reforzar los contenidos, haciendo más atractivo el tema ya que los alumnos interactúan y participan de manera activa en la aplicación del tema a tratar, en la cual se realizan clases y ejercicios por vía de internet así como videos que apoyan de acuerdo a los aprendizajes esperados de las asignaturas.

En la siguiente tabla **se describen los métodos para evaluar el desempeño de los procesos clave, de apoyo y administrativos** de la institución, **incluyendo los mecanismos para su control, sus indicadores de evaluación y mecanismos para asegurar el cumplimiento de requisitos del diseño**, asegurando el logro de sus niveles esperados, se muestra mediante la tabla que se explica enseguida:

| Nombre del Proceso               | Mecanismo de Control                                     | Indicadores de evaluación                                                                                                                 | Cumplimiento de requisitos de diseño                                                                                  | Responsable Frecuencia                                                   |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Proceso de Enseñanza-Aprendizaje | Revisión y firma de Planeación didáctica                 | % de planificaciones entregadas en las fechas programadas.<br>Promedio de calificaciones Global de la escuela                             | Entrega y cumplimiento de la planeación con base al programa del grado.                                               | Directivos y maestros Bimestral, semanal, mensual                        |
|                                  | Visitas a Grupo                                          | % de visitas de supervisión realizadas sobre las planeadas.<br>% de evaluación del desempeño de los docentes.                             | Seguimiento de sugerencias y/o recomendaciones para mejorar el nivel académico de la escuela                          | Directora y subdirectora Mensual                                         |
|                                  | Reuniones de Academias/ Grado escolar                    | Reuniones realizadas<br>Cumplimiento de acuerdos por grado.                                                                               | Seguimiento de minutas y de compromisos                                                                               | Equipo directivo Mensual                                                 |
|                                  | Encuestas a clientes                                     | Satisfacción de alumnos con el servicio y trato del docente                                                                               | Aplicación de encuestas en fechas planeadas, atención a sugerencias                                                   | Equipo de calidad Anual                                                  |
|                                  | Análisis gráfico de promedios bimestrales                | Avance por grupo, Grado y global                                                                                                          | Registro de evaluaciones diarias en libreta del docente donde se arroja el promedio bimestral y áreas de oportunidad. | Maestros de grupo, resultado final. directivos Mensual                   |
| Capacitación                     | Revisión y seguimiento de actividades y metas planeadas. | Número de horas anuales.<br>Cumplimiento del Programa de capacitación.                                                                    | Seguimiento y cumplimiento del plan de capacitación<br>Evaluaciones de desempeño                                      | Directores y equipo de capacitación Anual, inicio de agosto y permanente |
| Ingles                           | Entrega y seguimiento de Planeación                      | Planeación entregada acorde al programa.                                                                                                  | Visitas de observación por el coordinador de idiomas.                                                                 | Maestras de inglés de los tres ciclos Permanente                         |
| Programas Extracurriculares      | Cumplimiento del plan de Actividades                     | % de alumnos participantes<br>Ahorros generados a las familias.                                                                           | Registrar la asistencia de maestros y alumnos de cada uno de los clubes.                                              | Maestros y supervisores del programa.                                    |
| Compras                          | Priorizar necesidades y cotizaciones                     | % de cumplimiento en tiempo de entrega.<br>% de Cumplimiento de especificaciones solicitadas                                              | Libro de ingresos y egresos en fechas solicitadas por la región.                                                      | Equipo directivo y Asociación de Padres de Familia Permanente            |
| Inscripción                      | Control de formatos de asignación                        | Porcentaje de cumplimiento de los tiempos del proceso                                                                                     | Registro de alumnos inscritos, corroborando con baucher y formato de inscripción                                      | Asociación de padres y directivos Anual                                  |
| Apoyo Escolar                    | Planeación bimestral con adecuaciones para los alumnos.  | % de alumnos atendidos sobre el número de casos requeridos.<br>% de satisfacción de alumnos y % de satisfacción de padres con el servicio | Evidencias de los alumnos, asistencia programada por las maestras de apoyo                                            | Personal de la USAER Mensual, bimestral, anual                           |
| Planeación estratégica           | Seguimiento de % de cumplimiento de metas para el ciclo  | . Cumplimiento de metas de la planeación operativa % de cumplimiento de metas para el                                                     | Análisis del cumplimiento de metas en Consejo Técnico y diseño de acciones de mejora.                                 | Directivo y docentes de grupo Mensual                                    |

|                                            |                                                            |                                                                                                         |                                                                                                           |                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                            | escolar actividades de la Ruta de mejora                   | ciclo escolar                                                                                           |                                                                                                           |                                                    |
| <b>Monitoreo de Asistencia de Maestros</b> | Seguimiento de la asistencia mediante registro diario      | % de asistencia de docentes                                                                             | Reporte mensual de asistencia y concentrado de faltas enviado a SE                                        | Personal administrativo Mensual                    |
| <b>Asistencia y Permanencia de Alumnos</b> | Registros de asistencia de alumnos por cada docente        | % de asistencia de alumnos en el ciclo escolar.                                                         | Reporte de asistencia y seguimiento de alumnos en la Ruta de mejora.                                      | Docentes de grado Mensual                          |
| <b>Ambiente de Trabajo</b>                 | Revisión del plan de aplicación de la encuesta actualizada | % Satisfacción Personal                                                                                 | Concentrados de encuestas, gráficas comparativas por año<br>Cumplimiento de metas planeadas.              | Equipo de capacitación del personal. Anual         |
| <b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>  | Seguimiento de hallazgos de Auditoría                      | % de Acciones correctivas y preventivas efectivas.                                                      | Informe de auditoría, estatus de hallazgos                                                                | Representante de Dirección y auditores Anual       |
| <b>Satisfacción del Cliente</b>            | Revisión de la aplicación de encuestas actualizadas        | % de satisfacción de los alumnos<br>% de satisfacción de los padres de familia<br>% de quejas atendidas | Concentrados de encuestas por cliente, gráficas comparativas por año.<br>Concentrado de quejas atendidas. | Equipo de satisfacción del cliente. Mensual, Anual |

**Nuestra escuela cuenta con medios de contacto con el cliente para definir el servicio de atención y lograr un conocimiento de sus requerimientos y necesidades,** como los que presentamos a continuación:

- ❖ **Área de atención a clientes y video portero:** las personas que necesitan ingresar al plantel realizan el primer contacto al comunicarse con el personal administrativo por medio del video portero, manifestando su solicitud y según el caso se descarta o se facilita el pase para ingresar a la institución para exponer su caso.
- ❖ **Entrevistas con la Dirección:** se atienden los casos personalmente por la directora que resuelve las problemáticas que se encuentren en su alcance y/o canaliza a las instancias adecuadas para resolver la solicitud que hace el cliente.
- ❖ **Atención del personal de Apoyo Escolar.** - Los maestros y la directora canalizan casos a las maestras de apoyo para que ellas a su vez atiendan las necesidades de los clientes dando la orientación y/o canalizando a alguna institución externa para que se logre una atención integral.
- ❖ **Buzón de quejas y sugerencias.** - El buzón de quejas está abierto a alumnos y padres de familia para manifestar opiniones, sugerencias o felicitaciones hacia la organización. El manejo de las sugerencias captadas se describe en 5e.
- ❖ **Orientación telefónica.** - Los padres de familia pueden realizar llamadas telefónicas para expresar alguna duda o comentarios, son atendidos por el personal administrativo quienes aclaran y despejan dudas y/o los canalizan a la Dirección. Se lleva un control de orientaciones realizadas para el seguimiento de la atención brindada.

El servicio principal que brindamos es de tipo educativo y está regulado por la normatividad de la SEP, la cual establece el tiempo de permanencia del Plan y los Programas de estudio a desarrollar en el nivel de primaria, de este modo no es responsabilidad del plantel **determinar el ciclo de vida del servicio**, sin embargo presenta flexibilidad para realizar ajustes con base en el contexto escolar y los docentes diseñamos el proceso para impartirlo, implementando mejoras e innovaciones en su aplicación.

#### **5 d. Se promocionan y comercializan los productos y servicios.**

Cabe resaltar que la Esc. Primaria Gral. Ignacio Zaragoza presenta año con año una demanda creciente de alumnos de primer ingreso, ya que hemos fortalecido nuestros recursos y capacidades, presentando a nuestros clientes opciones de valor agregado. Un factor para la demanda lo conforma el ser una escuela Inclusiva, por su apertura y aceptación de los alumnos con necesidades educativas especiales con y sin discapacidad, así como la detección de alumnos con habilidades sobresalientes. Otro factor determinante en la aceptación de los clientes los programas extracurriculares se imparten fuera del horario escolar, esto para no demeritar los tiempos destinados a la impartición del programa educativo de los grados correspondientes.

**De las herramientas utilizadas como apoyo para la puesta en el mercado** como parte de la promoción, comunicación y venta de la oferta de nuestros servicios con los diferentes segmentos de mercado podemos mencionar como ejemplos:

| Mecanismo de promoción   | Dirigido A                    | Descripción                                                                                                                                                                  | Frecuencia   |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ➤ <b>Reseña navideña</b> | Comunidad escolar y padres de | Muestra de trabajo de todos los Programas Extracurriculares que se ofrecen en la institución para promover el desarrollo de competencias y formación integral de los alumnos | 1 vez al año |

|                                                                                        |                                              |                                                                                                                                                                                                                         |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                        | familia                                      |                                                                                                                                                                                                                         |              |
| <b>Concurso de Jazz, Himno, Coro, Folklor, estudiantina, Poesía, Teatro, Porristas</b> | Autoridades a nivel zona, Regional y Estatal | Concurso con escuelas de la misma zona, posteriormente con instituciones de la misma región y selección de representantes a nivel estatal, donde se han logrado destacados reconocimientos de manera consecutiva.       | Permanente   |
| ➤ <b>Olimpiada del conocimiento</b>                                                    | Alumnos de 6to grado                         | Concurso por etapas de zona, región y estatal para medir conocimientos de los alumnos de sexto grado.                                                                                                                   | 1 vez al año |
| ➤ <b>Cumbre estatal de niños lectores</b>                                              | Todos los alumnos                            | Muestra de alumnos de todos los grados en etapa de zona y regional para seleccionar alumnos que tienen altos niveles de en cuanto a comprensión lectora, velocidad y entonación se refiere.                             | 1 vez al año |
| ➤ <b>Premio Merito Escolar</b>                                                         | Comunidad escolar                            | Se reconoce la labor educativa de la escuela y el servicio que brinda a la comunidad en base a la Auto evaluación y se entrega un reconocimiento y una retroalimentación con áreas de oportunidad y fortalezas de ésta. | 1 vez al año |
| ➤ <b>Página web</b>                                                                    | Comunidad educativa y sociedad               | Se crea un sitio web en donde se publican los servicios, la identidad del centro y principales logros que se difunden a toda la comunidad educativa.                                                                    | Permanente   |
| ➤ <b>Correo institucional</b>                                                          | Comunidad educativa                          | Uso de la tecnología para facilitar la comunicación con la institución a los padres de familia para aclarar alguna duda o sugerencia y recuperar alumnos inasistentes.                                                  | Permanente   |
| <b>Participar en Premios de Calidad Estatal y Nacional</b>                             | Comunidad y sociedad en general              | Proyectar a la institución a través de la evaluación de sus sistemas y procesos bajo estándares de modelos de trabajo enfocados a incrementar la competitividad de las organizaciones.                                  | Anual        |
| <b>Presentaciones del modelo de trabajo de la escuela</b>                              | Oficina Regional Estatal, Sociedad           | Participar en exposiciones y reuniones para compartir logros y sistemas de trabajo a nivel de la Oficina regional y otros sectores de la comunidad educativa y sociedad en general.                                     | Permanente   |
| <b>Publicación en medios de Comunicación</b>                                           | Comunidad y sociedad en general              | Los alumnos de los programas extracurriculares se presentan en los canales de televisión y muestran sus rutinas y coreografías, promoviendo la atención y desarrollo de competencias que se manejan en nuestra escuela. | Permanente   |

En la sección anterior presentamos los mecanismos empleados en **el Plan de Comercialización aplicados para la promoción de nuestros servicios**, los cuales a la vez constituyen parte de las herramientas para soportar el proceso de venta en la etapa de difusión de nuestros servicios. Para la etapa de la entrega del mismo se cuenta con la organización por grados y grupo, el cual se encuentra a cargo de un docente y como parte de **las herramientas empleadas para soportar el proceso de venta o impartición del servicio educativo**, se describen como parte del diseño del proceso Académico que se explica en 5c.

La **oferta de valor** son aquellos servicios y características que el cliente percibe como “extra”, es una ventaja sostenible sobre otras escuelas de nuestro nivel educativo. **Desarrollamos una propuesta de valor agregado al servicio Educativo** ofreciendo Programas Extracurriculares para promover el desarrollo integral de la población atendida como parte de nuestras capacidades, **que brinda respuesta a las necesidades, expectativas e intereses de los clientes y se muestran los más relevantes** enseguida:

| Programa Extra-Curricular                         | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa de Educación Física                      | Fomentar en el alumno el desarrollo armónico de sus facultades físicas por medio del deporte y el gusto e interés hacia la actividad física, impactando en la mejora del campo de formación de desarrollo del personal y la sana convivencia entre sus compañeros                                                                          |
| Programa Escuela Saludable, Segura y Sustentable  | Formar personas en el contexto de una escuela saludable, segura y sustentable que incluya la mejora de las condiciones físicas del edificio escolar y su entorno, de salud y seguridad para salvaguardar su integridad física y emocional; que promueva un cambio de actitudes ante la naturaleza y el fortalecimiento de valores humanos. |
| Servicio de Apoyo Escolar                         | Favorecer el acceso y la permanencia de los alumnos con necesidades educativas especiales con y sin discapacidad y / o aptitudes sobresalientes al Programa regular.                                                                                                                                                                       |
| Programas de Formación Integral Extracurriculares | Promover en el alumno sus habilidades y la expresión artística, como parte del desarrollo de sus competencias para la vida. Conformar un grupo con elementos que tengan las aptitudes, desenvolvimiento y un buen desarrollo técnico y lo principal el gusto por el baile.                                                                 |
| Asesorías académicas                              | Estrategias para los alumnos con rezago con base en la Ruta de Mejora planeada para el ciclo escolar.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Biblioteca Escolar                                | Crear y fomentar en los niños el hábito y el gusto de leer y utilizar las bibliotecas a lo largo de toda su vida.                                                                                                                                                                                                                          |
| Inglés                                            | Integra a todo el grupo en una clase interactiva, en la cual puedan expresarse y comunicarse a través de otro idioma, para que comprendan la lengua extranjera y cubran el Perfil de Egreso que demanda la sociedad del conocimiento.                                                                                                      |
| Desarrollo Humano                                 | Compartir experiencias para tratar de ser mejores como padres de familia, ofrecer espacios de reflexión en temas de relevancia social para la formación de los hijos.                                                                                                                                                                      |
| Proyecto tecnológico                              | Promover el desarrollo de habilidades creativas y la solución de situaciones de la vida diaria mediante retos y desafíos,                                                                                                                                                                                                                  |

|                                      |
|--------------------------------------|
| apoyados en el uso de la tecnología. |
|--------------------------------------|

Cabe mencionar que cada uno de los mecanismos descritos para la promoción, así como para el suministro de los servicios se desarrolla con base en la planeación operativa de los procesos y proyectos de la escuela documentados como parte de nuestro sistema de gestión de calidad, para los cuales **se definen Objetivos, Indicadores de medición y tiempos de seguimiento y evaluación de su ejecución**, que se presentan en 5c.

**De los mecanismos para evaluar el proceso de Enseñanza para garantizar la mejora en su desempeño** mostramos a detalle el esquema desarrollado para las visitas de Supervisión en el aula en las cuales:

1. La Dirección del plantel elabora un plan de visitas para el ciclo escolar el cual es conocido por cada uno de los maestros, al menos **6 visitas áulicas** por mes durante el ciclo escolar.
2. La visita áulica está basada en el **Registro de Evaluación del desempeño Docente**, diseñado por el Equipo Directivo con base a los indicadores considerados en la Guía, conformada por tres aspectos:
  - A. **Metodología:** Relación con la planificación, adecuaciones requeridas, uso del material didáctico, motivación a la participación de los alumnos (individual o por equipo), uso de conocimientos previos, relación de actividades con el aprendizaje esperado, atención de necesidades individuales, se promueve la inclusión.
  - B. **Interacción:** Relación entre maestro-alumno, relación entre alumnos, entre alumno-maestro, actitud incluyente e innovadora, libertad de expresión.
  - C. **Evaluación:** Relación con el aprendizaje esperado, uso de listas de cotejo, escalas estimativas, rúbricas, esquemas, mapas conceptuales, uso de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, portafolios de los alumnos. Se califica el resultado numérico de la visita del cual se procesa y convierte en una calificación individual del docente, calificación por grado y Evaluación Global del desempeño del personal docente.
3. Los aspectos definidos son abordados por el equipo directivo a partir de la observación directa de las acciones educativas y de los registros de ejecución y evaluación de los maestros, validando si se está cumpliendo o no con el Programa del grado, los cuales permiten identificar: diferencias entre lo planeado y lo realizado, las áreas de oportunidad, se hacen observaciones y se sugieren recomendaciones de mejora. Se definen acuerdos para la siguiente visita. Se registra y se archiva en el expediente del maestro y se entrega copia del formato al docente evaluado. El seguimiento de las recomendaciones se da en las visitas subsecuentes, el equipo directivo valida si las observaciones y/o sugerencias fueron realmente implementadas en el aula. Esto permite también asegurar que la ejecución del proceso enseñanza-aprendizaje se lleve a cabo de acuerdo al diseño, ya que el propósito principal es revisar si los temas y actividades planeadas están siendo aplicadas con base al Plan de Clase aprobado previamente, para ofrecer asesoría y retroalimentación con estrategias que le permitan mejorar su efectividad.

**Para la evaluación del impacto de las estrategias y herramientas de promoción de nuestros servicios** se realiza en la junta de Revisión Directiva 2 modalidades: Efecto de la cobertura de los mecanismos empleados con base en el incremento de solicitudes de ingreso a primer grado y el impacto del servicio brindado de acuerdo al desempeño académico de los alumnos y resultados de nuestros procesos que se muestran en el incremento de la satisfacción de los clientes. De los resultados obtenidos se revisa la necesidad de hacer ajustes a los mecanismos de promoción de los servicios y/o diseñar programas complementarios al proceso. Para **mantener la innovación y la creatividad en las relaciones con los clientes**, la escuela cuenta con el uso de medios electrónicos y de difusión masiva, en este caso mediante las redes sociales y la página oficial del plantel. En ésta, se dan a conocer la misión, la visión y la política de calidad a fin de involucrar a la comunidad educativa con la institución, además se publican fotos de los principales eventos en los que se tiene participación, para que los padres de familia que no pudieron asistir a los programas puedan estar al tanto de la intervención de sus hijos. Sumado a esto, se cuenta con diversas cuentas de Facebook, una oficial donde se publica información de tipo general como entregas de resultados, juntas, avisos diversos, etc. y cuentas de cada programa extraescolar, donde se comunican horarios de ensayo, próximas participaciones y fotos de eventos. Desde la implementación del uso de esta red social se ha mejorado la comunicación puesto que en la actualidad la mayoría de los padres de familia, la manejan con frecuencia y ha permitido establecer un canal alternativo de comunicación con ellos.

**5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes** Enseguida presentamos algunas de las acciones más relevantes que lleva a cabo la organización **para la atención con los clientes antes, durante y después de recibir los servicios**, asegurando satisfacer los requisitos en su interacción:

| Interacción con el cliente | Acciones desarrolladas | Responsables | Frecuencia |
|----------------------------|------------------------|--------------|------------|
|----------------------------|------------------------|--------------|------------|

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                            |                                                                                  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Antes</b>                                | Recibir listado de oficina regional para selección de alumnos al plantel para el ciclo escolar siguiente de primer grado.<br>Seleccionar del listado los niños que tienen hermanos en la escuela y complementar la lista con los que viven más cerca.<br>Atención a todos los padres de familia que vienen a solicitar informes para inscripción a todos los grados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Directora del plantel                                                                      | Una vez en el año                                                                |
| <b>Durante</b>                              | Atender a padres de familia que acuden a solicitar información sobre las inscripciones a primer grado.<br>Recibir constancias de asignación de los alumnos para nuevo ingreso al plantel.<br>Aplicación de test o examen para distribución equitativa de grupos.<br>Entrega de calificaciones de todos los alumnos inscritos en el plantel durante los cinco bimestres.<br>Atención a los alumnos con NEE y entrevistas con padres de familia para el trabajo a desarrollar en conjunto con el alumno.<br>Se canaliza al cliente con otro especialista para descartar o afirmar un problema neurológico o emocional.<br>Distribución de grupos e inscripción definitiva. | Directora del plantel<br>Maestras de apoyo<br>Maestros de grado<br>Maestros de grado USAER | Una vez al año<br>Una vez al año<br>Bimestral<br>Permanente durante todo el año. |
| <b>Después</b><br><b>Servicio postventa</b> | Bienvenida a los alumnos de primer grado para conocer a su maestra y compañeros, previo al inicio del ciclo escolar.<br>Se proporciona el expediente del alumno de sexto grado con NEE a la USAER de la secundaria que ingresará, para que exista un seguimiento y continuidad del servicio.<br>Seguimiento de Egresados y conocimiento de su desempeño en las secundarias que se inscriben.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Directora del plantel<br>Maestras de primer grado<br>Personal de USAER                     | Inicio de ciclo<br>Al final del ciclo<br>Inicio del ciclo siguiente              |

En Liderazgo 1c se explican los **mecanismos empleados para la comunicación y diálogo con los clientes para promover la confianza y transparencia**, especialmente las reuniones con padres de familia para la entrega de resultados del desempeño de los alumnos, que abren canales de comunicación directos con el docente para exponer comentarios y sugerencias de mejora. La institución trabaja en conjunto con la APF **para el diseño de nuevos servicios a fin de satisfacer sus necesidades actuales y futuras** mediante acuerdos para cubrir el costo de programas extracurriculares cuando no son cubiertos por SE, como en el caso de los maestros de educación física, con lo que se facilita la **innovación en nuevos servicios** y la formación de competencias de los alumnos. **Para evaluar el nivel de la satisfacción de nuestros clientes** utilizamos diversas herramientas los cuales se muestran en la tabla siguiente, por cada segmento **para mayor conocimiento de sus expectativas**:

| Cliente                  | Método de Medición de Satisfacción | Frecuencia Responsable                           | Descripción                                                                                    | Aspectos contemplados en la Medición                                                                                                                                 | Análisis y uso de la información                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Alumnos actuales</b>  | Concentrado de asistencia          | Mensual<br>Maestros de grupo                     | Es un formato donde se registran faltas y retardos por parte de los alumnos                    | Faltas y retardos por grupo, por grado y de manera global                                                                                                            | Se concentran las inasistencias y se obtiene un % global que muestra el agrado por asistir a la escuela, permite tomar acciones ante las inasistencias en los grupos.                                          |
|                          | Encuestas a los alumnos            | Anual<br>Equipo de calidad                       | Se aplica a una muestra representativa de alumnos de manera anónima                            | Rasgos y necesidades de satisfacción del cliente, trato del docente, servicios de la escuela, instalaciones, servicios extracurriculares                             | Se revisan los resultados en el Consejo Técnico Escolar y se diseñan estrategias para atender las áreas de oportunidad detectadas y se asignan a los responsables de los proyectos                             |
| <b>Padres de Familia</b> | Encuesta de Satisfacción           | 1 vez al año<br>Directivos y Equipo de Calidad   | Se evalúa la infraestructura y el trato recibido, los servicios internos que ofrece el plantel | Los reactivos evalúan trato del personal y del equipo directivo, campañas ecológicas, infraestructura, actividades extraescolares, atención y enseñanza del docente. | Se revisan los resultados en el equipo de calidad y se diseñan estrategias para atender las debilidades detectadas y se asignan responsables de los equipos de proyectos para llevar a cabo el plan de mejora. |
|                          | Buzón quejas y Sugerencias         | Permanente<br>Equipo Encargado                   | Conocimiento de Áreas de Oportunidad que debe Ser atendidas                                    | Se obtiene información acerca del nivel académico, de servicios administrativos y de apoyo, infraestructura.                                                         | Diseño de planes de acción para la mejora continua del servicio educativo en acuerdo Con la APF para su atención.                                                                                              |
| <b>Comunidad</b>         | Programas, Proyectos y Campañas    | Permanente<br>Maestros encargados de la comisión | Realización de planes anuales de trabajo acordes al proyecto a realizar                        | Actividades o productos realizados, los cuales se señalan dentro del plan anual de trabajo                                                                           | Se contabiliza la población que es beneficiada en programas, proyectos y campañas de ecología, salud beneficencia, se lleva seguimiento anual y muestra el agrado con las actividades del plantel.             |
|                          | Entrevistas y Encuestas            | Semestrales<br>Directivo                         | Conocer la satisfacción de la comunidad sobre el servicio que brinda el plantel.               | Preguntas sobre el impacto de la operación del plantel en las áreas del entorno                                                                                      | Se comunican las sugerencias y propuestas captadas a la APF y en junta de Participación Social se diseñan las acciones como parte del plan anual de trabajo                                                    |

El personal de la USAER aplica de manera anual encuestas con alumnos, padres de familia y docentes de grupo para evaluar la satisfacción con los servicios ofrecidos y el apoyo de los casos reportados, se concentran y analizan los resultados y se implementan las acciones de mejora en acuerdo con la Dirección de la escuela. El equipo de calidad se encarga de dar seguimiento a los comentarios, sugerencias y peticiones expresadas por los clientes para remitirlos a las diferentes áreas para la respuesta según el caso. De este modo **nos aseguramos de atender y canalizar los requerimientos y ofrecer una respuesta ágil**, evitando que se generen conflictos con los clientes.

Después de la aplicación de los instrumentos de evaluación ya descritos, se revisan y analizan los requerimientos detectados para realizar **el proceso de comunicación de información a los procesos respectivos para la implementación de programas y proyectos que satisfagan las necesidades detectadas para brindar la respuesta apropiada** y oportuna a sus requerimientos. Esta información es utilizada dentro del proceso de Planeación estratégica para fundamentar la creación de servicios adicionales y/o modificar los existentes, como han sido los Programas Extracurriculares, que constituyen servicios de la oferta de valor que han impactado para la imagen y reconocimiento de la Institución en la comunidad educativa.

El equipo directivo y el personal siempre se han preocupado por mantener estándares de servicio como una forma de promover relaciones de largo plazo con los clientes para garantizar la imagen y el reconocimiento de la comunidad a la que brinda sus servicios. **Se presentan algunos de los compromisos para los diferentes usuarios**, así como los medios para darlos a conocer al personal que tiene contacto con los mismos y **los mecanismos para evaluar y asegurar su cumplimiento**, para validar que los servicios se proporcionen de acuerdo a los estándares establecidos:

| Cliente                   | Compromiso                                     | Forma de comunicar los compromisos a los clientes                          | Responsable                                | Mecanismos para asegurar su cumplimiento                                     |
|---------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Alumnos                   | Promoción y formación de Valores               | Realización de actividades dentro del plan anual del proyecto de valores.  | Maestros de grupo y encargada del proyecto | Encuestas a clientes, supervisión directiva y evidencias de productos.       |
|                           | El 100% de cumplimiento del Calendario Escolar | Reuniones de Información bimestral, desde la Inscripción de nuevo ingreso  | Toda la comunidad educativa                | Reporte de asistencia y encuestas a clientes                                 |
|                           | Atención educativa integral                    | Mediante entrevistas con padres de familia y docentes de cada grupo        | Equipo de apoyo                            | formatos de acuerdos y compromisos firmados por padres de familia y docentes |
| Padres de familia         | Cumplimiento del Programa                      | Difusión del Reglamento Inducción del personal de nuevo ingreso            | Directivos                                 | Visitas a grupo, Consejo Técnico, Evaluación del desempeño                   |
|                           | Información del nivel académico de los Alumnos | Reglamento, juntas de Consejo Técnico. Juntas de entrega de calificaciones | Docentes de grupo                          | Supervisión directiva<br>Encuestas a clientes                                |
| Siguiente Nivel Educativo | Cumplimiento del perfil a de egreso            | Entrevistas con directivos del siguiente nivel. Seguimiento de egresados   | Directivos                                 | Exámenes bimestrales Evaluaciones Externas, Supervisión directiva            |

La institución cuenta como parte del SGC con un Proceso Satisfacción del Cliente, en el cual se **establece la operación y acciones para registrar, analizar y atender las quejas** y sugerencias que se reciben a través del Buzón, contando con buzones colocados en puntos estratégicos de la Escuela, y también por medio y electrónico a través de Facebook y el Portal Web del plantel. Se recibe, registra, analiza y canaliza a las áreas involucradas de manera semanal.

Para las sugerencias y comentarios obtenidos a través de las encuestas de satisfacción del servicio el Equipo de calidad realiza un concentrado de las mismas para encontrar las más frecuentes y elaborar los Planes de mejora y se remiten a las comisiones y proyectos operativos con el personal y/o se turnan a la APF, las relacionadas con el equipamiento y mantenimiento de la infraestructura. En el caso de las quejas que recibe la directora, se resuelven en el momento las situaciones planteadas que estén a su alcance, en caso contrario las delega a las áreas responsables de acuerdo al plazo para informar al interesado del plan para darle respuesta efectiva.

Las quejas y/o sugerencias captadas por cualquiera de los mecanismos, tienen un tiempo no mayor a 10 días de respuesta con el fin de analizar la causa de la queja y/o sugerencia y dar atención mediante plan de mejora. El equipo de calidad se verifica que se haya dado atención a la queja y/o sugerencia en el tiempo establecido y procesa el indicador definido en el proceso de satisfacción del cliente.