

DIAGNÓSTICOS PARA LA MEDICIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Implementación de Modelos de Calidad

Una de las políticas que distinguen la prestación de los servicios que ofrece el Colegio, es la **implementación de modelos de calidad y mejora continua** en sus diversas unidades administrativas, a través de la **acreditación y certificación de estándares** nacionales e internacionales.

Por su naturaleza metodológica, los modelos de calidad implementados en el Sistema CONALEP requieren de la aplicación de **instrumentos para medir la satisfacción del cliente.**





La aplicación de “Diagnósticos de Calidad”

se constituye como una herramienta fundamental para la medición de los diferentes factores que influyen en la satisfacción de los usuarios internos y externos del CONALEP. Lo anterior, permite detectar áreas de oportunidad y en consecuencia, diseñar planes y proyectos para impulsar la mejora de los servicios que ofrece el Colegio.

1

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada por la Secretaría de la Función Pública a servidores públicos de la Administración Pública Federal.

2

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada por el CONALEP a personal de unidades administrativas de entidades federalizadas.

3

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI), aplicada a los alumnos de planteles que operan modelos de calidad.

4

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e_MeSSE), aplicada a los padres de familia de planteles que operan modelos de calidad.

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), SFP

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada por la Secretaría de la Función Pública a servidores públicos del Gobierno Federal

Su objetivo es conocer el sentir de los servidores públicos e identificar la forma en la que viven y perciben el ambiente de trabajo. Este mecanismo está enfocado en la cultura de servicio, para la búsqueda de transformaciones organizacionales.

Se encuentra normado en las “Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos”, emitidas por la Secretaría de la Función Pública (SFP).

En 2020, participaron 2,076 servidores públicos de las 59 unidades administrativas de Oficinas Nacionales (ON), la Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México (UOD CDMX), la Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca y los planteles adscritos. Obteniendo un índice general de clima organizacional de 82.01%.

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) a Entidades Federalizadas

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada por el CONALEP a unidades administrativas de entidades federalizadas.

Su objetivo es medir el nivel de satisfacción del personal, en relación con el clima laboral que prevalece en la Institución, para identificar áreas de oportunidad. Esto, con la finalidad de orientar estrategias y acciones hacia la construcción de un ambiente agradable y positivo, que apoye en la calidad de los servicios educativos que se ofrecen tanto a los alumnos como a la ciudadanía.

Requisito 7.4.1 Ambiente para la operación de los procesos de la Norma ISO 9001:2015

En 2020 se aplicó la ECCO a un total de 22,010 servidores públicos adscritos a 314 unidades administrativas y obtuvo un Índice General de Clima Organizacional de 81.41%.

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI)

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e_MeSCI), aplicada a los alumnos de planteles que operan algún modelo de calidad.

Su objetivo es medir el nivel de satisfacción de los alumnos, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben en los planteles, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad, que permitan definir prioridades y establecer acciones de mejora.

Requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente de la Norma ISO 9001:2015

En 2020, el CONALEP aplicó la e-MeSCI a sus 308 planteles, con una participación de 56,415 alumnos, obteniendo un Promedio de Satisfacción de la Calidad de 79.75 puntos.

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e_MeSSE)

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e_MeSSE), aplicada a los padres de familia de planteles que operan modelos de calidad.

Recabar información, proporcionada por los padres de familia de los alumnos de los planteles CONALEP, de la calidad de los servicios recibidos en el proceso formativo de sus hijos, que permitan obtener un índice de satisfacción y orientar acciones de mejora a nivel institucional.

Requisito 4.2 de la Norma ISO 9001:2015 establece atender la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En 2020, el CONALEP aplicó la e-MeSSE a un total de 203 planteles diagnosticados con 33,629 encuestados y un índice de satisfacción del servicio educativo de 88.18 %.

Responsables de la publicación

Mtro. Mario Daniel Montiel Ortiz

Director de Modernización Administrativa y Calidad

Autorizó

Lic. Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional

Elaboró y revisó

Fecha de actualización: 02 de agosto de 2021

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

