

Evaluación integral de los planteles del Colegio de Bachilleres Militarizado de Nuevo León



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN NORMA ISO 21001:2018

EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE BACHILLERATO MILITARIZADO

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación del Sistema de Gestión del Bachillerato Militarizado de Nuevo León consistió en **conocer el grado y robustez de las Capacidades de la organización** para cumplir los estándares de la **Norma Internacional ISO 21001:2018** “Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas” y las normas establecidas por el **Sistema Nacional de Bachillerato (SNB:2009)**.

Un equipo de cuatro consultores con experiencia en sistemas de calidad y educación media superior, realizaron entrevistas al director general, tres directores de área, tres directores de plantel, tres coordinadores académicos y 15 docentes de las materias de matemáticas y lenguaje y comunicación.

También se revisaron los documentos del Programa educativo, Planes de estudio, Guías didácticas, Rúbricas de evaluación, Apoyos didácticos, Manuales de operación, Instrucciones de trabajo, Registros de control escolar, Informes de resultados, Folletos informativos, Carteles y Procedimientos y Practicas documentadas o descritas verbalmente.

El análisis de esta información nos permite identificar el grado de robustez o las necesidades de desarrollo en las capacidades de la organización del actual sistema de gestión, para cada uno de los elementos descritos por la norma ISO21001:2018 y el SNB:2009.

El reporte de evaluación comprende tablas y graficas RADAR, describiendo el porcentaje de cumplimiento para cada uno de los factores, elementos y estándares de la norma ISO 21001, con la identificación de las Capacidades organizacionales en su grado de desarrollo y robustez; y las áreas por desarrollar, que determinaron el porcentaje de cumplimiento.

NORMA ISO-21001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

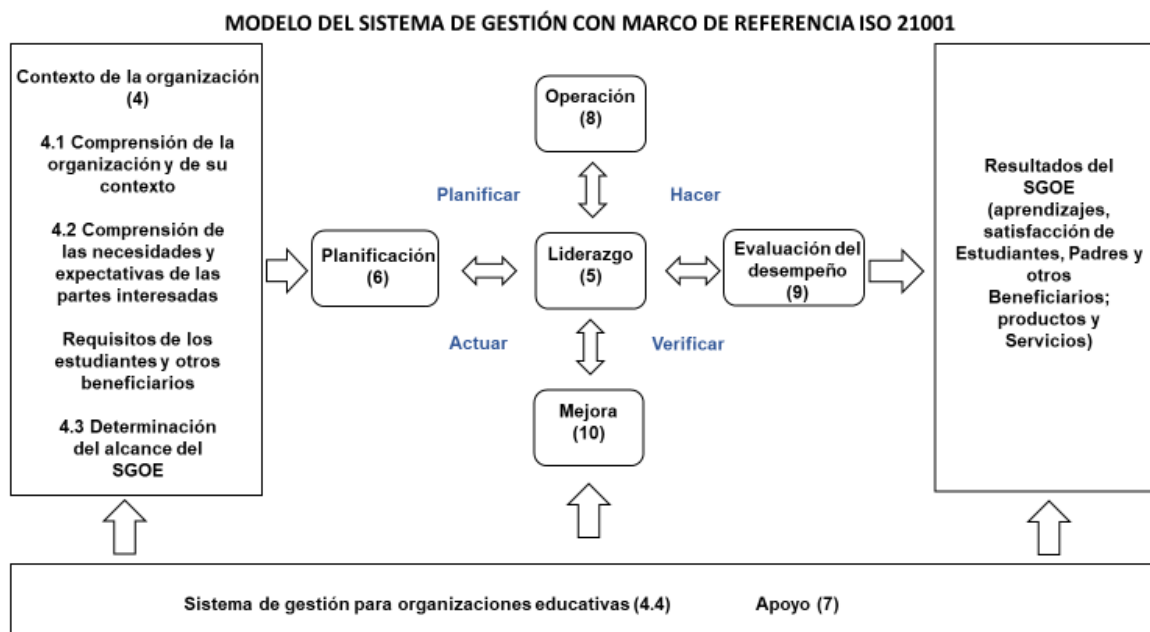
La norma ISO-21001:2018 promueve la adopción de un Sistema de Gestión (SGOE) para mejorar el logro educativo de los estudiantes y la satisfacción de la comunidad educativa.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia de la organización en el logro de sus resultados previstos.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interrelaciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización.

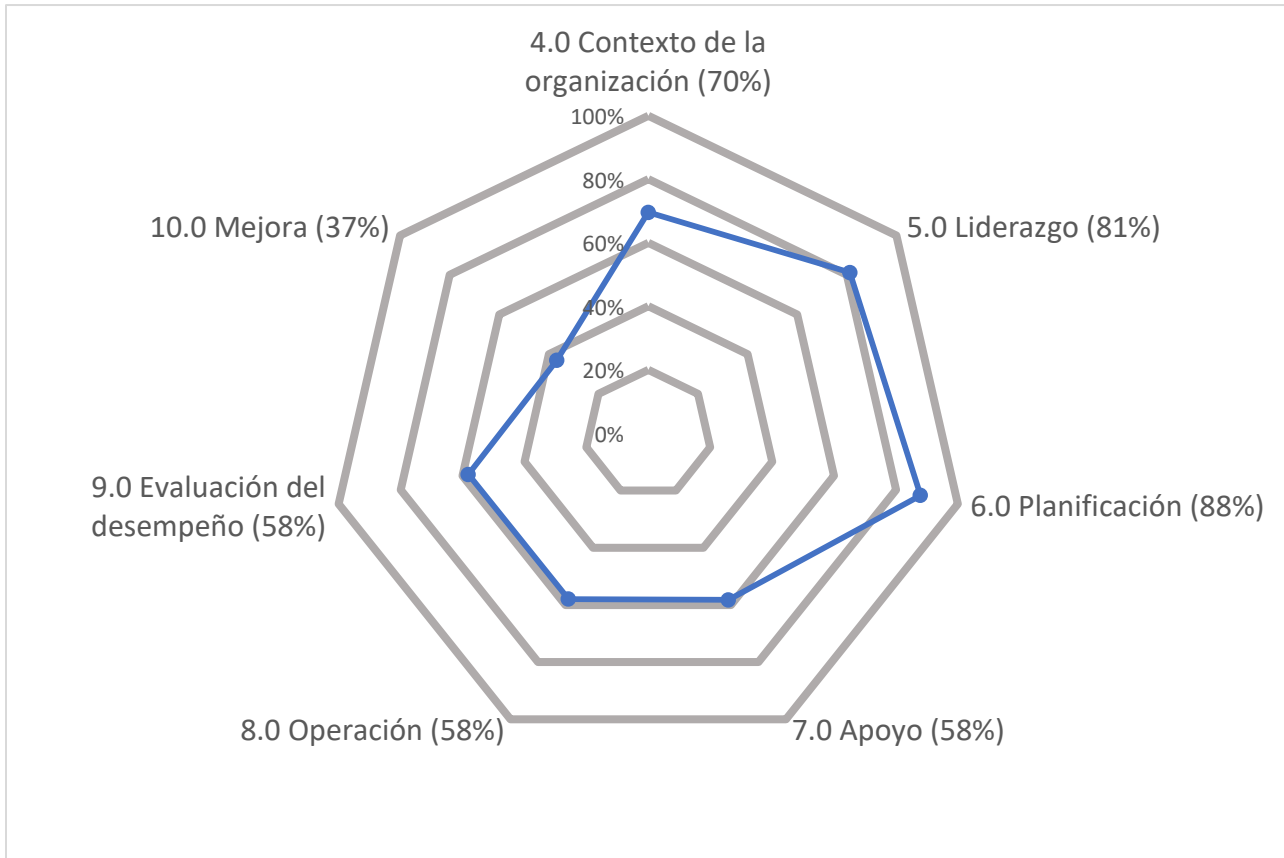
El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SGOE eficaz.

Las normas del Sistema Nacional de Bachillerato 2009 fueron incorporadas como requisitos en los correspondientes estándares de la norma ISO 21001:2018.



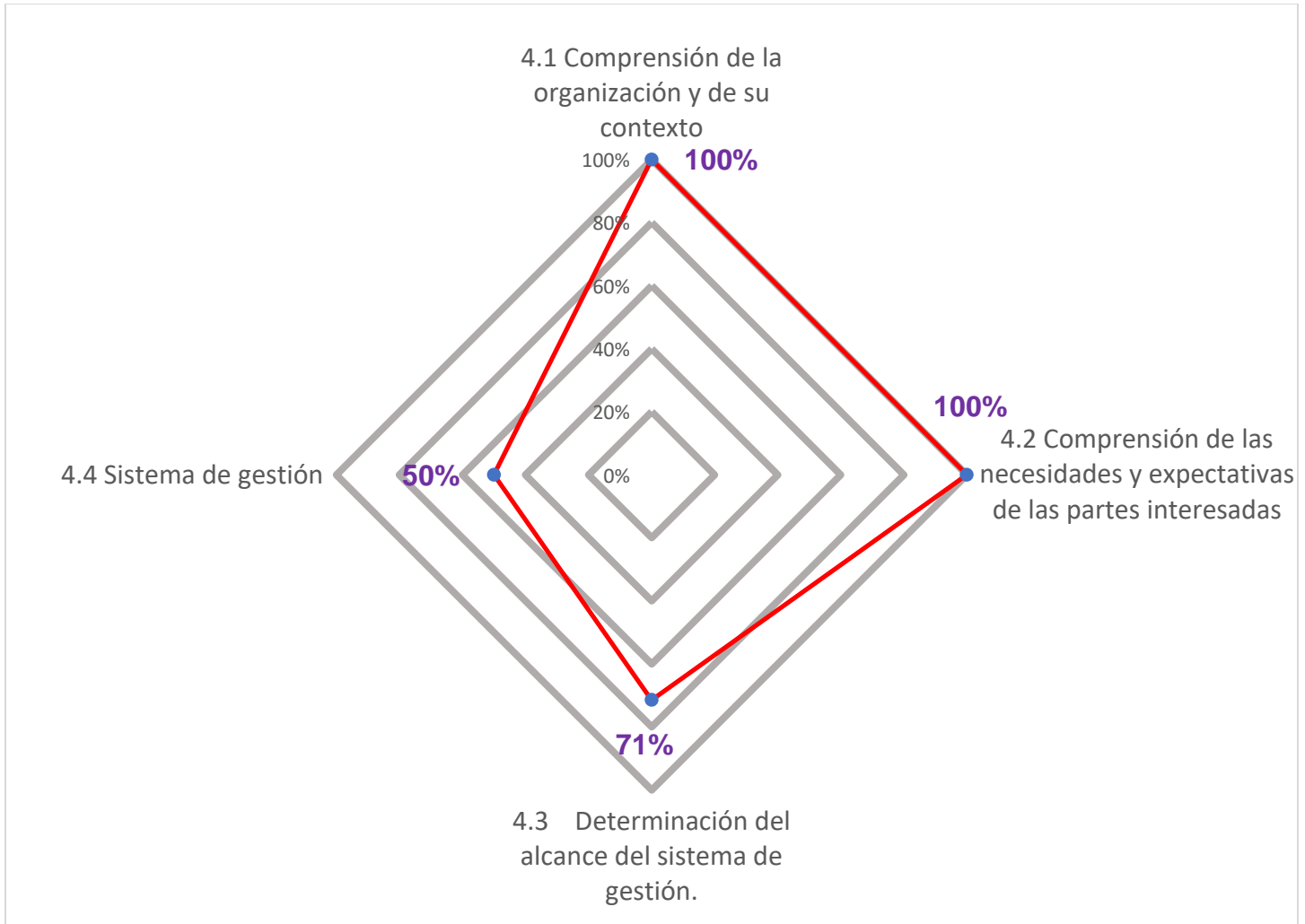
El modelo de evaluación se describe en 7 factores, que se desglosan en 28 elementos y estos a su vez se desglosan en 175 estándares con 558 criterios para su aplicación.

EVALUACIÓN DE LA COBERTURA POR FACTOR DEL MODELO ISO 21001:2018



Factor	Evaluación de Cobertura	
4.0 Contexto de la organización	70%	
5.0 Liderazgo	81%	
6.0 Planificación	88%	
7.0 Apoyo	58%	
8.0 Operación	58%	
9.0 Evaluación del desempeño	58%	
10.0 Mejora	37%	
TOTAL SISTEMA DE GESTIÓN	64%	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (70%)



4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>La organización cuenta con una misión y visión bien estructurada y difundida entre sus miembros y la comunidad educativa.</p> <p>Se conoce el contexto de sus estudiantes y sus familias, sus riesgos externos que afectan los aprendizajes y su permanencia en la institución.</p> <p>Aunque no se mostraron procesos documentados al respecto, si se mencionó que dan seguimiento y</p>	<p>Falta una definición de Política de Calidad que incluya los objetivos y resultados a evaluar.</p> <p>Las reuniones Directivas no son documentadas en actas o minutas de junta para su seguimiento</p>

<p>atención cuando surgen estos riesgos. Realizan reuniones de academias entre los profesores. Realizan reuniones quincenales del equipo directivo para dar seguimiento a los planes y conocer situaciones que se presentan.</p>	
--	--

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se tiene bien identificados el contexto de sus estudiantes y de sus familias, los riesgos externos que afectarían sus aprendizajes y su permanencia en la institución. La oferta de formación integral de la institución está bien especificada y descrita a su comunidad educativa. Se tienen especificados y comunicados los requisitos a que los estudiantes y sus familias se comprometen para recibir el servicio educativo. Los estudiantes y padres de familia reciben información escrita de los compromisos que contraen con la institución, los cuales están orientados a lograr los objetivos de formación integral.</p>	<p>Algunos requisitos federales no están tomados en cuenta, como el contar con un análisis de factibilidad para abrir un plantel y la orientación a carreras técnicas en vez de bachillerato general que están en vías de cambio, pero sin orientarse en base a las demandas del sector laboral.</p>

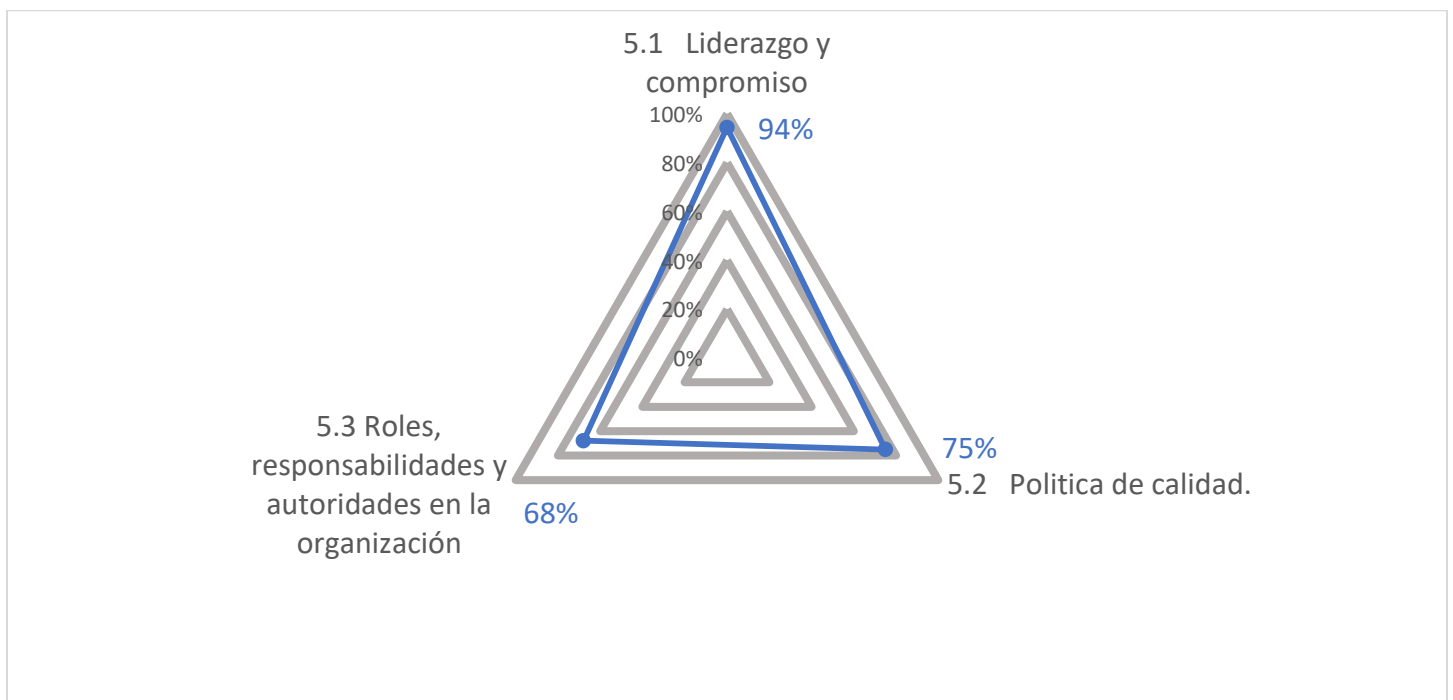
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El sistema de gestión está diseñado en base a una estructura de organización funcional. Existen algunos procesos no documentados para atender los principales riesgos identificados con funciones internas como el psicólogo y apoyos de organizaciones externas como en los casos de estudiantes con adicciones.</p>	<p>El sistema de gestión no está estructurado con un enfoque de procesos que permita la evaluación de éstos con indicadores de rendimiento y auditorías internas de cumplimiento. El sistema de gestión podría robustecerse si considerara las guías de la norma ISO 21001:2018. El alcance del sistema de gestión está limitado por falta de recursos para su consolidación, entendiéndose que se encuentra en etapa de implementación y crecimiento. El proceso de implementación se ha dado sin cumplir las normas educativas y sin contar con todos los recursos básicos necesarios.</p>

4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Cuenta con un sistema de gestión muy estructurado jerárquicamente, con funciones, responsabilidades y objetivos definidos para cada puesto e incluye una organización jerárquica entre los alumnos de cada grupo.</p> <p>En la parte académica cuentan con guías didácticas para cada materia.</p> <p>Especifican los tiempos de entrega de cada tarea.</p>	<p>El actual sistema de gestión no cubre una gran parte de las orientaciones y requisitos de la norma ISO-21001:2018 con la cual se realiza esta evaluación.</p> <p>Su sistema de gestión se encuentra en una etapa de implementación y maduración de sus procesos.</p> <p>Se realizan cambios para organizarse mejor, pero están limitados por la falta de recursos muy indispensables, como contar con un adecuado sistema de control escolar, ya que actualmente la información se lleva en Excel.</p> <p>No se cuentan con procesos documentados y evaluados para la gestión de la calidad que solicita la norma ISO.</p> <p>El actual manual no especifica entradas y salidas de procesos con sus indicadores de calidad.</p> <p>La actual situación de la institución no garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos adquiridos con su comunidad educativa, históricamente se ha operado sin ellos cubriendo las necesidades más apremiantes con aportaciones de los empleados o sin contar con ellas.</p>

5. LIDERAZGO (81%)



5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El equipo directivo está bien comprometido con el reto de brindar un servicio educativo integral que cumpla con las expectativas ofrecidas a la comunidad educativa.</p> <p>Se cuenta con un misión y visión del proyecto que está en etapa de implementación y consolidación.</p> <p>Se definen objetivos de mejora orientados a incrementar la cobertura y normalización de la operación del proyecto.</p> <p>Los esfuerzos del equipo directivo y su personal para cumplir las expectativas del servicio y vencer los obstáculos de implementación son extraordinarios.</p>	<p>El actual sistema de gestión no cubre todos los requisitos de la norma ISO 21001:2018 con la cual se realiza esta evaluación.</p> <p>El programa presupuestal y la operación de su ejercicio no aseguran los recursos necesarios para la operación.</p>

<p>Misión, visión y objetivos son compatibles con el contexto y dirección estratégica de la institución.</p> <p>Se cuenta con una identificación muy precisa de las necesidades de la comunidad educativa que se atiende.</p> <p>Los líderes han comunicado y logrado el compromiso de toda su organización con la calidad educativa.</p> <p>Se motiva y capacita a todo el personal para el correcto desempeño de su función.</p> <p>Se cuenta con un adecuado plan estratégico.</p> <p>Se promueve la mejora motivando el compromiso con la educación y la patria.</p> <p>El modelo educativo incluye que los estudiantes desarrollan actividades y proyectos con impacto a la sociedad.</p>	
--	--

5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>La organización ha desarrollado un conocimiento detallado de sus estudiantes y de sus familias a través del contacto frecuente en junta de padres y con los trabajos del psicólogo y los tutores.</p> <p>La oferta institucional del modelo militarizado cumple con las necesidades de las familias que seleccionan esta opción, destaca la identificación de riesgos y sus acciones de prevención.</p>	<p>El crecimiento acelerado del sistema enfrentará un riesgo de sustentabilidad económica para mantener todos los beneficios otorgados.</p>

5.2 Política

5.2.1 Desarrollo de la política / 5.2.2 Comunicación de la política

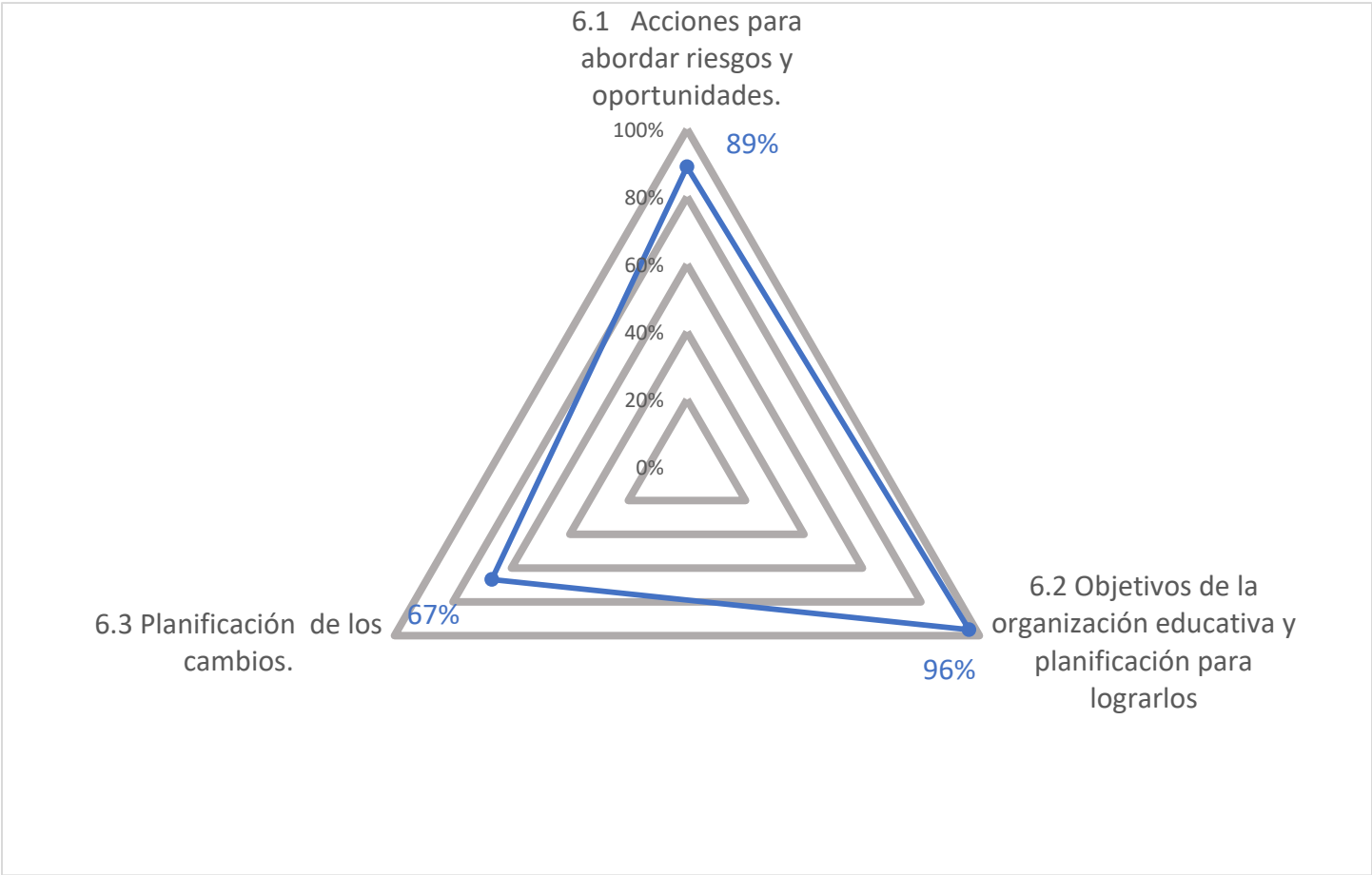
Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>En modalidad de discurso por los directivos se maneja una política acorde al contexto y propósito de la organización, que refuerza la misión y visión del proyecto educativo.</p> <p>Los objetivos de la organización están establecidos en base al discurso del proyecto educativo.</p> <p>El modelo educativo orienta un proyecto de responsabilidad social.</p>	<p>No se cuenta con una política de calidad documentada y oficializada como tal.</p>

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>La organización cuenta con un manual de</p>	<p>Aunque se cuenta con muchas acciones que</p>

<p>organización y se han especificado responsabilidades y autoridades para cada puesto.</p> <p>El equipo Directivo sesiona regularmente para dar seguimiento a que los procesos definidos cumplan con sus compromisos.</p> <p>La organización de la institución involucra y responsabiliza a los estudiantes del desempeño de los procesos de la organización.</p> <p>El modelo educativo está centrado en el estudiante, identificando las particularidades de cada uno y atendiendo los casos en riesgo.</p> <p>El modelo operativo es robusto en la comunicación para la organización manteniendo enterados a personal, alumnos y padres de familia.</p>	<p>robustecen los roles y responsabilidades de la organización, muchas de sus acciones radican en el estilo personal de su líder y no se encuentran sistematizadas por procesos de comunicación escritos en los manuales de operación y de gestión.</p>
---	---

6. PLANIFICACIÓN (88%)



6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
-------------	-----------------------

<p>Cuenta con un análisis de los riesgos que pueden hacer fracasar a los alumnos y acciones definidas para evitarlos o contrarrestarlos.</p> <p>Dan seguimiento a los estudiantes que caen en los riesgos y les dan atención personalizada involucrando a sus padres.</p>	<p>El plan de gestión de riesgos no se encuentra incorporado y documentado en el sistema de gestión.</p> <p>Algunos riesgos no tienen un análisis de efectividad en la forma en que se atienden. Algunos riesgos no se encuentran documentados como tales, ejemplo: bajo nivel académico de ingreso a la institución.</p>
---	---

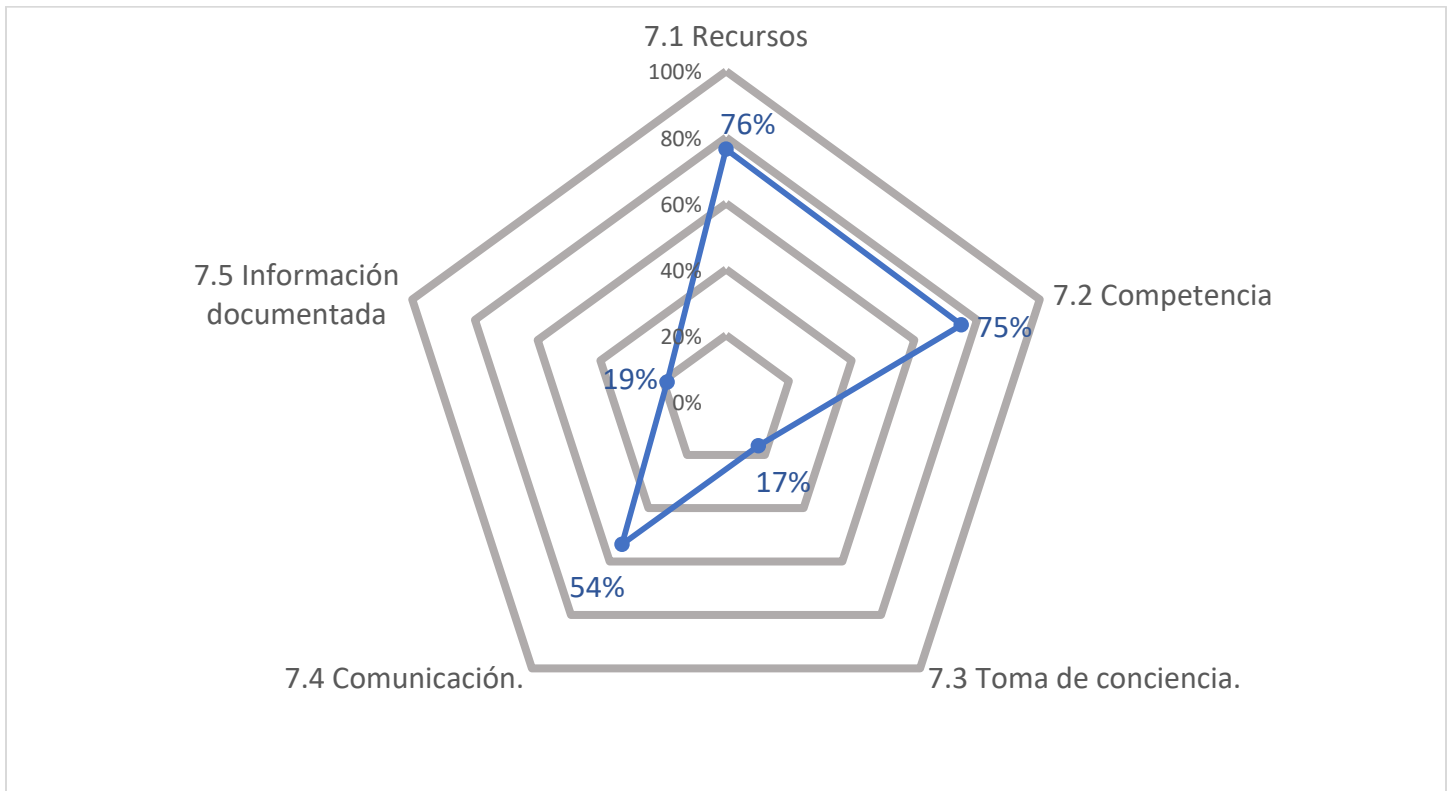
6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se definen objetivos de desempeño para todas las funciones atendiendo el plan estratégico.</p> <p>Los objetivos son medibles y alineados al compromiso del servicio educativos, están muy bien definidos.</p> <p>Se emiten reportes de operación semestrales.</p>	<p>Faltan objetivos para la conformación de un sistema de gestión documentado y con la debida evaluación que exige la norma ISO.</p>

6.3 Planificación de los cambios

Capacidades	Áreas por desarrollar
	<p>No se cuenta con documentación de control de cambios.</p> <p>Algunos cambios importantes se intentan y realizan sin contar con los recursos apropiados.</p> <p>No se documentan versiones de cambios los documentos oficiales.</p> <p>El manejo de proveedores actual no sigue un proceso documentado que sirva para el mejoramiento del servicio.</p>

7. APOYO (58%)



7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se cuenta con recursos para operar y ofrecer los servicios en forma 100% gratuita, incluyendo dos alimentos diarios, uniformes, calzado, uniforme de gala, chamarra y gorra.</p> <p>Se han realizado reformas para tener atribuciones directas y mejor control en la compra de insumos.</p> <p>Los alumnos participan en actividades cívicas estatales y proyectos sociales.</p> <p>Se identifican las necesidades de atención especiales para aquellos alumnos con problemas de adicción, psicológicos para dar seguimiento en primera instancia con personal propio y también con organizaciones Externas</p>	<p>El equipamiento tecnológico ha limitado ofrecer bachilleratos técnicos de mayor demanda en el mercado.</p> <p>Falta inversión en software de control escolar.</p> <p>Los recursos presupuestales no siempre llegan a tiempo.</p> <p>La compensación de docentes es por contrato.</p> <p>El modelo educativo no admite personas con discapacidad motriz.</p>

7.1.2 Personas

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se tiene cubiertas las necesidades de personal.</p> <p>No se requieren trabajadores voluntarios, si alumnos propios como practicantes.</p> <p>Cuentan con descripción de puestos de cada una de las funciones, organigramas y manual de responsabilidades.</p> <p>Organizaciones especializadas apoyan con atención a alumnos con problemas de adicciones y otros riesgos.</p> <p>Se boletina internamente los puestos vacantes que aparecen y sus requisitos.</p> <p>Todos los puestos tienen su perfil definido.</p> <p>Proceso de selección con pruebas psicométricas y evaluación de clases de prueba para los docentes.</p> <p>Personal jubilado de SEDENA para las materias castrenses.</p>	<p>Los docentes no tienen plaza, todos están por honorarios, no tiene prestaciones ni generan antigüedad laboral.</p> <p>Las evaluaciones de selección de docentes no validan el dominio de la materia que imparten.</p> <p>Los procesos de selección no se encuentran documentados.</p>

7.1.3 Infraestructura

Capacidades	Áreas por desarrollar
Los planteles cuentan con la infraestructura para	La oferta de talleres para tener otras carreras

<p>ofrecer el servicio requerido. Aulas, comedores y áreas abiertas.</p> <p>Aulas con equipo audiovisual, Biblioteca, Sala de cómputo, biblioteca digital.</p> <p>Cuentan con sala de maestros con equipos de cómputo, comedor para alumnos y maestros, auditorio y áreas para actividades físicas.</p> <p>Cuentan con guías didácticas y rúbricas de evaluación.</p>	<p>técnicas demandadas por el mercado laboral es limitada.</p> <p>El número de computadoras de la sala de cómputo es insuficiente, solo hay 15 para grupos de 40 alumnos.</p> <p>El equipamiento didáctico y laboratorios es limitado.</p> <p>No se cuenta con laboratorios de inglés.</p> <p>No se cuenta con talleres para impartir otras carreras técnicas.</p>
---	--

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Si cuentan con especialistas para detectar problemas psicológicos en alumnos. y con instalaciones adecuadas.</p>	<p>La infraestructura está en proyecto de mejora por el crecimiento de planteles.</p>

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Métodos tradicionales de evaluación.</p> <p>Se realiza evaluación de las materias y seguimiento a indicadores.</p> <p>Sistema de archivo tradicional.</p>	<p>Como apenas está terminando la prime cohorte de estudiantes, el plantel no ha participado en pruebas estandarizadas como PLANEA.</p> <p>No se evalúa si los métodos de evaluación están acordes con los niveles de desempeño esperados.</p> <p>Carecen de un sistema de control escolar que garantice la seguridad de la información.</p>

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El desarrollo de las evaluaciones es tradicional y construido por sus academias.</p>	<p>Falta comparación de instrumentos de evaluación con instrumentos internacionales y nacionales como PISA o PLANEA, que definen evaluaciones en niveles de desempeño de mayor grado de dificultad y más cercanas a las expectativas de la educación superior y el sector laboral.</p>

	<p>No se construyen memorias de las academias, en el desarrollo de instrumentos de evaluación, que permitan a nuevos miembros del equipo académico incorporarse a los grados de dificultad acordados por las academias.</p> <p>La coordinación académica de la institución no tiene dictámenes y validaciones sobre los trabajos desarrollados por las academias.</p> <p>No se presentan acciones de capacitación en base a las evaluaciones del trabajo en las academias.</p>
--	--

7.1.6 Conocimiento de la organización

7.1.6.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se cuenta con un perfil de puestos del docente y los puestos administrativos</p> <p>Cursos de actualización, técnicas de enseñanza por docentes internos; cursos primeros auxilios, liderazgo.</p>	

7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se cuenta con aula de cómputo y laboratorios de ciencias.</p>	<p>No se cuenta con talleres tecnológicos para las nuevas carreras que se anuncian.</p> <p>No existe programa de revisión para su actualización.</p> <p>No se tiene un inventario catalogado.</p>

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se cuenta con el perfil de puesto de cada posición.</p> <p>Se realiza evaluación aulica del desempeño del docente frente a grupo.</p>	<p>No se comprueba el dominio del docente sobre la materia que imparte.</p>

Al inicio de semestre se realizan cursos de inducción y capacitación al docente. Se mantiene y actualiza un expediente de cada docente.	
--	--

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de la educación

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se cuenta con apoyo psicológico en cada plantel, pero para atender casos de conducta o problemas socio familiares o de adicción. Por la naturaleza del colegio militarizado no hay alumnos con alguna capacidad física diferente. Se tiene apoyo de CAPA.- Centro de Atención primaria en adicciones. para aquellos casos de alumnos que requieren apoyo vs adicciones. También ofrecen asesorías o tutorías	No se practica instrucción y evaluación diferenciada.

7.3 Toma de conciencia

Capacidades	Áreas por desarrollar
La política y estrategia se difunde al personal de manera verbal en algunos eventos.	Solo se observó publicada en las oficinas la misión y visión del Colegio, pero no se percibe que esté desplegada ni entendida por la organización. No se mostró Política de Calidad. Los esfuerzos de mejora son más correctivos ante una falla más que un estado de constante búsqueda de mejorar el proceso.

7.4 Comunicación

7.4.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Los procesos de comunicación son vía correo electrónico o en reuniones.	No se cuenta con un plan de comunicación institucional. No se cuenta con página de internet ni intranet.

7.4.2 Propósitos de la comunicación

Capacidades	Áreas por desarrollar
La comunicación se realiza a través de reuniones con el personal, alumnos y padres de familia.	No se tiene medios formales por escrito, de comunicación interna ni externa.

7.4.3 Acuerdos de comunicación

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se utilizan reuniones presenciales para comunicación de la misión, visión y plan estratégico. Reglamento académico. Calificaciones mensuales. Alertas de inasistencia a Padres de familia. Cuentan con organizaciones a los que canalizan al estudiante con problemas de adicciones o de familia.	No se tiene un plan de comunicación. No se evalúa la efectividad de las comunicaciones.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se tiene un plan de desarrollo que marca los objetivos y estrategias a seguir, así como una matriz de indicadores. Cuentan con un manual de organización para la definición de responsabilidades.	No se cuenta con procesos ni políticas de gestión para cumplir los requerimientos de una norma de gestión.

7.5.2 Creación y actualización

Capacidades	Áreas por desarrollar
	<p>Se distribuye por correo electrónico o en juntas de trabajo.</p> <p>No se tiene una página o servidor para compartir la información.</p> <p>El servidor que tiene es para guardar información pero no se tiene compartido el acceso.</p> <p>No existe un proceso de control de documentos.</p>

7.5.3 Control de la información documentada

Capacidades	Áreas por desarrollar
	<p>No se mostró evidencia que cumpla con este requisito</p> <p>No se tiene un sistema de control de documentos</p>

8. OPERACIÓN (58%)



Elemento	Evaluación de Cobertura
8.1 Planificación y control operacional	59%
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	91%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	42%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	35%
8.5 Producción y provisión del servicio educativo	83%
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	25%
8.7 Control de las salidas educativas no conformes.	15%

8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se cuenta con planes de estudio del SNB enriquecidos con los planes de estudio de la SEDENA</p> <p>Se cuenta con un modelo educativo especial para el contexto de estudiantes que se atiende, con necesidades identificadas e integradas al diseño académico.</p> <p>Los riesgos de aprendizaje son tomados en cuenta.</p> <p>Se cuenta con un reglamento académico que se comunica a estudiantes y padres de familia.</p> <p>Control de conducta, asistencia, calificaciones mensuales</p> <p>Registro académico de los maestros y del coordinador de alumnos</p> <p>Se han ido modificando los productos que se ofrecen y se lleva registro de los cambios</p> <p>El modelo educativo contiene algunas de las acciones de un plan de calidad</p>	<p>No se cuenta con documentación que evalúe el diseño y adecuación de los planes.</p> <p>Los planes de estudio no se orientan a carreras técnicas, son bachilleratos generales.</p> <p>El sistema de control escolar se lleva en Excel y no cumple con las especificaciones del SNB.</p> <p>Las tecnologías se orientan a la administración y son practicadas en un laboratorio de cómputo.</p> <p>No se cuenta con un procedimiento de control documental que cumpla los requisitos de la norma ISO.</p> <p>Algunos planteles todavía no han adecuado sus instalaciones al nivel de bachillerato.</p> <p>No se abarca todos los requisitos que demanda la norma en el plan de calidad.</p>

8.1.2 Planificación adicionales para las necesidades especiales de educación

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El modelo educativo contempla acciones de control.</p> <p>Las Juntas de academias establecen las evaluaciones y metas de logro educativo.</p> <p>El Programa académico con rutinas de SEDENA y plan de clase construyen los ambientes de aprendizaje.</p> <p>Se cuenta con rúbricas de evaluación.</p> <p>Se incluye la evaluación de comportamiento, participación y desempeño en exámenes.</p> <p>Se identifican alumnos rezagados y se aplican acciones focalizadas de tutorio.</p> <p>Se cuenta con psicólogo, trabajo social y tutores</p>	<p>No se han planeado los procedimientos sistemáticos de mejora de procesos.</p>

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El programa está diseñado para un perfil de alumno que es el que se convoca.</p> <p>En paralelo se cumple con el servicio militar.</p> <p>Cada semestre se da una semana de reforzamiento propedéutico.</p> <p>El modelo educativo está fuertemente basado en trabajo en equipo y métodos grupales.</p> <p>Se proporciona inscripción, uniforme y dos comidas diarias gratuitas.</p> <p>el programa es un plan extendido en horario diario y duración del semestre.</p> <p>El desarrollo de la educación física, la nutrición y el desarrollo de valores es una fortaleza del programa.</p>	<p>El programa es estándar para todos los estudiantes.</p> <p>Convenios para prácticas profesionales y trabajo no están orientados a competencia de trabajo, sino a servicio social</p>

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Servicio de desayunos, comidas, uniformes, tutores y psicólogo.</p> <p>Los servicios educativos son de once horas diarias, lo que conviene al ambiente en donde se desarrollan las comunidades atendidas (por inseguridad).</p> <p>Los beneficios del programa se expresan en la publicidad y en los reglamentos de la institución.</p>	<p>No se cuentan con estudios de mercado para determinar el enfoque técnico más conveniente del programa educativo.</p>

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Los compromisos de los padres y alumnos se documentan con carta compromiso firmada.</p> <p>La oferta de formación se define en el Perfil de Egreso.</p> <p>El modelo contempla evaluaciones académicas y rangos oficiales en la estructura militar entre alumnos.</p> <p>Reglamento académico y juntas con padres de</p>	<p>El sistema de control escolar es muy limitado para asegurar la información histórica y su fácil explotación para usuarios internos.</p>

familia. Se tiene con un perfil de ingreso y exámenes médicos de requisito.	
--	--

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se anuncian cada mes, en juntas con padres de familia	

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

8.3.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se han adaptado los programas de bachillerato del SNB y la SEDENA.	El diseño de las materias tecnológicas no tiene estudio de factibilidad ni diseño académico apropiado. No se tiene un proceso para el diseño de programas y productos educativos.

8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se han definido los requisitos especiales de este programa y se comunican a las partes interesadas. El diseño y especificación académica se encuentra asignado a la Dirección Académica y sus cuerpos colegiados. Se cuenta con apoyos académicos de la SEDENA para el enriquecimiento de los planes de estudio. Se utiliza el enfoque basado en evidencias vía portafolios. Se cuenta con servicio de tutorías y asesoría psicológica.	No se especifican las etapas y actividades de diseño y su documentación. No se tienen evidencias de verificación y evaluación del diseño por ejemplo, en los cursos propedéuticos al inicio de los semestres. No se presentaron registros de etapas, actividades y participación de alumnos y externos en el diseño de programas y productos educativos. No se identificaron controles de validación o aprobación de los trabajos de diseño.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Capacidades	Áreas por desarrollar
El análisis de las comunidades de los alumnos, su situación socioeconómica, de seguridad y académica se tomaron en cuenta para el diseño	No se contemplaron los requisitos de orientación hacia las carreras técnicas. No se consideraron estudios de demanda laboral

del programa. Se siguieron las guías del SNB Sistema Nacional de Bachillerato y el análisis estratégico que originó este programa.	para egresados. No se consideraron estudios de demanda laboral para egresados.
---	---

8.3.4 Controles de diseño y desarrollo

8.3.4.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se tienen definidos los perfiles de egreso con los resultados a lograr.	No se encontró evidencia de revisiones al diseño ni documentación de etapas de verificación al diseño. En cada inicio de semestre se destinan dos semanas para recuperar los aprendizajes no logrados del semestre anterior, sin embargo, estos programas no son desarrollados con una metodología que enfoque las actividades al objetivo; y no se comprueba la efectividad de los programas, no hay evidencias documentales del análisis de estos esfuerzos que se traduzcan en mejoras de estos programas. No se encontró evidencia de revisiones al diseño ni documentación de etapas de verificación al diseño.

8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se especifican los requisitos previos y sus características en los estudiantes.	Se consideró un perfil de egreso, cuando el SNB requiere orientar este tipo de servicios a Bachilleratos tecnológicos. No se establecen requisitos de más estudios o trabajos.

8.3.4.3 Controles de diseño y desarrollo del plan de estudios

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se cubre con todas las características necesarias para los resultados de aprendizaje. Se tienen definidas actividades de aprendizaje específicas para la formación en valores y conducta. Los estudiantes toman roles activos en los procesos de las materias de la SEDENA.	

8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo

Capacidades	Áreas por desarrollar
Los estudiantes generan un portafolio de evidencias de aprendizaje con trabajos y evaluaciones escritas y de actividades evaluadas. Se tiene un reglamento académico que conocen los estudiantes y sus padres de familia.	

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se revisan resultados de aprendizaje como evaluación de efectividad de las actividades de enseñanza. Se guarda la información de evaluaciones durante la duración del curso.	Los productos del proceso de diseño no guardan referencia con criterios de aceptación por falta de ellos.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Capacidades	Áreas por desarrollar
	No se documentan procesos de cambios. No hay registros de las evaluaciones de los cambios. No se presentaron documentalmente acciones tomadas para prevenir impactos por los cambios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Los requisitos más importantes están tomados en cuenta en las especificaciones de los productos o servicios a contratar. Se tiene controles para la aceptación de productos y servicios externos.	No se tiene un registro histórico de incumplimientos de proveedores. La organización no interviene en la selección de proveedores externos No se tienen registros de evaluaciones a proveedores. No se tiene procedimiento de control documental.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Capacidades	Áreas por desarrollar
	La organización no tiene atribuciones para el

control de proveedores externos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Capacidades	Áreas por desarrollar
La institución establece los requisitos importantes a controlar para sus proveedores externos.	Para los procesos de mejora del servicio de proveedores se hacen comentarios y sugerencias a Gob. del Edo. Quien es el que selecciona proveedores.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo

8.5.1.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
Las guías de planeación didáctica orientan al docente en las actividades de aprendizaje a entregar. El programa y las rubricas de evaluación definen los resultados a alcanzar. Los exámenes se diseñan en las academias. Supervisión Aulica durante el semestre 2 o 3 según se requiera. Atención central de quejas. Proceso de selección y evaluación de docentes. La política de evaluación proporciona información para evaluar la efectividad de los procesos de aprendizaje Para evitar los errores de alumnos relacionados con los riesgos de aprendizaje, existen campañas de prevención contra las adicciones, embarazos adolescentes, apoyos del psicólogo y tutores.	No se cuenta con un sistema de control escolar que administre para el docente el desempeño del alumno. No se cuenta con herramientas de informática para dar seguimiento al desempeño de cada grupo, cada docente. La certificación de competencias de docentes no es completa. Los resultados de aprendizajes no se utilizan para rediseñar los métodos de enseñanza.

8.5.1.2 Admisión de estudiantes / 8.5.1.2.1 Información de preadmisión

Capacidades	Áreas por desarrollar
Cada mes se revisan evaluaciones y se dan tutorías	

8.5.1.2.2 Condiciones de admisión

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se imparten cursos antes del inicio de clases, cada semestre Requisitos de admisión publicados Expedientes por alumno.	

8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El programa está en base al SNB y a las materias de SEDENA.</p> <p>Los docentes cuentan con guías didácticas.</p> <p>Las evaluaciones son diseñadas por las academias y cuentan con política y rúbricas de evaluación</p>	

8.5.1.4 Evaluación sumativa

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>En este esquema educativo la vigilancia es continua.</p> <p>Se sigue una política de evaluación institucional.</p>	

8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se otorgan rangos a los alumnos como distinción a su desempeño.</p> <p>Se comunican calificaciones también a los padres de familia.</p>	

8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El modelo educativo está diseñado especialmente para necesidades especiales de comportamiento del estudiante.</p> <p>La instrucción militar tiene objetivos específicos</p> <p>Se conoce la situación familiar de cada estudiante</p> <p>Se apoya al estudiante con tutor</p> <p>Hay criterios de recuperación de malas calificaciones.</p> <p>Se tiene una política de evaluación mensual.</p> <p>Evaluaciones especiales para ciertos casos, se realizan algunos esfuerzos especiales para</p>	

alumnos con problemas.	
------------------------	--

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Capacidades	Áreas por desarrollar
	Todavía no gradúan la primera cohorte. No se cuenta con un sistema de control de documentos que facilite la trazabilidad a sus causas.

8.5.4 Preservación

Capacidades	Áreas por desarrollar
	Control escolar incipiente. Control de documentos no existente

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

Capacidades	Áreas por desarrollar
Cumplen en todo con todos los requisitos de la ley. Se almacenan desde el inicio de la institución a la fecha.	No se cuenta con sistemas de protección tecnológica.

8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
	No se cuenta con un procedimiento de control de documentos y sus versiones.

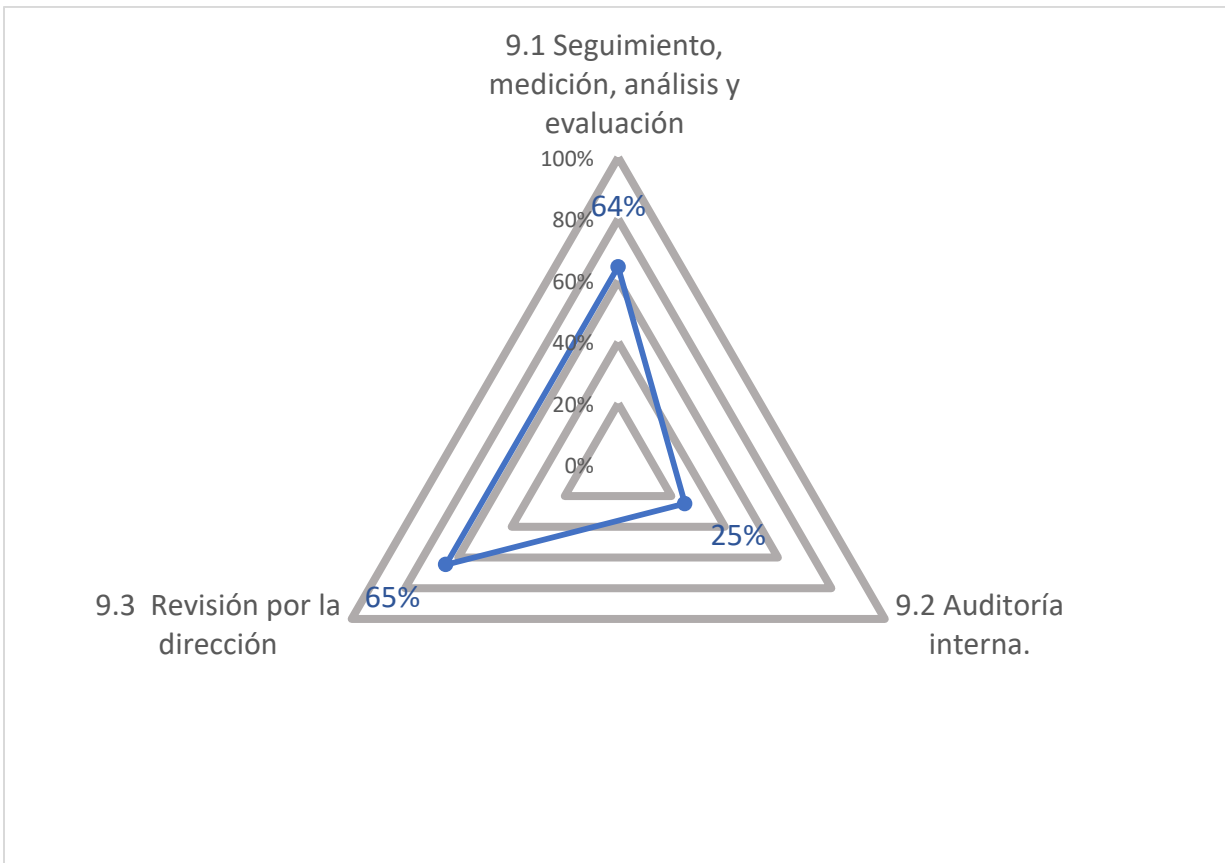
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos

Capacidades	Áreas por desarrollar
Revisiones y autorización por el jefe inmediato.	No se tienen procedimientos de control de diseño y cambios.

8.7 Control de las salidas educativas no conformes

Capacidades	Áreas por desarrollar
Control del jefe inmediato.	No se cuenta con sistema de documentación de no conformidades. Las acciones son informales y no documentadas. No se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (58%)



9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Se tienen determinadas las necesidades de seguimiento y medición.</p> <p>Se cuenta con rúbricas de evaluación de aprendizajes.</p> <p>Las evaluaciones académicas son mensuales.</p> <p>Los exámenes mensuales les permiten a los maestros dar seguimiento a su trabajo.</p> <p>La observación áulica por jefes o sus pares se usan como auditorías de procesos pedagógicos y ayudan a mejorar el desempeño de los docentes.</p>	<p>Además de la evaluación académica existen algunos métodos de seguimiento y medición sencillos no documentados ni especificados en frecuencia y forma.</p> <p>Falta de documentación de reportes de evaluaciones de seguimiento.</p> <p>No se cuenta con procedimiento de control de documentos.</p> <p>No se cuenta con un sistema de gestión estructurado.</p> <p>En los procesos administrativos no se cuenta con auditorías de procesos.</p>

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>Las calificaciones mensuales, alertas de inasistencia y juntas frecuentes con padres de familia permiten dar seguimiento a los riesgos de rezago académico y ayudan a estar al pendiente de la satisfacción de la comunidad educativa.</p> <p>Encuestas a alumnos sobre desempeño de maestros.</p> <p>Criterios de alerta a los riesgos identificados disparan la comunicación con padres de familia.</p>	

9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

Capacidades	Áreas por desarrollar
<p>El alumno puede solicitar revisión de examen.</p> <p>Atención de quejas.</p> <p>Existe un sistema de quejas.</p> <p>Visitas áulicas de auditoría académica</p>	<p>El sistema de quejas no está documentado.</p> <p>No se documenta la investigación de las quejas</p> <p>No se tiene registro de quejas, revisiones o insatisfacciones</p> <p>Las quejas y apelaciones no son anónimas.</p> <p>No se tiene un plan de auditorías administrativas.</p>

--	--

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición

Capacidades	Áreas por desarrollar
Encuestas de satisfacción con padres de familia. Encuesta a alumnos sobre sus maestros. Entrevistas individuales con tutor o psicólogo. Se resuelven todas las quejas.	No se tiene mucha influencia sobre proveedores externos. No hay proyectos de mejora sobre el sistema de quejas.

9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se presta importante atención al contexto del servicio. El seguimiento académico se encuentra muy estructurado. Informes académicos cubren las necesidades de información de los padres de familia.	Existen áreas de oportunidad para desarrollar las capacidades de los maestros.

9.1.5 Análisis y evaluación

Capacidades	Áreas por desarrollar
El análisis de calificaciones es parte esencial del modelo educativo. El análisis de los datos de seguimiento tanto académicos como de satisfacción se revisa entre el equipo directivo y se toman acciones.	Como no se cuenta con un sistema de gestión estructurado y documentado, no se encontraron acciones para mejorarlo.

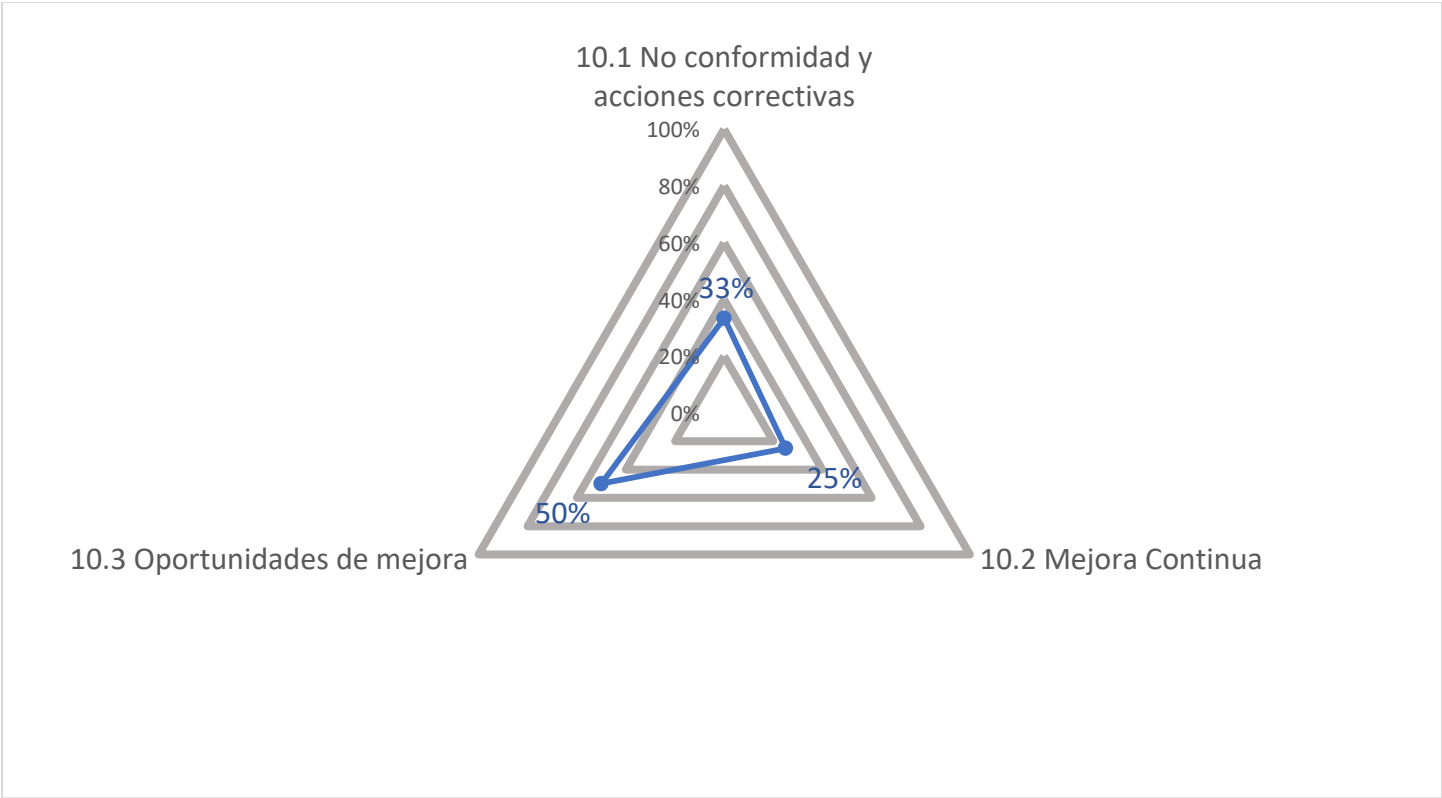
9.2 Auditoría interna

Capacidades	Áreas por desarrollar
Las visitas áulicas sirven como auditorías pedagógicas. Se realiza un programa de Visitas al aula en donde se observan los aspectos importantes definidos por la autoridad académica. Se analizan los resultados con cada docente. Se identifican y apoyan las oportunidades de mejora.	El enfoque de auditorías no es completo. No se atienden los requisitos de auditoría de un sistema de gestión estructurado.

9.3 Revisión de la dirección

Capacidades	Áreas por desarrollar
Juntas de revisión de la gestión quincenales. Informes de desempeño para ser revisados en las juntas directivas.	No se documentan los acuerdos de las juntas de revisión.

10. MEJORA (37%)



10.1 No conformidad y acciones correctivas

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se reacciona para atender el problema con acciones de contingencia y se buscan implementar cambios para evitar su recurrencia. Cuando ocurre una acción correctiva se trabaja en ella hasta su resolución.	No se tiene un sistema formal de registro de acciones correctivas y preventivas. No se sigue una metodología de solución de problemas. No se documentan los problemas o no conformidades.

10.2 Mejora continua

Capacidades	Áreas por desarrollar
En las juntas directivas se analizan problemáticas y se definen cambios de mejora.	No hay un Sistema de Mejora con métodos que cumplan la norma de ISO.

10.3 Oportunidades de mejora

Capacidades	Áreas por desarrollar
Se ha logrado apoyos para los principales obstáculos de los estudiantes en su proceso de aprendizaje. Cuando la organización experimenta un problema, busca atender las consecuencias e implementar cambios que eviten su recurrencia	No hay Sistema de Mejora, las correcciones son reactivas al problema

ANEXO I

NORMA ISO-21001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

Se describe en 7 factores, que se desglosan en 28 elementos y estos a su vez se desglosan en 175 estándares con 558 criterios. La numeración es adoptada del documento oficial de la norma.

Algunos estándares tienen un segundo desglose y a continuación se enlistan los más importantes:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas
- 4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)

5. LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

6. PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

7. APOYO

- 7.1 Recursos
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos
 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
 - 7.1.6 Conocimiento de la organización
 - 7.1.6.2 Recursos de aprendizaje
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.3 Control de la información documentada

8. OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos
 - 8.3.1 Generalidades
 - 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo
 - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
 - 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
 - 8.3.4.3 Controles de diseño y desarrollo del plan de estudios
 - 8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo
 - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
 - 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión del servicio educativo
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo
 - 8.5.1.2 Admisión de estudiantes
 - 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos
 - 8.5.1.4 Evaluación sumativa
 - 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad pertenece a las partes interesadas
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes
 - 8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos
- 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos
- 8.7 Control de las salidas educativas no conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios
 - 9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción
 - 9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones
 - 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición
 - 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.5 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión de la dirección

10. MEJORA

- 10.1 No conformidad y acciones correctivas
- 10.2 Mejora continua

10.3 Oportunidades de mejora