1

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2010
PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

LICEO RAMON FLORENTINO ROSARIO
EL RANCHITO

FECHA

24/02/2025

LIC. RAMON FLORENTINO ROSARIO
D. M

Cnel. Rapto

Documento Externo
SGC-MAP

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2010
PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

LICEO RAMON FLORENTINO ROSARIO
EL RANCHITO

FECHA

24/02/2025

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en instituciones públicas del sector de la educación y la formación, destinada a todas las instituciones de enseñanza y formación, con independencia de su nivel, desde preescolar a la educación superior y la educación permanente.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas educativas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning)*.
Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2010 del Modelo CAF Educación, elaborado por un grupo de expertos europeos en el sector educación. La versión en español estuvo bajo la responsabilidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Política Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), Departamento de Calidad y fue publicada en el año 2012.

Santo Domingo, junio de 2012.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF Educación 2010 que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

    a. **Incluya evidencias**. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.

    a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado". b. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de Mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar las evidencias de lo que hacen los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Formular y desarrollar la misión (cuáles son nuestros objetivos para contribuir a la sociedad) y la visión (quiénes son los estudiantes que pretendemos educar y formar) con la participación de los grupos de interés y las personas afectadas.	Para la formulación de la misión y la visión nos reunimos en conjunto, divididos por áreas y se fueron recogiendo las ideas de los docentes de nuestro centro educativo sobre nuestra misión y visión; fruto de varios encuentros se fue reformulado la idea hasta que reflejar el sentir de todos los actores de forma consensuada apegado a los valores morales y éticos y a los servicios que toda institución debe ofrecer a sus usuarios. **Ver evidencias (exhibidores con la visión y misión expuestos al público en el área de recepción del centro educativo)**	
b. Establecer, con la participación de los grupos de interés, un marco de valores que incluya la transparencia, la ética y el sentido de servicio a la sociedad, y materializarlo en un código de conducta.	Nuestra visión y misión están sustentadas, en la calidad de la educación, compromiso con el entorno natural y social, la transparencia, responsabilidad, Justicia, relaciones humanas armoniosas, rendición de cuentas, solidaridad y trabajo en equipo. **Ver evidencias (Plan Operativo Anual (POA), agendas de reuniones, listados de participantes, informes y registros de actividades.)**	
c. Fortalecer el respeto mutuo y la confianza entre los líderes y las personas (por ejemplo,	Atendiendo a los valores que nos representan, la misión y visión que unidos construimos, nos recordamos el	

garantizando la continuidad de las misiones, visiones y los valores).	compromiso del seguimiento de los mimos.	
d. Comunicar la misión, visión, los valores y objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la institución, así como a los grupos de interés. e. Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores de la institución para reflejar los cambios externos sociales, técnicos, económicos, políticos y ambientales.	Se exhibe al público en un lugar visible la misión, visión y valores. **Ver evidencias (mural)** Se dio a conocer a todo el personal la misión, visión y valores en varias reuniones; en estas reuniones se hicieron debates de los que surgieron aportes para la actualización de los ejes transversales. **Ver evidencias (Actualización de la visión, misión y valores, colgados en el mural, agendas de las reuniones y listados de participantes)**	
f. Gestionar los "conflictos de intereses" identificando áreas potenciales donde puedan darse y proporcionando directrices a las personas de la institución.	El Liceo Ramón Florentino Rosario, perteneciente al distrito 06-05, La Vega Este se rige por reglamentos internos, tales como: El estatuto del docente, manual operativo de puesto y funciones, ley general de educación, y otras disposiciones legales del país (código laboral, ley 41-08) que normaliza el comportamiento ético y profesional de sus empleados. Los cuales se aplican para que el personal no incurra en actividades que no son propia de su función, tales como: cobro por los servicios ofrecidos, pagos por materias por aplicar, abuso de poder, entre otros. El centro cuenta con una comisión de conflictos para dar respuesta a las situaciones que se presentan. **Ver evidencia: El estatuto del Docente, manual operativo de puesto y funciones, ley General de educación, código laboral, ley 41-08**	La comisión está conformada pero no funciona.

g. Crear las condiciones para una comunicación efectiva.	El centro educativo tiene una comunicación efectiva con la comunidad educativa. **Ver evidencia:** murales, boletines, diálogos abiertos	

SUBCRITERIO 1.2. Desarrollar e implantar un sistema para gestionar la institución educativa, el rendimiento y el cambio

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Desarrollar sistemas para gestionar los procesos y estructuras organizativas adaptadas a la estrategia y la planificación de la institución, y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, utilizando la tecnología disponible.	Se formaron 4 grupos de whatsApp con el personal del centro educativo y equipos de trabajo (personales docentes, personal de apoyo, APMAE y Junta de Centro). También reportamos en el sistema de información de la Gestión Educativa de la República Dominicana (SIGERD) y la Plataforma digital de registro de asistencia (PDRAE). **Ver evidencias: sistema de información de la Gestión Educativa de la República Dominicana (SIGERD), WhatsApp**	
b. Definir las responsabilidades de dirección/gestión (organigrama), las tareas y las áreas de especialización.	Las responsabilidades de los equipos están delimitadas y cada uno sabe lo que le corresponde en cada área. **Ver evidencia:** Organigrama del centro	No aparece publicado el organigrama en el mural
c. Establecer de forma consensuada objetivos y metas mensurables para todos los niveles de la organización, alineados con las diferentes misiones que ha de cumplir.	El equipo de gestión establece las metas mediante la planificación anual del POA	
d. Establecer objetivos en términos de productos (por ejemplo: número de estudiantes que se gradúan) y de efectos (es decir, su integración socio-profesional) teniendo en cuenta el equilibrio que debe haber entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	Se reflejan al final de año mediante la evaluación y estadística del centro educativo. Ver evidencia: Indicadores de Logros	

e. Definir la estrategia de administración electrónica y alinearla con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.	El centro educativo garantiza el compromiso electrónico a través de los dispositivos a nuestra disposición y el grado de interés de la persona.	
f. Establecer un sistema de información para la gestión que incluya el seguimiento y las auditorías internas (medición de los objetivos alcanzados).	El centro mide los objetivos alcanzados	No se realizan auditorias
g. Establecer un marco adecuado para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El centro educativo establece objetivos claros y fomenta la colaboración en equipo.	
h. Aplicar permanentemente sistemas de gestión de calidad total tales como el Modelo CAF.	El centro educativo se está organizando para participar en el Modelo CAF, en la autoevaluación de los procesos del centro educativo. **Ver evidencias (Fotos, agendas, listados de asistencia, borradores de los trabajos realizados)**	
i. Desarrollar un sistema de objetivos estratégicos y operativos mensurables en toda la institución (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral).	El centro educativo desarrolla y evalúa los objetivos estratégicos y operativos de manera mensurable. Ver evidencias (POA. PEC, Indicadores de Logros).	
j. Establecer sistemas de gestión de calidad, por ejemplo, un sistema de acreditación, o de certificación, tales como la norma ISO 9001:2008 o similar, o un sistema específico para las instituciones de enseñanza y formación.	El centro educativo se está organizando para participar en CAF. **Ver evidencias (Fotos, agenda, listado de asistencia, borradores de los trabajos realizados).**	
k. Formalizar los compromisos y la cooperación interdepartamental, por ejemplo, acuerdos de nivel de servicio entre servicios administrativos y financieros.	El centro educativo cuenta con la cooperación y compromiso de los diferentes equipos.	No están formalizados por escrito
l. Identificar y establecer las prioridades para introducir los cambios necesarios relativos a los métodos de gestión de la institución y a sus actividades.	Mediante la evaluación del POA y el PEC, el centro educativo cuenta con las informaciones relevantes de los procesos que deben actualizarse, y los que deben añadirse.	

m. Comunicar los cambios y las razones para el cambio a los empleados y a los grupos de interés relevantes.	La directiva del centro educativo desde inicio de este 2025 se propuso afianzar la comunicación efectiva entre todos los miembros de la comunidad educativa. **Ver evidencias:** Reuniones con docentes, personal de apoyo, administrativos y equipo de gestión.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la institución y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Dar ejemplo y dirigir de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.	El centro educativo trabaja en base a los lineamientos establecidos para lograr las metas y objetivos trazados.	
b. Demostrar la voluntad personal de los líderes/directivos a aceptar el cambio a partir de un diálogo constructivo.	En reuniones consecutivas, el quipo de gestión junto al departamento de Registro, ha explicado el cambio en las operaciones que se realizan, involucrando al personal en la toma de decisiones, los beneficios que podemos obtener y el ambiente en que deseamos y debemos trabajar.	
c. Mantener regularmente informado al personal de la institución educativa sobre los temas clave que le conciernen.	La directiva realiza reuniones consecutivas de interés, donde el personal de la institución se le mantiene informado de los acontecimientos relevantes que le conciernen. **Ver evidencias:** (libro de reuniones)	
d. Apoyar a los empleados ayudándoles a cumplir con sus obligaciones, a realizar sus planes en consonancia con el logro de los objetivos de la organización.	Luego de la evaluación de los planes anuales de clases, se le da un seguimiento a los docentes para validar el logro alcanzado del mismo en relación a los objetivos compartidos. **Ver evidencias**: (cronograma de acompañamiento, libro de diálogo)	

e. Estimular, fomentar y crear las condiciones necesarias para la delegación de competencias, responsabilidades y habilidades, ("empowerment"[3] global e individual), incluyendo la rendición de cuentas. f. Promover una cultura de innovación y mejora animando y apoyando a los empleados para que hagan sugerencias y sean proactivos en el trabajo diario dentro de la institución educativa. g. Reconocer y recompensar los esfuerzos de los equipos y las personas. h. Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. i. Debatir con las personas sobre el rendimiento individual.	El equipo de gestión realiza delegaciones y asigna responsabilidades. **Ver evidencias:** (Posición de cuidado del centro educativo, cronograma de actividades). El equipo de gestión promueve la innovación y anima aquellos docentes rezagados en la integración a la tecnología, Se refleja en los logros de los equipos Ver evidencias: libro de reuniones Se toman en cuenta las necesidades del personal del centro. Ver evidencias: libro de salida, conversatorios con el personal Se implementa en diálogos con el personal donde ellos pueden expresar sus inquietudes o aportar cambios para el crecimiento de todos. Ver evidencias: reuniones	La directora saliente no realizaba rendiciones de cuentas detallada a la comunidad educativa

[3] tener el poder de decidir y actuar por delegación de alguien, asumiendo la responsabilidad de nuestros actos.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar las relaciones con los políticos y con otros grupos de interés para garantizar que se comparte la responsabilidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar las políticas públicas que afectan a la institución.	En la identificación de las políticas que afectan nuestro centro podemos citar: 1- La contratación de personal de apoyo que creen que el trabajo es una botella, 2- Las leyes en beneficio desmedido a los estudiantes, que se les debe permitir los que ellos quieran, lo crea un ambiente de	

	insubordinación por parte de algunos estudiantes.	
b. Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas públicas.	El centro educativo se rige por la policitas del Minerd	
c. Mantener relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas, informando a las correspondientes jerarquías ejecutivas y legislativas.	El centro educativo mantiene una relación cordial con las autoridades políticas.	
d. Desarrollar y mantener alianzas y redes con otras instituciones de educación y formación y con los grupos de interés de "primera línea" (estudiantes, ciudadanos, asociaciones de madres y padres, antiguos alumnos/empleados, contactos en el campo socio-económico, médico y cultural, ONG´s, grupos de interés así como otros órganos privados, públicos y oficiales).	El centro educativo mantiene alianzas de interés y formación con otras entidades. Ver evidencias: alianza con Efecto Global, Salud Pública, Defensa Civil, Junta Municipal, Asociación de Parceleros, APMAE, Consejo de Curso, entre otros.	
e. Involucrar a los políticos y a otros grupos de interés en la definición de los objetivos sobre productos y efectos y en el desarrollo del sistema de gestión de la institución.	Se realizan cuando se realizan asambleas donde se debaten los intereses del centro educativo.	
f. Tratar de que la institución educativa y los servicios que presta obtengan una imagen positiva, reconocimiento público y buena reputación.	Se refleja en las acciones que se realizan por medio de los encuentros con los representantes, con la comunidad	
g. Desarrollar una estrategia de márketing y comunicación de los productos y servicios dirigida a los grupos de interés.	Se realizan a través de Post, vayas, y carteles, dirigidos a la comunidad educativa,	
h. Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.	El centro educativo participa en actividades diversas que van en favor del desarrollo del centro.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Tomar en consideración las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 2.1. Recoger información relativa a las necesidades presentes y futuras de los grupos de intereses.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar a todos los grupos de interés.	El centro educativo cuenta con la formación de los diferentes comités. Ver evidencias (actas constitutivas de comités)	
b. Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés y sus necesidades y expectativas.	Se realizan reuniones y se plasman las inquietudes que existen en el medio y como lo vamos a contrarrestar. Ver evidencias (Libro de comités)	
c. Recabar periódicamente información y analizar su origen, exactitud y calidad. Debe incluirse la información sobre variables importantes como las referidas a las tendencias y desarrollo social, ecológico, económico, legal y demográfico (información relativa al mercado de trabajo, oportunidades de empleo para los graduados en relación con el tipo de formación, así como tasas de desempleo y subempleo, siempre que sea posible).	N/A	
d. Analizar sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la institución (por ejemplo con un análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades- e identificar los factores críticos de éxito por medio de la evaluación periódica del entorno de la institución (incluidos los cambios políticos).	El equipo de gestión del centro en conjunto con los docentes identifica y analizan el análisis DAFO e implementan en las áreas del saber. Ver evidencias: planificación integral docente, POA	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar, revisar y actualizar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés y los recursos disponibles.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Establecer objetivos estratégicos a medio y largo plazo y objetivos operativos (concretos, a corto plazo) basados en la misión, visión y valores de la	El centro cuenta con objetivos concretos que van alineados a la misión, visión y valores. Ver evidencias: PEC	

institución e incorporarlos a los procesos operativos y a la planificación.		
b. Involucrar a los grupos de interés en el proceso de desarrollo de la estrategia y la planificación, y la revisión y actualización. Priorizar sus expectativas y necesidades.	El centro educativo involucra a los grupos de interés en la priorización de las expectativas y necesidades. Ver evidencias: libro de reuniones	
c. Desarrollar y aplicar métodos para medir, evaluar y hacer un seguimiento del rendimiento en todos los niveles de la institución (servicios, asignación de tareas, organigrama) para garantizar el control de la implantación de la estrategia.	El centro educativo cuenta con herramientas que le permiten medir, evaluar y dar seguimiento a los procesos internos. Ver evidencias: cronograma de limpieza, cronograma de cuidos, cronograma 60horas entre otros.	
d. Evaluar las tareas existentes en términos de productos/servicios y resultados así como la calidad de los planes estratégicos y operativos. Determinar el grado en que los objetivos se alcanzan en todos los niveles y adaptar la estrategia y la planificación, en consecuencia.	Se contemplan a través de los resultados del POA	
e. Analizar sistemáticamente los riesgos y las oportunidades de la institución (por ejemplo con un análisis FODA de, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas e identificar los factores críticos de éxito por medio de la evaluación periódica del entorno de la institución (incluidos los cambios políticos).	El centro educativo realiza análisis FODA, e identifica sus vertientes, usando los mismos para establecer metas y objetivos en los cambios de la institución	Compartir con toda la comunidad educativa.
f. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones y demandas de los grupos de interés a corto y largo plazo.	Contamos con un cronograma de tareas y actividades	
g. Evaluar las necesidades de reorganizar y mejorar las estrategias y los métodos de planificación.	Estamos en proceso de evaluación y reorganización. Ver evidencias: reuniones equipo de gestión, borrones, etc.	
h. Definir una política respecto a la relación entre educación y empleo, enseñanza e investigación, y su impacto en la sociedad.	Viene definida directamente del Manual Operativo de Centro.	

i. Desarrollar una política sobre el impacto en la sociedad que vaya más allá de la misión principal educativa y de formación.	El centro educativo dentro de sus estrategias involucra la sociedad civil en sus políticas y promueve la transparencia en los procesos que se ejecutan.	

SUBCRITERIO 2.3. Implantar la estrategia y la planificación en toda la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la institución educativa en planes y actividades e interrelacionarlos con los procesos clave.	El centro educativo utiliza el PEC para orientar la acción del centro y dejar establecidas las metas y objetivos.	
b. Implicar a los grupos de interés en la implantación de la estrategia y planificación.	El centro educativo cuenta con participación de los grupos de interés, los cuales les ayudan a entender sus necesidades y opiniones críticas.	
c. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización en planes de acción y tareas en todas las unidades y para todos los individuos de la institución.	Los objetivos se establecen a través de la planeación estratégica.	
d. Desarrollar canales internos para la comunicación de objetivos, planes y tareas en toda la institución (proyectos escolares, educativos, enseñanza, planes sociales y culturales, Carta de Servicios, etc.)	Están establecidos los canales comunicativos en la realización de planes y proyectos.	
e. Desarrollar y aplicar métodos para medir el rendimiento de la institución en todos los niveles, es decir, establecer la relación entre recursos y productos (eficiencia) y entre productos y efectos (eficacia/efectividad).	En proceso	
f. Asegurar el control y seguimiento por parte de los órganos de gestión (Consejos, Juntas, órganos consultivos locales, etc.).	El centro educativo realiza una seguimiento continuo a los diferentes órganos de gestión.	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la modernización y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Crear e inculcar una nueva cultura para la innovación mediante la formación, el *benchlearning* y el establecimiento de condiciones para el aprendizaje, por ejemplo mediante laboratorios de aprendizaje, centrándose en el pensamiento estratégico y la planificación.	Los docentes crean una cultura de innovación con determinados temas que los estudiantes deben afianzar y probar en el entorno escolar. Ver evidencias: proyectos áulicos	
b. Asegurar el control sistemático de los indicadores internos relativos al cambio y las demandas externas de modernización e innovación. Los indicadores internos pueden, por ejemplo, incluir la tasa de absentismo de los alumnos o personal docente y administrativo, las tasas de abandono, las reclamaciones por parte de padres y alumnos. Las quejas de los asociados pueden servir de indicador externo.	El centro educativo asegura el control sistemático de los indicadores internos.	
c. Planificar los cambios para promover la modernización e innovación (por ejemplo, introducción de servicios en red) a partir del debate con los grupos de interés.	Los servicios ofrecidos por el centro educativo están en red.	
d. Asegurar el despliegue de un sistema eficiente de gestión del cambio que permita el control del progreso en innovación.	El centro cuenta con 2 Data Shows y 2 Tv que se usan para las actividades áulicas de los docentes.	
e. Asegurar y optimizar los recursos necesarios para implantar los cambios programados.	El centro cuenta con los recursos transferidos desde el Minerd a la cuenta del centro.	
f. Consultar a todos los asociados, incluyendo las asociaciones representativas, sobre los cambios previstos y su implantación.	El equipo de gestión mantiene informados los grupos de interés sobre los cambios que se van realizando en el centro.	
g. Equilibrar los enfoques descendentes y ascendentes a la hora de abordar los cambios dentro de la institución.	Los cambios se van realizando paulatinamente en medida en que los estudiantes van asumiendo los mismos.	
h. Dirigir el proceso de cambio con eficacia por medio de, por ejemplo, proyectos de *benchmarking*, comparaciones del rendimiento, grupos de dirección, informes de seguimiento, etc.	Los cambios se han implementado bajo la consulta de los grupos de interés, y que se enfocan en los proyectos del centro.	

i. Actualizar los programas de formación/curricular, manteniéndose al día sobre las innovaciones profesionales, sociales, científicas, académicas u otras.	Los programas llegan desde el Minerd a través del INAFOCAM	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar con transparencia los Recursos Humanos de acuerdo con la estrategia y la planificación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. b. Desarrollar y comunicar la política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la institución, por ejemplo, teniendo en cuenta las competencias futuras. c. Asegurar las capacidades de los recursos humanos (mediante su selección, distribución, desarrollo) para desarrollar las tareas y para equilibrar éstas con las responsabilidades. d. Apoyar a las personas involucradas en el desarrollo y el uso de nuevas tecnologías y en la aplicación de la administración electrónica (por ejemplo, ofreciendo a los empleados oportunidades para recibir la capacitación necesaria, diálogo, apoyo, etc.) e. Utilizar descripciones de los puestos de trabajo relativas a los planes de selección y desarrollo.	Anual y periódicamente el distrito educativo 06-05 La Vega-Este, nos envía un link de necesidades en donde se colocan las prioridades del centro y los recursos humanos que son necesarios. Cuando ingresa un nuevo personal se le orienta en el puesto que va a ocupar en concordancia con las funciones que rige el Manual Operativo de Centro. Cuando llegan recursos humanos al centro educativo se evalúa las competencias y habilidades que tienen. Luego se designa en que ciclo puede hacer un excelente trabajo. A través de las capacitaciones del Minerd el centro educativo es flexible con el personal dando espacios para su capacitación y ofreciendo apoyo a través del dinamizador del centro educativo. El centro cuenta con descripciones de los puestos de trabajo, y los límites que tienen cada uno, dejando a libertad del personal las ayudas que puedan brindar dentro del mismo.	

f. Desarrollar y consensuar una política clara que contenga criterios objetivos en materia de selección, promoción, remuneración, recompensa y asignación de las funciones directivas.	N/A	
g. Garantizar la claridad y la comprensión con respecto a la selección de personal, así como a la distribución de tareas y responsabilidades, por ejemplo por medio de las descripciones de puestos de trabajo.	N/A	
h. Definir las habilidades de gestión y liderazgo necesarias para establecer los perfiles de los puestos de trabajo para la selección de personal.	N/A	
i. Gestionar la selección y el desarrollo de las carreras profesionales en lo relativo a la equidad, la igualdad de oportunidades y la diversidad (por ejemplo, de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión), respetando el plan educativo y los requisitos de seguridad en educación y formación.	N/A	
j. Garantizar que las condiciones de trabajo conducen hacia el logro de una conciliación razonable entre la vida laboral y personal.	El centro educativo garantiza un ambiente equilibrado y abierto para que su personal pueda manejar equilibradamente su vida laboral y personal.	
k. Garantizar unas buenas condiciones de trabajo en toda la institución, incluyendo la atención a los requisitos de salud y seguridad.	El centro cuenta buenas condiciones de trabajo y está comprometido en la mejora de la seguridad de la comunidad educativa.	
l. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos y a las personas o con discapacidad.	El centro se solidariza con el personal que presenta una necesidad específica, y resguarda el personal con discapacidad siendo consecuente con este en los procesos donde se les dificulta participar.	

SUBCRITERIO 3.2. ***Identificar, desarrollar y aprovechar las competencias de los empleados alineando los objetivos individuales con los de la institución.***

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar las competencias actuales de las personas, tanto en el plano individual como de la institución.	El centro educativo conoce las competencias de su personal a cargo y de las habilidades que van adquiriendo. Ver evidencias: hojas de vida	
b. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar las competencias. Esto incluye un plan general de formación consensuado y basado en las necesidades actuales y futuras de la institución y de las personas (haciendo, por ejemplo, distinción entre programas de formación obligatorios y optativos).	El centro educativo realiza mensualmente el Grupo Pedagógico donde se tocan temas que surgen de las oportunidades de los acompañamientos docentes.	
c. Desarrollar y consensuar planes de formación y desarrollo personal para todos los empleados.	N/A	
d. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización los estudiantes y los asociados.	El centro educativo recibe desde el Minerd a través de INAFOCAM y EDUCA, programas de liderazgo y gestión que involucra tanto al personal docente como a los estudiantes.	
e. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], enseñanza combinada[4], investigación,…).	El centro está comprometido en el desarrollo de su comunidad educativa a través del fortalecimiento de la modernidad en la aplicación de los procesos.	
f. Promover la movilidad externa e interna de los empleados.	Se realizan los requerimientos oportunos a través del distrito educativo en la movilidad del personal docente.	
g. Planificar actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, de conflictos de interés y de códigos de conducta.	A través del departamento de Registro y Control Académico se forma el personal en talles sobre los derechos y funciones del empleado, comportamiento ético, entre otros temas de interés.	

h. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo de las actividades mediante el seguimiento y el análisis costo-beneficio, la comunicación eficaz de los contenidos de formación a todas las personas de la institución, y la medición del impacto en las prácticas educativas.	En proceso	

[4] "Blended learning": modo de aprender que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial ("which combines face-to-face and virtual teaching" (COATEN, 2003; MARSH, 2003).

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo y la responsabilización (Empowerment).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Mediante reuniones socializamos los objetivos de la institución y acordamos la forma de evaluarlos. Ver evidencias: libro de reuniones	
b. Promover una cultura de comunicación y diálogo abiertos y de trabajo en equipo.	En el centro educativo se promueve una comunicación abierta y de entrega.	
c. Crear de forma proactiva un entorno propicio y desarrollar mecanismos adecuados para recoger ideas y sugerencias de los empleados (por ejemplo, sistemas de sugerencias, grupos de trabajo, técnica del *brainstorming*, etc.).	Contamos con los equipos de trabajo de cada área, los cuales trabajamos en las ideas y luego las evaluamos en conjunto.	
d. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	El centro educativo involucra su personal en el diseño y evaluación de acciones de mejoras. Ver evidencias: Plan de mejora	
e. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes e interpretaciones.	Las emociones se recogen de manera verbal	No contamos con encuestas escritas
f. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre sus directivos.	Se abren espacios de diálogos para que todos participen y den sus opiniones sobre la gestión del centro educativo.	
g. Consultar con los representantes de los empleados (por ejemplo, con los sindicatos).	El centro mantiene una relación cordial con la ADP mediante el representante del centro educativo y el director.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar las evidencias de lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar e implantar relaciones con asociados clave.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar potenciales asociados estratégicos y la naturaleza de la relación con la institución, por ejemplo, comprador-proveedor, coproducción (alianzas entre instituciones y empresas, entre instituciones y administraciones públicas, entre instituciones, hermanamiento entre instituciones europeas u otras instituciones, programas de movilidad, intercambios regionales, nacionales y europeos, etc.).	Mantenemos alianzas externas con instituciones de interés. Ver evidencias: alianzas: Efecto Global, Salud Pública, Red Ranchito-Sabana Rey.	
b. Establecer acuerdos apropiados de asociación teniendo en cuenta la naturaleza de la cooperación y su contenido.	Nuestras asociaciones son de manera formal, establecidas en manuscritos. Ver evidencias: acuerdos y cronogramas	
c. Definir las responsabilidades y tareas mutuas en la gestión de las alianzas, incluidas las funciones de control y evaluación.	Tenemos establecidas las responsabilidades y tareas. Ver evidencias: cronogramas	
d. Supervisar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados y la participación de los asociados en general.	La evaluación se realiza trimestralmente Ver evidencias: informes	
e. Promover y organizar alianzas para llevar a cabo tareas específicas y desarrollar proyectos conjuntos con otras instituciones y organizaciones del sector público.	En la Red Ranchito-Sabana Rey, trabajamos actividades específicas en conjunto, de manea participativa y colaborativa. Ver evidencias: cronogramas de actividades, puestas en común. 	

f. Crear las condiciones para los intercambios de personal con los asociados. g. Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa.	Los docentes tienen los espacios para compartir y programar sus actividades con sus pares de otros centros educativos. Con las actividades curriculares de las diferentes áreas se promueven responsabilidad, cuidado del medio ambiente, reciclaje, cuidado del suelo, entre otros.	

h. Implantar y estimular la creación de alianzas entre facultades / secciones / departamentos / niveles / ciclos / categorías / clases. i. Desarrollar asociaciones de múltiples facetas utilizando los actuales recursos de la institución y sociales que contribuyen a los procesos educativos de los estudiantes y formadores desde una perspectiva global de aprendizaje. Esto incluye servicios de asistencia social, psicológica y médica, de bienestar público en general, asociaciones de lucha contra el abandono escolar, servicios de policía, departamentos de prevención y seguridad, oficinas de asesoramiento a los ciudadanos, asociaciones culturales y deportivas, etc.	El centro educativo cuenta con alianzas en la Red Ranchito-Sabana Rey para impulsar el desarrollo, socialización y competencia sana entre el estudiantado. El centro educativo cuenta con un departamento de orientación el cual debe de llevar a cabo el asesoramiento y orientación del personal educativo.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los estudiantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Garantizar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre cómo se gestiona la institución, poderes y competencias de las distintas autoridades públicas internas y externas, organización general de la institución, los procesos –procedimientos y deliberaciones,	El centro educativo a través de los comités de curso involucran los estudiantes en las estrategias y objetivos planteados a inicio de año , haciéndolos participes de las tomas de decisiones y el buen funcionamiento del centro.	

recursos administrativos, reuniones de delegados de clase, etc.)		
b. Alentar activamente a los estudiantes a organizarse, expresar sus necesidades y requerimientos, y apoyar a los representantes de sus asociaciones.	Mediante los comités de curso la directiva presenta las necesidades que tienen y llevan un control de los acontecimientos áulicos, los cuales reportan a sus tutores.	
c. Fomentar la participación de los alumnos o sus representantes legales en los planes de acción relacionados con la gestión de la institución y en la toma de decisiones.	Los presidentes y vicepresidente de comité participan en las tomas de decisiones con respecto a planes de actividades y estrategias que impulsan el desarrollo del centro escolar.	
d. Estar abiertos a las ideas, sugerencias y quejas de los alumnos, desarrollando y utilizando los mecanismos adecuados para recogerlas, procesarlas y difundir los resultados (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos de consulta/grupos focales, cuestionarios, buzones de quejas y sugerencias, sondeos de opinión, etc.). Procesar esta información y difundir los resultados. Asegurar la transparencia de la institución, así como de sus decisiones y su desarrollo (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y difundiendo información en Internet).	En el departamento de orientación se reciben las quejas de la comunidad educativa, se resuelven junto al equipo de gestión, y las que no se pueden resolver se pasan directamente al distrito educativo 06-05 la Vega-Este mediante oficios y levantamientos de actas.	El centro educativo no cuenta con un buzón de sugerencias.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Asegurarse de que los recursos financieros se utilizan de la mejor manera posible de acuerdo con la estrategia y la planificación.	El centro educativo en concordancia con la Junta de Centro, se encargan de dividir los recursos asignados de manera equitativa en las diferentes actividades, fiestas y	

	competencias que se realizan durante el año escolar.	
b. Asegurar la transparencia financiera y presupuestaria.	Se realiza mediante la relación de la ejecución del presupuesto con copia anexas de lo que se ha ejecutado.	
c. Garantizar una gestión eficiente de los recursos financieros y de inversión y basar las decisiones de control financiero en el análisis costo-beneficio.	Se garantiza mediante las compras realizadas y los artículos que se reciben, garantizando que estos sean de calidad y beneficio para el centro educativo.	
d. Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria (por ejemplo, presupuestos plurianuales, presupuestos por programas, presupuestos incorporando la dimensión de género y de igualdad hombre/mujer).	En proceso de ejecución	
e. Analizar los riesgos y los posibles efectos de las decisiones financieras.	El centro educativo en relación con la Junta de Centro validad las necesidades reales del centro y aprueban lo presentado siempre que garantice la igual entre todas las actividades de las diferentes áreas. Luego pasan al área de contabilidad del distrito educativo para que este las analice y las valide para la ejecución de las mismas.	

f. Controlar periódicamente el costo de los cursos de formación y los servicios prestados por la institución, incluyendo los gastos de personal, con la participación de los responsables de la prestación de los servicios.	N/A	
g. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se está implementando	
h. Desarrollar e introducir sistemas de control financiero modernos (por ejemplo, mediante auditorías internas, etc.) y promover la transparencia en la contabilidad y la rendición de cuentas entre todo el personal.	En proceso	
i. Utilizar la información estratégicamente partiendo de un sistema de contabilidad analítica, financiera y de costes; procurar la transparencia en la gestión financiera.	Se está implementando con la nueva base del distrito educativo 06-05 La Vega-Este	
j. Desglosar la asignación de costes.	Se realiza tomando como referencia las cotizaciones realizadas,	
k. Introducir análisis comparativos (por ejemplo, "*benchmarking* ") de los costos en relación con otras instituciones u organizaciones.	N/A	
l. Incluir datos de resultados no financieros (eficiencia y eficacia) en los documentos presupuestarios.	En proceso	
m. Analizar en qué medida la gestión financiera trata de adaptar los ciclos presupuestarios al año natural / año académico.	Se realiza en base a los informes trimestrales por cada ejecución de partidas.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la	El centro educativo cuenta memorias data y escritas de las informaciones relevantes de	

institución de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. b. Garantizar que la información relevante disponible externamente, sea recogida, procesada y utilizada eficazmente. c. Asegurar, en la medida de lo posible, la conservación y consolidación del capital de la información y el conocimiento del personal que abandona la institución. d. Controlar permanentemente la información y el conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad y alinearlos con los requisitos para la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. e. Dar acceso a la información y a los conocimientos necesarios a todas las personas de la institución (materiales didácticos, ayudas y datos en curso relacionadas con la formación, etc.), incluidos los cambios relativos a mejoras en los procesos internos, de acuerdo con la asignación de tareas desarrollando canales internos, como la intranet, boletines de noticias, campus digital, escuela virtual, etc. para todas las personas de la institución. f. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma accesible para los usuarios.	la institución en concordancia con los objetivos estratégicos y operativos. Se aprovechan las informaciones externas que se recogen de manera verbal y se revierten a mejoras para el centro educativo y de alianzas con sectores claves, El centro educativo es asertivo en el resguardo de las informaciones de cualquier índole. El centro educativo cuenta con un inventario perpetuo que nos brinda la información de con qué contamos y qué necesitamos. Ver evidencias: libro de entregas, inventario perpetuo La comunidad educativa se mantiene informada de las gestiones que se realizan y las que están en proceso, dejando abiertas participaciones que aporten al trabajo. El personal del centro educativo intercambia informaciones claves con los equipos que intervienen en determinadas actividades programadas.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Implantar una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El centro educativo cuenta con algunas herramientas tecnológicas y está en proceso de adquisición de consolidación.	
b. Aplicar de forma eficiente la tecnología para:	El centro educativo realiza eficientemente las tareas que tienen que ver con la tecnología, y realiza un uso oportuno y de integridad.	
a. la gestión de tareas		
b. la gestión del conocimiento	Los docentes utilizan la tecnología para innovar las clases en las aulas.	
c. las actividades formativas y de mejora	Siempre se utilizan equipos tecnológicos en los talleres formativos grupales.	
d. la interacción con los grupos de interés y asociados	Cuando se realizan planificaciones con los grupos de interés y se les presentan en pantalla los convenios y resultados planteados.	
e. el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas	Utilización de la red 3G de Telecable Central, usando canales telefónicos cuando se necesita el mantenimiento de la red.	
f. la gestión financiera	Se utiliza el programa Contabilidad de Centros.	
c. Prestar atención a los avances tecnológicos e implantar innovaciones relevantes.	El centro educativo cuenta con pocos equipos tecnológicos, pero con los que cuenta se aprovechan en un 100%	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Equilibrar la eficiencia e idoneidad de las infraestructuras con las necesidades y expectativas de los alumnos (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios, asignación de los locales, reorganización	El centro educativo tiene la dinámica de que los estudiantes son los que rotan a las diferentes aulas del saber. La infraestructura se encuentra con algunas áreas en deterioro (ver evidencias: Oficios comunicativos del	No contamos con transporte

de cursos, accesibilidad con transporte público, etc.).	estado de la infraestructura, reportada al distrito educativo 06-05 La Vega-Este.	
b. Garantizar el uso seguro, rentable y ergonómico de los locales (por ejemplo, despachos abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles, laboratorios, talleres, etc.), así como los equipos técnicos, (como el número de PCs, fotocopiadoras, proyectores, etc. por departamento), teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales del personal, la cultura local, las limitaciones físicas, etc.	El personal del centro educativo tiene un horario de uso de los equipos tecnológicos ya que no son suficientes.	
c. Garantizar el uso eficiente y eficaz de los edificios, de los equipos, especialmente de los tecnológicos y su suministro, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales de los alumnos, padres, personal y otros usuarios, así como las restricciones físicas más frecuentes.	BIS	
d. Garantizar un uso eficaz, eficiente y sostenible del transporte y de los recursos energéticos.	N/A	
e. Garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios para satisfacer las necesidades y expectativas especificas de los empleados, estudiantes y otros usuarios (por ejemplo, aseos, aparcamiento o transporte público para discapacitados)	El centro educativo tiene rampas de accesibilidad y baños para las personas con discapacidad.	
f. Garantizar y supervisar el mantenimiento eficaz de los edificios, equipos e instalaciones respetando las normas medioambientales y procurando la mejor rentabilidad y eficacia.	El centro educativo le da un seguimiento continuo a las tareas de mantenimiento de los locales del centro, cambiando las instalaciones variadas y pequeños equipos; y reportando las de mayor necesidad a las autoridades correspondientes.	
g. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado/eliminación seguros, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.	El centro educativo realiza mantenimientos de los equipos tecnológicos a través de Ingsecom, y las maquinarias de jardinería con un mecánico de la comunidad.	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Identificar, describir y documentar los procesos clave de forma continua, asegurándose que sirven de apoyo a los objetivos estratégicos.	El centro cuenta con archivos identificados con cronología de los años académicos de los estudiantes que son bachilleres, los de traslados y abandonos. Las informaciones que contienen se utilizar para establecer los indicadores de logros del centro educativo. Ver evidencias: (archivos en la oficina de registro, disco duro backup).	
b. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos.	Cada proceso está identificado y los propietarios tienen por escrito las responsabilidades y asignaciones. **Ver evidencias:** (posiciones de cuidado, asignaciones de tareas y responsables).	
c. Involucrar a los empleados y otros grupos de interés externos en el diseño y desarrollo de los procesos clave.	Para la realización de ciertos procesos se involucra el APMAE, Junta de Centro y docentes. **Ver evidencias:** Libro de reuniones y cronogramas.	
d. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la institución.	Atendiendo a las prioridades del centro educativo se asignan recursos a las diferentes actividades que involucran los objetivos y estrategias. **Ver evidencias**: POA	
e. Recoger, registrar y aplicar los requisitos legales y otras regulaciones relacionadas con los procesos de la institución, analizándolos y haciendo propuestas a las autoridades administrativas para simplificarlos.	Para la realización de las reglas internas recogemos de los diferentes puntos clave para mantener la armonía del centro educativo. **Ver evidencias**: reglas de vestimentas, comportamiento docente, deberes y derechos de los estudiantes y docentes, entre otros.	

f. Definir indicadores de proceso y establecer objetivos de resultados orientados a los alumnos.	El centro educativo define los procesos y metas del aprendizaje de los estudiantes a través de las planificaciones anuales de los docentes y el POA.	
g. Coordinar y gestionar la interacción entre los procesos.	Se coordina a través del PEC y el seguimiento continuo de las gestiones de los equipos de interés.	
h. Controlar y evaluar el impacto de los servicios en red y de la administración electrónica en los procesos de la institución (por ejemplo, en la eficiencia, calidad y eficacia).	Contamos con Facebook en las redes sociales, donde evaluamos los comentarios e interacciones, para saber cómo estamos en la percepción de la comunidad. Ver evidencias: liceoelranchito@gmail.com	
i. Mejorar continuamente y adaptar los procesos, de manera conjunta con los grupos de interés sobre la base de las mediciones de eficiencia, eficacia y resultados.	Mantenemos la actualización de nuestros procesos y socializamos que debemos de mejorar. **Ver evidencias:** Reuniones con grupos de interés.	
j. Analizar y evaluar los procesos clave, los riesgos y los factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y los cambios en el entorno.	Evaluamos el proyecto para ver cómo vamos qué oportunidades tenemos fuera y cuáles amenazas nos asechan. **Ver evidencias**: evaluación POA, PEC	
k. Identificar, diseñar e implantar procesos de mejora de los servicios a los alumnos, favoreciendo por ejemplo: servicios basados en el principio de punto único de prestación (persona de contacto, interlocutor único o contactos en "ventanilla única") y comunicarlos a los grupos de interés.	La gestión del servicio al estudiante es uno/ uno, tratamos de entregar en el menor tiempo posible y realizamos un registro del requerimiento y la entrega de este. **Ver evidencias**: Libro de solicitud de documentos.	
l. Medir y evaluar la eficacia de los cambios introducidos en los procesos y desarrollar actividades de *benchlearning* para conseguir su optimización.	El centro educativo se encuentra en proceso de cambio de gestión, estando a cargo el equipo de gestión hasta que envíen el nuevo director.	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los estudiantes y otros grupos de interés

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

a. Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos focales, investigaciones sobre la adecuación de los servicios o productos y sobre su eficacia en la consideración de aspectos como el género y la diversidad).	Para los servicios estudiantiles tenemos una comunicación directa con los padres, madres y tutores de los estudiantes, ya que los mismos son menores de edad.	
b. Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el desarrollo de estándares de calidad de servicios, productos e información.	Mantenemos informados a la comunidad educativa del procedimiento y canal para solicitar los servicios,	
c. Desarrollar directrices y normativa claras para informar a los alumnos y otros grupos de interés utilizando un lenguaje sencillo y fácilmente comprensible.	**Ver evidencias:** requisitos de inscripción, de solicitud de Traslado, Solicitud de Récords de Notas, copias actas de nacimiento, entre otros.	
d. Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y desarrollo de las fuentes y canales de información.	Utilizamos la página de Facebook para publicar informaciones, grupos de WhatsApp, comunicaciones dirigidas a los representantes.	
e. Asegurar la disponibilidad de información apropiada y fiable con el fin de ayudar y apoyar a alumnos y otros grupos de interés relevantes.	Con las informaciones del registro y los reportes de los docentes, las orientadoras cuentan con la información relevante para ayudar los estudiantes. **Ver evidencias**: Registros de grados, reportes de estudiantes.	
f. Promover la accesibilidad a la institución (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes, lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).	El horario establecido es de 8:00 am a 4:00 pm El representante debe estar vestido acorde y proporcionarle al portero la información de lo que va a realizar en el centro educativo.	
g. Promover la comunicación por medios electrónicos y la interacción con los estudiantes y otros grupos de interés.	Usamos redes sociales, aplicaciones, grupos de WhatsApp, entre otros.	
h. Desarrollar sistemas funcionales de gestión de reclamaciones y consultas.	Las reclamaciones se dan en algunos casos por calificaciones	

i. Proporcionar a los estudiantes orientación profesional y de aprendizaje permanente y discutir juntos las diferentes opciones. j. Ser proactivo en la integración y mejora de todas las habilidades y competencias adquiridas (personales y profesionales). **k.** Evaluar y mejorar, mediante estudios sistemáticos, la adecuación de los servicios a los alumnos y otros grupos de interés.	En el área de Formación Integral, Humana y Religiosa, los docentes interactúan con los estudiantes indagando sobre la visión de su futuro, motivando y orientando al estudiantado en la mira de su futuro. El centro educativo está a la mira de eventualidades que pueden afectar de manera directa e indirecta el centro educativo, teniendo acciones a tomar en casos que se presenten. El centro educativo mantiene un optimo servicio de las necesidades estudiantiles y las peticiones de documentos de los representantes. Ver evidencias: libreta de certificaciones, traslados, récords, entre otros	

SUBCRITERIO 5.3. Innovar los procesos con la participación de los ciudadanos/ clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Observar prácticas y métodos de otras instituciones locales, nacionales e internacionales que sirvan de inspiración para introducir cambios innovadores. b. Involucrar a los grupos de interés en la innovación, (por ejemplo con pruebas piloto de nuevos servicios y soluciones de administración electrónica tales como educación virtual, campus electrónico, formación on-line, etc.)	A través del INAFOCAM se realizan formaciones virtuales a nivel docente. A nivel estudiantil algunos docentes utilizan con sus estudiantes el Google Meet,	

c. Proporcionar los recursos necesarios para la innovación. d. Identificar, analizar y vencer los obstáculos para la modernización y la renovación.	Se realizan a través de la Junta de Centro. En reuniones de equipos de interés se recopilan por medio a lluvias de ideas las necesidades del centro, priorización las que son más relevantes y con mayor necesidad.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considerar qué resultados ha alcanzado la institución en para satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros grupos de interés, mediante:

SUBCRITERIO 6.1. Resultados de las mediciones de la satisfacción de los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Resultados en relación con la imagen global de la institución educativa (por ejemplo, reputación, nivel de exigencia, claridad en la información, convivencia, actitud del personal docente, transparencia, disposición a escuchar y ofrecer orientación, etc.).	El centro educativo mantiene una comunicación clara con la comunidad educativa, realiza informaciones a través de la página del centro y se encuentra promoviendo un ambiente de respeto, abierto a toda la comunidad para poder mantener relaciones de sinergias con su entorno tanto interno como externo).	
b. Resultados en relación con la implicación y participación de los alumnos y otros interesados en la gestión y toma de decisiones de la institución.	En el centro educativo los estudiantes participan en la programación de actividades, junta de centro y cronogramas de interés, a través de los equipo en que se encuentran, y en reuniones que solicitan al equipo de gestión para presentar inquietudes o solicitar algún permiso.	
c. Resultados en materia de accesibilidad (por ejemplo, facilidad de acceso a los diferentes departamentos, horas de apertura y tiempo de espera para servicios administrativos, accesibilidad y comodidades para las personas con discapacidad, acceso a la información, costo de los servicios).	El centro educativo cuenta con señalizaciones de evacuación, espacios para discapacitados. **Ver evidencias:** baño minusválido, rampa de acceso, señales de evacuación.	
d. Resultados en relación con la transparencia de los reglamentos y los procesos de evaluación (transparencia de las deliberaciones y de los procesos de toma de decisiones, participación	Los docentes socializan en cada periodo con los estudiantes como serán evaluados, estos pueden dar opiniones sobre su parecer, o indicar que les gustaría que se añadiera a la misma.	

conjunta de profesores y alumnos en la educación formal, comunicación interna, etc.)	**Ver evidencias**: acuerdos de evaluación	
e. Resultados en relación con los niveles de las cualificaciones académicas y los logros obtenidos (competencias adquiridas), con la adecuación de perfiles a los requisitos actuales y la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, innovaciones educativas, metodología docente, nivel académico sobresaliente, coherencia de información, transparencia en los objetivos didácticos y criterios de evaluación, orientación profesional de los alumnos (reorientación); calidad de la preparación para futuras carreras profesionales, clases de apoyo extra curriculares, enseñanza personalizada para los estudiantes con necesidades especiales o socialmente desfavorecidos.	El centro cuenta con el PIP que se aplica a mediados del año escolar a los estudiantes del 3er grado del primer ciclo, aquí se miden sus capacidades, habilidades y pertinencia. En la corrección de este se vislumbra en qué salida puede inscribirse el estudiante. **Ver evidencias: PIP**	
f. Resultados respecto a la calidad de los servicios de apoyo tales como bibliotecas o restaurantes, instalaciones, edificios y equipamiento, recursos tecnológicos, etc.	El centro educativo cuenta con los espacios	No hay equipamiento disponible
g. Resultados respecto a si los estudiantes realmente reciben la información que necesitan.	El 90% de los estudiantes están de acuerdo en que reciben las informaciones que requieren.	
h. Capacidad de la institución educativa para innovar y superarse.	El 80% de los docente utilizan innovaciones que permiten la superación y el cambio en los estudiantes,	

6.2. Indicadores utilizados para medir los resultados en los ciudadanos /clientes.

Indicadores en relación con la imagen general de la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

a. Número y tiempos de tramitación de las reclamaciones.	Se presentan algunas reclamaciones a final de año, solo con aquellos representantes que nunca pasan por el centro educativo.	
b. Grado de confianza del público hacia la institución (por ejemplo, fidelidad de los estudiantes, crecimiento de la población, número de alumnos contratados para trabajar en empresas, etc.)	En los últimos 2 años la matricula ha bajo por estragos del covid 19.	
c. Tiempos de espera para gestiones de secretaría y otros departamentos.	Listado de primero en pedir primeo en salir	
d. Tiempos para la gestión y tramitación de documentos (certificados, archivos y registros, carnés de estudiante, etc.)	Tenemos un tiempo optimo Ver evidencias: entregas a tiempo de récords, certificaciones, cartas y copias de documentos.	
e. Grado de importancia atribuida a la formación de personal para mejorar las competencias profesionales y la comunicación en la relación con alumnos y otros grupos de interés (número de días/horas de formación, presupuesto, planificación, etc.).	Nos mantenemos en capacitación con el compromiso del Minerd a través del Inafocam, Obicua CEFID, entre otros.	
f. Indicadores relativos al cumplimiento de aspectos como la diversidad y el género (cursos orientados a hombres y mujeres, diversidad en la movilidad internacional, organización de horarios, participación en comisiones y consejos, etc.) y la diversidad cultural y social tanto de profesorado como de los alumnos.	No se realizan cursos	
g. Número de intervenciones del Defensor del estudiante en caso de que exista este servicio.	No hay intervenciones	
h. Oportunidades de acceso a niveles educativos superiores para obtener promoción social, e integración del proceso de actualización de las prestaciones.	Con las alianzas externas conseguimos becas para que algunos estudiantes de escasos recursos puedan continuar la educación superior. **Ver evidencias:** alianza con Efecto Global	

Indicadores de participación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Grado de participación de los alumnos y otros grupos de interés en el diseño y el contenido de los cursos de formación o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. b. Número de sugerencias recibidas e incorporadas. c. Implantación y grado de utilización de nuevas e innovadoras vías para atender a los alumnos y otros grupos de interés.	Para los talleres complementarios los estudiantes eligen los que son de su interés y agrado. Se realizan con socialización con cada tutor Las atenciones de los estudiantes se realizan por ciclo, donde cada orientadora se divide el trabajo, y realizan seguimientos en conjunto en casos específicos.	

Indicadores relativos a la accesibilidad de la institución.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Horarios de apertura y tiempos de espera en los diferentes departamentos, costo de los servicios, cantidad y calidad de la información accesible, pagina web, importancia dada a la accesibilidad y a las comodidades.	Horario establecido de 8:00 am a 4:00 pm Los servicios son gratuitos y el tiempo de entrega no sobrepasa los 5 cinco días.	

Indicadores relativos a la transparencia de los procesos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Número de quejas resueltas con éxito. b. Número y eficacia de los canales de información.	Se dan algunas de manera verbal, y se resuelven en reuniones con la participación de los involucrados. Las soluciones y eficacia con la que se trata la eventualidad son de un 98%	

Indicadores en relación con los niveles de cualificaciones académicas y los logros obtenidos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Número de estudiantes que alcanzan los niveles educativos superiores.	N/A	

b. Tasa de éxito para los periodos de prácticas o la formación en el puesto de trabajo. c. Tasa de empleo tras la formación. d. Número de alumnos que continúan el aprendizaje a lo largo de la vida.	N/A N/A N/A	

Indicadores en relación con la enseñanza o actividades de formación y con otros servicios

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Cumplimiento de los estándares de servicios publicados (por ejemplo, proyectos sociales y culturales, proyectos educativos, carta de servicios, carta de uso de TIC, etc.)	El centro educativo cuenta con proyectos educativos y eventos que se publican en las redes sociales.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de:

SUBCRITERIO 7.1. Resultados en relación con la satisfacción global de las personas con:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. El rendimiento global de la institución. b. La imagen de la institución (auto-percepción) c. La imagen de la institución para la sociedad, los estudiantes y otros grupos de interés. d. El nivel de concienciación del personal sobre los posibles conflictos de interés (por ejemplo, la actitud de un miembro del personal docente que enseña a un miembro de su propia familia) y las consideraciones éticas (respeto a la propiedad intelectual). e. El nivel de compromiso de los empleados con la institución y su misión.	95% 95% 95% El centro educativo tiene claro sus horizontes y la familiaridad de un miembro con cualquier entre de la comunidad educativa no afecta la consideración y los puntajes, ya que todos son parte integra de la balanza. El personal docente y administrativo trabaja en concordancia con los ejes transversales del centro educativo. Con el personal de apoyo tenemos dificultades porque muchos tratan el trabajo como una botella política.	Reclutamiento más selectivo por parte del Minerd

Resultados relativos a la satisfacción con la dirección y los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. La capacidad de la dirección para dirigir la institución (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, etc.) y para comunicarse.	El centro educativo mantiene un equilibrio en los procesos de la gestión donde se tiene claro las responsabilidades de los participantes, las tareas que deben realizar y los canales de comunicación asertiva.	
b. Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos.	El centro educativo reconoce los esfuerzos de cada miembro, enfatizando las personas que están más comprometidas con ejes transversales.	
c. El enfoque adoptado por la institución para innovar.	Un enfoque por competencias alineadas a las bases del Minerd.	

Resultados en relación a la satisfacción con las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. El entorno de trabajo (por ejemplo, cómo se gestionan los conflictos, las quejas o los problemas personales) y la cultura de la institución (por ejemplo, cómo tratar y fomentar el intercambio entre los diversos departamentos, categorías, facultades, etc.)	El entorno es ameno con algunas bajas con el personal que tiene una autoestima baja-superior (tenemos 2 docentes tratados por psicólogo/psiquiatra), siempre se fomenta el buen trato a los demás y la empatía.	
b. El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).	El horario lo establece el Ministerio de Educación, y los familiares que tienen estudiantes con alguna enfermedad la reportan con certificados médicos (con estos estudiantes se tiene una consideración de acuerdo con el estado de diagnóstico).	
c. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justos en la institución.	El centro educativo trata siempre de tener un trato igualitario con todos sus miembros.	

Resultados en relación con la motivación y la satisfacción con la carrera profesional y el desarrollo de las habilidades:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Capacidad de la dirección para promover una estrategia de recursos humanos y un desarrollo sistemático de habilidades y aptitudes, y procurar que los empleados conozcan y comprendan las metas de la institución. b. Resultados en relación con la voluntad de los empleados para aceptar los cambios. c. Grado de participación de los empleados en actividades extra-curriculares.	El centro educativo promueve los objetivos instituciones y fomenta el cumplimiento de esta, a través de reuniones, murales y redirección. Algunos docentes son temerosos a los cambios, se le da un acompañamiento para que la adaptación al mismo, buscando una integración relativa con los demás. El personal del centro se involucra en un 98%	

SUBCRITERIO 7.2. Indicadores de resultados en las personas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Indicadores en relación con la satisfacción (por ejemplo, niveles de absentismo o baja laboral por enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, tiempo para resolverlas). b. Indicadores en relación con el rendimiento (por ejemplo, resultados de la evaluación de los empleados, evaluación de las actividades de formación) c. Niveles de utilización de las tecnologías de la información y el conocimiento por los empleados. d. Indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficiencia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). e. Evidencia de la capacidad para tratar con los alumnos y otros grupos de interés y para responder a sus	Las licencias médicas son esporádicas y las mismas no afectan la labor en el centro educativo. En las evaluaciones internas los docentes tienen un rendimiento del 97% con casos de uno o dos que hay que inducirlos a los cambios de estrategias y manejo áulico. Ver evidencias: a través de los acompañamientos a los docentes.) La mayoría del personal tiene dominio de las tecnologías, y los que tienen debilidades altas son asistidos del dinamizador TICs. Las actividades formativas se realizan a través de un personal capacitado del centro, y del Minerd. El departamento de orientación se encarga del seguimiento continuo de los estudiantes.	

necesidades. (Por ejemplo, número de reuniones y sondeos o encuestas de cada año, etc.). f. Índices de rotación del personal dentro de la institución (movilidad interna). g. Indicadores en relación con la motivación y el grado de implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de innovación y mejora, participación en grupos de discusión interna). h. Frecuencia de acciones de reconocimiento a los individuos y a los equipos. i. Número de informes sobre posibles casos de conflicto de interés o comportamiento poco ético. j. Evaluación de la comprensión de la información por parte de los empleados (por ejemplo, la frecuencia de consulta de los expedientes personales, de los tableros de anuncios, del correo electrónico, el número de acuses de recibo de correos electrónicos, etc., cuando proceda).	Ver evidencias: libro de conversatorio con estudiantes y representantes. Las movilidades se programan antes del inicio de año, asignando cada docente en los ciclos requeridos. El equipo de gestión realiza reuniones continuas donde se presentan y discuten puntos específicos, involucrando equipos de interés cuando el caso lo amerita. En los grupos pedagógicos se destacan los reconocimientos a los docentes que trabajan en concordancia con las metas del centro educativo. 0% Los expedientes del personal se actualizan cada vez que algún miembro termina un taller, diplomado o entrenamiento.	

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración lo que la institución ha logrado en su impacto en la sociedad, con referencia a:

SUBCRITERIO 8.1. Resultados de las mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Conciencia del público en general sobre el impacto del funcionamiento de la institución sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes: por ejemplo, educación para la salud, apoyo a eventos deportivos y culturales, participación en acciones de ayuda humanitaria, suministro de comidas en comedores sociales y de productos y servicios a sectores sociales vulnerables como personas mayores, actos culturales abiertos al	El centro educativo se solidariza con la comunidad cuando por eventualidades externas se debe de despachar, el almuerzo correspondiente a ese día se le envía al sector más vulnerable de la comunidad. Ver evidencias: fotografías de eventualidades con el almuerzo	

público, etc.) Otros ejemplos del impacto en la calidad de vida incluyen la movilidad, el tráfico, el transporte público y la accesibilidad a ciclistas y peatones. b. Reputación de la institución (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). c. Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, creación de empresas en las inmediaciones, tales como cafeterías, librerías, quioscos y papelerías, etc.). d. Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, la percepción de emisiones de carbono, ahorro energético, protección contra la contaminación acústica y atmosférica, etc.). e. Impacto medioambiental en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional (gestión de basuras y residuos tóxicos, separación selectiva, reciclaje, etc.). f. Impacto en la sociedad en términos de desarrollo sostenible a nivel local, regional, nacional e internacional (compra de productos de comercio justo, productos reciclados o reciclables, utilización o producción de energías renovables, etc.). g. Impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (organización de conferencias abiertas al público sobre cuestiones políticas complejas, etc.). h. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución. i. Comportamiento ético de la institución (garantizando el acceso a la formación para todos, teniendo en cuenta las diferencias sociales, económicas, étnicas o culturales y las circunstancias individuales).	La mayoría de las familias tienen una imagen de buena aceptación hacia el centro educativo. El centro educativo cuenta con una mini cafetería que es administrada por un representante de los estudiantes. En las áreas de sociales y naturales se trabajan proyectos para la preservación del medio ambiente El centro educativo cuenta con espacio asignado a los residuos, donde se colocan barricas. Ver evidencias: espacio logístico y contenedores El centro cuenta con estaciones de protección al medio ambiente y recursos naturales, donde colaboran todos los integrantes de la comunidad educativa. Ver evidencias: estaciones El centro es abierto a los requerimientos de la comunidad, y se presta el salón de actos para actividades comunitarias. Ver evidencias: Rendición de cuentas de la Junta Municipal, conferencias, charlas a cargo de Salud Pública, entre otros. El centro educativo tiene las puertas abiertas para todos los representantes que desean información sobre sus hijos, siempre y cuando sea el representante de este. El centro educativo respeta la cultura e ideología de su personal; se afianza que toda la comunidad debe respetar los símbolos patrios.	

j. Participación en la comunidad local de la institución (por ejemplo, apoyo financiero o de otro tipo a eventos y actividades culturales, sociales, etc.). k. Tono de las apariciones en los medios de comunicación. l. Nivel de adaptación del centro a los cambios sociales, tecnológicos, económicos y políticos del entorno (por ejemplo: cambios en la recogida de basuras, número creciente de inmigrantes, etc.).	Mantenemos una relación de cordialidad en la comunidad, y la apoyamos en actividades realizadas en el centro. Como cena de las Patronales de la Iglesia, Boda por la Iglesia de munícipes. Las entrevistas que ha dado el centro educativo en determinado momento han sido de reflexión y con llamado a la preservación del medio ambiente, mediante un lenguaje comunicativo. En el centro educativo hay un cronograma de recogida de basura de forma interna, de manera externa el camión pasa 2 veces a la semana, el número de inmigrantes ha aumentado en los últimos años.	

SUBCRITERIO 8.2. Indicadores del rendimiento social establecidos por la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. b. Grado de cobertura recibida por los medios de comunicación (frecuencia, alcance y contenido). c. Ayudas a los desfavorecidos sociales (costo estimado de la ayuda, número de beneficiarios). d. Número y tipo de acciones y campañas para promover la integración y la aceptación de las minorías étnicas (organización de eventos específicos en este ámbito, etc.)	El centro educativo mantiene una relación cordial con todos los grupos y representante de la comunidad. Mantenemos una relación social con comunicadores del medio y personas que producen informaciones. Como el canal 10 de La Vega. El centro aporta el almuerzo escolar a las diferentes zonas de la comunidad, cuando hay eventualidades y se tiene que despachar en las primeras horas del día (por causas de edor a veneno y fumigaciones). El centro educativo en estos momentos trabaja en un proyecto medio ambiental donde se implementaron estaciones en los recesos de los estudiantes, donde cada grupo de preservar la estación que le corresponde,	

	manteniendo la limpieza, decoración y respeto entre el grupo.	
e. Contribución a proyectos internacionales de ayuda al desarrollo.	N/A	
f. Apoyo al compromiso cívico de los alumnos, y de otros grupos de interés, así como del personal (número de proyectos voluntarios de beneficencia o conmemorativos, etc.)	El centro educativo se solidariza con los equipos de estudiantes que voluntariamente deciden realizar obras dentro y fuera del centro educativo. Ver evidencias: Visita al asilo de ancianos, mantenimiento de recogida de basura y reciclaje.	
g. Intercambio productivo de conocimiento e información con terceros (número de conferencias abiertas al público organizadas, número de intervenciones en seminarios nacionales e internacionales, servicios de evaluación o de consultoría a negocios y empresas, participación en tribunales de selección o equipos dentro de las administraciones).	El centro educativo realiza intercambios con otros centros educativos, en pro de las competencias sanas y el aprendizaje de los involucrados.	
h. Programa para la prevención de riesgos para la salud y accidentes de los estudiantes, los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de revisiones médicas y de educación nutricional, así como número de beneficiarios y relación calidad-costo).	El centro educativo en su estrategia de prevención tiene identificados aquellos estudiantes y docentes con condiciones de salud, que son protegidos en momentos de eventualidades que se presentan en el centro, como por ejemplo el hedor a veneno por fumigaciones en los alrededores.	
i. Acciones de la institución para conservar y mantener los recursos (por ejemplo, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y reducción del consumo de suministros como gas, agua y electricidad.)	El centro educativo está comprometido al 100% con la preservación de los recursos naturales.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar las evidencias (mediante el análisis de los indicadores) de las metas alcanzadas por la institución educativa en relación con:

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: Consecución de objetivos en términos de productos y efectos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Eficacia: grado de consecución de los objetivos en términos de productos (prestación de servicios o entrega de productos). En educación y formación sería la relación entre el número de alumnos inicialmente matriculados y el número de estudiantes que finalmente se gradúan.	El centro educativo ha implementado talleres de refuerzos para el logro de los objetivos y metas, la Pandemia del Covi-19 ha sido un factor predominante en la tasa de deserción y el grado de conocimiento de los estudiantes.	
b. Mejora de la calidad de la prestación de servicios o entrega de productos con respecto a los resultados de las mediciones. Por ejemplo: tasa de estudiantes a los que no se les permite realizar el examen final; tasa de admisión o índice de fracaso para la promoción al curso superior; número de actividades de enseñanza personalizada; inclusión de alumnos desfavorecidos; actividades para dar pleno valor a la excelencia; resultados de de comparaciones de ámbito internacional.	El centro educativo mantiene una buena labor en los resultados de los estudiantes que finalizan el bachiller, aunque en el camino se queden algunos cuando llegan al 6to grado se gradúan del 98 al 100%	
c. Resultados de las evaluaciones de los niveles de competencia de los alumnos (pruebas nacionales, olimpiadas de matemáticas, ferias científicas, entre otras).	El centro educativo ha mantenido una buena aceptación en las diferentes olimpiadas escolares, destacándose en la ONU.	
d. Resultados de las inspecciones y auditorias.	Mantenemos buenos criterios en las inspecciones a nivel del aprendizaje de los estudiantes.	Hace mucho que las autoridades externas no realizan auditorias,
e. Resultados de la participación en concursos, premios a la calidad y certificación de los sistemas de gestión de la calidad. (Premios a la excelencia; Normas ISO; en República Dominicana se tendrán en cuenta los galardonados en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias).	El centro educativo no ha participado en esta categoría	

f. Resultados de análisis comparativos *benchmarking*- es decir, la posición de la institución en comparación con otras. g. Resultados de análisis comparativos *benchlearning*- es decir, grado de impacto en los resultados externos de la integración de buenas prácticas. h. Relación costo eficacia, entendida como los efectos obtenidos al menor costo posible, como por ejemplo la comparación del costo global del número de graduados con empleo en el campo de su especialización con el del número de graduados en busca de empleo o con trabajo en un sector profesional distinto de su especialidad. i. Eficacia de la institución en la promoción de alumnos a cursos superiores o su integración en el ámbito socio-económico.	El centro educativo no cuenta con las comparaciones de los últimos años después de la Pandemia. N/A N/A El centro educativo entrega a la educación superior estudiantes con conocimientos adquiridos en la salida de Matemáticas t Tecnologías, y Humanidades uy Ciencias Sociales.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos.

Resultados en el campo de la gestión y la innovación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a. Eficiencia en el logro de los objetivos de la institución con los recursos disponibles (el coste por alumno que se gradúa). b. Evidencias de la implicación en la institución de todos los grupos de interés (nivel de participación en las actividades) c. Resultados del establecimiento de alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente (número de alianzas con organizaciones externas, número de soluciones innovadoras derivadas de las alianzas, número de actividades de mejora realizadas con los asociados, mejoras respecto al	El centro educativo logra los objetivos en un 98% Los equipos de interés del centro educativo participan en un 99% en todas las actividades que realiza el centro educativo. El centro educativo ha afianzado sus alianzas, la más solidaria es con Efecto Global, con esta los estudiantes tienen la oportunidad de formarse en liderazgo y humanidad, y los de 6to grado tienen la oportunidad de lograr	

rendimiento de los proveedores; ahorro derivado de las alianzas y de las actividades llevadas a cabo conjuntamente).	becas universitarias tanto de carrera como de cursos técnicos.	
d. Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar las necesidades de todos los grupos de interés (armonía social: número de conflictos entre los grupos de interés, número de intervenciones de mediadores).	El centro educativo equilibra las necesidades de cada grupo y trata de atender las necesidades de todos con igualdad, las fricciones so escasas, ya que de deben a malas interpretaciones.	
e. Evidencias del éxito de la mejora e innovación de las estrategias, las estructuras y los procesos de la institución (tendencia favorable del número de recursos, reducción del número de quejas, incremento de la eficiencia).	El centro educativo en los últimos meses ha logrado integrar en un 95% el personal, y las quejas que tenían fueron analizadas y dialogadas con los mismos. Recordando la visión que tenemos y las funciones que debemos cumplir todos por igual.	
f. Evidencias de mejora en el uso de tecnologías de la información y el conocimiento interno, comunicación interna y externa y trabajo en red).	El centro educativo cuenta con el uso de los recursos tecnológicos, la cual se utiliza de manera interna y externa a través de las diferentes plataformas que se utilizan en educación.	
g. Proporción entre el número de ordenadores / número de usuarios y el número de horas de uso por PC, tendencia en los niveles de satisfacción según las encuestas y sondeos, etc.	Los equipos tecnológicos fijos se encuentran en las oficinas, cada docente posee una portátil aportada por educación,	El equipamiento del laboratorio de informática
h. Resultados de las inspecciones y auditorias (controles intermedios cada año, comisión interna de calidad, evaluaciones de expertos externos, etc.)	En las evaluaciones realizadas por el distrito educativo, hemos salido en satisfactoriamente como muy buenos.	
i. Formación que se proporciona en relación con el rendimiento de los procesos, es decir, grado medio de éxito en cada etapa del currículo.	La formación que se ofrece actualmente son en base a las competencias y los procesos evaluativos se realizan por cada periodo d tiempo.	

Resultados Económicos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

a. Grado en el que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios. b. Grado en que la institución cuenta con sus propios recursos e ingresos procedentes de tasas, así como de los productos de la venta de servicios (librerías universitarias, productos y servicios derivados de las prácticas en el marco de la actividad docente, cafeterías escolares, venta de material escolar y otros similares). c. Evidencias de la capacidad para satisfacer y equilibrar los intereses económicos de todos los grupos de interés. d. Garantizar una buena gestión de los riesgos financieros (presencia de un asesor jurídico, asegurar la disponibilidad de recursos para las horas de enseñanza/formación requeridas, etc.) e. Resultados de las inspecciones económicas y de las auditorias. f. Resultados de análisis comparativos – "*benchlearning* o *benchmarking* interno. Es decir, impacto en los resultados internos de la integración de buenas prácticas.	Los objetivos económicos se van cumpliendo en cada partida ejecutada, siempre están con retrasos por parte de descentralización. El centro educativo cuenta con los recursos de la cafetería que son mínimos y se usan en imprevistos, pilas para los micrófonos y ensayos de los estudiantes. El centro educativo recoge las necesidades de cada equipo y luego se reúne con el equipo de gestión y la Junta de Centro, para dividir equilibradamente los aportes que se entregaran a cada equipo. N/A No se realizan El resultado de las buenas prácticas ha demostrado un cambio positivo en los estudiantes que las reciben, y la integración de los mismos es un indicativo del logro de ellas.	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF Educación 2010", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autoevaluación y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.