DIAGNÓSTICOS PARA LA MEDICIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL







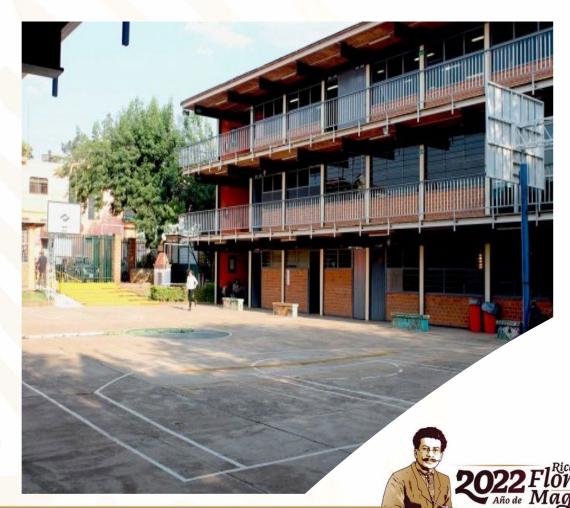




Implementación de Modelos de Calidad

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 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"

constituye 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 continua de los servicios que ofrece el Colegio.





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





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





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



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 Medición del Ambiente Escolar (e-MAE), aplicada a los alumnos 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.

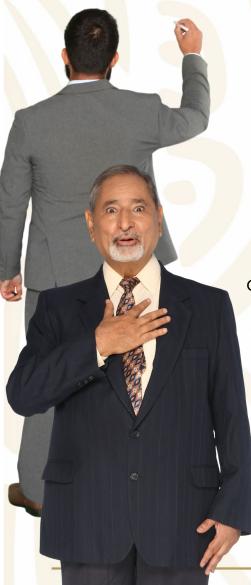
Se encuentra normado en las "Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos", emitidas por la Secretaría de la Función Pública (SFP).

En 2021, participaron 4,595 servidores públicos y docentes 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.









Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO)



Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO), aplicada por el CONALEP al personal docente y administrativo de planteles y unidades administrativas a nivel nacional. Su meta 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.

Responde al requisito 7.1.4 de la Norma ISO 9001:2015 relacionados con el ambiente para la operación de los procesos.

En 2021, el CONALEP aplicó la e-CCO a un total de 319 Unidades Administrativas (conformadas por 281 planteles, 30 Colegios Estatales y 8 Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos) diagnosticados con 21,639 docentes y administrativos, obteniendo un índice general de Clima Organizacional de 76.63 puntos.







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.

En atención al requisito 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y 9.1.3 de la Norma ISO 21001:2018, referente a la medición de la Satisfacción del Cliente.

En 2021, el CONALEP aplicó la e-MeSCI a 290 planteles, con una participación de 48,592 alumnos, obteniendo un Promedio de Satisfacción de la Calidad de 77.05 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.

Su finalidad es 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.

Responde al requisito 4.2 de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 relacionados con la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En 2021, el CONALEP aplicó la e-MeSSE a un total de 288 planteles diagnosticados con 40,846 madres, padres y tutores encuestados y un índice de satisfacción del servicio educativo de 87.56 puntos...









Encuesta de Medición del Ambiente Escolar (e-MAE), aplicada a los alumnos de planteles que operan modelos de calidad. Su propósito es conocer la "experiencia vivida" y el sentir de los estudiantes del Sistema CONALEP, respecto al ambiente escolar que prevalece en la institución, para promover la implementación de acciones preventivas y de mejora, que contribuyan en la creación de un entorno educativo favorable para su desempeño académico.

Atiende el requisito 7.1.4 y 9.1.3 de la Norma ISO 21001:2018 relacionados con el ambiente de aprendizaje y los servicios de apoyo.

En 2021, el CONALEP aplicó la e-MAE a un total de 298 planteles diagnosticados con 57,548 encuestados y un índice de satisfacción del servicio educativo de 86.37 puntos.





Responsables de la publicación

Mtro. Andrés González Saavedra

Director de Modernización Administrativa y Calidad

Autorizó

Lic. Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional

Elaboró y revisó

