

Sistema de Acreditación de áreas de Servicios Escolares



Asociación de Responsables de
Servicios Escolares y Estudiantiles, A. C.



Objetivos

- Reconocer públicamente la calidad del servicio prestado por el área escolar e impulsar su mejoramiento
- Fomentar en las áreas de servicios escolares de las IES y las IEMS la cultura de calidad y mejora continua
- Alcanzar parámetros de desempeño que permitan un servicio confiable, eficiente, oportuno y amable



Objetivos

- Que se lleven a cabo los procesos escolares y estudiantiles de acuerdo a la normatividad aplicable
- Que se de un soporte seguro, sistemático y confiable a los programas académicos que ofrece la institución
- Que se identifiquen áreas de oportunidad de mejora para promover el desarrollo del área escolar



Objetivos

- Promover cambios significativos en el nivel de servicio asegurando la seguridad de los documentos escolares emitidos por las instituciones
- Apoyar hacia dentro de las instituciones el cumplimiento de su misión y garantizar su permanencia
- Aportar información para la construcción de estándares y parámetros que permitan mejorar los servicios escolares y estudiantiles



Marcos referenciales

- PIFI
- Procesos de calidad ISO 9000
- Procesos de acreditación y certificación de programas
- Otros procesos de acreditación internacional



Principios

- Seguridad (Confiabilidad y control)
- Atención (amabilidad y actitud de servicio)
- Cumplimiento a la normatividad
- Honestidad y ética
- Documentación y uso de la información
- Motivación
- Trabajo en equipo



Seguridad (confiabilidad y control)

- Salvaguarda de la integridad de los archivos escolares
- Garantizar la confiabilidad en los documentos y registros
- Almacenamiento, respaldo y salvaguarda contra desastres y fallas
- Personal con probada honestidad



Atención (amabilidad y actitud de servicio)

- Entrega de un servicio amable y atento
- Integración de un equipo humano eficiente y con actitud de servicio
- Contribuir a la imagen institucional y promover su desarrollo



Cumplimiento a la normatividad

- Construir una cultura de respeto a la normatividad
- Atención a la legislación y difusión en la institución
- Funcionamiento ordenado, ágil y expedito, eliminando fallas y manteniendo el control normativo



Honestidad y ética uso información

- Honestidad para el manejo de la información de los alumnos
- Garantía de seguridad en la expedición de documentos
- Compromiso con los valores fundamentales para actuar en beneficio de los usuarios de acuerdo a los principios éticos institucionales



Documentos y uso de información

- Decisiones informadas y basadas en información objetiva
- Apoyo al uso de la información escolar para el desarrollo e iniciativas de mejora institucional
- Construcción y uso de indicadores para apoyar a los sistemas de evaluación



Motivación y compromiso

- Que el personal se involucre en los objetivos institucionales
- El desempeño personal se evalúe de acuerdo a la contribución al logro de metas
- Promover la actitud del personal que permita la comunicación eficaz y el trabajo en equipo



Trabajo en equipo

- Enfoque colaborativo y responsabilidad en la tarea personal
- Preocupación por el resultado final y la contribución personal
- Alineación de actividades para que la solución de un área no signifique problemas para otra
- Ambiente de búsqueda de soluciones a favor del servicio prestado



Procesos

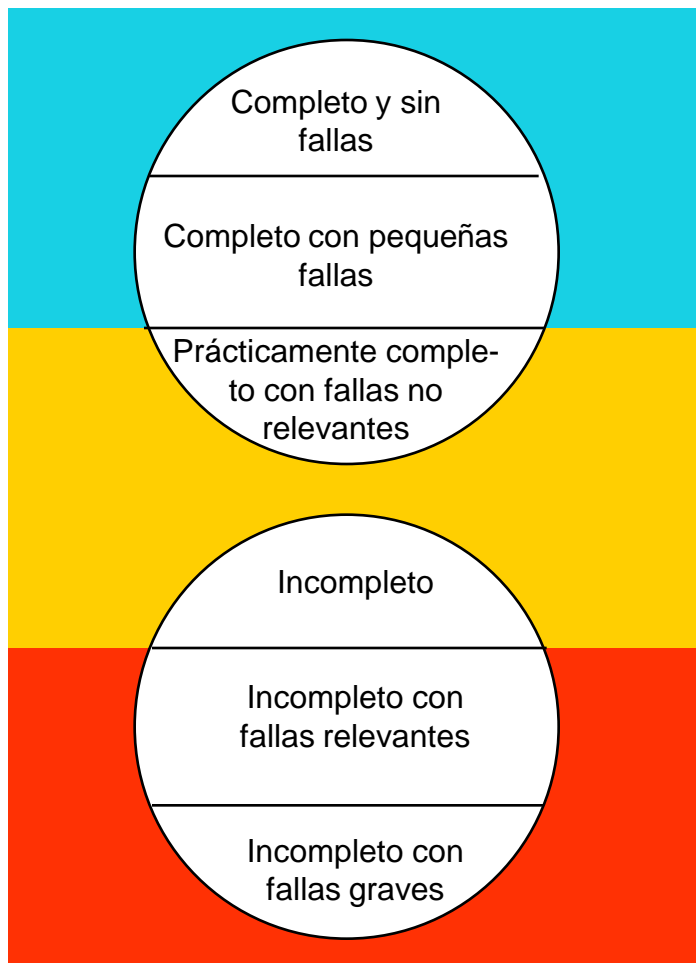
- Admisión
- Becas
- Control escolar
- Planes de estudio
- Certificación
- Archivo escolar
- Archivo de personal académico
- Titulación
- Revalidación
- Varios
- Gestión de principios



Evaluación

Funcional

No Funcional



Promueve la mejora institucional

Apoya a la institución

Permite el cumplimiento de la Institución

No cumple con su función en la Institución

Compromete a la institución

No es conveniente para la institución



Proceso de acreditación

- Solicitud a ARSEE de acreditación
- Registro de inicio en ARSEE
- Autoestudio
 - Recopilación de información y evidencias
 - Organización de materiales
 - Revisión de procesos
 - Reporte de autoestudio



Proceso de acreditación

- Visita de evaluación
 - Verificación
 - Constatación de evidencias
 - Revisión casuística y estadística
 - Documentación de visita de evaluación
- Análisis
- Dictamen final



Ventajas de la Acreditación

- Cumplimiento de la normatividad
- Conocimiento de los procesos
- Visión de servicio
- Compromiso con la mejora continua
- Enfoque integral



Muchas gracias
