



**ANEXO DE
EVALUACIÓN**

Criterios de evaluación.

Criterio 1.0 Usuarios

Criterio 2.0 Liderazgo

Criterio 3.0 Planeación

Planeación estratégica

Planeación Operativa

Criterio 4.0 Información y conocimiento

Información y análisis

Conocimiento Organizacional

Criterio 5.0 Organizacional

Sistemas de trabajo

Desarrollo humano

Calidad de vida

Criterio 6.0 Procesos

Administración de procesos

Criterio 7.0 Responsabilidad social

Compromisos con la comunidad.

Criterio 8.0 Competitividad de la organización

Valor creado por los usuarios

Valor creado para el personal

Valor creado por la sociedad

Criterio 1.0 Relación integral con los usuarios.

Se refiere a cómo el educativo responden a los requerimientos detectados y promueve la construcción y fortalecimiento de relaciones positivas duraderas con sus usuarios para generar valor añadido y lograr su preferencia.

Información para el análisis

- Registros de los comentarios de los usuarios.
- Registros de actividades realizadas.
- Resultados de los niveles de satisfacción y preferencia.

- Registro de la movilidad de docentes y alumnos.

Criterio 2.0. Liderazgo.

Se refiere a la función y a la participación de los directivos en la gestión del centro educativo, ejerciendo un liderazgo visionario, participativo, ético y efectivo así como la forma en que promueve una cultura de calidad y diseño, implantar y evalúa un sistema de mejora continua.

Información para el análisis.

- Actividades orientadas a mejorar la situación actual del escuela.
- Actividades orientadas a la atención de necesidades y expectativas.
- Actividades de mejora en las que participan los grupos de interés.
- Percepción de la comunidad escolar en cuanto a la relaciones y toma de decisiones.
- Registro de atención a los conflictos.
- Registro de la asignación de comisión y rotación de estas.
- Registro de solicitudes y sugerencias de los usuarios.

Criterio 3.0 Planeación.

Se refiere a la forma como el centro educativo define sus objetivos y metas, y desarrolla estrategias, tanto en la gestión académica como en la administración escolar, con la finalidad de aprovechar las oportunidades del entorno, obtener un mejor desempeño una mejor posición competitiva respecto a otros centros educativos y permanencia en el largo plazo .

Información para el análisis

- Respuestas a las preguntas 25 a 31 de cuestionario para docentes.
- Respuesta a la pregunta 15 el cuestionario para padres de familia.

Asistencia de docentes frente a grupo a reuniones académicas.

Atención a la demanda potencial.

Organización de reuniones académicas por la dirección.

Criterio 4.0 Información y conocimiento.

Se refiere a la forma como se obtiene, analiza, estructura y comunica la información y el conocimiento de la gestión, tanto en el ámbito académico como administrativo, para apoyar el logro de las estrategias, desarrollo del centro educativo y promover cambio y la innovación.

También implica la forma como el centro educativo estimula la identificación, generación documentación y aplicación generalizada del conocimiento organizacional para la innovación de sus estrategias y desarrollo.

Información para el análisis.

Asistencia de docentes frente a grupo.

Puntualidad de docentes frente a grupo.

Asistencia del personal docente y maestro de apoyo.

Inasistencia global de alumnos.

Criterio 5.0 Personal.

Se refiere a la forma como el centro educativo crear las condiciones necesarias para propiciar el desarrollo del personal a fin de mejorar su desempeño y calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional.

Asimismo tomamos en cuenta el modo en que el centro educativo diseña su sistema de trabajo y crea una estructura de alto desempeño. También se refiere a la forma como el centro educativo desarrolla conocimientos, habilidades y actitudes, definidos a partir del diseño de los sistemas de trabajo y la planeación estratégica, con la finalidad de lograr el desarrollo de competencias del personal y el alto desempeño del propio centro.

Asimismo se refiere a la forma como el centro educativo mejora la satisfacción, motivación, salud y bienestar del personal, en el trabajo y por el trabajo mismo y la relación laboral entre los integrantes, entidades externas y la promoción del bienestar de su familia.

Criterio 6.0 Procesos.

Se refiere a la forma en que el centro brinda sus servicios mediante procesos competitivos para responder a los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios y lograr los propósitos planteados en el proyecto institucional.

Criterio 7.0 Responsabilidad Social.

Se refiere a la forma en que el centro educativo cumple su misión y se desarrolla al brindar una educación ambiental con un enfoque para el desarrollo sustentable, así como la realización de acciones que contribuyen a la recuperación de la sociedad.

Criterio 8.0 Competitividad en la organización.

Se refiere al desempeño del centro educativo en la creación de valor para los grupos de interés como resultado de su planeación y mejoramiento de procesos, así como en la relación causal entre el mejoramiento de su posición competitiva y su proceso de calidad, para asegurar su desarrollo y crecimiento a largo plazo y así mismo como los resultados del valor se creado para los usuarios y la relación causal con los procesos, sistemas y la competitividad alcanzada.

Instrumentos:

Corporación Kaysen

CUESTIONARIO PARA ALUMNOS

Estimado(a) alumno(a), este cuestionario tiene el propósito de conocer tu opinión de aspectos relevantes de tu escuela, a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de tus respuestas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.

Instrucciones de llenado

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona una opción de respuesta de acuerdo a la **ESCALA DE VALORACIÓN**. Marca con X el recuadro que corresponda a tu respuesta, tomando en cuenta la escala de valoración que se te presenta a continuación.

Escala de valoración							
1 Nada de acuerdo/ Nunca/ Nada				2 Poco de acuerdo/ Casi nunca/ Poco			
3 Regular acuerdo/ Algunas veces/ Regular				4 Muy de acuerdo/ Casi siempre/ Mucho			
5 Totalmente de acuerdo/ Siempre/ Todo				0 No sé/ No puedo contestar			
Núm	Enunciados	Valoración					
1	Me preguntan qué me gustaría que cambiaran en la escuela.	1	2	3	4	5	0
2	El maestro toma en cuenta mi opinión para mejorar las clases que da.	1	2	3	4	5	0
3	En mi escuela toman en cuenta mi opinión para mejorar las actividades escolares.	1	2	3	4	5	0
4	Toman en cuenta mi opinión para mejorar la escuela.	1	2	3	4	5	0
5	En mi escuela me preguntan si estoy contento con los servicios escolares (biblioteca, aula de medios, orientación vocacional, apoyo a los padres, etc.)	1	2	3	4	5	0
6	En mi escuela me preguntan cómo me siento en clase.	1	2	3	4	5	0
7	El director nos trata con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
8	El director trata a todos los maestros con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
9	El director procura que los maestros, secretarías, conserjes, etc., nos traten con amabilidad y respeto.	1	2	3	4	5	0
10	El director nos felicita o estimula cuando hacemos bien las cosas.	1	2	3	4	5	0
11	El director pide que exista respeto entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
12	El director promueve que participemos en las ceremonias cívicas y en otras actividades que organiza la escuela.	1	2	3	4	5	0
13	El director interviene en la solución de los problemas que se presentan entre los alumnos.	1	2	3	4	5	0
14	El director es justo para dar solución a los problemas que se presentan	1	2	3	4	5	0

	entre los alumnos.						
15	Mi maestro es puntual y asiste regularmente a clases.	1	2	3	4	5	0
16	Mi maestro nos dice al inicio del curso las normas que debemos respetar en el salón de clases.	1	2	3	4	5	0
17	Mi maestro nos explica cómo vamos a trabajar durante el curso.	1	2	3	4	5	0
18	Al inicio del curso mi maestro nos explica cómo nos calificará.	1	2	3	4	5	0
19	Mi maestro nos pone actividades entretenidas durante la clase.	1	2	3	4	5	0
20	Mi maestro nos deja tareas de lo que vivimos en clase.	1	2	3	4	5	0
21	Mi maestro utiliza diferentes materiales para enseñarnos.	1	2	3	4	5	0
22	Mi maestro promueve la participación de los alumnos durante la clase.	1	2	3	4	5	0
23	Mi maestro nos motiva para que leamos.	1	2	3	4	5	0
24	Mi maestro nos motiva para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5	0
25	Mi maestro resuelve nuestras dudas.	1	2	3	4	5	0
26	Mi maestro nos ayuda para que mejoremos nuestras calificaciones.	1	2	3	4	5	0
27	Mi maestro nos apoya para resolver nuestros problemas personales.	1	2	3	4	5	0
28	Mi maestro me permite opinar acerca de la calificación que me otorga.	1	2	3	4	5	0
29	Mi maestro está pendiente de las actividades que realizo en el salón de clase.	1	2	3	4	5	0
30	Mi maestro nos trata igual a mí y a todos mis compañeros.	1	2	3	4	5	0
31	Mi escuela participa en campañas de limpieza en la comunidad.	1	2	3	4	5	0
32	Mi escuela participa en campañas de reforestación.	1	2	3	4	5	0
33	En mi escuela nos dan pláticas sobre la conservación del medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
34	Lo que aprendo en la escuela me es útil para resolver los problemas que se me presentan en la vida diaria.	1	2	3	4	5	0
35	Lo que aprendo en la escuela me ayuda a que me lleve bien con las personas que me rodean.	1	2	3	4	5	0
36	Estoy contento con la forma como me enseña mi maestro.	1	2	3	4	5	0
37	Estoy contento con lo que aprendo en clases.	1	2	3	4	5	0
38	Mi maestro es justo en las calificaciones que me asigna.	1	2	3	4	5	0
39	Organizan bien las actividades que se realizan.	1	2	3	4	5	0
40	La escuela esta limpia	1	2	3	4	5	0
41	Los baños funcionan bien.						

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN.

Corporación Kaysen

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

Estimado(a) maestro(a), este cuestionario tiene el propósito de obtener información de aspectos relevantes de la escuela, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones. Contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de tus respuestas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.

Instrucciones de llenado

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona una opción de respuesta de acuerdo a la **ESCALA DE VALORACIÓN**. Marca con X el recuadro que corresponda a tu respuesta, tomando en cuenta la escala de valoración que se presenta a continuación.

Escala de valoración							
1 Nada de acuerdo/ Nunca/ Nada				2 Poco de acuerdo/ Casi nunca/ Poco			
3 Regular acuerdo/ Algunas veces/ Regular				4 Muy de acuerdo/ Casi siempre/ Mucho			
5 Totalmente de acuerdo/ Siempre/ Todo				0 No sé/ No puedo contestar			
Núm	Enunciados	Valoración					
1	Conozco las características socioeconómicas y escolares de las familias de mis alumnos.	1	2	3	4	5	0
2	Estoy informado sobre los antecedentes escolares de mis alumnos.	1	2	3	4	5	0
3	Me reúno periódicamente con los docentes del mismo grado y/o asignaturas para comparar con otros centros y proponer mejoras a nuestras prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5	0
4	Aplico una prueba a mis alumnos al inicio del curso para conocer sus habilidades y su dominio de contenidos.	1	2	3	4	5	0
5	Tomo en cuenta la opinión de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
6	Considero las sugerencias de los padres de mis alumnos para mejorar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
7	Invito a los padres de mis alumnos a participar en distintas actividades de la escuela como clase abierta, exposiciones, escuela para padres, control de vialidad, entre otras.	1	2	3	4	5	0
8	Comunico a los padres de mis alumnos sobre mi práctica pedagógica, el avance académico y las actividades de apoyo programadas en el plantel.	1	2	3	4	5	0
9	Pregunto a mis alumnos y a sus padres si están satisfechos con mi práctica pedagógica y resultados académicos que obtienen.	1	2	3	4	5	0
10	El director informa constantemente a la comunidad escolar del cumplimiento de la misión, visión y valores del centro escolar.	1	2	3	4	5	0
11	La dirección promueve la capacitación del personal.	1	2	3	4	5	0

12	El director mantiene y fomenta el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales en la comunidad.	1	2	3	4	5	0
13	Los conflictos que se presentan en la escuela son resueltos de manera eficaz y oportuna entre el director y el personal involucrado.	1	2	3	4	5	0
14	El director toma en cuentas las necesidades y expectativas de los padres y alumnos para proponer actividades de mejora en el centro escolar.	1	2	3	4	5	0
15	El director promueve los principios éticos y valores que contribuyen a la mejora continua.	1	2	3	4	5	0
16	El director motiva a la comunidad escolar a realizar actividades y acciones novedosas.	1	2	3	4	5	0
17	La dirección distribuye equitativamente el trabajo escolar entre el personal.	1	2	3	4	5	0
18	El director involucra en las acciones de mejora a padres de familia y grupos interesados.	1	2	3	4	5	0
19	El director toma en cuenta las opiniones y sugerencias de la comunidad escolar para llevar a cabo acciones que mejoren el funcionamiento del plante.	1	2	3	4	5	0
21	La planeación del centro escolar se lleva a cabo en colegiado.	1	2	3	4	5	0
22	La planeación de la escuela se realiza considerando las necesidades y expectativas de la comunidad escolar y de su entorno.	1	2	3	4	5	0
23	La definición de objetivos y metas que orientan la organización y funcionamiento del plantel consideran las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5	0
24	La organización y los servicios que el centro escolar ofrece, se planean a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5	0
25	Se planean acciones con los padres de familia a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5	0
26	El trabajo en la aula se planea acorto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5	0
27	En la escuela se planifican programas de capacitación y actualización para desarrollo del personal a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4	5	0
28	En la escuela se formalizan compromisos con la comunidad escolar y grupos interesados para hacer mejoras.	1	2	3	4	5	0
29	Incorporo innovaciones en mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
30	Programo la incorporación paulatina de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
31	En el centro escolar se planea la distribución de los recursos humanos materiales y financieros.	1	2	3	4	5	0
33	En el centro escolar se avalúa y da seguimiento al logro de los objetivos trazados en la planeación de los objetivos.	1	2	3	4	5	0
34	En la escuela se difunde información de interés para la comunidad escolar que propicie la mejora continua.	1	2	3	4	5	0
35	En el centro escolar se cuenta con diferentes técnicas y procedimientos para que la información recabada sea de utilidad.	1	2	3	4	5	0
36	Los canales de comunicación establecidos con la comunidad escolar y los grupos son fluidos y oportunos.	1	2	3	4	5	0

37	En la escuela documentamos y compartimos las prácticas que han dado buenos resultados.	1	2	3	4	5	0
38	La escuela utiliza información relevante y las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios.	1	2	3	4	5	0
39	Al personal se le involucra a trabajar colegiadamente.	1	2	3	4	5	0
40	El desempeño laboral del personal se evalúa.	1	2	3	4	5	0
41	En la escuela se difunden las formas de evaluación que emplea el director para valorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5	0
42	El director promueve la Auto-evaluación del personal para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5	0
43	El director reconoce con equidad los logros alcanzados por el personal.	1	2	3	4	5	0
44	El director reconoce la innovación y uso de las tecnologías en el trabajo que permiten mejorar el desempeño del personal.	1	2	3	4	5	0
45	Las actividades se asignan de acuerdo al perfil profesional del personal y las necesidades de la escuela.	1	2	3	4	5	0
46	En el centro escolar se identifican las necesidades de capacitación y actualización del personal.	1	2	3	4	5	0
47	En el centro escolar se promueve la participación del personal en programas de capacitación y actualización que permiten el desarrollo laboral y el intercambio de experiencia.	1	2	3	4	5	0
48	En las escuelas se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones y el compromiso labora.	1	2	3	4	5	0
49	Se apoya al personal por medio de políticas, servicios y prestaciones.	1	2	3	4	5	0
50	El personal es motivado a participar en programas de salud, seguridad y culturales.	1	2	3	4	5	0
51	En el centro escolar se promueven y fomentan hábitos. Que previene enfermedades y riesgos físicos o psicológicos del personal.	1	2	3	4	5	0
52	Las prácticas pedagógicas de la escuela se realizan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo.	1	2	3	4	5	0
53	Los cursos y talleres que promueve la escuela satisfacen mis necesidades de capacitación y actualización.	1	2	3	4	5	0
54	Registro y doy seguimiento a la planeación, desarrollo y evaluación de mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
55	En el plantel se lleva el registro y seguimiento de las estrategias de organización y funcionamiento.	1	2	3	4	5	0
56	Identifico las necesidades de mi grupo según su importancia para desarrollar mi práctica pedagógica.	1	2	3	4	5	0
57	Los nuevos servicios que se ofrecen en la escuela se diseñan de acuerdo con las necesidades de la comunidad escolar.	1	2	3	4	5	0
58	La escuela participa en diversos programas que proporcionan apoyo para mejorar los servicios que se ofrecen.	1	2	3	4	5	0
59	Mi práctica pedagógica la realizo de acuerdo con el plan de clases previsto.	1	2	3	4	5	0
60	Los materiales didácticos que utilizo, los diseño y/o selecciono tomando en cuenta los contenidos de aprendizaje y capacidades de mis alumnos.	1	2	3	4	5	0

61	Los criterios que empleo para evaluar a mis alumnos consideran diferentes aspectos como participación, actividades y desempeño.	1	2	3	4	5	0
62	Informo a mis alumnos y a sus padres de los criterios que utilizo para evaluar el aprendizaje.	1	2	3	4	5	0
63	Mis alumnos y sus padres aprecian mi desempeño docente.	1	2	3	4	5	0
64	La relación que establezco con mis alumnos, favorece su autoestima y el fomento de valores.	1	2	3	4	5	0
65	En mi práctica pedagógica promuevo a comunicación entre los alumnos y la igualdad de oportunidades de aprendizaje.	1	2	3	4	5	0

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

Corporación Kaysen

CUESTIONARIO PARA PADRES DE FAMILIA

Estimado(a) padres o madre de familia, este cuestionario tiene el propósito de conocer su opinión de aspectos relevantes de la escuela de su hijo (a), a través de la cual se tomarán decisiones para mejorarla. Contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de tus respuestas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.

Instrucciones de llenado

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona una opción de respuesta de acuerdo a la **ESCALA DE VALORACIÓN**. Marca con X el recuadro que corresponda a tu respuesta, tomando en cuenta la escala de valoración que se te presenta a continuación.

Escala de valoración	
1 Nada de acuerdo/ Nunca/ Nada	2 Poco de acuerdo/ Casi nunca/ Poco
3 Regular acuerdo/ Algunas veces/ Regular	4 Muy de acuerdo/ Casi siempre/ Mucho
5 Totalmente de acuerdo/ Siempre/ Todo	0 No sé/ No puedo contestar

Núm	Enunciados	Valoración					
		1	2	3	4	5	0
1	En la escuela me preguntan acerca de las necesidades de aprendizaje de mis hijos.						
2	La escuela me orienta para atender los problemas escolares de mi hijo.						
3	El maestro conoce las necesidades de aprendizaje de mi hijo.						
4	La escuela solicita mi opinión para mejorar los servicios que ofrece.						
5	La escuela organiza actividades extras (convivios, ceremonias, competencias deportivas, campañas de salud, limpieza y otras) para que yo participe.						
6	El director da a conocer lo que pretende la escuela a corto y mediano plazo (misión, visión y valores).						
7	El director reconoce mi participación en la escuela.						
8	El director me trata con respeto y cordialidad.						
9	El director toma buenas decisiones para resolver los problemas que surgen en la escuela.						
10	El director da respuesta a la solicitud de nuevos servicios escolares.						
11	El director toma en cuenta las opiniones de la Asociación de Padres de Familia para tomar decisiones.						
12	El director favorece la colaboración de los padres de familia.						
13	El director permite que la Asociación de Padres de Familia colabore en la organización de las actividades.						
14	La Asociación de Padres de familia ha participado en la elaboración del Proyecto Escolar.						
15	En la escuela se realizan actividades para mejorar las condiciones del edificio y mobiliario.						
16	El director y la Asociación de Padres de Familia llevan un control de los						

	productos y servicios que solicita la escuela.						
17	La comunidad participa en las actividades que organiza la escuela para conservar el medio ambiente.	1	2	3	4	5	0
18	La escuela prepara a mi hijo para que resuelva sus problemas cotidianos y para su vida futura.	1	2	3	4	5	0
19	Lo que aprenden los niños en la escuela ayuda a resolver algunos problemas de la comunidad (limpieza, reciclaje de la basura, etc.).	1	2	3	4	5	0
20	La escuela colabora con la comunidad en la solución de problemas educativos, sociales y de salud que se presentan.	1	2	3	4	5	0
21	Me gusta cómo le enseña el profesor a mi hijo.	1	2	3	4	5	0
22	Estoy contento con la manera en que la escuela me informa cómo va mi hijo.	1	2	3	4	5	0
23	Las actividades extras (juegos, competencias, deportes, música, oratoria y otras) que realiza mi hijo en la escuela contribuyen a mejorar su aprendizaje.	1	2	3	4	5	0
24	Se han tomado en cuenta las sugerencias que hacen los padres de familia para mejorar la escuela.	1	2	3	4	5	0
25	Me siento orgulloso de que mi hijo este en esa escuela.	1	2	3	4	5	0
26	Me gustaría participar en las actividades de la escuela.	1	2	3	4	5	0
27	Puntualidad y asistencia de docentes.	1	2	3	4	5	0
41	La mayoría de la gente de la comunidad desea que sus hijos entren en esta escuela.	1	2	3	4	5	0

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR

Esta guía tiene como propósito obtener información de aspectos relevantes de la escuela, a través de la cual se detecten los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y sea la base para la toma de decisiones.

La entrevista podrá realizarse de manera personal ajustándose al tiempo disponible del Director o se le podrá entregar para que la conteste por escrito. Se le solicitará que conteste con sinceridad y se le garantizará la confidencialidad de sus respuestas. Al final de la entrevista deberá agradecer su valiosa colaboración.

1. ¿Qué tipo de estudio realiza para conocer la demanda de usuarios actuales y potenciales? (alumnos, padres de familia).
- 2.
3. ¿Qué estudios ha realizado para conocer los servicios educativos y de otro tipo que ofrecen otros centros?

A través de los medios informativos

4. ¿Cómo ha utilizado esta información para:
 - Mejorar las prácticas que se llevan a cabo en el centro?
 - **Mejorar los servicios que ofrece?**
 - Planear y ofrecer nuevos servicios?
5. ¿Cuáles son los mecanismos de evaluación que utiliza para conocer el grado de satisfacción y preferencia de los usuarios respecto a los servicios que ofrece el centro?
6. ¿Qué estrategias utiliza para dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el centro?
7. ¿Cómo utiliza los resultados de las evaluaciones nacionales que lleva el centro escolar?
8. ¿Cómo evalúa los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a:
 - Los resultados académicos del centro?
 - Formas de enseñanza?
 - Procesos de evaluación?
9. ¿Qué estrategias desarrolla para recibir y darle solución a las quejas de los usuarios? (conocimientos, información, asesoría, etc.)
10. Describa la forma en que involucra el centro a sus usuarios y grupos de interés en las acciones de mejora y consecución de sus objetivos.
11. Describe las acciones que llevan a cabo el centro con sus usuarios para:
 - Fomentar su participación.
 - Estimular su sentido de pertenencia.
 - Fomentar con ellos relaciones a largo plazo.

12. ¿Qué actividades lleva a cabo para dar a conocer, promover e impulsar la misión, visión y valores del centro?
13. ¿Cuál son para usted las habilidades principales que debe tener un líder? ¿Por qué?
14. ¿De qué manera apoya y promueve una política de calidad en el centro?
15. ¿Qué actividades lleva a cabo para promover un clima de participación, colaboración, respeto y reconocimiento del centro?
16. ¿De qué manera se involucra usted en las actividades de mejora?
17. Mencione cuáles son las relaciones de colaboración que ha establecido con el personal, usuarios, instituciones públicas, privadas y con la comunidad para la mejora continua del centro escolar.
18. ¿Tiene documentadas las relaciones de colaboración?
19. Describa las mejoras realizadas en el centro a partir de establecer estas relaciones.
20. Mencione que mecanismos utiliza para desarrollar un sistema de gestión, evaluación y mejora de los procesos en el centro educativo.
21. ¿Qué estrategias utiliza para comunicar los fines, propósitos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua?
22. ¿De qué manera fomenta en el centro los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua?
23. Describa cómo distribuye el trabajo del centro escolar entre el personal.
24. Menciona que estrategias utiliza para establecer compromisos y responsabilidades con los usuarios, el personal y los grupos de interés que contribuyan eficazmente al trabajo del centro educativo.
25. ¿De qué manera se han incorporado en sus planes escolares necesidades y expectativas de los docentes, padres de familia y alumnos para el planteamiento de los objetivos del centro escolar?
26. ¿Cuál es el punto de partida que su escuela ha considerado para realizar su planeación?

27. ¿Cómo incorporar en su planeación los aspectos sociales, medio ambientales y legales?
28. ¿La atención de los objetivos, criterios, puestas en marcha de estrategias, personal y tiempos de ejecución están en función de la misión, la visión y los valores de su centro? ¿De qué forma?

29. ¿Se encuentran identificados claramente en su planeación los procesos, así como los responsables de llevarlos a cabo para la mejora del trabajo?

30. ¿Cuáles grupos de interés, tanto internos como externos, están considerados en su planeación?
31. ¿Cuáles son los aspectos de administración escolar más importantes dentro de su planeación y cómo se encuentran articulados?
32. ¿Se han generado reglamentos o manuales que especifiquen las funciones de cada cargo para la atención de los servicios que presta la escuela? ¿Cuáles son?
33. ¿Se han incorporado en la planeación procedimientos ágiles y claros para el registro, organización y manejo de los documentos e información? (actas, informes académicos, expedientes de los alumnos, entre otros).
34. ¿De qué forma han instrumentado la capacitación, actualización y superación de su personal?
35. ¿El plan de acción ha considerado la participación de los padres y alumnos en la gestión académica? ¿De qué manera?

36. ¿En la planeación del trabajo escolar han considerado los recursos y medios con los que cuenta la escuela, así como las personas que participarán en ella? ¿De qué forma?
37. ¿Se han considerado los recursos y medios, así como el perfil profesional en el diseño del organigrama de la escuela para transformar y simplificar los procesos administrativos?
38. ¿Quiénes son los que participan en la planeación del trabajo escolar y por qué?
39. ¿En el plan de acción se encuentran identificadas las áreas que necesitan ser mejoradas?
40. ¿Se han propuesto estudios para evaluar los procesos de la gestión académica y de la gestión administrativa?
41. ¿Qué tipo de información recaba la escuela para la mejora de los servicios que presta?
42. ¿Se realiza un acopio sistemático de la información que permite la toma de decisiones hacia la mejora continua del centro? ¿Cómo se realiza?
43. ¿En el centro han integrado un banco de información? ¿Con qué tipo de información cuenta y con qué periodicidad la integra?
44. ¿Qué tipo de procedimiento se sigue para el análisis y valoración de la información obtenida?
45. ¿Qué tipo de estrategias son las más adecuadas para comunicarse con el personal y los grupos de interés?
46. ¿De qué manera el centro documenta las prácticas educativas?
47. ¿Cómo se lleva a cabo el intercambio de experiencias escolares y profesionales en la obtención de información relevante para la innovación de los servicios de la escuela?
48. ¿Qué estrategias utiliza para fomentar:

- Las practicas del personal en esquemas de trabajo, con un enfoque de facultamiento?
 - El trabajo en equipo en todas las actividades del centro?
 - La creatividad e innovación en el personal?
49. Describa los mecanismos que utiliza para evaluar el desempeño individual y colectivo del personal.
50. Mencione de qué manera involucra al personal en la mejora e innovación de las formas de evaluación del desempeño.
51. Mencione de qué manera comunica los resultados de la evaluación al personal y por qué lo hace así.
52. Describe las formas de reconocimiento al desempeño del personal con las que cuenta el centro.

53. ¿Qué toma en cuenta para mejorar o innovar la formas de reconocimiento en el centro?

54. ¿Qué estrategias utiliza para estimular el desempeño de funciones y compromiso del personal?
55. ¿Cómo identificar y clasificar las competencias del personal?

Gracias por su participación.