

Protocolo de seguridad para el control de recepción y entrega de alumnos en escuelas de nivel básico.

Safety protocol for in and out control for elementary schools students

Nancy Magaña-Palma^a, Clara Carlson-Morales^b

Abstract:

As a result of the absence of internal safety protocols for in-and-out control of elementary school students, there have been cases where students became vulnerable. As a consequence of these cases, beginning in March 2022, teachers raised concerns about student safety and safety awareness. Per ISO 9001:2015 Quality Management Systems standards and ISO 21001:2018 Management Systems for educational Organizations, where students are the stakeholders. In response to this, the following essay has been developed to raise awareness about the importance, benefits, and risks of safety protocols at risk, achieving a continuous improvement in customer service that allows offering well-being at the elementary education level.

Keywords:

Protocols, clients, safety, continuous improvement.

Resumen:

A raíz de la ausencia de protocolos internos de seguridad para el control de entrada y salida de alumnos en las escuelas de nivel básico, han surgido casos reales donde la integridad del alumno se ha vuelto vulnerable. Como resultado de estos casos, a principios del mes de marzo del año 2022, como docentes, surge la inquietud de concientizar y maximizar la seguridad de una de nuestras partes interesadas que son los alumnos, tal como refieren las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad y la ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, como respuesta a ello, el siguiente ensayo se desarrolló con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia, beneficios y riesgos de los protocolos de seguridad, concluyendo que tener protocolos de seguridad disminuye los riesgos tanto para el personal, padres, alumnos y el patrimonio de los centros escolares, buscando así una mejora continua en la atención al cliente que permita ofrecer bienestar en las escuelas de nivel básico.

Palabras Clave:

Protocolos, clientes, seguridad, mejora continua

Introducción

Uno de los problemas latentes en las instituciones educativas en la actualidad es la ausencia de protocolos internos de seguridad para el control de entrada y salida de alumnos. La falta de concientización de prevención, detección y actuación de la de entrada y salida de alumnos de la escuela es una de las causas por la cual los centros educativos no lo ponen en práctica, como consecuencia la integridad de los alumnos se vuelve vulnerable. A raíz de este hecho se realiza este ensayo con el propósito de identificar la importancia del protocolo de seguridad en la recepción y entrega de alumnos, de la misma, lo cual permitirá influir positivamente en la

relación del proceso de atención al cliente, en este caso del docente, alumno y padres de familia.

Para argumentar dicha importancia, se abordará desde el enfoque de los beneficios y alcances a la luz de la ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad y la ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, e identificar como otras instituciones han implementado algún protocolo que les ha generado beneficios y satisfacción en sus clientes, como fuentes principales de consulta.

Materiales y métodos

Se realizó un ensayo de tipo argumentativo con la vertiente objetiva porque el tema se relaciona con los

^a Autor de Correspondencia, Universidad Linda Vista, AC., <https://orcid.org/0000-0002-5521-9566>, Email: nmag90@hotmail.com

^b Universidad Linda Vista, AC., <https://orcid.org/0000-0002-9752-8033>, Email: clarita.carlson@ulv.edu.mx

hechos registrados en las diversas fuentes y con la vertiente subjetiva por el aporte a juicio crítico del ensayista.

El instrumento de objeto de análisis fueron las ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y la ISO 21001- 2018 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas. [1]

La reflexión del ensayo se dirige a docentes, padres de familia y cuerpo docente de una institución educativa de nivel básico.

El periodo del presente estudio dio inicio el 07 de marzo del año 2022 al 21 de abril del año 2022.

El análisis se basa en la ISO 9001- 2015 Sistemas de Gestión de Calidad, numeral 4.2 y la ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, numeral 4.2. en ambas referente a comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, siendo específicamente “clientes” [1] [2].

Desarrollo

La ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, menciona que la organización debe determinar las partes interesadas y los requisitos de estas que son relevantes para la organización. Dentro de las partes interesadas que señala dicha norma, podemos encontrar a los clientes, entidades regulatorias y accionistas.

Por otra parte, la ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas especifica también a las partes interesadas siendo estas: estudiantes, otros beneficiarios y personal de la organización de las diversas partes interesadas. Para objeto de este ensayo se hará referencia a la parte interesada “clientes”; para una institución educativa se refiere a clientes internos, docentes y empleados, y clientes externos: alumnos y padres de familia, entre otros.

La dimensión de bienestar está alineada siempre a la calidad de un servicio, por ende, busca medir de manera constante y a todas sus partes interesadas el nivel de satisfacción y bienestar que tienen respecto al producto y/o servicio, considerando que, a pesar de tratarse del estudiante, sigue bajo la mirada y percepción del padre de familia. Como indicadores se hace referencia a la satisfacción por un lado y al bienestar psicológico por el otro [3].

Una de las prioridades en atención a la parte interesada “clientes” es la satisfacción por los diversos niveles del servicio que se le brinda, ubicando en el nivel aumentado

o potencial las garantías que para este caso hace referencia a la seguridad e integridad física.

Tomando en consideración cada una de las normas que rigen los estándares de calidad, se identifica la necesidad de implementar protocolos de seguridad para el cliente interno y externo de la institución educativa. Hoy en día la seguridad es un tema de gran importancia en todo el país, ya que la inseguridad ha ido incrementando, de tal forma que uno de los mayores temores de las madres y padres es que sus hijos sean víctimas de delitos por privación ilegal de la libertad o bien, que sean víctima de trata de personas. El periódico “La jornada” en su publicación del miércoles 11 de febrero del 2021 informó que de acuerdo con la Red por los Derechos de la Infancia en México (Redim) siete infantes se reportan desaparecidos en México cada día, además señaló que ante estos casos “no podemos dejar de actuar”. También el mismo periódico con la misma fecha hace referencia al caso de la niña de 7 años “Fátima” que fue entregada al salir de clases, a una persona que no eran sus padres y tuvo un final fatídico [4].

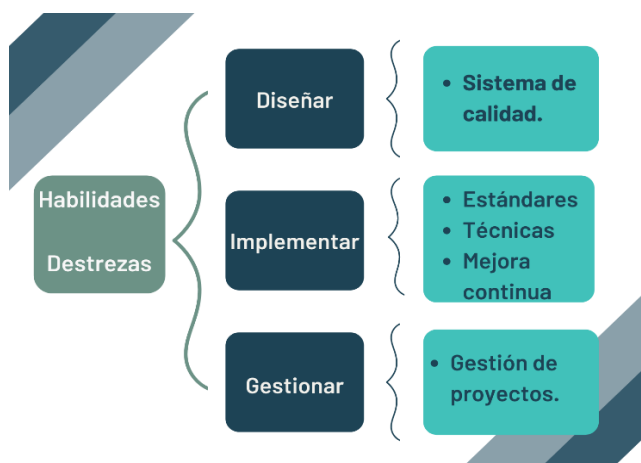
Por lo anterior recobra mayor importancia lo que mencionan las ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad respecto a la atención al cliente, en consecuencia, es altamente necesario que, en las instituciones educativas de nivel básico se establezcan protocolos de ingreso y entrega de alumnos.

Ahora bien, existe también incertidumbre en los docentes ya que en la mayoría de los casos no conocen cómo atender estas incidencias y no se les brindan las herramientas, instrumentos normativos y capacitación para poner en práctica protocolos de seguridad en este sentido. En la actualidad la administración, el cuerpo docente, personal operativo y de intendencia de las instituciones de educación cumplen un rol de suma importancia ya que en ellos recae la responsabilidad del bienestar y la seguridad de los alumnos inscritos en la escuela, y la alianza que une del portón hacia afuera con la irrenunciable responsabilidad que como padres o tutores les corresponde. Por consiguiente, cada organismo escolar debe prever todas las posibilidades de incidentes que pueden poner en riesgo a la institución, en específico en un tema delicado como lo es el momento en que reciben y entregan al alumno, considerando así medidas de control fundamentadas en el pensamiento basado en riesgos, esencial para lograr un sistema de gestión de organismos escolares eficaz. Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, lo cual establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, el alcance de mejores resultados y la prevención de los efectos negativos [3].

La Secretaría de Educación Pública (SEP) a través de la Autoridad Educativa en la Ciudad de México (AEFCM) estableció una guía para que las escuelas públicas entreguen a los alumnos al finalizar la jornada escolar, pudiendo ser aplicables a las instituciones educativas privadas. En el caso que una organización educativa considere no tener características o madurez organizativa para implementar un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas, se recomienda revisar sus procesos, su estructura organizacional y las condiciones que le permitan la posibilidad de la implementación. Entre otras actividades, por ejemplo: Implementar un plan de capacitación a estudiantes, docentes y administrativos de las organizaciones educativas en el enfoque a procesos, así como en el uso del ciclo planear, hacer, verificar y actuar; aspecto que crearía mejores condiciones para implementar un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas. Implementar un plan de sensibilización para el cambio que permita asumir la evaluación del desempeño como una condición de mejora continua personal y organizacional, así como una necesidad de la eficacia del sistema educativo y de su gestión.

Figura 1.

Ventajas para el personal capacitado en la ISO 21001:2018 Sistema de Gestión de las Organizaciones Educativas.



Nota. Elaboración propia con base a [5]

Mejorar los procesos y atender las necesidades y expectativas de las personas que utilizan servicios educativos, se desarrolló la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas, que permite implementar un sistema de

gestión para organizaciones educativas (SGOE) [3]. Lo cual se puede lograr con las etapas de mejora continua para que, en la etapa de planeación, se definan las políticas, los objetivos y los procesos, en la etapa de hacer se realicen las implementaciones de lo planeado, en la etapa de verificar, se monitoreen o controlen los procesos y en la etapa de actuar, se tomen acciones que mejoren el desempeño.

Las ventajas para el personal capacitado en la ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas será la de desarrollar habilidades y destrezas para: Diseñar, implantar y gestionar todo lo que comprenda este sistema de calidad; Gestionar proyectos de implantación que tengan relación con el estándar en las organizaciones, Aplicar técnicas para el manejo de los principios con la finalidad de mejorar continuamente una base educativa [6].

Tabla 1

Beneficios de aplicar protocolos de recepción y entrega de alumnos a la luz de la ISO 21001- 2018

| Beneficios |
|--|
| - Crear un ambiente seguro, en la escuela y en la sociedad. |
| - Al implementar un sistema de seguridad en las escuelas para supervisar entrada y salida, el alumno se encontrará en constante supervisión. |
| - Mejoras en el desempeño de la organización educativa. |
| - Satisfacción del cliente. |
| - Comunicación directa con el cliente "padres". |

Nota. Elaboración propia con base en [8] [9] [10] [11].

Tabla 2

Riesgos de no aplicar protocolos de recepción y entrega de alumnos a la luz de la ISO 21001- 2018

| Riesgos |
|--|
| - Inseguridad en el entorno escolar. |
| - Comunicación ineficaz con padres de familia. |
| - Que personas ajenas a su familia sustraigan a los alumnos del plantel educativo. |
| - Vulnerabilidad en la integridad física de los alumnos. |

Nota. Elaboración propia con base en [8] [9] [10] [11].

Resulta interesante aprender o idear alguna posible solución o propuesta de protocolo, desde el siguiente ejemplo: En un estudio realizado en América del sur titulado "La falta de control en la asistencia a los estudiantes en los establecimientos educativos de nivel secundario, en el período académico 2004-2005."

Mencionan que al no contar los planteles educativos de nivel medio con un proceso que permita controlar la asistencia, de los estudiantes a los días clase, se propuso la implementación de un control adecuado de asistencia el cual consistió en la capacitación, instalación y aplicación del software "Oracle 10g" este sistema registra la asistencia de los alumnos al momento del ingreso trayendo como beneficio llevar una comunicación del ingreso y salida con los padres de familia para controlar de mejor manera a sus hijos en sus estudios además de notificar a los padres de familia de los atrasos y faltas de los estudiantes al establecimiento educativo, es mediante el correo electrónico y/o mensajes escritos a su teléfono celular [7].

En el caso que una organización educativa, considere no tener características o madurez organizativa para implementar un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas, se recomienda revisar sus procesos, su estructura organizacional y las condiciones que le permitan la posibilidad de la implementación. Y, entre otras, actividades, por ejemplo: Implementar un plan de capacitación a estudiantes, docentes y administrativos de OE en el enfoque a procesos, así como en el uso del ciclo PHVA. Aspecto que crearía mejores condiciones para implementar un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión de Calidad de Organizaciones Educativas. Implementar un plan de sensibilización para el cambio que permita asumir la evaluación del desempeño como una condición de mejora continua personal y organizacional, así como una necesidad de la eficacia del sistema educativo y de su gestión.

Conclusión

Al identificar los beneficios que trae la implementación de protocolos de seguridad al momento de la recepción y entrega de los alumnos y de acuerdo con el análisis realizado en este ensayo en el que se da cuenta de la inseguridad y vulnerabilidad que cada día se hacen más frecuentes, se requiere de la implementación y práctica de un marco de actuación que se señale en los protocolos de seguridad al momento de la recepción y entrega de los alumnos, quienes requieren de cuidado ya que son los padres de familia depositan en el centro escolar la confianza de que sus hijos podrán estar en un entorno seguro. Tener protocolos de seguridad evita poner en riesgo tanto al personal, padres, alumnos y el patrimonio de los centros escolares.

Recomendaciones

A raíz de las conclusiones y según lo que menciona La autoridad educativa federal en la ciudad de México quien ha creado la Guía operativa para la organización y funcionamiento del servicio de educación básica para escuelas particulares en la ciudad de México. Se recomienda implementar el siguiente protocolo de seguridad.

1. La madre, padre de familia o tutor entregarán al director del plantel educativo las fotografías tamaño infantil recientes del educando y de las tres personas que se presume se encuentran autorizadas para recoger al alumno, copia de la identificación oficial, así como los nombres completos de dichas personas.

2. El director del plantel educativo emitirá la credencial vigente del alumno y de las personas autorizadas responsables para recoger al educando, la cual deberá contar con los datos y los números telefónicos correspondientes.

3. El Comité de Protección Civil y Seguridad Escolar del Consejo de Participación Escolar, estará integrado por madres, padres de familia y/o tutores, quienes en coordinación con las autoridades directivas, llevarán a cabo acciones de participación para que ningún alumno sea entregado a personas distintas a las autorizadas y/o a las personas que no porten su credencial que los autoriza para recoger a los alumnos. Asimismo, colaborarán para que en ningún momento los alumnos permanezcan solos o solas, tanto al exterior como al interior del plantel en los horarios de entrada y salida del plantel educativo. El director del plantel educativo debe establecer las acciones necesarias para salvaguardar al alumnado durante la entrega y recepción de los estudiantes.

4. En ningún caso y por ningún motivo serán entregados los alumnos a personas en estado inconveniente, alcoholizados o bajo sustancias psicotrópicas. De ser el caso, el director del plantel llevará a cabo la búsqueda telefónica de los otros familiares autorizados para recogerlos, si no se encontrara a alguno de ellos, llevará a cabo el procedimiento para canalizar a las autoridades competentes del Gobierno de la CDMX, indicado en este mismo protocolo.

5. Los integrantes del Consejo Técnico Escolar, el Comité de Protección Civil y de Seguridad en las Escuelas del Consejo de Participación Escolar y la Mesa Directiva de la Asociación de Madres y Padres de Familia realizarán una reunión informativa en la que, se comuniquen los mecanismos anteriormente señalados, los cuales estarán basados en las edades de los educandos como se refiere a continuación:

Primaria

- Al término de la jornada escolar, el director del plantel educativo organizará al personal para garantizar la entrega de los alumnos.
- La madre, padre de familia, tutor o persona autorizada, deberá portar la credencial de identificación emitida por la escuela para recoger al alumno.
- Los alumnos serán entregados en el interior del plantel por los docentes, en la zona previamente acordada, respetando las medidas sanitarias.
- En caso de extravío de la credencial de identificación, la madre, padre de familia, tutor o persona autorizada deberá notificar inmediatamente al director del plantel y solicitar por escrito la reposición, especificando el motivo.
- Los baños del plantel educativo deben permanecer cerrados al término de la jornada escolar y previo al ingreso de las madres, padres de familia, tutor o personas autorizadas para recoger a los alumnos.

Primaria alta (4º, 5º y 6º grados) y Secundaria

- El Comité de Protección Civil y de Seguridad integrado por madres, padres de familia o tutores en coordinación con las autoridades directivas se organizarán para diseñar acciones que aseguren:
 - o Que ningún alumno se quede sola o solo al exterior o interior de la escuela.
 - o Que cada alumno sea recogido por las personas autorizadas en la credencial.
- En caso de que la madre, padre de familia o tutor determinen que el alumno se traslade solo después de la jornada escolar, deberá firmar una carta dirigida al director del plantel, en la que exprese su autorización, así como las medidas que tomarán para salvaguardar la integridad del alumno.
- En caso de que el alumno utilice transporte escolar, la madre, padre de familia o tutor deberá firmar una carta en la cual solicita al director del plantel se le permita la entrega del alumno al personal autorizado del transporte, previo cotejo de la credencial. [8]

Referencias

- [1] Exova BM TRADA (2019). ISO 9001:2015 Gap Analysis Checklist <https://docplayer.es/64270719-Iso-9001-2015-gap-analysis-checklist.html>
- [2] NORMA INTERNACIONAL ISO 21001, Sistemas de gestión para organizaciones educativas, Requisitos con orientación para su uso. Primera edición (2018). <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/66266/24712f139cc846029e79d64a55b54067/ISO-21001-2018.pdf>
- [3] Miranda Ortiz, R. O. (2021). Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001: 2018 en la institución educativa 2007, los Olivos 2020.
- [4] "Se reportan diariamente 7 desapariciones de menores en México." 11 feb. 2021, <https://www.jornada.com.mx/notas/2021/02/11/sociedad/se-reportan-diariamente-7-desapariciones-de-menores-en-mexico-redim/>. Se consultó el 20 abril. 2022.
- [5] Barcenes Toro, S. E. (2017-05-30). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27235>
- [6] Manuel, J., & Ismael, M. D. (2019). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México Proposal of ISO 21001 in the educational environment of Aguascalientes, México. Revista de Educación, 3(9), 8-16.
- [7] Fiallos López, Dany Vinicio. (2008). Análisis, Desarrollo e Implementación de un Sistema de Control de Entrada y Salida de Estudiantes de Establecimientos Educativos Secundarios en el Periodo 2005 - 2006. Disertación (Ingeniero en Sistemas) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Ingeniería en Sistemas. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/565>
- [8] (2021, mayo 20). guía operativa para escuelas particulares - AEFCM. Se recuperó el abril 20, 2022 de https://www.aefcm.gob.mx/normateca/disposiciones_normativas/DGP_PEE/archivos-2021/GUIA-OPERATIVA-PARTICULARES.pdf
- [9] Gutiérrez Moreira, M. A. (2018). Comunicación digital en la vigilancia de tiempo real basado en software libre para la escuela de educación básica del Recinto Pueblo Nuevo del Cantón Isidro Ayora de la Provincia del Guayas (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil).
- [10] Barcenes Toro, S. E. (2017). Diseño de un sistema de registro y alerta aplicando tecnología RFID a los alumnos de educación inicial de la Escuela de Educación Básica Particular" República de Bélgica" en la ciudad de Guayaquil (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería en Teleinformática.).
- [11] Rivera Paipay, K. M., & Tupac Yupanqui Bustamante, M. Á. (2019). La Norma ISO 21001: 2018–Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima.