



ISSN: 2448-6574

El proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001:2008, como estrategia para mejorar la eficacia escolar del servicio educativo.

Alejandro Palma Suárez
apalmas46@hotmail.com

RESUMEN.

El trabajo que a continuación se describe, es el resultado de la experiencia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto David Palma Seoane (Institución de Educación Básica, ubicada en Tizatlan, Municipio de Tlaxcala, México) y operarlo bajo la Norma ISO 9001:2008.

La experiencia tiene dos etapas. La primera comprendió del año 2005 al 2009. En esta etapa se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad y al implementarlo, se determinó tiempo después, que se había incurrido en el error de omitir la visión sistémica y el enfoque basado en procesos, tal situación dificultó la operación del sistema, además no permitió identificar claramente los procesos ni los procedimientos que se desarrollaban en el Instituto e impidió el diseño de indicadores que posibilitaran la medición, análisis y mejora del servicio educativo.

Retomando la idea de la Quinta Disciplina, de que "las escuelas también aprenden", en el año 2010, se procedió a revisar el Sistema de Gestión de Calidad implantado en el Instituto en el año 2005, para detectar sus debilidades iniciando su rediseño, en febrero de 2011. En este rediseño se incorporó la visión sistémica y el enfoque basado en procesos, lo que permitió el diseño de indicadores que han posibilitado la medición y el análisis del desarrollo de los procesos e incorporar permanentemente la mejora continua.



ISSN: 2448-6574

El Sistema de Gestión de Calidad está integrado por cinco procesos que son el proceso pedagógico, el proceso sociocultural, el proceso de planeación, el proceso de gestión de los recursos y el proceso de calidad. Por cuestión de extensión del trabajo se presentan únicamente los resultados en términos de indicadores del Proceso Pedagógico especificados en el Plan Rector de Calidad, correspondientes al ciclo escolar 2014-2015 con la finalidad de tomarlos como parámetros de comparación con los ciclos escolares anteriores.

PALABRAS CLAVE: Mejora de la eficacia escolar.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La preocupación por la eficacia y el mejoramiento de la educación se inicia a mediados de los años setenta en los países bajos y los anglosajones, que veían a la escuela como entidad ineficiente, sobre todo para niños de las clases sociales más marginadas (Psoner, 2004).

Retomando estos antecedentes, los fracasos de las grandes reformas de los años 60 y 70 para cambiar la educación, y las conclusiones del Informe de Coleman, se planteo el siguiente problema: ¿Cómo mejora la eficacia escolar, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad operado bajo la Norma ISO 9001:2008 en el Instituto David Palma Seoane?

JUSTIFICACION:

Los sistemas educativos al igual la sociedad en su conjunto tienen como aspiración común la calidad de la educación. La calidad del servicio educativo, es uno de los principales objetivos de las reformas



ISSN: 2448-6574

educativas de muchos países, pues con certeza se puede afirmar que no están satisfechos con los resultados de sus sistemas educativos

La calidad de la educación desde la óptica de la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y desde la perspectiva del derecho, tiene cinco dimensiones que son: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia, mismas que están estrechamente relacionadas, de manera que la ausencia de una de ellas determinaría una concepción errónea de lo que es una educación de calidad. La educación de calidad tiene dos atributos básicos que son la eficacia y la eficiencia, y representan las preocupaciones centrales de la acción pública en materia educación.

En este sentido, por ser de interés general, conocer no solamente los resultados de los sistemas educativos expresados en términos de egresados, cobertura, etc., sino los resultados expresados en términos de qué y cuánto es lo que se aprende, así como cuán relevante resulta este aprendizaje dentro de la cultura del alumno y cuánto lo capacita para producir cambios en la sociedad, se considera necesario buscar estrategias que permitan mejorar la eficacia escolar, estrategias que posibiliten incorporar a todas las actividades que realizan las instituciones educativas en un proceso de mejora continua permanente y entre éstas, está la implementación en las instituciones de un Sistema de Gestión de Calidad operado bajo la Norma ISO 9001:2008

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Los fracasos de las grandes reformas de los años 60 y 70 para cambiar la educación y las conclusiones del Informe de Coleman, entre otras, que la familia es el factor clave y que las escuelas poco pueden hacer para mejorar la educación, dan origen a finales de los 80 a los Movimientos de Mejora de la Escuela y el de Eficacia Escolar (Echeita, Sandoval, Simón & López s/f, y Murillo, 2003).



ISSN: 2448-6574

De la mejora de la escuela y la eficacia escolar a la Mejora de la Eficacia Escolar.

Aguerrondo (2008) menciona que tanto el movimiento de Mejora de la Escuela, como el de la Eficacia Escolar, tenían en común, entender que el centro del proceso educativo, y por tanto de su calidad, son la escuela y el docente.

El movimiento de la eficacia escolar lleva a identificar aquellas escuelas que son capaces de obtener porcentajes similares de logros educativos en los alumnos provenientes de distintos estratos, es decir lo que se denominan escuelas efectivas.

El movimiento de mejora de la escuela surge a partir del trabajo para desarrollar innovaciones escolares que mostraban posibilidad de mejorar resultados educativos.

El origen del desentendimiento entre el movimiento de la mejora de la escuela y el movimiento de la eficacia escolar, es porque tienen una vocación diferente. Mientras que los estudios sobre las escuelas eficaces, trataban fundamentalmente de detectar y describir características, es decir, su meta principal era adquirir conocimientos y no generar programas de mejora, el movimiento de mejora de la escuela basaba su interés en descubrir los procesos internos que producen este efecto. Por lo que el conocimiento sobre la mejora de la escuela es práctico en su origen y utilización, sin atarse a rígidas normas metodológicas. Se enfoca a los procesos e intenta descubrirlos mediante la descripción de casos para brindar a los agentes de cambio la instrumentación que les permita llevar a cabo las mejoras.

De acuerdo a Aguerrondo (2008) ambos movimientos se acercaron a mediados de la década de los 90 y conforman lo que se ha dado por llamar la Mejora de la Eficacia Escolar. En este contexto, entre 1998 y 2001, la Comisión Europea generó un proyecto, en el que el objetivo fue desarrollar un



ISSN: 2448-6574

marco teórico que incluyera las dos tendencias, integrando además otros elementos como la teoría del currículo, teoría del comportamiento de la organización, el aprendizaje organizacional de la elección pública.

Muñoz Repiso, et al, 2007, citado por Aguerrondo (2008) define a la Mejora de la Eficacia Escolar, como "un proceso de cambio sistemático y continuo de un centro docente para alcanzar determinadas metas educativas de una manera más eficaz, a través de la identificación, reformulación y optimización de los elementos fundamentales del centro y su interrelación, que es desarrollado desde el centro y apoyado desde el exterior, con la implicación de la mayoría de los agentes que forman parte de la comunidad educativa".

Stoll y Fink,1999, citados por Murillo, (2003) mencionan que *las unidades de análisis fundamentales a donde dirige su atención la Mejora de la Eficacia Escolar son el centro docente y los procesos de enseñanza y aprendizaje que ocurren en el aula. En el análisis se incluye el profesorado, el currículo o los procesos de aprendizaje, el clima y la cultura escolar o la capacidad del centro para aprender como organización.*

Los principales representantes de esta nueva corriente son Scheerens y Creemers. Schreerens, 1996, citado por Aguerrondo, (2008), se centra en la importancia que tienen tres *principios fundamentales para asegurar la eficacia de los procesos de enseñanza y aprendizaje* que se realizan en el ámbito escolar: *la estructuración clara de las actividades de enseñanza aprendizaje; el fomento sistemático del aprendizaje institucional mediante instrumentos tales como la evaluación y la retroalimentación; y, la búsqueda de consenso y de la cohesión acerca de los fines y los valores básicos de la escuela.*



ISSN: 2448-6574

Creemers, 2001, citado por Aguerrondo, (2008), combina tres cuestiones importantes en educación: la eficacia educativa, la mejora educativa y las escuelas como organizaciones que aprenden.

Enfoca su atención en la relación entre la eficacia y la mejora educativa, partiendo de una definición de las escuelas como organizaciones que aprenden.

Senge et al (2005) en su libro La quinta disciplina, "escuelas que aprenden", menciona que las escuelas con esta característica, se pueden rehacer, revitalizar y renovarse en forma sostenida, no por decreto u órdenes ni por reglamentos, sino tomando una orientación de aprendizaje.

OBJETIVO.

Investigar los efectos y resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, operado bajo la Norma ISO 9001:2008 en la mejora de la eficacia escolar del servicio educativo que ofrece el Instituto David Palma Seoane.

METODOLOGIA.

Desde el año 2005, los directivos del Instituto no estaban satisfechos con los resultados del servicio educativo que se ofrecía, dándose a la tarea de analizar qué estrategia podía implementarse para mejorar su eficacia escolar. Después de analizar varias estrategias, se decidieron por implementar una nueva forma de organizar el trabajo escolar, denominada Sistema de Gestión de Calidad, mediante la cual la institución asegurara cada vez más la satisfacción de las necesidades de los alumnos y de los padres de familia.



ISSN: 2448-6574

La idea no era simplemente implementar el Sistema de Gestión de Calidad, sino operarlo en ese entonces bajo la Norma ISO 9001:2000, por lo que se dieron los siguientes pasos:

1. Conocimiento, comprensión e interpretación de la Norma ISO 9000 e ISO 9001 y la Guía de Aplicación IWA 2.
2. Diseño de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Elaboración del Manual de Calidad.
4. Comparación del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.
5. Capacitación del personal para trabajar y cumplir con los requisitos de la norma y del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Auditorías internas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la Norma ISO 9001.
7. Auditoría externa para solicitar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000.

El enfoque basado en procesos

La Guía de Aplicación IWA 2 recomiendan que las organizaciones educativas que proporcionen servicios de enseñanza deberían definir sus procesos, éstos, son generalmente multidisciplinarios e incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como los concernientes con la evaluación, tales como:

- a. los procesos estratégicos para determinar el papel de la organización educativa en su entorno socio-económico;
- b. la provisión de la capacidad pedagógica de los educadores;
- c. el mantenimiento del ambiente de trabajo;



ISSN: 2448-6574

- d. el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio;
- e. la admisión y selección de candidatos a directivos, profesores y personal de apoyo.
- f. el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del educando;
- g. la evaluación final aplicada para otorgar al educando un grado académico, un grado que será respaldado por un diploma, un reconocimiento, un título de licenciatura o un certificado de competencias;
- h. los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje realizados para el cumplimiento satisfactorio de los programas de estudio, y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico;
- i. la comunicación interna y externa.

La experiencia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008, ha tenido dos etapas. La primera abarcó del año 2005 al 2009, en esta etapa se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad y al implementarlo, se determinó tiempo después, que se había incurrido en el error de omitir la visión sistémica y el enfoque basado en procesos, lo que dificultó la operación del sistema; además el no identificar claramente los procesos y procedimientos que se desarrollaban en el Instituto, impidió además, diseñar indicadores que posibilitaran la medición, análisis y mejora del servicio educativo.

En el año 2010 se revisó el Sistema de Gestión de Calidad y en febrero de 2011 se inicia su rediseño, quedando con la siguiente estructura: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Instrucciones de trabajo y un conjunto de Registros.

El Manual de Calidad lo integran ocho capítulos. El Capítulo 1, permite describir de manera sucinta el Sistema de Gestión de Calidad y está constituido por los siguientes elementos:



ISSN: 2448-6574

1. El objeto del manual, que es describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, para proporcionar el Servicio Educativo.
2. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es en este caso es la provisión de servicios educativos para programas de educación básica.
3. El campo de aplicación, que es el Proceso Educativo, considerado como el proceso central del Instituto.

Para el desarrollo del Proceso Educativo, se identificaron cinco procesos estratégicos necesarios que son: el pedagógico, el de planeación, el sociocultural, el de administración de los recursos y el de calidad, cada uno con sus respectivos procedimientos e indicadores.

El sistema de Gestión de Calidad del Instituto, se implementó en agosto de 2011 y la Auditoría de Certificación se aplicó en marzo de 2012, obteniendo su Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 el 30 de mayo del mismo año.

RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN.

En los cuadros 1, 2 Y 3, por cuestiones de espacio, únicamente se describen los indicadores que muestran los resultados del Proceso Pedagógico, correspondientes al Ciclo Escolar 2014-2015.

1. Resultados de aprendizajes esperados.

En el nivel preescolar el 93% de alumnos lograron los aprendizajes esperados, es decir 3 puntos porcentuales arriba del parámetro establecido, ver cuadro 1. En primaria el 70% de alumnos están en el nivel bueno, 30 puntos porcentuales arriba del parámetro establecido; 7% de alumnos están el nivel de excelente, 3 puntos porcentuales abajo del parámetro establecido, ver cuadro 2. En secundaria el



ISSN: 2448-6574

13 % de alumnos se ubican el nivel de excelente, es decir 3 puntos porcentuales arriba del parámetro establecido; el 59% de alumnos se ubican en el nivel bueno, es decir 19 puntos porcentuales arriba del parámetro establecido, por lo que se infiere que el 72% de alumnos está entre el nivel bueno y excelente, predominando el nivel bueno, ver cuadro 3.

2. Formación docente.

En el nivel de preescolar, se estableció como parámetro de formación el 80%, sin embargo no posible lograrlo, por la falta de compromiso y la resistencia al Sistema de Gestión de Calidad de la directora y las movilidad durante el año de las educadoras, ver cuadro 1. En el nivel de primaria el 100% de docentes fue sujeto de formación docente, estando 8 puntos arriba del parámetro establecido que fue de 92%, ver cuadro 2. En el nivel de secundaria el 91% del personal, fue sujeto de formación docente, es decir un punto porcentual por debajo del parámetro establecido, ver cuadro 3.

3. Actualización docente

En el nivel de preescolar, al igual que la formación docente, no fue posible lograr el índice de formación docente establecido como parámetro que era del 80% por la misma actitud asumida en la formación docente de la directiva y de las docentes, ver cuadro 1. En el nivel de primaria el 100% de docentes fue sujeto de actualización docente, es decir, 5 puntos arriba del parámetro establecido, ver cuadro 2. En el nivel de secundaria el 91% de los docentes fue sujeto de actualización docente, 4 puntos porcentuales por debajo del parámetro establecido, ver cuadro 3.

4. Desempeño docente.

En el nivel de preescolar la calificación de desempeño docente fue de 9.3, una décima por arriba del parámetro establecido, ver cuadro 1. En primaria, la calificación promedio fue de 8.9, 3 décimas



ISSN: 2448-6574

porcentuales abajo del parámetro establecido, ver cuadro 2 y en el nivel de secundaria, la calificación promedio fue de 9.1, una décima por abajo del parámetro establecido, ver cuadro 3.

5. Aprobación.

En el nivel de preescolar el índice de aprobación fue del 100%, ver cuadro 1. En primaria el índice de aprobación fue de 99.9%, ver cuadro 2. En secundaria el índice de aprobación fue del 98%, es decir dos puntos porcentuales por debajo respecto al parámetro establecido, ver cuadro 3.

6. Deserción.

El índice de deserción en el nivel preescolar el índice de deserción fue del 3%, dos puntos por abajo del parámetro establecido, ver cuadro 1. En primaria el índice de deserción fue de 3%, dos puntos por abajo del parámetro establecido, ver cuadro 2. En secundaria el índice de deserción fue del 0%, cinco puntos abajo del parámetro establecido.

CONCLUSIONES.

1. La mejora de la Eficacia Escolar dirige su atención a las unidades de análisis fundamentales que son el centro docente y los procesos de enseñanza y aprendizaje que ocurren en el aula. En el análisis se incluye el profesorado, el currículo o los procesos de aprendizaje, el clima y la cultura escolar o la capacidad del centro para aprender como organización y en este sentido una de las estrategias que se propone para lograr la mejora de la Eficacia Escolar, es la implementación en las instituciones educativas de un Sistema de Gestión de Calidad, operado bajo la Norma ISO 9001:2008, por considerarla la más idónea. Asimismo el establecimiento de parámetros convencionales, permite saber hasta qué grado se alcanza los valores de los índices ideales.
2. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, implica una gran resistencia al cambio por parte de la comunidad escolar, por lo que se requiere de una constante concientización,



ISSN: 2448-6574

sobre la aplicación del Círculo de Deming (planificar-hacer-verificar-actuar) lo que ha permitido un proceso de una mejora continua permanente.

BIBLIOGRAFÍA.

Aguerrondo I. (2008). *La influencia del contexto en la efectividad de la escuela. Consideraciones para el desarrollo profesional docente*. Eficacia escolar y factores asociados, pp. 61-97. Chile: Salesianos Impresores S.A.

Echeita G., Sandoval, M., Simón, C., & López, M. (s/f). *Educación Inclusiva. Iguales en la diversidad*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Instituto Superior de Formación de Recursos en Red para el Profesorado. Consultado el 18 de enero de 2016 en <http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/126/cd/indice.htm>

Guía de aplicación IWA 2. *Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000*. Primera edición 2001-01-15

ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-9001-IMNX-2008. *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*.

ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9000-IMNX-2000. *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*

ISO 9004:2000 COPANT/ISO 9004-2000 NMX-CC-9004-IMNC-2000. *Sistemas de gestión de la calidad- Directrices para la mejora del desempeño*.

Ogando, A. F. (2004). *Reporte sobre Estado de la Investigación en Gestión Escolar, Práctica Pedagógica y Calidad Educativa*.



ISSN: 2448-6574

<http://www.ciedhumano.org/FERNANDOOGANDOInformedeinvestigacion.pdf>. Consultado el (9 octubre 2010)

Murillo F. J. (2008). *Enfoque, situación y desafíos de la investigación sobre eficacia escolar en América Latina y el Caribe*. Eficacia escolar y factores asociados, pp. 17-48. Chile: Salesianos Impresores S. A.

Murillo F. J. (2003). *El movimiento teórico-práctico de Mejora de la Escuela. Algunas lecciones aprendidas para transformar los centros docentes*. <http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol1n2/Murillo.pdf>. Consultado el (11 noviembre 2010)

Posner, C. (2004). Enseñanza Efectiva. *Una revisión de la bibliografía más reciente en los países europeos y anglosajones*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, Vol IX, Núm 2, 2004.

Senge P. et al (2005). *La Quinta Disciplina. Escuelas que aprenden. Un manual de la Quinta Disciplina para educadores, padres de familia y todos los que se interesen en la educación*. Colombia. Norma.



ISSN: 2448-6574

ANEXOS.

**CUADRO 1 EVALUACIÓN DEL PROCESO PEDAGÓGICO EN EL NIVEL PREESCOLAR.
CICLO ESCOLAR 2014-2015**

ÍNDICE	Periodo 1 Ref. /Obt.		Periodo 2 Ref. /Obt.		Periodo 3 Ref. /Obt.		Periodo 4 Ref. /Obt.		Periodo 5 Ref. /Obt.		Resultado Final Ref/Obt	
	1.-Resultados de Aprendizaje Esperado.	80%	96%	80%	94%	80%	92%	80%	93%	80%	90%	80%
2.-Formación Docente.	80%	*	80%	*	80%	*	80%	*	80%	S/D	80%	S/D
3.-Actualización Docente.	80%	*	80%	*	80%	*	80%	*	80%	S/D	80%	S/D
4.-Desempeño Docente.	9.2	9.4	9.2	9.6	9.2	9.1	9.2	9.5	9.2	8.9	9.2	9.3
5.-Aprobación.	100%	*	100%	*	100%	*	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.-Deserción.	5	2	5	0	5	1	5	0	5	0	5	3

* Aplica Hasta el final del ciclo Escolar.
S/D No se evaluó en ese bimestre.



ISSN: 2448-6574

**CUADRO 2. EVALUACIÓN DEL PROCESO PEDAGÓGICO EN EL NIVEL DE PRIMARIA.
CICLO ESCOLAR 2014-2015.**

ÍNDICE DE	Periodo 1 Ref. /Obt.		Periodo 2 Ref. /Obt.		Periodo 3 Ref. /Obt.		Periodo 4 Ref. /obt.		Periodo 5 Ref. /Obt.		Resultado Final Ref/obt	
	1.- Resultados de Aprendizaje Esperado.	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%	EX=11 % B=78% E=8% I=3%	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%	EX=18 % B= 68% E=9% I=5%	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%	EX=19 % B= 70% E=5% I=6%	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%	EX=15 % B= 68% E=9% I=8%	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%	EX=24 % B= 64% E=8% I=4%	EX=10 % B= 40% E=40% I=10%
2.- Formación Docente.	92%	100%	92%	NA	92%	100%	92%	NA	92%	NA	92%	100%
3.- Actualización Docente.	95%	9.0	95%	NA	95%	NA	95%	NA	95%	NA	95%	100%
4.- Desempeño o Docente.	9.2	99.5%	9.2	9.3	9.2	9.2	9.2	8.7	9.2	8.3	9.2	8.9
5.- Aprobación	100%	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%
6.- Deserción.	5		5	3	5	0	5	0	5	0	5	3

***EX= Excelente; B= Bueno; E= Elemental; I= Insuficiente.
NA= No aplica en ese bimestre.**



ISSN: 2448-6574

**CUADRO 3. EVALUACIÓN DEL PROCESO PEDAGÓGICO EN EL NIVEL DE SECUNDARIA.
CICLO ESCOLAR 2014-2015.**

ÍNDICE DE	Periodo 1 Ref. /Obt.		Periodo 2 Ref. /Obt.		Periodo 3 Ref. /Obt.		Periodo 4 Ref. /obt.		Periodo 5 Ref. /Obt.		Resultado Final Ref/obt	
	1.- Resultados de Aprendizaje Esperado.	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%	EX=13 % B= 62% E=20% I=5%	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%	EX=14 % B= 63% E=14% I=9%	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%	EX=11 % B= 49% E=19% I=21%	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%	EX=8 % B= 57% E=16 % I=19%	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%	EX=15 % B= 65% E=13% I=7%	EX=10 % B= 20% E=60% I=10%
2.- Formación Docente.	92%	91%	92%	NA	92%	100%	92%	NA	92%	NA	92%	91%
3.- Actualización Docente.	95%	91%	95%	NA	95%	NA	95%	NA	95%	NA	95%	91%
4.- Desempeño Docente.	9.2	9.2	9.2	9.3	9.2	9.1	9.2	9.3	9.2	8.7	9.2	9.1
5.- Aprobación	100%	99%	100%	97%	100%	96.3%	100%	100%	100%	99%	100%	98%
6.- Deserción.	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0

***EX= Excelente; B= Bueno; E= Elemental; I= Insuficiente.
NA= No aplica en ese bimestre.**