



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL,  
UNIDAD U. P. N. 099,  
D. F. PONIENTE**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INCORPORACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA  
EN LAS ESCUELAS PRIMARIAS DE LA ZONA 253  
EN EL DISTRITO FEDERAL**

**TESIS  
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON CAMPO  
EN PLANEACIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTA  
MARCO ANTONIO RIVERA CORTÉS**

MÉXICO, D. F.

MAYO 2007.

## INTRODUCCIÓN

La creciente utilización de los estándares de calidad como apoyo a una gestión bien estructurada, es una de las más fuertes tendencias de la formación en estos tiempos. En esta investigación se analiza la situación actual de la gestión de calidad en el ámbito educativo, mediante la aplicación de estándares en las Instituciones de la Zona Escolar 253, del Sector 35, en Tlalpan.

Entre las normas internacionales de certificación la más reconocida por su aplicación mundial es la familia de Normas ISO 9000. Este conjunto de principios describe la manera de llevar adelante la Gestión de la Calidad y el armado de los correspondientes sistemas de calidad y mejora continua en una organización. En esta línea se han utilizado las normas ISO 9000:2000. Las cuales están centradas en los procesos de certificación de la calidad, independientemente del producto o servicio específico al que se dedique la organización de que se trate.

El presente trabajo de Tesis establece los principales puntos que se han tomado en cuenta para desarrollar la investigación en la que se basa la elaboración del “Manual de Procedimientos para la Incorporación de la Calidad Educativa en las Escuelas Primarias de la Zona Escolar 253”, partiendo de la necesidad expuesta por conocer los medios para la incorporación a la calidad educativa.

Por lo que las escuelas deberán conocer el funcionamiento interno del proceso, permitiéndoles describir las tareas, ubicación, requerimientos y responsables de la ejecución de las diversas fases administrativas y de servicio que en ellas se desarrollan, y de esta manera sistematizar los pasos permitiendo fundamentarlos, con la intención de alcanzar la certificación de calidad total emitida por cualquiera de los organismos internacionales autorizados.

En el primer capítulo, se marca la ubicación general de la problemática educativa, así como las investigaciones que se han realizado en los últimos años para abordarla, planteando las principales líneas de investigación que sirvieron para establecer la presente Tesis.

En el segundo capítulo, se ubica la descripción contextual de las escuelas, en donde se detectó la problemática; realizándose un análisis, histórico, político, social y magisterial de la misma, por lo que fue posible reconocer la falta de un “manual de procedimientos”, para apoyarse en la certificación de calidad de cada uno de los procesos que conforman el quehacer educativo.

En el tercer capítulo, se enmarca la metodología del estudio investigativo y se diseña el instrumento, que permite instaurar la necesidad de realizar un “Manual de Procedimientos para la Incorporación de la Calidad Educativa en las Escuelas Primarias de la Zona Escolar 253”, así como el análisis e interpretación de los datos que arrojó el instrumento.

En el cuarto capítulo, se realiza el informe diagnóstico basado en los resultados que aporta el “Cuestionario para obtener Información de la Importancia al Certificar la Calidad Educativa”.

En el quinto capítulo, se propone la elaboración de un “Manual de Procedimientos para la Incorporación de la Calidad Educativa en las Escuelas Primarias de la Zona Escolar 253”, así como su aplicación y evaluación a lo largo del proceso de certificación.

Para finalizar, el sexto capítulo, recopila las conclusiones a las que se llegó durante la investigación al realizar la presente Tesis de grado.

Certificar los Procesos Educativos, no solo nos introduce a un mundo global cada día más competitivo. Ello será garantía de un desarrollo a la aplicación de una Educación de Calidad.

# **CAPÍTULO 1. UBICACIÓN GENERAL DE LA PROBLEMÁTICA**

## **1.1. PROBLEMÁTICA EDUCATIVA**

La presente investigación se ubica centralmente en la Zona Escolar 253, que abarca la zona de Coapa en la Delegación Tlalpan, la cual se encuentra al igual que todas las escuelas de Educación Primaria del país, dentro de los esquemas de la Educación de Calidad, requisito imperante de la modernidad actual.

La globalización ha llevado a las empresas a competir de manera directa sin importar la ubicación geográfica de las mismas, es por ello que en la actualidad las grandes industrias americanas se han visto desplazadas en algunas circunstancias por las japonesas y las europeas, de esta competencia global aparecieron un sinnúmero de organismos que buscan la calidad total para sus empresas, implementando para ello modelos de calidad o procesos de certificación que marquen día a día el avance de las sociedades.

Todas las empresas que deseen competir con sus similares en el mundo deben integrarse de manera directa a los procesos de certificación, que demuestren su eficacia y buen funcionamiento, México no se puede mantener alejado de los procesos mundiales de nivel de calidad en la producción de bienes y servicios.

Las entidades estatales no pueden ser la excepción, para que las empresas puedan desarrollarse adecuadamente y competir con el mundo global, el Estado debe prestar mejores servicios para satisfacer las necesidades de las compañías, es por ello que en el presente sexenio, las diferentes secretarías de estado han buscado mejorar sus procesos en la prestación de servicio, viéndose en la necesidad de transparentar sus funciones y certificar sus procesos.

Las diversas dependencias estatales y las entidades federativas, han decidido buscar la Certificación de la “Internacional Organización for Standardización” (ISO), Organización Internacional que busca la estandarización, basada en las normas nacionales de las instituciones de los países grandes y pequeños, en todas las regiones del mundo, desarrollando las políticas y técnicas voluntarias que agregan el valor a todos los tipos de negocio y entidades. Las reglas de ISO ayudan al aumento del nivel de calidad, la seguridad, la fiabilidad, la eficacia y la competitividad.

Estas normas de carácter internacional, ISO 9000 describen requisitos para la implantación de un modelo de gestión de la calidad en una organización. La versión 2000 de esta serie de normas pretende ser aplicable también a estructuras de servicios, buscando disminuir por lo tanto la necesidad de confección de normas aclaratorias específicas por ramo de actividad; como sería el caso de las Instituciones dedicadas a la educación y la formación.

La educación no puede quedar fuera de esta mejora continua, es por ello que también se busca la certificación de procesos de calidad. La Secretaria de Educación Pública (SEP), implementa de manera directa el Proyecto de Escuelas de Calidad (PEC), buscando así certificar las escuelas que cumplan con procesos de calidad, para que de esta manera, se eleve la efectividad en la prestación del servicio educativo.

El Programa responde a la necesidad de garantizar la igualdad de oportunidades educacionales para todos los estudiantes sin importar su posición económica, su origen étnico o su ambiente familiar.

Actualmente de las cerca de 15 mil escuelas que forman parte del Programa, el 30 por ciento pertenecen a las zonas marginadas del Estado de México y Distrito Federal, y el resto están distribuidas en las entidades del país.

Los avances en la consolidación de los nuevos modelos en gestión, práctica pedagógica y participación social, son revisados periódicamente a partir de 19 estándares de desempeño establecidos para las escuelas PEC.

Para incorporar en las escuelas un modelo de autogestión, el PEC se basa en los principios de:

- Libertad en la toma de decisiones.
- Liderazgo compartido.
- Trabajo en equipo.
- Prácticas docentes flexibles acordes a la diversidad de los estudiantes.
- Planeación participativa.
- Evaluación para la mejora continua.
- Participación social responsable.
- Rendición de cuentas.

La SEP presentó una guía que orientará a las instituciones educativas del país para desarrollar los sistemas necesarios que permitan alcanzar la certificación de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, avalada por normas internacionales.

Con la participación de instituciones educativas y organizaciones sociales y empresariales, se creó la *Guía para Facilitar la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Organizaciones Educativas* (IWA2 por sus siglas en inglés) para impulsar la calidad escolar en México.

La Guía servirá como una herramienta para certificar los procesos de gestión educativa y contribuir a lograr los objetivos del Programa Nacional de Educación 2001-2006.

Contiene elementos de fácil comprensión para que la norma ISO 9001:2000, aplicable a todo tipo de organización, se utilice en los procesos administrativos y en los vinculados al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Destacan la capacitación de profesores, la selección y admisión de estudiantes, el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje, el desarrollo de material didáctico, la vinculación con el sector productivo, así como el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio.

La Guía IWA2 impulsará la gestión de calidad y la comprensión de las cláusulas del ISO con recomendaciones para su aplicación en un lenguaje comprensible para los educadores, así como el fortalecimiento de los procesos de autogestión de las escuelas.

El proyecto es coordinado en su fase internacional por la Unidad Administradora del Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (UAPMETYC), perteneciente a la Subsecretaría de Planeación y Coordinación de la SEP. Miguel Ángel Tamayo Taype, Subsecretario de Planeación y Coordinación, 2000-2006, asegura que uno de los principales beneficios de la certificación, es mostrar en forma clara y transparente la mejora de la calidad en todos sus niveles y modalidades educativas.

El PEC, tiene como propósitos fundamentales instituir la transformación de los centros escolares en escuelas de calidad, impactando tres dimensiones de la vida escolar: la práctica pedagógica, la gestión escolar y la participación social.

En el Encuentro Estatal de Directores de Escuelas de Calidad, en el que participaron recientemente 400 titulares de escuelas incorporadas al PEC en Baja California, se ofreció un espacio de reflexión e intercambio de ideas sobre el programa, a fin de acordar criterios y estrategias pedagógicas en beneficio de

alumnos, docentes y la sociedad que se involucra en las tareas de las escuelas de calidad.

Pero, ¿qué es la “calidad educativa”?, la garantía de calidad por lo general implica la comparación entre un determinado producto o servicio y un estándar, previamente definido, que establece los criterios para calificar la calidad de dicho desempeño. Cuál entonces será nuestro estándar de comparación, Los organismos internacionales de certificación, nos permiten que sean las propias empresas generadoras de servicios las que establezcan dichos cánones de comparación, y deben establecerse dentro de los ámbitos, administrativo, pedagógico, de servicios, e institucional.

Sin embargo, en la nueva “Ley del sistema nacional para la evaluación de la educación y el sistema educativo”, publicada en la gaceta parlamentaria número 162, que en el Artículo, 5 establece:

*“La calidad de la educación... comprende al conjunto de propiedades del sistema educativo que permiten definirlo, apreciarlo y compararlo con respecto a otros sistemas educativos, a contextos económicos, sociales y culturales, y a necesidades educativas de personas y grupos sociales.*

*La calidad de la educación expresará el grado en que se logra la relevancia, eficacia interna y externa, impacto, equidad y eficiencia del sistema educativo, conforme a los siguientes elementos deseables:*

- a) Los objetivos curriculares.....*
- b) Que los alumnos accedan a cada nivel educativo conforme a la edad establecida.....*
- c) Que los estudiantes concluyan el nivel obligatorio y accedan al postobligatorio....*
- d) Que los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridos.....tengan impacto en el desarrollo de la nación.*
- e) Que .....alcance una efectiva igualdad de oportunidades, apoyando de manera indiferenciada a los alumnos.*
- f) Que los recursos..... se distribuyan de manera optima.”<sup>1</sup>*

Las escuelas de calidad deben estar certificadas por organismos autónomos al sistema educativo nacional, si no se quiere caer en los mismos

---

<sup>1</sup> Revista Educación 2001, Num. 132 mayo 2006, Dossier Educativo 56. Pág. 3



vicios del pasado, sin embargo, dicha certificación debe partir de lo que las escuelas quieren para ellas en un futuro, incorporando para ello todos los elementos que anhelan alcanzar y tomando como base en los aspectos mencionados con anterioridad.

## **1. 2. ESTADO DEL ARTE**

Fundamentar el estado del arte para identificar las investigaciones realizadas en diferentes medios; con la finalidad de localizar bibliografía y publicaciones relacionadas con el tema necesitó de la revisión de datos de los siguientes medios:

- Biblioteca Centro de Estudios Sobre la Universidad (CESU) en donde se encontraron 34 trabajos.

- Tesis de la biblioteca virtual Universidad Pedagógica Nacional (UPN) Unidad Ajusco en donde se encontraron 22 trabajos.

- Tesis de la biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), 45 relacionadas con la calidad y 15 con la calidad educativa, comprenden un total de 70 trabajos que comprenden de 1990 a 2005.

- Centro de Investigaciones de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV) se encontraron 17 trabajos relacionados con la calidad educativa.

- Memorias de una experiencia docente en donde se encontraron 6 trabajos que comprenden de 1999 a 2002.

De las 34 fuentes de la biblioteca del CESU, dos de ellos hablan de la calidad educativa en las escuelas primarias, sin embargo ninguno habla de la certificación de calidad.

De los trabajos encontrados en la UPN, cinco hablan de la calidad educativa en primaria, y de cómo debe llevarse a cabo el Proyecto Escolar, pero ninguna habla de la certificación de la calidad educativa.

En el CINVESTAV se encontraron tres trabajos que hablan de la calidad educativa en primaria y el ingreso a las escuelas Programa Escuelas de Calida (PEC), pero ninguno de ellos habla de la certificación como garantía de calidad educativa.

De los trabajos encontrados en Memorias de una experiencia docente, se habla de la calidad educativa en el salón de clase, pero no se ve a la certificación como parte esencial para garantizar la calidad educativa.

En el caso de la Secundaria Técnica N° 43 “Luis Enrique Erro”, Cerificada con el ISO 9001-2000, en el año 2005, fue sola el área de control escolar la que alcanzó este reconocimiento, por la calidad en sus procesos, pero no existe documentación publicada al respecto.

De los trabajos revisados, todos coinciden en la importancia de proporcionar una educación de calidad para toda la población, haciendo recomendaciones al respecto para que todos los niños cuenten con una educación de calidad.

También abordan el impacto que una educación de calidad tiene sobre su comunidad, lo cual ha hecho que se busque la calidad total dentro de las instituciones educativas. Esto proporciona una razón preponderante para introducir la certificación de la calidad educativa, como un elemento trascendental para la consolidación de la calidad.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA**

La ubicación de la Zona Escolar 253, dentro del Sector Escolar 35 donde varias instituciones educativas han alcanzado la certificación, la pone en una línea muy especial, ya que si las escuelas existentes no se integran a procesos de certificación de calidad total, tenderán a desaparecer o a ser absorbidas por aquellas que sí se han incorporado a estos sistemas.

La gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los docentes y pretende mejorar continuamente la eficacia de una institución educativa para la satisfacción de quienes hacen uso de sus servicios.

Este problema quedó estructurado en el siguiente enunciado:

**¿Por qué las escuelas de la Zona Escolar 253, de la Delegación Tlalpan carecen de los elementos necesarios para diseñar un diagnóstico adecuado que les permita estructurar correctamente un proyecto de escuela de calidad y establecer los parámetros para la articulación de un plan de trabajo anual, así como de una organización sistemática y correctamente documentada de los procesos administrativos y de servicios que prestan a la comunidad, motivos que les dificultaría alcanzar una certificación total de calidad?**

En la actualidad la Certificación es una manera de conseguir el reconocimiento de las instituciones ante servicios más competitivos, la educación por ser un proceso social ha limitado sus estándares de calidad a apreciaciones emocionales, sin embargo, en los últimos años, la certificación externa realizada por organismos internacionales va marcando los estándares de calidad.

Esta Certificación se ratifica o se pierde año con año, debido a las auditorias internas, como externas, que dichos organismos practican a las instituciones certificadas, aumentando los niveles de eficiencia desde el 80% hasta el 99% de Efectividad, siempre con metas fijadas con base en diagnósticos

perfectamente cimentados de investigaciones serias y profesionales así como en la Misión y Visión de las Instituciones.

## **1.4 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Si se busca la Certificación de los servicios educativos, como una forma de alcanzar la Calidad en cada una de las escuelas que conforman la Zona Escolar 253 de Educación Primaria en el Distrito Federal. Será necesario implementar las orientaciones necesarias para que las escuelas mejoren en cada uno de los servicios que prestan a la comunidad.

Considerando que la investigación nos permita corroborar que:

**La falta de información genera que el tipo de administración y de servicios que prestan las Escuelas de la Zona 253, a la población escolar, no sean adecuados a los estándares de calidad total para alcanzar la certificación establecida por los diversos organismos internacionales, lo que les permitiría competir de manera equitativa con las instituciones de mayor prestigio, en la Delegación de Tlalpan.**

## **IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

**VARIABLE INDEPENDIENTE.** La falta de información genera que el tipo de administración y de servicios que prestan las Escuelas de la Zona Escolar 253, a la población escolar, no sean adecuados a los estándares de calidad total.

**VARIABLE DEPENDIENTE.** Para alcanzar la certificación establecida por los diversos organismos internacionales, lo que les permitiría competir de manera equitativa con las instituciones de mayor prestigio, en la Delegación de Tlalpan.

## **1.5 OBJETIVOS**

La investigación se llevará a cabo de acuerdo a los siguientes objetivos.

Objetivo general:

- Determinar los efectos en la investigación diagnóstica, con la finalidad de contraponer la hipótesis con lo derivado, para desarrollar una alternativa de solución acorde a los requerimientos emanados de la investigación.

Objetivos específicos

- Llevar a cabo el diseño y realización de una investigación diagnóstica.
- Describir y advertir los hechos para relacionarlos con las variables.
- Identificar los espacios que permitirán establecer una propuesta factible de solución.
- Diseñar un Manual de Procedimientos para la sistematización de los procesos administrativos y educativos en la inserción a los estándares de certificación internacional.

## **CAPÍTULO 2. ELEMENTOS CONTEXTUALES DE ANÁLISIS**

### **2.1. MARCO HISTÓRICO DEL CONTEXTO.**

*“La urgencia por hacer de la escuela la institución educativa por antonomasia; el centro desde el cual se toman las decisiones pedagógicas que mas convienen a la comunidad y le dan sentido.... se va imponiendo conquistando voluntades de maestros deseosos de reencontrar el rumbo de la utopía.....esa utopía no se logra sin todos”  
Julio Cesar Gómez Torres*

Lograr la calidad de la Educación Básica ha sido desde el Sexenio de Carlos Salinas de Gortari, la prioridad de la Secretaria de Educación Pública, es por ello que se firma en 1992 el “Acuerdo Nacional para la Modernización de la

Educación Básica” (ANMEB), marcando con ello la pauta para las modificaciones a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo tercero, y con ello cambiar el rumbo, por lo menos en el discurso político, de la educación básica en el país, esto no se hubiese visto cumplido si con ello no se crea la Ley General de Educación.

El Programa para la Modernización de la Educación Básica, habla de la calidad como una necesidad prioritaria del país. “En México actuamos convencidos que una **educación de calidad** es el medio estratégico para asegurar el país un lugar seguro y destacado en la nueva configuración mundial”.<sup>2</sup>

Sin embargo, es hasta el Programa Nacional de Educación 2001-2006 (PRONAE 2001-2006), que la calidad educativa se establece como un eje prioritario de la Planeación estratégica, “la educación nacional afronta tres grandes desafíos: cobertura con equidad; **calidad de los procesos educativos y niveles de aprendizaje**; e integración y funcionamiento del sistema educativo”.<sup>3</sup>

Sin embargo el concepto de “calidad” queda como algo vago e indefinido, como la utopía, inalcanzable, que sólo parece tomar forma en la mente de algunos educadores, y de los asesores de la Secretaría de Educación Pública, y con este ideal, indefinido, se forma el Programa Escuelas de Calidad, (PEC), sin definir si la “calidad” es un ente interno o externo del proceso educativo.

Al firmar el ANMEB, la Educación Básica, respaldada por la constitución sólo tomaba en cuenta los seis años de primaria, y los tres años de secundaria, sin embargo en la actualidad, educación básica, contempla aparte de los grados ya descritos, dos años de preescolar, razón por la cual, los escuelas preescolares, pueden ya entrar en el programa, PEC.

---

<sup>2</sup> Carlos Salinas de Gortari, *Hacia un nuevo modelo educativo 2*, México, CONALTE, 1990. Pág. 3

<sup>3</sup> SEP, Programa Nacional de Educación 2001-2006, México, septiembre 2001. Pág. 16

Los sistemas educativos tienen que hacer frente a los cambios básicos de sus medios ambientes si tienen nuevas expectativas de ser creados desde los diferentes sujetos tanto al interior como al exterior del sistema formal. Las sociedades están tendiendo a desgastar el control social y a ceder las responsabilidades a las escuelas. Cada estudiante se espera hoy en día que revele más actividad, más responsabilidad y un eficiente manejo del aprendizaje.

El conocimiento es hoy valorado como un recurso. Su más valioso activo deriva de la capacidad de traducir las demandas del trabajo en programas de formación, conocimientos codificados que tienen la capacidad de inducir el desarrollo de competencias. La habilidad de acumular conocimientos, capacidades educativas, metodologías de diseño y formación, docentes calificados y mejores procesos de enseñanza aprendizaje es un rasgo típico de la organización institucional.

En nuestro país las diversas reformas educativas se han centrado en lograr estos cambios básicos, permitiendo así ver a la educación como punta de lanza para el desarrollo.

Si a ello añadimos las características de calidad incluidas en la “Ley del sistema nacional para la evaluación de la educación y el sistema educativo”, estamos seguros que la certificación de calidad, realizada por organismos autónomos será una realidad inherente a las escuelas integradas al Sistema Educativo Nacional, siendo estas de carácter particular o público.

Para llevar a cabo la incorporación y permanencia de las escuelas dentro de estándares de calidad que le permitan a nuestra educación alcanzar niveles óptimos de aprovechamiento se han llevado a cabo modificaciones en el ámbito jurídico, dándole de esta manera un mayor apoyo a la educación de calidad.

Las escuelas han mostrado esa capacidad y han aplicado sus conocimientos para desarrollarse, para innovar en los programas y aplicar nuevos métodos. Indudablemente, la codificación desarrollada en los procesos de gestión de calidad permite esa acumulación y puesta al servicio de la formación. Esta es una de las ventajas potenciales de la utilización de un sistema de certificación de calidad en los planteles.

Las modificaciones de carácter legislativo que se han venido dando de manera constante desde la firma del ANMEB, en 1992, son:

- Firma del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica. 1992.
- Modificaciones a la Constitución, Artículo 3º, 1993.
- “Ley General de Educación”, 1993
- Puesta en marcha del nuevo Plan y programas de estudio para educación básica, 1994.
- Modificación a la Constitución, Artículo 3º, implementación gradual de la educación preescolar como obligatoria, dentro de la educación básica, 1999.
- “Ley del sistema nacional para la evaluación de la educación y el sistema educativo” 2006.

Contando de esta manera con un marco jurídico completo, funcional y eficaz, que sustenta el funcionamiento y las transformaciones para el desarrollo y pertinencia de la certificación de calidad.



Así como la legislación que permite la capacitación y actualización del magisterio, con la finalidad de respaldar toda acción de eficiencia terminal. Sustentada en a Ley General de Educación que a la letra dice:

“Corresponde a los estados y a las instancias federales la conformación de sistemas de Actualización del Magisterio”<sup>4</sup>, y los medios que permitan su permanencia dentro del sistema educativo de acuerdo a lo estipulado en los siguientes Artículos:

ARTÍCULO 12.Fracción VI,

ARTÍCULO 13 Fracción IV,

ARTÍCULO 20 Fracciones I, II, III y IV.,

ARTÍCULO 21 y

ARTÍCULO 32.

Dichas medidas estarán dirigidas, de manera preferente, a los grupos y regiones con mayor rezago educativo o que enfrenten condiciones económicas y sociales de desventaja.

## 2.2. CONTEXTO GEOGRÁFICO EN EL CUAL SE UBICA LA PROBLEMÁTICA.

Tlalpan se localiza al Suroeste del Distrito Federal; colinda al Norte con la Delegación Coyoacán; al Sur con el Estado de Morelos (Municipio de Huitzilac) y el Estado de México (Municipio de Santiago Tianguistenco); al Oriente con las Delegaciones de Xochimilco y Milpa Alta; y al Poniente, con la Delegación Magdalena Contreras y el Estado de México (Municipio de Xalatlaco)<sup>5</sup>.



La palabra Tlalpan se compone de dos vocablos de origen náhuatl, **Tlalli** que significa:

---

<sup>4</sup>Poder Legislativo. Ley General de Educación, México, 1993. Pág. 94.

<sup>5</sup> [www.tlalpan.gob.mx](http://www.tlalpan.gob.mx)

**Tierra y Pan que significa Sobre**, sin embargo, se le agregó la palabra firme, “**lugar de tierra firme**”. Se le conoce con ese nombre porque, a diferencia de los Xochimilcas y los Aztecas, Tlalpan nunca fue ribereña de la laguna, y por lo tanto sus habitantes no vivían ni sembraban en chinampas.

### **Logotipo**

El Glifo representativo de Tlalpan está formado por un pie desnudo y ocho puntos; el pie significa “**Pisar sobre tierra firme**” y los ocho puntos son los ocho pueblos originarios de la demarcación.



### **Orígenes**

Los asentamientos humanos más antiguos en el Valle de México de los cuales se tiene registro se encuentran localizados en el territorio que comprende actualmente la Delegación Tlalpan, ellos fueron Cuicuilco, Ajusco y Topilejo. El más antiguo de estos tres y el que alcanzo una mayor importancia en la región fue el de Cuicuilco.

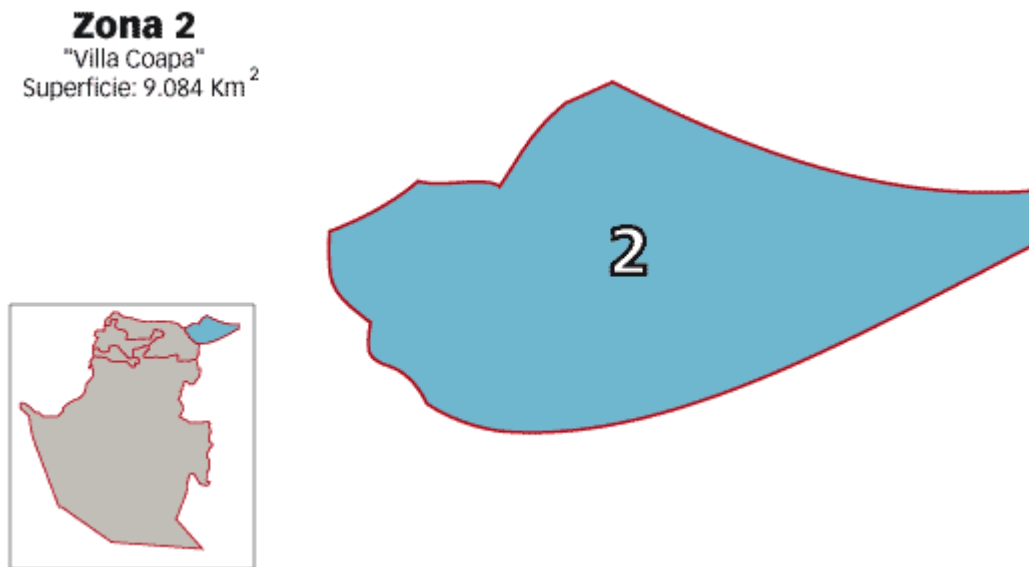
Diversos investigadores coinciden en ubicar la población de Cuicuilco entre los años 650 a. C. y 100 a. C., aunque la mayoría supone que fue antes de mediados del milenio, pues su esplendor ha sido ubicado alrededor del año 500 antes de la era cristiana. Cuicuilco fue un grupo que se desarrolló de manera notable gracias a que basó su economía en la agricultura, en la cual utilizó técnicas para aumentar la productividad como canales de riego, la construcción de terrazas y el báculo de punta endurecida al fuego. Su población se calcula que llegó a los 20, 000 habitantes en su época de mayor desarrollo.

Su decadencia, o práctica desaparición, se calcula que ocurrió en el año 100 a.C., debido a las erupciones del volcán Xitle, situado en la serranía del

Ajusco; se desconoce si fue desde la primera erupción ocurrida hacia el año 100 a.C. o en la segunda ocurrida pocos años antes de nuestra era. Se desconoce cuál fue el destino de la población de Cuicuilco, aunque se especula que algunos pudieron haberse integrado a Teotihuacan y otros permanecer en la zona.

La Pirámide de Cuicuilco, alcanzó dimensiones monumentales, pues llegó a medir 80 metros de diámetro en su base y 20 metros de altura. Además de que una construcción de estas dimensiones, hace pensar en una compleja organización social y económica.

La Zona Escolar 253, está enclavada al Oriente de la Delegación de Tlalpan, constituida por ocho planteles educativos, de los cuales dos son oficiales y seis particulares, estos últimos tienen que competir entre sí y a su vez con otros treinta colegios particulares del Sector Escolar 35, donde el plantel con mayor eficiencia Terminal es el que cuenta con la preferencia de los padres de familia, en una zona socio-económica, de nivel medio alto y alto.

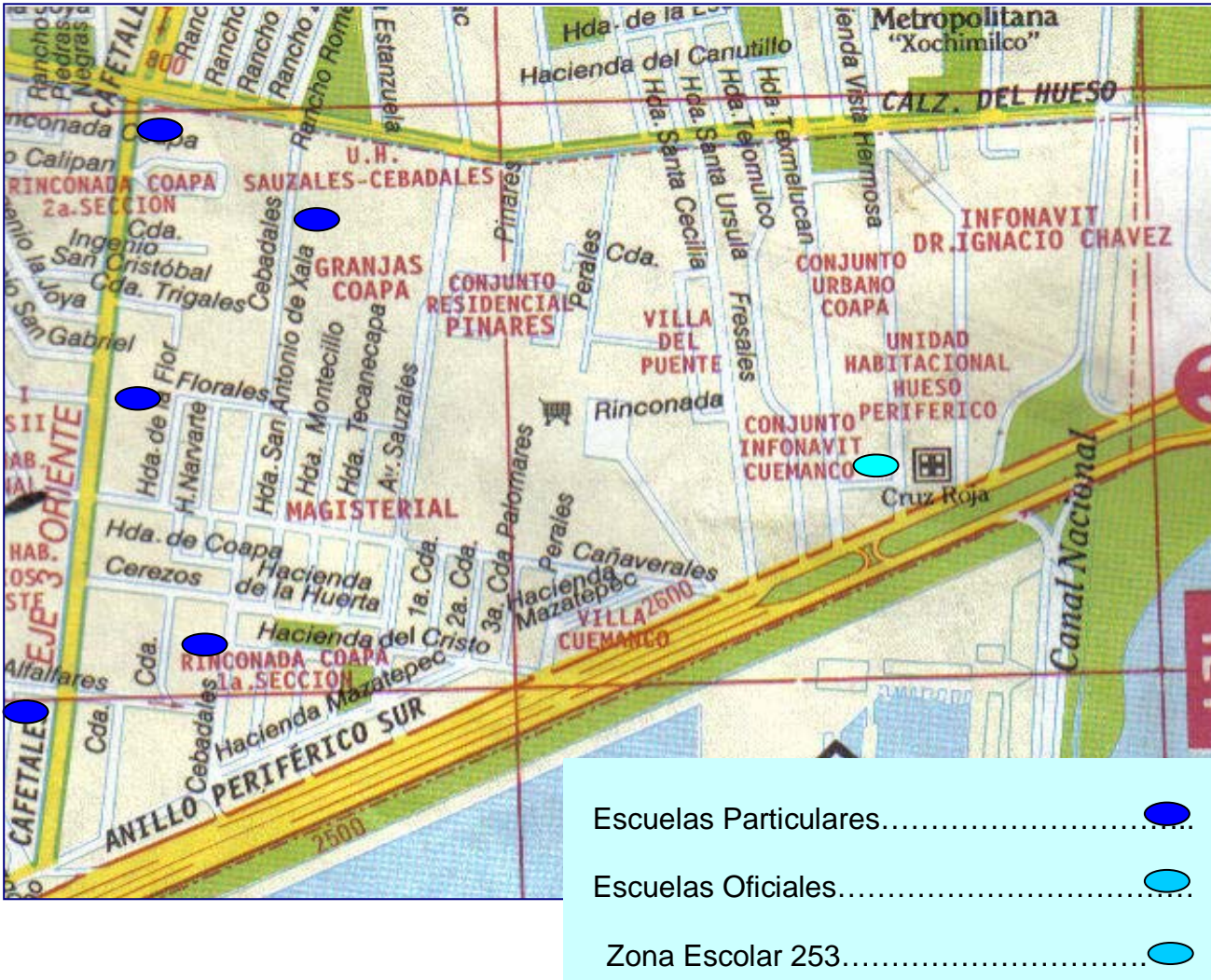


La zona de influencia de las escuelas como se señal en el mapa corresponde directamente a Villa Coapa, dentro de este territorio la Zona Escolar

253, está limitada al Norte por la Calzada del Hueso, al Sur por Periférico Sur, al Oriente por Canal Nacional y al Poniente por Cafetales.

En esta área se encuentran los cinco colegios particulares y los dos oficiales que conforman la Zona Escolar 253, cabe señalar que las escuelas oficiales comparten el mismo edificio, y el Turno Matutino se encuentra dentro de las escuelas del Proyecto Escuelas de Calidad (PEC), de la Secretaria de Educación Pública (SEP).

**MAPA DE UBICACIÓN DE LAS ESCUELAS QUE COMPRENDEN LA ZONA ESCOLAR 253<sup>6</sup>**



<sup>6</sup> Guía Rojí, S. A. de C. V., Plano 123, México, 2005.

Desde la labor de Apoyo Técnico Pedagógico en la Zona Escolar 253, se han detectado las dificultades a que se enfrentan los Colegios en la elaboración de un proyecto escolar y el plan anual de trabajo, por la falta de sistematización de los procesos administrativos y de servicios, ello aunado a la certificación de otros planteles del mismo Sector Escolar a repercutido, en una menor inscripción comparada con años anteriores. Algunas de estas escuelas han basado su prestigio en una enseñanza tradicional que a la luz de las nuevas tendencias educativas va quedando a la saga, no basta ya con las recomendaciones directas de persona en persona, es necesario regular procesos y certificarlos constantemente para competir y crecer.

Elaborar un manual que permita la incorporación de la calidad educativa en las escuelas de la zona les permitirá, tener un mejor desempeño en su gestión escolar y alcanzar mejores niveles educativos con una visión más amplia de lo que significa el proceso educativo.

### **2.3. ANÁLISIS POBLACIONAL EN EL CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA.**

La población escolar que asiste a las escuelas pertenecientes a la Zona Escolar 253, de Educación Primaria, es muy variada, debido a la gran diferencia entre los costos de las colegiaturas y el tipo de educación que en ellas se imparte.

En las Escuelas Oficiales, “Aurora López Velarde Berúmen”, ambos turnos, la población en su mayor parte vive en las unidades habitacionales que circundan el edificio escolar, habitadas por empleados al servicio del estado y de la iniciativa privada, un bajo porcentaje tiene negocios propios de comida o servicio, casi el treinta por ciento de los estudiantes son hijos de marineros. Cabe mencionar que

por el tipo de trabajo que realizan sus padres, esta población es flotante y difícilmente permanecen un ciclo escolar completo en la institución.

Las escuelas particulares Colegio Reims y Lestonac, son de corte religioso, por lo que la población escolar está conformada principalmente por familiares que con anterioridad asistieron a esas instituciones, son dueños de negocios de medianos ingresos, restaurantes, auto lavados, refaccionarias, o empleados de mando medio en empresas particulares o cargos gubernamentales, ambas escuelas cuentan con grupos de egresadas que a su vez son madres de los niños que a ellas asisten y se encargan de hacer colectas o buscar donativos para las instituciones. Al Colegio Inglés Mexicano y al Instituto Alberth Einstein, asisten alumnos de padres que tienen una posición económica desahogada, en su mayoría dueños de pequeñas y medianas empresas, así como empleados de nivel medio en el gobierno o en empresas privadas, la educación que ahí se imparte es mas apegada al carácter laico y se da impulso al idioma ingles como segunda lengua y a las actividades extraescolares, que tienen un costo extra. El Centro Integral Educativo del Sur, es una escuela de corte Montessori, con baja población, y a la que asisten alumnos que han sido rechazados de otras escuelas particulares por problemas de conducta o de participación.

En cuanto a la comunicación, la zona de influencia se encuentra bien ubicada, ya que al Sur limita con el Anillo Periférico, al Occidente con el Eje 3 Oriente y al Norte con la Calzada del Hueso, estas tres arterias dan agilidad para salir de la zona, la Avenida Canal Nacional, limite al Oriente, es la menos importante por no tener acceso a otras arterias que a las ya mencionadas, sin embargo, en horas de intenso tráfico, es la que desahoga a las mismas.

El transporte público es muy variado, ya que sobre el periférico circular camiones de la Red de Transporte Público (RTP), con destino al Sur a Tacubaya, Perisur, Xochimilco, al Oriente a Reclusorio Oriente, Metro Constitución de 1917, Santa Martha Acatitla y Alameda Oriente, peseros con destino al Poniente a

Barranca del Muerto, Tacubaya, Perisur, Torre de PEMEX, Salto del Agua, Coyoacan, al Oriente, Canal de Chalco, Metro Constitución, Santa Martha. Sobre el Eje 3 Oriente circulan peseros y camiones RTP, con destino al Oriente al metro San Lázaro, al Sur al metro CU. Sobre Calzada del Hueso el transporte, peseros y RTP, circulan con dirección Poniente a los metros Taxqueña y General Anaya, a la Prepa 5 y a Huipulco, al Sur Oriente, a San Lorenzo Tezonco, Tláhuac, Milpa Alta, Colonia del Mar.

En cuanto a servicios de agua potable, electricidad y drenaje, la comunidad cuenta con todos ellos, aunque en época de lluvia, debido al bajo nivel de la zona, por encontrarse en una zona fangosa, el agua llega a alcanzar hasta medio metro de altura, a la fecha ninguna de las escuelas mencionadas ha tenido este problema, sin embargo las avenidas y calles de las unidades habitacionales, han padecido por el encharcamiento.

## **2.4. MARCO INSTITUCIONAL DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL MAGISTERIO DENTRO DEL ÁREA GEOGRÁFICA DE LA PROBLEMÁTICA.**

*“ Los maestros del futuro que tengan éxito, serán los que se preparen para trabajar en una, escuela cambiante, en la que los modelos de enseñanza del pasado sólo tengan una limitada utilidad y donde lo importante será, crear nuevos modos de enseñanza para nuevos modos de aprender”*  
Cole S. Brembeck<sup>7</sup>

En una educación de calidad, el magisterio debe preocuparse por la capacitación constante, que le permita desarrollar plenamente sus habilidades y destrezas fomentando en los alumnos trabajos de calidad. Las instancias que hasta el momento se han encargado de la capacitación y actualización del magisterio, han dejado de lado los temas referentes a los programas de calidad, institucionales o privados. Son las coordinaciones sectoriales por medio de sus áreas de proyectos académicos las encargadas de capacitar, medianamente, a los profesores y directivos para incorporar a las escuelas al PEC, dejando de lado,

---

<sup>7</sup> COLE S. BREMBECK. La comunidad y la escuela. La Escuela como Sistema social, Buenos Aires, Editorial Paidós, 1975. Pág. 176.

importantes bases teóricas, filosóficas y pedagógicas de los proyectos de calidad total y certificación. Si realmente deseamos la incorporación y certificación de un mayor número de escuelas en todo el país, deben ser las áreas de capacitación, actualización y promoción magisterial las encargadas de impartir estos cursos, previa reestructuración, no sólo a los maestros involucrados a las escuelas PEC, sino a todos los interesados al respecto.

El conocimiento es hoy valorado como un recurso. Su más valioso activo deriva de la capacidad de traducir las demandas del trabajo en programas de formación, conocimientos codificados que tienen la capacidad de inducir el desarrollo de competencias. La habilidad de acumular conocimientos, capacidades educativas, metodologías de diseño y formación, docentes calificados y mejores procesos de enseñanza aprendizaje es un rasgo típico de la organización institucional.

El magisterio no debe mantenerse al margen de la certificación de calidad, la libertad de cátedra no está reñida con la certificación. El magisterio, nacional, debe intervenir en el establecimiento de normas y estándares de calidad, el proceso docente y pedagógico, tiene algunas aristas que no pueden ser observadas desde una visión administrativa, la práctica docente es la formación de seres humanos, y su desarrollo va implícito en el cambio de las estructuras sociales, por tal motivo, el docente y el alumno como agentes directos en dicho proceso deben estar y ser parte del proceso de mejoramiento y certificación de la calidad.

Tener acceso a escuelas de calidad desigual es el principio de la inequidad, los enormes rezagos educativos en toda la población, la extrema desigualdad en la distribución de ingresos, han impedido una participación organizada de los diferentes sectores de la población en la educación. La eficiencia de nuestro sistema escolar sólo se podrá elevar cuando las escuelas que imparten educación básica, y todas en general, logren alcanzar una certificación externa, que



corrobore los esfuerzos que de manera gradual y olística, se están realizando al interior de ellas con la intención de alcanzar una calidad certificada.

La entrada progresiva de nuevos actores en la oferta formativa, la disposición de una mezcla de fuentes financieras y la necesaria pertinencia reclamada a los programas formativos son factores que han incidido en la génesis de los procesos de modernización y transformación de las instituciones.

Actualmente los procesos de transformación y adaptación al cambio son temas prioritarios en la agenda de las instituciones educativas.

Crecientemente los “clientes”, usuarios de la formación, en un mercado diverso y de múltiples ofertas requieren conocer las mejores, las que más garantías de calidad les brindan.

Tanto empresarios como trabajadores buscan señales de eficiencia. Los proveedores de recursos de financiamiento también se interesan en la mejor utilización de los fondos invertidos en formación. Instituciones organizadas con calidad, representan una garantía social a la eficiencia del gasto, público y privado, en formación.

De ahí que las instituciones de formación se interesen por mejorar la eficiencia y pertinencia de sus actividades lo cual se refleja recientemente en la adopción de mecanismos de gestión para el aseguramiento de la calidad.

Esta tendencia viene siendo expresada mediante la adopción de acciones de dirección y participación en las cuales se adoptan herramientas y se ejecutan acciones institucionales encaminadas a desarrollar una cultura de calidad.

Tales acciones, usualmente inmersas en la filosofía del mejoramiento continuo o en procesos de modernización institucional implican actividades de

capacitación, búsqueda de factores críticos, aclaración de la misión y objetivos que conllevan, por si mismas, mejoras cualitativas institucionales.

De modo simultáneo las instituciones han buscado un sello de calidad externo y han acudido a la garantía de la certificación de calidad auditada y comprobada por organismos externos.

En el actual contexto del desarrollo de la innovación tecnológica, de la creciente competitividad y la globalización de las economías productivas, del progresivo incremento de la flexibilidad del mercado de trabajo y de la rotación laboral, las escuelas deben modernizarse para poder atender adecuadamente al sector productivo en el tema de competencia del recurso humano. Un rasgo llamativo en la experiencia lo constituye el hecho de que la certificación de calidad es parte de un amplio y exitoso proceso de modernización que inició a finales del 2001.

La educación como un proceso social no debe estar alejada de la certificación de calidad, si esta se lleva a cabo por organismos autónomos, con la participación de todos los involucrados en el proceso educativo, alumnos, maestros, autoridades, comunidad y padres de familia, la educación alcanzará mejores resultados.

Muy cerca de la Zona Escolar 253, se encuentra la Universidad Autónoma Metropolitana, Plantel Xochimilco (UAM). El CINVESTAV instalaciones del Sur. Los Centros de Maestros "Rosario Gutiérrez Esquilce" y "Celerino Cano". Lugares en los que si bien es cierto no se dan cursos, diplomados o talleres específicos, sobre la Certificación Educativa o sobre Procesos de Calidad, si existen elementos para la actualización y para obtener información sobre estos tópicos, sin embargo la falta de interés o de tiempo, la mayoría de los maestros de las escuelas oficiales y de particulares trabajan dos turnos, lo que limita el tiempo para la actualización y capacitación.

En los Centros de Maestros se realizan cursos sabatinos, las bibliotecas, filmotecas y centros de informática, están abiertos para la consulta en el lugar y cuentan con préstamo de materiales, sin embargo en gran medida son subutilizados, debido al poco interés de los docentes. Cuando estos Centros alcanzan una asistencia importante es en los cursos con valor a carrera magisterial, sin embargo, a la fecha no se ha podido realizar un estudio que marque el impacto, que la asistencia de los maestros a estos repercutan en los índices de aprendizaje de los alumnos.

Cabe mencionar que esta referencia será importante en la estructuración de una ESCUELA DE CALIDAD, ya que todo esfuerzo, individual o colectivo, que realicen los docentes por superarse y actualizarse académicamente, se verá reflejado positivamente en el salón de clase.

## **2.5. PERFILES PROFESIONALES DE DESEMPEÑO DEL MAGISTERIO EN SERVICIO DENTRO DEL ÁREA GEOGRÁFICA QUE PRESENTA LA PROBLEMÁTICA**

“.....mirar la práctica cotidiana como lo harían otros, tomar distancia, para volver a acercarse a ella con una perspectiva distinta, renovada, con la mira puesta en lo que se puede comenzar a construir ahora...”  
Pérez Gómez

La formación del personal de una escuela surge como una opción para que ésta, pueda mejorar sus capacidades y lograr sus objetivos vinculados a la calidad. Ofrece a la vez, el proyecto de normar criterios generales para los organismos de certificación que administran la legitimación de los individuos que integran el Sistema Educativo Nacional (SEN). Uno de los requisitos es adquirir las competencias docente que definen el perfil profesional de un maestro en servicio, examinando las exigencias que deben cumplir con los organismos certificadores, dando criterios directamente vinculados con la certificación de competencias a

usuarios de las entidades en nuestro país. Especialmente en modelos institucionales en los cuales se cuenta con organismos proveedores de servicios de evaluación y certificación de personas o incluso dentro de los mismos centros de la Institución.

Con relación a la calidad en la educación, la manera de valorarla y los elementos que la harán posible, los profesores son el vértice que debe involucrarse en los procesos de certificación para que ésta, se lleve a cabo de manera integral; incluyendo los procesos pedagógicos, y el establecimiento de una gestión educativa que no sólo se verá como un proceso administrativo prestado a la comunidad; sino con una articulación que respetará la especificidad de cada uno y hará que el conjunto se enriquezca con la interacción de todos.

Los docentes, así como los cuadros directivos de todos los tipos, niveles y modalidades, tendrán un perfil idóneo y un fuerte compromiso con sus alumnos y con las funciones que tengan asignadas en las escuelas. Los tres grandes tipos de Educación —Básica, Media Superior y Superior— habrán consolidado el perfil propio.

Es por ello que el Sistema Educativo Nacional, proporcionará una formación pertinente para la vida y el trabajo a quienes no hayan podido beneficiarse plenamente de la educación formal, pero también corresponde al propio docente buscar espacios de crecimiento profesional en donde dichos rasgos, estarán estrechamente ligados a las habilidades intelectuales, el dominio de los propósitos que persigue la educación, las competencias didácticas, su identidad profesional y ética; la capacidad y percepción de respuesta que los alumnos demanden en torno a su ambiente de aprendizaje.

Este fortalecimiento, será la base para formar estructuras de coordinación a fin de brindar una mejor atención en las escuelas. Palabras que reflejan en líneas

generales la expectativa de los espacios de investigación, práctica y reflexión docente que tienden a contribuir a la formación de un profesional de la educación.

Profesionalidad que supone ganar en autonomía, responsabilidad y reflexión con sentido social crítico; docentes capaces de llevar a cabo una tarea caracterizada por la indagación permanente de la realidad, pensando y actuando sobre la base de un doble sistema de referencia, la realidad y la teoría, generando estrategias innovadoras de intervención.

Asumir la perspectiva de docente profesional permite avanzar hacia el colectivo tanto social como educativo.

Popkewitz<sup>8</sup> habla sobre la perspectiva profesional de un docente: "...los procesos de profesionalización son también utilizados por los grupos profesionales para referirse a un colectivo con un alto nivel de formación, competencia, especialización y consagración a su trabajo que responde eficazmente a la confianza pública...".

Al respecto se puede establecer los criterios que habrán de cubrir los docentes como; la presencia de un cúmulo de conocimientos provenientes de la investigación científica y de la elaboración teórica, en donde el compromiso ético de la profesión registre por una normativa interna de autocontrol el colectivo profesional.

La función docente se encuentra en un equilibrio entre las tareas profesionales en la aplicación de un conocimiento, el contexto en que se destinan, el compromiso ético de su función social y la estructura de participación social existente en ese momento y en la que está comprometido.

---

<sup>8</sup> POPKEWITZ, T.: "Paradigma e ideología en investigación educativa". Mondadori-Madrid, 1984.Pág.

Se concibe al docente como un sujeto activo, participativo y transformador, consciente de su realidad y de los condicionamientos que actúan sobre ella, que admite que a través de la reflexión y la indagación sobre su quehacer es capaz de introducirse en un proceso auténticamente creativo e innovador que contribuya a mejorar su práctica y por ende la calidad educativa.

El perfil profesional del docente en servicio, debe reunir las características de los procesos técnicos, científicos, sociales y culturales, contextualizados en una praxis. Y corresponde a los estados y a las instancias federales la conformación de sistemas de Actualización del Magisterio, y los medios que permitan su permanencia dentro del sistema educativo de acuerdo a lo estipulado en la Ley General de Educación.

La Dirección de Actualización y Centros de Maestros, es una instancia para dar a los docentes la capacitación necesaria, en ella se diseñan los Talleres Generales de Actualización (TGA), que los profesores deben tomar de manera obligatoria antes de iniciar los nuevos ciclos escolares, y de manera permanente presentan actividades de interés para el magisterio, en el Distrito Federal la Dirección ha implementado la apertura de 19 Centros de Maestros, equipados con centros de computo, videotecas, bibliotecas, salas de televisión vía satelital, salas individuales de estudio y salas de trabajo en equipo, algunos de ellos cuentan con auditorios para conferencias.

De este grupo de capacitación, en la zona de Villa Coapa, se encuentra un Centro de Maestros, que da servicio de actualización por medio de cursos a los docentes de las escuelas del rumbo, sin embargo, no existe algún curso o taller, donde se aborden los conceptos de Calidad Educativa o de Certificación de Calidad, en cuanto a cursos implementados por el Centro de Actualización del Magisterio (CAM), como ya se expresó, no existe, en la zona de influencia, alguno que aborde la problemática existente en cuanto a Calidad Educativa y Certificación de Calidad.

Por ser en su mayoría escuelas de organización privada, la capacitación depende de las propias instituciones, misma que se da regularmente en el receso que abarcan de julio a agosto y en algunos casos en cursos sabatinos a los cuales deben asistir los docentes.

Todo proceso de certificación incluye un curso de introducción donde deben involucrarse todas las áreas de una empresa, por lo que, de iniciarse el proceso de certificación de las instituciones educativas, deberá buscarse la integración del personal docente y administrativo, ya que éste, es indispensable para obtener la Certificación de Calidad.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO INVESTIGATIVO**

### **3.1. CARACTERÍSTICAS DEL TIPO DE ESTUDIO SELECCIONADO**

La creciente utilización de los estándares de calidad como apoyo a una gestión bien estructurada, es una de las más fuertes tendencias de la formación en estos tiempos. En esta investigación, se analiza la situación actual de la gestión de calidad en el ámbito educativo. Examinando la relación de los estándares con el tema de aseguramiento de calidad. Para lo cual se revisa las tendencias de aplicación de los conceptos de calidad y se analiza el uso de estándares para la gestión y la garantía de calidad educativa.

El estudio investigativo en el que se sustenta el diagnóstico, es la investigación descriptiva de tipo encuesta con instrumento cuestionario, diseñado con base en escala Likert, llevando una secuencia de operaciones conducentes a la obtención de información necesaria para seleccionar a partir de la observación de la realidad, el estudio de temas generadores para la elaboración de un Manual de Procedimientos que sea útil a las escuelas de la Zona Escolar 253, para llevar a cabo la certificación de calidad de los procesos educativos, mediante la norma ISO 9001- 2000 en Educación Básica.

Para realizar la investigación, se encuestó a los siete directores del mismo número de Escuelas, que pertenecen a la Zona Escolar 253 y dependen del Sector Escolar 38, de la Dirección Operativa N° 5 en el D. F. Sólo se aplicó el cuestionario a los directivos de las instituciones, debido que dentro de las actividades que realizan, está el de procurar el mejor funcionamiento de las instituciones educativas donde laboran.



### **3.2. POBLACIÓN QUE PRESENTA LA PROBLEMÁTICA**

El objeto de estudio de esta investigación, es la Zona Escolar 253, ubicada en la franja determinada como Villa Coapa, está limitada al Norte por la Calzada del Hueso, al Sur por Periférico Sur, al Oriente por Canal Nacional y al Poniente por Cafetales.

Las escuelas pertenecientes a la Zona Escolar 253 son:

Oficiales: “Aurora López Velarde Berúmen”, Turno Matutino.

“Aurora López Velarde Berúmen”, Turno Vespertino.

Particulares. Colegio Reims.

Colegio Lestonac.

Instituto Albert Einstein.

Colegio Inglês Mexicano

Centro Integral Educativo del Sur.

La Zona Escolar 253 fue la demarcación donde se realizó la investigación, en forma específica en los planteles arriba mencionados.

El tiempo que se tomó para llevar a cabo la investigación fue del ciclo escolar 2005- 2006.

La calidad y la excelencia han sido un tema dominante en el discurso educativo, con un renovado énfasis en los estándares del desempeño del estudiante y la efectividad de la enseñanza. El problema de lograr un acceso igualitario en la educación con oportunidades equitativas para todos y beneficiarse de sus resultados, ha involucrado a los maestros y a la comunidad educativa. Los educadores deben buscar formas de comprometer los intereses y energías de cada estudiante, para reducir el fracaso escolar, los porcentajes de deserción, y para elevar los estándares de todos los comprometidos con la instrucción.

Los sistemas educativos tienen que hacer frente a los cambios básicos de sus medios ambientes si tienen nuevas expectativas de ser creados desde los diferentes sujetos tanto al interior como al exterior del sistema formal. Las sociedades están tendiendo a desgastar el control social y a ceder las responsabilidades a las escuelas. Cada estudiante se espera hoy en día que revele más actividad, más responsabilidad y un eficiente manejo del aprendizaje.

El conocimiento es hoy valorado como un recurso. Su más valioso activo deriva de la capacidad de traducir las demandas del trabajo en programas de formación, conocimientos codificados que tienen la capacidad de inducir el desarrollo de competencias. La habilidad de acumular conocimientos, capacidades educativas, metodologías de diseño y formación, docentes calificados y mejores procesos de enseñanza aprendizaje es un rasgo típico de la organización institucional.

Las escuelas han mostrado esa capacidad y han aplicado sus conocimientos para desarrollarse, para innovar en los programas y aplicar nuevos métodos. Indudablemente, la codificación desarrollada en los procesos de gestión de calidad permite esa acumulación y puesta al servicio de la formación. Esta será una de las ventajas potenciales de la utilización de un sistema de certificación de calidad en los planteles.

La ubicación de la Zona Escolar 253, la pone en una línea muy especial, ya que si las escuelas existentes en ella no se integran a procesos de certificación de calidad total, tenderán a desaparecer o a ser absorbidas por aquellas que sí se incorporen a estos sistemas.

La gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los docentes y pretende mejorar continuamente la eficacia de una institución educativa para la satisfacción de quienes hacen uso de sus servicios.

### **3.3. DISEÑO DEL INSTRUMENTO**

El instrumento se compone por un cuestionario estructurado con variables nominales, mismas que se listaron para medir u observar, en el cual se revisó la definición conceptual y la comprensión de su significado. (ANEXO)

Revisar como han sido definidas operacionalmente las variables, esto es, como se ha medido cada variable. Ello implica comparar los distintos instrumentos o maneras utilizadas para medir las variables (comparar su confiabilidad, validez, sujetos a los cuales se les aplicó, facilidad de administración, veces que las mediciones han resultado exitosas y con posibilidad de uso en el contexto de la investigación).

Se eligió el instrumento que fue favorecido en la comparación, para ser adaptado al contexto de la investigación.

La información de la investigación, se clasificó en Información Primaria, proporcionada básicamente por el cuestionario acerca de las expectativas del personal encuestado.

Para llevar a cabo el análisis de datos se utilizó el programa Statics Program for Ciencias Social (SPSS) versión 10.0 en inglés.

De la muestra a quien se le aplicó el instrumento, siete son directores de las escuelas pertenecientes a la Zona Escolar 253, uno es de la Supervisora de la Zona y uno de personal de Proyectos Académicos de la Dirección Operativa N° 5.

### **3.4. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Para llevar a cabo el estudio del instrumento, se necesitó platicar con la Supervisora de la Zona Escolar 253 sobre la importancia que implica para los Procesos Educativos la calidad certificada, afortunadamente la Profesora, debido a su experiencia como directiva de Educación Primaria, se mostró accesible al desarrollo del mismo, solicitándonos que antes de la realización se diera a los directores, una pequeña platica sobre el tema.

Durante la Junta de Consejo Técnico de la Zona Escolar, se anexó en la Orden del Día en el apartado de Asuntos Generales, la aplicación del cuestionario y una breve explicación de qué es la calidad educativa y qué es la certificación de calidad, debido a que los temas principales de la reunión ocuparon mayor tiempo del planeado, la Supervisora decidió que sólo se realizará el instrumento.

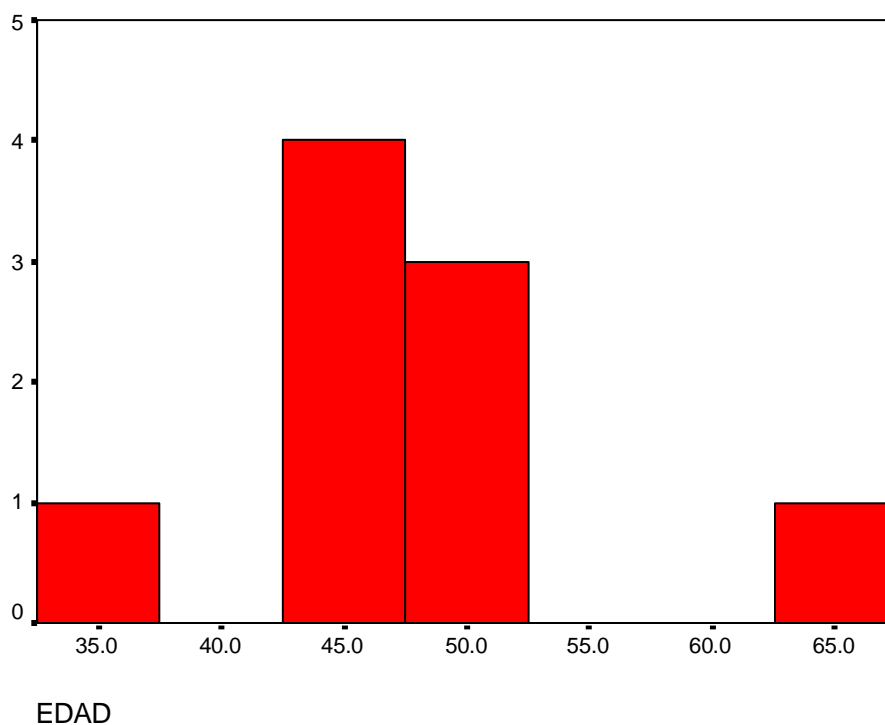
Dicha actividad se llevó a cabo en la Junta de Consejo Técnico de la Zona Escolar 253, del mes de Febrero de 2005, en una sola sesión de trabajo, donde estuvo presente el tesista para la resolución de probables dudas, encontrándose presentes, todos los Directores de las Escuelas pertenecientes a la zona, y dos observadores de la Dirección Operativa N° 5, que no tuvieron objeción alguna en la aplicación.

Se entregaron cuestionarios a todos los presentes, por lo que se destinaron instrumentos a los siete directores de las escuelas, la supervisora y dos del personal de la Dirección Operativa, al recabar los mismos, sólo nueve fueron devueltos, mismos que sirvieron para realizar el análisis respectivo.

### 3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Como resultado de la interpretación los datos recabados a continuación se refieren los datos estadísticos que tienen significado con la vinculación de la hipótesis con lo recopilado.

#### EDAD PROMEDIO DE DIRECTIVOS

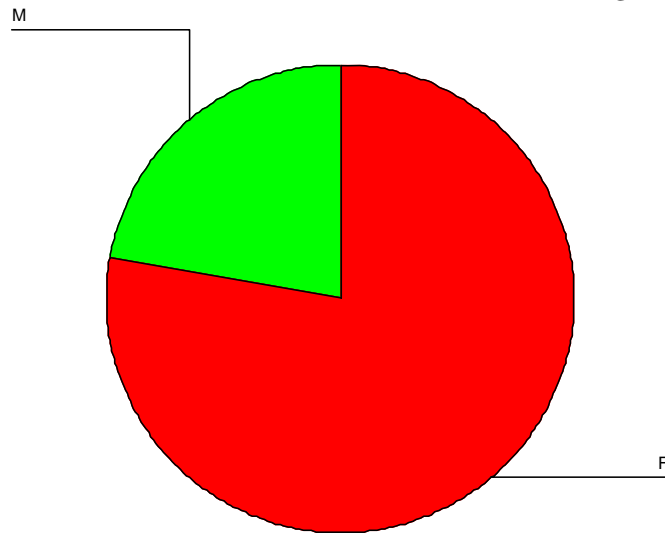


GRÁFICA 1

La edad promedio de los directores de las instituciones educativas de la Zona Escolar 253, se encuentran en un rango de 47 años.

## SEXO DE LOS DIRECTIVOS

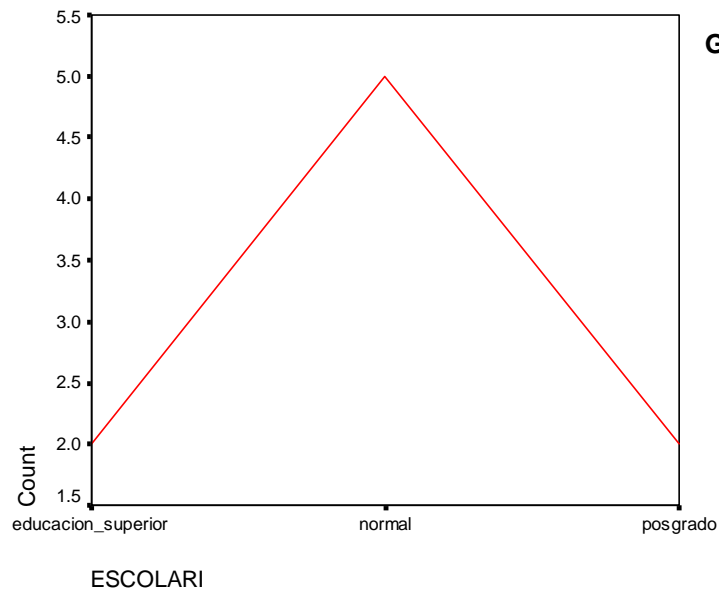
GRÁFICA 2



De los nueve encuestados el 77.7 % son del sexo femenino y el 22.3 son del sexo masculino.

## ESCOLARIDAD DE LOS DIRECTIVOS

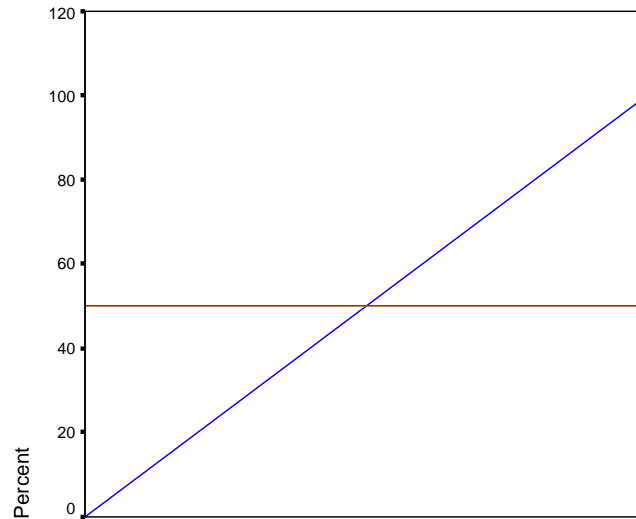
GRÁFICA 3



La escolaridad de los directivos es de normal básica en su mayoría (55.5%), licenciatura y posgrado tienen un menor rango (22.2% cada uno).

## TERMINO DE CALIDAD

GRÁFICA 4



Al relacionar el concepto de Calidad Educativa con la información recibida por los directivos sobre este término (preguntas 5 y 6 del cuestionario anexo), aún cuando todos estuvieron de acuerdo con la definición propuesta, sólo la mayoría ha escuchado el tema en diversos medios de comunicación.

## TERMINO DE CALIDAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De acuerdo en ciertos aspectos	4	44.4	44.4	44.4
	Totalmente de acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

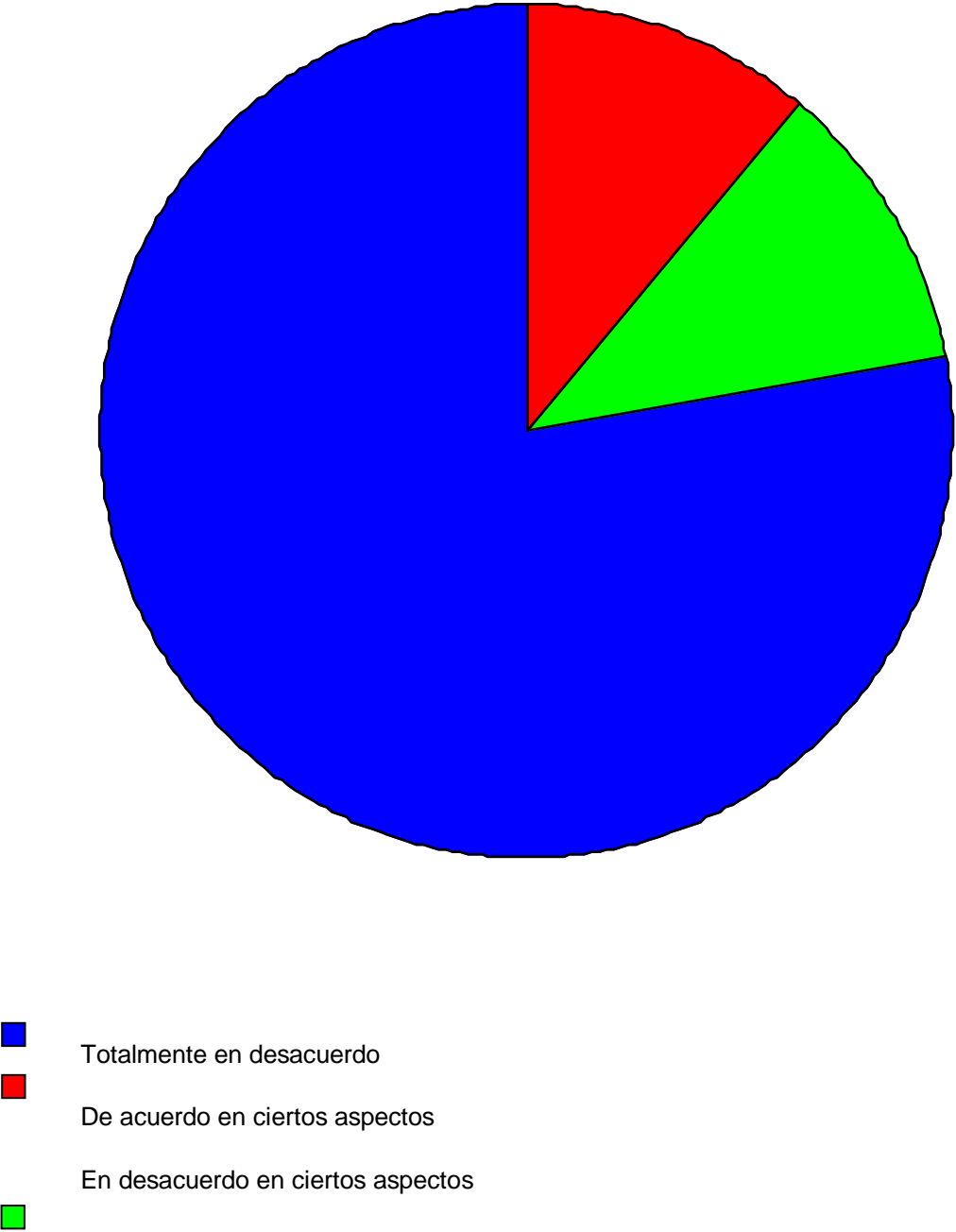
## INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si por todos los medios	4	44.4	44.4	44.4
	Si sólo en algunos medios	4	44.4	44.4	88.9
	Si sólo en un medio	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

La frecuencia establece que al entrecruzar los datos de existe conocimiento por diversos medios del término calidad así como la acepción del término.

**CALIDAD Y ESCUELAS PARTICULARES**

**GRÁFICA 5**

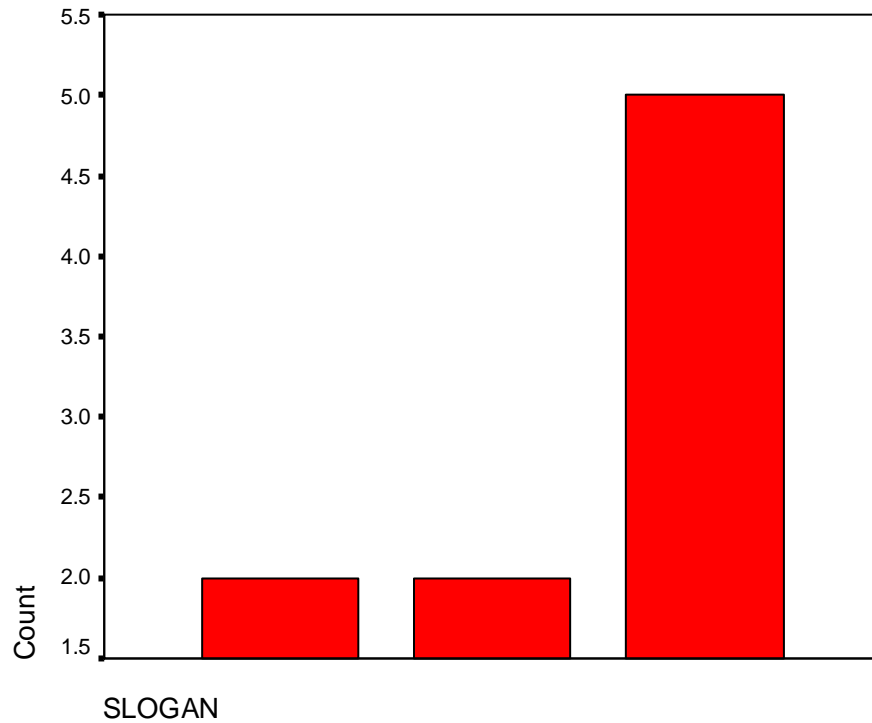


Los directores no están de acuerdo en que la calidad educativa debe alcanzarse, sólo por los colegios particulares.



## CALIDAD COMO SLOGAN

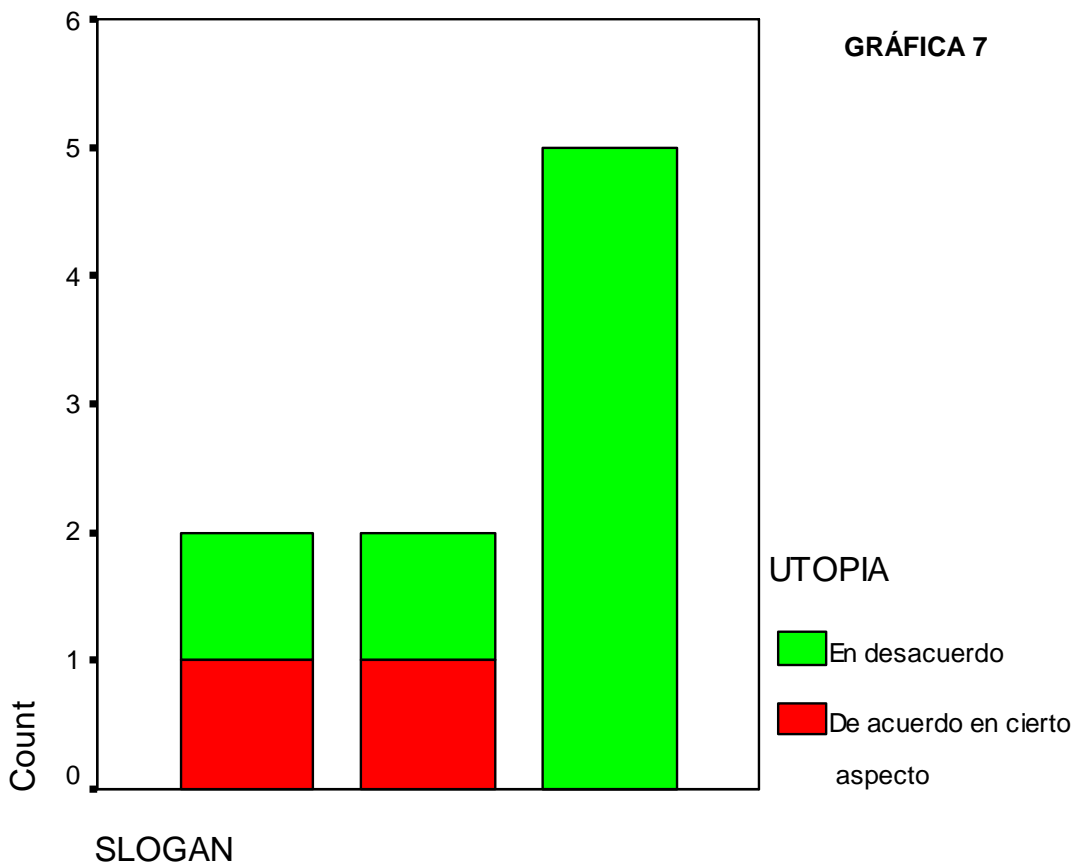
**GRÁFICA 6**



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De acuerdo en ciertos aspectos	2	22.2	22.2	22.2
	En desacuerdo en ciertos aspectos	2	22.2	22.2	44.4
	Totalmente en desacuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Los directivos no están de acuerdo en que la calidad educativa, sea sólo un slogan o una moda sexenal.

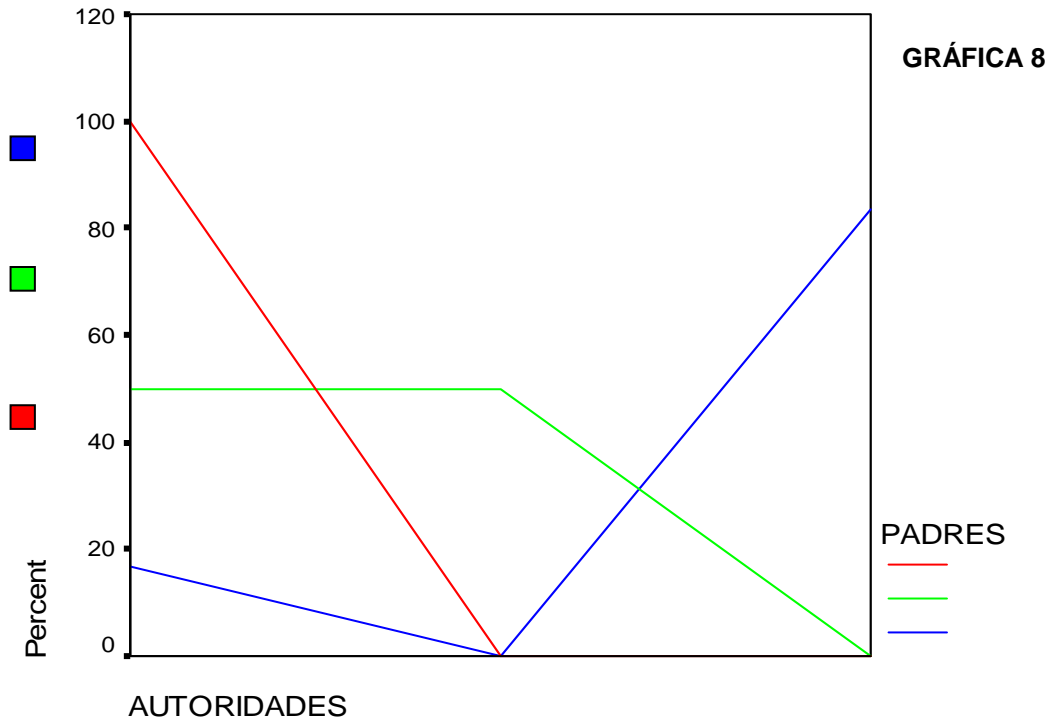
## CALIDAD COMO UTOPIÍA



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De acuerdo en cierto aspecto	2	22.2	22.2	22.2
	Totalmente en desacuerdo	7	77.8	77.8	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Los directivos tampoco estuvieron de acuerdo en que la Calidad Educativa, es una Utopía (algo inalcanzable) dentro de nuestro sistema educativo y al compararlo con la respuesta sobre si es o no, un slogan publicitario, la mayoría coincidió en que sí es posible alcanzarla.

## LA CALIDAD EDUCATIVA, RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES O LAS AUTORIDADES



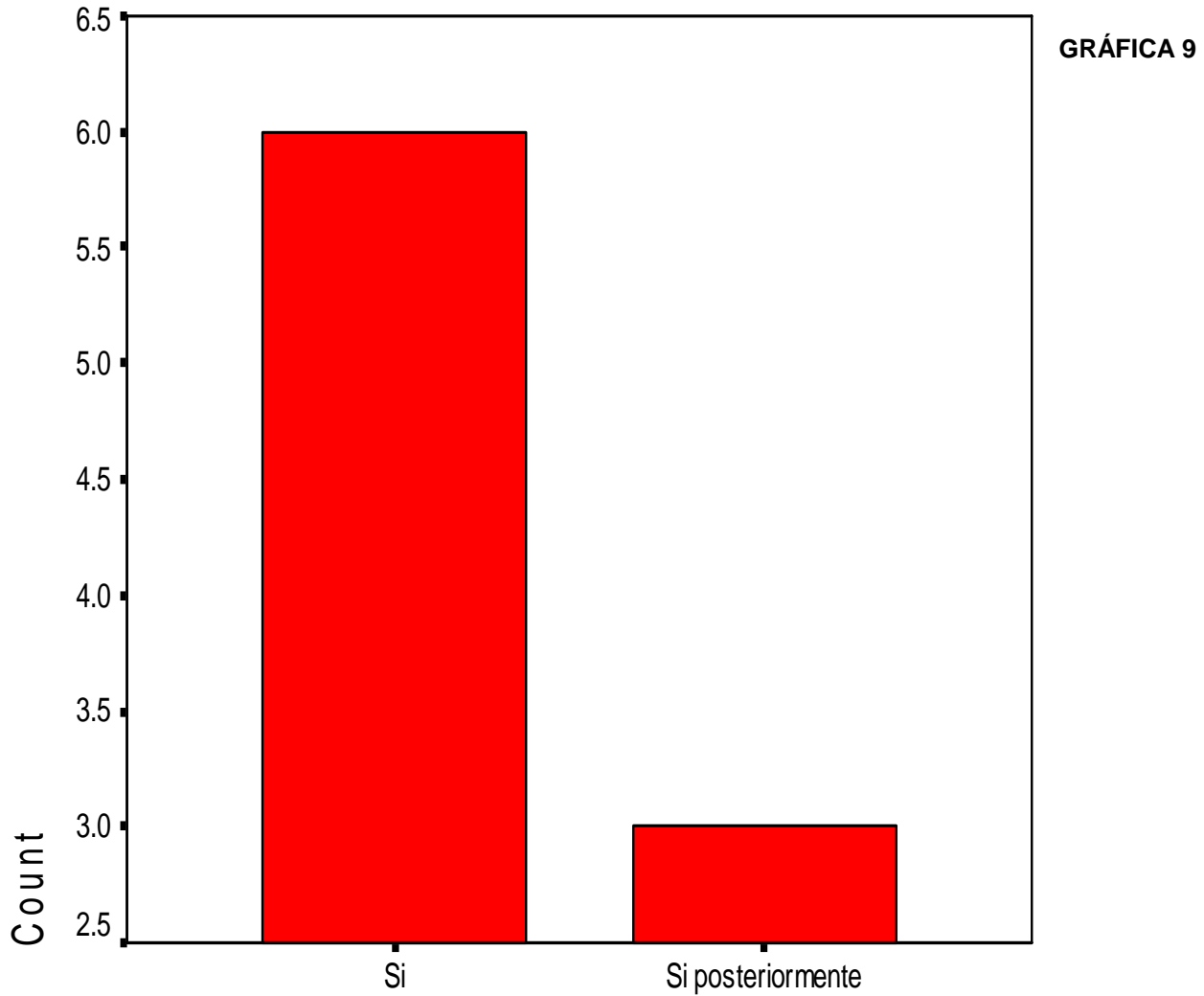
Totalmente en desacuerdo

De acuerdo en ciertos aspectos

En desacuerdo en ciertos aspectos

En cuanto a la responsabilidad que tienen padres y autoridades en relación a la calidad educativa, los directivos en general, consideran que es de una responsabilidad compartida, donde deben intervenir todos los integrantes de la comunidad educativa.

## CERTIFICACIÓN DE SU INSTITUCIÓN

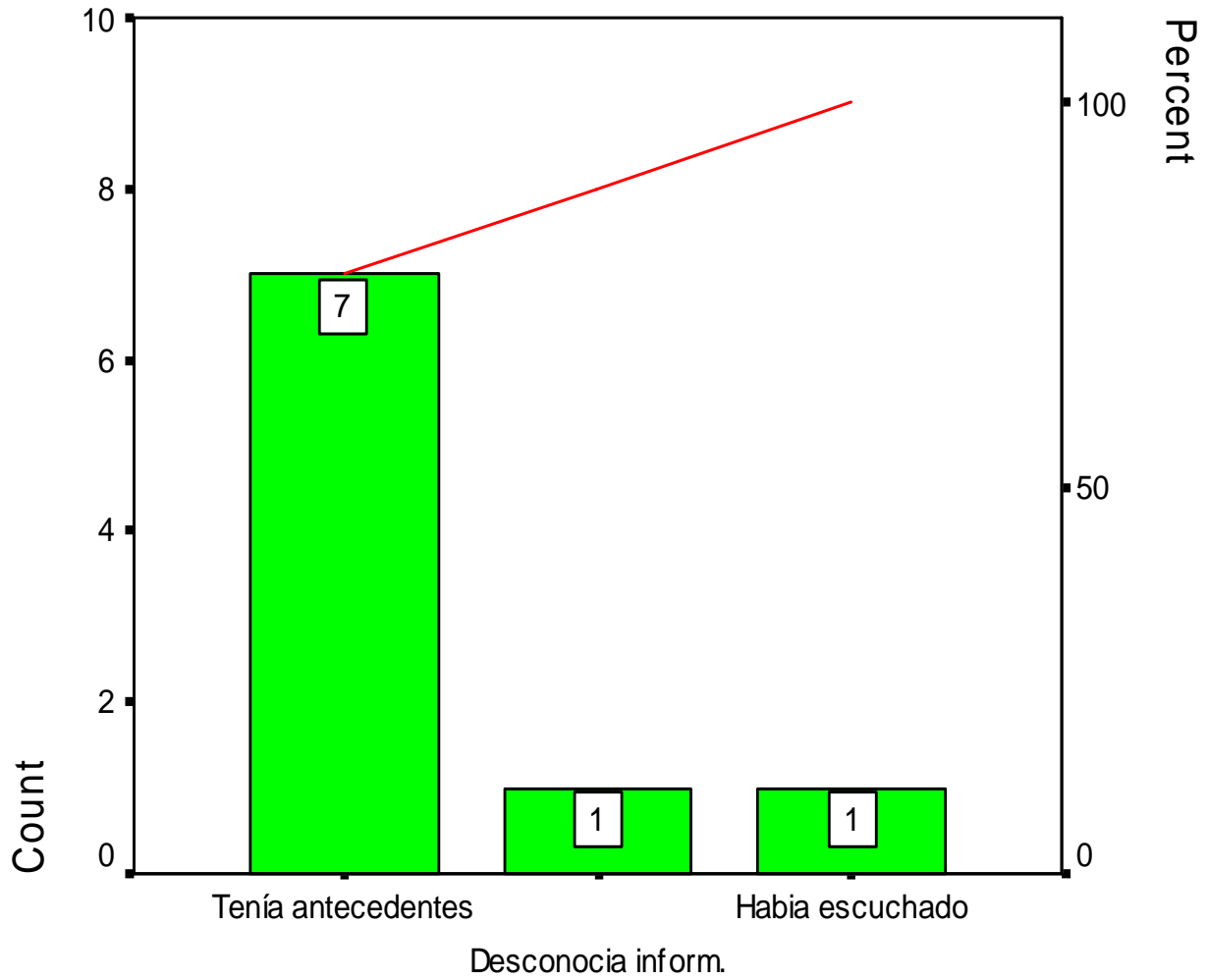


### CERTIFICACIÓN

Todos los directivos, están interesados en llevar a cabo la Certificación de Calidad de sus Instituciones, aunque algunos consideran que la realizarían con posterioridad.

## CERTIFICACIÓN COMO MEJORA CONTINUA

GRÁFICA 10

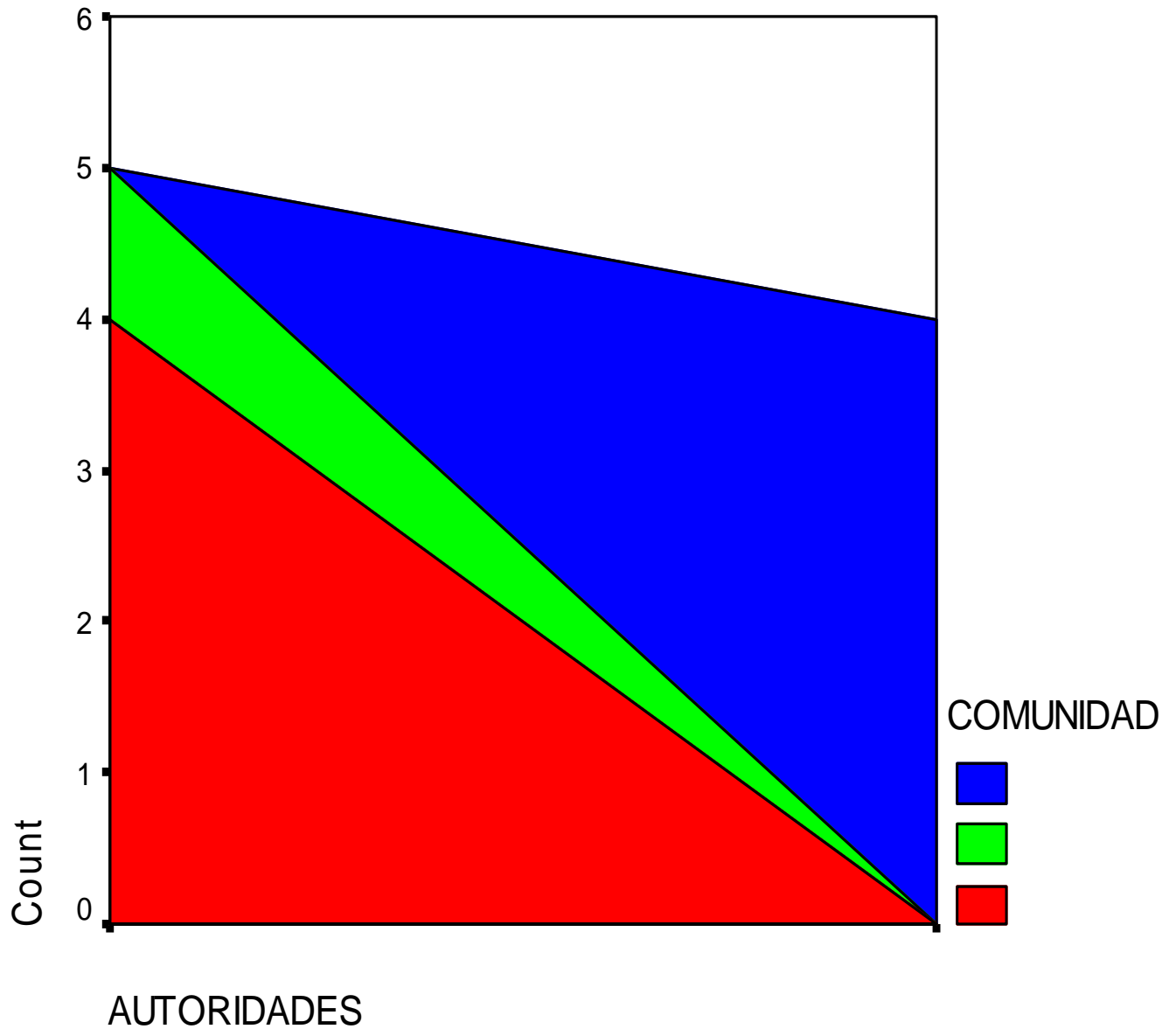


### MEJORA

La mayoría de los directivos tenían la información referente a la necesidad de que las instituciones educativas deberán certificarse en un momento dado para poder competir con otras instituciones similares.

# A QUIEN CORRESPONDE CERTIFICAR LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

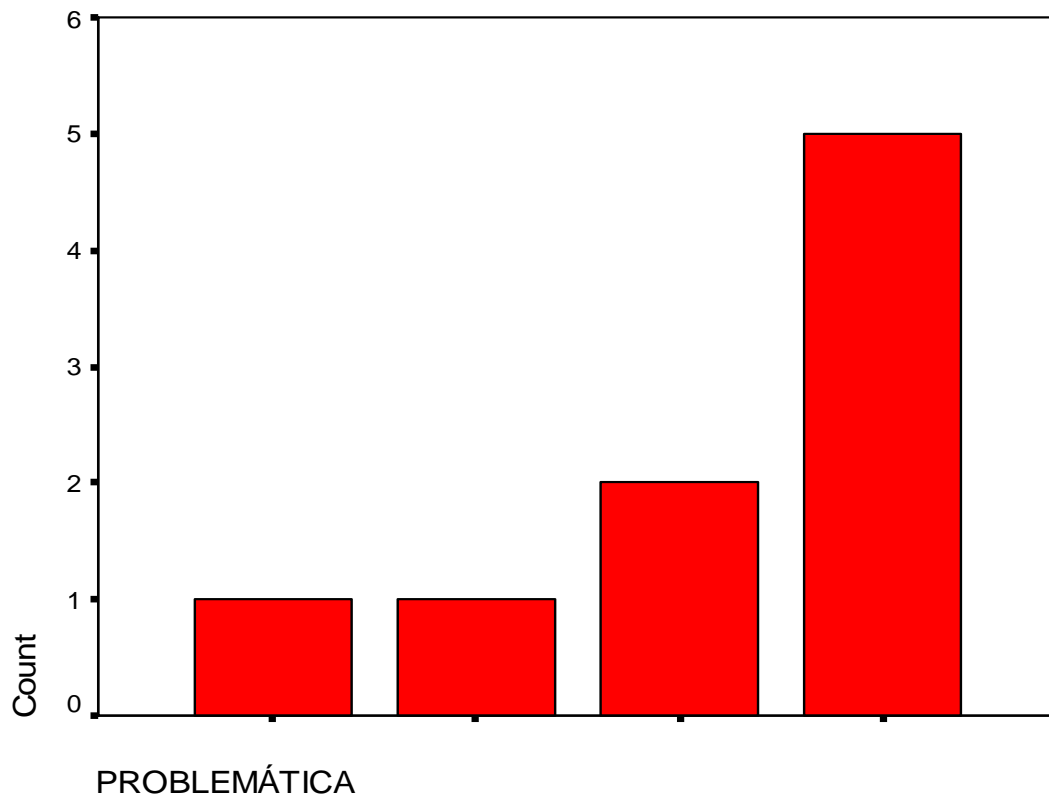
GRÁFICA 11



La responsabilidad de Certificar las Escuelas correspondería, según encuesta, en igualdad de circunstancias, a la comunidad educativa y a las autoridades institucionales sean escuelas de administración federal, estatal o particular.

## PROBLEMAS QUE TRAERÍA LA CERTIFICACIÓN.

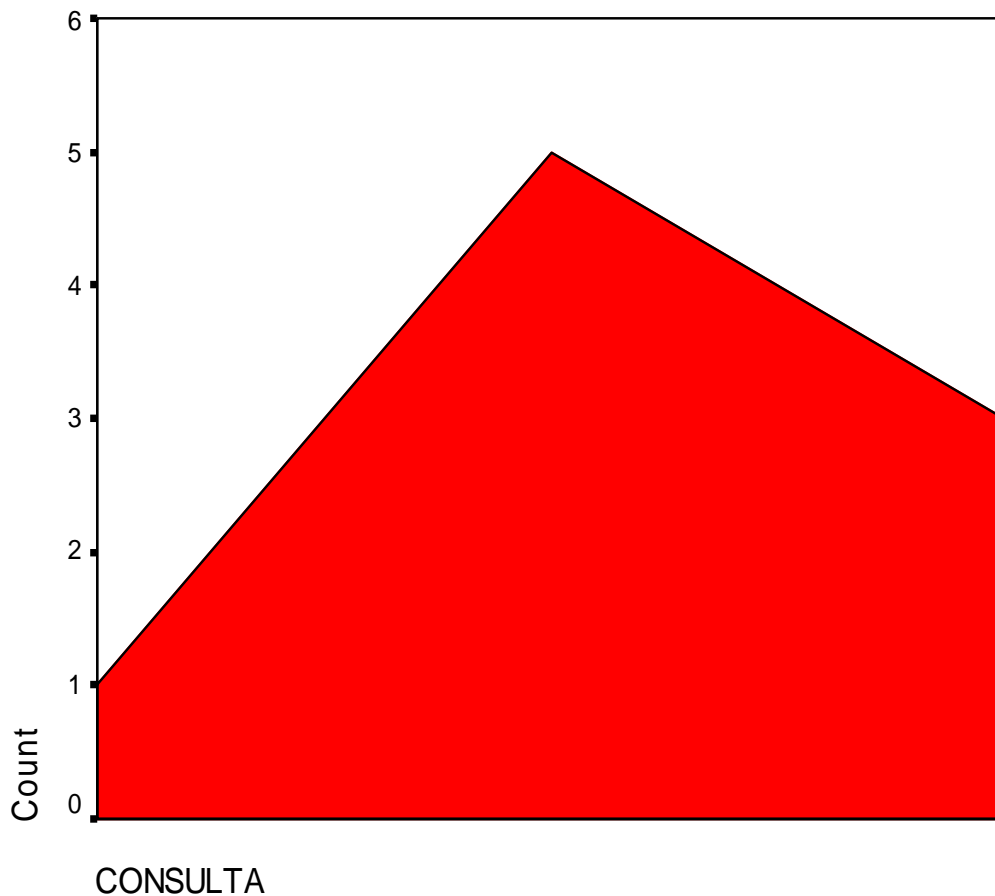
GRÁFICA 12



El 55.5 % de los encuestados, consideran que no existirían problemas significativos en la Certificación de sus Instituciones, el 11.1 % piensa que sólo en algunos aspectos se tendrían problemas, el 11.1% considera que a pesar de los problemas, se puede obtener la certificación y el 22.2 % considera que sería importante la problemática presentada.

## CONSULTARÍA A GENTE ESPECIALIZADA EN CERTIFICACIÓN

GRÁFICA 13

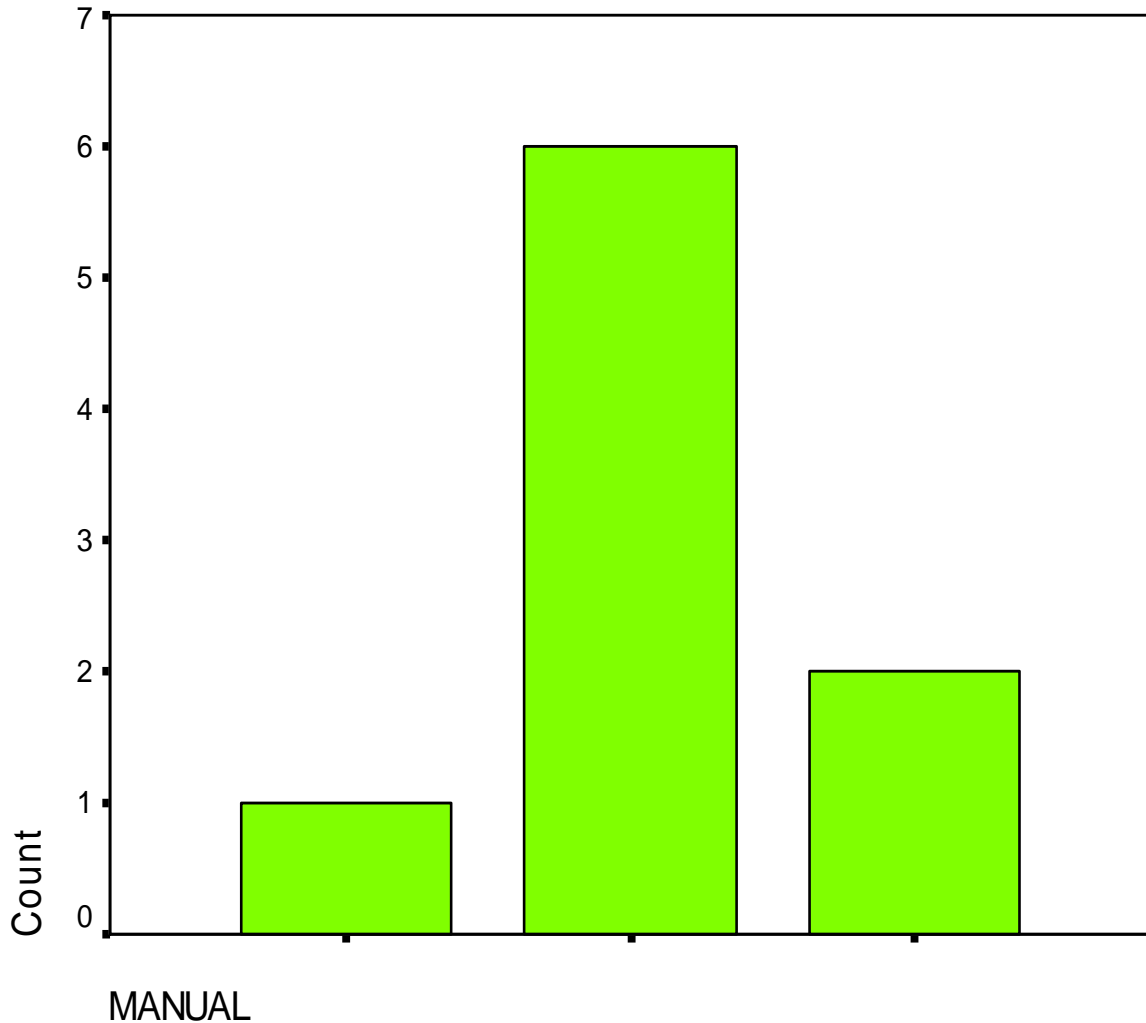


El 55.5 % de los encuestados consultarían especialistas para alcanzar la certificación de sus escuelas, el 11.1 % sólo los consultaría en algunos aspectos y el 33.3 % no considera consultar especialistas en el tema.



## USO DE MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN

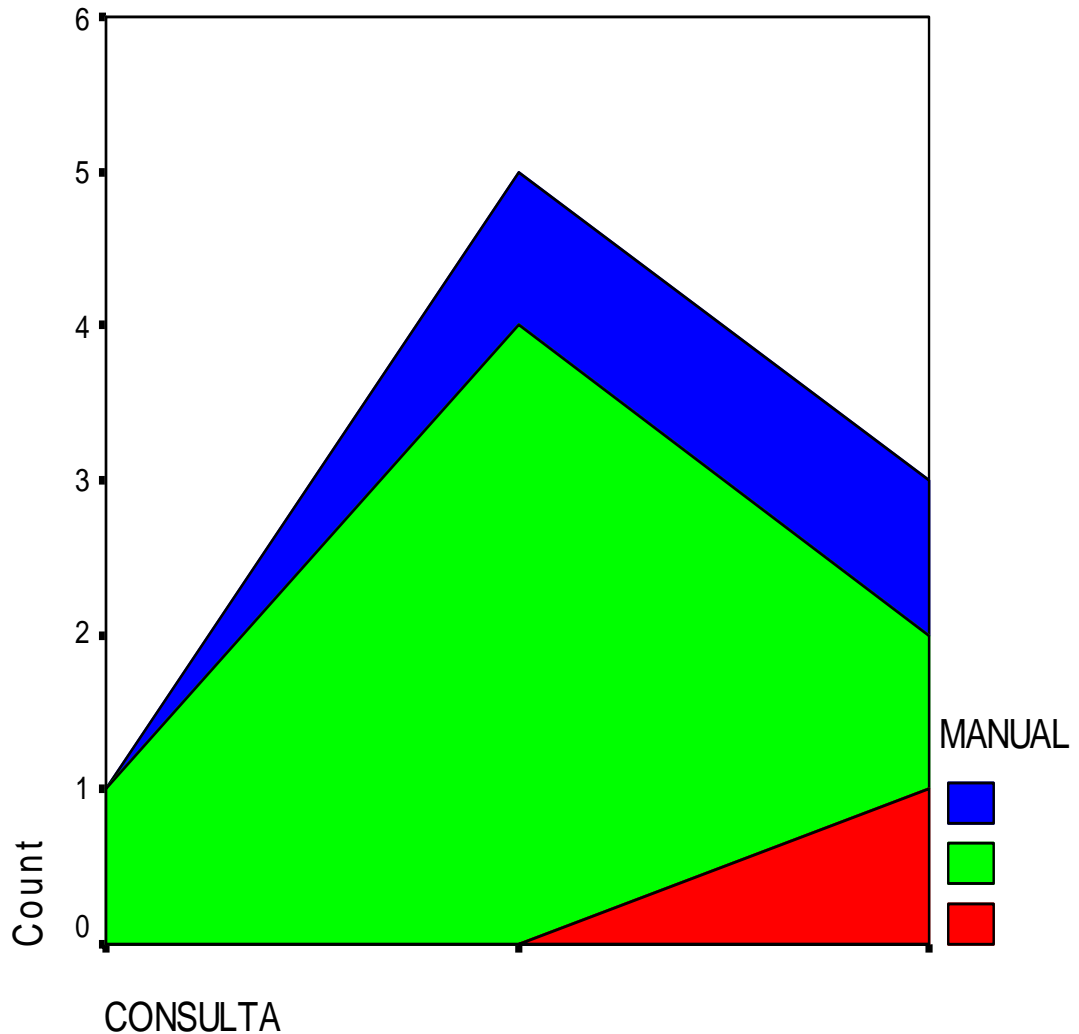
GRÁFICA 14



La utilización de un Manual de Procedimientos en la Certificación de la Calidad Educativa, es una forma sencilla para el 66.6% de los encuestados, ya que de esta manera, se les facilitaría la incorporación de sus escuelas al este proceso, el 11.1 % considera que sólo en algunos aspectos, tendría que consultar dicho manual y el 22.2 % considera que para ellos, no sería necesario consultar ningún tipo de guía de procedimientos.

# COMPARACIÓN CONSULTA A ESPECIALISTAS CON USO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

GRÁFICA 15



En esta gráfica se distingue cómo la mayoría de los directivos, consideran que es importante consultar a un especialista sobre Certificación de Calidad, así mismo la consulta de un Manual de Procedimientos que les indique, la manera mas eficiente de lograr la Calidad Certificada de los Procesos educativos.

## CAPITULO 4. DIAGNÓSTICO.

### 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN INFORME DIAGNÓSTICO.

*“La urgencia por hacer de la escuela la institución educativa por antonomasia; el centro desde el cual se toman las decisiones pedagógicas que mas convienen a la comunidad y le dan sentido..... se va imponiendo conquistando voluntades de maestros deseosos de reencontrar el rumbo de la utopía.....esa utopía no se logra sin todos”*

*Julio Cesar Gómez Torres*

Lograr la calidad de la Educación Básica ha sido desde el Sexenio de Carlos Salinas de Gortari, la prioridad de la Secretaría de Educación Pública, es por ello, que se firma en 1992 el “Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica” (ANMEB), marcando con así, la pauta para los modificaciones a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo Tercero, y con ello cambiar el rumbo, de la Educación Básica en el país, esto no se hubiese visto cumplido si con ello no se crea la Ley General de Educación.

El Programa para la Modernización de la Educación Básica, habla de la calidad como una necesidad prioritaria del país. “En México actuamos convencidos que una **educación de calidad** es el medio estratégico para asegurar el país un lugar seguro y destacado en la nueva configuración mundial”.<sup>9</sup>

Sin embargo es hasta el Programa Nacional de Educación 2001-2006, (PRONAE 2001-2006), que la calidad educativa se establece como un eje prioritario de la Planeación estratégica, “la educación nacional afronta tres grandes desafíos: cobertura con equidad; **calidad de los procesos educativos y niveles de aprendizaje**; e integración y funcionamiento del sistema educativo”.<sup>10</sup>

Sin embargo, el concepto de “calidad” queda como algo vago e indefinido, como la utopía, inalcanzable, que sólo parece tomar forma en la mente de algunos educadores, y de los asesores de la Secretaría de Educación Pública, y con este

---

<sup>9</sup> Carlos Salinas de Gortari, Hacia un nuevo modelo educativo 2, CONALTE, México, 1990. Pág. 3

<sup>10</sup> Programa Nacional de Educación 2001-2006, SEP, septiembre 2001. Pág. 16

ideal, indefinido, se forma el Programa Escuelas de Calidad, (PEC), sin definir si la “calidad” es un ente interno o externo del proceso educativo.

Partiendo de esta premisa se realizó la aplicación del “CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA IMPORTANCIA AL CERTIFICAR LA CALIDAD EDUCATIVA”, en la Zona Escolar 253 de Educación Primaria en el Distrito Federal, obteniendo los siguientes resultados.

De un total de nueve directores encuestados, del mismo número de instituciones educativas, siete se encuentran en un rango de edad entre 45 y 50 años, una directora tiene 35, siendo la mas joven, a cargo de una escuela particular y la mayor de 65 años, correspondiendo a una experiencia laboral promedio de 20 a 25 años de servicio dentro del Sector Educativo. De este universo el 77.7 % pertenecen al sexo femenino y el 22.3% al sexo masculino. En cuanto a la preparación profesional, sólo el 11.1 % cuenta con estudios de posgrado, realizando una Maestría en Acondicionamiento Físico, el 11.1% cuenta con Licenciatura en Educación y el 77.7 % con Normal Básica, dentro de este grupo el 44.4% estudio con el plan de tres años y el 33.3% con el plan de cuatro años.

En cuanto al término de “calidad educativa”, todos los participantes habían escuchado con anterioridad la misma palabra; algunos lo refieren en diversos medios de comunicación, así como en sus centros de trabajo, sin embargo sólo el 55.6% estuvo de acuerdo con la definición de calidad como: **“El grado en el que se logra la relevancia, eficacia interna y externa, impacto, equidad y eficiencia del sistema educativo, conforme a los objetivos curriculares, los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridos; en el que se alcance una efectiva igualdad de oportunidades”**. Y el 44.4% sólo estuvo de acuerdo parcialmente en esta definición.

Aun cuando seis de los directivos encuestados pertenecen a escuelas particulares y tres son de escuelas oficiales, el 77.7 % consideran que la calidad educativa no es exclusiva para instituciones privadas, compartiendo la idea de que deben incluirse los dos tipos de establecimientos, (oficiales y particulares) dentro del concepto de calidad educativa. El 11.1 % está de acuerdo que en ciertos aspectos sólo los colegios particulares pueden alcanzar la eficacia y el 11.1% considera que sólo en algunos aspectos los planteles oficiales podrán alcanzar esta característica.

En cuanto a la utilización de la “calidad educativa” como un slogan publicitario y la diferencia en quienes lo consideran como tal, el 55.6% estuvo totalmente en desacuerdo con ello, el 22.2 % está de acuerdo en algunos aspectos que se trata de un slogan y el 22.2% está en desacuerdo en algunos aspectos. Lo que nos demuestra que para los directivos encuestados la calidad educativa, es una necesidad actual.

Pensando en la “utopía” como algo irrealizable, el 77.7% de los entrevistados considera, que la calidad educativa no es tal, por lo que puede alcanzarse dentro de las instituciones oficiales como en las particulares, el 11.1% considera que se puede alcanzar en ciertos aspectos y el 11.1% que no es realizable en su totalidad. Con esto se concluye que se puede alcanzar la calidad educativa en las instituciones de la Zona Escolar 253 de manera integral o de forma parcial, buscando la eficacia total.

La responsabilidad de fomentar instituciones educativas de calidad, de acuerdo los cuestionarios realizados, es un compromiso que debe compartirse entre autoridades y padres de familia, ya que de otra manera, no es posible alcanzarla.

El cien por ciento de los directivos están de acuerdo en obtener la certificación de sus instituciones, aun cuando el 66.6% lo considera como algo prioritario y el 33.3% restante piensa en realizarlo posteriormente.

Para realizar la certificación de las escuelas de la Zona Escolar 253, deben tomarse en cuenta a los diferentes miembros de las comunidades educativas, correspondiendo a las autoridades como a los miembros de las colectividades asumir la responsabilidad y los gastos que se generen por este concepto.

La certificación de las instituciones no traería consigo problemas significativos, así lo manifiestan el 55.5% de los directivos, el 11.1% está de acuerdo que los problemas que se generen serán de bajo impacto, el 11.1% dice que sólo existirán problemas en el aspecto administrativo y el 22.2% considera que los problemas generados podrían poner en riesgo la certificación.

En cuanto a informarse con un especialista para la certificación de las instituciones, el 55.5% está dispuesto a consultar a un especialista para alcanzar la certificación de calidad por cualquiera de los organismos internacionales o nacionales acreditados, el 11.1% refiere que sólo buscaría apoyo de profesionales en el tema, en ciertos aspectos del trámite, mientras el 33.3% estaría dispuesto a buscarla por sus propios medios, sin el apoyo de consultores externos.

La consulta de un Manual de Procedimientos para la Certificación, se ejecutaría por el 66.6% de los directores de la Zona Escolar 253, debido a que con el mismo, se tendría una idea clara de los requerimientos necesarios que cada uno de los diversos organismos certificadores solicitan para la acreditación de los colegios, el 11.1% considera que el manual le facilitaría el cumplimiento de su objetivo, sólo de manera parcial, el 22.2% determinó que un manual no resolvería la incorporación de las escuelas a una certificación de calidad, ya que cada escuela tiene características propias. Concluyendo con ello que un Manual de Procedimientos ayudaría considerablemente a los colegios a lograr la Certificación de la calida educativa, tomando en cuenta las particularidades de las instituciones.

Si combinamos la aplicación del Manual de Procedimientos con la asesoría especializada e individual que cada una de las instituciones educativas de la Zona Escolar 253, lograremos la certificación, incorporación y permanencia.

La certificación de la calidad, debe darse en todas las escuelas, privadas o públicas, por organismos externos, ya que de esta manera, se garantiza la equidad educativa. Si las escuelas privadas se certifican por medio de instituciones como el (Organización Internacional de Normalización) ISO-9000, Consejo de Normalización y Certificación (CONOCER), la desigualdad social será cada día mayor, haciendo que los alumnos de escuelas oficiales busquen un espacio en las escuelas de Educación Media Superior en desventaja.

La realización del “Manual de Procedimientos para la Certificación de la Calidad Educativa”, sin ser una receta que lleve a las escuelas a obtener la certificación, facilitaría la identificación de aquellos factores que limitan a nuestros institutos para obtener dicha certificación, permitiéndonos tener un panorama real de la capacidad para alcanzar estándares de calidad internacionales.

Por lo tanto, se considera necesario que exista una norma específica en la Gestión Educativa que asegure la calidad y que haga referencia a los procedimientos documentados del sistema de calidad educativa, destinados a planificar y gerenciar el conjunto de actividades que afectan la disposición dentro de una organización. Este manual debe cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema requerida para una organización. Tomando en consideración aquellos medios versados relativos al Sistema Educativo Mexicano; que no son tratados en la norma seleccionada para el sistema de la calidad, pero que son necesarios para el control adecuado de las actividades.

Con ello, se pretende participar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos que las instituciones escolares, describirán e implementarán en un sistema eficaz, al igual que el suministro de la inspección adecuada para las

prácticas pedagógicas; lo que facilitará las actividades de fortalecimiento, en el cumplimiento de los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

Consecuentemente se propone el diseño de un Manual que guíe las acciones a definir los procedimientos documentados del sistema de calidad requeridos por la Secretaría de Educación Pública (SEP). El contenido está pensado para dar apoyo metodológico a las instituciones de Educación Primaria de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, desde el enfoque de la calidad y mejora continua.

Es también, un instrumento auxiliar de consulta para unificar y facilitar las tareas de formalización, registro y control de las tácticas. Asimismo, sirve como medio de integración y orientación al personal que labora en las escuelas que aún no se incorporan a la certificación de la calidad educativa, así como a los planteles de nuevo ingreso, describiendo gráficamente los flujos de las acciones a emprender.

Dicho “Manual de Procedimientos para la Certificación de la Calidad Educativa” es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información y/o las instrucciones sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, organización, objetivo y funciones de la certificación de la calidad en las escuelas de Educación Básica, constituyéndose en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizacional. En el siguiente Capítulo se expone dicha alternativa.



## **CAPÍTULO 5. PROPUESTA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA.**

### **5.1. MARCO JURÍDICO INHERENTE A LA PROPUESTA.**

Aún cuando en el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) se establece la necesidad de dar a nuestro país una Educación Básica de calidad, como se menciona en el discurso del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos en el período comprendido de 1988-1994; Lic. Carlos Salinas de Gortari, “En México actuamos convencidos que una educación de calidad es el medio estratégico para asegurar al país un lugar seguro y destacado en la nueva configuración mundial”<sup>11</sup>.

Esta disertación es manifestada en los textos base de la Reforma educativa, editados por el Consejo Nacional Técnico de la Educación; aunados al Programa Nacional de Educación (PRONAE) derivado de los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo (PND), quienes impulsados por la justicia y equidad, no pierden de vista la función central que se le asigna a la educación como motor de cambio; en este sentido del análisis e información de los procesos de certificación de la calidad educativa implican una tarea que se establece en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 3º, en la Ley General de Educación y en la Ley de Educación del Distrito Federal.

En la Ley General de Educación, artículo 34 del Capítulo III de La Equidad en la Educación indica: *que el Ejecutivo Federal llevará a cabo programas compensatorios de los cuales apoye con recursos específicos a los gobiernos de aquellas entidades federativas con mayores rezagos educativos, previa*

---

▪ <sup>11</sup> Hacia un nuevo modelo educativo 2, México, CONALTE, 1990. Pág.178.

*celebración de convenios en los que se concierten las proporciones de financiamiento y las acciones específicas que las autoridades educativas locales deban realizar para reducir y superar dichos rezagos. La Secretaría evaluará los resultados en la calidad educativa de los programas compensatorios antes mencionados<sup>12</sup>.* Por ello es de gran relevancia considerar los resultados para determinar si lo estimado académicamente por el nivel de educación básica, es pertinente para el siguiente y si cuenta con una secuencia de criterios de formación para el estudiante (curricular, docentes, organización escolar, métodos pedagógicos). La interrelación académica entre los niveles educativos debe determinar una cadena de eficiencia, detectando con oportunidad las áreas de mejora que deberán ser atendidas y solucionadas, lo cual ayuda a elevar los índices de eficiencia terminal así como los de transición.

Sin duda la calidad en la educación, emprende la continuidad de las nuevas líneas de acción y metas que permiten al Sistema Educativo Nacional (SEN) enfrentar los nuevos retos de una sociedad inmersa en un mundo globalizado. Misma que versa en la sección 2, de los consejos de participación social en la misma Ley General de Educación; en su artículo 68 comprometen a las autoridades educativas como promotoras de la participación de la sociedad en actividades que fortalezcan elevar la calidad de la educación pública, así como ampliar la cobertura de los servicios educativos.<sup>13</sup>

La Educación Básica que se consolida a inicios de este Siglo XXI, responde a la última revisión que hace México de su historia; en donde los retos presentes y futuros, de la Educación Básica definen el quehacer educativo en las escuelas primarias del Distrito Federal. La orientación legal precisará las atribuciones normativas y operativas de las autoridades a nivel federal, estatal y municipal, en cuanto a lo expresado en el libro ISO 9000 en la Educación, hablar de "calidad de la educación" incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la *eficacia*: una educación de calidad es aquella que

---

<sup>12</sup> Poder Ejecutivo Federal. [Ley General de Educación](#) artículo 34.

<sup>13</sup> Poder Ejecutivo Federal. [Ley General de Educación](#). Capítulo VII de la Participación social en la educación. Artículo 68.

logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender aquello que está establecido en los planes y programas curriculares, al cabo de determinados ciclos o niveles.

En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. Una segunda dimensión del concepto de calidad, complementaria del anterior, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su *pertinencia* en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona intelectual, afectiva, moral y físicamente, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad -el político, el económico, el social; postulados inherentes en el artículo 3º Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos.

Potenciar la posibilidad de desarrollo en cada individuo mediante una educación que le permita involucrarse con su entorno es menester tanto de la ley General de Educación, como de la Ley de Educación del Distrito Federal, las cuales fundamentalmente están resueltas a involucrar a los actores educativos en su propia transformación. En donde las autoridades educativas, en sus concernientes ámbitos de competencia, constituirán el sistema nacional de calidad en la educación; con las finalidades de actualización de conocimientos y progreso de los agentes educativos.

La realización de programas adecuados a las necesidades y recursos educativos del Distrito Federal, impulsan el desarrollo de la investigación pedagógica y la difusión de la cultura educativa. Manifestados en el artículo 20 de la Ley General de Educación y en el artículo 49 de la Ley de Educación del Distrito Federal<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Poder Ejecutivo Federal. Ley de educación del Distrito Federal. I Legislatura 28 de abril de 2000.

Las autoridades educativas locales podrán coordinarse para llevar a cabo actividades relativas a las finalidades previstas en estos artículos, cuando la calidad de los servicios o la naturaleza de las necesidades hagan recomendables proyectos regionales. Por lo que el Artículo 21 de la Ley General de Educación infiere que el educador además de promover y coordinar es agente directo del proceso educativo<sup>15</sup>. Al cual deberán proporcionársele los medios que le permitan realizar eficazmente su labor y que contribuyan a su constante perfeccionamiento.

De esta manera se transita de un enfoque centrado en la adquisición de conocimientos, a otro en la instauración de un documento que especifique tales procesos que llevaran a las escuelas a la certificación de la calidad en la educación.

Su carácter nacional, en tanto que atenderá a la comprensión de los problemas, al aprovechamiento de los recursos, a la defensa de la independencia política, al aseguramiento de la independencia económica y a la continuidad y acrecentamiento de la cultura. Contribuirá a la mejor convivencia humana con el aprecio por la dignidad de la persona, la integridad de la familia, el interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres, evitando privilegios de razas, religión, grupos, sexos o individuos.

La obligatoriedad de la Educación Básica [preescolar, primaria y secundaria]; precisan la equidad con buena calidad, proyectando la pertinencia que responderá a las necesidades y requerimientos del desarrollo nacional en un sentido formativo e integral de los individuos.

---

<sup>15</sup> Poder Ejecutivo Federal. Ley General de Educación. Capítulo I de las Disposiciones Generales. Artículo 21. Sección 2 de los servicios educativos.

## 5.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Los sistemas educativos mundiales han sido objeto de diversas políticas y programas en torno a la calidad educativa, las marcadas tendencias presentadas son la evaluación de los resultados de aprendizaje en el aula y escuela; así mismo se evalúa el desempeño pedagógico docente y de gestión.

En este sentido organismos intencionales como la Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y Banco Mundial (BM), han indicada algunos lineamientos globales de las características que debe obedecer la educación en los diversos países, en donde una vez instaurados los lineamientos deberán someterse a las evaluaciones pertinentes de sus avances. Por ello la Organización Internacional de Normalización (ISO), quien desarrolla normas de calidad a nivel mundial, establece los requerimientos mínimos para un sistema eficaz de calidad.

Al ser una organización no gubernamental, integrada por una red de institutos nacionales de normas de 148 países; sus estándares contribuyen al desarrollo, fabricación y distribución de los productos y servicios (incluyendo el educativo) más eficientes y seguros; aplicable a cualquier tipo de organización, entre estas normas está la ISO 9001-2000 que se aplica cuando el objetivo es lograr de forma coherente la satisfacción del usuario, con los servicios que presta la organización, y cuando se necesita manifestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del beneficiario y de los reglamentarios aplicables. Esta norma también se emplea para propósitos de Certificación por aquellas organizaciones que buscan el reconocimiento del sistema de gestión de la calidad.

En educación se aplica a través de las recomendaciones y sugerencias que marca la Guía IWA 2 (International Workshop Agreement) que se creó especialmente para organizaciones educativas, y fue producida por iniciativa de la

delegación mexicana en ISO. Actualmente México a través de la SEP es responsable de la coordinación internacional del proyecto IWA 2.

Por ser la Educación una prioridad en el Programa Nacional de Educación 2001-2006, se establecieron iniciativas como el Programa Escuelas de Calidad, con el objetivo de fomentar la mejora y el aseguramiento de la calidad de los programas educativos que ofrecen las instituciones públicas y particulares, para lo cual se debe fomentar que las instituciones logren la certificación de sus procesos de gestión. En diciembre de 2001 se formó un grupo de trabajo en el Consejo Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL) para elaborar una guía (IWA 2) para aplicar la norma ISO 9001:2000 en educación.

Recibe el nombre de IWA 2 (International Workshop Agreement), por ser un acuerdo internacional derivado de un taller creado por las directivas de ISO, para acelerar la aprobación de documentos guía para sectores específicos, en este caso en el sector educativo. Una vez que se logre implementar el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad (SIGC) a través de la aplicación de la Guía IWA 2, se requerirá solicitar la evaluación por un organismo especializado externo que será quien certifique que las operaciones de la organización escolar se han efectuado de acuerdo con requisitos previamente establecidos y que el trabajo se realice en estrecha vinculación entre áreas y funciones de las escuelas, lo cual sería una garantía, tanto del logro de la eficacia como de la eficiencia, efectividad y relevancia de las organizaciones escolares.

Buscando la incorporación de las escuelas primarias de la Zona Escolar 253, a la certificación de calidad, instituidas dentro del IWA 2, se propone la elaboración de un Manual de Procedimientos que nos permita alcanzar la misma, de manera eficaz. Como un compromiso real en lo social-cultural, democrático, ambiental, científico, tecnológico y fundamentalmente en la calidad de vida

ciudadana; dando como resultado una aptitud y efecto de la innovación que generan productos con anhelos incrementales de calidad.

Siendo el Manual de Procedimientos una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas, que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad enfocada a la competitividad, la colaboración y el producto del trabajo impulsado en el desarrollo humano dentro de una organización escolar. Dicho documento de apoyo y consulta integrado por los procedimientos que sustentan el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades de gestión escolar, posibilitarán el acceso a los estándares establecidos por el ISO 9001:2000 en educación.

### **5.3. PROPÓSITOS GENERALES DEL MANUAL.**

Con la finalidad de dar estructura al “**Manual de Procedimientos**” para la incorporación de las escuelas de la Zona Escolar 253, en la certificación de calidad, se han planteado los siguientes propósitos generales:

- **Diseñar los procedimientos para la certificación educativa, describiendo cada una de las acciones que deben seguir las instituciones educativas y los responsables e integrantes de las mismas.**
- **Definir estándares de calidad.**
- **Uniformar y controlar la ejecución de las rutinas de trabajo, para la detección de las causas de carencias, fallas o errores y la delimitación de responsabilidades; facilitando las labores de auditoria, evaluación y control interno, así como su vigilancia.**
- **Mostrar a cada uno de los integrantes de las organizaciones educativas, la forma adecuada y eficaz para la realización del trabajo;**

**reduciendo costos al aumentar la eficiencia y sistematizar la operación del servicio educativo.**

#### **5.4. DISEÑO DEL MANUAL.**

El Manual de Procedimientos deberá estar constituido por los siguientes apartados:

**A) Justificación,** en este apartado estarán especificados los datos que determinen la importancia del Manual de Procedimientos para su implementación en las Escuelas de la Zona Escolar 253.

**B) Índice o contenido,** relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman el documento.

**C) Introducción,** definición de las razones o motivos que sirvieron a la elaboración del documento, exponiendo brevemente el contenido.

**D) Objetivos de los procedimientos,** Su finalidad es uniformar y cumplir con la aplicación del “Manual de Procedimientos”. Para el control de las rutinas de trabajo, evitando alteraciones arbitrarias; establecer las responsabilidades; facilitar las labores de auditoría (interna y externa); la evaluación de control interno y su vigilancia; que cada uno de los involucrados en los procesos tenga el conocimiento de cómo se están realizando las acciones.

**E) Áreas de aplicación y alcance de los procedimientos,** determinar la esfera de acción que cubren cada uno de los procedimientos. Para determinar las responsabilidades y la aplicación adecuada de cada una de las acciones,



permitiendo que cada miembro de la institución educativa sea capaz de autoevaluarse y autocorregirse.

**F) Responsables**, determina cual es la responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización y a quien corresponde el compromiso de que se cumplan los objetivos en tiempo y forma.

Cada uno de los miembros de las instituciones debe tener claro cual es su tarea y que responsabilidad adquieren dentro de la certificación de los procesos en los que intervienen.

**G) Políticas o normas de operación**, en esta sección se incluyen los criterios y lineamientos generales de acción que se determinan en forma explicita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

Deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudieran presentarse en la operación de los procedimientos.

- ⇒ Establecer la misión, visión y metas de la institución educativa.
- ⇒ Definir las políticas y / o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal.
- ⇒ Elaboración de lineamientos con la intención de que cualquier persona, incluyendo las no familiarizadas con los aspectos administrativos, comprendan el procedimiento.

**H) Procedimiento de las operaciones**, presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consisten, cuando, como, donde, con qué y

cuánto se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Es conveniente detallar dentro las operaciones para simplificar su comprensión e identificación.

**I) Diagramas de flujo**, representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, donde se muestran cada una de las áreas, que intervienen en un proceso determinado. Deben hacerse mención de los equipos o recursos utilizados. Los diagramas brindan la descripción clara de las operaciones, para este efecto debe hacerse uso de símbolos o gráficos simplificados.

**J) Glosario**, lista de los conceptos de carácter técnicos relacionados con el contenido y técnicas de elaboración del Manual de Procedimientos, que sirve de apoyo para su uso o consulta.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

POR:

MARCO ANTONIO RIVERA CORTÉS

MÉXICO, D. F., FEBRERO 2007



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## **ÍNDICE**

**INTRODUCCIÓN**

**JUSTIFICACIÓN**

**OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCES DE  
LOS PROCEDIMIENTOS**

**RESPONSABLES**

**POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN**

**PROCEDIMIENTO DE LAS OPERACIONES**

**DIAGRAMAS DE FLUJO**

**GLOSARIO**

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las Instituciones Educativas de la Zona Escolar 253; tiene como propósito orientar al personal de los Institutos de Educación para la ejecución de las labores asignadas a cada órgano administrativo, aumentando con ello la eficiencia, al conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Parte de la necesidad de establecer los Objetivos Generales, que marcan los procedimientos y estándares de calidad, con la finalidad de uniformar y controlar las rutinas de trabajo.

Define las áreas donde se llevarán a cabo los trabajos, determinando las acciones y los responsables de cada una de ellas, con la pertinencia de definir correctamente los alcances y las limitantes de las metas. Ofreciendo a las Escuelas de Educación Primaria los lineamientos para establecer estándares de calidad, que les permitan la certificación de calidad, por medio de la Norma ISO 9001-200.

De igual manera sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales, así como medio de orientación, para cada una de las áreas involucradas en los procesos de certificación.

## JUSTIFICACIÓN

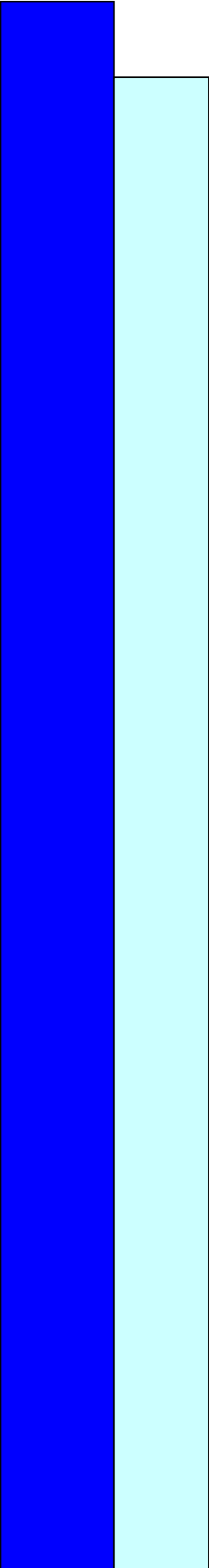
El presente Manual de Procedimientos, se desarrollo tomando en cuenta las necesidades de las diferentes escuelas que conforman la Zona Escolar 253, con la intención de poder alcanzar la certificación de calidad por parte de un Organismo Internacional reconocido, como lo es ISO 9000-2001.

Para poner en marcha las acciones aquí descritas, es imprescindible el compromiso de todos y cada uno de los involucrados en los procesos educativos que se llevan a cabo dentro de las instituciones.

El Manual de Procedimientos debe ser puesto en marcha con el apoyo de un equipo de trabajo interno y un experto externo, que oriente en las acciones a seguir, para satisfacer las necesidades formativas del sistema educativo; así como en la detección de problemas de actitud y aptitud de los partícipes.

La eficiencia ha de estar supeditada a la demanda y satisfacción de las necesidades sociales. Igualmente, la oferta educativa en el nivel básico se aprecia en función de lo factible de sus agentes (los padres de familia, alumnos, docentes y autoridades).

Actualmente, en los países desarrollados, se ha institucionalizado la obligatoriedad de la educación en los niveles básicos y la práctica de la gratuidad en la enseñanza elemental. Con estas medidas se entiende el aseguramiento de la igualdad de oportunidades y, en consecuencia, la permeabilidad social: el que tenga capacidades y se esfuerce, podrá llegar a donde quiera.



En cualquier caso, el sostenimiento de un sistema público de enseñanza, obligatorio y gratuito hasta ciertos niveles, constituye, sobre todo, la garantía de contar con recursos humanos para el desempeño de puestos de trabajo que demandan una cualificación y un nivel de destrezas intelectuales cada vez más exigentes.

Así, los más capaces y esforzados alcanzarán por méritos propios y objetivamente mensurables los niveles superiores del sistema educativo con las mejores calificaciones. Estos serán, además, los atributos que les permitirán situarse en los puestos de responsabilidad para liderar el futuro de la sociedad. De la misma forma, por nivel educativo alcanzado y calificaciones obtenidas se irán situando el resto de los alumnos a través de diversas alternativas de mayor a menor rango.

Por ello, y para una máxima eficiencia, el sistema debe articularse de forma que facilite la inmersión a los proceso de certificación de la calidad educativa; como la forma de establecer toda una serie de vigilancias que permitirán continuar con la transformación educativa a nivel básico.

En consecuencia, se puede afirmar que no existen fórmulas para lograr la calidad educativa, se compila en el apoyo del Manual de Procedimientos como el documento relevante a considerar para lograrla.



## OBJETIVOS

- Establecer los procedimientos para la certificación educativa, describiendo cada una de las acciones que deben seguir las instituciones educativas y los responsables e integrantes de las mismas.
- Definir estándares de calidad.
- Uniformar y controlar la ejecución de las rutinas de trabajo, para la detección de las causas de carencias, fallas o errores y la delimitación de responsabilidades; facilitando las labores de auditoria, evaluación y control interno, así como su vigilancia.
- Mostrar a cada uno de los integrantes de las organizaciones educativas, la forma adecuada y eficaz para la realización del trabajo; reduciendo costos al aumentar la eficiencia y sistematizar la operación del servicio educativo.



## ÁREAS DE APLICACIÓN

### ÁREA ADMINISTRATIVA:

- En ella se llevan a cabo todos los procedimientos administrativos que tienen que ver con la institución:

1. Inscripciones.
2. Elaboración de documentación.
3. Certificación de documentación
4. Contrataciones.
5. Compras.
6. Cobros.

RESPONSABLE: Director Administrativo o Área administrativa.

### ÁREA TÉCNICO PEDAGÓGICA:

- En ella se llevarán a cabo todos los procedimientos referentes en las circunstancias técnico pedagógicas de la escuela:

1. Seguimiento al Plan y programas de estudio.
2. Metodologías, referentes a la aplicación del Plan y programas de estudio.
3. Coordinación entre las diferentes esferas educativas (Educación Física, Inglés, Música, Artísticas, Docente de Grupo).

RESPONSABLE: Director Técnico o/ Coordinador Técnico.

## ÁREAS DE APLICACIÓN

### ÁREA DE VINCULACIÓN:

- En ella se establecen las relaciones entre la institución y la comunidad educativa, así como fortalece el intercambio académico cultural con otras escuelas:
  1. Realización del plan de actividades socio-culturales de la Institución.
  2. Realizar en conjunto con el Área Técnico-pedagógica, el calendario de las visitas a realizar a lo largo del ciclo escolar.
  3. Formalizar y estrechar la relación con las instituciones que lo consideren pertinente.

RESPONSABLE: Dirección General o/ Coordinación de Vinculación

**RESPONSABLES**

<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	<b>ÁREA TÉCNICO-PEDAGÓGICA</b>	<b>ÁREA DE VINCULACIÓN</b>
PROCESOS: Inscripciones. Elaboración de documentación. Certificación de documentación Contrataciones. Compras. Cobros.	Seguimiento al Plan y programas de estudio. Metodologías, referentes a la aplicación del Plan y programas de estudio. Coordinación entre las diferentes esferas educativas (Educación Física, Inglés, Música, Artísticas, Docente de Grupo).	Realización del plan de actividades socio-culturales de la Institución. Realizar en conjunto con el Área Técnico-pedagógica, el calendario de las visitas a realizar a lo largo del ciclo escolar. Formalizar y estrechar la relación con las instituciones que lo consideren pertinente.
<b>Director Administrativo o Área administrativa.</b>	<b>Director Técnico o/ Coordinador Técnico.</b>	<b>Dirección General o/ Coordinación de Vinculación</b>

## **POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN**

### **MISIÓN:**

Brindar asesoría a instituciones de Educación Básica, bajo los preceptos de equidad y justicia para alcanzar la calidad educativa.

### **VISIÓN:**

Somos una organización, con una función educativa y social que a través de la calidad y el compromiso logra en las instituciones educativas de educación básica la consecución de la certificación de calidad mediante el ISO 9001-200, con la finalidad de elevar los estándares de eficiencia.

### **METAS:**

- ⇒ Lograr la certificación de seis escuelas de la Zona Escolar 253, en un lapso de un ciclo escolar.
- ⇒ Alcanzar la certificación de la totalidad de las escuelas pertenecientes a la Zona Escolar 253, en un lapso de dos ciclos escolares.
- ⇒ Mantener el programa de calidad en las escuelas certificadas durante los próximos cinco ciclos escolares.

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES**

**Nombre del procedimiento:** Inscripción.

**Propósito:** Registro de ingreso de los educandos.

**Alcance:** Contar con la información de los educandos inscritos en la Institución, desde su solicitud hasta la inscripción.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Recibe de los padres del educando la documentación: acta de nacimiento, boleta de calificaciones o documento alterno, en original y copia, solicitud de ingreso y fotografías	Acta de nacimiento, boleta, solicitud de ingreso, fotografías.
2.-	Llena formato de registro e información sobre sus antecedentes escolares. Aplica examen diagnóstico	Formato de registro.
3.-	Incorpora al educando al grupo que le corresponda.	
4.-	Entrega documentación al archivo para conformar el expediente del alumno.	
5.-	Recibe documentación y anexa al educando al sistema para dar seguimiento a su desarrollo escolar.	
6.-	Entrega documentación del educando para su registro en el Sistema Educativo Nacional (SEN), para formalizar su estancia en la institución y su acreditación.	

## PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES

**Nombre del procedimiento:** Registro del educando en el Sistema Educativo Nacional.

**Propósito:** Capturar la información de los educandos en el Sistema Educativo Nacional.

**Alcance:** Control del registro de los educandos desde su incorporación, acreditación y certificación educativa.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Recepciona documentación del educando, llena en original y copia y envía copia al área de servicios educativos para su control y archivo.	.
2.-	Captura datos para registro, acreditación y seguimiento.	
3.-	Realiza incorporación del educando generada por el SEN.	
4.-	Envía disco de respaldo a la Dirección Operativa, para la incorporación del educando a base de datos del Sistema Informático de Incorporación a Escuelas Primarias (SIIEP)	Disco 3/2 y hoja de registro de SIIEP.
5.-		
6.-	Recibe confirmación de inscripción del alumno a la base de datos del SIIEP.	

## PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES

**Nombre del procedimiento:** Aplicación de Examen Diagnóstico

**Propósito:** Determinar el nivel de conocimientos del educando al integrarse a la Institución Educativa.

**Alcance:** Medir el nivel actual de los educandos, con la finalidad de determinar su situación educativo-social.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Programa lugar y fecha para la aplicación del Examen Diagnóstico a aspirantes.	
2.-	Aplica exámenes y captura hojas de respuesta, actualizando kardex.	
3.-	Elabora informe de calificaciones y coloca en lugar visible para conocimiento del educando.	
4.-		

PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES

**Nombre del procedimiento:** Programación de presupuesto.

**Propósito:** Proyectar óptimamente el presupuesto dirigido a la Institución.

**Alcance:** Organizar y programar efectivamente el presupuesto desde su planeación hasta su ejercicio.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Elaborar oficios solicitando a los órganos administrativos de la Escuela, envíen sus necesidades para la elaboración del anteproyecto.	
2.-	Recibe la información solicitada.	
3.-	Elabora el anteproyecto de presupuesto, planeando para ello las metas, los objetivos y la previsión del gasto para el cumplimiento de los mismos.	
4.-	Realiza las modificaciones y transferencias presupuestarias que sean autorizadas.	
5.-	Verifica que la aplicación del presupuesto se realice de acuerdo a lo establecido y propone los ajustes necesarios.	



## PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES

**Nombre del procedimiento:** Evaluación y seguimiento operativo.

**Propósito:** Medir el cumplimiento de las metas y objetivos proyectadas a nivel operativo, a través de indicadores.

**Alcance:** Concentrar el logro de las metas alcanzadas desde el inicio hasta el final del ciclo escolar.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Evaluar cuantitativa y cualitativamente la operación de los programas educativos de la institución.	
2.-	Analiza los módulos de operación de los programas y servicios educativos de la institución.	
3.-	Formular los reportes de evaluación de la operación de los programas.	
4.-	Elabora informe semestral y anual de los indicadores que evalúan el cumplimiento del compromiso de la Institución y en programas educativos.	

## PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES

**Nombre del procedimiento:** Emisión de Certificados de Terminación de Estudios.

**Propósito:** Otorgar el reconocimiento oficial de los estudios realizados por los educandos, conforme al Plan y Programas de estudio.

**Alcance:** Desde que el alumno termina sus estudios y solicita la acreditación de los mismos.

**Responsable del procedimiento:** Director o/ Coordinador Administrativo.

Nº de Actividad	Actividad	Documentación de referencia
1.-	Recibe expediente integrado del alumno al terminar sus estudios.	Normatividad en materia de inscripción, acreditación y certificación.
2.-	Revisa que los documentos del expediente se apeguen a la normatividad	
3.-	Verifica en expediente autorización para la elaboración del documento solicitado (certificado o boleta).	
4.-	Elaborar el certificado o la boleta y coteja los datos de acuerdo al expediente del alumno.	
5.-	Recaba firmas y sellos en los documentos, de las autoridades educativas para su validez oficial.	

## GLOSARIO

**C**  
Calidad: Conjunto de cualidades que constituyen el proceso educativo.

Certificación: Dar fe de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Institución.

**E**  
Educando: Persona que recibe algún servicio educativo de la Institución.

Estándares: Conforme a una norma, modelo o tipo.

**P**  
Procedimiento: Método o forma de llevar a cabo una acción.

**M**  
Manual de Procedimientos: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una Organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo.

## 5.6. OPERATIVIDAD E IMPLANTACIÓN DEL MANUAL.

Para poder llevar a cabo la Implantación del “Manual de Procedimientos”, será necesario realizar una presentación a los directivos de los diferentes planteles que conforman la Zona Escolar 253, explicando las generalidades que en el se mencionan así como las particularidades que deberán tomarse en cuenta para la puesta en marcha de la certificación, así como, los beneficios que traerán a cada una de ellas.

⇒ El titular de la institución deberá designar un responsable de la aplicación del Manual de Procedimientos, denominado Enlace.

⇒ El Enlace se coordinará con el responsable del proyecto de aplicación del Manual, a efecto de que éste lo apoye en la instrumentación de la capacitación al personal de la escuela y la definición de un programa de trabajo conjunto.

⇒ Asegurar la participación de todo el personal de las diferentes áreas de trabajo de la institución educativa, a efecto de enriquecer la información, ya que su opinión y comentarios son de gran ayuda, pues ellos ejecutan las actividades rutinarias del procedimiento. La organización establecerá los mecanismos de coordinación y comunicación interna necesarios para la aplicación oportuna del Manual.

⇒ El Enlace deberá revisar y consolidar los procedimientos de la institución educativa y someter los ajustes del Manual a la consideración del titular de la organización a efecto de que se revise, para la autorización y aprobación.

⇒ Las observaciones a que diera lugar la implementación, serán notificadas al Enlace para que se efectúen las modificaciones pertinentes. Una vez adecuadas, se darán a conocer al personal, quien lo aplicará en las diferentes áreas de trabajo.

⇒ Los directivos de la institución, concertarán la fecha para la protocolización del Manual de Procedimientos, como paso previo a sus instrumentos normativos de la institución, como indicación de la puesta en marcha.

⇒ La Institución educativa deberá controlar la expedición del documento, así como sus posteriores actualizaciones.

⇒ Para la actualización del Manual de Procedimientos, se deberán tomar en cuenta los avances alcanzados a lo largo del proceso así como las dificultades que se tuvieron en su aplicación, deberá estar orientado a la simplificación del procedimiento y/o a la mejora continua.

## **5.7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE IMPLANTACIÓN DEL MANUAL.**

La evaluación del Manual de Procedimientos, se realizará de manera continua, en su adecuación e implantación en cada una de las áreas que se pretenda certificar, tomando en cuenta que el ISO 9000-2001, nos permite documentar la totalidad del proceso educativo o cada una de sus partes.

- ⇒ Establecimiento de un sistema formal de evaluación.
- ⇒ Conocimiento del sistema de acreditación.
- ⇒ Recepción y uso de los insumos de evaluación de los comités externos.
- ⇒ Promoción de los estudios de auto evaluación.
- ⇒ Utilización efectiva de los resultados de evaluación en el plan de desarrollo institucional.
- ⇒ Asesoramiento de expertos dentro de la institución.
- ⇒ Utilización apropiada de instrumentos y política de evacuación.
- ⇒ Asignación de recursos humanos y financieros a la evaluación.

- ⇒ Mantenimiento de estándares académicos altos.
- ⇒ Promoción de la acreditación nacional de los programas.
- ⇒ Desarrollo de la cultura de calidad en los equipos y grupos de trabajo.
- ⇒ Establecimiento y evaluación de estándares.
- ⇒ Plan para estimular el desarrollo de equipos de trabajo.
- ⇒ Desarrollo de estudios exploratorios sobre los usuarios o clientes.
- ⇒ Eliminación de programas de baja calidad.
- ⇒ Identificación de procedimientos de control y seguimiento de la calidad.
- ⇒ Este sistema de certificación puede mantenerse año con año, partiendo de una calidad del 80% en los procesos y hasta un 99% de eficacia.
- ⇒ Las auditorias a las que se enfrentan las instituciones certificadas, se llevan a cabo en dos vertientes, las auditorias internas, que se realizan por los miembros del consejo de certificación y se realizan de manera semestral, sirviéndonos para adecuar las metas a alcanzar y las auditorias externas, que se realizan de manera anual y son las que determinan nuestra permanencia dentro del ISO 9000-2001.

## **5.8. IMPACTOS ESPERADOS DE IMPLANTACIÓN DEL MANUAL.**

La educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, entre otras.

De esta manera con la implementación del Manual de Procedimientos se espera que las escuelas de la Zona Escolar 253, logren la certificación de calidad por medio del ISO 9000-2001, en un periodo variable de uno a dos ciclos escolares, tomando en cuenta cada uno de los aspectos que intervienen en el proceso educativo, manteniendo los estándares de calidad y llevando a cabo su adecuación de forma periódica.

## CONCLUSIONES

La importancia que reviste la calidad educativa en el mundo es uno de los principales motivos por el cual se hace necesario contar con una herramienta que coadyuve en la organización escolar, considerando que la norma ISO 9001-2000 es un mecanismo que contribuye con su enfoque a procesos a una mejor gestión de las organizaciones educativas. El hecho de contar con un “Manual de Procedimientos” que oriente sobre los requisitos de esta norma para hacer más eficiente su gestión, vuelve atractivo y relevante su uso.

La gestión directiva consiste en uno de los ejes centrales de la calidad en la educación en cualquier país de mundo, ya que en gran medida depende de ésta los resultados educativos, concretamente hablando de los aprendizajes en los estudiantes. La norma ISO 9001-2000 es la herramienta idónea para abordar este reto, y el “Manual de Procedimientos” puede dar una guía para que las escuelas de la Zona Escolar 253, alcancen la certificación.

Identificar su impacto en términos de la correlación que existe entre la aplicación de este “Manual de Procedimientos” y los resultados evaluados en términos de los aprendizajes adquiridos y aplicados por parte de los estudiantes.

La implementación de órganos evaluadores al interior de las Instituciones, permite detectar y corregir errores, antes de que se lleven a cabo las auditorias externas, necesarias para la certificación de los procesos educativos, así como detectar los puntos de mayor controversia, posibilitando la reingeniería de los procesos, que lo requieran.



## BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, José Antonio. Metodología. México, Ed. Limusa. 2003. 169 P.
- APPLE, Michel W. Ideología y Currículo, España, Ed. Akal/Universitaria, 1986.
- AVILA BLANCO, José Luis, ¿Por qué y cómo determinar estándares de Calidad? México, Ed. s/e, 2001. 273 P.
- BREMBECK. Cole S. La comunidad y la escuela, la Escuela como Sistema social, Buenos Aires, Editorial Paidos, 1975.176 P.
- EZEQUIEL ANDER Egg. Cómo elaborar un proyecto. México, Ed. Lumen. 2000.
- GUÍA ROJÍ, S.A de C.V., Plano 123, 2005.
- FUENTES, Carlos. Por un progreso Incluyente. Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América, Ed. CEA, México D. F., 1997. 127 P.
- MIKLOS, Tomas Y Ma. Elena Tello. Planeación prospectiva. Centro de Estudios Prospectivos de la Fundación Javier Barrios Sierra A.C., México, Ed. Limusa, 204. P.
- NAMO DE MELLO, Guiomar, Nuevas propuestas para la gestión educativa, México, Ed., CONALITEG, SEP, , 1998.110 P.
- Hacia un nuevo modelo educativo 2, México, CONALTE, 1990, 178 P.
- VERGARA S. Miguel, Técnicas de modelación, Ed. Alfa-omega. Argentina. 1996.
- LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. [www.congresodelaunion.gob.mx](http://www.congresodelaunion.gob.mx)
- ARTÍCULO 3º CONSTITUCIONAL. [www.congresodelaunion.gob.mx](http://www.congresodelaunion.gob.mx)
- ORGANIGRAMA DE LA SEP. [www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx)
- PLAN NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001-2006. SEP, México, 2001.

- PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001-2006, Ed. SEP, México, 2001, 270 P.
- Revista, Educación 2001, número 129, México, febrero 2006.
- Revista, Educación 2001, número 1132, México, mayo 2006.
- Revista, Este país, tendencias y opiniones, número 181, México, abril 2006.
- Revista, Nexos, número 340, México, abril 2006.

ANEXOS

## CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA IMPORTANCIA AL CERTIFICAR LA CALIDAD EDUCATIVA.

**Objetivo:** El presente instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión, en torno a la importancia de la certificación de la calidad educativa en los planteles escolares de Educación Básica, se solicita su amable colaboración para responder el presente cuestionario en el cual sus resultados, serán tratados en forma confidencial y serán de uso exclusivo para esta investigación, para efectos de titulación y obtener el Grado de Maestro en Educación con Campo en Planeación Educativa.

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN GENERAL.

1. SEXO:

- MASCULINO  
 FEMENINO

2. EDAD:

3. ESCOLARIDAD:

- PRIMARIA  
 SECUNDARIA  
 EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR  
 EDUCACIÓN NORMAL  
 EDUCACIÓN SUPERIOR  
 POSGRADO  
 OTRA (especifique)

4. OCUPACIÓN ACTUAL:

A continuación seleccione con una **X** la respuesta que considere adecuada:

5. Para usted, el término '*calidad educativa*' pudiera estar definida como: "*El grado en el que se logra la relevancia, eficacia interna y externa, impacto, equidad y eficiencia del sistema educativo, conforme a los objetivos curriculares, los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridos; en el que se alcance una efectiva igualdad de oportunidades*".

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo en ciertos aspectos  
 Indeciso  
 En desacuerdo en ciertos aspectos  
 Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Tiene o ha obtenido información sobre la calidad educativa, en conferencias, libros, revistas, o medios electrónicos?

- Sí, por todos los medios mencionados
- Sí, solo en algunos medios mencionados
- Sí, sólo en un medio mencionado
- No, he recibido ningún tipo de información

7.- Reconoce que la calidad educativa sólo la pueden alcanzar las escuelas particulares.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

8.- La calidad educativa debe lograrse en todas las escuelas (oficiales y particulares).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

9.- La calidad educativa es un eslogan publicitario.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

10.- Considera que la calidad educativa es una utopía, (algo irrealizable).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

11.- La calidad educativa es responsabilidad de los padres de familia.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

12.- La calidad educativa es responsabilidad de los maestros.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

13.- La calidad educativa es responsabilidad de las autoridades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

14. Estaría interesado en obtener la certificación de la calidad educativa para la institución en la cual labora.

- Si.
- Si, posteriormente.
- No.
- No lo he pensado.

15. La certificación de calidad en las instituciones educativas es necesaria para establecer un rango de mejora continua en los procesos de gestión, por ello, llegará el momento que las escuelas tengan que integrarse a dicho proceso.

- Tenía antecedentes de esta información
- Solo había escuchado los comentarios
- Lo había escuchado, pero no me interesó
- Lo leí en alguna ocasión
- Desconocía esta información

16. Los procesos de certificación de las escuelas, le corresponden únicamente a las autoridades educativas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

17.- Los procesos de certificación de las escuelas, le corresponden únicamente a la comunidad educativa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

18. Los procesos de certificación pueden traer problemas de tipo laboral, administrativos y pedagógicos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

19. Sería más sencillo certificar a la institución, si consultara un especialista.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

20.- Sería más sencillo certificar a la institución, si consultara un manual de procedimientos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo en ciertos aspectos
- Indeciso
- En desacuerdo en ciertos aspectos
- Totalmente en desacuerdo

Sus respuestas serán de gran utilidad y de total confidencialidad para la realización de una investigación.

Por su colaboración, ¡muchas gracias!