

5.- PROCESOS Y CLIENTES

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

A partir de 1993 formalizamos nuestro compromiso con la calidad y competitividad al participar en Programa Piloto del de Calidad Total en la Educación donde identificamos la Misión y Visión de nuestra institución y nos capacitamos en concepto básicos de calidad y las herramientas de apoyo para el trabajo en equipo e identificamos nuestros procesos clave y de apoyo e iniciamos el proceso de documentación de los mismos. Esto nos ha permitido implementar y consolidar mecanismos para la homologación de métodos de trabajo así como el control y mejora continua de los procesos y servicios, enfocado a la satisfacción del cliente y cumplimiento de los objetivos, con la participación de todo el personal, a través del trabajo colegiado del Consejo Técnico escolar.

En el Sector Educativo, la responsabilidad del diseño de **los Planes y Programas de Estudio** recae exclusivamente en la **Secretaría de Educación Pública Federal**, ninguna otra institución pública o privada, nacional o estatal, tiene autoridad para desarrollar los programas curriculares para la Educación Básica del país. Sin embargo **cada uno de los planteles educativos tiene la responsabilidad de implementar** dichos programas basados en competencias, propósitos, enfoques y metodologías de los contenidos que los alumnos deben cubrir para lograr el perfil de egreso requerido por el siguiente nivel escolar.

Para poder implementar este programa la escuela aplica la autonomía de gestión que consiste en contextualizar los propósitos, enfoques y metodologías a las necesidades de la localidad. Es en este proceso donde nuestro **plantel tiene que diseñar, de acuerdo a sus características** (preparación de maestros, perfil de alumnos, nivel educativo de los padres de familia, etc.), la forma de desplegar el proceso de enseñanza aprendizaje que se encuentra plasmado en la **Carpeta Operativa de la Esc. Pablo Livas** que consta de las siguientes partes:

- 1. Análisis de información de los diferentes grupos de interés con instrumentos de evaluación y autoevaluación.
- 2. Análisis de datos: incluye resultados y la identificación y jerarquización de áreas de oportunidad para las cuatro Prioridades Educativas.
- 3. Proyecto Escolar Estratégico Escuela Prof. Pablo Livas con su cultura organizacional, objetivos, estrategias, indicadores y metas por Prioridad Educativa.
- 4. Lineamiento de operatividad: Organización, hábitos y valores así como programas y planeación.
- 5. Compromisos para la convivencia y desarrollo social de los alumnos inscritos en las instituciones públicas y particulares de educación básica en el estado de Nuevo León
- 6. Reglamentos Interno y de Uso de aparatos.
- 7. Cronograma de Actividades
- 8. Organización en general (Horarios, Roles, Programas de Actividades, Ficha evolutiva, etc.)
- 9. Capacitación interna
- 10. Calendario
- 11. Listas para evaluación
- 12. Programa Anual de Trabajo

Como parte de nuestro Sistema de Calidad hemos documentado los cambios en la Política Educativa Federal emitida por la Secretaría de Educación en los últimos15 años:

Adecuaciones a Programas Curriculares	Impacto	Año
Reforma Curricular (Contenidos básicos)	Maestros y Alumnos	1993
Libros del alumno en Ciencias Naturales	Maestros y Alumnos	1994
Ficheros de español y matemáticas. Modificación en libros de Historia, Geografía y Civismo	Maestros y Alumnos	1996
Reforma Integral de Educación Básica (RIEB)	Maestros y Alumnos	2006
Piloto de la Reforma Integral (RIEB)	Maestros y Alumnos	2007
Programas Curriculares por Áreas Formativas	Maestros y Alumnos	2008-2009
Piloto de Ajustes a la RIEB	Maestros y Alumnos	2010-2011
Piloto de la evaluación formativa	Maestros y Alumnos	2012-2013
Ley de la Reforma Educativa	Maestros, alumno y padres de familia	2013
Instituto Nacional de Evaluación Educativa	Maestros y alumnos	2013
Nuevo Modelo del sistema educativo Nacional	Maestros y alumnos	2016

Los procesos principales de la institución a través de los cuáles cumple su misión son:

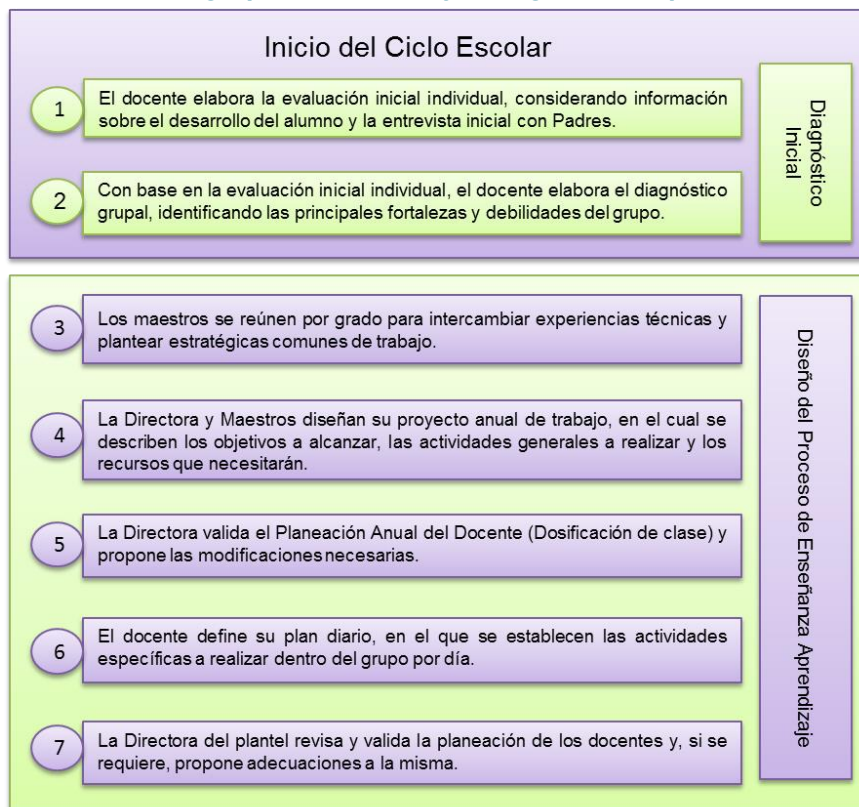
Proceso clave	Principales actividades del proceso	Frecuencia	Respons.
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programa Curricular	Diagnóstico Inicial validado por los maestros de grado	Anual	Maestro de grupo
	Diseñar planeación anual de trabajo (Dosificación de clases)	Anual	Maestro de grupo
	Planeación diaria de la clase	Mensual	Maestro de grupo
	Implementación del proceso de enseñanza-aprendizaje	Permanente	Maestro de grupo

Proceso clave	Principales actividades del proceso	Frecuencia	Respons.
	Evaluación de avances de los alumnos	Bimestral	Maestro de grupo
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje del Programa Curricular para Niños con Necesidades Educativas Especiales.	Diagnóstico Inicial de alumnos con NEE validado por el director y socializado con padres de familia	Mensual	Directoras CEIA-USAER
	Planeación diaria con adecuaciones curriculares de la clase de alumnos con NEE.	Mensual	Directoras CEIA-USAER
	Implementación del proceso de enseñanza-aprendizaje alumnos NEE	Permanente	Directoras CEIA-USAER
	Implementación del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Permanente	Directoras CEIA-USAER
	Evaluación de avances de los alumnos.	Bimestral	Directoras CEIA-USAER
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programas Extracurriculares	En la Junta de Planeación estratégica de principio de año se definen las necesidades de programas extracurriculares y se definen responsables.	Annual	Directora del Plantel
	El equipo de trabajo define los objetivos generales del programa, los temas y/o actividades a incluir clasificándolas por grado o genero dependiendo de los requerimientos establecidos y si se requiere se contrata proveedor.	Annual	Responsables de Programa
	Se define el programa de actividades a realizar para llevar el Programa Extracurricular así como los equipos y materiales requeridos para este fin.	Mensual	Responsables de Programa
	Implementación del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Permanente	Responsables de Programa
	Evaluación de avances de los alumnos.	Bimestral	Responsables de Programa

Cada uno de los procesos es documentado y validado por los directivos del plantel realizando en ocasiones modificaciones para llevar a cabo con éxito la clase. Cabe hacer mención que al ser institución educativa los procesos claves reportados, también son los servicios clave que se dan a los alumnos, por esta razón cuando se mencionan los procesos de enseñanza-aprendizaje estamos, hablando de nuestro servicio principal, el servicio educativo.

Para el diseño del **proceso de enseñanza-aprendizaje** en la escuela contamos con tres diferentes metodologías:

1. **Diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje de los Programas Curriculares Normales, que es realizado por el maestro frente a grupo se realiza bajo el siguiente esquema.**



Cada una de las etapas cuenta con una metodología bien definida con actividades y productos donde está involucrado todo el equipo colegiado del plantel entre los productos desarrollados están:

1. Los perfiles académicos de los alumnos y sus resultados
2. Perfiles de grupo y selección de proyectos
3. Estrategias pedagógicas y programas.
4. Esquema y lineamientos del Proyecto Escolar Estratégico y plan de trabajo.
5. Proyecto Escolar Estratégico y Ruta de Mejora.
6. Planeación Anual por Grupo y Programas individuales de enseñanza.
7. Planeación mensual y Diarias
8. Programa de Seguimiento, documentos de seguimiento y cotejo de resultados.
9. Instrumentos de Observación y
10. Retroalimentación del Docente

Por otra parte, nuestra escuela, ha promovido la inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) que padecen algún tipo de discapacidad. Para atender a estos alumnos nos estamos apoyando en docentes de la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER XXVI) y del Centro de Educación Integral Avanzada (CEIA) para asesorar a nuestros maestros y realizar el diseño de las adecuaciones curriculares que permitan a estos alumnos acceder al aprendizaje.

La Descripción del Diseño del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje para Niños con NEE es el siguiente:

Por otra parte, nuestra escuela, tenemos un programa titulado “Educando en la Diversidad con Inclusión” que está inscrito en la red de Escuelas Asociadas a la UNESCO en la que se promueve la inclusión de alumnos con NEE. Para lo cual contamos con alianzas estratégicas para atender a los niños con síndrome Down con el Centro de Educación Integral Avanzada (CEIA) y por parte de la Secretaría de Educación Nuevo León (la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER) para asesorar a nuestros maestros y realizar el diseño de las adecuaciones curriculares que comprenden la planeación aplicación de estrategias y evaluaciones que permitan a estos alumnos acceder al aprendizaje.

2.- La Descripción del Diseño del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje para Niños con NEE es el siguiente:

1. El maestro de grupo realiza el diagnóstico inicial de los alumnos aplicando pruebas de Perfil de Madurez (para los alumnos de 1er grado) y aplicando un evaluación inicial de conocimientos (para los alumnos de 2° a 6°), detecta a los Niños con Necesidades Educativas Especiales (NEE)
2. La directora del plantel en conjunto con los maestros de cada uno de los grupos solicitan a los padres de familia su consentimiento para que le apliquen pruebas clínicas y exámenes psicométricos a los niños NEE estas pruebas son aplicadas por expertos de la USAER o el CEIA sin costo para los padres de familia.
3. Con los resultados de los exámenes los Niños con NEE son enviados al Centro de Estudios Integrales Avanzados (Niños con Síndrome Down) y con el maestro de apoyo de la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (niños con Asper, Autismo y, Conductuales o múltiples con y sin discapacidad intelectual) para la elaboración de su Plan Individual de Trabajo.
4. Una vez obtenido los Planes Individuales de Trabajo los maestros de CEIA y de la USAER se reúnen con los maestros de grupo de los niños con NEE para elaborar el Plan Integral de Calidad para cada uno de los niños donde se definen las adecuaciones curriculares para asegurar la integración de éstos niños a la Educación Regular (Programa Educando en la Diversidad con Inclusión del Plantel).
5. Los maestros de grupo de la Pablo Livas en conjunto con los maestros de apoyo del CEIA y/o USAER le presentan a los Directores de la Escuela Pablo Livas, el CEIA y el USAER el Plan Integral de Calidad para cada uno de los niños para su revisión y validación de actividades programadas para el desarrollo educativo de los niños con NEE.
6. Validación del Plan Integral de Calidad. Si el Plan Integral de Calidad para los niños con NEE cumple con las actividades y ajustes a la currícula requeridos en el diagnóstico inicial se le da el visto bueno y se procede a redactar una carta compromiso entre el plantel, los padres de familia de los niños con NEE y el resto de la comunidad educativa, donde se establecen los diferentes compromisos a cumplir por cada una de las partes. Si el Plan Integral de Calidad no cumple con las actividades y ajustes de currícula requeridos para respetar la integración de los niños y cubrir los requerimientos educativos, se regresa al maestro de grupo para que en conjunto con los maestros de apoyo rediseñen el Plan Integral de Calidad y lo validen nuevamente con los directores.
7. Se procede a firmar la Carta Compromiso entre directivos y docentes del plantel, padres de familia de los niños con NEE y el resto de la comunidad educativa para posteriormente dar inicio a la implementación del programa de trabajo.

En este tipo de diseños del proceso educativo no hay tiempo para realizar pruebas piloto ya que cada ciclo escolar tiene un límite de 200 días de clase establecidos por la normatividad federal. Por esta razón los directivos de las tres instituciones (Pablo Livas, CEIA y USAER) establecen un plan de seguimiento a través de visitas áulicas y reuniones mensuales de trabajo para poder verificar la implementación del Plan Integral de Calidad.

3.- El proceso de diseño para seleccionar e implementar Programas Extracurriculares que son utilizados para fortalecer el proceso educativo de los niños es el siguiente:

1. La selección de los programas extracurriculares parte del diagnóstico estratégico en donde se analizan las preferencias y necesidades de alumnos y padres de familia y se comparan contra la propuesta vigente de servicio educativo incluyendo los Programas Extracurriculares, definiéndose en qué áreas se requiere fortalecer el proceso educativo de los niños seleccionando proyectos o programas opcionales con los que se puede cubrir o satisfacer las prioridades que requiere el desarrollo actual del educando.
2. El Consejo Técnico al detectar una necesidad de Programa Extracurricular selecciona un responsable o equipo responsable para llevar a cabo esta tarea.
3. El equipo de trabajo define las metas y objetivos generales del programa, los temas y/o actividades a incluir clasificándolas por grado o género dependiendo de los requerimientos establecidos en el diagnóstico y por último se tiene que ver la disponibilidad de horarios de acuerdo a las cargas de trabajo previamente establecidas.
4. Cuando el Programa Extracurricular lo requiere se tienen que seleccionar Proveedores del Servicio e investigar y recolectar materiales para la implementación.
5. Con toda la información definida y/o localizada el equipo de trabajo define el programa de actividades a realizar para llevar el Programa Extracurricular así como los equipos y materiales requeridos para este fin.
6. Posteriormente se procede a seleccionar un grupo o grado escolar en el que se pudiera implementar un programa piloto. Esto dependería de las cargas de trabajo o de la afinidad de actividades del Programa Extracurricular que se requiere implementar, con el programa curricular del grupo o grado seleccionado.
7. Al terminar la prueba piloto, que generalmente es de un ciclo escolar, se procede a realizar la evaluación de los resultados alcanzados y compararlos con las metas establecidas, verificando si el programa requiere ajustes o bien

autorizar el programa para implementarlo en todo el plantel o los grados que se haya definido.

Los procesos clave fueron mencionados al inicio de este punto donde se mencionan las principales etapas su periodicidad así donde se realizan con proveedores asociados

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; actualmente estamos en la interface la implementación del nuevo Modelo Educativo 2017. 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 CTE	Unificar el registro los elementos básicos de la Planificación didáctica	Reducción de costos, estandarizar el proceso y optimizar tiempos de elaboración.	Liderazgo
Equipo Directivo	Separación de los grupos de primero en tres grupos para atender las necesidades de los alumnos en particular	Fortalece los aprendizajes esperados Consolidación de la lectura. Vinculación con los padres de familia. Ahorro en la economía familiar.	Soporte de los padres de familia Responsabilidad social.
Equipo directivo	Alianzas con México Conectado, 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

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

La escuela Primaria Profr. Pablo Livas es considerada una escuela de alta demanda, ya que en forma consistente desde su inauguración ha estado trabajando a plena capacidad, inclusive desde el inicio de operación del Sistema Integral de Inscripciones de la Secretaría de Educación del Estado, contamos con información precisa del número de alumnos que deseando estar en nuestro plantel, no alcanzaron inscripción por cubrirse nuestra capacidad instalada (330 alumnos).

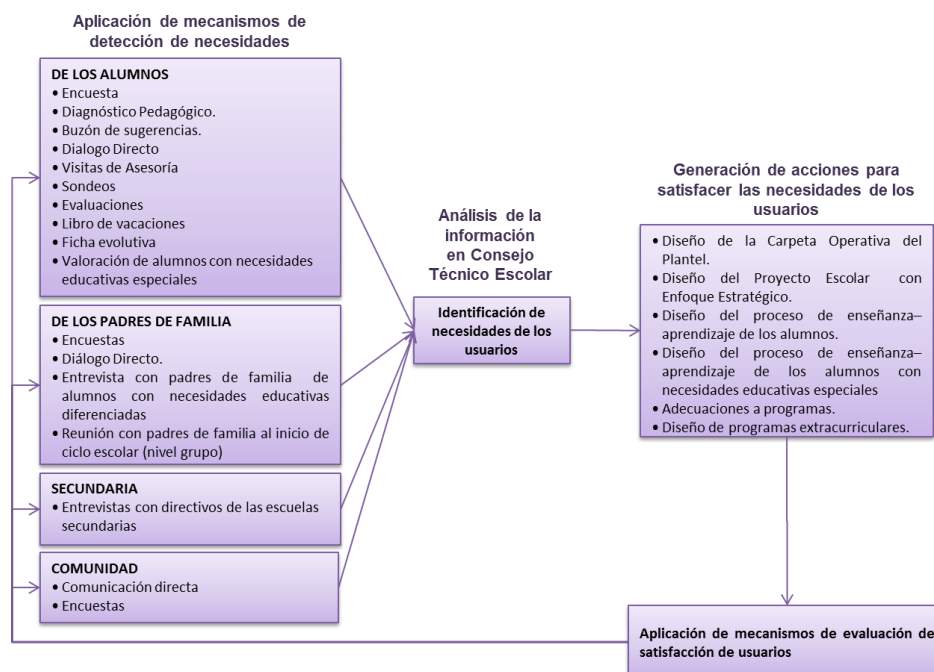
Los clientes o usuarios en nuestro plantel los tenemos clasificados en cuatro categorías que son:

- 1.- Alumnos entre 6 y 12 años Niños regulares y con NEE
- 2.-Padres de Familia.
- 3.- Siguiente Nivel Educativo (Nivel de Secundaria).
- 4.- Comunidad.

En el ciclo escolar 2017-2018 contamos con una población de 342 alumnos que representan el 13.4 % de los alumnos de la Zona Escolar Estatal No. 56, a la que pertenecemos y el 0.9% de los alumnos de primaria del municipio de San Nicolás de los Garza.

Para detectar las necesidades de todos ellos hemos implementado un Sistema de Detección de Necesidades en el que se incluyen mecanismos diversos que tienen como finalidad obtener información clara y precisa para diseñar y adecuar los servicios que se les brindan.

A continuación se presenta el esquema mencionado:



Conforme a nuestro Sistema de Detección de Necesidades de Nuestros Usuarios (comunidad educativa), se presenta la descripción detallada de los mecanismos (métodos) que utilizamos en nuestra institución para determinar las necesidades y expectativas actuales y futuras de nuestros clientes y usuarios:

Tipo de cliente	Mecanismo/ Responsable	Objetivo	Tipo de información obtenida	Frec. /Año de Inicio.
Alumnos (Necesidades de Gestión)	Encuestas Subdirectora	Recolectar información sobre la calidad del servicio brindado a los alumnos.	Trato recibido Aspectos del plantel que le gustan o disgustan Actividades que le gustan o disgustan.	Anual 2003
	Buzón de sugerencias Subdirector	Captar las necesidades y expectativa generadas durante el ciclo escolar.	Se cuenta con un formato abierto donde el alumno registra sugerencias para mejorar alguna cuestión de interés común	Semanal 2003
	Dialogo directo Maestra Grupo	Detectar necesidades urgentes de los alumnos durante el ciclo escolar en forma rápida y expedita	Necesidades específicas de apoyo de los alumnos.	Diaria 2003
	Ficha evolutiva.	Conocer información personal del desarrollo de los alumnos para apoyar su desarrollo	Nombre completo, fecha nacimiento, CURP, peso, talla, agudeza visual y auditiva, situación psicomotriz, madurez cognitiva, enfermedades, accidentes, alergias, etc.	Anual 2011
Alumnos (Necesidades académicas)	Libro de Vacaciones	Apoyo extraescolar dirigido a fortalecer los aprendizajes de alumnos en el período vacacional y detectar las necesidades académicas al iniciar un nuevo ciclo escolar.	Nivel académico con el que los alumnos llegan al nuevo ciclo escolar y sus áreas de oportunidad para integrarlas en la planeación de la clase.	Anual 2011
	Diagnóstico pedagógico	Conocer las necesidades y situación pedagógica inicial de todos los alumnos.	Conocimientos y habilidades con que llegan los alumnos al inicio de un nuevo ciclo escolar.	Anual 1993
	Evaluaciones Maestra Grupo.	Detectar las necesidades pedagógicas de los alumnos.	Se aplican a los alumnos evaluaciones concretas donde los alumnos desarrollan los objetivos de la clase.	Mensual/ bimestral 1993
	Valoración de alumnos NEE. Maestra Grupo.	Detectar avance académico y psicológico de los alumnos con necesidades educativas diferentes	Reporte de avances académico y psicológico de los alumnos con capacidades diferentes	Anual 1993
	Visitas de asesorías Directora	Se utiliza para que la Directora detecte las necesidades de los maestros en la parte técnico-pedagógico, de los alumnos y del salón de clases	Se aplica una visita a los diferentes grupos para detectar las necesidades de los alumnos, maestros y la escuela en sí.	Mensual 1993
Padres de familia	Encuestas a Padres de familia Subdirectora	Son utilizadas sistemáticamente para conocer la apreciación de los padres de familia en cuanto a los servicios que presta la institución	Se realiza un formato y se aplica a los Padres de Familia para conocer qué opinan de la comunicación, satisfacción, motivación, organización y funcionamiento e infraestructura	Semanal y anual 2003
	Dialogo directo Directora Maestra Grupo.	Se utiliza para detectar directamente las necesidades instantáneas de los Padres.	Es otra forma de detectar las necesidades y expectativas	Diaria 2003
	Entrevistas a padres de niños con NEE Maestra Grupo.	Conocer todos los antecedentes de los niños que tienen necesidades diferentes	Aspectos relevantes del desarrollo que han tenido los niños con NEE	Mensual 1993
	Reunión al inicio del ciclo Directora	Dar a conocer el reglamento del plantel y obtener información relevante del alumno	Conocer las expectativas que los padres tienen del plantel para sus hijos.	Anual 1993
Siguiendo el nivel educativo	Entrevistas con Secundaria Directora	Determinar las necesidades y expectativas de la esc. secundaria (Siguiendo nivel educativo)	A través de la información del desempeño académico de los alumnos	Semestral 2003
Comunidad	Comunicación directa Equipo Directivo	Se utilizan para corroborar el comportamiento de los alumnos de la escuela	Los vecinos comunican su grado de satisfacción con el comportamiento de los alumnos en la escuela	Anual 2003
	Encuestas Equipo Directivo	Se utiliza para que la comunidad exprese las posibles problemáticas que se pudieran causar en la escuela	Se aplican en cada una de las actividades que se realizan con la comunidad para conocer las necesidades y qué otros servicios demandan a la Institución	Anual 2003
	Encuesta a Exalumnos	Se utilizan para conocer los logros y el desempeño de los exalumnos en los siguientes niveles educativos	El grado de desempeño académico de los alumnos egresados del plantel	Anual 2013

Además contamos con otros mecanismos para conocer los cambios proyectados en el entorno y que pudieran alterar las necesidades futuras de nuestros clientes:

DETECCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS FUTURAS

Mecanismos y Entorno	Objetivo
<u>Cambios en entorno social</u> Visitas domiciliarias y encuestas	Detectar en forma oportuna y discreta problemas familiares que afecten la educación de sus hijos, evitando así bajo el autoestima del alumno, se utiliza el análisis de la FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en cada alumno y grupal para determinar los factores críticos de nuestros servicios educativos
<u>Demográfico</u> Censo de madres que trabajan y Censo de niños extra-edad	Dadas las circunstancias actuales en donde muchas madres de familia trabajan es necesario conocer la situación que enfrentan nuestros alumnos ante tal circunstancia y prever el ambiente afectivo del alumno que no afecte en su formación integral, así pues la información recopilada es analizada dentro del Consejo Técnico Escolar para análisis e implantar estrategias para el bien común de la institución. Cumplir en forma integral sus necesidades y expectativas a todos los alumnos que tienen extra-edad en un plazo corto, mediante el programa APC (Atención Preventiva Compensatoria) y prevenir el rezago académico del alumno
<u>Económico</u> Censo de estudio socio-económico de los padres de familia	Identificar al nivel socio-económico de los padres de familia y prevenir la deserción a nuestra institución. Brindar apoyo en situaciones difíciles de pagos institucionales y de servicios, mediante becas (externas e internas)
<u>Tecnológico</u> Diagnóstico e inventario de las máquinas y herramientas	Garantizar el ciclo de vida de nuestros servicios a toda la comunidad a quien servimos. Mediante soportes de mantenimiento y actualización de los mismos.

La información de las necesidades presentes y futuras de los clientes se analiza y se priorizan las oportunidades detectadas con base en la demanda del mercado integrándose al plan estratégico de la escuela a través del análisis FODA, del diagnóstico estratégico en las juntas de Consejo Técnico, 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 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, Encuestas, Buzón de sugerencias	Necesidades de alumnos, padres comunidad educativa	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 programas extracurriculares como danza, estudiantina, coro, poesía coral, escolta, equipos deportivos, robótica, ciencia en familia.	Equipo de Calidad
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
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.

La evolución prevista a futuro en cuanto a la mejora e innovación de nuevos servicios ofrecidos al interior de la organización son 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, la prioridad es un lugar un tercer idioma, además se incluye especial atención a los programas de comprensión lectora, redacción y ortografía y matemáticas para la vida.

TECNOLÓGICO: Fortalecimiento del Club de Robótica y el uso de las NTIC's, para reafirmar los aspectos científicos y tecnológicos y atender de manera oportuna y pertinente los requerimientos de las prioridades de la educación clase mundial

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.

En reuniones colegiadas, 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 185 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 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:

Proceso	Forma en que valida y asegura	Indicador	Frecuencia	Resp.
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programas Curriculares	Seguimiento y Verificación de la Ejecución del Programa Curricular en Visita Áulica de la Directora	Libreta de los alumnos	Mensual	Directora del Plantel
	Seguimiento y Validación del Avance del Programa Curricular en Reunión de Academias por Grado	% de Avance del Progr. Curricular	Mensual	Consejo Técnico Escolar
	Revisión de los portafolios de trabajo escolar de los alumnos por parte de los padres de familia.	Cumplimiento de Programa	Anual	Directora del Plantel
	Seguimiento y Verificación de la Ejecución del Programa Curricular en Visita de la Supervisión Escolar	Apego a Planeación	Bimestral	Inspectora Zona 56
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje del Programa Curricular para Niños con Necesidades Educativas Especiales.	Seguimiento y Revisión de Avances del Programa de los niños con NEE entre el maestro de grupo y el maestro de apoyo.	% de Avance del Alumno	Mensual	Directora del Plantel
	Seguimiento y Verificación de Avances del Programa de niños con NEE en Visita Áulica de la Directora del CEIA.	% de Avance Programa Curricular	Mensual	Directora CEIA
	Seguimiento y Verificación de Avances del Programa de niños con NEE en Visita Áulica de la Directora del USAER.	% de Avance Programa Curricular	Mensual	Directora USAER
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programas Extracurriculares	Seguimiento y Validación del Avance de Programas Extracurriculares en Junta de Consejo Técnico.	Cumplimiento de Programa	Mensual	Directora del Plantel

En lo que respecta nuestro plantel, nosotros contamos con **Programas Extracurriculares** en tres diferentes vertientes:

1. **Programas Adoptados de la Secretaría de Educación:** Programas que son diseñados exclusivamente por la SENL y son entregados listos para su operación (Proyecto llave en mano).
2. **Programas Extracurriculares diseñados en casa:** Son aquéllos que son diseñados en el plantel para cubrir necesidades y/o expectativas establecidas en el proceso de Planeación Estratégica.
3. **Programas Extracurriculares Mixtos:** Son Programas ofrecidos por la Secretaría de Educación pero cada uno de los planteles debe ajustar el diseño para poderlo utilizar a la medidas de las necesidades.

A continuación presentamos una relación de nuestros Programas Curriculares clasificados de acuerdo a las vertientes de diseño mencionadas:

Programas Curriculares	Programa SENL	Programa Diseñado en plantel	Programa Mixto
Inglés para todos	X		
Matemáticas para la vida		X	
Leamos un libro		X	
Corrección de textos y redacción		X	
Nuevas tecnologías de la comunicación (Indagaciones, aula invertida etc.)		X	
Educando en la diversidad con inclusión			X
Feria de la ciencia		X	
Programa Nacional de lectura			X
Biblioteca escolar			X
Círculo de lectores		X	
Programa de Valores			X
Desarrollo de Habilidades para niños talentosos			X
Banda de Guerra		X	
Danza y Teatro		X	
Semana cultural y deportiva		X	
Coro		X	
Jazz			X
Escuela para Padres			X
Programas de escuelas asociadas a la UNESCO		X	
Robótica (Ciclo 2012-2013)		X	
Creación de clubs extra clase (tejido, manualidades, danza clásica y folklórica, melodión) (Ciclo 2012-2013)		X	
Nuevas Tecnologías de la Información y comunicación (2014-2015)		X	

La escuela **cuenta con varios mecanismos para determinar y satisfacer las necesidades de contacto periódico** con los clientes-ciudadanos-usuarios que son entre otros, la Asociación de Padres de Familia y el Consejo Escolar de Participación Ciudadana en la Educación mencionados ampliamente a lo largo del reporte, éstos son canales abiertos para el intercambio constante de ideas con los padres de familia que le permitan al cuerpo directivo y docente conocer las necesidades cambiantes de éstos. Adicionalmente hemos mencionado en el reporte otros mecanismos de consulta como encuestas, entrevistas, entregas de calificaciones, etc. que cumplen un propósito similar.

Adicionalmente por normativa de la Ley Estatal de Educación, la Secretaría de Educación proporciona otros mecanismos que aseguran un canal abierto de comunicación a través de la Supervisión Escolar No. 56, la Oficina Regional no. 2, el Módulo Único de Atención al Público, en todas estas instancias se tratan adecuadamente la información adquirida a través del contacto día a día con los clientes-ciudadanos, incluidas sus quejas.

Por último como institución pública estamos obligados por la nueva Ley de Transparencia de Información a contar sistemas de información actualizada y disponible para cualquier ciudadano que la solicite por los canales adecuados y con el nivel de profundidad estipulado en la misma Ley.

A continuación se presenta un resumen de los mecanismos de comunicación que utiliza el equipo directivo para mantener informados a clientes, usuarios y comunidad educativa en general:

Mecanismos de Comunicación	Objetivo	Año de Inicio y Frecuencia	Responsable
Alumnos			
Reglamento de Salón de Clase	Establecer las reglas de actuación para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.	2005 Anual	Directora
Asambleas	Promover la cultura cívica estableciendo espacios de comunicación tanto del personal del plantel como los alumnos y comunidad escolar..	2005 Mensual	Eq. Directivo
Padres de Familia			
Juntas de Asociación de Padres de Familia	Definir los mecanismos de interacción entre los directivos, docentes y padres de familia para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje	1993 Mensual	Directora del plantel
Consejo Consultivo Escolar de Participación Ciudadana en la educación	Impulsar las estrategias, objetivos estratégicos y planes de acción que se van a implementar en el siguiente año.	2005 Anual	Equipo directivo
Reuniones de entrega de calificaciones	Espacio de comunicación entre el maestro, el alumno y el padre de familia	2005 Anual	Equipo directivo
Atención personalizada a través de citas	Tomar acuerdos sobre la problemática del alumno para apoyar el desarrollo de los alumnos	2005 Cuando se requiere	Maestro de grupo, especialistas directivos
Buzón de quejas y sugerencias	Atender la queja, dar seguimiento, Informar al quejoso sobre la solución del problema Alimentar el proyecto del año siguiente	2005 Cuando se requiere	Equipo directivo
Comunidad en General			
Atención personalizada a través de citas	Tomar acuerdos sobre la problemática del alumno para apoyar el desarrollo de los alumnos	2005 Cuando se requiere	Maestro de grupo, especialistas directivos

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.

La Secretaría de Educación cuenta con el Sistema Integral de Planificación Educativa (SIPE), aplicación de Internet que permite acceder a toda la información de los planteles. A través de este sistema, podemos contar con un mapa donde identificamos la zona de influencia de cada escuela; de acuerdo a la normatividad de la Secretaría, para el nivel de primaria es de 2 kilómetros alrededor del plantel, y a la vez podemos ubicar los planteles de preescolar que se encuentran en la zona y que históricamente han enviado alumnos a nuestro plantel. Adicionalmente el Sistema Estatal de Inscripciones nos permite conocer alumnos que viviendo fuera de nuestra zona de influencia, solicitan el servicio educativo por trabajar sus padres muy cerca del plantel, ese es el caso de los trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Clave:

19EPR0452C

Nombre:

PROFR. PABLO LIVAS

Calle:

RUBEN DARIO

Número:

0

Entre Calle:

RAMON DE CAMPOAMOR

Y Calle:

Calle Posterior:

Colonia o Localidad:

ANAHUAC

Región:

002

Municipio:

SAN NICOLAS DE LOS GARZA

Zona:

056

Croquis en formato PDF

Ubicación geográfica de zonas escolares

Nivel

Sostenimiento

Zona

Nivel

Sostenimiento

Zona

PRIMARIA

ESTATAL

56

Volviendo al SIPE en pantalla presentada se muestran con un globito rojo las escuelas primarias que pertenecen a la misma zona que nuestra escuela. El cuadrito rojo con la banderita indica el plantel buscado, en este caso el nuestro y los globitos azules y amarillos que se ven son planteles Federales y Particulares respectivamente.



El mapa, en el recuadro, muestra la zona de influencia alrededor de nuestro plantel en un radio de 2 Km. Es importante mencionar, que para las escuelas públicas la Secretaría de Educación del Estado determina la capacidad de los planteles educativos y las áreas de construcción de nuevos planteles de acuerdo a las demandas de la zona detectadas en los procesos de micro planeación. La escuela Primaria Profr. Pablo Livas es considerada una escuela de alta demanda, ya que en forma consistente desde su inauguración ha estado trabajando a plena capacidad, inclusive desde el inicio de operación del Sistema Integral de Inscripciones de la Secretaría de Educación del Estado, contamos con información precisa del número de alumnos que deseando estar en nuestro plantel, no alcanzaron inscripción por cubrirse nuestra capacidad instalada (427 alumnos).

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
Reseña navideña	Comunidad escolar y padres de familia	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
Concurso escolares	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
Olimpiada del conocimiento	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
Premio Mérito Escolar	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
Premio Mérito Docente	Comunidad escolar	Se reconoce la labor educativa de los docentes frente a grupo 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
Página web	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
Correo institucional	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
Participar en Premios de Calidad Estatal, Nacional e internacional	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
Presentaciones del modelo de trabajo de la escuela	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
Publicación en medios de Comunicación	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.

En el plantel **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:

Programas Extra-Curriculares	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.

En la siguiente tabla **se describen los métodos para evaluar el control y seguimiento de productos/servicios individuales o gamas de productos** 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:

Proceso	Forma en que valida y asegura	Indicador	Frecuencia	Resp.
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programa Curricular	Evaluación de avance académico por materia por alumno y grupo	Calificaciones	Bimestral	Maestra de grupo
	Evaluación de trabajo en el aula reflejado el cuaderno de trabajo	% de cumplimiento de tareas	Mensual	Maestra de grupo
	Revisión de los portafolios de trabajo escolar de los alumnos por parte de los padres de familia.	Cumplimiento de Programa	Anual	Directora del Plantel
	Evaluaciones Censales como Olimpiada del Conocimiento y Planea	% de logro educativo	Anual	Directora del Plantel
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje del Programa Curricular para Niños con Necesidades Educativas Especiales.	Evaluación del Avance académico	% de Avance del Alumno	Bimestral	Maestra de Ed. Especial
	Evaluación final del Programa de niños con NEE en Visita Áulica de la Directora del CEIA.	% de Avance de metas	Anual	Directora CEIA
	Evaluación final del Programa de niños con NEE en Visita Áulica de la Directora del USAER.	% de Avance de metas	Anual	Directora USAER
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de los Programas Extracurriculares	Evaluación de metas parciales Programas Extracurriculares en Junta de Consejo Técnico.	Cumplimiento de Programa	Bimestral	Directora del Plantel
	Evaluación final de metas de Programas Extracurriculares	Cumplimiento de Programa	Anual	Directora del Plantel

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 alterno de comunicación con ellos.

5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes

Los principales factores que determinan la preferencia de nuestros clientes en sus relaciones a corto, medio y largo plazo de acuerdo a nuestro sistema de Detección de Necesidades de nuestra comunidad son:
Para asegurar satisfacer estas necesidades, las incluimos dentro de nuestra planeación estratégica para alinear los proyectos de mejora

Cliente	Necesidades Criticas
Alumnos	✓ Buenos Maestros. ✓ Que las clases sean interesantes.
Padres de Familia	✓ Buen nivel de Preparación de los Maestros. ✓ Buen nivel de desempeño académico escolar. ✓ Calidad y cantidad de actividades extracurriculares. ✓ Seguridad de la escuela ✓ Formación de hábitos y valores en los niños.
Siguiente nivel educativo (Secundaria)	✓ Buen nivel de desempeño académico de los egresados. ✓ Buen nivel de valores de los egresados.
Comunidad	✓ Buen nivel de desempeño académico escolar. ✓ Formación de hábitos y valores en los niños.

.El personal del plantel establece un dialogo directo basado en la confianza durante la estancia de los clientes (alumnos, padres de familia y/o comunidad) en la Institución, la Directora monitorea todas las etapas del servicio que se está ofreciendo (Inscripciones, Quejas, entrega de calificaciones, etc.) y se mantiene permanentemente en comunicación validando el cumplimiento de sus expectativas y necesidades y si la organización está cumpliendo los compromisos que tiene la escuela con ellos. En el punto 5c se describen algunos de los mecanismos utilizados para la comunicación.

La institución cuenta con grupos naturales de trabajo con el involucramiento de padres de familia y la comunidad en general que participan en el diseño y la innovación de los servicios y orientan a la organización a garantizar la satisfacción de las necesidades actuales y futuras.

Grupo	Objetivo	Año de Inicio y Frecuencia	Responsable
Asociación de Padres de Familia	Fortalecer el trabajo de la institución con un enfoque de calidad y servicio, impulsando el enfoque integral educativo a través de las actividades extraescolares y asegurando la transparencia del uso de los recursos.	2003 Anual	Directora
Consejo Consultivo de Participación ciudadana en la Educación	Involucrar a la comunidad educativa en el quehacer de la institución para	2003 Anual	Directora
Todos los Padres de Familia	Evaluación Anual del Portafolio de Evidencias de los alumnos	2010 Anual	Directora del plantel

En el punto 5b se muestran los diferentes mecanismos que utilizamos para determinar las necesidades y expectativas actuales y futuras de nuestros clientes y usuarios en el Sistema de Detección de Necesidades de la Comunidad Educativa donde se presenta su descripción detallada de los mecanismos que utilizamos en nuestra institución. Para **Alumnos** tenemos: Encuestas de Servicio, Buzón de sugerencias Dialogo directo, Ficha evolutiva; en la parte académica tenemos el Libro de Vacaciones, Diálogos pedagógicos, Valoraciones a alumnos con NEE. A **Padres de familia** Encuesta de Servicios, Diálogo con Directora, Entrevistas con padres de alumnos con NEE, Reuniones de inicio de ciclo escolar, Reuniones de Entrega de calificaciones. **Exalumnos:** encuestas de desempeño en los siguientes niveles educativos.

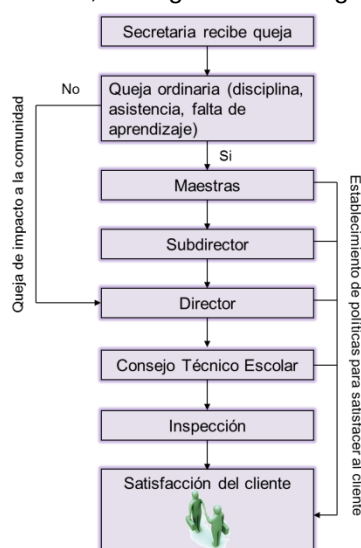
El proceso o mecanismo y la información que utiliza la Institución para determinar los compromisos de interacción con los alumnos, padres de familia, siguiente nivel educativo y la comunidad, se realiza en la Reunión Anual de Planeación Estratégica, donde se analiza la contribución de dichos compromisos en el desempeño de la institución. Se registra lo siguiente:

1. Se revisan los resultados de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes
2. Se analizan los rubros a los que nuestros clientes le dan mayor importancia
3. Se priorizan los rubros por nivel de importancia
4. Se seleccionan los de mayor importancia para el cliente
5. Se establece el compromiso.

Nuestra institución tiene estándares de interacción del personal con los alumnos y padres de familia. Estos compromisos son revisados por la Dirección con la Asociación de Padre de Familia y son dados a conocer a los Padres en la Junta Inicial de ciclo de escolar.

Cliente	Compromiso	Cómo comunicar los compromisos a los clientes.	Actividad	Responsable
Alumnos	Favorecer el desarrollo de competencias educativas establecida en la nueva política educativa.	A través del plan de estudios en el salón de clase	Planeación	Docentes
	Poner en operación los programas establecidos como institucionales para apoyar el desarrollo de las competencias (comprensión lectora y matemáticas)	A través del plan de estudios en el salón de clase	Planeación	Docentes
Padres de familia	Maestros preparados para desarrollar la labor docente acorde a los enfoques del programa académico	Junta inicial	Se les da a conocer el proyecto anual del plantel	Directora del plantel
	Seguimiento y operación de los programas establecidos como institucionales	Junta inicial	Se les da a conocer el proyecto anual del plantel	Directora del plantel
Seguimiento Nivel Educativo	Garantía de cumplimiento de los contenidos de enseñanza-aprendizaje	Trípticos, encuestas y curso	Realizar base de datos y desarrollar procesos.	Directivo y docentes
Comunidad	Formar equipo para la resolución de problemas de la infraestructura en conjunto con la Asociación de Padres de Familia	Plan Anual del Trabajo de la Asociación de Padres de Familia	Formación de comités	Presidenta, Secretaria y Tesorera de la Asociación de Padres de Familia
	Favorecer el desarrollo humano en las familias que conforman la comunidad escolar a través del " Programa convivencia sin violencia"	Junta inicial con Padres de Familia	Desarrollo del Programa Convivencia Sin Violencia	Consejo Técnico

En nuestra Institución **contamos con un Sistema a través del cual nuestros usuarios** pueden expresar sus quejas y reclamaciones, el diagrama es el siguiente:

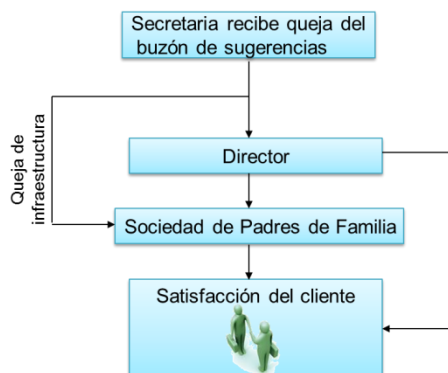


Las quejas o reclamaciones pueden darse de manera directa, o mediante el buzón de sugerencias.

Las quejas directas se realizan a través de la secretaria de la institución, donde se identifican dos tipos:

1. **Quejas ordinarias:** Problemas de disciplina, inasistencia, falta de aprendizaje, etc., se turna al docente del alumno referido, si el docente no puede resolver el problema, se le turna al Subdirector, después al Director y en última instancia se resuelve en junta de Consejo Técnico. Si el problema es una queja de la Directora o quejas financieras se expone el caso a la Inspección.
2. **Quejas de impacto a la Comunidad:** Problemas de infraestructura, Seguridad, etc., la queja se resuelve a través del Consejo Técnico Escolar del plantel.

El buzón de sugerencias y quejas es el otro mecanismo que utiliza la comunidad educativa para expresar alguna sugerencia o reclamación



La secretaria recolecta por semana las quejas del buzón de sugerencias:

1. En caso de ser queja ordinaria se turna al Director del plantel.
2. Si alguna de las quejas es de infraestructura. se turna a la Sociedad de Padres de Familia, quienes en conjunto con la Directora atienden el problema.

Es importante mencionar lo siguiente:

- Para ambos tipos de quejas, la directa, y la realizada a través del buzón de sugerencias se lleva un control por escrito tanto de la queja como de la solución dada, a través de una bitácora de entrevista.
- Las respuestas a las quejas brindadas a los clientes son apegadas a la normativa del plantel y a la Ley de Educación del Estado.