



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS GUADALAJARA

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE
CALIDAD PARA LA PREPARATORIA ALTAMIRA”**

MANUEL SOTO PÉREZ

Tesis presentada para optar por el grado de
Maestro en Ingeniería
con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 2006098 con fecha 28-II-06.

Zapopan, Jal., Junio del 2011

ÍNDICE

Introducción

El por qué... <i>Justificación</i>	1
El para qué... <i>Objetivos Generales y Específicos</i>	1
Hipótesis.....	1
Metodología.....	2
Organización del Reporte.....	2

CAPITULO I. Planteamiento Inicial

1.1 La calidad en el entorno educativo.....	3
1.2 Modelo Nacional de Competitividad.....	5
1.3 Series ISO 9000.....	7
1.4 ISO 9000 a la educación.....	9
1.5 Criterios de la SEP para la calidad en la Educación.....	10

CAPITULO II. Sistema de gestión de la calidad Altamira

2.1 DEFINICIÓN del Modelo de Calidad Altamira.....	15
2.2 ELEMENTOS del Modelo de Calidad Altamira.....	16

CAPITULO III. Manual de operaciones

3.1 Esencia Altamira.....	19
3.2 Finalidad Educativa.....	21
3.3 Estilo Educativo.....	23
3.4 Filosofía Educativa.....	24
3.5 Normativa para Profesores.....	30
3.6 Estructura Altamira.....	37
3.7 Administración de Procesos y Procedimientos.....	49
3.8 Formatos y Documentos Auxiliares.....	66

CAPITULOS IV. Manual de calidad

4.1 Introducción al Manual de Calidad.....	71
4.2 Información General.....	72
4.3 Modelo de Calidad Altamira.....	79
4.4 Interacción de Procesos.....	81
ANEXO al Manual de Calidad. Abstracto de la IWA 2.....	85

Conclusiones

Relación de Indicadores.....	101
Costos del Proyecto	105
Consideraciones Finales... <i>Logros Directos</i>	107

ANEXO I. Herramientas del Modelo de Calidad Altamira

DMAIC	110
8D's	112
Cero Defectos	114

ANEXO II. Evidencias del Plan de Trabajo por el convenio SEPROE-INJAC

Diagnóstico Situacional Marzo 2009	121
Cronograma del Plan de Trabajo	123
Evaluación Integral a Profesores.....	124
Consejo de Sección	135
Índices de Satisfacción	142
Incentivos a la Calidad	145
Control de Clase	146
Diseño Mapa Curricular.....	149
Sensibilización en Cultura de Calidad	153
Proceso de Agilización de Vialidad	157
Capacitación Cultura de la Calidad	160
Capacitación Proyectos Estandarización y Mejora Continua.....	172
Equipos Educadores	185
Academia de Comunicación	187
Academia de Empresariales	197
Academia de Matemáticas.....	204
Brigadas de Protección Civil	214

ANEXO III. Auditoría Interna

(Diagnóstico Situacional Marzo 2011)	248
--	-----

ANEXO IV. Mejores Prácticas

Colegio Campoverde	250
--------------------------	-----

El por qué... *Justificación.* Este trabajo es el medio para implementar los conocimientos adquiridos en los estudios de la Maestría de Ingeniería en el trabajo ordinario, teniendo como labor la coordinación académica de la preparatoria Altamira, y sabiendo del interés de la escuela por desarrollar un modelo de calidad; se desarrollará e implementará el Modelo de Calidad Altamira, para el fomento en el crecimiento y excelencia de la organización.

El para qué... *Objetivos Generales y Específicos.*

Generar y elevar la percepción de calidad en los padres de familia y universidades, en cuanto al grado de excelencia académica y formativa alcanzada por nuestros egresados, es el objetivo que persigue este modelo. Sin embargo de forma detalla se persiguen tres aspectos concretos con este trabajo:

1. Mejorar el nivel académico de la preparatoria medido por las Evaluaciones Externas.
2. Elevar la competitividad de nuestros egresados conforme a las exigencias de la vida Universitaria medido por un seguimiento a ex-Alumnos.
3. Incrementar el número de alumnos Inscritos al Plantel Educativo.

Estos tres objetivos empatan con los tres métricos de desempeño mostrados en la Figura 18 que es el Diagrama de Interacción de Procesos para la Preparatoria Altamira (pág. 84).

Hipótesis. Demostrar la influencia que un modelo de calidad puede generar sobre el nivel académico de la preparatoria.

Metodología. Definir el modelo IDEAL de calidad a seguir, identificar los principios que sustentarán el Modelo de Calidad Altamira y proceder al desarrollo de este conforme a la elaboración de un Plan de Trabajo (consultar anexo II pág. 125).

Organización del Reporte. Este reporte debe entenderse de manera cronológica en dos etapas:

DISEÑO DEL MODELO DE CALIDAD ALTAMIRA. La primera; una etapa de investigación y conceptualización, donde se definieron las bases, los elementos y se apropió la filosofía del Modelo de Calidad Altamira, una etapa teórica pero fundamental e indispensable para cimentar la ejecución de la misma. En esta parte también se agrupan documentos como el Manual de Operaciones y el Manual de Calidad, dando forma a la investigación del trabajo.

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD ALTAMIRA. Segunda Etapa; a partir del diseño del Modelo de Calidad Altamira se desarrolla un cronograma para el Instituto Jalisciense de la Calidad sobre el cual se coordina la ejecución de la parte teórica modelada en la primera etapa, el llevar a cabo este plan de trabajo se financia con recursos que el mismo INJAC en conjunto con la Secretaría de Promoción Económica otorgan al colegio con la finalidad de que este gestione su Modelo de Calidad. Esta etapa se plasma en los ANEXOS: “Evidencias del Plan de Trabajo por el convenio SEPROE-INJAC”.

1.1 La calidad en el entorno educativo

Los gurús de la calidad siempre han tenido una característica si bien no siempre han hecho tangible el concepto de la calidad, han hecho ese concepto tan intangible presente en los sistemas de la empresa. Así el hecho de satisfacer al cliente tiene sus peculiares retos, más aún en los servicios que por sí mismos se caracterizan por ser variables de momento a momento, de persona a persona que los brinda.

Entre los puntos críticos que encuentra todo modelo de gestión de calidad en la educación es el *lograr la repetibilidad y la mejora* en un servicio complejo, de larga duración y directamente relacionado a la personalidad y talento de cada uno de los profesores que colaboran en un proyecto educativo.

La educación tiene por finalidad única contribuir al perfeccionamiento de las potencias humanas, las cuales son en sus fundamentos la búsqueda de la verdad y la consumación del bien. Así la inteligencia y la voluntad deberán de ser formadas a cada nivel de educación de acuerdo al grado de evolución biopsico-social.

Según Peralta “la función instrumental de la educación, ayudar a las persona al alcanzar objetivos económicos, sociales y culturales y contribuir al logro de una sociedad mejor protegida, mejor servida por sus gobernantes y más equitativa en aspectos importantes, se fortalecerá su si su calidad es alta”¹.

¹ Laura Yzaguirre Peralte; **Educación y calidad: ¿Porqué utilizar la guía IWA 2?**, Tralee, Irlanda, Junio de 2006, pp. 13.

De acuerdo a la UNESCO, en “El imperativo de la Calidad”, informe 2005 de seguimiento a Educación para Todos, señala que *para lograr un mejor aprendizaje se requiere:*

1. Docentes capacitados, competentes y bien remunerados.
2. Tiempo suficiente de aprendizaje: entre 850 a 1000 horas de instrucción al año, como parámetro mínimo.
3. Materias fundamentales, sobre todo la lectura y la escritura.
4. Pedagogía: enseñanza estructurada que combina la instrucción directa con la práctica, y que favorece el aprendizaje autónomo.
5. Lengua: al menos la educación inicial debe ser en la lengua materna del alumno.
6. Material de aprendizaje que apoye y estimule.
7. Instalaciones: además de suficientes, deben tener agua potable, saneamiento y acceso para alumnos discapacitados.
8. Liderazgo: libertad respecto a los poderes políticos, recursos adecuados, clara definición de funciones y responsabilidades.

Así también podríamos mencionar al Dr. Marqués Graells², quien señala los factores que contribuyen a la calidad de los centros de enseñanza:

- **INFRAESTRUCTURA:** aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario.
- **COMPETENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS:** nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación a la instrucción.
- **DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECTIVA DEL CENTRO:** planeación, labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.

² Dr. Pere Marqués Graells, 2002 (última revisión: 27/08/05), Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, Universidad Autónoma de Barcelona, <http://dewey.uab.es/pmarques/calidad2.htm>

- **ASPECTOS PEDAGÓGICOS:** pec (proyecto educativo del centro), pcc (proyecto curricular del centro), evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos.
- **MÉTODOS EVALUATIVOS:**
 - Métodos cualitativos; se orientan a la búsqueda de pautas para la mejora de la calidad, subyace en ellos la incidencia en las políticas educativas de mejora.
 - Métodos cuantitativos; se centran fundamentalmente en el análisis de los rendimientos escolares del alumnado como indicador de la calidad. Predominan la orientación estadística y la aplicación de evaluaciones periódicas.

1.2 Modelo Nacional de Competitividad³

El modelo nacional de competitividad es una iniciativa del Gobierno Federal que nace en la década de los 80's y pretende impulsar el crecimiento de las empresas buscando la calidad intrínseca de sus productos y con ello la rentabilidad de las unidades económicas de este país.

El Modelo Nacional para la Competitividad, está conceptualizado como una herramienta de reflexión, para que las organizaciones identifiquen con claridad su situación actual y en base a ella puedan llevar a cabo:

1. Una definición estratégica de su rumbo, la forma en que va a competir y por ende, las ventajas competitivas necesarias a desarrollar;

³ Tomado de la página <http://www.competitividad.org.mx/> el día 15 de Diciembre de 2010.

2. La conformación de estrategia que considera la identificación de las capacidades clave de la organización y la forma en que serán desarrolladas o robustecidas;
3. La ejecución de la estrategia y la implementación de las ventajas competitivas; y
4. La evaluación de desempeño y el nivel de sustentabilidad de la organización.

El Modelo Nacional de Competitividad pretende ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño, posición competitiva y nivel de sustentabilidad, a través de:

- ✓ Una reflexión profunda y el establecimiento de una estrategia que fortalezca y desarrolle ventajas competitivas; y
- ✓ La ejecución de la estrategia planteada.

El Modelo Nacional para la Competitividad pretende ser:

- Un instrumento para la autoevaluación del grado de competitividad de las organizaciones;
- Una guía inspiracional para impulsar la competitividad organizacional;
- Base para evaluar a las postulantes al Premio Nacional de Calidad;
- Marco de referencia que se enfoca en todos las áreas, en el futuro de la organización desde el punto de vista estratégico;
- Aplicable a todo tipo de organización: Educativas, Salud, Negocios, PYMES, Servicios, Manufactura, Gobierno;
- Facilita la diseminación de información de organizaciones ejemplares hacia otras organizaciones, sirviendo como efecto multiplicador de competitividad del país.

FIGURA 1. Esquema del Modelo Nacional de Competitividad.



1.3 Series ISO 9000

En 1946, los delegados de 25 países que se reunieron en Londres, Inglaterra, decidieron crear una nueva organización con el objeto de “facilitar la coordinación internacional y la unificación de los estándares internacionales”. Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (o, en Inglés, The International Organization for Standardization), y le asignaron las siglas ISO, que es un prefijo griego que significa “igual”. La ISO inició oficialmente sus operaciones el 23 de febrero de 1947. En la actualidad, la ISO es una red de institutos nacionales de normalización de 148 países, que tiene un miembro por país y un secretario central que coordina el sistema y que tiene su sede en Ginebra, Suiza⁴.

La familia de normas ISO-9000 es de la más conocida y exitosa. Así mismo, ISO-9000 se ha convertido en un referente internacional para los requerimientos de calidad. Al contrario de la mayoría de las normas ISO, que son altamente específicas para un

⁴Humberto Gutiérrez Pulido, CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD, Segunda Edición, Ed, McGrawHill, México 2005, p.67.

producto, material o proceso particular, el estándar ISO-9000 surgió como un estándar para procesos administrativos⁵.

El propósito central de la familia de normas ISO-9000:2000 es apoyar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. Lo relevante de esto radica no sólo en la importancia de la calidad, sino en que en estas normas se refleja o que a juicio de expertos de todo el mundo debe ser un sistema de administración de la calidad. En otras palabras, no se trata de la opinión de un experto más bien es un acuerdo internacional sobre los conceptos, principios, directrices y requisitos con los que debe de funcionar un sistema de calidad. La familia normas ISO-9000:2000 está conformada por: norma ISO 9000, norma ISO 9001 y norma ISO 9004⁶.

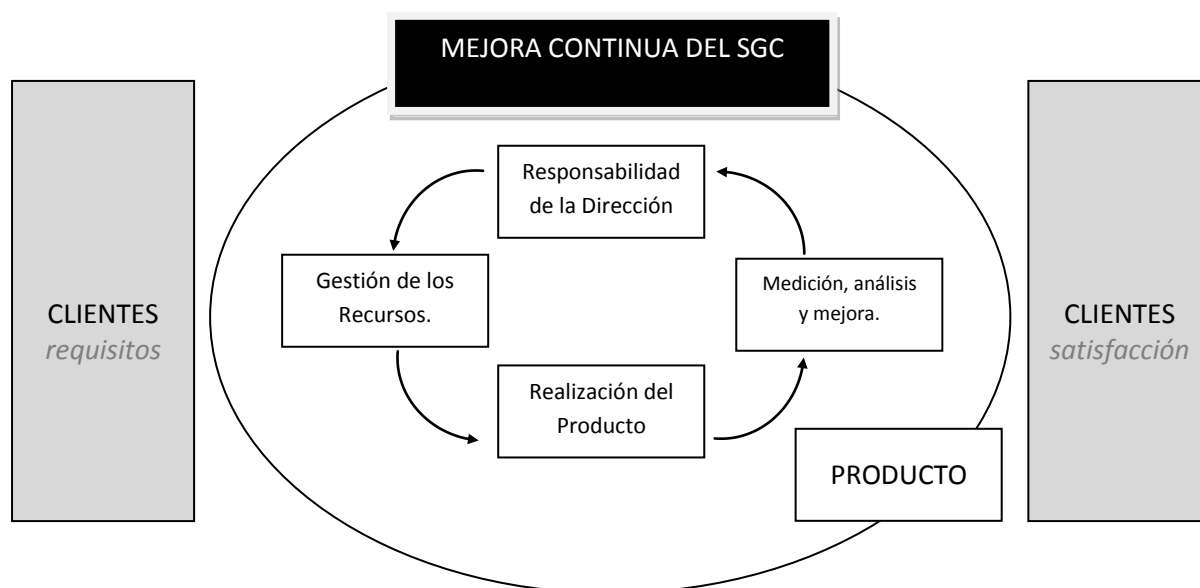
La norma ISO-9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad que se aplican a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes así como los reglamentarios que les sean de su aplicación. El objetivo último es aumentar la satisfacción del cliente, ya que esta norma aplica cuando se requiere certificar el sistema o propósitos contractuales. El análisis y certificación para determinar si el sistema de calidad de una organización cumple con los requisitos de un sistema ISO-9001, lo hacen organismos autorizados por la ISO. Asimismo, las normas ISO-9000 e ISO-9004 son necesarias para un mejor entendimiento y aplicación de la norma ISO-9001⁷.

⁵ Ibidem, p. 68.

⁶ Ibid, p.70.

⁷ Ibid, p.70.

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos⁸.



1.4 ISO 9000 a la educación

IWA 2 Directrices para la gestión de instituciones educativas.

IWA (International Workshop Agreement), es una respuesta de ISO a las necesidades del sector, en concreto para las Organizaciones Educativas (OE). Estas directrices no añaden, cambian o modifican los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y no tienen la intención de usarse en contratos para valoración de conformidad o certificación. (Para mayor información consulte el Manual de Calidad donde se presenta un Abstracto de toda la norma IWA 2).

NMX-CC.9001-IMNC-2000

Es el nombre de la normativa desarrollada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, que representa la traducción y equivalencia de la norma IWA 2 resultado de un taller en el que la normativa ISO 9001, que fue elaborada para desarrollar directrices para las Organizaciones Educativas.

⁸ Ibid, p. 81.

Términos y definiciones utilizadas en IWA 2

Cliente o comprador: en educación, generalmente una persona o corporación que financian al estudiante que también puede ser el estudiante.

Usuario final: en educación, generalmente la persona u organización que se benefician del aprendizaje alcanzado por el estudiante.

Parte interesada: persona o grupo que tienen un interés en el funcionamiento o éxito de una organización. Ejemplo: Una parte interesada puede ser un cliente asociación de padres, otra organización educativa relacionada ó sociedad.

Proceso Educativo: producto referido a la educación.

Organización educativa: organización que provee un producto educativo.

Proveedor educativo: persona que entrega un producto educativo a los estudiantes.

Proceso de un Sistema de Calidad en OE: El control de la instrucción se puede ejercitar durante los procesos siguientes: a) análisis de las necesidades educativas; b) diseño educativo; c) desarrollo educativo; d) entrega de la instrucción; y e) evaluación educativa.

Evaluación Educativa: indicadores que muestran el progreso hacia la satisfacción de los requisitos del plan de estudios.

1.5 Criterios de la Secretaría de Educación Pública para la calidad en la Educación⁹

Ante la Secretaria de Educación Pública existen ciertos criterios mínimos para que un plantel se desempeñe como centro Reconocido de estudios de Nivel Medio Superior otorgado por el RVOE, o bien principios de calidad generados por los derechos que

⁹ Tomado de la página www.sep.gob.mx el día 10 de marzo de 2011.

todo mexicano tiene derecho a la Educación emanado de la carta magna de esta nación. A continuación se mencionan los requisitos para que se otorgue un RVOE y los principios de calidad formulados por la SEP en un modelo de calidad.

Reconocimiento de validez oficial de estudios

El acuerdo número 450 por el que se establecen los lineamientos que regulan los servicios que los particulares brindan en las distintas opciones educativas en el tipo medio superior, emitido por la Secretaría de Educación Pública¹⁰. Este acuerdo establece los criterios para el otorgamiento del **Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE)**, que es la resolución de la autoridad educativa que reconoce la validez de estudios del tipo medio superior impartidos por un particular.

Para obtener el reconocimiento los particulares deberán contar con:

- I. Personal que acredite la preparación adecuada para impartir educación del tipo medio superior conforme a los perfiles académicos a que se refiere el presente Acuerdo;
- II. Instalaciones que satisfagan las condiciones de higiene, de seguridad y pedagógicas a que se refiere el presente Acuerdo, y
- III. Planes y programas de estudio que reúnan los requisitos establecidos en este Acuerdo, y que se hayan determinado o considerado procedentes por la autoridad educativa federal.

Modelo de gestión educativa estratégica¹¹

El MGEE surge con el propósito de apoyar a los centros escolares en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen, a partir del desarrollo de las

¹⁰ Diario Oficial de la Federación, Martes 16 de diciembre de 2008.

¹¹ Tomado de la página www.sep.gob.mx el día 10 de marzo de 2011.

competencias de todos los actores escolares para la práctica de liderazgo, trabajo en equipo colaborativo, participación social responsable, planeación estratégica, evaluación para la mejora continua, está dirigido a las escuelas públicas de educación básica, sin embargo se tomará en cuenta como un punto de convalidación ya que este no existe para la educación media superior o más específicamente para las escuelas particulares de dicho nivel.

Los principios de la calidad educativa, que a su vez son universales y emanados de los derechos de todo mexicano por el artículo 3º de la constitución de los Estados Unidos Mexicanos son:

- ✓ **Equidad.** Comprende principios de igualdad y diferenciación, al responder a las necesidades de cada persona, a fin de que tenga oportunidades que le permitan hacer efectivo su derecho a la educación. La equidad reconoce la singularidad de cada estudiante para apoyarlo de acuerdo con sus necesidades de aprendizaje con el propósito de que asegure el logro de los propósitos educativos de cada grado, de cada nivel y de la educación básica, independientemente de su contexto familiar, cultural y social.
- ✓ **Relevancia.** Refiere a la trascendencia que tienen los aprendizajes de los estudiantes en el desarrollo de las competencias requeridas para enfrentar los retos y desafíos de la sociedad de este siglo, lo cual significa que los aprendizajes que los alumnos desarrollan hoy, deben ser útiles para resolver las situaciones futuras de su vida cotidiana.
- ✓ **Pertinencia.** Alude a brindar educación con significado para los beneficiarios directos, considerando los contextos sociales y características de los estudiantes, en coherencia con el currículo.
- ✓ **Eficacia.** Se relaciona con el alcance de los objetivos educativos respecto de la equidad en el logro de los aprendizajes, su relevancia y

pertinencia. Muestra que las metas educativas son alcanzadas por todos, no se reproducen diferencias sociales, ni se traducen en una inequitativa distribución de oportunidades.

- ✓ **Eficiencia.** Relaciona el alcance de los objetivos educativos esperados y los aprendizajes logrados con la óptima utilización de los recursos destinados para ello.

«Implementación un MODELO DE CALIDAD para la preparatoria ALTAMIRA logrando elevar el nivel académico y la demanda de inscritos en el colegio»

El presente proyecto pretende ser un medio de planeación y análisis para la:

a. Implementación del Modelo de Calidad.

El modelo que se pretende seguir es la norma ISO IWA 2 enfocada a la educación.

b. Estandarización de los Servicios de Formación Integral.

Generar criterios e indicadores que permitan controlar y mejorar el sistema, permitiendo la repetibilidad y la mejora en el servicio.

c. Mejorar el Servicio Brindado a los Padres de Familia, Alumnos y Universidades.

Desarrolla medios de comunicación y seguimiento a toda nuestra comunidad de clientes.

d. Limitado el campo de acción de este proyecto a la preparatoria y a la operación académica.

2.1 Definición del Modelo de Calidad Altamira.

Objetivos actual del colegio Altamira es mejorar su competitividad a nivel regional y nacional en los ámbitos de la excelencia académica y de la formación humana que brinda a sus alumnos; es por ello que la Implementación de un Modelo de Calidad para el Colegio Altamira es una estrategia imprescindible y de vanguardia a seguir.

El Modelo de Calidad Altamira pretende orientar a la institución en su necesidad inmanente de satisfacer plenamente a sus clientes, desde un enfoque de mejora continua y operando bajo su filosofía.

La implementación de este Modelo de Calidad para el Colegio Altamira se limita al área académica de la sección Preparatoria como proyecto piloto para posteriormente extenderse a las Secciones de Primaria y Secundaria.

Figura 3. Esquema del Modelo de Calidad Altamira.



2.2 Elementos del Modelo de Calidad Altamira.

Responsabilidad de la Dirección

Consejo de sección

Participan en el Consejo de Sección profesores titulares, coordinador de formación y académico, y el director de sección; tiene por objeto ser órgano superior en la toma de decisiones referente al funcionamiento de la sección.

Índices de Satisfacción

Elaborado por el director de sección y aprobado por el consejo de sección deberá de ser un medio para la orientación de las acciones y decisiones de los miembros de la preparatoria, con el objeto de entender las jerarquía de los objetivos en la formación humana y académica, así como la interacción entre nuestros grupos de interés y clientes como lo son: Alumnos, Padres de Familia, Gobierno y Universidades.

Gestión de los Recursos

Actualización documental

Documentos que deben estar vigentes en lo que respecta a Gestión de Recursos, son el organigrama y las descripciones de puesto, inventario de recursos humanos y matriz de capacitación.

Formación a profesores

La formación y actualización a profesores está protagonizada por el **fid** (formación integral a docentes), sin embargo al ser el centro de la vida de nuestra organización la formación este medio por sí solo no es suficiente ni tan específico como los conocimientos impartidos en el nivel medio superior, por lo que deberá el **fid** fortalecerse con este elemento desarrollando al docente en conceptos y teorías comunes de la gestión de la mejora continua.

Realización del Producto

Academias

Un elemento llamado a ser clave en este modelo es la colegialidad de los conocimientos agrupados por áreas:

- Matemáticas y Ciencias Experimentales.

- Español y Ciencias Sociales.
- Empresariales.

No haciendo énfasis en lo particular sino en lo general, cada presidente de academia debe elaborar su plan semestral con objetivos concretos que eleven el nivel académico y expandan el interés de los alumnos por sus áreas del conocer.

Convivencia alumnos

Las convivencias de alumnos deben ser un medio de sano esparcimiento, convivio fuera del aula y colegio, y una estrategia de formación en las virtudes humanas.

Medición, Análisis y Mejora

Equipo educador

Siguiendo las metodologías de Kaizen y de los Círculos de Calidad, el Equipo Educador buscar reunir personas de cualquier área de la Preparatoria comprometidas con un objetivo concreto de cualquier aspecto que pueda influir en el mejor funcionamiento de la Preparatoria y con ello contribuir al nivel académico y la afluencia de alumnos al Colegio Altamira.

Documentación de inconformidades

A fin de tener documentados los comentarios de los Padres de Familia se establecerá un seguimiento, iniciando por un Diagrama de Pareto que exprese la diversidad de las áreas de oportunidad así señaladas por los padres de familia y continuando con una metodología de mejora continua o bien corrección.

Planes de sesión y bitácoras de trabajo

Existe un formato único de plan de sesión el cual tiene en consideración el enfoque en el constructivismo y de las competencias acorde con la reforma del Sistema Nacional de Bachillerato, desde luego esta planeación se confronta con un reporte de lo efectuado en la bitácora de trabajo digitalizada en la plataforma Google Apps.

Evaluación integral a profesores

Realizada por los alumnos dos veces por semestre y siendo un parámetro cualitativo y no cuantitativo genera retroalimentación al profesor de sus puntos fuertes y débiles, acorde a tres grandes campos formación personal, institucional y académica.

Retroalimentación a profesores

Las evaluaciones a profesores por los alumnos son entregadas en entrevista con el coordinador Académico de manera sistemática generando una mayor objetividad en las apreciaciones hechas por los alumnos, reconociendo la labor bien efectuada e identificando acciones para superar las áreas de oportunidad.

Manual de calidad

Este manual se debe realizar conforme a la norma ISO 9000 y potencializando los resultados en la mejora continua y estandarización, por lo cual contendrá la política de calidad del Colegio Altamira en su sección Preparatoria, y la interacción de los Procesos conforme a una descripción y documentación de estos.

Manual de operaciones

En este documento se enumeran los contenidos necesarios para la administración de procesos, su estandarización y la delimitación de sus responsables, así como las líneas de acción y de trabajo de la preparatoria Altamira.

3.1 ESENCIA ALTAMIRA

El Colegio Altamira nace en el año de 1987 por la inquietud de varios padres de familia que comulgaban con una misma idea de educación para sus hijos.

El Colegio Altamira es una empresa de servicios educativos que promueve el desarrollo de cada miembro de la comunidad educativa, con unos principios que dan sustento a su vida.

Característica esencial del Altamira es la formación cristiana católica. Por ello cuenta con la asistencia de la Prelatura personal del Opus Dei para velar por el desarrollo espiritual de cada persona que lo conforma.

¿Qué es? El Colegio Altamira es una empresa integrada por personas (padres de familia, alumnos, docentes, personal no docente y egresados) que conforman la comunidad educativa.

Dicha comunidad tiene las características de:

- Familias coherentes con los principios institucionales.
- Alumnos varones.
- Docentes calificados que viven los valores de la organización.
- Personal no docente congruente con los principios de la institución.
- Egresados con sentido de pertenencia hacia su colegio.

«Los miembros de esta comunidad comulgan con la filosofía institucional, viven los valores y procuran participar de la misión de la organización.»

Por lo tanto esta organización llevará a cabo la acción educativa sobre esta comunidad en congruencia con su misión, es decir, con su razón de existir.

Misión

Dar educación personalizada, en contacto estrecho con las familias, de donde deriva el plan de desarrollo individual, que tiene como centro integrador de esa formación la vida familiar, el trabajo profesional y el esfuerzo escolar, con sentido cristiano de la vida.

¿Qué relación hay entre el Colegio Altamira y la Prelatura personal del Opus Dei? El Opus Dei es una prelatura personal de ámbito universal integrado por sacerdotes seculares y laicos de toda condición social, económica y cultural, bajo la jurisdicción de un Prelado; íntimamente unida a la jerarquía de La Iglesia Católica, propone:

- Promover el ideal de santidad en medio del mundo.
- Contribuir a la santificación de la vida familiar.
- Santificarse a través del trabajo ordinario.

Para lograr estos fines la Prelatura realiza actividades de:

- Atención espiritual.
- Medios de formación.

Siendo exclusivamente espirituales los fines que el Opus Dei persigue, en el Colegio Altamira se facilitan los medios para que todos los miembros de la comunidad educativa puedan beneficiarse de la formación que la Prelatura brinda.

Lo anterior explica que la relación del Colegio Altamira con la Prelatura del Opus Dei no es de pertenencia; la Prelatura contribuye en la formación cristiana de quienes forman parte de la comunidad educativa.

3.2 FINALIDAD EDUCATIVA

El Colegio persigue en primera instancia objetivos formativos, que permiten integrar un proyecto de vida personal.

En segundo plano se encuentran objetivos académicos, que se hacen vida en el desempeño cotidiano.

Estos objetivos son lo primero en la intención y lo último en la ejecución, por lo que determinan la visión que se tiene y a la cual se procura llegar.

Visión

Lograr que los alumnos egresados del Colegio Altamira sean personas líderes con un sentido cristiano de la vida, capaces de influir en sus familias y en la sociedad; con una formación humana y académica bilingüe sólida, que les permita sobresalir en los retos propios de la etapa universitaria.

Valores. Los valores son ideales por los que se vive, perfecciones de la persona que reclaman estimación y compromiso.

Estos valores son base y guía que de manera permanente dan fortaleza a la acción educativa y suman beneficios a la vida de la comunidad.

Los valores institucionales del Colegio Altamira son:

- Respeto.
- Responsabilidad.
- Trabajo.
- Orden.
- Verdad.

- Calidad.
- Lealtad.

La filosofía del Colegio Altamira es una serie de principios de los cuales se desprenden todas las normas y reglamentos que propician la armonía en el desarrollo del quehacer educativo¹².

Conceptos Básicos

Para comprender mejor el quehacer educativo del Colegio Altamira se definen los siguientes conceptos:

- **Educación:** Es un proceso intencionado y voluntario en el que se dan intercambios de conocimientos y habilidades, actitudes, modos de ser y virtudes, de manera directa o indirecta.
- **Persona:** Individuo con potencialidades, dirigido por su inteligencia y autodeterminado por su voluntad, que en uso de su libertad puede desarrollar su capacidad de amar. Ser persona le confiere su dignidad esencial.
- **Alumno:** Usuario de la acción educativa y protagonista de su propia educación.
- **Profesor o académico:** Profesional de la educación y ejecutor de la acción educativa. Influye en la vida de los demás por su hacer profesional y personal.
- **Padres de familia:** Clientes de la organización que participan y actúan primordialmente en la educación de sus hijos. Comprometidos con su propia formación.
- **Familia:** La unión matrimonial de varón y mujer da origen a lazos paterno-filiales y fraternos, donde se da una armonía de vida.

¹² Ver documento: "Filosofía Educativa del Colegio Altamira".

- **Personal no docente:** Trabajador que contribuye en la acción educativa.
- **Egresado:** Persona que con su ser y su acción será capaz de promover el estilo educativo del Colegio Altamira.

3.3 ESTILO EDUCATIVO

El ser y hacer del Colegio Altamira delimitan un estilo concreto para la acción educativa formal e informal sobre los miembros de la institución.

¿Cuál es su estilo educativo?

El estilo educativo del Altamira es congruente con los valores de la familia. Respeto y otorga la característica de que ésta es la principal promotora de la educación de los hijos.

Así, el papel del Altamira en el proceso educativo es subsidiario. Educar a los hijos, en comunión con los padres, lleva consigo el compromiso de que cada alumno busque su propio proyecto de vida.

Modos de vivencia del estilo educativo

Altamira busca lograr sus fines académicos y formativos en un ambiente propicio, adecuado, estructurado y bien organizado.

La peculiaridad del Colegio Altamira está en dar a cada quien lo necesario para que haga su deber con alegría y sencillez, con miras a la mejora personal y con un sentido sobrenatural de su labor.

3.4 FILOSOFIA EDUCATIVA

El Colegio Altamira es una empresa que persigue fines de naturaleza educativa con respecto a sus integrantes: padres de familia, directivos, maestros, empleados y alumnos.

Contribuir al desarrollo integral de todas aquellas personas que participan del influjo formativo del Colegio Altamira, teniendo el trabajo escolar y profesional como centro integrador de esa formación, con un sentido cristiano de la vida, es el *fin primordial* que el Colegio Altamira busca realizar.

Este fin implica:

- a) Que todos los integrantes de la empresa educativa realicen un esfuerzo permanente para hacer posible su mejora personal y la de los demás.
- b) Que con pleno derecho esos mismos integrantes reciben el influjo educativo que el Colegio Altamira proporciona.
- c) Que el desarrollo integral de una persona requiere atender todas las áreas de la personalidad, en forma proporcionada y armónica.

De los conceptos enunciados se desprende que en el Colegio Altamira no tiene cabida el concepto de escuela como lugar o Institución donde los padres descargan en manos de los profesores su misión de primeros educadores de sus hijos, responsabilidad que por derecho natural les corresponde. Este concepto llevaría a considerar al alumno como el único objeto de formación, excluyendo a los demás integrantes, y supondría ver a la escuela como institución que sustituye a los padres en su responsabilidad educativa.

Por el contrario, son los padres los primeros y principales responsables de la formación de sus hijos, y, por lo tanto, los primeros y principales ejecutores. Ahora

bien, esta ejecución ocuparía todo su tiempo en esa labor -la persona humana lo exige absolutamente- y no podrían dedicarse a otras tareas importantes de supervivencia y desarrollo, como satisfacción de necesidades básicas, autoformación, realización del quehacer profesional, creación y sostenimiento de relaciones sociales, etc.

Esta limitación natural de los padres para abarcar todo el ámbito de su tarea educadora, les exige recurrir a la ayuda de una institución que los auxilie. La empresa educativa tiene, pues, un papel de subsidiariedad en la educación de los hijos.

Este papel subsidiario en labor tan delicada justifica las principales características de nuestra Institución educativa:

- Profesionalidad.
- Carácter formativo.
- Conformidad con la verdad.
- Contribución al bien común.

Así como en una familia, a la par que los hijos se forman y crecen, también los padres deben perfeccionarse y crecer más, pues no podrían dar lo que no tienen; de la misma manera los que principalmente dan formación en la escuela deben perfeccionarse y crecer más.

Es un hecho que los hijos proporcionan elementos formativos a sus padres, elementos que surgen de la vida familiar misma. Es también un hecho que los alumnos dan elementos formativos a los demás integrantes de la empresa educativa a través de la vida escolar. Por ello es que en el Colegio Altamira señalamos el trabajo profesional y escolar como centro integrador del proceso educativo.

Conviene recalcar la importancia que tiene el trabajo del personal no docente en el proceso educativo, pues forman parte de la Institución. Quedan incluidos en dicho proceso todos los integrantes de la empresa educativa Altamira. Por otra parte, el proceso educativo deberá desarrollarse a través del trabajo *profesional, formativo y recto* que corresponde a cada uno de los integrantes de la comunidad escolar, según el papel que desempeñan.

Para delimitar las necesidades cuya satisfacción se busca, conviene precisar áreas formativas de la personalidad. Por áreas que componen la formación integral de la persona humana entenderemos las que aparecen a continuación:

1. Formación Intelectual: Tradicionalmente se ha considerado esta área como la más importante y quizá la única que justifica la naturaleza de una escuela. No obstante, la realidad nos muestra que no es así. Somos conscientes, sin embargo, de que en este campo la escuela debe aportar más recursos, pues se trata de un área que proporciona la materia prima del trabajo escolar, centro integrador de la formación.

El contenido de esta área reviste dos aspectos: Instrucción y Formación.

- *Instrucción*: Se busca que la persona posea los conocimientos que, según sus capacidades y circunstancias personales, correspondan a su desarrollo, en los niveles empírico, científico, filosófico y teológico.
- *Formación*: Se pretende que la persona aprenda a conocer, pensar y valorar, mediante el desarrollo de hábitos intelectuales tales como el interés por conocer, métodos de investigación, dominio del método científico de cada área y cada materia, y hábito de razonamiento.

2. Formación Espiritual: La presencia de esta área en el proceso educativo de nuestra Institución obedece a dos razones.

- I. La demanda de educación integral que exige la naturaleza racional, libre y perfectible del hombre.
- II. La responsabilidad y el derecho inalienable de los padres de educar a sus hijos integralmente.

El subsidio educativo que la Institución se obliga a proporcionar no puede ignorar las bases anteriores, ratificadas por el deseo expreso de los padres integrantes, que son los que, en última instancia, dan origen a la empresa educativa.

Sin embargo, esta escuela no es una institución ni oficial ni oficiosamente católica, cuestión que implicaría una dependencia de la jerarquía eclesiástica y una exclusividad referida a personas católicas.

El Colegio Altamira busca una formación con sentido cristiano de la vida y con base en una actitud delicada y respetuosa de la libertad de las conciencias.

Su contenido maneja los aspectos Informativo y Formativo.

- *Informativo*: Se pretende que la persona enriquezca la estructura de conceptos de doctrina católica - dogma, moral y culto - enseñada por el Magisterio de la Iglesia.
- *Formativo*: Se busca el planteamiento, ejecución y desarrollo de la perfección cristiana a través de los deberes ordinarios, practicando y ejercitando las virtudes humanas y sobrenaturales en el marco doctrinal definido por el Magisterio eclesiástico.

Revisten especial importancia aspectos como el sentido de filiación divina; la piedad doctrinal y eucarística cristalizada en la frecuencia de Sacramentos; la oración mental y vocal; el espíritu de mortificación y de servicio.

3. Formación Moral: Es el área que aporta la estructura personal que ha de sustentar y potenciar el crecimiento de todas las áreas de la personalidad. La estructura está integrada por el cuadro de virtudes humanas: Prudencia, Justicia, Fortaleza, Templanza, Orden, Laboriosidad, Estudiosidad, Sencillez, Alegría, Sinceridad, Lealtad, Puntualidad, etc. Este conjunto proporciona la cualidad estable de las potencias de la persona, que la dispone a actuar de forma buena, fácil, pronta y deleitable. La formación moral debe *anteceder, acompañar y seguir* el trabajo de la persona en la empresa educativa.

4. Formación Afectiva: Si en todas las áreas el influjo familiar es muy importante, en esta área lo es de manera particular. Es en la familia donde la persona percibe, practica, y consolida los elementos afectivos de su personalidad. Posteriormente debe continuar el proceso afectivo en otros grupos que complementan su formación, uno de los cuales es la escuela. Debe darse un intercambio positivo de elementos afectivos -de la persona a los demás y de los demás a la persona- a través del ejercicio del auto-control de impulsos y la búsqueda del bien de los demás. De aquí que el objetivo formativo de esta área sea conocerse, aceptarse, aprender a comprometerse y mejorarse, para poder hacerlo después con los demás.

5. Formación Estética: En líneas generales, esta área proporciona a la persona la capacidad de apreciar la belleza en todo lo que maneja (trabajo) y todo lo que le rodea, así como la capacidad de manifestarla con creatividad personal. La importancia de esta área consiste en que aporta la base primordial para la actividad que es continuación del trabajo: el descanso, actividad real de apreciación en la que se da la cristalización formativa del trabajo realizado, que lleva a la expansión de la persona.

6. Formación Socio-Política: En esta área de formación se llega a conocer y valorar más la dignidad humana y los distintos ámbitos sociales en que se desenvuelve la persona. Se busca el desarrollo de hábitos cívico-sociales, que le permitan integrarse a cada uno de los núcleos de la sociedad que le corresponden, con una actitud permanente de unidad, servicio y liderazgo.

La formación socio-política debe basarse en un humanismo social y trascendente que conduzca al conocimiento cierto y a la aplicación de un criterio recto en todo lo relativo a la naturaleza y fines del hombre y la familia, de las asociaciones sociales y políticas, y del Estado y sus instituciones. Toda persona debe convertirse en un ciudadano maduro, cuya generosa participación en la comunidad contribuya a crear (cuando no exista), mantener y perfeccionar un orden social y jurídico, que impulse la expansión de una sociedad pluralista conforme a la dignidad del hombre, y se ajuste a las circunstancias variables de cada situación histórica, evitando con energía todo aquello que pueda constituir un obstáculo para el desarrollo de la vida virtuosa de los ciudadanos.

7. Formación Física: El objetivo fundamental de esta área de formación va encaminado a que la persona sea capaz de conservar, recuperar y

desarrollar su salud corporal, a través de hábitos de higiene y desarrollo motor del organismo, en particular mediante el ejercicio y el deporte.

Para la práctica de la cultura física el deporte y el ejercicio son medios importantes. Se promueve el valor para afrontar riesgos y se desarrolla un sano espíritu de competencia y de fortaleza, al cultivar virtudes como la lealtad, disciplina, perseverancia, espíritu de decisión y compañerismo, entre otras; así, además del desenvolvimiento físico se logra el incremento de la fuerza moral de la persona.

8. Formación Económica: A través de esta área se busca que la persona conozca el valor real que tienen el dinero y las cosas, que sepa aprovechar esos recursos para cubrir sus necesidades, y sea capaz de cuidarlos e incrementarlos con sentido y conciencia de servicio. De esta manera la persona formará el hábito de administrar los bienes materiales, haciendo uso de ellos *como medios* para el perfeccionamiento propio y de los demás.

Finalmente, el Colegio Altamira se propone colaborar con espíritu abierto, conforme a sus medios y planes de desarrollo, al mejoramiento de los centros escolares públicos y privados de la localidad y de las regiones más próximas.

Lo expuesto anteriormente constituye la base de entendimiento y operación sobre la que debe descansar la acción de cada uno de los integrantes del Colegio Altamira: padres, directivos, maestros, empleados y alumnos.

3.5 NORMATIVA PARA PROFESORES

Un profesor del Bachillerato Mayor del Colegio Altamira lo es porque tiene una vocación docente, libre e intencionada y cumple con un cierto perfil. Su función,

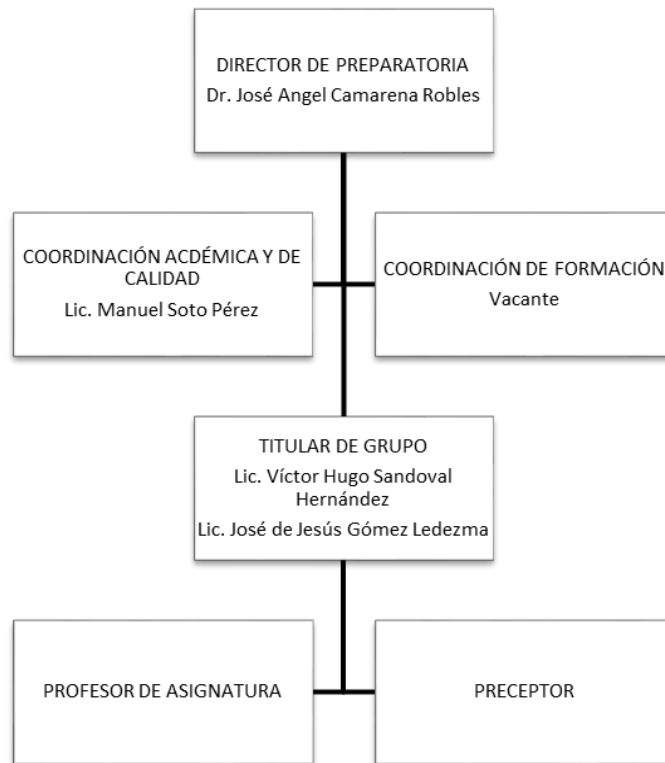
además de la transmisión de un saber, es también la formación de los alumnos en hábitos, habilidades y actitudes, y para formar otras personas es necesario formarse a uno mismo. Lo que el profesor hace, habla más que mil palabras, pues se educa más con lo que se es, que con lo que se dice.

La siguiente Normativa tiene por objeto el garantizar una serie de comportamientos adecuados al desempeño de un Profesor que vive conforme a la filosofía y objetivos del Colegio Altamira.

Estructura y Organización

El Bachillerato se estructura de la siguiente manera:

FIGURA 4. Organigrama de la Preparatoria Altamira. Actualizado a mayo 2011.



Todas las cuestiones relacionadas con la acción educativa que a diario se desarrolla en la sección, deberán seguir el cauce definido por los diferentes puestos, siendo los Titulares el principal vínculo de la acción educativa, en conjunto con los demás docentes.

Las Coordinaciones y el Director tendrán intervención directa o indirecta con el profesor para requerimientos específicos de su área, en lo académico y formativo.

Aspecto Formativo

Artículo 1 El profesor cuidará su imagen personal ante padres de familia, personal y alumnos, en cuanto a su aspecto externo. Dada la importancia de este aspecto, deberá presentarse bañado, con aliento fresco, uñas cortas, peinado y afeitado, con el uniforme limpio, camisa de manga larga planchada, corbata, zapato formal y calcetines. Cuando tenga lugar un evento especial deberá usar traje o el uniforme del colegio.

El uso del uniforme será obligatorio los días lunes y viernes de cada semana, para quienes no tengan clases estos días, acordarán con el coordinador que días lo utilizarán.

Artículo 2 Deberá ser congruente y cumplir con la *Normativa de Convivencia para Alumnos*. Para tener la autoridad moral en lo anterior, deberá demostrar su calidad humana y espiritual en el trato con los padres, alumnos, compañeros de trabajo y demás personal que labora en el Colegio.

Artículo 3 Exigirá a sus alumnos que se dirijan a él con el debido respeto, manteniéndose siempre como autoridad, buscando formarlos en el respeto hacia los demás y obediencia a la autoridad.

Artículo 4 El profesor mantendrá el control del grupo durante su clase, en cuanto a disciplina, atención a los alumnos, forma en la que estos participarán, orden, tono humano, etc., con el fin de propiciar un ambiente que fomente el proceso de construcción del aprendizaje y formación.

Artículo 5 Si en clase, después de poner los medios ordinarios, un alumno no cambia su actitud de indisciplina, puede excepcionalmente el profesor sacarlo de la clase, registrando una "E" en la lista en el día correspondiente. Para que el alumno sea admitido nuevamente en esa clase, deberá cumplir la sanción impuesta.

Artículo 6 Ante cualquier expulsión, el docente habrá de comunicarlo de inmediato al Titular, exponiéndole las causas de tal decisión y la resolución adoptada.

Artículo 7 Cuando pasen a buscar personalmente al alumno, para salir del aula por motivos de preceptoría, capellanía, u otra gestión administrativa o académica, se le deberá permitir la salida.

Artículo 8 Si el profesor quita a un alumno algún objeto por mal uso durante su clase, deberá entregárselo al Titular al termino de esta, esto se registrará en una ficha de inventario que controlará el titular y este a su vez firmará de recibido un documento al profesor que entrega el objeto. En caso de no darlo al Titular, la responsabilidad de ese objeto es totalmente suya.

Aspecto Académico

Artículo 9 Al iniciar el ciclo escolar, el profesor deberá entregar el *Plan de Sesión* (programa oficial enriquecido) de cada materia que impartirá, al menos una semana antes del inicio de clases de la Preparatoria. Si el *Plan de Sesión* no se entrega en la fecha señalada se notificara como una incidencia de falta no justificada, llevando las consecuencias administrativas correspondientes.

Artículo 10 El profesor firmará y llenará los datos de la bitácora del grupo al término de cada clase. En el espacio de observaciones agregará de ser necesario situaciones problemáticas que se hayan suscitado en la clase.

Artículo 11 Deberá ser puntual al inicio y término de las clases. Con su ejemplo, podrá exigir más fácilmente que los alumnos también sean puntuales.

Artículo 12 En caso de ausencia por enfermedad u otro evento de fuerza mayor, deberá avisar a primera hora (7:10 hrs.). En caso de ausencia programada deberá dejar una actividad al grupo, con todo rigor académico. Se trata de evitar al máximo horas de clase no impartidas. Siempre que sea posible, tratará de programar con el Titular o el Director de Bachillerato la sustitución de su clase.

Artículo 13 El docente llevará lista de asistencia y registro de tareas de los alumnos.

Las claves que utilizará son:

- . Asistencia
- / Falta
- X Retardo
- E Expulsión de clase

Artículo 14 El docente tendrá una Entrevista de Mejora Personal con el Coordinador de Formación a través de la cual este impulsará su formación personal.

Artículo 15 El docente cuidará que al final de su clase, antes de retirarse, el salón quede limpio: el pizarrón borrado, las butacas ordenadas, los papeles en el cesto de basura. Si el profesor observa algún desperfecto en el aula, es su deber reportarlo al profesor Titular del grupo inmediatamente.

Artículo 16 Para evaluar, los profesores deberán basar los porcentajes en los criterios de evaluación, conforme a la siguiente tabla:

	Mínimo	Máximo
Exámenes	40%	60%
Tareas	10	40
Trabajo en Clase	10	40
Trabajo Especial	10	40
Otros	0	20

Artículo 17 Las materias que implican una carga constante de trabajo en clase, como los talleres y las actividades deportivas, podrán definir un porcentaje especial de trabajo en clase y examen, pudiendo incluso ser del 100% alguno de estos. En el caso de los Talleres Culturales, puede el profesor promediar los parciales para la calificación semestral.

Artículo 18 El profesor recogerá, revisará, calificará y regresará a sus alumnos los exámenes, tareas, trabajos, cuadernos o cualquier ejercicio que haya dejado, en un tiempo prudente dentro del lapso de una semana.

Artículo 19 Cada asignatura tendrá una carga de tareas acorde al número de horas semanales de la materia, en apoyo a la laboriosidad de los alumnos, tomando en cuenta que el mínimo es 1 tarea por cada 2 horas clase.

Artículo 20 El profesor elabora los exámenes parciales, final y extraordinario de su asignatura, y deberá entregarlos al Coordinador Académico de Bachillerato Mayor, con un mínimo de 48 horas antes de su aplicación, para validarlo. El profesor procederá a la impresión de los exámenes.

Artículo 21 Los resultados de cada evaluación parcial, habrá de entregarlos al Titular del grupo dentro de los siguientes tres días naturales posteriores a la aplicación del examen. Es necesario que antes de entregarlos al Titular, haya enterado a los alumnos de su calificación y haya dado oportunidad de revisarla.

Artículo 22 Si hubiera ocurrido algún error en las calificaciones, ya impresas en la boleta, la corrección deberá realizarse en un período máximo de una semana. La boleta deberá ser firmada y corregida por el profesor, y entregada al Titular para su captura.

Artículo 23 Los exámenes semestrales, y extraordinarios deberán entregarse calificados al Titular del grupo, en no más de 48 horas después de su aplicación, junto con el acta. El Titular publicará los resultados para conocimiento de los alumnos.

Artículo 24 Sólo se podrá exentar en exámenes semestrales, al alumno que haya acumulado un total de **29 o 30** puntos en los tres parciales –ni un punto menos- y tenga un mínimo de 90% de las asistencias en la asignatura durante el semestre. En el caso de los alumnos exentos, el profesor deberá firmar el formato “Exención de Exámenes”.

Artículo 25 Un alumno podrá solicitar revisión de examen final o extraordinario, en un período máximo de tres días a partir de que conozca los resultados del mismo. El docente le permitirá revisarlo por una sola vez y avisará al Titular si hubiera alguna modificación en esa calificación.

Artículo 26 El recopilador que le ha sido asignado a cada profesor, deberá permanecer en el Colegio, ya sea en la oficina de Bachillerato o la sala de profesores, según se haya asignado. Es necesario que esta información esté al día, para poder ser consultada en cualquier momento por el Director de Bachillerato.

Artículo 27 Las actividades que complementen el aprendizaje y/o la calificación del alumno deberán consultarse con el Titular para prever requerimientos y viabilidad.

Artículo 28 Las actividades extraclase deberán ser consultadas con el Coordinador Académico para su aprobación, con antelación suficiente.

Artículo 29 El profesor dará seguimiento personal de apoyo académico a los alumnos que presenten problemas en su materia. Si algún alumno requiriera un apoyo extraclase, se le podrá citar para una asesoría, en el Colegio, fijando día y hora, sin interferir en los horarios de las clases y respetando el horario personal del profesor.

Sin admitir excepciones, ningún profesor podrá cobrar por clase especial o particular extra a sus alumnos. Se trata de una medida encaminada a evitar malas interpretaciones o actuación ilícita.

Responsabilidades

Artículo 30 Forma parte de las responsabilidades del profesor hacia el Colegio, su asistencia y participación activa en los eventos de la sección:

- Convivencia de verano y las que se convoquen.
- Cursos y conferencias de capacitación.
- Junta general de la presentación del Bachillerato a los padres de familia.
- Torneos y Concursos.
- Convivencias de grupo
- Juntas de profesores en cada evaluación.
- Visita a universidades.
- Cierre de fin de curso.

Artículo 31 Conviene que el profesor tenga la disposición de asistir y, si hiciera falta, recibir algún encargo, en eventos como:

- Feria Altamira.
- Cocktail de bienvenida.
- Día del estudiante.

- Y eventos de relevancia para la formación del docente.

Artículo 32 Es un deber del docente mantener un diálogo permanente con el Titular y Preceptores del grupo, para pulsar e ir impulsando el desempeño grupal y particular de cada alumno.

Artículo 33 Se debe promover la labor de hacer equipo con el profesor Titular, Preceptor y Padres de Familia.

Artículo 34 Con anticipación el profesor pedirá al Titular, por escrito, el material y recursos didácticos que requiera para su clase.

Artículo 35 El profesor deberá asistir a las entrevistas que le soliciten padres de familia.

Artículo 36 El profesor deberá cumplir con el calendario de actividades de la Sección.

Artículo 37 El profesor tiene la obligación de conocer la Misión, Visión y Filosofía de nuestra institución.

Artículo 38 Cualquier situación o hecho no previsto en la presente Normativa será resuelto por el Consejo de Bachillerato.

Artículo 38 El incumplimiento por parte de los profesores de estas disposiciones será motivo de consecuencias y actas administrativas.

3.6 ESTRUCTURA ALTAMIRA *Descripciones de Puesto*

P R O F E S O R

Reporta a: Coordinador Académico

Le Reportan: Alumnos.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos que conformen el grupo a su cargo. Implementando estrategias psicológicas, sociales y educativas que fomenten su formación humana y académica.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Conocer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
2. Conocimiento de sus alumnos gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.
3. Mantener en orden y disciplina a los alumnos de su grupo.
4. Conocimiento extenso y profundo de la asignatura que imparte.
5. Mantener una comunicación activa con el titular de grupo.
6. Realizar el plan el plan de sesión enriqueciendo el programa oficial de la secretaria de educación pública, el cual deberá entregarse una semana antes las clases.
7. Impartir las clases de acuerdo al plan de sesión autorizado por el Coordinador Académico.
8. Evaluar a los alumnos en:
 - a. Asistencia y puntualidad a clases.
 - b. Presentación personal y forma de vestir adecuada para el colegio.
 - c. Desempeño Académico.
 - d. Vocabulario y manera de relacionarse con sus compañeros.
9. Entregar la lista de asistencia, con las calificaciones correspondientes de manera oportuna al profesor Titular.

10. Dar atención personalizada a las familias de los alumnos a cargo, atendiendo las entrevistas solicitadas y realizarlas en el momento debido.
11. Mejorar en conjunto con el profesor titular el desempeño de los alumnos en clase.
12. Retroalimentar sobre el desempeño y progreso académico de los alumnos del preceptor.
13. Motivar el cumplimiento de los alumnos en las actividades de capellanía relacionadas.
14. Participar activamente en los Equipos Educadores a favor de la mejora continua.
15. Generar y brindar información en el desempeño de cada alumno en su proceso de aprendizaje.
16. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

P R E C E P T O R

Reporta a: Coordinador Formación

Le Reportan: Alumnos.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Fomentar la identificación, el desarrollo y el cumplimiento de un proyecto de vida en cada uno de sus preceptuados teniendo como herramienta principal la entrevista y fomentándola de manera quincenal.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Conocer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
2. Conocimiento de sus preceptuados gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.
3. Mantener un seguimiento mediante una entrevista quincenal.
4. Conocimiento de la realidad de los adolescentes psicológica, social y cognitiva.
5. Mantener una comunicación activa con el titular de grupo.
6. Dar atención personalizada a las familias de los alumnos a cargo, atendiendo las entrevistas solicitadas y realizarlas en el momento debido.
7. Mejorar en conjunto con el profesor titular el desempeño académico y formativo de sus preceptuados.
8. Motivar el cumplimiento de los alumnos en las actividades de capellanía relacionadas.
9. Participar activamente en los Equipos Educadores a favor de la mejora continua.
10. Generar y brindar información en el desempeño de cada alumno en su proceso de aprendizaje.
11. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

TITULAR DE GRUPO

Reporta a: Director de Preparatoria

Le Reportan: Alumnos y Profesores.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y evaluar el desempeño académico y formativo de cada uno de los alumnos del grupo a su cargo, a través de la implementación de estrategias psicológicas, sociales y educativas; con y a través de los profesores de asignatura a su cargo, los padres de familia y los alumnos.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Mantener una comunicación activa con Padres de Familia brindando información veraz y confiable del desempeño, comportamiento y vida del alumno.
2. Entrevistarse con los padres de familia una vez por semestre cuando menos.
3. Establecer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
4. Conocimiento de sus alumnos gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.
5. Evaluar a los alumnos en:
 - a. Asistencia y puntualidad a clases.
 - b. Presentación personal y forma de vestir adecuada para el colegio.
 - c. Desempeño Académico
 - d. Vocabulario y manera de relacionarse con sus compañeros.
 - e. Participar en las guardias para: vigilar la disciplina en entradas, recesos y salidas; fomentar la amistad y el trato; ejercer la autoridad.
 - f. Supervisar y mantenerse informado de exámenes, tareas, trabajo en aula.
 - g. Capturar y entregar boleta.
 - h. Supervisar desarrollo de clases.
 - i. Pendiente de los alumnos, del grupo y de sus bienes.

6. Solucionar en conjunto con el profesor de clase:
 - a. Desempeño de los alumnos en clase.
 - b. Orden y disciplina en clase.
 - c. Rendimiento de los profesores.
 - d. Asistencia y presencia de los profesores a clase.
 - e. Seguimiento a la aplicación de las actividades de formación del grupo.
7. Solicitar a los profesores las calificaciones parciales y finales, capturarlas y entregarlas a los alumnos o padres de familia.
8. Dar seguimiento a la aplicación de extraordinarios por parte de los alumnos.
9. Suplir al profesor de clase si este se ausenta.
10. Cumplir y dar informe de sus preceptuados. Retroalimentar sobre el desempeño y progreso académico de los alumnos al preceptor.
11. Motivar la participación de los alumnos en las actividades de capellanía que tienen que ver con su grupo.
12. Generar y brindar información en lo relativo a estrategias y resultados ante el alumno y el grupo.
13. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

C O R D I N A D O R A C A D É M I C O

Reporta a: Director de Preparatoria.

Le Reportan: Profesores, presidentes de academia.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Generar los medios propicios para que el desempeño del profesor en el aula logre junto con su grupo de alumnos llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Mantener una comunicación activa con Padres de Familia brindando información veraz y confiable del desempeño, comportamiento y vida del alumno.
2. Establecer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
3. Conocimiento de sus alumnos gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.
4. Evaluar a los profesores a través de la Evaluación Integral y dar retroalimentación a profesores basándose en esta herramienta.
5. Generar y entregar los Avisos Académicos, conforme la Normativa de Convivencia de Alumnos.
6. Velar por el cumplimiento de la Normativa de Convivencia de Profesores.
7. Seleccionar y contratar nuevos profesores por las vacantes que pudieran presentarse.
8. Solucionar en conjunto con el profesor de clase y titular de grupo:
 - a. Desempeño de los alumnos en clase.
 - b. Orden y disciplina en clase.
 - c. Rendimiento de los profesores.
 - d. Asistencia y presencia de los profesores a clase.
 - e. Seguimiento a la aplicación de las actividades de formación del grupo.

9. Participar activamente en el Consejo de Sección, proponiendo actividades que favorezcan el plan anual de formación de la sección.
10. Motivar el cumplimiento de las actividades de capellanía para la preparatoria.
11. Participar como activamente de los Equipos Educadores a favor de la mejora continua.
12. Generar y brindar información en lo relativo a estrategias y resultados ante el alumno y el grupo.
13. Planear y ejecutar la planeación para el personal docente de la preparatoria.
14. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

C O R D I N A D O R D E F O R M A C I Ó N

Reporta a: Director de Preparatoria.

Le Reportan: Preceptores.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Generar las herramientas, medios y cultura propicia que permita el desenvolvimiento de los alumnos en un ambiente Formativo de los Valores Humanos y Espirituales, y de esta forma se permita que los convivan y vivan en dichos valores.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Mantener una comunicación activa con Padres de Familia brindando información veraz y confiable del desempeño, comportamiento y vida del alumno.
2. Establecer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
3. Conocimiento de sus alumnos gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.
4. Evaluar a los preceptores en:
 - a. Frecuencia en entrevistas.
 - b. Efectividad de la motivación y del dialogo formativo con sus preceptuados.
 - c. Conocimiento de sus preceptuados.
 - d. Atención de entrevistas con padres de familia.
5. Reclutar, seleccionar y contratar preceptores cuando existieran vacantes.
6. Velar por el apego de los profesores a la Normativa de Convivencia, ya que ellos principalmente deberán de Formar con su ejemplo.
7. Solucionar en conjunto con el profesor de clase:
 - a. Desempeño de los alumnos en clase.
 - b. Orden y disciplina en clase.
 - c. Asistencia y presencia de los profesores a clase.
 - d. Seguimiento a la aplicación de las actividades de formación del grupo.
8. Participar activamente en el Consejo de Sección, proponiendo actividades que favorezcan el plan anual de formación de la sección.
9. Velar por el apego de los alumnos a la Normativa de Convivencia de Alumnos.
10. Generar y entregar los Avisos Disciplinarios.
11. Cumplir y dar informe de sus preceptuados.

12. Retroalimentar sobre el desempeño y progreso académico de los alumnos del preceptor.
13. Calendarizar y motivar al cumplimiento de actividades de capellanía de la sección.
14. Participar como en los Equipos Educadores a favor la mejora continua.
15. Generar y brindar información en lo relativo a estrategias y resultados ante el alumno y el grupo.
16. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

C O R D I N A D O R D E C A L I D A D

Reporta a: Director de Preparatoria.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Velar por la calidad del Colegio en todos los procesos en los que este participe y se vea involucrado por su actividad principal de Formar a Jóvenes Cristianos y con un Alto Nivel Académico egresados de la Educación Media Superior.

Así como desarrollar un sistema capaz de cumplir con la política siguiente:

En la preparatoria Altamira vivimos la formación como una virtud de vida, procurando en primer orden a los Padres de Familia y Docentes para que ambos motores generen un ambiente de gran ímpetu en la educación de valores humanos y científicos en

nuestros alumnos de la educación media superior; generando un valor excepcional a nuestros clientes gracias a un compromiso hacia la calidad total, superando los estándares regionales y nacionales, a través de una incansable búsqueda de la mejora continua todo ello en armonía con nuestra filosofía institucional.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Dar seguimiento a cada uno de los elementos que conforman el plan de trabajo del Modelo de Calidad Altamira.
 - a. Diseño del Modelo de Calidad Altamira.
 - b. Integración de Equipos de Calidad.
 - c. Evaluación y Retroalimentación Integral a Profesores.
 - d. Consejo de Sección.
 - e. Actualización Documental de Procedimientos y Descripciones de Puesto.
 - f. Fundación de Academias y Plan de Trabajo
 - g. Remodelación del Área Académica
 - h. Diseño de plan de Incentivos a la Calidad
 - i. Estrategia de Comunicación de Cultura de la Calidad
 - j. Re-Diseño del Mapa Curricular
 - k. Capacitación en Cultura de la Calidad
2. Participar activamente en el Consejo de Sección, proponiendo actividades que favorezcan la cultura de calidad en la sección.
3. Motivar el cumplimiento de las actividades de capellanía para la preparatoria.
4. Participar como activamente de los Equipos Educadores a favor de la mejora continua.
5. Generar y brindar información en lo relativo a estrategias y resultados ante la calidad de la preparatoria Altamira.
6. Planear y ejecutar las mejoras y actualizaciones al Modelo de Calidad Altamira.

7. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

DIRECTOR DE PREPARATORIA

Reporta a: Director General del Colegio Altamira.

Le Reportan: Coordinación de Formación, Coordinación Académica y Coordinación de Calidad.

Elaborado: 4 de Mayo de 2010.

Autoriza: Consejo de Bachillerato.

Responsabilidades del puesto:

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y evaluar el desempeño de los profesores y preceptores en su participación la construcción de un Proyecto de Vida para cada alumno, desarrollando en ellos conocimientos, habilidades, actitudes y virtudes; auxiliándose de las actividades afines que tanto coordinadores como profesores titulares le realicen.

Funciones y Responsabilidades Específicas:

1. Mantener una comunicación activa con Padres de Familia brindando información veraz y confiable del desempeño, comportamiento y vida del alumno.
2. Establecer y fomentar el proyecto de desarrollo individual del alumno en los aspectos académicos y formativos, donde el joven mantenga un papel protagónico.
3. Conocimiento de sus alumnos gracias a la afinidad, ascendencia, amistad que desarrolle con ellos, mediante entrevistas formales e informales.

4. Evaluar y retroalimentar el desempeño general de Alumnos, Profesores, Preceptores, Profesores Titulares, Coordinadores de Formación y Académico.
5. Convocar y dar seguimiento a las actividades desprendidas de su Consejo de Sección.
6. Mantener, apoyar e implementar una comunicación y una serie de acuerdos necesarios y requeridos por la Secretaria de Educación Pública o bien por la Dirección General de Bachillerato.
7. Reclutar, seleccionar y contratar Profesores Titulares, Coordinadores de Formación y Académicos.
8. Participar como cabeza de los Equipos Educadores a favor de la mejora continua en la Preparatoria.
9. Generar y brindar información en lo relativo a estrategias y resultados del alumno y del grupo, así como demás miembros de su equipo ante el Consejo Directivo.
10. Elaborar el presupuesto de su sección.
11. Acatar, enriquecer y dar seguimiento a las indicaciones establecidas por su superior, que pertenezcan a la naturaleza del puesto y que tengan por beneficio la formación de los alumnos del grupo a su cargo.

3.7 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1.0 Bitácora de Revisiones

Sección	Pág.	Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
Todas	Todas	1	20/dic/10	Documento Nuevo

2.0 Propósito y Alcance

Definir un sistema de administración, generación y control de acciones correctivas y preventivas para los procesos y sistemas del Colegio Altamira.

3.0 Responsabilidades

3.1. EMISORES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

- a) Sustentar la No-Conformidad u oportunidad de mejora con evidencia clara, objetiva y actual.
- b) Seleccionar, en función de la magnitud de la No-Conformidad o de Prevención el nivel de función del responsable de dar seguimiento más óptimo, para garantizar que las acciones sean completamente efectivas.
- c) Verificar en forma objetiva, y sin perder de vista la efectividad de las acciones para resolver la No-Conformidad, o lograr el área de oportunidad o acción a controlar los avances de las acciones

3.2 RESPONSABLES DE LA ACCION DE CORRECCION O PREVENCION

- a) Aceptar una Acción Correctiva o Preventiva únicamente si está seguro que se tiene la capacidad y los recursos para resolverla, en la magnitud establecida en la No-Conformidad u oportunidad de mejora.

3.3 MARKETING /ATENCIÓN AL CLIENTE

- a) Levantar una Acción Correctiva o Preventiva ante cualquier queja del cliente, al líder del proyecto.
- b) Informar al Gerente de Calidad de la planta de cualquier queja recibida.

4.0 Procedimiento

4.1 REQUISICION DE ACCION CONTROLADA (ACCIONES PREVENTIVAS /CORRECTIVAS)

4.1.1 Cuando levantar una acción correctiva. Este procedimiento será aplicado a los requerimientos de acciones correctivas:

- *Corrección a recurrencia interna de problemas en proceso, errores o falla de material de proveedores.*
- *Sistema Interno de Auditorias.*
- *Sistema Externo de Auditorias.*
- *Acciones de calidad requeridas por el cliente.*

4.1.2 Cuando levantar una acción preventiva. Este procedimiento será aplicado a los requerimientos de acciones preventivas:

- *Prevención mediante el mejoramiento continuo y reducción de costos.*

La Acción Correctiva o Preventiva que no fue efectiva se deberá de cerrar poniendo en la respuesta a la acción correctiva la referencia a la nueva Acción Correctiva o Preventiva levantada.

En estas situaciones el Emisor de la Acción Correctiva podrá levantar la nueva CAR a la función superior del responsable para asegurar la Efectividad de las acciones.

No se podrá Re-direccionar la Acción Correctiva o Preventivas levantadas por auditorías Externas o Quejas del Cliente. Así mismo no se podrá cerrar una Acción Correctiva o Preventiva por auditoria interna como no efectivas, solo se podrá cerrar alguna en esta condición si se abre otra con responsabilidad del gerente del área.

Para la definición del Plan de una Acción Correctiva o Preventiva esta solo se aceptará reprogramación si este se levantó a una función externa al Colegio Altamira, ejemplo: Proveedor.

Como parte de las acciones preventivas el evaluador y el responsable debe asegurar que las acciones correctivas serán estandarizadas en los procesos.

4.2 REVISION Y CIERRE DE ACCIONES

Las acciones Correctivas y preventivas serán revisadas dependiendo de la severidad de la misma, esta puede ser de 24 hrs, 48 hrs, semanal, Quincenal y mensual. Esta revisión o evaluación de la acción deberá ser realizada por el emisor y responsable de la acción.

Para poder cerrar una Acción Correctiva o Preventiva en definitiva podrá usarse plazos de hasta 30 días dependiendo también de la severidad. Las únicas personas que podrán determinar el cierre de la acción serán el emisor o el gerente de calidad.

4.3 REGISTRO

Todas las CAR levantadas deberán ser registradas y controladas en sistema de calidad del Colegio Altamira, el departamento de calidad revisara de manera semanal el avance de las acciones e implementara un sistema de estalación a aquella acción que se encuentre vencida.

4.4 FORMATO PARA ACCION PREVENTIVA

No se tiene un formato específico, esta se podrá levantar o documentar a través de una minuta de trabajo, el uso de 8D's, Cero Defectos, DMAIC o Equipo Educador.

4.5 FORMATO DE ACCION CORRECTIVA (RAC)

Emisor	Fecha	RAC	Tipo Interna: <input checked="" type="checkbox"/> Externa: <input type="checkbox"/>
Proyecto	N/P	Tiempo de respuesta: Fecha compromiso de Cierre:	
Responsal Israel Sanchez	Departame Operaciones	Status de RAC Abierta	
Miembros de equipo:			
Descripcion de la no conformidad			
Acción de contención			
Causa Raiz			
Acciones correctivas / Fecha			
Acciones Preventivas / Fecha			
Evaluacion / Verificacion			
Evidencia			
Evaluador: Antonio Escoto	Fecha de cierre	Firma	
Fecha de Reprogramacion 1 2	Causa de reprogramacion		

FIGURA 5. Formato de Acción Correctiva.

PROCEDIMIENTO: EQUIPO EDUCADOR

1.0 Bitácora de Revisiones

Sección	Pág.	Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
Todas	Todas	1	10/oct./08	Documento Nuevo

2.0 Propósito y Alcance

Definir un procedimiento estandarizado para iniciar, dar seguimiento y cerrar un Equipo Educador con un proyecto rentable, y que genere un beneficio al Colegio Altamira y a sus objetivos que este persigue.

Concepto de Equipo Educador: Es un pequeño grupo de personas que se reúnen voluntariamente y en forma periódica, para detectar, analizar y buscar soluciones a los problemas que se suscitan en su área de trabajo.

3.0 Responsabilidades

3.1. EMISORES / INICIADOR DE EQUIPO EDUCADOR

- a) El emisor / iniciador es toda persona que identifique ya sea interno o externo al colegio Altamira un área de oportunidad, inconformidad o problema que se valore como tal de acuerdo a los objetivos que las institución persigue, y a su vez lo reporte a el Líder del Modelo de Calidad Altamira.
- b) Sustentar la No-Conformidad u oportunidad de mejora con evidencia clara, objetiva y actual.
- c) Seleccionar, en función de la magnitud de la No-Conformidad o de Prevención el nivel de función del responsable de dar seguimiento más optimo, para garantizar que las acciones sean completamente efectivas.
- d) Verificar en forma objetiva, y sin perder de vista la efectividad de las acciones para resolver la No-Conformidad, o lograr el área de oportunidad o acción a controlar los avances de las acciones

3.2 RESPONSABLE DEL EQUIPO EDUCADOR

- a) Líder del proyecto, persona con la capacitación recibida, autoriza y comprometida con la solución a encontrar ante el determinado

problema, inconformidad o área de oportunidad presentada. Este es autorizado como tal por el Líder del Modelo de Calidad Altamira.

4.0 Procedimiento

4.1 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

4.2 IDENTIFICAR PROBLEMA.

4.3 ANÁLISIS DEL PROBLEMA Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

4.4 BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE SOLUCIONES.

4.5 PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN A LA GERENCIA.

4.6 EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN.

4.7 EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN.

4.8 REGISTRO.

Todos los Equipos Educadores documentarán su existencia a través de las minutas que documentaran los asistentes y acuerdos de las reuniones, así como de manera más específica y trascendente por su PRODUCTO, objetivo final del equipo educador.

4.9 FORMATO DE MINUTA DE SEGUIMIENTO AL EQUIPO EDUCADOR.

FIGURA 6. Formato de Minuta para el Equipo Educador.



Equipo Educador

Año **2009** Acta **2**
Martes **9 de Junio**

PF	Padre de Familia	Sra. Lancaster Jones	LJ	Presente
PP	Profesor Primaria	Erik Varela	EV	Presente
PS	Profesor Secundaria	Jaime Castellanos	JC	Presente
PP	Profesor Preparatoria	Víctor Sandoval	VH	Presente
A	Administrador	Guillermo Salgado	GS	Presente

Orden del Día

- Exposición de Investigación.

Se inicia a las 9:00 horas.

Punto a tratar:	Exposición de las Alternativas de Solución	Propuesto por:	Equipo Educador.
		Expuesto por:	GS

Acuerdos:

Se termina a las 10:15 hrs.

PENDIENTES

- Cita junta equipo educador próximo 23 de Junio a las 9:00 am

PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

1.0 Bitácora de Revisiones

Sección	Pág.	Rev.	Fecha	Descripción del Cambio
Todas	Todas	1	10/oct./08	Documento Nuevo

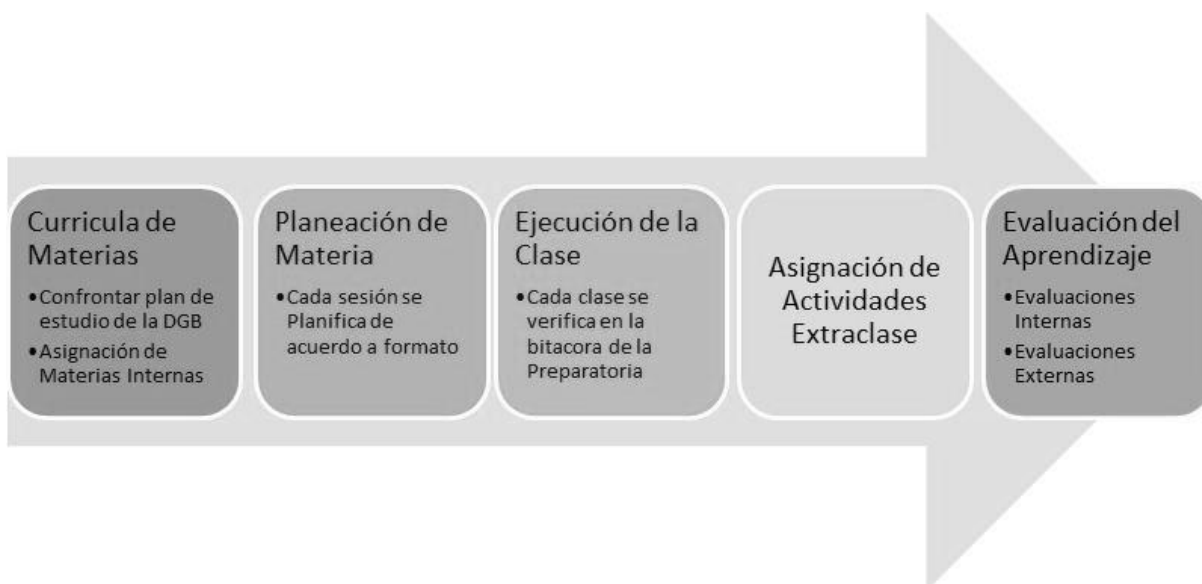
2.0 Propósito y Alcance

Definir las actividades, su secuencia e importancia que conforman al Proceso de Enseñanza que se vive en cada aula y clase de Colegio Altamira.

Operaciones que lo componen:

- I. *Curricula de Asignaturas.*
- II. *Planeación de Asignatura.*
- III. *Ejecución de la Clase.*
- IV. *Asignación de Actividades Extraclase.*
- V. *Evaluación del Aprendizaje.*

Figura 7. Esquema del Proceso de Enseñanza Aprendizaje de la Preparatoria Altamira.



3.0 Conceptos y Fundamentos

Proceso del latín *processus*, según la real academia española es un conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Enseñar del latín *insignāre* que significa señalar, acorde a la real academia española significa mostrar o exponer algo, para que sea visto y apreciado. No es enseñar cualquier cosa, es mostrar lo que se desconoce.

Aprender del latín *apprehendēre*, consultando a la real academia española aprender se refiere a adquirir el conocimiento de algo por medio del estudio o de la experiencia.

Enseñanza y aprendizaje forman parte de un único proceso que tiene como fin la formación del estudiante. Esto implica que hay un sujeto que conoce (el que puede enseñar), y otro que desconoce (el que puede aprender). El que puede enseñar, quiere enseñar y sabe enseñar (el profesor); El que puede aprender, quiere y sabe aprender (el alumno). Ha de existir pues una disposición parte del alumno y profesor.

Considere el siguiente esquema conceptual que muestra los elementos de Proceso de Enseñanza Aprendizaje:

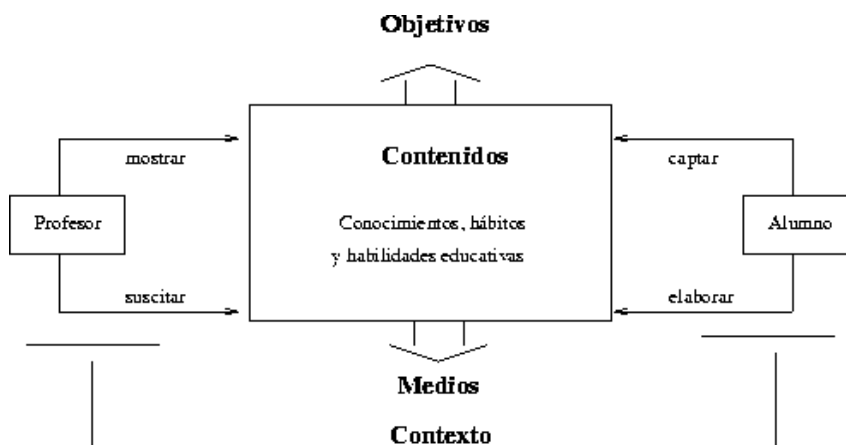


Figura 8. Esquema del Proceso de Enseñanza Aprendizaje Genérico.

El proceso de enseñar es el acto mediante el cual el profesor muestra o suscita contenidos educativos (conocimientos, hábitos, habilidades y actividades) a un alumno, a través de unos medios, en función de unos objetivos y dentro de un contexto.


El proceso de aprender es el proceso complementario de enseñar. Aprender es el acto por el cual un alumno intenta captar y elaborar los contenidos expuestos por el profesor, o por cualquier otra fuente de información. Él lo alcanza a través de unos medios (técnicas de estudio o trabajo intelectual). Este proceso de aprendizaje es realizado en función de unos objetivos, que pueden o no identificarse con los del profesor y si lleva a cabo dentro de un determinado contexto.

En el proceso educativo, la generación, aplicación y difusión del conocimiento debe siempre considerar la evaluación de dicho proceso.

4.0 Currícula de Asignaturas

Figura 9. Mapa curricular aprobado por la Secretaría de Educación Pública vigente para la preparatoria Altamira.

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

DGBPPM/C14RE-001/REV07

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

MAPA CURRICULAR VIGENTE EN LIQUIDACIÓN DEL BACHILLERATO GENERAL

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: _____ CLAVE: EMS-

PRIMER SEMESTRE			SEGUNDO SEMESTRE			TERCER SEMESTRE			CUARTO SEMESTRE			QUINTO SEMESTRE			SEXTO SEMESTRE		
ASIGNATURA	H	C	ASIGNATURA	H	C	ASIGNATURA	H	C	ASIGNATURA	H	C	ASIGNATURA	H	C	ASIGNATURA	H	C
MATEMÁTICAS I	5	10	MATEMÁTICAS II	5	10	MATEMÁTICAS III	5	10	MATEMÁTICAS IV	5	10				FILOSOFÍA	4	8
QUÍMICA I	5	10	QUÍMICA II	5	10	GEOGRAFÍA	3	6	BIOLOGÍA I	4	8	BIOLOGÍA II	4	8	ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE	3	6
ÉTICA Y VALORES I	3	6	ÉTICA Y VALORES II	3	6	FÍSICA I	5	10	FÍSICA II	5	10	HISTORIA UNIVERSAL CONTEMPORÁNEA	3	6	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	3	6
INTRODUCCIÓN A LAS CIENCIAS SOCIALES	3	6	HISTORIA DE MÉXICO I	3	6	HISTORIA DE MÉXICO II	3	6	ESTRUCTURA SOCIOECONÓMICA DE MÉXICO	3	6	*	3	6	*	3	6
TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN I	4	8	TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN II	4	8	LITERATURA I	3	6	LITERATURA II	3	6	*	3	6	*	3	6
LENGUAJE ADICIONAL AL ESPAÑOL I	3	6	LENGUAJE ADICIONAL AL ESPAÑOL II	3	6	LENGUAJE ADICIONAL AL ESPAÑOL III	3	6	LENGUAJE ADICIONAL AL ESPAÑOL IV	3	6	*	3	6	*	3	6
INFORMÁTICA I	3	6	INFORMÁTICA II	3	6	**	4	8	**	4	8	*	3	6	*	3	6
ACTIVIDADES PARAESCOLARES	4		ACTIVIDADES PARAESCOLARES	4		**	3	6	**	3	6	**	4	8	**	4	8
	30	52		30	52	ACTIVIDADES PARAESCOLARES	3		ACTIVIDADES PARAESCOLARES	2		**	3	6	**	3	6
							32	58		32	60	ACTIVIDADES PARAESCOLARES	4		ACTIVIDADES PARAESCOLARES	3	
												ACTIVIDADES PARAESCOLARES	30	52		32	58

5.0 Planeación de Asignatura.

Se debe considerar dos cuestiones; las materias en general deben desarrollar la planeación de la asignatura por parte del profesor siguiendo el siguiente formato, las asignaturas oficiales deben cumplir con el programa desarrollado por la Dirección General de Bachillerato.

Figura 10. Formato de planeación de Asignatura para la Preparatoria Altamira.

Fecha	Contenido de la Materia	Objetivo(s) Específico(s)	Plan de Acción Didáctica	Referencias	Indicador o Evaluación	Tarea
<i>(DD/MM/AA)</i>	<i>Contenido Programático. ¿Qué subtema se está tratando?</i>	<i>¿Qué va a lograr el alumno al final de la SESIÓN?</i>	<i>¿Con qué dinámicas ó estrategias se va a lograr el aprendizaje?</i>	<i>¿En qué me voy a basar para dar mi clase? Libro, Artículo, Internet...</i>	<i>¿Cómo compruebo que lo aprendió? Exámenes, cuestionarios, ensayos, etc.</i>	<i>Reforzador del Aprendizaje</i>
18-22 ene-2010	Unidad 1.Reacciones ácido-base 1.1 introducción.Características de los ácidos y las bases.	Describirá el comportamiento ácido y la base de las sustancias, a partir del estudio de sus propiedades y la teoría de Arrhenius	Explicación de encuadre y presentación personal	TS.Química, CENGAJE Learning - Química, Adison wesley, Garrit Chamizo	Preguntas personales	Investigar bibliografía de Arrhenius
18-22 ene 2010	Práctica: Electrólitos	Observará las propiedades conductoras de los electrolitos con diferentes sustancias	Explicación del concepto, registro de conclusiones. Realizar un cuadro comparativo. Realizar formato de práctica.	TS.Química, CENGAJE Learning - Química, Adison wesley, Garrit Chamizo	Formato de práctica y conclusiones	Contestar preguntas
25-29 ene 2010	*Propiedades de los ácidos y bases *Teoría de Arrhenius	Describirá el comportamiento ácido y la base de las sustancias, a partir del estudio de sus propiedades y la teoría de Arrhenius	Contestar cuestionario y socializar respuestas. Realizar reporte de lectura. Realizar un listado de sustancias y clasificarlas en ácidas y básicas	TS.Química, CENGAJE Learning - Química, Adison wesley, Garrit Chamizo	Cuadro comparativo, participación	Investigar la producción de ácidos y bases en México

6.0 Ejecución de la clase.

A) El perfil del Profesor de Materia

- El Profesor de materia es una persona que respeta a sus Alumnos y los Alumnos lo respetan.
- Tiene en todo momento (tanto dentro del Colegio como fuera) ascendencia sobre sus Alumnos
- Procura educar al Alumno en todas las actividades que hace: ya sean directas (con alguna actividad) o indirectas (con el ejemplo).
- Hace a sus Alumnos piadosos rezando cuando se tiene previsto (esto lo hace parte de su vida: Unidad de Vida).
- Da una atención personalizada a cada uno de sus Alumnos dentro y fuera de clases.
- Siempre es puntual y prepara sus clases con anticipación.

- Cuida su presentación física.
- Se preocupa por el rendimiento de sus Alumnos y cuando tiene algún problema de grupo, lo sabe resolver porque cuenta con el apoyo del demás personal del Colegio, al cual puede pedir consejo.
- Siempre está disponible para los Alumnos: los sabe escuchar, convive con ellos en los recesos y resuelve sus dudas.
- Nunca saca de clases a los Alumnos. Salvo en caso de extrema necesidad, lo sacará pero con trabajo que realizará en Biblioteca.
- Siempre está en continua actualización para mejorar sus clases y explicaciones.
- Cuida del porte exterior de sus Alumnos.

B) Al iniciar una clase

Para que el Alumno palpe que la materia que impartes es importante, es necesario comenzar la clase con el pie derecho.

Menciono algunos aspectos que debemos cuidar:

- a. Al entrar, se le pide al Alumno que debe estar en su lugar de trabajo.
- b. No se comience una clase si no hay silencio. Sirve mucho quedársele viendo a algunos Alumnos hasta que se callen.
- c. Tú, como profesor, debes poner las reglas de la clase, por lo tanto, has de establecer premios y sanciones. Por ejemplo: tomar tiempo del receso para continuar tu clase, dejar un tema de tarea para desarrollar y estudiar, exámenes diarios, etc.
- d. Si es la primera clase del día, se reza el Oh, Señora Mía, la estampa de San Josemaría Escrivá y el Dulce Madre.
- e. Si es la Clase de las 12 con algunos minutos, se reza el Ángelus.
- f. Si es la Última clase del día, se reza el Bendita sea tu Pureza y el Dulce Madre.

- g. No se nombra lista si el salón está sucio. Se puede nombrar a un encargado por clase de pasar con el bote de basura y que cada Alumno desde su lugar recoja lo de su alrededor.
- h. El Profesor debe poner **inasistencia** a todo Alumno que no venga con la presencia adecuada para la clase. Para evitar que el Alumno no esté rondando por los pasillos o se vaya al patio (premio), el profesor le pedirá al Alumno que cumpla con la presencia adecuada y podrá ingresar a su clase, pero con falta; también, si el Profesor no lo quiere en su clase, lo mandará a la Biblioteca con trabajo que deja el mismo profesor que después revisará. Si no se revisa, se pierde autoridad. Que vea el Alumno que si pasa algo.
- i. Al nombrar lista, cada profesor se cerciorará -si el grupo cuenta con un acomodo de salón- de que cada Alumno permanezca en su lugar para evitar distracciones con las bolitas de amigos. Cada Profesor tendrá una estrategia, de tal manera que si un Alumno se cambia de lugar, el Profesor le pueda bajar puntos o poner falta.

C) Durante la clase

Para que el Alumno centre su atención en la explicación del Profesor, es necesario que se tenga bien preparada la clase, hacerla participativa y dinámica. Como es sabido, aún así habrá Alumnos que se distraigan fácilmente y puedan dispersar la atención de sus compañeros. Lo que se recomienda hacer es pedirle al Alumno que salga del salón un momento y, estando fuera, comentarle al Alumno la distracción que está causando. Si aún así no se corrige, se le puede mandar a Biblioteca con trabajo extra y avisarle el Profesor Titular. En pocas palabras, no es dar un problema al Titular.

Cosas a cuidar:

- a. Procura evitar dar ejemplos de mujeres, ya que el Alumno adolescente lo puede mal interpretar.
- b. No quieras dar cátedra de otras materias donde el tema puede ser opinable.
- c. Evita poner ejemplos de los mismos Alumnos, ya que se puede provocar burla.
- d. Si algún Alumno te enfrenta, no le sigas el juego. Si el grupo mismo da ánimos a su compañero para seguir la provocación, parar en seco, no desesperarse, pedirle al Alumno que te espere fuera del salón y hablar con el grupo de su error. Es bueno que el grupo se de cuenta que se perdió clase y que se debe recuperar con algo de tarea (nunca menciones la palabra castigo, ya que algunos te dirán que eres un injusto).
- e. El Profesor solo puede dejar salir al Alumno que vaya a confesarse (cerciorarse de que sea cierto), que vaya a preceptoría (el preceptor va por él al salón) y en alguna urgencia sanitaria. Para la asistencia a la Santa Misa, en horario de clases, el Alumno debe tener autorización del Coordinador de Formación.
- f. Si algún Alumno llega tarde a clases, se le deja entrar pero con falta.
- g. Si ves a algún Alumno tirando basura, pídele que la levante y la tire al bote de basura. Además, avisa al Profesor Titular para que esté enterado y le encomiende alguna tarea sanitaria a favor de los demás.
- h. Si algún Alumno dice alguna majadería, corrígelo. Queda a criterio de cada Profesor la sanción que impondrá al Alumno, con el fin de que vea que si tiene una repercusión. El no corregir y sancionar ocasiona que se comience a perder el control de la clase.

- i. En caso de pelea entre Alumnos, primero separarlos, nunca golpear para defender al más débil, llevarlos a dirección y dar explicación. Esto no sucederá si el Profesor cuida desde el principio todo lo anterior.

D) Al finalizar la clase

El Profesor ha de cuidar:

- a. Que el salón vuelva a quedar limpio, en caso contrario no sale del salón hasta entregarlo en buen estado.
- b. Que los Alumnos, si fuera hora de receso, no salgan corriendo.
- c. No dejar solo el salón sin ningún Profesor.

7.0 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES EXTRACLASE.

Esta operación goza de alta relevancia puesto que es aquí donde el alumno puede identificar que conocimientos, habilidades y actitudes ha hecho propias y cuáles no, y en específico generó para sí mismo el hábito de aprender a aprender.

8.0 EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

Calificaciones

En este tema también influye el aspecto formativo, ya que al Alumno se le ha de exigir un mínimo de tono humano en la presentación de sus cuadernos, tareas y trabajos.

Para ello, cada Profesor tendrá que cuidar de que sus Alumnos luchen por mejorar en:

- a. Buena letra en los apuntes.
- b. Orden en los apuntes.
- c. Entrega de tareas y trabajos con calidad.
- d. Cuidado de las cosas materiales que utiliza.

Para que no quede por parte del Profesor la no entrega de tareas por parte del Alumno, debemos cuidar el anotar en el pintarrón:

- a. Nombre o tema de la tarea.
- b. Contenido que se pide.
- c. Características.
- d. Pedir siempre portada bien recortada y llenada completa.
- e. Anotarles de qué fuentes pueden sacar su tarea, así evitamos que anden navegando por internet en su casa (puede ser un peligro para algunos Alumnos).

Cada profesor debe prever el número de tareas que va a dejar en el mes. Se sabe que el promedio es una tarea por cada dos clases. Es necesario que los Alumnos trabajen en su casa. Hemos de cuidar que las tareas formen al Alumnos y no lo deformen, por lo que se debe pensar muy bien qué tarea se va a dejar y cuanto tiempo les llevará hacerla, además de que sirva para estudiar. Recuerda que ya no están en la Primaria y se necesita que el Adolescente esté ocupado aprovechando el tiempo por las tardes.

Departamentales

La evaluación de un semestre está compuesta por tres parciales y un examen Departamental. Cada parcial aporta un 20%, mientras que el Departamental aporta el 40% de la calificación semestral. Un parcial se evalúa considerando dos o más aspectos de los siguientes de acuerdo al criterio del profesor: Examen Escrito, Tareas, Trabajo en Aula y/o Otros. El examen Departamental consiste en un Examen Escrito elaborado desde la planeación de la asignatura por parte de los profesores competentes en dicha temática, el examen se aplica por otro profesor distinto al de la asignatura y el aplicador es a la vez quien determina la calificación de cada examen siguiendo la guía de corrección.

Evaluaciones Externas

Por evaluación externa se entiende toda aquella no desarrollada por el colegio y aplicada con certificación de un organismo ajeno al colegio; en la actualidad son dos estas pruebas: ENLACE y EXANI II. Estas pruebas por ser estandarizadas y comparables a través de las generaciones egresadas gozan de una especial reputación de fidedignas y de ser un indicador del desarrollo alcanzado para cada alumno, generación egresada, así como del proceso enseñanza aprendizaje en su forma más completa y genérica de la Preparatoria Altamira.

3.8 FORMATOS Y DOCUMENTOS AUXILIARES

Figura 11. Calendario Escolar Agosto-Diciembre 2010.



Calendario Escolar
PREPARATORIA ALTAMIRA
 Agosto-Diciembre 2010

A G O S T O	D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30	31				

S E P T I E M B R E	D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30				

O C T U B R E	D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30		

D I C I E M B R E	D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30	31	

N O V I E R E	D	L	M	M	J	V	S
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30
	31						

D I C I E M B R E	D	L	M	M	J	V	S
							1
	2	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27	28	29
	30	31					

	INICIO DE CLASES
	FIN DE CLASES
	EXÁMENES PARCIALES
	VACACIONES

	EXÁMENES FINALES
	ASUETO
	CONVIVENCIA DE ALUMNOS
	EXÁMENES EXTRAORDINARIOS

Figura 12. Calendario Escolar Enero-Junio 2010.



Calendario Escolar
PREPARATORIA ALTAMIRA
Enero-Junio 2011

E N E R O	D	L	M	M	J	V	S
2	3 4 5 6 7						8
9	10 11 12 13 14						15
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	
30	31						

A B R I L	D	L	M	M	J	V	S
							1
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18 19 20 21 22						23
24	25 26 27 28 29						30

F E B R E R O	D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28						

M A Y O	D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23 24 25 26 27						28
29	30	31					

M A R Z O	D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	
13	14 15 16 17 18						19
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

J U N I O	D	L	M	M	J	V	S
					1	2	3
5	6	7	8	9	10	11	
12	13 14 15 16 17						18
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30			

	INICIO DE CLASES
	FIN DE CLASES
	EXÁMENES PARCIALES
	VACACIONES

	EXÁMENES FINALES
	ASUETO
	EXÁMENES EXTRAORDINARIOS
	JUNTA ORDINARIA PROFESORES

Figura 13. Mapa Curricular de la Preparatoria Altamira con materias oficiales e internas.

MAPA CURRICULAR *Ciclo 2010-2011*

Preparatoria Altamira

Hrs/Clase	Primer Semestre	
5	Matemáticas I	0
3	Química I	0
2	Historia de las D. Filosóficas (EyV)	0
2	Introducción a las Ciencias Sociales	0
4	Taller de Lectura y Redacción I	0
5	Inglés I	0
2	Informática I	0
1	Teología I	I
2	Contabilidad I	I
2	Essences of Management	I
2	Alemán	I
1	Robótica	I
4	Educación Física	I

Hrs/Clase	Segundo Semestre	
5	Matemáticas II	0
3	Química II	0
2	Historia de las Doctrinas Filosóficas II	0
2	Historia de México I	0
4	Taller de Lectura y Redacción II	0
5	Inglés II	0
2	Informática II	0
1	Teología II	I
2	Contabilidad II	I
2	Developing Entrepreneur Skills	I
2	Alemán II	I
1	Robótica II	I
4	Educación Física	I

Hrs/Clase	Tercer Semestre	
5	Matemáticas III	0
2	Biología I	0
3	Física I	0
3	Historia de México II	0
2	Literatura Universal I	0
5	Inglés III	0
2	Microeconomía	0
1	Operaciones y Factor Humano	I
1	Teología III	I
2	Informática III	I
2	Aleman III	I
4	Educación Física	I
1	Robótica	I
2	Probabilidad y Estadística	I

Hrs/Clase	Cuarto Semestre	
5	Matemáticas IV	0
2	Biología II	0
3	Física II	0
3	Entorno Económico, Político y Social	0
2	Literatura Universal II	0
5	Inglés IV	0
2	Macroeconomía	0
1	Teología IV	I
2	Informática IV	I
2	Aleman IV	I
2	Calidad e Innovación Tecnológica	0
1	Robótica II	I
1	Orientación Vocacional	I
4	Educación Física	I

Hrs/Clase	Quinto Semestre Humanidades	
2	Biología II	0
2	Historia Universal Contemporánea	0
2	Contabilidad I	0
2	Economía I	0
3	Temas Selectos de Derecho I	0
2	Metodología del Aprendizaje	0
2	Marketing	0
2	Matemáticas Financieras	0
2	Teología V	I
2	Informática V	I
2	Antropología	I
4	Educación Física	I
5	Inglés V	I
3	Pre cálculo	I

Hrs/Clase	Sexto Semestre Humanidades	
2	Ética y Valores	0
2	Metodología del Aprendizaje	0
2	Ecología y Medio Ambiente	0
2	Contabilidad II	0
2	Economía II	0
3	Temas Selectos de Derecho II	0
2	International Business	0
2	Administración Financiera	0
2	Teología V	I
2	Informática V	I
5	Inglés V	I
2	Lógica / Ciencias de la Comunicación	I
3	Cálculo Diferencia e Integral	I
4	Educación Física	I

Hrs/Clase	Quinto Semestre Ciencias	
2	Biología II	0
2	Historia Universal Contemporánea	0
2	Temas Selectos de Química I	0
3	Temas Selectos de Física I	0
5	Cálculo Diferencial	0
2	Metodología del Aprendizaje	I
	Dibujo	0
2	Marketing	0
2	Matemáticas Financieras	0
2	Teología V	I
2	Informática V	I
2	Antropología	I
4	Educación Física	I
5	Inglés V	I

Hrs/Clase	Sexto Semestre Ciencias	
2	Ética y Valores	0
2	Ecología y Medio Ambiente	0
2	Metodología del Aprendizaje	0
3	Temas Selectos de Química II	0
4	Temas Selectos de Física II	0
5	Cálculo Integral	0
2	International Business	0
2	Administración Financiera	0
2	Teología V	I
2	Informática V	I
5	Inglés V	I
4	Educación Física	I

Figura 14. Concentrado de resultados de la Evaluación Integral a profesores.

		Cesar Lozano	Victor H. Sandoval	Horst Grenz	Javier Ornelas	Victor Cervantes	Rogelio Huerta	Angel Camarena	Alejandro Luthé	Carlos Lupián	Jaime Castellanos	Manuel Soto	Guillermo Hernández	Alfredo Aguirre	José de Jesús Gómez	Juan Carlos Morones	José Gómez	Fernando Pérez	Juan Herrera	Promedio Diciembre	Promedio Junio	Promedio Febrero
FORMACIÓN HUMANA																						
1	¿Inicia su clase puntualmente?	3,78	3,8	3,7	3,5	3,3	3,8	2,0	1,7	4,0	2,8	3,6	3,0	3,6	3,9	3,6	2,5	3,8	2,4	3,3	3,3	3,2
2	¿Consideras que es un buen ejemplo a seguir con su vida diaria?	3,34	3,3	3,0	2,7	3,4	3,6	3,3	2,6	3,0	2,5	3,4	2,7	3,4	3,3	3,4	2,4	3,8	3,5	3,1	2,9	2,8
3	¿Su vocabulario es el adecuado de un Profesor Altamira?	3,7	3,7	3,8	3,3	3,0	4,0	3,7	2,6	4,0	3,5	3,7	2,9	3,7	3,6	3,6	3,7	3,8	3,8	3,6	3,3	3,3
4	¿Se relaciona con los alumnos de una manera adecuada?	3,66	3,6	3,1	3,2	3,4	3,9	3,7	2,8	3,6	3,1	3,5	2,7	3,3	3,6	3,7	3,1	3,8	3,6	3,4	3,3	3,1
5	¿Consideras que es una persona de buena formación?	3,79	3,8	3,4	2,9	3,8	3,9	3,0	2,8	4,0	2,9	3,7	3,2	3,4	3,6	3,7	3,4	3,8	3,4	3,5	3,4	3,3
FORMACIÓN INSTITUCIONAL																						
6	Al iniciar la primer clase, ¿Reza el Ofrecimiento de Obras?	2,94	3,1	2,8	2,9	2,3	3,7	4,0	2,1	3,4	2,7	3,5	2,8	2,9	3,0	2,9	2,0	3,1	2,8	2,9	2,9	3,0
	Ó al iniciar la clase de las 12:00, ¿Reza el Ángelus?	3,63	3,8	3,6	3,1	3,3	3,8	3,7	3,1	3,8	3,4	3,8	3,5	3,4	3,8	3,6	3,1	3,7	3,5	3,5	3,3	3,4
7	¿Hace cumplir el Reglamento en su clase?	3,31	3,7	3,3	3,4	3,1	3,8	3,7	2,6	3,3	3,0	3,5	3,2	3,1	3,4	3,6	2,5	3,6	3,3	3,3	3,2	3,1
8	¿Mantiene el orden en los alumnos dentro de su clase?	2,57	3,0	2,8	3,2	2,6	2,9	3,0	2,7	2,7	2,9	3,2	2,5	3,0	3,4	2,9	2,4	3,3	3,5	2,9	2,8	2,7
10	¿Estás satisfecho con la Formación que te ha dado?	3,61	3,4	2,9	3,1	3,5	3,8	3,0	2,6	3,8	3,0	3,4	2,8	3,2	3,6	3,6	2,9	3,5	2,8	3,3	3,1	3,0
ASPECTOS ACADÉMICOS																						
11	¿Planea su clase?	3,92	3,9	3,1	2,6	3,5	4,0	3,0	1,8	3,9	2,8	3,6	2,8	3,6	3,8	3,7	3,3	3,5	3,6	3,4	3,4	3,3
12	¿Desarrolla su clase de manera ordenada y estructurada?	3,75	3,8	2,9	2,8	3,5	3,8	3,0	2,2	3,7	2,4	3,5	2,7	3,4	3,2	3,9	3,2	3,7	3,4	3,3	3,2	3,2
13	¿Utiliza métodos didácticos adecuados para explicar su clase?	3,62	3,5	2,6	3,3	3,5	3,6	3,0	2,2	3,2	2,5	3,3	3,0	3,5	3,1	3,6	2,9	3,7	3,4	3,2	3,0	3,0
14	¿Conoce a profundidad la materia que imparte?	3,88	3,7	3,3	3,6	3,6	3,7	3,0	3,3	3,9	4,0	3,5	3,0	3,7	3,0	3,9	3,5	3,9	3,8	3,6	3,6	3,6
15	¿Estas satisfecho con la Educación que te ha dado?	3,7	3,7	2,8	2,7	3,5	3,6	3,0	2,1	3,6	3,1	3,4	2,8	3,3	3,2	3,4	3,0	3,5	3,3	3,2	3,3	3,1
16	¿La clase tiene un nivel de exigencia acorde a la materia?	3,76	3,6	3,2	2,6	3,5	3,9	3,0	2,4	3,8	3,3	3,5	2,8	3,6	3,2	3,6	3,0	3,8	3,6	3,3	3,3	3,2
		3,6	3,6	3,2	3,1	3,3	3,7	3,2	2,5	3,6	3,0	3,5	2,9	3,4	3,4	3,5	2,9	3,6	3,4	3,3	3,2	3,1

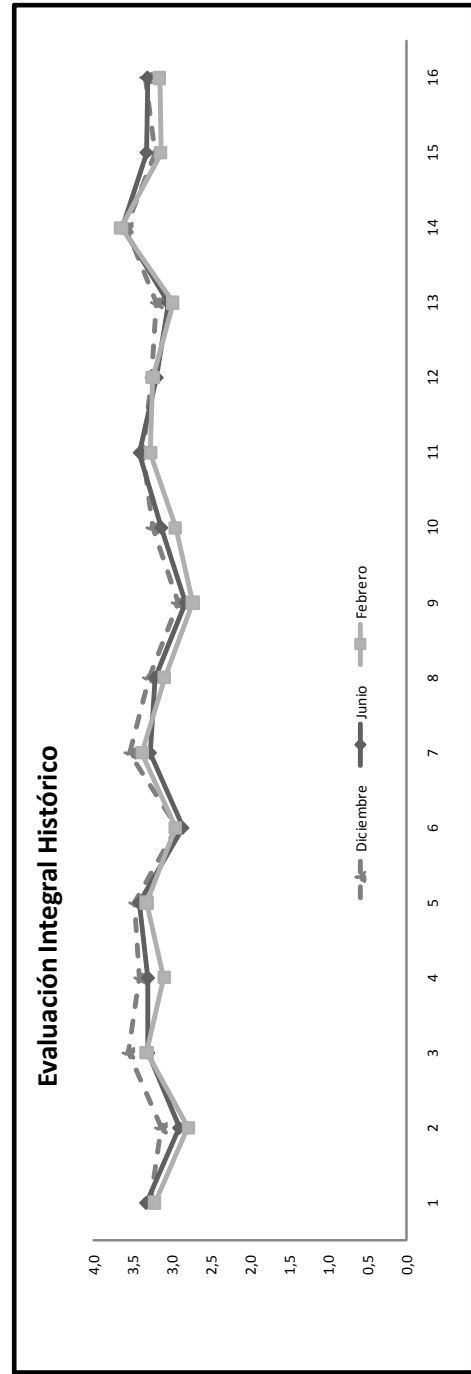



Figura 15. Formato de la Evaluación Integral a profesores a contestar por los alumnos.

	Evaluación Integral PREPARATORIA ALTAMIRA Alumnos					
<i>Asigna un 4 si el profesor siempre cumple con dichas consignas, 3 si regularmente, 2 si ocasionalmente o 1 si nunca lo hace.</i>						
	Nombre del Profesor 1	Nombre del Profesor 2	Nombre del Profesor 3	Nombre del Profesor 4	Nombre del Profesor 5	Nombre del Profesor 6
FORMACIÓN HUMANA						
1 ¿Inicia su clase puntualmente?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2 ¿Consideras que es un buen ejemplo a seguir con su vida diaria?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3 ¿Su vocabulario es el adecuado de un Profesor Altamira?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4 ¿Se relaciona con los alumnos de una manera adecuada?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5 ¿Consideras que es una persona de buena formación?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
FORMACIÓN INSTITUCIONAL						
6 Al iniciar la primer clase, ¿Reza el Ofrecimiento de Obras? Ó al iniciar la clase de las 12:00, ¿Reza el Ángelus?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7 ¿Hace cumplir el Reglamento en su clase?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
8 ¿Mantiene el orden en los alumnos dentro de su clase?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
9 ¿Revisa que el vestir de los alumnos sea el adecuado?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
10 ¿Estás satisfecho con la Formación que te ha dado?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
ASPECTOS ACADÉMICOS						
11 ¿Planea su clase?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
12 ¿Desarrolla su clase de manera ordenada y estructurada?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
13 ¿Utiliza métodos didácticos adecuados para explicar su clase?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
14 ¿Conoce a profundidad la materia que imparte?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
15 ¿Estas satisfecho con la Educación que te ha dado?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
16 ¿La clase tiene un nivel de exigencia acorde a la materia?	_____	_____	_____	_____	_____	_____
17 ¿Qué cualidad destaca en el profesor y porque lo consideras así?	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
18 ¿Qué crees que puede mejorar el profesor en sus clases?	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>

4.1. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE CALIDAD

Este manual de calidad describe las responsabilidades generales para los principales procesos. Existen procedimientos específicos que describen las responsabilidades detalladas de los individuos para cada proceso. En los documentos específicos de la localidad se describe cuáles procedimientos están relacionados con los capítulos de este manual de calidad.

Nota a la redacción: *A través de este manual el término "El" es utilizado por conveniencia. "El" es considerado un término neutral a través del documento.*

El **objetivo** de este Manual de Calidad es identificar las políticas, procedimientos y responsabilidades definiendo el Modelo de Calidad Altamira para optimizar nuestro servicio, y cumplir con los requerimientos específicos del cliente.

Este manual tiene el **alcance** de la Preparatoria Altamira, localidad Guadalajara, Jalisco e incluye la unidad de negocio académica.

El editor de este Manual de Calidad es el Coordinador Académico. El Manual será liberado por el Director General del Colegio Altamira. Los revisores serán representantes del equipo gerencial de la Preparatoria Altamira.

El Coordinador Académico es responsable de la definición y coordinación del proceso de cambio del Manual de Calidad, y su aplicación en la Preparatoria Altamira.

4.2 INFORMACIÓN GENERAL

El Colegio Altamira nace en el año de 1987 por la inquietud de varios padres de familia que comulgaban con una misma idea de educación para sus hijos.

El Colegio Altamira es una empresa de servicios educativos que promueve el desarrollo de cada miembro de la comunidad educativa, con principios que dan sustento a su vida.

Una de las características esenciales del Altamira es la formación cristiana católica. Cuenta con la asistencia de la Prelatura personal del Opus Dei para velar por el desarrollo espiritual de las personas que conforman al Colegio.

La peculiaridad del Colegio Altamira está en dar a cada quien lo necesario para que haga su deber con alegría y sencillez, con miras a la mejora personal y con un sentido sobrenatural de su labor.

El Colegio Altamira es una empresa integrada por personas (padres de familia, alumnos, docentes, personal no docente y egresados) que conforman la comunidad educativa.

Dicha comunidad tiene las características de:

- Familias coherentes con los principios institucionales.
- Alumnos varones.
- Docentes calificados que viven los valores de la organización.
- Personal no docente congruente con los principios de la institución.
- Egresados con sentido de pertenencia hacia su colegio.

Antecedentes del Colegio Altamira

El Colegio Altamira nace en el año de 1987 por la inquietud de varios padres de familia que comulgaban con una misma idea de educación para sus hijos. Se le encarga al Q.F.B. Víctor Manuel Rodríguez Álvarez la fundación y la Dirección General de la nueva Institución, que pretende ser una empresa de servicios educativos que promueva el desarrollo de cada miembro de la comunidad educativa, con unos principios que dan sustento a su vida.

Una de las características esenciales del Altamira es la formación cristiana católica. Por lo que desde su fundación se encomienda a la Prelatura personal del Opus Dei velar por el desarrollo espiritual de las personas que conforman al Colegio.

El Opus Dei es una prelatura personal de ámbito universal integrado por sacerdotes seculares y laicos de toda condición social, económica y cultural, bajo la jurisdicción de un Prelado; íntimamente unida a la jerarquía de La Iglesia Católica, propone:

- Promover el ideal de santidad en medio del mundo.
- Contribuir a la santificación de la vida familiar.
- Santificarse a través del trabajo ordinario.

Para lograr estos fines la Prelatura realiza actividades de:

- Atención espiritual.
- Medios de formación.

Siendo exclusivamente espirituales los fines que el Opus Dei persigue, en el Colegio Altamira se facilitan los medios para que todos los miembros de la comunidad educativa puedan beneficiarse de la formación que la Prelatura brinda.

Lo anterior explica que la relación del Colegio Altamira con la Prelatura del Opus Dei no es de pertenencia; la Prelatura contribuye en la formación cristiana de quienes forman parte de la comunidad educativa.

El Colegio persigue en primera instancia objetivos formativos, que permiten integrar un proyecto de vida personal. En segundo plano se encuentran objetivos académicos, que se hacen vida en el desempeño cotidiano.

¿Cómo se llevó a cabo el proyecto para la fundación de Altamira?

A los padres de familia que inicialmente proyectaron un nuevo colegio, se sumaron otros, atraídos por los mismos ideales educativos. Se dieron a la tarea de constituir un organismo –denominado Consejo Superior- integrado por varios de ellos mismos, cuya principal responsabilidad consistiría en velar por la perenne actualidad de los principios y filosofía educativa de la escuela, así como el crecimiento armónico de la misma.

Respecto a lo propiamente operativo, descargaron funciones en un Director capaz de entender en profundidad su concepto de educación y capaz de ir en pos de la excelencia académica. Lo administrativo quedó resuelto de manera conjunta, entre el Consejo y el Director.

Decidieron dar comienzo en cuanto tuvieran resueltos los trámites oficiales, dando al ámbito de lo material y puramente económico una importancia menor, pues lo primordial estaría siempre en los padres de familia, en la calidad de enseñanza y formación que pudieran lograr en sus docentes -lo que implicaba la mejor capacitación que pudieran conseguirles- y las justas condiciones laborales; en el buen funcionamiento y capacitación del resto del personal que laborara en el colegio, y como consecuencia de la calidad enunciada aseveraron que vendría la adecuada educación y enseñanza para cada alumno.

De hecho, los primeros años de la institución fueron en una casa adaptada, con la mínima estructura organizacional; se adquirió al cabo del tiempo un terreno a donde se trasladó el colegio en cuanto estuvieron las primeras aulas, aún sin el acabado previsto; y actualmente se continúa la proyección de instalaciones que serán realidad en el mediano o largo plazo. Desde los comienzos ha habido participación directa de los padres de familia en el mejoramiento de la institución.

Acerca del nombre y logotipo de la institución.

El nombre parece recordar las famosas grutas prehistóricas, sin embargo, la institución no busca hacer énfasis en ese lugar. Altamira ha de leerse alta mira, es decir, las miras altas en el terreno educativo a donde la escuela se encamina. El nombre de Altamira fue puesto por el Consejo Superior, al igual que el escudo del colegio, inspirado éste último en las leyes heráldicas, con los colores institucionales oro viejo y azul réflex.

Planeación Estratégica

a. Misión

Dar educación personalizada, en contacto estrecho con las familias, de donde deriva el plan de desarrollo individual, que tiene como centro integrador de esa formación la vida familiar, el trabajo profesional y el esfuerzo escolar, con sentido cristiano de la vida.

b. Visión

Lograr que los alumnos egresados del Colegio Altamira sean personas líderes con un sentido cristiano de la vida, capaces de influir en sus familias y en la sociedad; con una formación humana y académica bilingüe sólida, que les permita sobresalir en los retos propios de la etapa universitaria.

c. Valores

Estos valores son base y guía que de manera permanente dan fortaleza a la acción educativa y suman beneficios a la vida de la comunidad. Los valores institucionales del Colegio Altamira son: Respeto, Responsabilidad, Trabajo, Orden, Verdad, Calidad y Lealtad.

d. Filosofía Institucional

El Colegio Altamira ha desarrollado una serie de principios de los cuales se desprenden todas las normas y reglamentos que propician la armonía en el desarrollo del quehacer educativo.

Estos principios se engloban en un documento llamado “Filosofía Educativa del Colegio Altamira A. C.”¹³ congruentes con la misión, visión y valores.

e. Plan Estratégico

Tabla 1. Planes estratégicos implementados en el Colegio Altamira.

Año	Referencia	Plan Estratégico
1987	Nacimiento del Altamira	Primer Plan Estratégico
2004	Proyecto PEI	Proyecto Educativo Institucional
2006	PDI COLMENARES - ETAC	Proyecto de Desarrollo Institucional
2008	Proyecto por institución COLMENARES	Altamira Líder

El liderazgo es el hilo conductor del Plan Estratégico del Colegio Altamira 2009 - 2014. Producto de su historia, la comunidad que conforma el Altamira, ha demostrado su disposición al esfuerzo en el servicio que cada uno de sus miembros brinda a los demás; y a dejado evidente su vocación de liderazgo en padres, profesores y alumnos.

¹³ Para ver el documento completo consultar: “Filosofía Educativa del Colegio Altamira” o bien el “Manual de Operaciones”.

El Colegio Altamira nace en el año de 1987 por la inquietud de varios padres de familia que comulgaban con una misma idea de educación para sus hijos.

Esta educación buscada por los padres tiene características específicas que en la misión, visión, filosofía y valores de la institución se ven reflejados.

El Colegio Altamira es una empresa de servicios educativos que promueve el desarrollo de cada miembro de la comunidad educativa, con unos principios que dan sustento a su vida.

Una de las características esenciales del Altamira es la formación cristiana católica. Cuenta con la asistencia de la Prelatura personal del Opus Dei para velar por el desarrollo espiritual de las personas que conforman al Colegio.

En el Colegio Altamira se forma el liderazgo de cada persona fomentando la práctica de las virtudes humanas.

"El liderazgo no se superpone postizamente a la persona. Arranca de ella, es la expresión de su más profundo modo de ser y trasunto de su insondable vida interior; no es un aditamento de quita y pon. De ahí la necesidad de que el líder encarne valores sustanciales y sólidos, y no se valga epidérmicamente de teorías pasajeras. De esta manera, las cualidades básicas del liderazgo, que son a nuestra consideración la humildad y la firmeza, guardan una estrecha relación con las virtudes básicas de la vida humana. El líder ha de cimentarse en esas virtudes propias de un verdadero líder; arraigar convicciones profundas y perennes, como la humildad, la solidaridad, el servicio a los demás, la

colaboración, el amor... de tal suerte que se esté educando en una cultura del servicio".¹⁴

Técnica para el desarrollo del Altamira Líder

Tabla 2. Técnicas del plan estratégico Altamira Líder.

Escuchar	Captar las solicitudes de mejora en cada interacción con nuestros Padres, Personal y Alumnos. Estar pendientes de nuestro entorno.
Solucionar	Las innovaciones necesarias para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad educativa, deben realizarse principalmente de manera colegiada, dentro de nuestros órganos de gobierno.
Impactar	La puesta en práctica de la solución debe apoyarse en nuestra filosofía Institucional, debe ser pronta y agregar valor a la comunidad Altamira.

Política de Calidad e Indicadores

a. Política de Calidad

En la preparatoria Altamira vivimos la formación como una virtud de vida, procurando en primer orden a los Padres de Familia y Docentes para que ambos motores generen un ambiente de gran ímpetu en la educación de valores humanos y científicos en nuestros alumnos de la educación media superior; generando un valor excepcional a nuestros clientes gracias a un compromiso hacia la calidad total, superando los estándares regionales y nacionales, a través de una incansable búsqueda de la mejora continua todo ello en armonía con nuestra filosofía institucional.

¹⁴ Carlos Llano Cifuentes en el prologo de: El líder. Cómo formar al líder del siglo XX, de Luthe García, R.

b. Indicadores del Modelo de Calidad

Mejora Continua:

- I. Trabajo semestral de Equipo Educador
- II. Seguimiento a la Patrulla Vial
- III. Seguimiento al Comité Interno de Protección Civil
- IV. Retroalimentación al Docente
- V. Control de la Planeación de Clase
- VI. Análisis del Cliente

Academia:

- I. Mantenerse entre los mejores 10 resultados ENLACE del estado en 2010.
- II. Cumplir los planes semestrales las academias de Comunicación, Matemáticas y Empresariales.

c. Concepto de CALIDAD Altamira

Es lograr un proyecto de vida con liderazgo, valores cristianos y competencias para la vida universitaria en cada alumno egresado.

4.3 MODELO DE CALIDAD ALTAMIRA

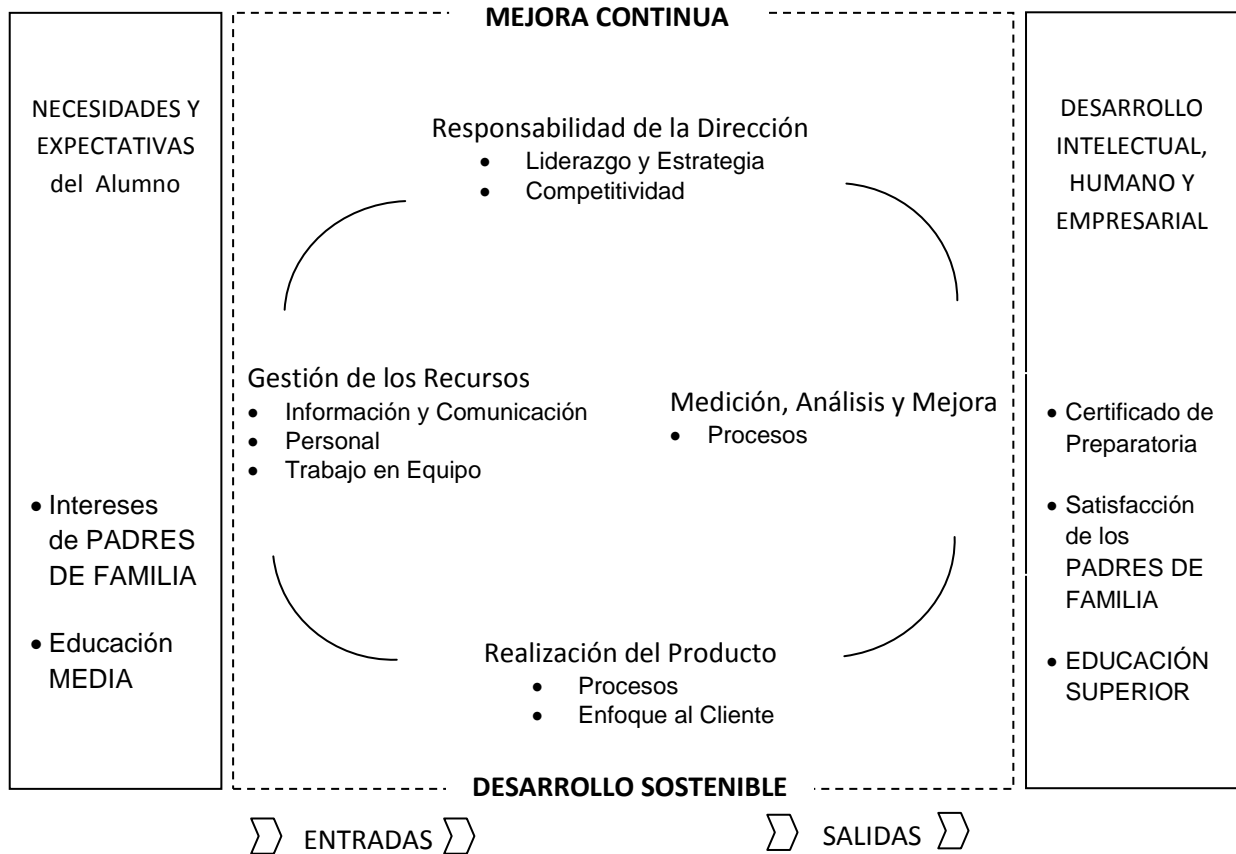
Esquema del Modelo de Calidad Altamira

Objetivo del colegio Altamira es mejorar su competitividad a nivel regional y nacional en los ámbitos de la excelencia académica y de la formación humana que brinda a sus alumnos; es por ello que la Implementación de un Modelo de Calidad para el Colegio Altamira es una estrategia imprescindible y de vanguardia a seguir.

El Modelo de Calidad Altamira pretende orientar a la institución en su necesidad inmanente de satisfacer plenamente a sus clientes, desde un enfoque de mejora continua y operando bajo su filosofía.

La implementación de este Modelo se limita en este trabajo de titulación al área académica de la sección Preparatoria para posteriormente extenderse a las Secciones de Primaria y Secundaria. El responsable de la actualización e implementación de este modelo es **Manuel Soto Pérez**, teniendo a su cargo la Coordinación de Calidad (para mayor información consulte la descripción de puesto en el Manual de Operaciones).

Figura 16. Esquema del Modelo de Calidad Altamira.



Elementos del Modelo de Calidad Altamira

Responsabilidad de la Dirección

Consejo de sección

Índices de Satisfacción

Gestión de los Recursos

Actualización documental

Formación a profesores

Realización del Producto

Academias

Convivencia alumnos

Medición, Análisis y Mejora

Equipo educador

Documentación de inconformidades

Planes de sesión y bitácoras de trabajo

Evaluación integral a profesores

Retroalimentación a profesores

Manual de calidad

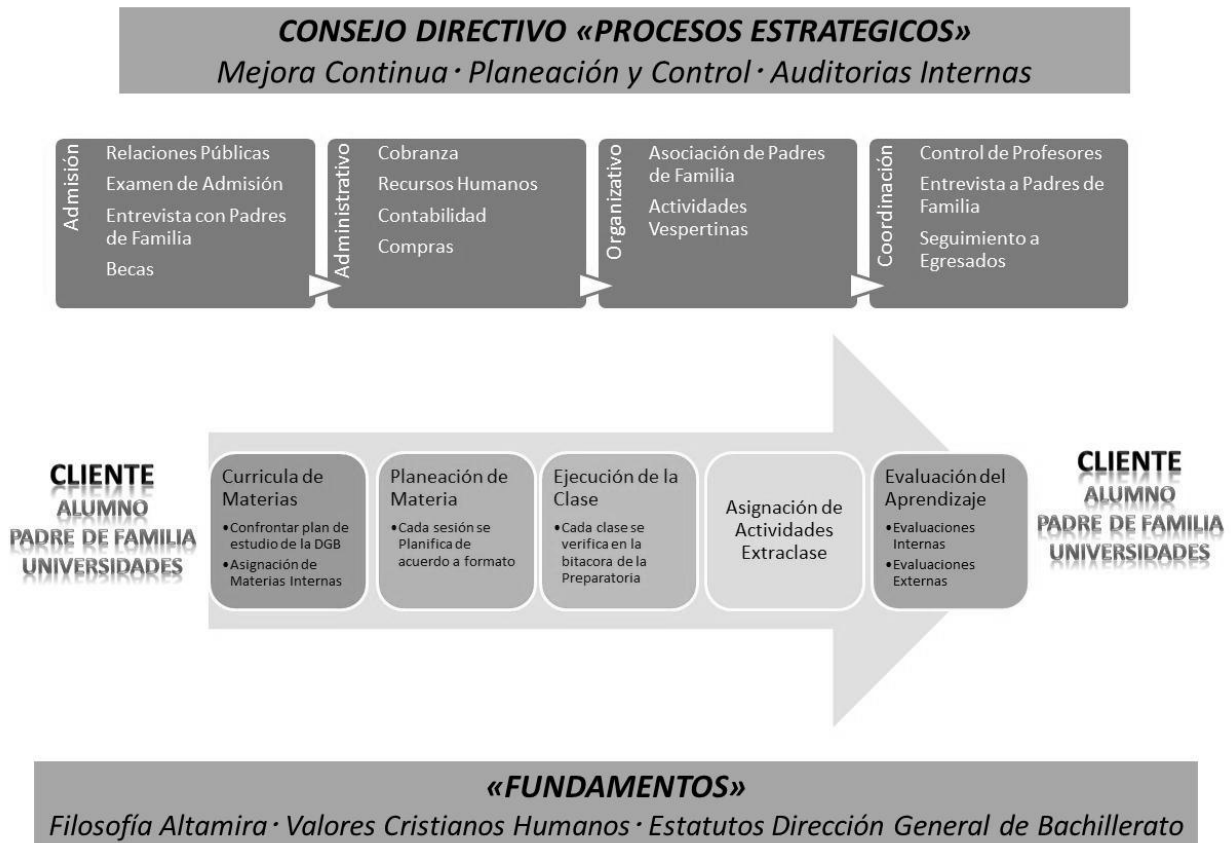
Manual de operaciones

4.4 INTERACCIÓN DE PROCESOS

Los procesos del Colegio Altamira están descritos en el Diagrama de Interacción de Procesos, ahí se describen las principales actividades, que son el proceso productivo de Enseñanza Aprendizaje conforme al mapa curricular y la retroalimentación del cliente. La dirección de Preparatoria, Académica y de Formación están encargadas del desarrollo y cumplimiento de los planes y programas de estudio de la Enseñanza a nivel Medio Superior, formar a los alumnos como seres humanos y cristianos, así como la satisfacción del padre de familia. Los procesos de soporte como Administración se encargan de dar servicios comunes al Colegio Altamira. La Dirección General tiene como principales responsabilidades la planeación estratégica, planeación del negocio y control del negocio. Los procesos y procedimientos Estratégicos se definen en el Manual de Operaciones.

Diagrama de Interacción de Procesos

Figura 17. Diagrama de Interacción de Procesos de la Preparatoria Altamira.



Control de Documentos

De acuerdo a la IWA 2 en su referencia 4.2.3 el propósito del control de la documentación es asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad se actualizan permanentemente y están disponibles para su uso sólo en sus versiones vigentes. En la actualidad no se lleva un control estandarizado y universal para los documentos del Colegio Altamira.

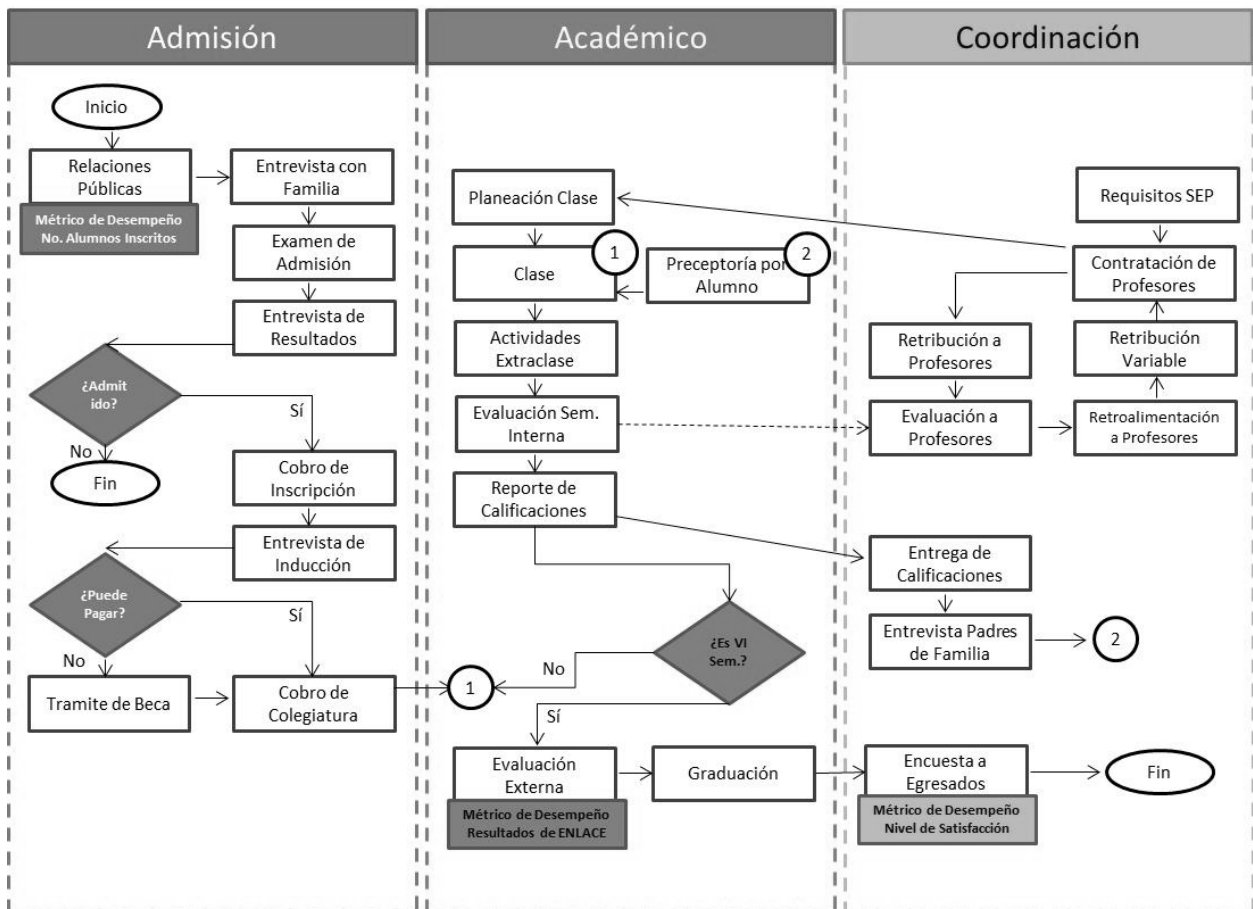
Control de Registros

De acuerdo a la IWA 2 en su referencia 4.2.4 el propósito es proporcionar información sobre las actividades realizadas en la organización, tales como los resultados obtenidos en cada etapa de los proceso de enseñanza aprendizaje. Sobre estos registros se debe mantener un control estandarizado y universal, lo cual no se ha implementado aún en el Colegio Altamira.

Mapeo de Procesos

Una explicación más detallada de las operaciones que aportan valor en la preparatoria agrupados por las tres áreas funcionales básicas (Admisión, Académico y Coordinación) se muestra en la figura 18.

Figura 18. Diagrama de Interacción de Procesos de la Preparatoria Altamira.



Métricos de Desempeño¹⁵

- 1. Número de Alumnos Inscritos**, indicador numérico para la gestión del área de Admisión, al ser el Colegio Altamira una institución educativa particular la operación de esta se logra con el 100% de sus ingresos en las colegiaturas, aportaciones de padres de familia e inscripciones. Las estrategias que se generen en Relaciones Públicas deben de tener como objetivo final aumentar el número de inscritos conforme a la meta anual.
- 2. Resultado de ENLACE**, existen dos vertientes en este indicador una subjetiva que representa la posición estatal y nacional que el Colegio Altamira obtiene con respecto a los resultados de las otras instituciones educativas de nivel medio superior, y la otra vertiente el indicador objetivo es el que muestra cuantos alumnos egresados de nuestra preparatoria tienen un nivel de dominio de conocimientos: insuficiente, elemental, bueno y excelente. Este métrico se enfoca al área funcional Académica.
- 3. Nivel de Satisfacción en alumnos Egresados**, este indicador es un valor numérico de los resultados de una encuesta estandarizada aplicada a los alumnos que han egresado de la preparatoria y se encuentran en el II semestre de su carrera profesional en donde se investiga el nivel de preparación que alcanzaron en la Preparatoria Altamira para su vida universitaria y se detectan áreas de oportunidad. Este métrico se enfoca al área funcional de Coordinación ya que es el encargado de aplicar las medidas correctivas pertinentes.

¹⁵ Las conclusiones no se basan en estos métricos de Desempeño ya que estos son el resultado de la revisión con el Maestro Alejandro Lino García. Estos se aplicarán a partir del año 2011.

El siguiente abstracto se toma de la *NMX-CC.9001-IMNC-2000*, norma que avala las especificaciones técnicas a su vez enumeradas en la *IWA 2*. Por lo que este trabajo sólo pretende señalar e invita a desarrollar los elementos del Sistema de Calidad que de acuerdo a esta norma se deben mencionar y documentar en el Manual de Calidad.

ANEXO AL MANUAL DE CALIDAD. Abstracto de la IWA 2

NMX-CC.9001-IMNC-2000: El Taller de Acuerdo Internacional 2, proporciona orientación a las organizaciones educativas para implementar un sistema de gestión de la calidad eficaz.

Se basa en ocho principios de gestión de la calidad:

- **Enfoque en los procesos:** Identificando el grado al que cada proceso operativo crea valor para el educando.
- **Entendimiento de las competencias básicas:** Incluye facilitadores diversos para asegurar la ventaja competitiva de la organización educativa.
- **Optimización en toda la organización:** Facilita que cada proceso operativo pueda alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos.
- **Liderazgo Visionario:** En las organizaciones educativas establece la visión, crea políticas y conduce a la organización.
- **Enfoque Basado en Hechos:** La información y la experiencia se combinan, y utilizan el análisis, el pensamiento lógico y el método científico.
- **Colaboración con los Socios:** Generar relaciones de beneficio mutuo con los Proveedores.
- **Involucramiento de las Personas:** Haciendo uso máximo de la competencia, experiencia, destreza y creatividad de su personal.
- **Mejora Continua** del proceso de Aprendizaje y del aprendizaje personal del educando en la organización educativa, le facilita a la organización mantenerse creando valor.

Los cuatro principios adicionales para el sostenimiento del éxito incluyen:

- **Crear valor para el educando**, para alentar a los educandos a que se sientan satisfechos con el valor que están recibiendo.
- **Enfocarse en el valor Social**, las organizaciones educativas pueden asegurar el crecimiento sostenido sólo cuando la mayor parte de la sociedad aprecia el resultado del valor agregado de los educandos.
- **La agilidad**, es esencial para el crecimiento sostenido en un medio educativo que cambia drásticamente.
- **La autonomía**, la organización educativa debería tomar sus propias decisiones y emprender acciones por su cuenta, libre de estereotipos.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

4.1 ORIENTACIÓN GENERAL

La organización educativa debería definir el alcance del sistema de gestión de la calidad y las áreas que se incluyen para su aplicación.

Los procesos relacionados al propósito de la organización educativa deberían ser incluidos conforme a la secuencia en que se hace la provisión del servicio educativo:

- a. Diseño del plan de estudios.
- b. Desarrollo de los programas de estudio.
- c. Provisión de la educación.
- d. Evaluación del Aprendizaje.

Las organizaciones educativas deberían de identificar y asegurar el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios de acreditación o de cualesquier otras normas que sean aplicables.

TERMINOS Y DEFINICIONES

Organización Educativa: Organización que proporciona servicios educativos.

Educador: Persona que provee educación a los educandos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

El manual de calidad del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa, debería incluir la terminología y las definiciones que son requeridas por la organización, las leyes y reglamentos aplicables, los programas de acreditación y certificación o de cualesquier otras normas que sean aplicables.

4.2.2 Manual de Calidad

El manual de la calidad debería describir el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa y las interacciones de sus procesos educativos y de apoyo. Debería incluir o contener referencias a todos los procedimientos documentados aplicables y a los criterios en los cuales está basado el sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de Documentos

El propósito del control de la documentación es asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad se actualizan permanentemente y están disponibles para su uso sólo en sus versiones vigentes.

4.2.4 Control de Registros

Un registro proporciona información sobre las actividades realizadas en la organización, tales como los resultados obtenidos en cada etapa de los proceso de enseñanza aprendizaje.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debería identificar los factores que satisfacen las necesidades y expectativas del educando. La alta dirección debería identificar y mostrar su compromiso para lograr la mejora continua del servicio educativo y del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1: En esta guía se considera al educando como el cliente.

NOTA 2: En esta guía se considera al servicio educativo como el producto.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de la organización educativa debería identificar y documentar las necesidades y expectativas de sus educandos, establecidas como requisitos en su programa de estudios, las cuales deberían incluir los resultados de su aprendizaje y los indicadores específicos de su desempeño.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD¹⁶

La alta dirección de la organización educativa debería de utilizar la política de la calidad para guiar y orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua de los procesos educativos. La alta dirección debería de asegurar que la política de la calidad es comunicada, entendida, implementada y mantenida en toda la organización educativa.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

¹⁶ La norma establece "La política y los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización." Cfr. GUTIERREZ PULIDO, HUMBERTO; *Calidad Total y Productividad*; Ed. McGraw Hill; México; 2ª edición, 2005; p. 80.

Los objetivos deberían ser medibles y pertinentes a las actividades y procesos del sistema de gestión de la calidad, además de estar alineados con la política de calidad de la organización, así como con los requisitos de acreditación de programas educativos.

5.4.2 Planificación de la Calidad

La alta dirección debería ser la responsable de la planificación del sistema de gestión de la calidad. La planificación debería incluir las actividades y los recursos necesarios para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad que permita alcanzar los objetivos de la organización educativa.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección de la organización educativa debería describir claramente la estructura organizacional, con un enfoque basado en procesos, que apoye el desarrollo y el despliegue del sistema de gestión de la calidad, así como de los objetivos de la organización educativa. Lo anterior debería incluir la delegación de la responsabilidad y autoridad, por área funcional, del personal involucrado en los procesos del sistema de gestión de la calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección

El representante de la dirección sirve de enlace con el organismo certificador cuando la organización educativa establece como propósito obtener la certificación de su sistema de gestión de la calidad.

La alta dirección debería designar y delegar la autoridad al representante de la dirección para dar seguimiento, evaluar y mantener la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección de la organización educativa debería establecer e implementar procesos eficaces para realizar la comunicación de cualesquier aspectos relacionados al desempeño del sistema de gestión de la calidad, tales como la política de calidad, el cumplimiento de requisitos, los objetivos de calidad y los resultados alcanzados.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección de la organización educativa debería llevar a cabo la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con las necesidades de la organización para evaluar la eficacia del cumplimiento de objetivos y requisitos del sistema de gestión de la calidad, así como los requisitos del educando.

5.6.2 Información para la revisión

La revisión del sistema de gestión de la calidad debería incluir la revisión periódica programada de los sistemas de enseñanza y de apoyo, la satisfacción del educando y de las partes interesadas, los criterios y los resultados de la evaluación, la mejoras documentas al sistema de gestión de la calidad y la revisión del diseño y desarrollo cuando inician nuevos planes y programas de estudio. Esta lista no es exhaustiva ni restrictiva.

5.6.3 Resultados para la revisión

Los resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad deberían de guardarse en registros y ser comunicados a todo el personal de la organización educativa.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS EN LA ORGANIZACIÓN DIRECTIVA

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización educativa debería identificar los recursos necesarios para proporcionar el servicio educativo, La organización educativa también debería asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad, así como la provisión de recursos para incrementar la satisfacción del educando mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

La organización educativa debería identificar todo tipo de recursos necesarios para proporcionar el servicio educativo y asegurar su disponibilidad para el desempeño eficaz del sistema de gestión de la calidad y el cumplimiento de los requisitos del educando.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La alta dirección debería proporcionar a los educadores y al personal de apoyo información sobre la forma en que su competencia, toma de conciencia y formación están alineadas con sus responsabilidades, autoridades y actividades académico administrativas.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La organización educativa debería identificar la infraestructura específica, las instalaciones, el ambiente y el equipo necesarios para apoyar los procesos de enseñanza aprendizaje, así como la provisión del servicio educativo.

La organización educativa debería definir las responsabilidades y autoridades para realizar las actividades de oferta, recepción, almacenamiento, vigilancia, instalación, uso y mantenimiento.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La provisión del servicio educativo debería incluir la generación y mantenimiento de las condiciones propicias para un ambiente de aprendizaje que cumpla los requisitos del educando.

La organización educativa debería proporcionar las evidencias de que el ambiente de trabajo es evaluado periódicamente, así como evidencias de las acciones tomadas en estos aspectos cuando sean aplicables.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN

Las organizaciones educativas deberían planificar las diferentes etapas del servicio educativo, incluyendo el diseño y desarrollo de los métodos de enseñanza, el diseño, desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio, la evaluación y seguimiento del aprendizaje, las actividades de los servicios de apoyo, la asignación de los recursos, los criterios de evaluación y los procedimientos de mejora para alcanzar los resultados deseados.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL EDUCANDO

Las organizaciones educativas proporcionan usualmente un servicio que es intangible, no almacenable, y consumido al momento de la entrega. Las organizaciones educativas deberían proporcionar la oportunidad a los educandos de aprender el conocimiento existente y practicar su aplicación.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

Los requisitos de la educación se expresan usualmente como la conducta necesaria para cumplir las expectativas académicas, profesionales y de la sociedad.

Los requisitos específicos del educando pueden estar contenidos en su plan y programa de estudios y en servicio educativo proporcionado por organizaciones educativas de estudios superiores, entre otros.

7.2.2 Revisión de requisitos relacionados al aprendizaje

La organización educativa debería revisar los requisitos relacionados al aprendizaje para asegurar que:

- a. Los requisitos están definidos.
- b. Otros requisitos diferentes a los expresados anteriormente están resueltos.
- c. Tiene la capacidad de cumplir los requisitos establecidos.

7.2.3 Comunicación con el educando

La organización educativa debería definir e implementar acciones para una comunicación eficaz con los educandos, en relación a:

- a. Información de Cursos.
- b. Planes de aprendizaje, incluyendo los programas de estudio.
- c. Retroalimentación del educando, incluyendo quejas que se presenten.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO EN LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La alta dirección debería considerar que el diseño y desarrollo de la educación es para beneficio de los educandos y de las partes interesadas.

Un informe del análisis de necesidades debería proporcionar información de entrada para el proceso de diseño de la enseñanza, describiendo los resultados de la evaluación de necesidades y estableciendo los objetivos para el diseño.

Un proceso de desarrollo debería estar documentado y utilizado por los diseñadores. Estos procesos incluyen la secuencia de pasos en el proceso de desarrollo; el personal involucrado, el proceso de revisión y los criterios asociados.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La organización educativa debería identificar la información de entrada para el diseño del programa de estudios y conservar registros de esta información.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deberían incluir, cuando menos, las habilidades y el conocimiento a ser adquirido, las estrategias de la enseñanza, y la evaluación del desempeño, entre otros.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Debería emplearse un proceso de revisión del diseño (verificación y evaluación) para el diseño de la enseñanza. La revisión debería realizarse por aquellas personas que son responsables del diseño, así como por aquellas personas que no lo son y algunas partes interesadas.

Un informe del desarrollo o lista de verificación debería generarse para documentar los procedimientos utilizados y cómo aseguran éstos que la enseñanza cumple con las especificaciones de diseño.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Esta actividad podría realizarse ya sea internamente por cualesquier especialista que no haya participado en el diseño y desarrollo, o externamente, para efectuar una verificación independiente de la revisión. Los resultados del diseño y desarrollo deberían cumplir con las especificaciones de entrada del diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Entre otros, el piloteo y la certificación son métodos de validación aceptados. Los registros de los resultados de la validación y de cualesquier acciones necesarias deberían conservarse.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

La actualización de cualquier materia debería incluir la evaluación de su efecto en el plan de estudios completo y los registros deberían conservarse.

7.4 COMPRAS

La alta dirección de la organización educativa debería asegurar que se establecen procesos de compra eficaces. Debería incluir la evaluación y el control de los servicios educativos que son comprados para que estos satisfagan realmente las necesidades y los requisitos de la organización educativa.

7.4.1 Proceso de las compras

La evaluación del costo de los servicios educativos comprados debería tomar en cuenta el desempeño, el costo y la entrega de dichos servicios educativos.

La selección y evaluación de los proveedores de los servicios educativos debería basarse en los criterios que aseguren el cumplimiento de los requisitos de la organización educativa, así como de la legislación vigente.

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debería describir de manera apropiada los servicios educativos que se van a comprar para asegurar que cumplen las necesidades de la organización educativa y que establecen una comunicación eficaz con los proveedores.

7.4.3 Verificación de las compras

La verificación de los productos o servicios educativos comprados debería realizarse para asegurar que cumplen con los requisitos de compra especificados.

7.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

7.5.1 Control de la Previsión

La alta dirección junto con los educadores, debería identificar los tópicos globales y temas de las asignaturas que se van a impartir, y los métodos aceptados de la enseñanza. También debería establecer indicadores diversos que son aceptados para determinar el cumplimiento de los objetivos de la enseñanza.

Deberían de evaluarse la aptitud, conocimientos, las destrezas y habilidades de los educandos que ingresan para asegurar que la enseñanza puede proveerse a nivel y ritmo apropiados. La ausencia de requisitos de entrada específicos no invalida una evaluación de las necesidades individuales del educando que pueden ser usadas entonces para ajustar la enseñanza a esas necesidades individuales.

7.5.2 Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad de la información relevante debería incluir, cuando sea necesario:

- a. Los programas de estudio, cursos y códigos de las unidades de contenido.
- b. Los registros de identificación del educando.

- c. Los horarios de clase de grupo.
- d. Los libros de texto/apuntes.
- e. Referencias documentales básicas y de consulta.
- f. El equipo de laboratorio.

7.5.5 Preservación

La organización educativa debería de considerar la preservación de documentos académicos tales como programas de estudio, planes de estudio y materiales impresos o electrónicos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La organización educativa debería establecer pruebas de validación o herramientas de evaluación del aprendizaje.

Las organizaciones educativas deberían establecer los medios para asegurar que las pruebas son seguras y que sus resultados son válidos.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA EN LA ORGANIZACIÓN

8.1 ORIENTACIÓN GENERAL

Los resultados del seguimiento y medición pueden usarse para identificar las áreas de mejora del sistema de gestión de la calidad y los procesos educativos.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Educando

La organización educativa debería determinar cuál es la percepción del educando sobre el grado con que el servicio educativo cumple sus expectativas. Los indicadores

de tendencias sobre la satisfacción del educando deberían apoyarse en evidencias objetivas.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización educativa debería efectuar auditorías internas con base en un programa de auditorías para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de los procesos educativos. Las auditorías internas deberían verificar el uso de los métodos establecidos de los procesos educativos.

La organización educativa debería documentar el informe final de la auditoría interna. La retroalimentación de los resultados de las auditorías debería de usarse para identificar la necesidad de aplicar acciones correctivas y preventivas.

8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos

La organización educativa debería medir y dar seguimiento al desempeño y la eficacia de los procesos empleados para gestionar y entregar el servicio educativo.

La organización educativa debería documentar los métodos que se emplean para medir el desempeño y la eficacia de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio Educativo

La organización educativa debería establecer y usar métodos para medir y dar seguimiento al servicio educativo a intervalos planificados durante su realización, así como a los resultados finales para verificar que cumplen con los requisitos de diseño establecidos, al igual que con los requisitos legales, reglamentarios y de acreditación, cuando sean aplicables.

Para todos los tipos de educación, los instrumentos de evaluación específicos tales como verificaciones, pruebas, exámenes o demostraciones, deberían usarse para medir el avance en el cumplimiento de los requisitos del programa de estudios.

La evaluación del desempeño de los educadores debería efectuarse como una parte del servicio educativo.

Los resultados de este proceso de evaluación deberían ser registrados y emplearse para demostrar el grado en que el proceso de aprendizaje ha alcanzado los objetivos planificados.

8.3 CONTROL DE SERVICIOS EDUCATIVOS NO CONFORMES

La organización educativa debería establecer un procedimiento documentado para identificar los servicios educativos, así como los resultados finales que son no conformes con el diseño establecido, con los requisitos legales y reglamentarios, o con los objetivos de la organización para evitar su entrega o uso no intencionado.

Las responsabilidades y autoridades deberían asignarse con claridad al personal para atender los servicios educativos no conformes y para liberar el servicio educativo después de que se corrige y que la conformidad ha sido eliminada.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización educativa debería analizar los datos y la información recopilados haciendo uso de los métodos aceptados de análisis y solución de problemas, sin estar limitados a éstos.

Los datos deberían utilizarse para apoyar la mejora continua a través de los proyectos de mejora así como de las acciones correctivas y preventivas.

Las técnicas estadísticas que sean aplicables deberían emplearse para analizar todos los aspectos del sistema de gestión de la calidad.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La organización educativa deberá mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y de sus procesos educativos, impulsando a todo el personal para que identifique y establezca proyectos de mejora dentro de su alcance.

Los métodos adecuados que se usan para identificar las mejoras potenciales están basados en métodos estadísticos y de análisis de la calidad, sin estar limitados a éstos.

8.5.1 Acción Correctiva

La organización educativa debería establecer un procedimiento documentado para implementar las acciones correctivas que sean identificadas del análisis de causas de no conformidades y de las oportunidades de mejora. Las acciones correctivas deberían aplicarse para eliminar las no conformidades que ocurren durante el desempeño del sistema de gestión de la calidad y del servicio educativo.

8.5.2 Acción Preventiva

La organización educativa debería establecer un procedimiento documentado para implementar las acciones preventivas que sean el resultado del análisis de las causas de no conformidades potenciales y de las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad.

El aprendizaje que resulte del proceso de acciones preventivas debería ser revisado y comunicado a toda organización educativa.

Relación de Indicadores

Primera entrega Noviembre 2009

INDICADOR 1. Ingresos.

Los ingresos son indirectamente beneficiados a mediano plazo y en este momento no se identificó su efecto sobre cantidad de matrículas nuevas. Sin embargo cabe mencionar que este concepto netamente aumentó por el apoyo del convenio SEPROE-INJAC 2009.

INDICADOR 2. Calidad.

El cumplimiento de ese primer trimestre en un 42% del plan de trabajo, así como la implementación eficaz de la herramienta más influyente del sistema de Calidad Altamira que es el Equipo Educador marca un 84% de cumplimiento de objetivos en cuanto a Satisfacción del Cliente se refiere.

INDICADOR 3. Cumplimiento de Proyectos de Mejora Continua.

Cinco proyectos de mejora continua han visto su avance en la implementación del Sistema de Calidad Altamira estos proyectos son:

- Academias (de las áreas de la Comunicación, Matemáticas y Empresariales).
- Validación por protección civil del Plan de Seguridad y Emergencia Escolar.
- Evaluación Integral de forma sistemática a profesores.
- Capacitación en cultura de la calidad.
- Actualización documental de procesos, descripciones de puestos y políticas en referencia a la Calidad.

INDICADOR 4. Trabajo en Equipo. Todos los equipos del Sistema de Calidad Altamira presentaron proyectos y alcanzaron sus metas generando un valor agregado del 100% en este rubro.

Tabla 3. Proyectos implementados por cada equipo del Modelo de Calidad Altamira (Primera Entrega).

Equipo de Alto Rendimiento	Proyecto
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Matemáticas 	Simposio de las Matemáticas y la Tecnología.
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Comunicación 	Torneo de Oratoria. Proyecto de Mejoramiento Lingüístico Altamira.
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Empresariales 	Feria Altamira Emprende.
<ul style="list-style-type: none"> Equipo Educador 	<i>Dar a conocer una herramienta para la implementación y solución de proyectos.</i> Logro: Comité interno de protección civil y Academias de Matemáticas, Comunicación y Empresariales.
<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Preparatoria 	<i>Formalizar la comunicación en la sección.</i> Logro: Consenso de decisiones en sesión quincenal.
<ul style="list-style-type: none"> Comité Interno de Protección Civil 	<i>Diseño, Implementación y Control de los Ejercicios de Evacuación y Contingencia.</i> Logro: Plan de Seguridad y Emergencia Escolar.

Segunda entrega Noviembre 2010

INDICADOR 1. Ingresos

Los ingresos son indirectamente beneficiados a mediano plazo y en este momento no se identificó su efecto sobre cantidad de matrículas nuevas. Sin embargo cabe mencionar que este concepto netamente aumentó por el apoyo del convenio SEPROE-INJAC 2009.

INDICADOR 2. **Calidad**

El cumplimiento de este segundo trimestre en un 100% del plan de trabajo, así como la implementación eficaz de la herramienta más influyente del sistema de Calidad Altamira que son los dos equipos educadores marca un 100% de cumplimiento de objetivos en cuanto a Satisfacción del Cliente se refiere.

Otro referente que en calidad se da en el aspecto Académico es el logro del **primer** lugar estatal y el **segundo** a nivel nacional en la prueba ENLACE de la educación Media Superior, meta principal del equipo educador DOS, formado por las academias, según se muestra en las minutas y reportes anexos al proyecto.

INDICADOR 3. **Cumplimiento de Proyectos de Mejora Continua**

Cinco proyectos de mejora continua han visto su avance en la implementación del Sistema de Calidad Altamira estos proyectos son:

- Academias (de las áreas de la Comunicación, Matemáticas y Empresariales).
- Validación por protección civil del Plan de Seguridad y Emergencia Escolar.
- Evaluación Integral de forma sistemática a profesores.
- Capacitación en cultura de la calidad.
- Actualización documental de procesos, descripciones de puestos y políticas en referencia a la Calidad.

INDICADOR 4. Trabajo en Equipo. Todos los equipos del Sistema de Calidad Altamira presentaron proyectos y alcanzaron sus metas generando un valor agregado del 100% en este rubro.

Tabla 4. Proyectos implementados por cada equipo del Modelo de Calidad Altamira (Segunda Entrega).

Equipo de Alto Rendimiento	Proyecto
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Matemáticas 	Simposio de las Matemáticas y la Tecnología.
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Comunicación 	Torneo de Oratoria. Proyecto de Mejoramiento Lingüístico Altamira.
<ul style="list-style-type: none"> Academia de Empresariales 	Feria Altamira Emprende.
<ul style="list-style-type: none"> Equipo Educador 	<i>Dar a conocer una herramienta para la implementación y solución de proyectos.</i> Logro: Comité interno de protección civil y Academias de Matemáticas, Comunicación y Empresariales.
<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Preparatoria 	<i>Formalizar la comunicación en la sección.</i> Logro: Consenso de decisiones en sesión quincenal.
<ul style="list-style-type: none"> Comité Interno de Protección Civil 	<i>Diseño, Implementación y Control de los Ejercicios de Evacuación y Contingencia.</i> Logro: Plan de Seguridad y Emergencia Escolar.
<ul style="list-style-type: none"> Equipo Educador DOS 	Medición estadística y desarrollo de las habilidades verbales y matemáticas del alumno, con objetivo a un óptimo resultado en ENLACE.

Costos del Proyecto

Primera entrega Noviembre 2009

Tabla 5. Relación de las facturas con su importe correspondiente y el número del punto del plan de trabajo en el que incide (Primera Entrega).

No.	FECHA	CONCEPTO	PLAN DE TRABAJO	MONTO
1	24-jun-09	Diseño e impresión de carteles	14	\$788.00
2	09-jul-09	Capacitación Simposium Matemáticas	9	\$1,380.00
3	09-jul-09	Cornetas de gas, alarma alterna	2	\$674.00
4	23-jul-09	Desayuno presentación a la dirección	2	\$622.00
5	31-jul-09	Horas Extras Manuel Soto Pérez		\$7,500.00
6	05-ago-09	Extintores y Señales de Evacuación	2	\$9,809.50
			TOTAL	\$20,773.50

FACTURA 1. Diseño e impresión de 5 carteles para la el sistema de Calidad Altamira, relacionado con el punto 14 del plan de trabajo “Sensibilización: Cultura de Calidad”.

FACTURA 2. Pago de capacitación al profesor Cesar Lozano que hizo reporte de actividades del congreso ubicado en el punto 9 del plan de trabajo “Trabajo Semestral de Academias” quien tiene por objeto realizar el primer Simposio de la Tecnología y las Matemáticas con sede en el CUCEI el próximo 25 y 26 de septiembre. En este congreso se relacionó y vinculó con expositores que ahora estarán en el Simposio de las Tecnología y las Matemáticas.

FACTURA 3. Infraestructura para ejercer simulacros tema del equipo educador ubicado en el punto 2 del plan de trabajo “Integración Eq. Educador”.

FACTURA 4. Desayuno efectuado el 23 de julio. No se levantó minuta solo se expuso al director Juan Carlos Flores Miramontes. Las diapositivas están impresas y firmadas por los asistentes, debidamente fechada. Factura relacionada con el punto 2 del plan de trabajo “Integración Eq. Educador”.

FACTURA 5. Contraprestación al profesor Manuel Soto Pérez por coordinar la implementación del plan de trabajo con objetivo de “Diseño e Implementación del Sistema de Calidad del Colegio Altamira”.

FACTURA 6. Infraestructura para ejercer simulacros tema del equipo educador ubicado en el punto 2 del plan de trabajo “Integración Eq. Educador”.

Segunda entrega Noviembre 2010

Tabla 6. Relación de las facturas con su importe correspondiente y el número del punto del plan de trabajo en el que incide (Segunda Entrega).

No.	FECHA	CONCEPTO	PLAN DE TRABAJO	MONTO
7	16-abr-10	Camilla Rigida Protección Civil	21	\$950,04
8	23-abr-10	Material Brigadas Protección Civil	21	\$2.155,28
9	24-may-10	Transporte Simposium Matemáticas	22	\$2.828,00
10	15-jul-10	Hospedaje Simposium Matemáticas	22	\$1.320,00
11	15-abr-10	Capacitación Profesores Altamira	20	\$1.314,00
12	02-jun-10	Capacitación Profesores Altamira	20	\$1.545,60
13	27-abr-10	Titulación Manuel Soto Pérez		\$9.766,75
14	31-may-10	Bono por Equipo Educador	22	\$4.055,43
			TOTAL	\$22.985,06

FACTURA 7. Material para la brigada de Protección Civil de Primeros Auxilios, relacionado con el seguimiento al equipo educador UNO, punto número 21 del plan de trabajo.

FACTURA 8. Adquisición del material para las brigadas de Protección Civil de Primeros Auxilios, Búsqueda y Rescate, Evacuación y Control y Combate a Incendios, relacionado con el seguimiento al equipo educador UNO, punto número 21 del plan de trabajo.

FACTURA 9. Avión del profesor Cesar Lozano Díaz y del Profesor Manuel Soto Pérez a la Cd. De México para su asistencia como ponentes al congreso sobre a la aplicación de la tecnología en el aula, para la aplicación y vivencia del equipo educador DOS.

FACTURA 10. Dos noches de hospedaje en Toluca para el profesor Cesar Lozano Díaz y el profesor Manuel Soto Pérez a la Cd. De México para su asistencia como ponentes al congreso sobre a la aplicación de la tecnología en el aula, para la aplicación y vivencia del equipo educador DOS.

FACTURA 11. Comida al término de la capacitación en actualización y profesionalización (sesión 1) a los profesores de la preparatoria, referente al punto número 20.

FACTURA 12. Comida al término de la capacitación en actualización y profesionalización (sesión 2) a los profesores de la preparatoria, referente al punto número 20.

FACTURA 13. Compensación a Manuel Soto Pérez por la realización y coordinación del plan de trabajo.

FACTURA 14. Bono otorgado a los profesores Cesar Lozano Díaz y Rogelio de Jesús Huerta Ibarra por colaborar en el Equipo Educador DOS y generar resultados que sobrepasaron los resultados.

Consideraciones Finales... Logros Directos

El trabajo que se presenta es la suma de los planes, implementaciones y resultados de un lapso de dos años, por lo que resulta peculiar escribir una consideración dos años después de haber iniciado estas páginas, la razón de lo extenso del tiempo es a la vez la razón del orgullo por haber terminado proyecto:

Un reporte de proyecto autosustentable, ejecutado y desarrollado aplicando los conocimientos adquiridos durante la Maestría en Ingeniería.

Desde luego quiero partir en reconocimiento a las observaciones puntuales que los profesores en las aulas emitieron como importantes consejos, pues la referencia clara de que un proyecto no se debe iniciar sin el convencimiento pleno de la dirección es totalmente cierta ya que quedó demostrado en el transcurso del proyecto... muchas ideas fueron las imaginadas, menos las planeadas y aún menos las ejecutadas.

El Modelo de Calidad Altamira a final de cuentas tiene una doble vertiente: UNA la de una investigación acerca de las tendencias actuales de la Cultura de la Calidad en la Educación y los sistemas y modelos aplicables como la IWA 2; y una segunda vertiente en la ejecución de un proyecto dirigido por un plan de trabajo desarrollado como un apoyo y un convenio de dos instituciones gubernamentales la Secretaria de Promoción Económica y el Instituto Jalisciense de la Calidad.

Los resultados al final de su diseño e implementación más destacables son la transformación de palabras ambiciosas en realidad, a continuación enunciadas de forma directa:

- Con la visión de la academia de Comunicaciones: *Contar con una producción redactora suficiente para crear un espacio informativo-cultural que coloque al colegio como la institución más sobresaliente de orden privado en el Estado en dicho conocimiento. Se logró ser la mejor preparatoria a nivel estatal en habilidad verbal según la prueba ENLACE 2010.*
- Con la visión de la academia de Matemáticas: *Ser el mejor colegio en la enseñanza de las matemáticas en el Estado, 2010. Se logró ser la mejor preparatoria a nivel nacional en habilidad matemática según la prueba ENLACE 2010.*
- **Agilización y sistematización de la Vialidad** a la entrada y salida de alumnos, mediante la publicación semanal de diagramas de Pareto.
- Validación por parte protección civil de Zapopan del **Plan de Seguridad y Emergencia Escolar**, implementación de las Brigadas de Protección Civil,

formación del Comité Interno de Protección Civil, ejecución de Simulacros y capacitación al personal en cultura de Protección Civil.

- **Evaluación Integral** de forma sistemática a profesores.
- **Capacitación en cultura de la calidad** a todo el personal tanto docente como administrativo.
- **Actualización documental** de procesos, descripciones de puestos y políticas en referencia a la Calidad.