

Datos del Titular

Nombre: Candita Victoria Gil Jiménez

Correo Electrónico: fcsantiago@conalep.edu.mx

Teléfono:

722	2710800	2600
Lada	Teléfono	Extensión

Puesto: Directora General del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional

Fecha de Inicio de Operación: 2015-08-01

Es Resultado de un Trabajo en: Grupo

Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa

Subcategoría: Bachillerato o equivalente y centros de formación para el trabajo

I. Antecedentes

Antecedentes:

En 1995 el CONALEP impulsó una cultura de calidad con cobertura nacional, abarcando sus Oficinas Centrales, Direcciones Estatales y Planteles; en este momento se definieron por primera vez, la misión, la visión y los valores institucionales; simultáneamente se realizó una profunda reforma a la oferta educativa de la Institución.

Fue a partir de 1997 que se incorporó la medición del Clima Organizacional (CO) como requisito indispensable para que los planteles participaran en los Premios Estatales y Nacionales de Calidad. En 1999 se realizó una exhaustiva reestructura administrativa, que permitió la elaboración del Manual General de Organización, en la que fue incorporada la encuesta de medición del Nivel de Insatisfacción de los Usuarios (NIU).

En el año 2000, el Colegio inició la certificación de sus unidades administrativas, entre ellas los planteles, bajo la Norma ISO 9001:2000, con el pleno compromiso en la calidad de sus procesos administrativos; esto permitió conformar un sistema de gestión corporativo, estandarizado y homogéneo en criterios, normatividad, procedimientos e identidad institucional. Con la actualización, aplicación e interpretación de los resultados de los dos diagnósticos de calidad antes descritos, se atendieron los requisitos 6.4 Ambiente de Trabajo y 8.2.1 Satisfacción del cliente, de la Norma ISO 9001.

En 2009, con la adopción de la Norma ISO 9001:2008 se actualizó el instrumento para medir la opinión de los clientes, alumnos y padres de familia, denominado Nivel de Satisfacción de los Usuarios, NiSU; este último fue incorporado en el Encuestador Institucional, bajo una

modalidad en línea.

De manera paralela a NiSU, se aplicaba el instrumento evaluatorio del Sistema Nacional de Bachillerato; a raíz de ello, en 2015 se efectuó una fusión de encuestas, contemplando aspectos administrativos y académicos. El resultado de la unión integral fue la Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional.

La medición de la satisfacción del cliente o usuarios siempre ha sido una prioridad en el CONALEP y con el tiempo, tales recursos han experimentado una mejora sistemática basada en los siguientes aspectos:

1. Un cambio en la forma de aplicación: de formatos en papel y con visitas presenciales del personal administrativo en los planteles, se transitó a los sistemas informáticos y a la información vertida en bases de datos en Excel; posteriormente se migró a la aplicación en línea, sistema que hoy opera, lo que significa ahorro de tiempo y de recursos humanos, financieros y materiales.
2. Un cambio de contenido: del enfoque puramente administrativo y normativo en los reactivos, a una ampliación de temas que permiten mejorar la calidad educativa y los espacios de aprendizaje.
3. Un cambio en la utilización de la información: si bien los resultados en las encuestas NIU y NISU, eran insumos para atender auditorias de calidad, sus resultados no eran utilizados con fines de mejora continua. En la actualidad la información es aprovechada para la toma de decisiones, lo que implica plasmarlo en un programa de Trabajo y Mejora Continua, en el que se gestionan proyectos concretos y se utilizan más correctamente de recursos materiales, financieros y humanos.

El objetivo de la mejora en la aplicación de e_MeSCI se sitúa en dos momentos fundamentales: oportunidad e impacto. Se trata de recabar la opinión de los alumnos de manera oportuna, que con información imparcial y bajo la experiencia vivida, aporte datos que permitan identificar áreas de oportunidad; y al mismo tiempo, que la información sea utilizada para hacer cambios sustantivos destinados a generar un impacto positivo en los estudiantes, incrementando así su satisfacción frente a los servicios educativos del CONALEP.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI) se aplica desde 2015, a alumnos de planteles miembros o candidatos del Sistema Nacional de Bachillerato o Padrón de Buena Calidad de la Educación Media Superior. El instrumento de evaluación está estructurado por tres momentos de intervención del alumno: 10 preguntas sociodemográficas o estadísticas, 8 factores de medición y 88 reactivos. Del total de reactivos, se presentan 17 preguntas abiertas, que permiten identificar problemas concretos y facilitan procesos de intervención inmediata.

Los factores de medición establecen temas orientados a los aspectos evaluados por las políticas educativas vigentes, como el SNB, la Reforma Educativa y el Nuevo Modelo Educativo: normativa, planes y programas de estudio, planta docente, perfil del director, servicios escolares, instalaciones y equipamiento, programas de mejora (mantenimiento, protección civil y sustentabilidad), ambiente escolar (seguridad interna y externa), y calidad del servicio brindado.

Del universo de alumnos inscritos, únicamente se seleccionará una muestra del 10% de la matrícula total registrada en el plantel. La selección es aleatoria, sin embargo, está acotada a la indicación de incluir un número determinado de estudiantes de cada grado y turno, según el grueso de la población.

El proceso parte de la DIMAC, donde se diseña la encuesta bajo un estricto seguimiento de las políticas educativas vigentes y se dispone para su aplicación vía electrónica. Los planteles participantes llenan los formatos pertinentes y habilitan el espacio y el equipo adecuados para que los jóvenes puedan acceder al material. Desde Oficinas Nacionales, validan la información recibida y delimitan la muestra de alumnos que participarán. Los jóvenes elegidos para el procedimiento contestan libremente las preguntas a través del Encuestador Institucional CONALEP. La información recabada es procesada en la DIMAC, instancia que posteriormente realiza el informe oficial de resultados y lo canaliza a los representantes estatales. Como último paso, los planteles reciben el material resultante, mismo que es integrado a sus Programas de Trabajo y Mejora Continua.

En la mejora continua radica la validez de la e-MeSCI, ya que una vez identificado un factor o relativo débil, implica que se realice una planificación para ser intervenido, lo que ha permitido:

La difusión de la normatividad institucional: reglamento escolar, uso de las instalaciones y servicios del plantel, respeto al reglamento para usuarios de la biblioteca, aplicación de las normas de protección civil.

El encausamiento de servicios relativos a los planes y programas de estudio: orientación educativa, preceptoría, planificación de las sesiones, criterios de evaluación del aprendizaje y desarrollo de competencias.

La atención inmediata en el desempeño docente: dominio de contenidos, utilización de estrategias didácticas, manejo del modelo de educación basada en competencias y utilización de TICS.

La profesionalización del desempeño del director: presencia en el plantel, interés por los problemas, así como trato cordial y respetuoso.

La mejora de las instalaciones: acondicionamiento de aulas, adaptaciones para personas con discapacidad, mejora de la limpieza, seguridad e imagen, etc. Y la gestión de la seguridad externa, que en muchos casos tiene impacto en la deserción escolar.

La práctica que presentamos está inscrita en la categoría de Mejora de la Gestión Administrativa, porque si bien impacta de manera positiva en aspectos, criterios y estándares

de la calidad educativa, no se limita sólo al proceso enseñanza-aprendizaje y no es abordado por cuerpos colegiados. La práctica está pensada bajo criterios administrativos, lo que implica planeación, operación, verificación, toma de decisiones e implantación de acciones de mejora continua.

Objetivo General:

El propósito fundamental es medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación con los servicios académicos y administrativos que reciben; las instalaciones y el equipamiento con el que cuentan; y el ambiente social que se percibe en los espacios académicos y fuera de ellos. Las áreas de oportunidad identificadas son atendidas y utilizadas para la orientación de las estrategias y acciones que mejoren la calidad.

En la operación de la práctica intervienen tres actores fundamentales: Los responsables de elaborar y actualizar instrumentos de medición; de autorizar la aplicación de la encuesta, asesorar y monitorear el ejercicio; de hacer el análisis estadístico y de realizar y enviar los informes por unidad administrativa: cuatro personas de Oficinas Nacionales de CONALEP. Los responsables de recabar datos para determinar los universos a examinar; de difundir las guías o procedimientos de la práctica; de nombrar a los responsables del proceso por plantel y de reunir el avance de participación; así como de recibir y analizar el informe de resultados global: una persona, denominada Enlace de Calidad de Colegio Estatal. Los responsables de generar las condiciones de infraestructura (equipos de cómputo e internet); de establecer la logística de participación de alumnos por grupo, semestre y turno; de motivar y aclarar las dudas presentadas en la aplicación, así como de recibir y analizar los resultados de su plantel; de difundir los datos generados y de recabar propuestas de solución, acciones de mejora o prácticas de transformación: dos personas, Enlace de Calidad y Director de Plantel.

Los sistemas de evaluación que existen son muy positivos para las instituciones educativas, sin embargo, la e-MeSCI tiene tres riquezas únicas: en un solo cuestionario reúne los tópicos trazados por las encuestas de calidad implementadas en el Colegio, lo que reduce tiempos, esfuerzos y recursos; además es realizada mediante una plataforma propia de la Institución, esto se traduce en resultados expeditos y facilidad de aplicación en cualquier lugar de la República sin la necesidad de la presencia de encuestadores capacitados, es decir, sin el impacto económico para el plantel; y finalmente, en la obtención del testimonio imprescindible de los usuarios, lo que impacta directamente en las mejoras para su satisfacción.

Los beneficios obtenidos desde el origen e implementación de la práctica son muy valiosos para la Institución, porque permiten enriquecer y actualizar el funcionamiento de los centros educativos, basándose en las necesidades e inquietudes específicas de los jóvenes. En la madurez de la práctica se espera alcanzar:

1. Mayor cobertura: la integración de la totalidad de planteles, independientemente de su participación en programas de calidad; ello obliga a que se involucren en procesos de mejora, independientemente de las condiciones en las que se encuentren.
2. Análisis estadístico de la calidad: que la toma de decisiones para realizar cambios en el interior de cada plantel, se base en datos confiables, objetivos e imparciales.
3. Impactar en la operación de las políticas públicas actuales: Generar el cambio no sólo en procesos administrativos, sino en la identificación de retos educativos y en su intervención mediante acciones directas.

Objetivo Cualitativo Uno:

A corto plazo: Actualización del instrumento de medición conforme a los lineamientos, aspectos, características o requisitos establecidos en las políticas educativas vigentes.

Objetivo Cualitativo Dos:

A mediano plazo: Promover la cultura de evaluación mediante la aplicación de diversas herramientas estadísticas que permitan la recolección de datos para la toma de decisiones.

Objetivo Cualitativo Tres:	A largo plazo: <u>Mejorar la calidad del servicio educativo, mediante las acciones de mejora implementadas a nivel aula y plantel.</u>
Objetivo Cuantitativo Uno:	A corto plazo: <u>Contar con un estándar mínimo de 105 diagnósticos anuales relativos a la Satisfacción de la Calidad Institucional, correspondiente a los Planteles que tendrán alguna evaluación de la calidad educativa.</u>
Objetivo Cuantitativo Dos:	A mediano plazo: <u>Contar con 247 diagnósticos de la Satisfacción de la Calidad Institucional anualmente, correspondiente a 247 Planteles que se encuentran en el Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de la Educación Media Superior.</u>
Objetivo Cuantitativo Tres:	A largo plazo: <u>Contar con una cobertura total de 309 diagnósticos anuales, correspondiente a la totalidad de Planteles del Sistema CONALEP en la medición de la satisfacción institucional.</u>
Marco Normativo:	<p>1. Artículo 3º Constitucional: El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos.</p> <p>2. Ley General de Educación: Los lineamientos específicos a la educación en México dictan que esta debe contar con espacios y ambientes adecuados, con profesores actualizados y con un sistema operativo funcional y dinámico, dispuesto a la mejora de la calidad.</p> <p>3. Modelo Educativo, 2017: El Modelo emitido en el presente año, involucra la variedad de tópicos necesarios para que la educación tenga calidad, sea incluyente y accesible, es por ello que la e-MeSCI contempla todas las precisiones respecto a la integralidad del involucramiento factores humanos y materiales en favor de los jóvenes (capacitación docente, infraestructura, inclusión social, ampliación de oportunidades, optimización de los servicios administrativos escolares, etc).</p> <p>4. Manual General de Organización del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica: Funciones de la Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional: Coordinar la aplicación y difusión de los resultados de los diagnósticos en las Unidades Administrativas que se encuentran participando en los proyectos de calidad. Funciones del Departamento de Diagnóstico en Calidad: Operar, revisar y actualizar las metodologías, herramientas y técnicas empleadas en la aplicación de los diagnósticos de calidad. Asesorar a las Unidades Administrativas, en la elaboración de Programas de Acciones de Mejora, que permitan atender los resultados obtenidos en los diagnósticos.</p> <p>5. Estatuto Orgánico del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica: Artículo 330: En este artículo se especifican las facultades de la Dirección de Modernización Administrativa, entre las que destacan: implementar las estrategias institucionales en materia de calidad, modernización administrativa y mejora continua de los servicios del Colegio; proponer la adopción de prácticas exitosas que contribuyan a mejorar la calidad de los procesos y de los servicios educativos del CONALEP; impulsar la realización de evaluaciones externas que validen y reconozcan la calidad del Sistema del Colegio y promuevan su mejora continua; promover la aplicación de metodologías, técnicas y herramientas que faciliten la implantación de los programas y proyectos de innovación.</p> <p>6. Acuerdos Secretarial 480 de la RIEMS por el que se establecen los Lineamientos para el ingreso de instituciones educativas al Sistema Nacional de Bachillerato: Considerando el Tema Transversal referente a la Evaluación para la educación media superior, señala la necesidad de establecer un sistema integral de evaluación permanente, sistemática y confiable con la <u>participación de expertos conjuntados en diferentes grupos técnicos. El sistema deberá cubrir</u></p>

distintos objetos de evaluación: a los subsistemas y al sistema en su conjunto, directivos, docentes, alumnos y programas e intervenciones específicas; y atender varios propósitos, como el diagnóstico, la retroalimentación, la rendición de cuentas, así como establecer mecanismos de selección y certificación, para lo cual prevé como línea de acción el conformar comités técnicos de expertos en educación media superior que sean responsables de la definición y operación del sistema.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

Fusión y complementariedad de las encuestas anteriormente aplicadas: es resultado de la evaluación y selección de los reactivos de las encuestas NiSU y SNB, enriquecidos bajo los criterios de calidad en el servicio y la seguridad escolar.

Contenido: adicionalmente a los reactivos administrativos que atendían requisitos de la Norma ISO 9001 y a la evaluación de los planteles, la e-MeSCI integra preguntas de corte académico que permiten mejorar la calidad educativa.

Forma de aplicación: se transitó de los formatos en papel y las visitas presenciales de los evaluadores en los planteles, a los sistemas en línea, derivándose en ahorro de tiempo, materiales, costos y recursos humanos

Entrega de resultados obtenidos: mediante un informe personalizado por Unidad Administrativa, con la integración de gráficos y porcentajes obtenidos en cada factor y reactivo de medición.

Utilización de la información: una vez analizados los resultados estadísticos obtenidos, los responsables de los procesos identifican las fortalezas y debilidades, lo que motiva la elaboración del Programa de Trabajo y Mejora Continua de cada plantel; la e-MeSCI contribuye directamente a la toma de decisiones, la gestión de recursos y el desarrollo de un ambiente escolar óptimo

Perspectiva del usuario: siendo los jóvenes el objetivo de todos los esfuerzos nacionales en la educación, es imprescindible considerar su perspectiva sobre el servicio que reciben. El conocimiento de la óptica estudiantil en materia de contenidos educativos, infraestructura escolar y ambientes de aprendizaje, son en suma significativos para desarrollar un programa de trabajo dispuesto para la satisfacción de los educandos y su proyección positiva a la sociedad.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

La Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI) se aplica a alumnos de Planteles del Sistema CONALEP, quienes son los beneficiarios directos, ya que las acciones realizadas están orientadas en la mejora del servicio educativo.

De acuerdo a un análisis de participación podemos mencionar que la suma de centros educativos en los que se opera la e-MeSCI, va en ascenso gradualmente y contamos con las previsiones para alcanzar la cobertura total de nuestros planteles próximamente. En función de mostrar el crecimiento de la práctica, exponemos que en el año 2015 se aplicó el cuestionario a un total de 115 planteles con la participación de 12, 582 alumnos de 18 Colegios Estatales; en contraste, sólo en el primer semestre del año 2017 ya contamos con un total de 105 planteles encuestados, con una participación de 10,412 alumnos de 14 Colegios Estatales.

Si bien existen otros medios para escuchar la voz de nuestros alumnos, como por ejemplo la entrevista directa, la e-MeSCI permite contar con información de manera documentada, estadística e inmediata, como un medio para externar las opiniones de los estudiantes, con respecto al trato y servicio que reciben.

Cabe mencionar que la e-MeSCI ha contribuido activamente al logro obtenido en el ingreso, permanencia y ascenso de los centros educativos en el Sistema Nacional de Bachillerato; al momento 247 planteles de los 308 en existencia, pertenecientes a 30 Colegios estatales, se encuentran en el SNB y todos ellos han aplicado los resultados de la encuesta en la implementación de prácticas de mejora eficaces y sólidas

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

La aplicación de la Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI) atiende las políticas en materia de austeridad y racionalización de la Administración Pública Federal; la práctica que hoy nos ocupa no sólo no requiere presupuesto adicional al asignado por plantel, sino que su operación optimiza los recursos existentes, al señalar precisamente las áreas a las que debe dárseles atención.

Utilizando los criterios de eficiencia y eficacia, se ha quedado atrás la utilización de viáticos del personal para traslado a planteles, el gasto del papel y el desgaste de las impresoras para reproducir los formatos de la encuesta. Hoy en día se emplea el Encuestador Institucional CONALEP como un mecanismo de registro y una herramienta que facilita la socialización de nuevos instrumentos de medición, la aplicación en línea y el seguimiento de los universos a encuestar.

El impacto interno en los planteles se basa en la disminución del personal destinado a la operatividad de la práctica en el espacio físico; ya no se requieren dos personas por plantel como era anteriormente, ahora sólo basta un encargado del centro de cómputo, que apoye en las dudas técnicas. Un administrador en línea se encarga de conducir la práctica en la totalidad de los centros educativos.

Aprovechamiento:

Con respecto a la tecnología requerida en cada plantel, tampoco implica un esfuerzo o gasto agregado, ya que se aprovechan la conectividad de Internet del plantel y los laboratorios de informática existentes para el desarrollo de competencias digitales.

Los recursos humanos involucrados en la e-MeSCI tampoco significan un gasto extra para la Institución: cinco personas desde Oficinas Nacionales, un enlace por cada Colegio Estatal y dos facilitadores de la práctica por plantel, todos ellos han sumado las labores relativas a la encuesta a sus funciones asignadas, en el impulso de la calidad y la mejora continua. En caso de necesitarse el apoyo de un asesor, existe la opción de contar con videoconferencias que contribuyan a informar, sensibilizar o bien, comunicar los resultados obtenidos en la entidad federativa solicitante.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

Una vez identificadas las áreas de oportunidad del plantel, su personal y su población estudiantil, se establecen las acciones de mejora a implementar; la participación de la sociedad se ve reflejada al involucrar a diversos sectores como pueden ser los empresarios locales, las autoridades municipales y/o delegacionales, la sociedad de padres de familia y hasta los comercios locales cercanos, quienes contribuyen con recursos, tiempo e ideas en la mejora del entorno circundante al plantel. Es sumamente importante asegurarnos de que los estudiantes no sean violentados ni de manera sutil ni explícita, en su traslado e ingreso a las instalaciones educativas, ya que la inseguridad es reportada por los mismos usuarios, como uno de los motivos de la deserción escolar.

Impacto Sociedad:

A nivel externo, la sociedad también se ve beneficiada de manera directa, al ver reflejados los cambios realizados como producto de la opinión de los alumnos y de las acciones emprendidas, por ejemplo: cambio de la imagen física del plantel, mayor seguridad en la zona de influencia, mejora de la higiene de los sanitarios o aulas, suficiencia de bibliografía básica y equipamiento de acuerdo a los planes de estudio, entre muchos otros. Todo ello contribuye al bienestar social de la comunidad.

De manera indirecta, los jóvenes que asisten a un plantel adecuado y estimulante, son transmisores de una buena opinión a la gente que les rodea; el aumento de la población estudiantil en un centro educativo que realmente dé lugar a una educación de calidad, se traduce en amplitud de oportunidades para las familias de sectores medios y bajos, es decir, los niveles socio económicos que atiende el CONALEP.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

El personal participante se involucra mediante diversas funciones, responsabilidades y momentos:

1. En los planteles CONALEP existe un Enlace de Calidad que, junto con su Director, es responsable de generar las condiciones de infraestructura (equipos de cómputo e internet); de establecer la logística de participación de alumnos por grupo, semestre y turno; de motivar y aclarar las dudas presentadas en la aplicación; así como de recibir y analizar los resultados de su plantel. Una vez recibido el diagnóstico, el Director y el Enlace difunden el diagnóstico y recaba propuestas de solución, acciones de mejora o prácticas de transformación, para su incorporación en el Programa de Trabajo y Mejora Continua del Plantel.

2. En los Colegios Estatales se cuenta con una persona denominada Enlace Estatal quien es responsable de solicitar la aplicación y de reunir los datos necesarios para determinar los universos de aplicación; convenida la realización de la encuesta, debe difundir las guías o procedimientos de aplicación y nombrar los responsables de aplicación por plantel. Finalmente, luego del procesamiento de la información efectuada en Oficinas Nacionales, el Enlace recibe el avance de participación y más adelante, analiza el informe de resultados global.

3. En las Oficinas Nacionales, se cuenta con cuatro personas quienes, entre otras funciones relativas a la evaluación de la calidad y la mejora continua, realizan el diseño y retroalimentación de los cuestionarios y metodologías; además autorizan, ejecutan y monitorean la aplicación de la encuesta. Una vez que reciben los datos duros, el personal de la DIMAC realiza un análisis estadístico y un informe desagregado que envían a los Enlaces de Colegios Estatales. De manera adicional, se cuenta con asesores, quienes, si bien no son responsables de la aplicación de la encuesta, facilitan la interpretación de resultados y coadyuvan en la elaboración de las acciones de mejora a nivel plantel.

En los tres ámbitos de operación del Colegio, existe corresponsabilidad, de tal manera que cada uno contribuye, en ámbitos diversos, para el logro de los objetivos de la práctica.

Participación Social:

De manera directa no es activa la participación de la sociedad en la e-MeSCI, pero como se mencionó en la sección VI. Participación Ciudadana su función se ve reflejada al involucrar a diversos sectores para posibilitar el bienestar de los alumnos del Colegio y así, construir conjuntamente las mejoras requeridas.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Factores de Desarrollo de la Práctica

El diseño, la aplicación, la interpretación de resultados y la elaboración de informes personalizados de la e_MeSCI, mantienen un equilibrio al utilizar los recursos de manera austera y racional, contribuyendo así la sustentabilidad de la práctica.

En su operación se satisface la necesidad del alumno de ser escuchado y de que sea tomada en cuenta su opinión, positivamente, esta práctica cubre esa área e incluso, fomenta el uso de las TICs. Definitivamente la e-MeSCI ha sido un recurso que ha aportado diversas riquezas a la

gestión de los planteles, es por ello que ha ganado su validez y permanencia en el Programa de Trabajo para la Mejora Continua de las Unidades Administrativas.

Entre los factores impulsores se destaca:

1. El cumplimiento de los requisitos en materia de ISO 9001, propicio un intenso programa de capacitación en materia de temas de calidad a nivel nacional.
2. La necesidad de contar con mecanismos para escuchar y atender de manera directa las necesidades de los alumnos, como acción directa, estimuló la aplicación de mecanismos evaluatorios pertinentes.
3. El uso del Encuestador Institucional CONALEP, es un recurso sin duda innovador, que permite a la práctica distinguirse por su metodología y operatividad.
4. Utilizar las Tics para facilitar los tiempos y la comunicación externa, acción que impulsa la comunicación permanente con la Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas de Oficinas Nacionales.

Los factores restrictivos:

1. Poco conocimiento de la estadística y la minería de datos. En respuesta a ello, como acción, se ha impartido el curso Herramientas Estadísticas de la Calidad al personal administrativo de los planteles CONALEP.
2. La falta de práctica que aún se tiene en las Unidades Administrativas, para aprovechar la información útil emanada directamente de los alumnos; aún es posible derivarla con mayor precisión, a las prácticas de mejora. En respuesta a esta área de oportunidad se ha impartido capacitación para la correcta utilización de los resultados obtenidos y se ha retroalimentado a los planteles para que los diagnósticos tengan mayor correspondencia con sus Programas de Trabajo y Mejora Continua.
3. La poca difusión de los resultados a todas las áreas involucradas en la mejora. Sabemos que es fundamental que las áreas de oportunidad sean de conocimiento del personal para que puedan coadyuvar todos para la resolución de los problemas. La DIMAC conmina a los administrativos de los planteles a comunicarse con su personal y transmitirle la información de manera adecuada y oportuna.

Ciclos Mejora:

Ciclo de Mejora Propuesto:

La Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional, forma parte del Modelo Integral de Calidad para el Desarrollo Institucional (MICDI) que pretende fortalecer la capacidad del Colegio para la gestión integral de la mejora continua; ello mediante el impulso de la cultura de la calidad, la implantación de procesos holísticos de evaluación y la toma de decisiones orientada a resultados. Nuestra práctica forma parte de la necesidad de contar con un diagnóstico de las condiciones de un plantel, para impulsar su ciclo de mejora:

1. Diagnóstico
2. Integración
3. Operación
4. Evaluación interna
5. Evaluación externa
6. Impacto en el desarrollo organizacional

De manera particular, la e_MeSCI utiliza el ciclo de mejora de Deming:

1. Planear: Revisión, retroalimentación y actualización del cuestionario; darle fundamento metodológico; y sistematizar la operación en el Encuestador Institucional CONALEP.
2. Hacer: Difusión del procedimiento de trabajo, para una operación eficiente. Sensibilización y capacitación del personal, para uso correcto de la información. Finalmente, aplicación de la

encuesta mediante la selección del universo estudiantil.
 3. Verificar: Observar el cumplimiento de los parámetros establecidos como aceptables, para la detección de áreas de oportunidad y toma decisiones.
 4. Actuar: Contribución al impulso de la calidad y mejora continua mediante acciones planificadas.

Institucionalización:

Institucionalización de la Práctica:

Con el fin de institucionalizar la e_MeSCI y asegurar su permanencia más allá de la administración actual, se han establecido las siguientes acciones:

1. Incorporarlo al Manual General de Funciones:

Función No. 6 de la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad: Promover la aplicación de metodologías, técnicas y herramientas que faciliten la implantación y el seguimiento de los programas y proyectos de calidad y mejora continua en el Sistema CONALEP.

Función No. 3 de la Coordinación de Promoción de la Cultura Institucional: Coordinar la aplicación y difusión de los resultados de los diagnósticos de Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción de los Usuarios en las Unidades Administrativas que se encuentren participando en los proyectos de calidad.

Función No. 1 del Departamento de Diagnósticos de Calidad.
 Operar los mecanismos para la aplicación de los diagnósticos de clima organizacional, nivel de satisfacción de los usuarios o similares, así como el envío de los resultados a las Unidades Administrativas diagnosticadas

2. Documentarlo en el Manual de Procedimientos de la Dirección.
 3. Contar con una metodología fundamentada e instrumentos de operación.
 4. Es difundida y aplicada a nivel nacional.
 5. Apoya al cumplimiento de uno de los requisitos de la Norma ISO 9001, en la Satisfacción del Cliente: La organización deberá llevar a cabo el seguimiento de las percepciones de los clientes para comprobar el grado en que se cumplen sus requisitos. Para ello, la organización deberá obtener información relacionada con los puntos de vista y opiniones de los clientes sobre la propia organización, sus productos y sus servicios.

6. Forma parte de la metodología de evaluación interna y/o externa para el ingreso permanencia de Planteles en el SNB o Padrón de Buena Calidad en la Educación Media Superior:
 Política 2: Dicho proceso (de evaluación) ha de proporcionar información confiable acerca de estado que guardan los planteles implicados. Tal información es el punto de partida para el diseño de estrategias de mejora.
 Política 4: Para el proceso de Evaluación de Planteles, las evaluaciones deben apoyarse en criterios referentes y estándares viables que aseguren su valides y confiabilidad.

Acciones :

Acciones que se proyectan en el corto, mediano y largo plazo

Acciones a corto plazo

Fortalecer la difusión de la e_MeSCI en Colegios Estatales y Planteles con el fin de posicionarla como un requisito indispensable de evaluación de la calidad.

Incluir el contenido metodológico en los procesos de capacitación impartidos por la Dirección de

Modernización Administrativa y Calidad, con el fin de concientizar sobre la importancia de contar con referentes que permitan impulsar la mejora continua.

Acciones a mediano plazo

Garantizar que permanezca en el Manual General de Organización del Colegio y se mantenga documentado en el Manual de Procedimientos de la Dirección.

Acciones a largo plazo

Promover la gestión institucional en función de obtener una mejora en el Encuestador CONALEP, que permita contar con información en tiempo real y facilite el análisis de datos.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Replicabilidad de la práctica

Todo plantel educativo, de nivel medio superior, tiene la obligación de someterse a evaluaciones con fines de mejora de la calidad. Las metodologías de valoración a las que se recurre suelen ser la revisión de procesos y procedimientos, la inspección física de instalaciones, la entrevista, la encuesta y la observación directa.

La e_MeSCI ha permanecido como un instrumento de diagnóstico a lo largo de los años, pero también como instrumento de innovación, ya que permite el cambio de estructura, contenido y métodos, con respecto a las encuestas ya existentes, contribuyendo a la mejora de la calidad de la educación pública en nuestro país.

Nuestra encuesta ha sido diseñada para que otras instituciones puedan implementarla con facilidad; al atender la perspectiva de los estudiantes, son ellos mismos quienes permiten que los resultados sean un traje a la medida de cualquier institución educativa: siempre será un gran recurso que los usuarios rectifiquen lo que esperan y necesitan de un servicio solicitado.

Los aspectos operativos de la e-MeSCI se encuentra explicitados en la guía metodológica, la guía de aplicación, el formato de presentación de resultados y el procedimiento documentado para la implementación de la práctica; toda aquella institución interesada en seguir un proceso imparcial, sencillo, eficiente y con un alto potencial de resultados, puede descubrir la nobleza de la ejecución de la práctica.

En CONALEP fue implementada la encuesta en los planteles dependientes de las Oficinas Nacionales ubicados en Distrito Federal, para después transmitirla al estado de Oaxaca. A la fecha conseguimos extender la práctica a 247 centros educativos de toda la República, con una variedad amplia de escenarios y condiciones socioeconómicas, ya conocida en nuestro país; en todas las experiencias los resultados fueron sumamente positivos, porque ofrecieron un recurso nuevo y vital para la planeación de los programas de mejora continua.

Participación otras Instancias:

Participación de otras instituciones para la implementación

La encuesta es uno de los métodos que tienen mayor peso para las evaluaciones del Consejo para

la Evaluación de la Educación del tipo Medio Superior A.C (COPEEMS), destinadas a la incorporación o promoción de nivel de planteles en el Sistema Nacional de Bachillerato; la metodología que opera para este propósito, mide factores y reactivos apegados a los lineamientos educativos, por sobre los procesos administrativos.

En este sentido, COPEEMS es la institución con la que se relaciona directamente la e-MeSCI. la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad tomo los elementos sustanciales de calidad educativa, propuestos por COPEEMS en sus cuestionarios; para completar el enfoque integral de la DIMAC, se sumaron además los aspectos de corte administrativo. Gracias a la elaboración de reactivos en concordancia con ambas esferas, la e-MeSCI se consolidó como un mecanismo de amplio espectro; la visión completa le otorga interés y la convierte en una alternativa innovadora y atractiva.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Como ya se ha mencionado, la Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional, forma parte del Modelo Integral de Calidad para el Desarrollo Institucional, en cual impulsa la incorporación de Planteles CONALEP al SNB, la certificación en la Norma ISO 9001:2015 y la evaluación del Clima y Cultura Organizacional, todo ello bajo el enfoque de satisfacción del cliente.

La suma de los resultados obtenidos en la e-MeSCI, son áreas de oportunidad para impulsar acciones de mejora y posicionarse de manera competitiva en el entorno educativo, mismas que se ven reflejadas oficialmente en el Programa de Trabajo y Mejora Continua. Para que exista posicionamiento y sustentabilidad del enfoque integral de calidad, es necesario que se apoye de los principios de la cultura institucional del Colegio, así como en las reglas de actuación que determinan las actividades de la Administración Pública Federal.

La cultura institucional del Colegio está basada en siete valores que fueron definidos desde hace más de 20 años y continúan en una estrategia de difusión, promoción y vivencia continua; dentro de estos valores se encuentra la Calidad como principal sustento de las actividades realizadas, al incluir actitudes asociadas tales como enfoque al cliente y atención a la evidencia como prueba objetiva de lo realizado, es decir: un ciclo interminable del actuar, en observancia de lo alcanzado para superarlo. Otro principio fundamental que fortalece la instrumentación es la política de calidad de la institución para la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, la planeación y prevención de riesgos para lograr nuestros objetivos, así como la identificación de las mejores prácticas para su réplica en el Sistema CONALEP. De igual forma, se retoman los principios generales de operación de la Administración Pública Federal para permear las actividades que esta desarrolla: la transparencia de la información, la ética y honestidad en el ejercicio público, así como la racionalización y aprovechamiento óptimo de los recursos.

La política educativa y las legislaciones nacionales tienen un papel preponderante en la consolidación de la práctica educativa. La normativa otorga límites y estructura para los espacios de actuación, es por ello que, se reconoce entre otros, a los siguientes ordenamientos como los de mayor alcance, en relación con los propósitos y finalidades de esta iniciativa:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: La carta magna establece, en el artículo 3º, el derecho a recibir educación impartida por el Estado; que permita desarrollar las facultades del ser humano; que encarne valores como el amor a la patria, el respeto a las garantías individuales y la solidaridad internacional; y que la calidad de la instrucción, la infraestructura y

los docentes, optimicen el aprendizaje de los educandos.

Ley General de Educación: Los artículos 3°, 7° y 10°, determinan que el Estado está obligado a prestar servicios educativos de calidad, desde preescolar hasta el nivel medio superior. La responsabilidad gubernamental radica en garantizar el óptimo aprendizaje, fomentar actitudes positivas hacia el trabajo y dotar a los ciudadanos de las herramientas que les permitan contribuir a la productividad del país.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018: En la sección VI.3 México con Educación de Calidad, Objetivo 3.1, se expresa el compromiso de impulsar el potencial de los mexicanos, por medio de planes y programas de estudio pertinentes, que afiancen las competencias significativas aplicables a lo largo de la vida.

La relevancia de la práctica, en este contexto, tiene sustento también en las atribuciones y funciones conferidas a la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad en el Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización, en donde claramente se establece la promoción y difusión de la calidad y la mejora continua, mediante el diseño y la aplicación de los mecanismos correspondientes.

Transparencia:

Dentro de los principios que se observan en la práctica, toda la información, datos y registros que se desprenden de las actividades realizadas y de su documentación ha sido clasificada como pública, de tal forma que cualquier ciudadano puede acceder a los datos que se derivan. Para asegurar el carácter público de la información de esta práctica, se desarrollan acciones tales como la Cultura de la documentación y de la evidencia. Sin embargo, cabe señalar que los testimonios y datos personales de los encuestados no son evidenciados por razones obvias de respeto y discreción.

Para cada una de las etapas de la práctica, se han diseñado formatos que aseguran la disposición de información mínima que da fe de las actividades realizadas que el procedimiento señala de manera explícita; asimismo, en las acciones de capacitación para difundir la aplicación y utilización de resultados de los diagnósticos, se insiste en que todo el proceso debe contar con registros a fin de elaborar expedientes electrónicos que permitan su posterior verificación.

Aplicación de recursos:

Para la operación de la e-MeSCI, se requiere dominio de competencias en metodologías de evaluación, uso de herramientas estadísticas, manejo acertado de TICs, comunicación asertiva y habilidad para el manejo de programas informáticos; esto forma parte del perfil del operador asignado para tal función. Como podemos ver existe una gran variedad de recursos utilizados por la e-MeSCI, sin embargo, son de carácter humano porque, como hemos señalado previamente, una de las bondades de la encuesta es que no genera costos de operación; hablamos pues de un mecanismo que es rico en contenido, efectivo en la operación, conducido por personal altamente capacitado, realizado sin costos extra para la institución, con la seguridad de que todo ello arrojará resultados de alto nivel.

Sabemos de la importancia de contar con un encuestador moderno que facilite la aplicación, seguimiento y generación de reportes; sin embargo, este requerimiento tecnológico puede ser atendido de manera planificada por la Dirección Corporativa de Tecnologías Aplicadas del Colegio. En resumen, no es necesaria la compra o contratación de bienes y servicios, por lo tanto, se protegen los recursos públicos.

Desarrollo profesional y humano:

La operación de todo sistema de calidad, ya sea educativa o administrativa, requiere de la capacitación oportuna de su personal, para fortalecer sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades; sin embargo, tal necesidad no implica una capacitación exclusiva, ya que esta se da de manera directa y personalizada, vía correo electrónico o teléfono. Los procesos formales de capacitación se enmarcan dentro de la capacitación impartida para operar el Modelo de Calidad

Institucional y/o la elaboración del Programa de Trabajo y Mejora Continua del Plantel, es decir que también hemos aprovechado actividades ya existentes para posicionar la encuesta, sin que ello signifique un desgaste adicional para el personal.

En la oferta de esta capacitación se incluyen temas asociados directamente, como son: la elaboración de programas de mejora continua; la calidad en el servicio; las herramientas estadísticas, la documentación de procesos; entre otras. Todas las competencias desarrolladas prevén las posibles carencias para implementar un programa de mejora, gracias a ello el personal está un paso adelante a las eventualidades. Por otro lado, al abordarse temas generales y transversales a las funciones administrativas, los funcionarios capacitados pueden aplicarlos en sus actividades diarias sin importar las funciones que desarrolla, contribuyendo así a su formación continua y desarrollo personal.

Todos los cursos que se imparten están diseñados con rigor técnico por lo que, de cada capacitación realizada se expiden una constancia con valor curricular para los interesados.

Salud y seguridad:

El contenido de la aplicación de la Encuesta contempla aspectos de medición relativos a la salud y seguridad de la comunidad educativa y de manera particular de los estudiantes, por ello hace énfasis en los siguientes tópicos:

1. Conocimiento de las normativas relativas a la protección civil.
2. Realización de simulacros.
3. Seguridad Interna
4. Seguridad Externa.

Una vez identificadas las áreas de oportunidad se deberán realizar acciones que van desde la creación de brigadas de protección civil, la conformación del comité de higiene y seguridad, la capacitación del personal para enfrentar siniestros, la colocación correcta de extintores, el establecimiento de las rutas de evacuación, la identificación de los puntos de encuentro e incluso, la validación de sus programas por parte de la autoridad local competente.

Con respecto a quienes operan la práctica, no requieren implementar medidas adicionales de seguridad, más que las establecidas para todas las dependencias del gobierno federal, tareas a las cuales estamos obligados a cumplir como servidores públicos.

Medio ambiente:

El tema de la protección al medio ambiente está inmerso en los modelos de calidad que desarrolla el Colegio en sus diferentes unidades administrativas, por lo tanto, es un aspecto que debe ser incluido en la mejora de dichas unidades.

Derivado de lo anterior, al aplicar la e-MeSCI, se requiere que los alumnos opinen sobre el estado de las acciones que se desarrollan en su plantel para el cuidado del medio ambiente. Según los resultados, se solicita al plantel que se documente a través un programa con estrategias para la sustentabilidad; si bien gran parte del contenido de las actividades en pro del ambiente dependerá del entorno que rodea al centro educativo, es necesario que se cumpla con algunos criterios que aseguren que no será un criterio soslayado.

En este sentido, se precisa que el programa escolar de sustentabilidad vaya más allá de la definición de acciones para el cuidado del medio ambiente, por lo que debe incluir estrategias que formen y desarrollen competencias verdes entre sus participantes; con esto se pretende que los jóvenes se interesen en solucionar problemas ambientales en su comunidad, que aprendan a valorar y comprender el daño a los ecosistemas y que procuren el equilibrio ecológico entre la unidad administrativa y su entorno. La estructura del programa de sustentabilidad requiere la determinación de sus propósitos, la definición de las actividades a realizar de forma programada, así como el mecanismo para evaluar las metas de forma periódica para determinar su eficacia.

Con respecto a quienes operan la práctica, es importante considerar que toda la documentación, registros y evidencias que generan son por medios electrónicos, lo que facilitará su resguardo, seguimiento y difusión por medios tecnológicos e informáticos, además de omitir el uso de papel.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

Enfoque:

El concepto y el contenido fundamentales de la Encuesta para la Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional ha operado con diferentes nombres y bajo diversas metodologías, por ello sabemos que cuenta con más de 15 años de experiencia, en los procesos de calidad. Actualmente la e-MeSCI trabaja bajo la definición oficial que le da nombre y cuenta con un procedimiento de trabajo documentado que permite identificar las fases de operación y los responsables.

Su aplicación cobra relevancia al incorporar temáticas vinculadas a las nuevas disposiciones en materia de calidad educativa, impulsadas como resultado de la Reforma Educativa y como fortalecimiento de la Reforma Integral de la Educación Media Superior.

La práctica cuenta con un programa de trabajo definido, el cual está alineado a la programación establecida para la promoción de planteles al SNB; la programación es determinada por el año de ingreso y el ascenso de nivel, donde se deberá mostrar avance de los criterios, estándares e indicadores.

Los objetivos de e-MeSCI van dirigidos a la medición del nivel de satisfacción de los alumnos de los planteles CONALEP, miembros o candidatos del Sistema Nacional de Bachillerato, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben; la finalidad última es la de utilizar las áreas de oportunidad identificadas para la orientación de las estrategias y las acciones que mejoren la calidad.

Con relación a los tiempos previstos en las proyecciones de la e-MeSCI, se contempla que, a más tardar, en diciembre de 2017 se deberá promover el ascenso de nivel de 72 planteles, por lo tanto, será aplicado el diagnóstico de Satisfacción de la Calidad Institucional.

La e-MeSCI cuenta con responsables de manera definida a nivel plantel (2) a nivel Colegio Estatal (1) y a nivel de Oficinas Nacionales (5) como parte de sus atribuciones establecidas en el Manual General de Funciones.

Las metas e indicadores se encuentran registrados en el Programa de Trabajo Anual solicitado por la Dirección de Planeación y Programación en donde se establece: Aplicar la Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional, a por lo menos 80 planteles en apoyo a los procesos de retroalimentación con el cliente que requiere el Sistema de Gestión de Calidad y su indicador establece el número de planteles diagnosticados entre el número de solicitudes emitidas o requeridas.

Implantación:

Implantación:

La práctica ya está difundida a nivel nacional y cuenta con un plan de trabajo que contempla las actividades señaladas en su procedimiento de trabajo y su flujo de comunicación se realiza por medio de los Enlaces Estatales y Enlaces de Plantel.

Con respecto al procedimiento, la secuencia es la siguiente: Se diseña la encuesta e_Mesci, de acuerdo a políticas educativas vigentes; se habilita en el sistema de aplicación electrónica; se solicita la aplicación de encuesta, conforme a procedimientos de ingreso o promoción de Planteles CONALEP a programas de calidad; se define el período de aplicación; e envían formatos de manera electrónica, para solicitar datos del plantel y de los alumnos a encuestar; la guía de aplicación es enviada para que los estudiantes puedan acceder al Encuestador Institucional CONALEP; los alumnos contestan de manera programada la encuesta; se realiza el procesamiento estadístico de la información; se elabora el informe de resultados por plantel, conforme a los factores y reactivos de medición; se envían informes de resultados, de manera oficial a la Dirección Estatal, misma que analiza los resultados de manera global y los canaliza a los Directores de los planteles; finalmente se integran los resultados de la e_Mesci al Programa Integral de Trabajo y Mejora Continua de cada plantel.

Resultados:

Resultados:

Con fines prácticos se mostrarán los resultados obtenidos de enero a junio de 2017: Se aplicaron un total de 10,412 encuestas alumnos, pertenecientes a 105 planteles de 14 Colegios Estatales del Sistema CONALEP; de ellos sólo 75 requieren procesos de promoción en el SNB, sin embargo, a solicitud expresa, se realiza con fines de comparación, referencia y mejora de procesos. Los 75 planteles elaborarán para el segundo semestre su Programa de Trabajo y Mejora Continua, en donde se plasmarán sus necesidades, requerimientos, carencias e insuficiencias derivadas de los distintos instrumentos de evaluación interna y externa. Las acciones realizadas no forman parte de esta práctica, pero tienen un gran impacto sobre la imagen, el desempeño, la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio educativo.

Algunas de las tareas fundamentales para mejorar la práctica son: la actualización del instrumento de medición conforme a los criterios surgidos del Modelo Educativo; el impulso a la capacitación del personal de planteles para un mejor aprovechamiento de los datos; y la gestión de una versión más actualizada del Encuestador Institucional, que permita la obtención de datos en tiempo real y la obtención de reportes de manera directa.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

La práctica mide su funcionamiento en el número de solicitudes atendidas por parte de los Colegios Estatales al emitir los lineamientos de ingreso o promoción de planteles en el SNB: Número de solicitudes emitidas entre número de solicitudes atendidas. A la fecha se cuenta con un 100 % de efectividad, al atenderse 14 Colegios Estatales con 105 planteles del Sistema CONALEP; la medición de este indicador es trimestral, con respecto a los informes de resultados emitidos para la Junta Directiva Nacional.

Un resultado de impacto es el número de alumnos encuestados en el primer semestre, en donde se aplicaron un total de 10,412 cuestionarios; ello representa el 10 % de la matrícula de los planteles encuestados, sin embargo, han sido elegidos para que correspondan a la representatividad global.

Debido a que la práctica no eroga costos para su operación, no se contemplan indicadores de valores económicos; pero es importante resaltar los beneficios generados por su aplicación, por ejemplo, la satisfacción del egresado que genera prestigio, reconocimiento y promoción como una buena institución educativa.

Resultados:

Con base a los resultados obtenidos en el primer semestre (Ejemplo, 27 planteles CONALEP de la Ciudad de México), se evidencia que el índice de satisfacción de la calidad institucional ha tenido un incremento positivo en sus resultados.

De los 105 planteles encuestados en el primer semestre de 2017, sólo 75 requieren procesos de promoción en el Padrón de Calidad de la EMS, sin embargo, a solicitud expresa se aplica con fines de comparación referencial y de mejora de procesos.

La aplicación de diagnósticos en los centros educativos CONALEP son un instrumento de inclusión para la comunidad estudiantil, al tomar en cuenta la opinión con respecto a lo que viven y perciben de su entorno académico. Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas, entre ellas, el posicionamiento competitivo del plantel, que lo hace más fuerte y demandado en su entorno local. Aunque el indicador no es cuantificable, permite incidir en la satisfacción y bienestar de los usuarios.

El alumno que egresa satisfecho por la formación recibida, se convierte en un cliente, que comunica a otros sus experiencias positivas con respecto al servicio; por ello, el Colegio obtiene como beneficio, la multiplicación de la difusión positiva a través de familiares y amigos, contribuyendo a la mejora de la imagen institucional.

Finalmente, la aplicación de la e_MeSCI, el análisis de resultados, la elaboración de diagnósticos, la entrega de resultados y su inclusión en los programas de trabajo, son para el personal un medio de contribución al sistema educativo público, que permite contribuir a consolidar la cultura de la mejora en la gestión institucional.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Con el fin de comprender el procedimiento de operación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_Mesci), se anexan los siguientes archivos:

1. Guía metodológica e_Mesci
2. Ejemplo de informe de resultados por Unidad Administrativa
3. Listado de Planteles al Primer Semestre 2017, en donde se ha aplicado la encuesta.
4. Concentrado de resultados de Planteles de la Ciudad de México.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

75-Anexo 1 e-MESCI_Metodología.docx , 75-Diag. de Flujo e-MeSCI.pdf