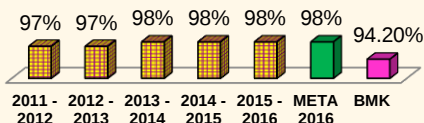


6.0 RESULTADOS DE CLIENTES

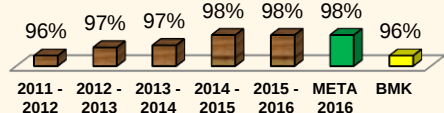
6 A. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Reputación e imagen de empresa



Se muestra la satisfacción de los padres de familia con la imagen y reconocimiento de la escuela, considerándola como la mejor de la localidad por los premios obtenidos en los programas extracurriculares ofrecidos como parte de nuestras capacidades clave de formación integral, dando referencias positivas a otros padres para solicitar el ingreso, como lo demuestra la lista de candidatos potenciales en incremento y la asistencia que presentan los alumnos actuales por el agrado con la atención y servicios proporcionados. BMK: Internacional

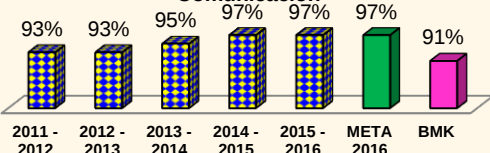
Accesibilidad



Toda la comunidad educativa expresa la satisfacción positiva ya que tiene permanente acceso a la información relacionada con los servicios que se brindan en la institución (logros académicos, aspectos culturales, eventos relevantes). Se cuentan con los medios que permiten mantener una constante comunicación con los Padres de familia lo cual favorece la opinión y agrado con el cumplimiento de los compromisos de atención a clientes y los estándares de servicio establecidos.

BMK: Nacional

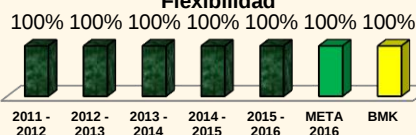
Comunicación



El plantel cuenta con los medios que permiten mantener una constante comunicación con los Padres de familia (página WEB, calendarización, entrevistas con maestros, etc.) lo cual favorece la opinión y agrado con los servicios brindados y la atención a clientes, así como la difusión de la identidad y los planes a corto, mediano y largo plazo para proporcionarles la mejor atención educativa y la respuesta a sus requerimientos.

BMK: Internacional

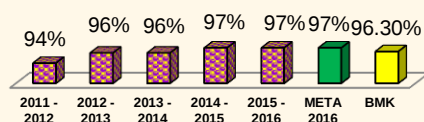
Flexibilidad



Los docentes aplican la flexibilidad con los alumnos en la impartición del programa del grado, ya que contextualizan los contenidos con base a las necesidades de sus alumnos realizando las adecuaciones para su acceso, así como para la evaluación con los alumnos que presentan rezago escolar, para los cuales se cuenta con el apoyo de las maestras de la USAER y se cumplen los compromisos para su atención requerida, coordinando acciones con los padres de familia.

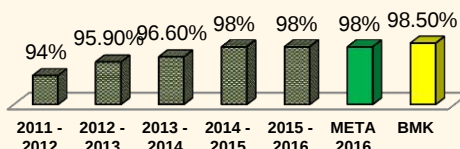
BMK: Nacional

Comportamiento Proactivo



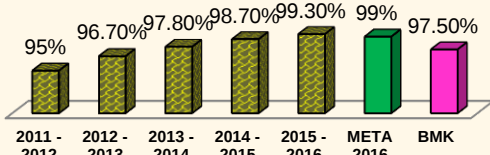
Los alumnos expresan su satisfacción ya que el proceso educativo cuenta con estrategias y metodologías que dan como resultado el lograr que el alumno reciba los conocimientos para resolver sus problemas cotidianos y su futura vida académica, laboral y personal, lo anterior se realiza de manera activa entre los docentes de la institución mediante asesorías de Lectura y Matemáticas con el apoyo de los programas extracurriculares de valor agregado que son parte de nuestras Capacidades clave.

BMK: Nacional

Promoción de valores

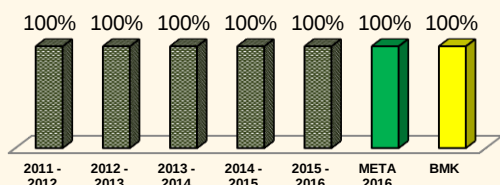
Los alumnos expresan su agrado con la atención y trato del docente, porque les explica la manera de trabajar, aplica el reglamento y los orienta en caso de dudas, reciben asesorías, lo cual muestra la puesta en práctica de los valores institucionales y el código de conducta definido en la institución, lo cual pone en evidencia el compromiso del equipo directivo en promover con el ejemplo la puesta en práctica de los valores que nos distinguen contra la competencia.

BMK: Nacional

Fiabilidad

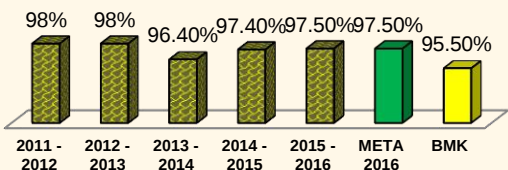
Como parte de la prioridad del directivo hacia la capacitación del personal para dominar las temáticas que se manejan en el modelo de competencias, desde la planeación, preparación de clases, seguimiento de evidencias de evaluaciones, manejo de herramientas didácticas y enfoques metodológicos de vanguardia a través de cursos de actualización permanente impactan en la satisfacción de los alumnos hacia el nivel de la competencia desarrollada por el docente y el dominio del programa de los contenidos impartidos.

BMK: Internacional

Servicio y plazo de entrega

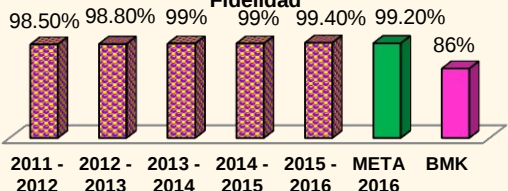
La gráfica nos muestra la satisfacción de los padres en relación a que todos los servicios proporcionados por la escuela se cumplen en los tiempos establecidos, por ejemplo, la planeación de los eventos extracurriculares, organización de actividades como las asambleas, juntas con padres, concursos internos, entrega de calificaciones, etc. Lo anterior es producto de la organización y seguimiento que realiza la Dirección como apoyo al cumplimiento de los estándares de servicio establecidos con los clientes.

BMK: Nacional

Perfil medioambiental

La comunidad evalúa los proyectos que la primaria organiza para conservar y mejorar aspectos relacionados con el medio ambiente destacándose un perfil ambiental positivo en el que se puede vivir la optimización de recursos, evaluando así la vivencia de los valores y la responsabilidad social para promover desde el programa educativo el desarrollo de competencias para la vida y el cuidado y protección de los recursos naturales.

BMK: Nacional

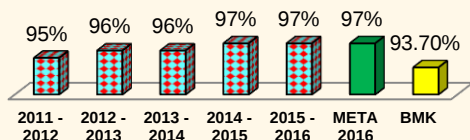
Fidelidad

Se aprecia como la lealtad del Cliente en cuanto al porcentaje de alumnos de reingreso se mantiene con resultados positivos debido a que los padres están satisfechos con los servicios ofrecidos, en especial por el trato y atención de docentes y directivos, la promoción de los valores y los programas extracurriculares que reciben sin costo adicional a la cooperación voluntaria que aportan para recibir el servicio educativo en la escuela. Además, es reflejo del cumplimiento con los estándares de servicio que se definen en los compromisos de servicio con ellos.

BMK: Internacional

6 B. INDICADORES DE RENDIMIENTO.

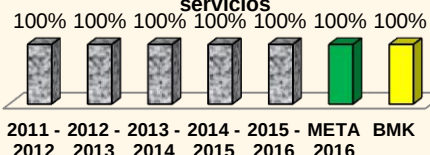
Innovación de diseño



Los alumnos expresan su satisfacción y agrado con los servicios Extracurriculares ya que tienen la oportunidad de incrementar su formación de manera integral y desarrollar diversas habilidades y competencias para la vida, que son parte de nuestras capacidades clave y de los compromisos de atención y servicio con los clientes.

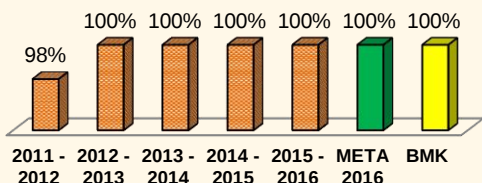
BMK: Nacional

Prestaciones de garantías en los productos y servicios



La organización tiene definidos compromisos y estándares de servicio con los clientes para asegurar la mejor interacción con ellos, como la promoción de valores, el cumplimiento del calendario de actividades y los programas educativos, así como la formación integral mediante los programas extracurriculares para el desarrollo de competencias y la atención de las maestras de apoyo de la USAER para los casos donde presenten rezago escolar, de los cuales los padres y los alumnos los evalúan mediante encuestas y son motivo de la elección de la escuela para la inscripción de sus hijos. El nivel de cumplimiento se logra por la vivencia de los valores por el personal apoyados por la Dirección como parte de la cultura de trabajo. BMK: Nacional

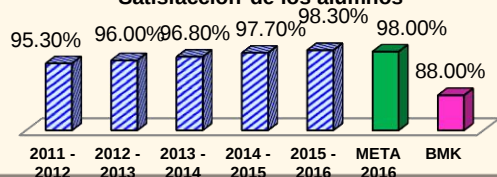
Quejas atendidas



Los padres muestran su satisfacción positiva por la atención y respuesta que se ofrece a sus comentarios y sugerencias, los cuales son resueltos mediante planes de mejora en lo académico como los proyectos de redacción y matemáticas, la atención por el personal de Apoyo escolar cuando lo requieren y las sugerencias y solicitudes de equipamiento se atienden a través de la Asociación de Padres de Familia en su Plan de trabajo.

La escuela tiene definido un estándar de respuesta para atender e informar al cliente del plan a implementar para el tratamiento de las quejas en un plazo no mayor a 10 días como parte de los compromisos con clientes. BMK: Nacional

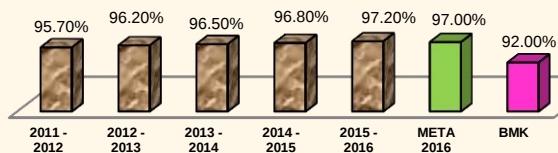
Satisfacción de los alumnos



La satisfacción de los alumnos se mantiene con una tendencia positiva debido al trato que reciben del directivo y docentes, ya que es parte de las Capacidades de la escuela, así como el contar con Programas extracurriculares para el desarrollo de Competencias y promoción de su formación integral y el cumplimiento con los compromisos de atención definidos con los clientes.

BMK: Internacional

Satisfacción de los padres de familia



Los padres están satisfechos con los servicios brindados por la escuela, ya que se cuentan con diversos programas extracurriculares, los docentes están capacitados y se cuenta con excelente infraestructura, se atienden sus solicitudes de asesoría y se cuenta con maestros de apoyo para la atención de las necesidades académicas y de rezago escolar de sus hijos.

BMK: Internacional