

## ÁREAS DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

1. Calidad: definición y principios. **Ingeniería Industrial.**
2. La Calidad Educativa: definición, ciclo y principios. **Maestros.**
  - El PEI y el PEC.
  - Administración u organización de la Comunidad Educativa.
  - El Ambiente.
  - Administración por Proyectos y Objetivos.
  - Mapa de Procedimientos y procesos.
  - Creación de Instrumentos de Control y Evaluación.
  - Las Evidencias en la Evaluación de la Calidad.
3. Administración por Proyectos y por Objetivos. **Administrador.**
4. La calidad del Centro Educativo: los directores y maestros, cultura y ambiente institucional. **Maestro.**
5. Calidad, información y análisis de datos. **Estadísticas.**
6. Impacto comunitario y medio ambiente. **Administración de la Educación.**

Taller: práctica de creación de instrumentos para la Calidad Educativa.

## CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**María Teresa Lepeley. *Gestión y calidad en educación. Un modelo de Evaluación.* McGraw – Hill, San Juan 2003.**

“Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio.

Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero. Sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio.

En los términos más simples

*Calidad es un camino, no un destino.* ( p. 6).

### **Principios de Gestión de Calidad**

- La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización.
- El cliente, consumidor, usuario o cliente externo es lo más importante.

- El bienestar de quienes trabajan en la organización, los clientes internos, es determinante de los resultados de la gestión de calidad.
- La satisfacción de las necesidades del cliente externo gobierna todos los indicadores importantes del proceso productivo y la organización.
- La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de calidad.
- El mejoramiento de largo plazo impera sobre la solución rápida de corto plazo.
- La comunicación efectiva determina eficiencia y éxito.
- Los hechos y datos son importantes, los supuestos o adivinanzas no lo son.
- La preocupación principal es encontrar soluciones, no errores.
- La gestión de calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas, no en el capital. (p. 6)

### **Círculo de Gestión de Calidad**

Y crea la condición para elaborar un plan estructurado que consiste en las siguientes etapas:

#### *Planear:*

1. Definir la misión de la organización,
2. Identificar actividades para llevar a cabo la misión,
3. Asignar prioridades para realizar la misión,
4. Identificar los clientes,
5. Identificar sus necesidades,
6. Traducir estas necesidades en funciones operativas,
7. Establecer indicadores de medición de desarrollo de actividades y progreso,
8. Diseñar un plan de acción.

#### *Realizar*

1. Ejecutar el plan en forma operativa,

#### *Evaluar*

1. Monitorear los indicadores de medición de actividades y procesos, y verificarlos con los clientes.

#### *Mejorar*

1. Actuar con el propósito de mejorar continuamente.

Los 11 pasos que configuran estos cinco elementos esenciales de la gestión de calidad fueron originalmente identificados por Edwards Deming en sus teorías de Gestión de Calidad Total y la integración de estos elementos recibe el nombre de *Círculo de Calidad de Edwards Deming*, Deming definió el sistema de evaluación de calidad basado en necesidades de clientes y de establecer un ciclo de mejoramiento continuo con condición para conseguir éxito en la gestión y calidad integral a través de toda la organización. (7 – 8)

## **II. MOTIVACIÓN PARA LA CALIDAD**

## **Liderazgo / Poder**

### **Líder**

- Focalización en las personas / en procesos
- Inspira confianza / Usa el control,
- Perspectiva a largo plazo / a corto plazo,
- Perspectiva global / limitada,
- Focalización en soluciones / descubrir problemas,
- Promueve nuevas ideas / Refuerza ideas antiguas,
- Promueve el cambio y desafía el status quo / Mantiene el status quo, adverso al cambio,
- Estimula acciones apropiadas / Suprime la innovación,
- Valora comparación y competencia / Desprecia competencia y desafío,
- Promueve competencia y mejoramiento / Desprecia competencia y mejoramiento,
- Valora comparación y competencia / Desprecia y evita,
- Delega poder de toma de decisiones / retiene el poder,
- Pro – activo / reactivo,
- Innova
- Hace lo correcto / control de lo incorrecto.

## **III. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

### **Los Clientes en Educación**

Los alumnos son los clientes directos de la educación. Se identifican como *clientes directos* porque reciben el beneficio inmediato de los servicios educacionales.

Pero la educación además tiene *clientes indirectos*, son personas u organizaciones que tienen demanda o necesidades de educación y obtiene los beneficios de la educación impartida, sin ser consumidores directos de la educación, como los alumnos.

Son clientes indirectos de la educación los padres y apoderados de alumnos, las fuentes laborales, la sociedad y la economía.

Los padres y apoderados inicialmente son responsables de la educación de sus hijos con el propósito que adquieran habilidades y capacidades que les permitan ser independientes, entender y avanzar en la vida.

Las fuentes laborales requieren personas con educación y conocimiento para funcionar, producir, aumentar la productividad de los insumos materiales y el capital en organizaciones y empresas.

Actualmente las demandas en fuentes laborales por personas con mayor educación y facilidad para tomar decisiones y resolver problemas aumenta rápidamente debido a nuevas necesidades creadas por el avance tecnológico y la globalización. Estos son aspectos que requieren atención crítica en el diseño de nuevas políticas educacionales e inversión en educación. (32).

## **Evaluación de las Necesidades de los Alumnos**

La gestión de calidad en educación tiene fundamento en conocer a los alumnos, sus características y sus necesidades personales, intelectuales y espirituales.

Identificar a los alumnos por su nombre, iniciar los cursos preguntándoles el interés que tienen en materia que están por comenzar y hacerlos pensar en forma creativa e independiente, es de gran utilidad para ellos, pues los incentiva a pensar y les despierta el interés en la materia y en sus profesores o profesora interesado en ellos.

Hoy día el rol del profesor no es sólo traspasar información sobre una materia, pero es importante desarrollar la espontaneidad y creatividad de los alumnos para relacionar el tema de la asignatura con las necesidades de los alumnos y la relevancia de esa asignatura en su vida. En esencia, la satisfacción de los alumnos resulta en mayor aprendizaje y mejora la calidad de la educación.

La práctica pedagógica anterior no requiere rediseñar el curso para cada nueva clase, pero implica hacer ajustes congruentes con el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, para hacer la clase más amena e interesante para los alumnos y el profesor. (35 – 36)

### **Los Alumnos y Calidad en Educación**

La evaluación de características y necesidades de los alumnos y el uso efectivo de esta información para tomar decisiones en la planificación de recursos o programas comienza por conocer a los alumnos utilizando el siguiente ejercicio, u otro método que se adapte a la personalidad y necesidades del profesor.

- ¿quiénes son mis alumnos?
- ¿De dónde vienen?
- ¿Qué razón los hace preferir mis servicios sobre otros?
- ¿Existen alternativas para el servicio que yo ofrezco?
- ¿Qué beneficios obtienen mis alumnos de la educación que yo les ofrezco en relación con otras alternativas? (benchmarking)
- ¿En qué medida cumplo con satisfacer la necesidad de mis alumnos de facilitarles información y conocimiento útiles para que puedan avanzar en la vida?

La respuesta a estas preguntas parecen obvias. Sin embargo las instituciones y profesores no las analizan con el detalle y la frecuencia requeridas en relación con las necesidades de sus alumnos.

En gran medida esto no se debe a falta de interés de la institución o del profesor, pero se debe a la formación profesional que reciben en el pedagógico, la universidad y otras instituciones dedicadas a la formación de profesores, donde la tendencia tradicional ha sido concentrar la atención en la asignatura, pero sin establecer una relación objetiva entre el tema y la satisfacción de necesidades humanas.

Debido a la falta de congruencia entre el tema de las asignaturas y las necesidades humanas frecuentemente la educación resutla una obligación en vez de una experiencia útil e

interesante para la mayoría de los alumnos. Ésta es la causa principal de los problemas de calidad en educación (37)

### **Identificación de Necesidades**

A continuación se identifican instrumentos y técnicas de uso común para recopilar información sobre características, necesidades y expectativas de los alumnos. El uso varía de acuerdo al tipo de información y la preferencia del encuestador y se sugiere ajustar o crear técnicas que faciliten la actividad de evaluación en congruencia con los recursos disponibles.

- Conversaciones personales,
- Grupos de discusión,
- Encuestas,
- Política de Puerta Abierta (Accesibilidad)
- Buzón de sugerencias
- Programa de liderazgo y equipos de calidad con propósitos específicos. (p. 37)

### **Acciones para satisfacer necesidades de los alumnos**

- Plan de actividades de acercamiento de profesores con alumnos,
- Plan de actividades de apoyo de la administración con los alumnos,
- Benchmarking, comparación de acciones que realizan instituciones similares,
- Plan de articulación de la institución con fuentes laborales para facilitar la transición a los alumnos del proceso educativo al proceso productivo,
- Plan de articulación de la institución con instituciones educacionales superiores para facilitar la transición a los alumnos entre procesos educativos.
- Plan de articulación de la institución educacional anterior para facilitar la transición a los alumnos,
- Seguimiento de la vida laboral de ex alumnos y apoyo con bolsa de trabajo facilitar interés de avanzar en el campo laboral. (37 – 38)

## **IV. CALIDAD Y DESARROLLO DE PROFESORES Y ADMINISTRADORES**

### **Los Clientes Internos**

Los *clientes internos* de la educación son los profesores, administradores, sostenedores de instituciones educacionales y personal de apoyo. Se los indentifica como clientes internos porque al igual que los clientes externos, son personas que tienen necesidades y deben satisfacerlas.

Los *clientes internos* trabajan, producen y ofrecen servicios educacionales que la institución entrega, o vende, a clientes externos, para satisfacer sus necesidades.

La satisfacción de necesidades de las personas que participan en el proceso productivo, en este caso de los profesores y administradores, es de gran importancia en el modelo de la gestión de calidad porque en extensa medida determina el clima en la organización y los resultados educacionales.

En el modelo de gestión de calidad un ambiente de trabajo grato, donde las personas estén contentas y trabajen tranquilas, es condición necesaria para conseguir altos estándares de productividad laboral y calidad educacional.

Una ambiente de trabajo agradable, donde existe buena comunicación entre las personas y las divisiones, motiva alta colaboración y permite utilizar el sentido del humor como un instrumento efectivo para mejorar clima organizacional y disminuir conflictos laborales.

*Las caras sonrientes son más agradables y ejercen mayor atracción en otras personas*, no es sólo un refrán pero es una técnica efectiva de gestión. Aumenta la evidencia que demuestra que reír es un buen ejercicio para reducir el estrés y la tensión, pues aumenta el flujo de aire en los pulmones y la inmunidad ante las enfermedades.

- El profesor y el estrés,
- El profesor y su modelo de conducta,
- El profesor y su responsabilidad civil,
- El profesor

Consecuentemente, la aplicación del modelo de gestión de calidad creará la necesidad de capacitar en los principios fundamentales de desarrollo personal y profesional a quienes trabajan en la institución.

La gestión de calidad no impone programas específicos, de actualización, capacitación o entrenamiento profesional, y esta libertad es contingente con la satisfacción de necesidades específicas de los profesionales de cada institución y con el propósito que se apliquen los métodos, planes y programas de acuerdo a esas necesidades, utilizando los recursos disponibles, creatividad, flexibilidad y la capacidad de aprender de la experiencia de instituciones similares que hayan obtenido resultados exitosos (benchmarking) en el desarrollo de personal (40 – 41)

### **Identificación de Necesidades**

La selección de métodos para identificar las necesidades de los profesores, tanto como los programas, técnicas, instrumentos y la estructura organizacional, dependerá del tipo de institución que realice la evaluación, del tamaño, el estado de avance de la gestión y las capacidades de liderazgo de la dirección, los profesores y la administración.

Los métodos utilizados comúnmente para identificar necesidades son las reuniones personales, grupos de discusión, encuestas, foros, buzón de sugerencias.

Una vez identificadas las necesidades de las personas que trabajan en la organización es necesario diseñar planes y programas para satisfacer esas necesidades. (41)

### **Satisfacción de Necesidades de Clientes Internos**

Los parámetros de diseño, implementación y evaluación de programas de desarrollo dirigidos a satisfacer las necesidades de profesores y administradores educacionales deberán considerar los siguientes aspectos:

- Ofertar o acceso a programas de desarrollo personal,
- Oferta o acceso a programas de desarrollo profesional y actualización para profesores,
- Evaluación del impacto de estos programas en relación con las necesidades de los alumnos y el proceso de aprendizaje,
- Cursos de actualización en cambio tecnológico, tecnología informática y tecnología de institución,
- Evaluación de contenidos de programas en relación con necesidades de corto y largo plazo de los profesores en términos de certificación, licencia, requisitos de avance profesional.
- Incentivar participación de profesores y administradores en el diseño, selección de material, metodología de instrucción y evaluación de los programas de desarrollo personal y profesional,
- Uso de métodos efectivos de evaluación de necesidades y programas.
- Uso de instrumentos de evaluación que muestren consistencia para facilitar comparación de resultados, y observar cambio y progreso.
- Aceptar que los programas de entrenamiento pueden tener origen dentro o fuera la organización.
- Incluir programas de computación, educación a distancia, de instrucción disponible a través de nuevas tecnologías.
- Desarrollo de estrategias para atraer a profesores de alta capacidad y ofrecer condiciones favorables para que permanezcan en la institución.

El objetivo de estos programas es generar un ambiente de trabajo que contribuya al bienestar, satisfacción y estimule la motivación de profesores, administradores y personal.

¿Cuáles son las condiciones propicias para implementar el desarrollo de un programa de gestión de calidad en una institución educativa?

- Un agradable ambiente de trabajo incluye los esfuerzos que realiza la dirección para mejorar estándares de seguridad, salud y ergonomía en el lugar de trabajo,
- Promoción de canales de comunicación efectivos que faciliten la formación de equipos de trabajos encargados del mejoramiento continuo de la calidad,
- Aplicación de principios de no discriminación por género, edad, estado civil y condición económica o social,
- Estructura matricial y relaciones laborales armoniosas y amplio acceso a directivos,
- Reconocimiento al mérito por logros de calidad en relación al aprendizaje de los alumnos,
- Beneficios. Sistematización de los beneficios que reciben los profesores en términos de compensación monetaria o no – pecuniaria de acuerdo al mérito profesional. Los beneficios no pecuniarios pueden incluir asesoría en desarrollo profesional, servicio de guardería infantil, rotación de trabajo, flexibilidad de horario, opción de trabajo compartido, ausencia justificada por responsabilidad familiar, servicio profesional en solución de conflictos interpersonales, apoyo a equipos de trabajo con recursos o informaciones.
- Prioridad en calidad. Uso de un sistema para determinar prioridades que avancen en el mejoramiento del clima organizacional y la calidad.

- Uso de instrumentos para medir ausentismo, rotación y quejas del personal y como utilización de esta información con el propósito de mejorar los estándares. (42 – 43).

### **El compromiso de las Personas con la Institución**

Hay pocas cosas tan desagradables en la vida como trabajar en un lugar que no nos agrada. Por esta razón, al buscar trabajo es importante considerar los intereses y necesidades personales, pero también la personalidad propia y las personalidades de la gente que serán nuestros compañeros, ya que todo esto forma parte del clima organizacional. Sin embargo la coincidencia de todos los factores no es fácil. Y muchas veces el imperativo económico (en referencia a la Jerarquía de Necesidades) apremia por encima de la necesidad intelectual de encontrar un ambiente profesional adecuado.

Afortunadamente, a medida que las organizaciones avancen en la dirección de la Teoría Y y en la práctica de la gestión de calidad, las instituciones estarán mejor armonizadas con la satisfacción de necesidades de las personas como uno de los factores de mayor importancia para el desarrollo de un buen clima organizacional.

De lo contrario, no es realista pensar que las personas que trabajan en una institución van a mostrar compromiso con ésta o la labor que desempeñan, si la institución no ofrece un clima organizacional adecuado y que respete sus necesidades.

Un buen clima organizacional es condición necesaria en el modelo de gestión de calidad.

Las siguientes son algunas de las características de una organización con buen clima organizacional donde la gente siente el deseo y el compromiso de participar.

- Permite ser un empresario dentro de la institución, en términos de emprender algo nuevo,
- Pide aportar nuevas ideas,
- Incentiva el uso de la creatividad,
- Facilita innovación y cambio y la colaboración,
- Valoriza la calidad y participación en programas de calidad,
- Reconoce y premia el mérito de las personas,
- Incentiva a elaborar nuevos programas y proyectos y participa activamente en programas y proyectos en la institución y en representación de la institución,
- Promueve asumir como propia la misión de la institución,
- Reparte una compensación monetaria congruente con la productividad. (43).

### **V. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

- **Misión.**

**Manual de Funciones,**

### **VI. CALIDAD, INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

**Fuente de Información y Análisis de Datos**



Las áreas, procesos, funciones y actividades que se describen para los distintos niveles educativos en el Capítulo sobre Planificación estratégica, sirven para guiar la evaluación de las necesidades de la institución vis a vis las características de los programas de software que ofrecen mayor beneficio a la institución.

## **IMPACTO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE**



## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### La Evaluación

El proceso de evaluación que conduce a los equipos de calidad, analiza y evalúa las siete áreas de gestión que incluye el modelo de calidad. Cada área es evaluada a través de los elementos determinadas que la integran y se describen a continuación tabla I

PUNTAJE DE ÁREAS DE GESTIÓN Y ELEMENTOS DE GESTIÓN  
Y CALIDAD EN EDUCACIÓN

Área de Gestión	Puntaje Relativo Área de Gestión	Elementos de Gestión	Ponderación de Elementos
1. Liderazgo para la Calidad	170 puntos	1.1. Liderazgo de Dirección para la Calidad. 1.2. Valores de la Institución. 1.3. Compromiso y Gestión para lograr Calidad. 1.4. Relaciones Públicas y Gestión de Calidad. 1.5. Sistema de Edición. 1.6. Resultados.	1.1. – 40 puntos 1.2. – 30 puntos 1.3. – 20 puntos 1.4. – 10 puntos 1.5. – 20 puntos 1.6. – 50 puntos
2. Calidad y satisfacción del usuario	190 puntos	2.1. Reconocimiento de necesidades y expectativas de alumnos y padres. 2.2. Demandas de mercados laborales, economía y sociedad. 2.3. Estándares de servicio y compromiso con alumnos. 2.4. Sistema de Medición. 2.5. Resultados.	2.1. – 40 puntos 2.2. – 35 puntos 2.3. – 35 puntos 2.4. – 30 puntos 2.5. – 50 puntos
3. Desarrollo de las personas en la institución	180 puntos	3.1. Reconocimiento de necesidades y expectativas de directores, profesores, administradores y personal. 3.2. Políticas de reconocimiento al desempeño. 3.3. Perfeccionamiento y Capacitación. 3.4. Promoción de igualdad de oportunidades. 3.5. Compromiso de las personas con la institución. 3.6. Calidad de vida y ambiente organizacional. 3.7. Sistema de Medición. 3.8. Resultados.	3.1. – 30 puntos 3.2. – 20 puntos 3.3. – 20 puntos 3.4. – 20 puntos 3.5. – 20 puntos 3.6. – 20 puntos 3.7. – 15 puntos 3.8. – 35 puntos
4. Planificación Estratégica	160 puntos	4.1. Planificación Estratégica enfocada en alumnos. 4.2. Modelo y alcance de la Planificación Estratégica. 4.3. Planificación de Procesos Principales en Educación. 4.4. Planificación de Procesos de apoyo. 4.5. Planificación financiera. 4.6. Plan de Benchmarking. 4.7. Sistema de Medición. 4.8. Resultados.	4.1. – 30 puntos 4.2. – 20 puntos 4.3. – 15 puntos 4.4. – 15 puntos 4.5. – 15 puntos 4.6. – 15 puntos 4.7. – 15 puntos 4.8. – 35 puntos
5. Calidad de la Información y Análisis de Datos	100 puntos	5.1. Datos y fuentes. 5.2. Sistema de Tecnología Informática. 5.3. Sistema de Tecnología de Instrucción. 5.4. Sistema de Medición. 5.5. Resultados.	5.1. – 15 puntos 5.2. – 20 puntos 5.3. – 20 puntos 5.4. – 15 puntos 5.5. – 30 puntos
6. Calidad de Gestión en Procesos de Apoyo a la Educación	100 puntos	6.1. Alcance de sistema Educativo. 6.2. Gestión de Recursos Humanos. 6.3. Servicio de Biblioteca. 6.4. Planta Física. 6.5. Sistema de Medición.	6.1. – 15 puntos 6.2. – 15 puntos 6.3. – 15 puntos 6.4. – 15 puntos 6.5. – 15 puntos

		<b>6.6. Resultados.</b>	<b>6.6. – 25 puntos</b>
7. Calidad, Articulación Vertical, Competencia, Impacto Social, Medio Ambiente	100 puntos	7.1. Articulación con Instituciones proveedoras de estudiantes. 7.2. Articulación con organizaciones que reciben a graduados. 7.3. Evaluación de la competencia. 7.4. Impacto Social. 7.5. Protección medio ambiente y conservación de recursos. 7.6. Sistema de Medición. 7.7. Resultados.	7.1. – 20 puntos 7.2. – 20 puntos 7.3. – 10 puntos 7.4. – 10 puntos 7.5. – 10 puntos 7.6. – 5 puntos 7.7. – 25 puntos
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>1000</b>		<b>1000</b>

### Consideración de Avance de la Gestión en Base al Círculo de Calidad y Mejoramiento Continuo

En el proceso de evaluación cada elemento que integra el área de gestión se evalúa y recibe puntaje ponderando su grado de avance en el ciclo IPREM, que comienza en el nivel básico con una idea, se transforma en Plan, seguido de la Realización; el próximo paso es la Evaluación del progreso del plan, y finalmente es la documentación sistemática del área reflejada en un progreso que muestra *Mejoramiento Continuo* por un mínimo de tres años consecutivos como tendencia óptima de gestión de calidad.

Las áreas y los porcentajes de ponderación de cada elemento de gestión se describen en la Tabla 2

GRADO	ETAPA	CARACTERÍSTICA	PONDERACIÓN DEL PUNTAJE DEL ELEMENTO
1	Idea	Existe la idea, no se ha gestado un plan.	0%
2	Planear	Existe un plan sin realizar.	25%
3	Realizar	Plan realizado sin evaluación.	50%
4	Evaluar	Plan realizado y evaluado, falta documentación.	75%
5	Mejorar	Plan realizado, evaluado y documentados muestran consistencia en mejoramiento continuo de calidad en 3 años consecutivos.	100%

La ponderación de avance de los elementos aumenta en intervalos de 25%. Así, si sólo existe la idea de hacer algo, pero no se ha gestado un plan, la ponderación del puntaje correspondiente a ese elemento específico es cero. Si el elemento muestra un proceso de planificación, los puntos correspondientes a ese elemento en Tabla 1 se multiplica por 25%. Cuando el elemento ha avanzado de la etapa de planificación y se ha concretado la realización, la ponderación de puntaje es 50%. Si el elemento ha sido planeado, realizado y evaluado, la correspondencia es 75%. La ponderación total de 100% del puntaje la obtiene el elemento que muestra planificación, realización, evaluación e información, datos y documentos que verifiquen un proceso sostenido de mejoramiento continuo al menos en 3 años consecutivos.

Los parámetros para evaluar las áreas de gestión y los elementos son contingentes con los criterios del modelo del Premio Nacional a la Calidad de Chile que se otorga a empresas y

servicios públicos. Éstos son criterios internacionales que se utilizan en todos los países que han establecido estos Premios a la Calidad.

Se recomienda a las instituciones educativas, a los especialistas y evaluadores de calidad en educación, que utilicen su creatividad para generar instrumentos de evaluación que les permitan medir con la mayor exactitud posible los avances conseguidos dentro del modelo de gestión en sus instituciones.

No hay otra dirección o consejo que utilizar el sentido común y los instrumentos más simples, son más efectivos, prácticos y concretos para obtener los mejores resultados en el proceso de evaluación.

Los parámetros de evaluación utilizados en este libro se han seleccionado por las siguientes razones. Una, con el propósito de unificar la evaluación de calidad a través de distintas organizaciones y sectores del país. Dos, porque los criterios de evaluación del Premio Nacional a la calidad en Chile utilizan estándares internacionales contingentes con la globalización. Tres, para que las instituciones educacionales apliquen, y los alumnos reconozcan los estándares de Calidad basados en la importancia del ser humano y la satisfacción de sus necesidades, desde los primeros años de educación formal y estén mejor preparados para entender y transmitir calidad en sus lugares de trabajo y a lo largo de la vida.

## **Proyecto de Evaluación**

### ***Primera Etapa del Proceso de Evaluación***

- Decisión de la dirección de implementar un programa de calidad que abarque a la institución en forma integral.
- Compromiso de la dirección con un modelo y los estándares de calidad.
- Asignación de presupuesto para implementación del programa de calidad.
- Designación del equipo de calidad institucional.
- Designación de grupos de calidad en las divisiones.
- Capacitación y entrenamiento general en los principios de calidad.

### ***Segunda etapa del Proceso de Evaluación***

- Definir parámetros de planificación, realización, evaluación y mejoramiento continuo para cada función, operación, proceso, actividad, que van a ser evaluados.
- Identificar instrumentos de evaluación apropiados para cada elemento de gestión que se va a evaluar en recolección de datos, información, análisis, documentación y evaluación.  
Ejemplo: encuesta, caja de sugerencias, cuestionarios, entrevistas, conversaciones, grupos de discusión.
- Seleccionar apoyo computacional de hardware y software.
- Ampliar las comunicaciones verticales y horizontales dentro de la institución a través de Internet, Intranet y facilitar comunicaciones a través de políticas de *puertas abiertas*.

- Contratar o preparar técnicos que manejen la información y el análisis y creen programas de instrucción para todas las personas que accedan a la información, utilizándola para facilitar la gestión institucional dirigida a la calidad.
- Implementar los principios de calidad y evaluar avances en cada una de las áreas de la gestión de calidad estratificadas en elementos adecuados para la evaluación.
- Mantener records de seguimiento.
- Mostrar documentación consistente, verificable, válida, confiable y consistencia en el proceso de mejoramiento continuo.
- Evaluar la información de acuerdo al método descrito en relación con puntaje de cada elemento del área de gestión y la ponderación correspondiente al progreso en el Círculo de Calidad.
- Redacción de Informe de Evaluación de cada una de las unidades de la institución por grupos de calidad.
- Recopilación de los Informes de las unidades, discusiones y clarificación con el Equipo Institucional de Calidad.
- Redacción del Informe General de Calidad por el Equipo de Calidad que dirige el programa en la institución.

#### ***Cuarta Etapa del Proceso de Evaluación***

- Presentación del Informe Final de Evaluación Institucional por el Equipo de Calidad a la dirección.
- Presentación del Informe Final de Evaluación Institucional por el Equipo de calidad a toda la institución.
- Discusión general de los resultados del informe.
- Identificación de áreas de Mejoramiento (no existen debilidades en el modelo de Calidad) en cada división y a nivel institucional.
- Planificación para repetir el proceso IPREM hacia el mejoramiento continuo.

Es preciso señalar la importancia que los evaluadores sean directos, objetivos y concretos en sus apreciaciones o verbales, concentrándose siempre en el principio fundamental de la calidad que es la preocupación por las personas. Estos requisitos son condición necesaria para elaborar los informes de evaluación y principalmente para que los informes de retroalimentación que reciben las unidades, sean útiles para facilitar y consolidar procesos de mejoramiento continuo.

## **PROGRAMA DE EVALUACIÓN PERSONAL**

### **LIDERAZGO**

Las 10 preguntas siguientes corresponden al Liderazgo

1. Comparto la dirección de mis proyectos con otros miembros de la institución.
2. Incentivo a las personas que trabajan conmigo a que sean creativas e innovadoras.
3. Me reúno regularmente con *clientes externos* (alumnos, padres y apoderados, personas del gobierno, de la industria y el comercio relacionados con la misión de la

institución) para asegurarme que están realmente contentos con los servicios educativos que ofrecemos.

4. Me reúno regularmente con *clientes internos* (colegas, profesores, administradores y personal) para asegurarme que están realmente contentos con los servicios educativos que ofrecemos en nuestra institución.
5. Me reúno regularmente con miembros de la comunidad para ofrecerles y prestarles servicios y asegurarme que tienen una imagen excelente de nuestra institución.
6. Mantengo un proceso de relaciones cordiales con los miembros de toda la institución.
7. Reconozco los méritos de la gente que trabaja conmigo y los premio (colegas, profesores, alumnos, personal administrativo).
8. Recibo y promuevo críticas constructivas que contribuyen a mejorarme a mí y el ambiente en la institución.
9. No hago discriminación a personas en base a género, edad, estado económico, social o físico, y me preocupo que esto sea respetado en toda la organización.
10. Me preocupo de comunicar las ideas en forma concreta y clara verbalmente o por escrito y me aseguro que la gente entendió lo que yo intentaba comunicar.

#### **CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

1. La calidad de un producto o servicio la determino yo, como cliente, de acuerdo con mis necesidades y expectativas. Yo hago valer y respetar mis derechos de cliente y consumidor al adquirir un servicio o producto y merezco recibir atención de alta calidad por mi confianza de cliente.
2. Nuestros estudiantes son mis clientes y yo tengo trabajo porque tengo consumidores del servicio que yo soy capaz de producir y ofrecer: la educación.
3. Los padres de mis estudiantes son mis clientes indirectos y yo debo satisfacer sus inquietudes como componentes importantes de mi responsabilidad profesional.
4. Las necesidades y expectativas de mis estudiantes son el elemento más importante para diseñar mis clases y los servicios educativos que les ofrecemos.
5. Mantengo contacto permanente con organizaciones y fuentes externas a mi institución con el propósito de estar siempre al día para educar y desarrollar en nuestros estudiantes las capacidades que van a requerir en el futuro.
6. ¿Quiénes son mis estudiantes? ¿Cuáles son sus características? ¿Qué motivo tienen para estar en esta institución, para asistir a mi curso?
7. ¿Existen alternativas educativas para mis estudiantes? ¿Son estas alternativas comparativamente de mejor calidad que la educación que yo puedo ofrecerles?
8. La institución educativa donde trabajo, utiliza un sistema efectivo para promover, evaluar y reconocer el mérito de calidad de servicio y me premia de algún modo cuando yo ofrezco un servicio de excelencia a nuestros estudiantes.
9. Evalúo regularmente el grado de satisfacción de mis estudiantes. Utilizo: conversaciones colectivas, conversaciones personales, encuestas, grupos de discusión, política de *puerta abierta*.
10. Me preocupo del futuro de mis estudiantes después que terminan los estudios en mi institución y me agrada mantenerme en contacto y conocer sus éxitos.

#### **CALIDAD EN EL DESARROLLO DE PROFESORES Y ADMINISTRADORES**

1. Disfruto y busco adquirir nuevos conocimientos que me permitan mejorar mi vida personal y la de mi familia.
2. La condición de un mundo educativo en cambio constante me motiva a buscar oportunidades de perfección profesional regularmente.
3. Mi desarrollo profesional está profundamente relacionado con mi desarrollo personal.
4. Es parte de mi responsabilidad informar a los directores de la institución educativa donde trabajo acerca de mis necesidades personales y profesionales con el propósito de mejorar mi productividad.
5. Es parte de mi responsabilidad profesional presentar soluciones creativas e ideas innovadoras que contribuyan a mejorar el nivel de aprendizaje de nuestros estudiantes.
6. Es parte de mi responsabilidad fomentar y formar equipos de trabajo altamente productivos, donde mis colegas estén contentos de participar y contribuir.
7. Es parte de mi responsabilidad preocuparme que en la institución educativa donde trabajo no haya ningún tipo de discriminación a personas debido a género, edad, estado civil, social, económico o nacionalidad.
8. Es parte de mi responsabilidad promover y mantener óptimas relaciones laborales como elemento esencial del bienestar en la gente que trabaja conmigo y armonía en la organización.
9. Me complace cuando mis colegas y la gente de mi organización obtiene éxitos, de inmediato y explícitamente les ofrezco mi reconocimiento.
10. Es mi responsabilidad contribuir para que toda la gente y mi institución avancen en ofrecer un servicio de excelencia a nuestros estudiantes.

#### **CALIDAD EN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EDUCACIÓN**

1. Tengo una mente organizada y planificadora.
2. Planificar es parte regular de mi vida diaria.
3. Cada año nuevo hago una lista de resoluciones para realizar durante el año.
4. Tengo metas en mi vida y me esfuerzo en conseguirlas.
5. Apoyo a miembros de mi familia y a otras personas para que aprendan a planificar y a disfrutar del tiempo libre que deja el orden.
6. Utilizo un método para planificar mi trabajo.
7. El método que utilizo para planificar mi trabajo es mejor que el de mis colegas (benchmarking).
8. Conozco la Misión de mi institución educativa y me identifico plenamente con ella.
9. La institución educativa donde trabajo cuenta con un plan estratégico que conozco a cabalidad y apoyo para avanzar el desarrollo institucional.
10. Aporto ideas innovadoras al desarrollo del este plan y a sus procesos de mejoras continuas.

#### **CALIDAD, INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

1. Pienso que Calidad es un camino, no un destino.



2. Sé que mi personalidad la forman tres visiones distintas: 1. La visión que yo tengo de mí. 2. La visión que otras personas tienen de mí y 3. Una visión intermedia entre mi visión y la que tienen los demás.
3. Me esfuerzo en desarrollar la sensibilidad necesaria de evaluar objetivamente a las personas, sus ideas, acciones y reacciones sin perjudicarlas.
4. Tengo sensibilidad para hacer críticas constructivas a otras personas y agradezco las críticas constructivas que me hacen otras personas.
5. Cada semestre reviso las encuestas de evaluación de mis clases que deben completar mis alumnos con el propósito de mejorar el contenido y el formato.
6. Cada semestre reviso el contenido y el formato de las encuestas de evaluación sobre colaboración y trabajo en equipo que deben completar mis colegas para ayudarme a mejorar.
7. Poseo un computador y uso un programa para llevar mis finanzas personales.
8. Tengo acceso a Internet y permanentemente obtengo información para avanzar mi profesión y las actividades que desempeño con el propósito de mejorarlas.
9. Me preocupo de mantenerme en actualización constante en tecnología informática.
10. Me preocupo de mantenerme en actualización constante en tecnología de instrucción.

#### **CALIDAD DE GESTIÓN EN PROCESOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN**

1. Quien sueña, avanza.
2. Tengo mente creativa.
3. Me gusta innovar.
4. Constantemente busco oportunidades para innovar en mi trabajo.
5. Me da satisfacción conversar con mis alumnos y soñar sobre un mundo mejor impulsado por la asignatura que les enseño.
6. La información que entrego a mis estudiantes puede quedar obsoleta, pero las habilidades y capacidades que desarrollen en mi clase las utilizarán para siempre.
7. Incentivo en mis estudiantes el deseo de aprender a emprender.
8. La calidad se aprende y se transmite.
9. El servicio que ofrecen a nuestros estudiantes los administradores y el personal es tan importante para el bienestar del centro educativo que ofrecen los profesores en las salas de clases.
10. Nuestros estudiantes entienden qué es Calidad y pueden enseñar a otros claramente este concepto.

#### **CALIDAD EN IMPACTO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE**

1. Todas las organizaciones en una sociedad están relacionadas.
2. La educación tiene relación con todas ellas.
3. Conozco las características de las instituciones educativas de donde provienen nuestros estudiantes y esto facilita conocer sus necesidades y expectativas.
4. Conozco las características de las instituciones educativas o fuentes laborales donde continuarán estudiando o trabajando nuestros estudiantes, y esto facilita satisfacer sus necesidades de conocimiento y expectativas futuras.
5. Lo que yo enseño a mis estudiantes tiene relación con el mundo actual.

6. Lo que yo enseño a mis estudiantes es de utilidad para que progresen y contribuyan en nuestra sociedad.
7. Me preocupo por representar a mi institución participando en actividades que ayuden al progreso de la comunidad y del país.
8. Me preocupo de evaluar la imagen que la comunidad tiene de mi institución.
9. Mantengo el medio ambiente es responsabilidad de todos.
10. Nuestros estudiantes conocen y promueve la protección del ambiente en nuestra institución y participando en actividades externas.

## **GUÍA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.1. Liderazgo de la dirección institucional en el programa de calidad (40 puntos)**

Para evaluar este elemento considere los siguientes aspectos y agregue creativamente otras variables que contribuyan a mejorar la situación en el caso específico de su institución.

- a. El proceso educativo institucional está integrado al proceso de calidad para la satisfacción de las necesidades de los educandos.
- b. Destaque rasgos de creatividad e innovación iniciados por los líderes de la institución.
- c. Describa acciones concretas de la participación de los líderes en la gestión de calidad y la forma cómo supervisan el seguimiento para asegurar mejoramiento continuo.
- d. Describa cómo los líderes apoyan a las unidades para avanzar la gestión de calidad.
- e. Refiérase a los mecanismos formales que utiliza la dirección de la institución para responder en forma rápida y efectiva a las iniciativas de calidad del personal.
- f. Describa cómo los líderes motivan a profesores, administradores y personal auxiliar, para identificar las necesidades y características de los alumnos.
- g. Describa cómo los líderes motivan al alumnado a participar y promover la calidad.

### **1.2. Valores de la Institución (30 puntos)**

- a. Refiérase a los valores que transmite la Misión de la institución y la vigencia de los principios de satisfacción de necesidades de los *clientes externos e internos*.
- b. Refiérase a evidencias concretas que muestren el respeto de principios fundamentales de no discriminación por razones de género, edad, discapacidad, nacionalidad, u otras formas de posible discriminación.
- c. Describa los canales de comunicación, descendentes y ascendentes, formales e informales, si existen, de la dirección con las diversiones y a través de toda la institución.

### **1.3. Compromiso y gestión para lograr calidad (20 puntos)**

- a. Describa las acciones y mecanismos que utiliza la dirección que reconocer el aporte de las personas que trabajan en la institución a avanzar la gestión de calidad.

### **1.4. Relaciones públicas y gestión de calidad (20 puntos)**

- a. Indique cómo promueve públicamente la dirección el compromiso de la institución con la calidad.

- b. Indique cómo motiva la dirección a los participantes de la institución (alumnos, profesores, administradores, personal) a que demuestren públicamente el compromiso con la calidad.

**1.5. Sistema de medición (10 puntos)**

- a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumentos para mejorar la evaluación.

**1.6. Resultados (50 puntos)**

- a. Presente un resumen de resultados de la evaluación para este elemento cuando exista documentación, datos y resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones en Capítulo 11.

**2.1. Reconocimiento de necesidades y expectativas de alumnos y alumnas (40 puntos)**

- a. Describa cómo la institución determina las necesidades, expectativas y preferencias de largo plazo de los alumnos que asisten a la institución.
- b. Describe cómo la institución determina las características, necesidades, expectativas y preferencias de futuros estudiantes que la institución intenta atraer.
- c. Describa cómo la institución utiliza esta información para entender y anticipar las necesidades de los estudiantes y aumentar la capacidad de crear un clima propicio para facilitar el aprendizaje y desarrollar un plan de mercadeo institucional.
- d. Describa cómo la institución monitorea el uso que hacen los estudiantes de los servicios ofrecidos para facilitar el proceso de aprendizaje (uso de biblioteca, de multimedia, de computadoras, fotocopiadora, internet).
- e. Indique el grado de participación en el uso de servicio de cada segmento de la población escolar que participe en la institución. Ejemplo: género, edad, nacionalidad.

**2.2. Demandas de los clientes indirectos de educación: los padres, los mercados laborales, la economía y la sociedad (35 puntos)**

- a. Indique acciones y métodos que utiliza la institución para acercarse a los padres de los estudiantes y hacerlos participar en actividades de la institución y educación de sus hijos.
- b. Indique acciones y métodos que utiliza la institución para articular actividades educativas con las necesidades de la estrategia de desarrollo económico en la comunidad (relación del currículum, actividades programáticas y extraprogramáticas).
- c. Indique acciones y métodos que utiliza la institución para identificar las necesidades de la comunidad y los proyectos de desarrollo comunitario.
- d. Identifique acciones y métodos que utiliza la institución para relacionarse internacionalmente y los beneficios recibidos de este intercambio.

**2.3. Estándares de servicio y compromiso con estudiantes (35 puntos)**

- a. Indique cómo identifica la institución las necesidades que tendrán sus estudiantes cuando gradúen y tengan que buscar trabajo.
- b. Indique cómo capacita la institución a los estudiantes para enfrentar con confianza los nuevos desafíos de las fuentes laborales.
- c. Describa acciones concretas que realiza la institución para facilitar la transición de sus estudiantes a fuentes de trabajo o a instituciones de educación superior.
- d. Identifique las necesidades de la zona a nivel económico, local o nacional con el propósito de aumentar las fuentes de trabajo.
- e. Describa en qué forma prepara la institución a los estudiantes para enfrentar las demandas y necesidades de la sociedad con el propósito de aumentar su participación en la responsabilidad ciudadana.

#### **2.4. Sistema de medición (30 puntos)**

- a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de especificaciones.

### **2. Desarrollo de las personas y la institución, directores, profesores, administradores, personal de apoyo (total 180 puntos).**

Esta área de gestión examina los métodos que utiliza la institución para reconocer las necesidades de desarrollo personal y actualización profesional de directores, profesores, administradores y personal de apoyo y las acciones que realiza para solucionar esas necesidades como condición necesaria para solucionar las necesidades de los estudiantes y optimizar el aprendizaje.

#### **3.1. Reconocimiento de necesidades y expectativas de directores, profesores, administradores, personal (30 puntos).**

- a. Describa los métodos utilizados por la institución para conocer las necesidades personales de profesores, administradores y personal de apoyo y en qué forma integra armoniosamente las necesidades personales con las demandas de la función (descripción de cargos) y las demandas institucionales con el objetivo de crear un óptimo ambiente de trabajo. Recalque los esfuerzos creativos e innovadores conseguidos en satisfacer a distintos grupos: mujeres, personas mayores, permiso a padres de familia (hombres) para asumir responsabilidad familiar, etc.

#### **3.2. Políticas de reconocimiento al desempeño (20 puntos).**

- a. Describa los métodos utilizados por la institución para reconocer el mérito por desempeño profesional a profesores, administradores y personal que se destaquen por su contribución a

optimizar el aprendizaje de los estudiantes y la integración de la comunidad con el ambiente local, nacional e internacional.

b. Describa las formas de participación de los integrantes de la institución en la definición de indicadores para medir desempeño y logros de calidad.

### **3.3. Formación permanente y actualización**

a. Describa los métodos utilizados por la institución para identificar las necesidades de actualización y desarrollo profesional de profesores, administradores y personal de apoyo con el propósito de aumentar productividad y desempeño institucional.

b. Describa las acciones que realiza la institución para diseñar e implementar programas de actualización y perfeccionamiento, recalcando programas innovadores.

### **3.4. Promoción de igualdad de oportunidades y no discriminación (20 puntos)**

a. Describa los métodos que utiliza la institución para promover igualdad de oportunidades y no discriminación identificando las necesidades de los grupos por género, edad, nacionalidad, etc. Recalque programas innovadores.

### **3.5. Compromiso de las personas con la institución (20 puntos)**

a. Identifique acciones e instancias que utilizan profesores, administradores y personal de apoyo para expresar el compromiso, afiliación y la responsabilidad de contribuir y avanzar la misión de la institución con creatividad e innovación para optimizar el aprendizaje de los estudiantes.

### **3.6. Calidad de vida y ambiente organizacional (20 puntos)**

a. Identifique instancias específicas que realiza la institución para promover un óptimo clima organizacional y las acciones de profesores, administradores y personal de apoyo que contribuyen a consolidar buena calidad de vida en la organización.

### **3.7. Sistema de medición (15 puntos)**

a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumento para mejorar la evaluación.

### **3.8. Resultados (35 puntos)**

a. Presente el resumen de los resultados de la evaluación para esta área mostrando documentación, datos, estadísticas, gráficos, resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones.

### **3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Esta área examina los procesos de planificación de largo plazo dirigidos a conseguir los objetivos estratégicos educacionales, operativos, financieros y estudio comparativos de instituciones similares para orientar las políticas educacionales, incluyendo planes de corto y mediano plazo y planes alternativos relacionados con la calidad de los procesos.

#### **4.1. Planificación estratégica enfocada en los estudiantes (30 puntos)**

- a. Describa cómo la dirección define a sus estudiantes y determina el fundamento del proceso de planificación estratégica en base a sus necesidades y expectativas futuras.
- b. Compruebe si sus estudiantes alcanzan altos estándares de calidad basado en la confianza de personas que creen en los procesos llevados a cabo en esta institución.

#### **4.2. Método y alcance del proceso de planificación (20 puntos)**

- a. Describa en forma concisa *el proceso* de planificación institucional indicando plazos de acción y revisión / ajustes / corrección.

#### **4.3. Planificación de procesos principales en educación (15 puntos)**

- a. Describa en forma concisa la variable que incluye la planificación educacional indicando plazos de acción y revisión /ajustes / corrección.

#### **4.4. Planificación de procesos de apoyo (15 puntos)**

- a. Describa en forma concisa los procesos de apoyo que incluye la planificación institucional indicando plazos de acción y revisión / ajustes / corrección.

#### **4.5. Planificación financiera (15 puntos)**

- a. Describa en forma concisa el presupuesto y plan financiero institucional indicando plazos de acción y revisión / ajuste / corrección.

#### **4.6. Plan de benchmarking (15 puntos)**

- a. Describa en forma concisa el proceso de estudio y seguimiento de instituciones educativas similares en la comunidad, a nivel nacional e internacional.
- b. Indique cómo la institución ha mejorado por seguir el ejemplo de las mejores instituciones del mismo nivel educacional locales, nacionales o internacionales.

c. Señale cómo la institución ha servido de modelo a otras instituciones y ha contribuido a mejorar la calidad de la educación en el país.

#### **4.7. Sistema de medición (10 puntos)**

a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumentos para mejorar la evaluación.

#### **4.8. Resultados (40 puntos)**

a. Presente el resumen de los resultados de la evaluación para esta área mostrando documentación, datos, estadísticas, gráficos, resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones.

### **4. CALIDAD EN INFORMACIÓN Y ANÁLISIS (TOTAL 100 PUNTOS)**

Esta área examina los métodos y prácticas para recolectar datos, la efectividad, validez y profundidad del análisis y la efectividad en el uso de la información para monitorear y consolidar procesos de mejoramiento continuo.

#### **5.1. Selección de la Información.**

a. Describa los criterios aplicados para seleccionar la información y datos incluidos en el sistema de información utilizados en planificación institucional.

#### **5.2. Sistema de tecnología de información (20 puntos)**

a. Describa el sistema de computación utilizado por la institución para monitorear operaciones, identifique las operaciones que cubre, la capacidad del sistema, vida útil, previsión de reparaciones y reemplazo. Incluya conexiones de Intranet e Internet, uso y crecimiento.

b. Describa los cambios observados para reemplazar sistemas obsoletos de documentación.

#### **5.3. Sistema de tecnología de instrucción (20 puntos)**

a. Identifique la plataforma que utiliza la institución para operar funciones docentes y educacionales, indicando las actividades que cubre, soporte técnico para docentes y alumnos, previsión de reparaciones y reemplazo. Incluya programas realizados a distancia a través de Internet, uso y crecimiento.

b. Indique los programas a distancia en los cuales ha participado la institución a través de Internet y los programas creativos e innovadores que ha desarrollado la institución y ofrece a través de Internet y educación a distancia.

#### **5.4. Sistema de medición (15 puntos)**

a. identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumentos para mejorar la evaluación.

#### **5.5. Resultados (30 puntos)**

a. Presente resumen de resultados de la evaluación para esta área mostrando documentación, datos, estadísticas, gráficos, resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones.

### **6. CALIDAD DE GESTIÓN EN PROCESOS DE APOYO (100 puntos)**

Esta área examina los procesos de apoyo a la función educacional realizados para asegurar el progreso de la gestión de calidad en las distintas divisiones. Analiza el desarrollo de estos procesos enfocados en el servicio que ofrecen a los estudiantes, profesores y el eficiente uso de recursos.

#### **6.1. Alcance del sistema computacional de la institución (15 puntos)**

a. En complemento al área informática, elemento 5.1. identifique el apoyo que ofrece el sistema computacional a las unidades de apoyo educacional.

#### **6.2. Recursos Humanos (15 puntos)**

a. identifique las políticas y prácticas de selección, beneficios y despido de personas que trabajan en la organización institucional.

#### **6.3. Servicio de Biblioteca (15 puntos)**

a. Describa los servicios de biblioteca en relación a los requerimientos docentes de la institución, cumplimientos con requisitos de acreditación, satisfacción de necesidades de estudiantes y profesores, procedimientos y procesamiento de quejas y ajustes.

#### **6.4. Edificio y planta física (15 puntos).**

a. Describa la facilidad o dificultades que ofrece la planta física para desarrollar las labores docentes optimizando el confort de estudiantes, profesores, administradores.

#### **6.5. Sistema de medición (10 puntos).**

a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de los elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumentos para mejorar la evaluación.



### **6.6. Resultados (30 puntos)**

a. Presente el resumen de los resultados de la evaluación para esta área mostrando documentación, datos, estadística, gráficos, resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones.

## **7. CALIDAD, ARTICULACIÓN, IMPACTO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE (TOTAL 100 PUNTOS)**

### **7.1. Articulación con institución proveedoras de alumnos (20 puntos).**

a. Describa los métodos y acciones que utiliza la institución para comunicarse y coordinar programas educacionales y actividades extracurriculares con instituciones de niveles más bajos de las cuales recibe alumnos.

### **7.2. Articulación con fuentes laborales y/u organizaciones que reciben a los graduados (20 puntos)**

a. Describa los métodos y acciones que utiliza la institución para comunicarse y coordinar programas educacionales y actividades extracurriculares con instituciones de educación superior que reciben a los graduados o las fuentes laborales.

### **7.3. Evaluación de Competencia (10 puntos)**

a. Describa los métodos y acciones que utiliza la institución para monitorear las actividades de instituciones similares que hayan obtenido reconocimiento por programas de calidad y qué actividades específicas ha desarrollado por imitar los buenos ejemplos.

b. Describa los métodos e instrumentos que utiliza la institución para evaluar el impacto y percepción de la imagen que la comunidad tiene de la institución, su dirección, administradores, profesores y alumnos.

### **7.5. Protección del medio ambiente y conservación de recursos (10 puntos)**

a. Describa los métodos y acciones que utiliza la institución para proteger el medio ambiente al interior de la institución, para deshacerse de basura y desechos en la forma más efectiva posible para proteger, conservar y reciclar recursos, y de la mantención externa del medio ambiente y en áreas aledañas a la institución.

### **7.6. Sistema de medición (5 puntos)**

a. Identifique y describa brevemente los instrumentos de medición utilizados en la evaluación de estos elementos y sus variables. Señale por qué eligió el instrumento y mencione si ha habido cambio de instrumentos para mejorar la evaluación.

### **7.7. Resultados (25 puntos)**

a. Presente el resumen de los resultados de la evaluación para esta área mostrando documentación, datos, estadísticas, resultados longitudinales. Asigne el puntaje correspondiente de acuerdo a especificaciones.

## **Informe de Retroalimentación y Áreas de Mejoramiento**

Al construir o escribir los reportes de retroalimentación, indique en forma clara, concisa y optimista, no como crítica sino como una contribución, ideas o sugerencias sobre cómo mejorarlo cuando el puntaje del elemento es inferior al óptimo. El principio fundamental y el objetivo final del modelo de Gestión de Calidad es el Mejoramiento Continuo, y esta acción es siempre positiva.

### **EL MODELO EFQM**

El modelo EFQM responde al espíritu que mueve el Proyecto Educativo del Colegio – unos objetivos claros y específicos que cumplir y mejorar continuamente – y es una herramienta clave para realizar un control continuo y adaptable a nuestros clientes.

#### ***Medimos nuestras Mejoras Continuas***

Nuestra política de mejora continua lleva a la medición constante de los trabajos y servicios que desempeñamos en nuestro centro educativo. No se puede ofrecer mejores servicios si no se atiende a las opiniones y sugerencias de las familias. Tras este trabajo, siempre queda por un lado la satisfacción personal y profesional del equipo docente y directivo del centro por los resultados cosechados, pero por otro lado, de igual manera queda el aliciente de intentar superar los objetivos al siguiente curso, cosa que se complica cada año por entre otros factores la personalización de nuestras enseñanzas y servicios.

#### **Indicadores de Familias / Alumnos:**

Bajo este grupo de indicadores estudiamos entre otras cosas la satisfacción general de las familias y alumnos ya que para nosotros este aspecto es fundamental. Se estudian datos de participación en encuestas, en actividades del centro, sugerencias y algunos otros puntos de información importantes en este factor.

#### ***Indicadores Académicos***

Datos como el porcentaje de aprobados en secundaria o el porcentaje de aprobados en selectividad son indicadores que nos sirven para verificar si nuestro trabajo diario se está realizando y cumpliendo nuestros objetivos. A través de estos indicadores el equipo docente experimenta modificaciones pedagógicas para la mejora en la calidad de nuestras enseñanzas.

#### ***Indicadores de Servicios:***

Un centro como este no podría funcionar sin la incorporación de servicios que contemplen la posibilidad de completar nuestro proyecto educativo. Este frente comprende tanto personal complementario como los propios servicios en sí. Evidentemente en nuestro afán de mejora es necesario saber si está en el cambio correcto, por lo que se tienen en cuenta datos del tipo:

- Satisfacción general con secretaría,
- No. De Alumnos que usan servicios complementarios,
- Etc.

**Indicador de Gestión General**

Es quizá el sector menos poético de nuestro trabajo pero sin duda ocupa una importancia sensible por lo que la preocupación de medir y mejorar los resultados en todo lo que sea la gestión sin duda repercute de forma positiva en nuestros estudiantes y familias.

**Indicadores de Clima Laboral**

Si las personas que componen el equipo profesional de este centro, no está alineado con sus objetivos personales y profesionales con los del colegio, es difícil conseguir los resultados deseados en nuestros estudiantes, por lo que es fundamental que el clima laboral sea lo más positivo posible.

**Indicadores de Impacto Social y Visión Exterior**

Somos conscientes de que por la naturaleza intrínseca de nuestro Centro Educativo, tenemos un impacto directo e indirecto en nuestro entorno, social y medioambiental. Es un factor importante y que también incluimos en nuestro sistema de mejora teniendo en cuenta detalles, como apariciones en medios, número de proyectos de temática medioambiental realizados, actividades de voluntariado, etc.

