

Encuesta para la “Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional”
(e-MeSCI)



Resultado global del Conalep Estado de México

Julio 2019

Apasionadamente
conalep!

formando biografías
exitosas

Introducción:

CONALEP Estado de México, alineado al Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad y comprometido en proporcionar servicios que satisfacen los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables; cada año realiza un seguimiento en coordinación con CONALEP Nacional, a través de la encuesta: **Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)**.

Para el año 2019, se evaluaron 8 aspectos alineados a los aspectos de evaluación del padrón de calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PC-SiNEMS), atiende el requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente de la Norma ISO 9001:2015. Permite conocer la percepción sobre la operación del modelo educativo, planes y programas de estudio, plantilla docente, desempeño del director, instalaciones, equipamiento, así como condiciones del entorno (seguridad interna y externa).

Solicitando la opinión de estudiantes y padres de familia, que permitan identificar expectativas, necesidades y requisitos en los diversos factores, que sirvan como indicadores, áreas de oportunidad, para mejorar la gestión y el desarrollo de este Colegio Estatal, mismas que cada uno de los planteles deberán requisitar, integrar y atender, por medio del Programa de Trabajo y Mejora Continua (PTyMC), en los formatos correspondientes, así como los solicitados por el (PC-SiNEMS).

Objetivo



Medir el nivel de satisfacción de los alumnos, con relación a 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 la prestación del servicio educativo.

Descripción de Factores de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)

NORMATIVA



Evalúa la existencia, conocimiento y aplicación de la documentación normativa que regula la operación de un plantel.

1

PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO



Evalúa el conocimiento de los(as) alumnos(as) con respecto a los planes de estudio que operan en el plantel.

2

PLANTA DOCENTE



Evalúa el conocimiento de los(as) alumnos(as) con respecto a la formación, desempeño, actualización y compromiso del personal docente.

3

DIRECTOR(A) DEL PLANTEL



Evalúa la percepción de los alumnos(as) con respecto al desempeño del director del plantel, en cuanto a su presencia, trato e interés por resolver problemas.

4

Descripción de Factores de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)

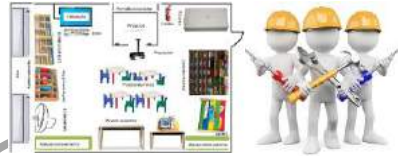
SERVICIOS ESCOLARES



Evalúa la calidad del servicio proporcionado por el personal de ventanilla a los (as) alumnos (as), con respecto a los diversos trámites de su trayectoria académica, así como el otorgamiento de becas.

5

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO



Evalúa el grado de satisfacción de los(as) alumnos(as) con respecto a la existencia, suficiencia, limpieza y seguridad de las instalaciones y equipamiento con que cuenta el plantel.

6

PROGRAMAS DE MEJORA Y DESARROLLO



Evalúa la operación de los programas de mejora para garantizar el mantenimiento y seguridad y el cuidado del medio ambiente en beneficio de los(as) usuarios(as) del plantel.

7

INFORMACIÓN GENERAL DE AMBIENTE ESCOLAR

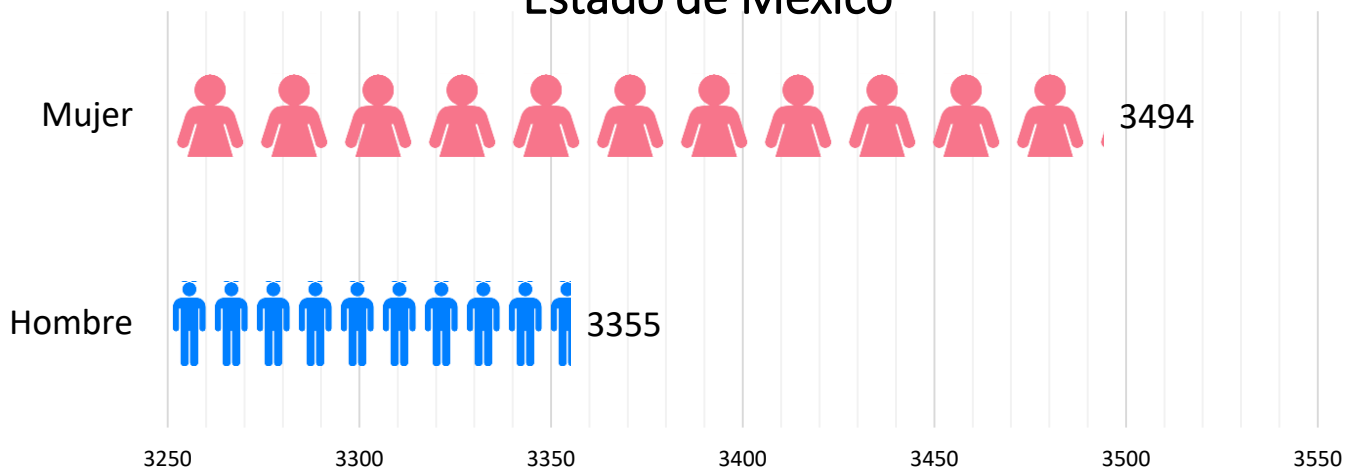


Evalúa diversos aspectos que impactan en la imagen y posicionamiento del plantel en su entorno, como lo es la vivencia de la misión y visión, el cumplimiento de las promesas del servicio, la disciplina y la identidad institucional.

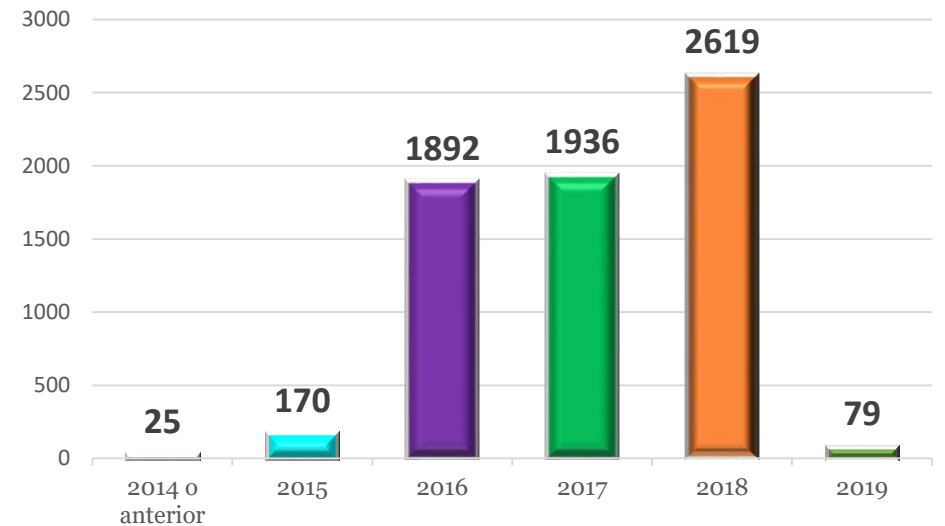
8

Datos Generales de los Encuestados

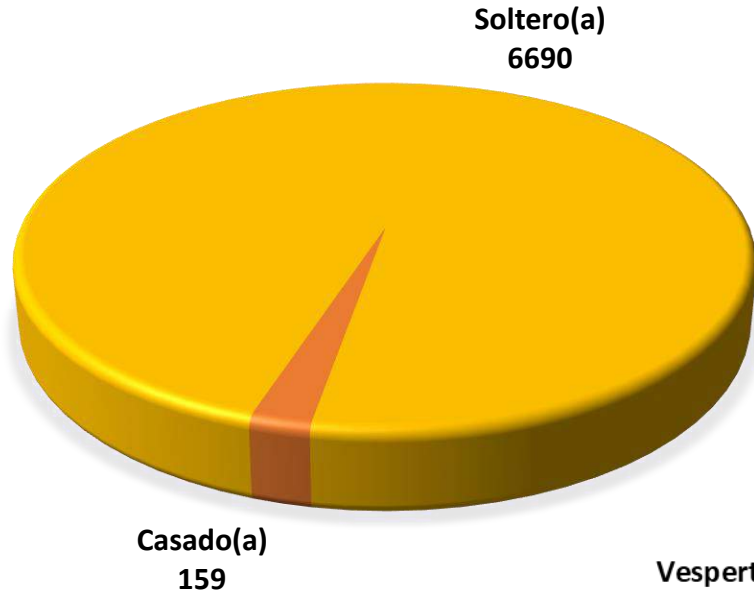
Población por género Estado de México



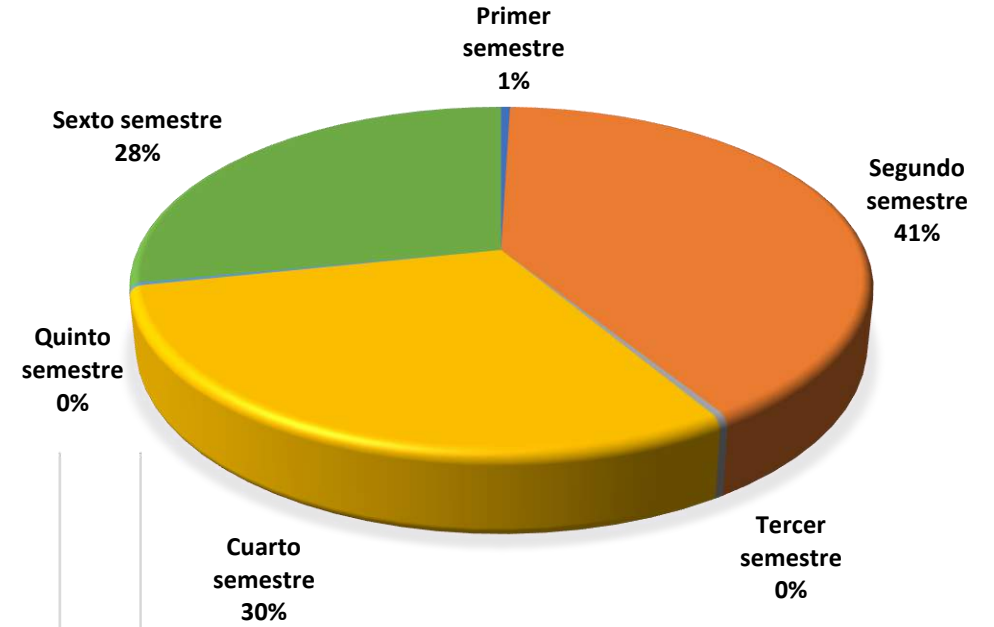
AÑO DE INGRESO ESTADO DE MÉXICO



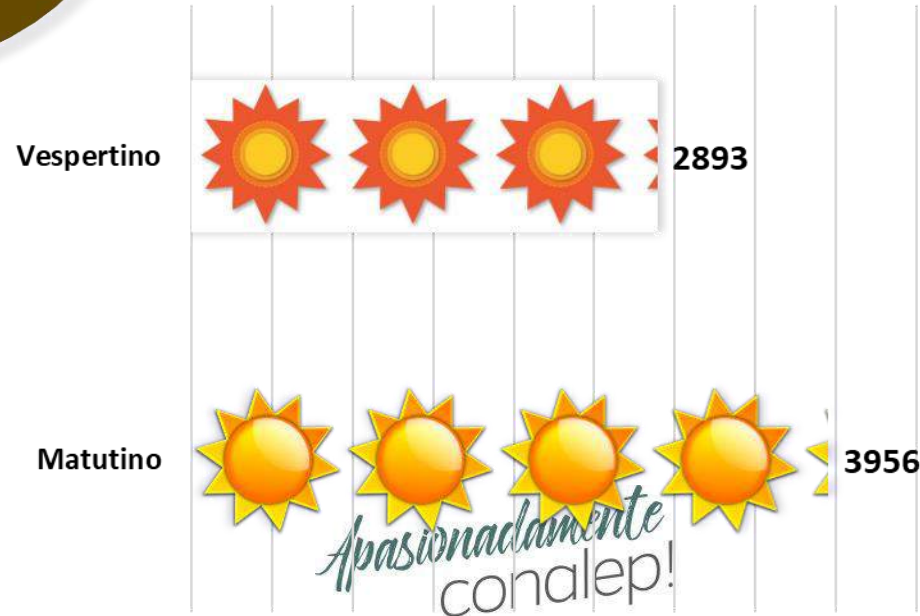
ESTADO CIVIL ESTADO DE MÉXICO



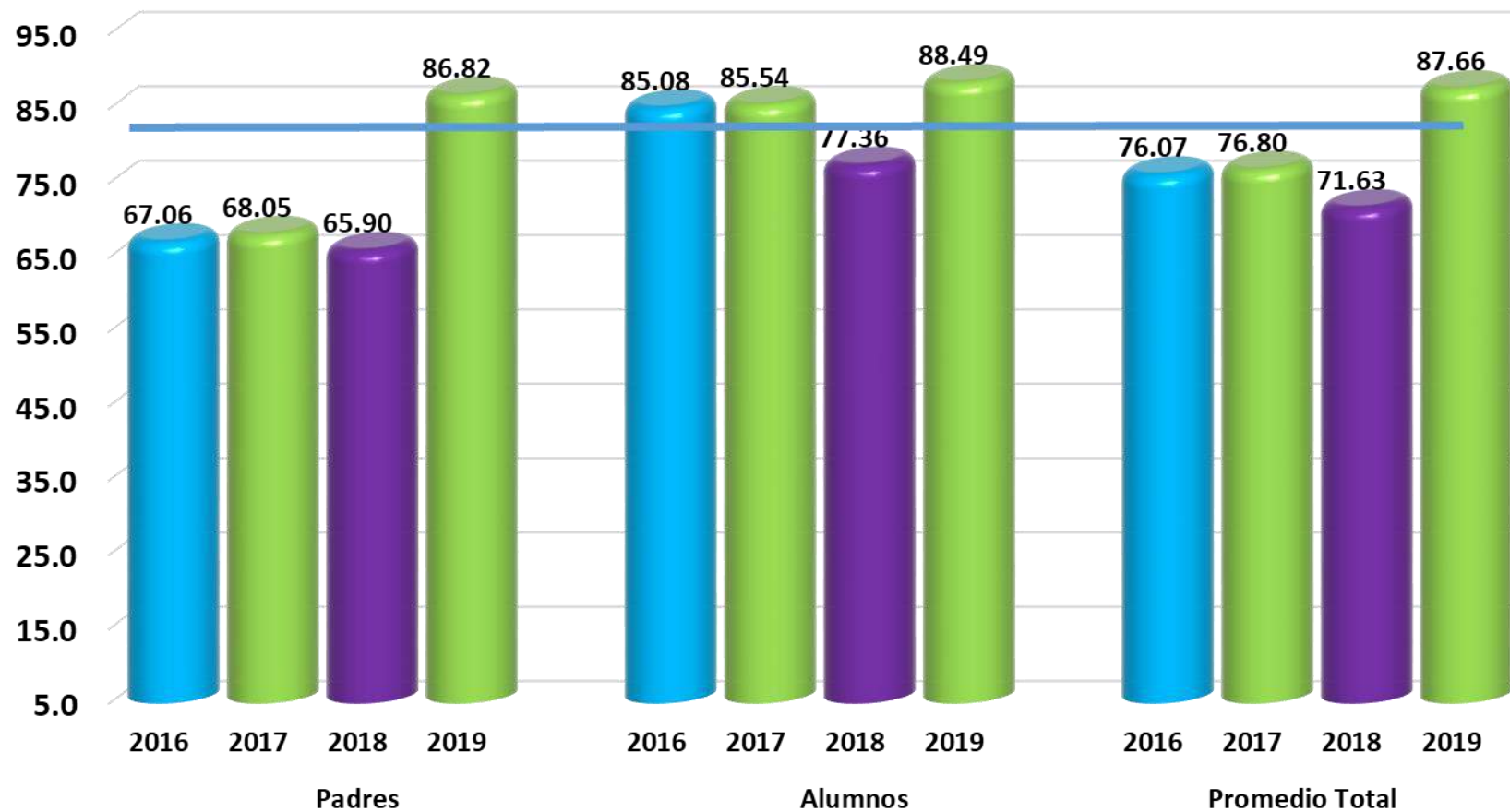
SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE ESTADO DE MÉXICO



TURNO ESTADO DE MÉXICO



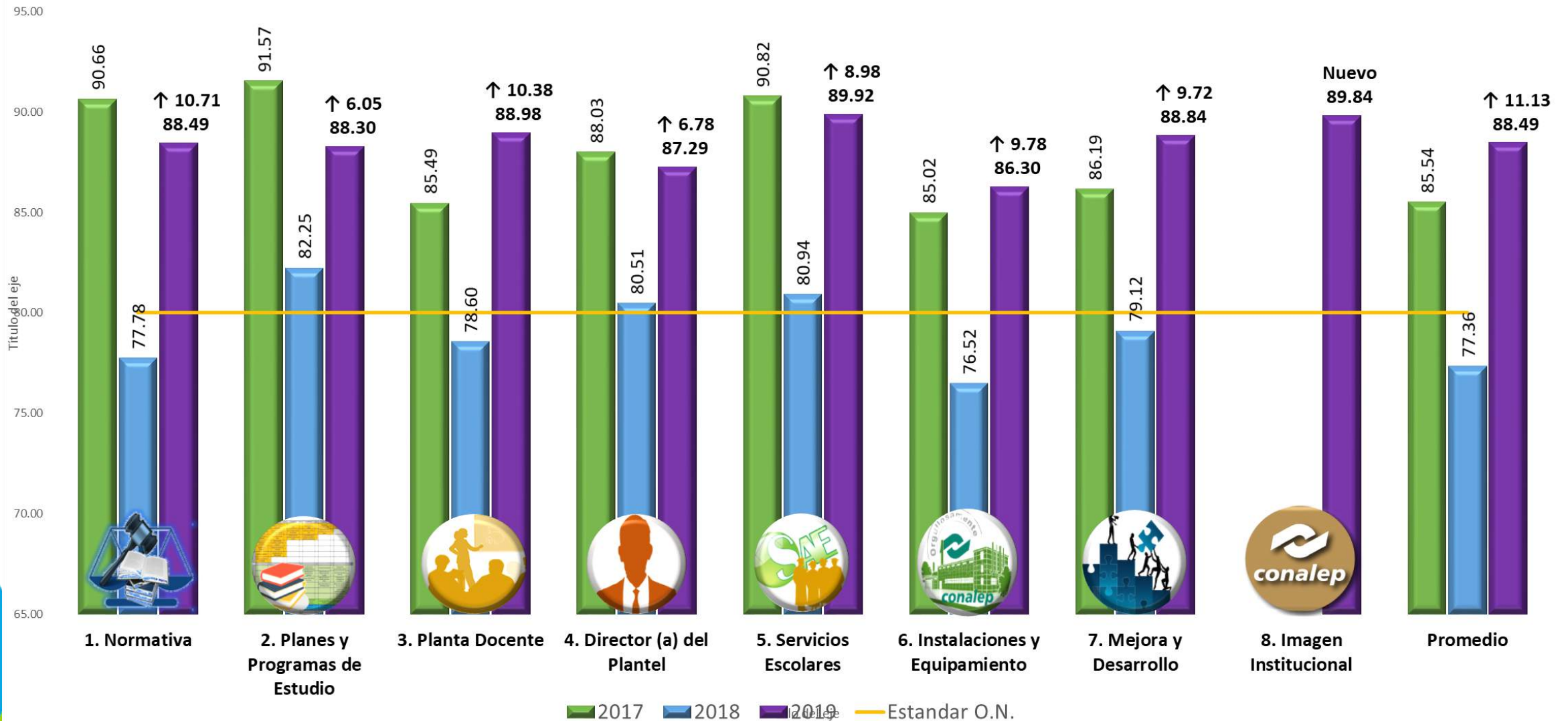
Estado de México



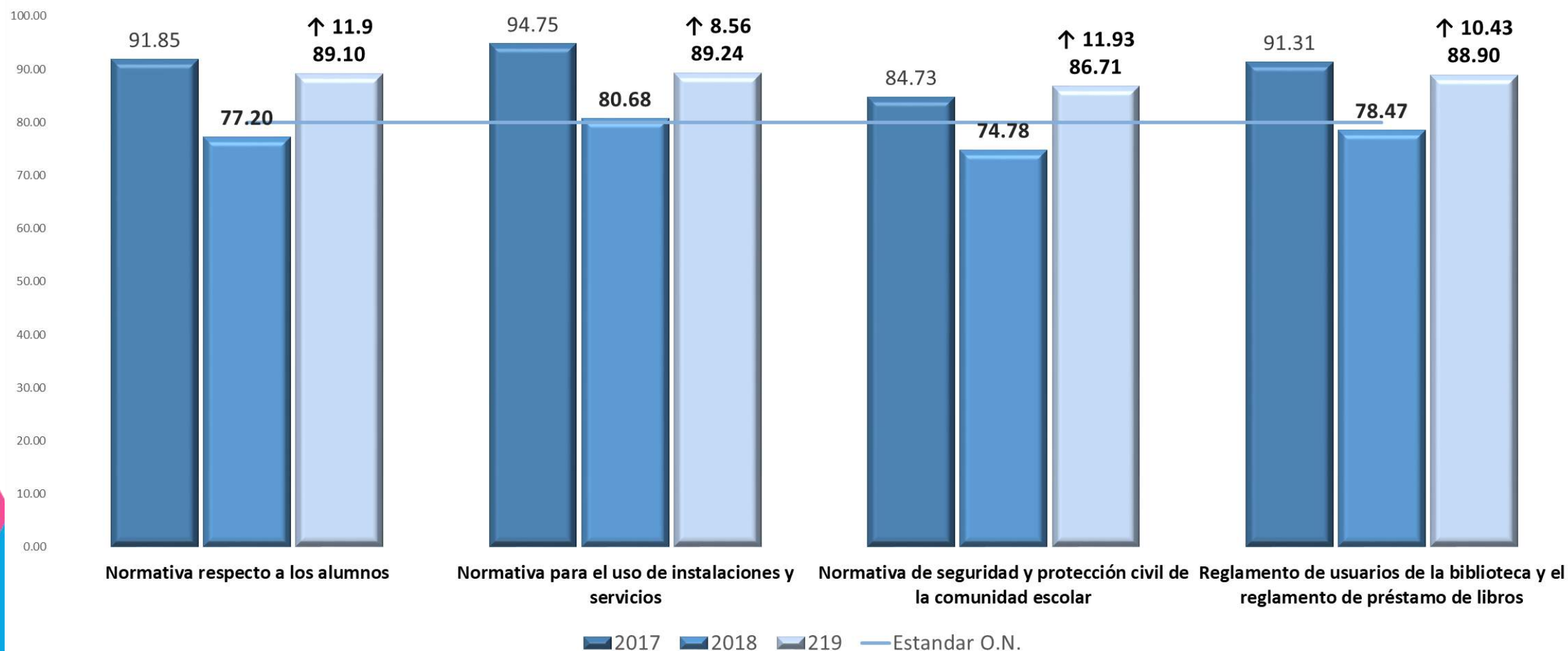
Apasionadamente conalep!

formando biografías exitosas

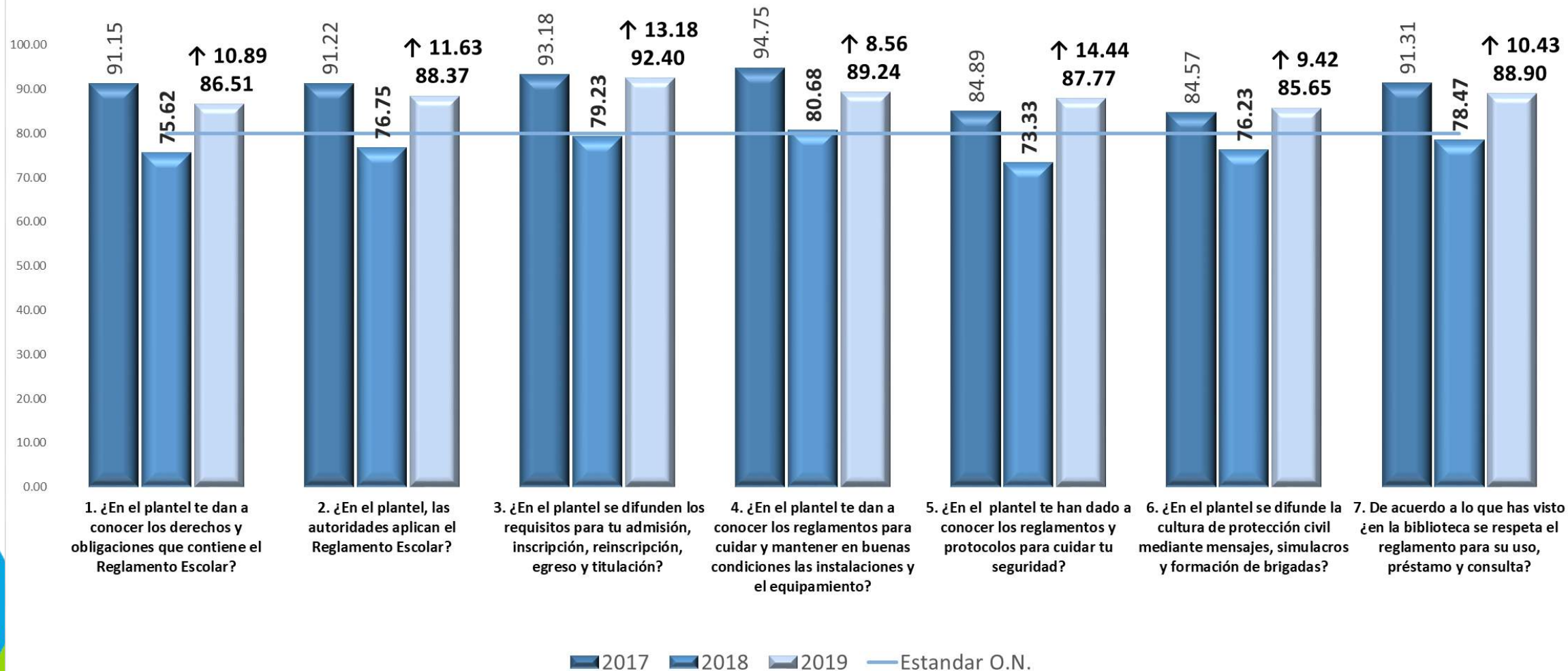
Índice por Factor de Medición Estado de México



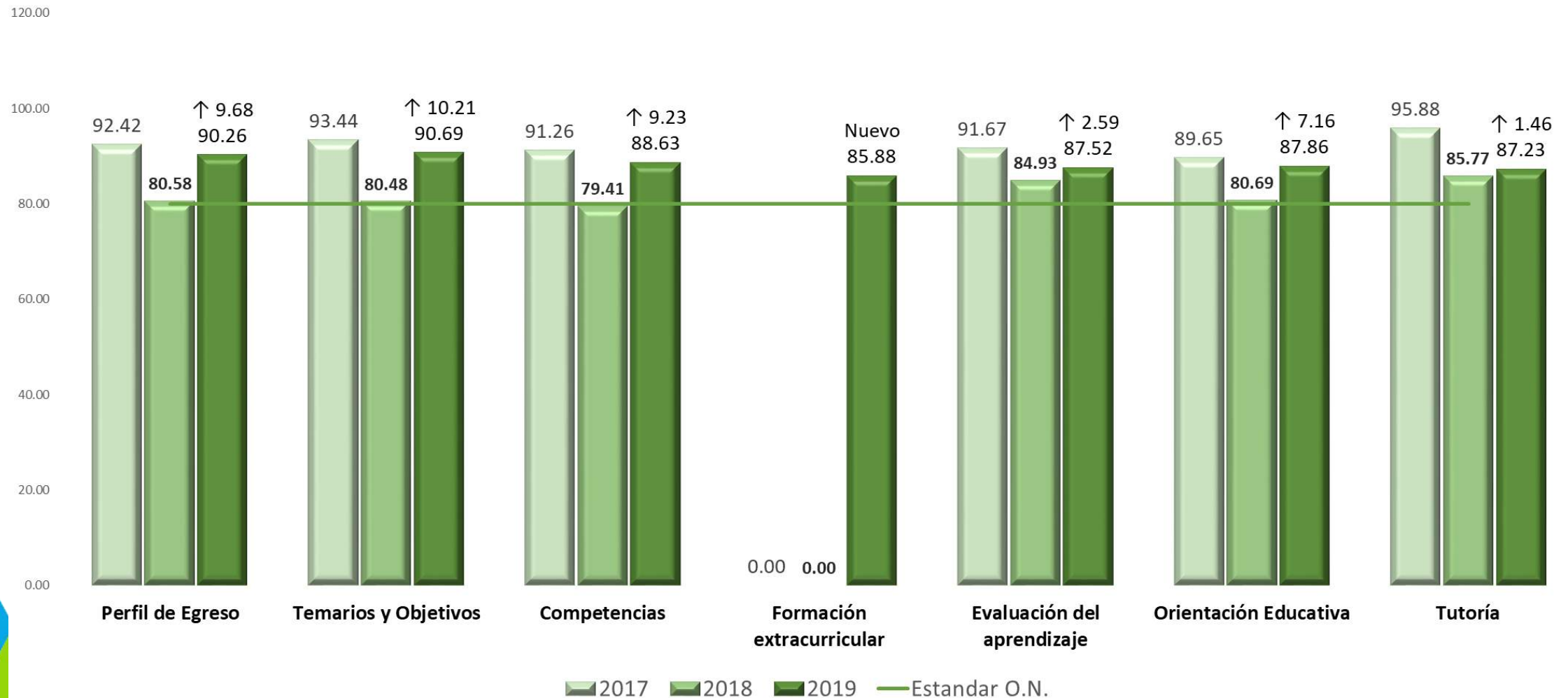
1. Normativa por aspecto Estado de México



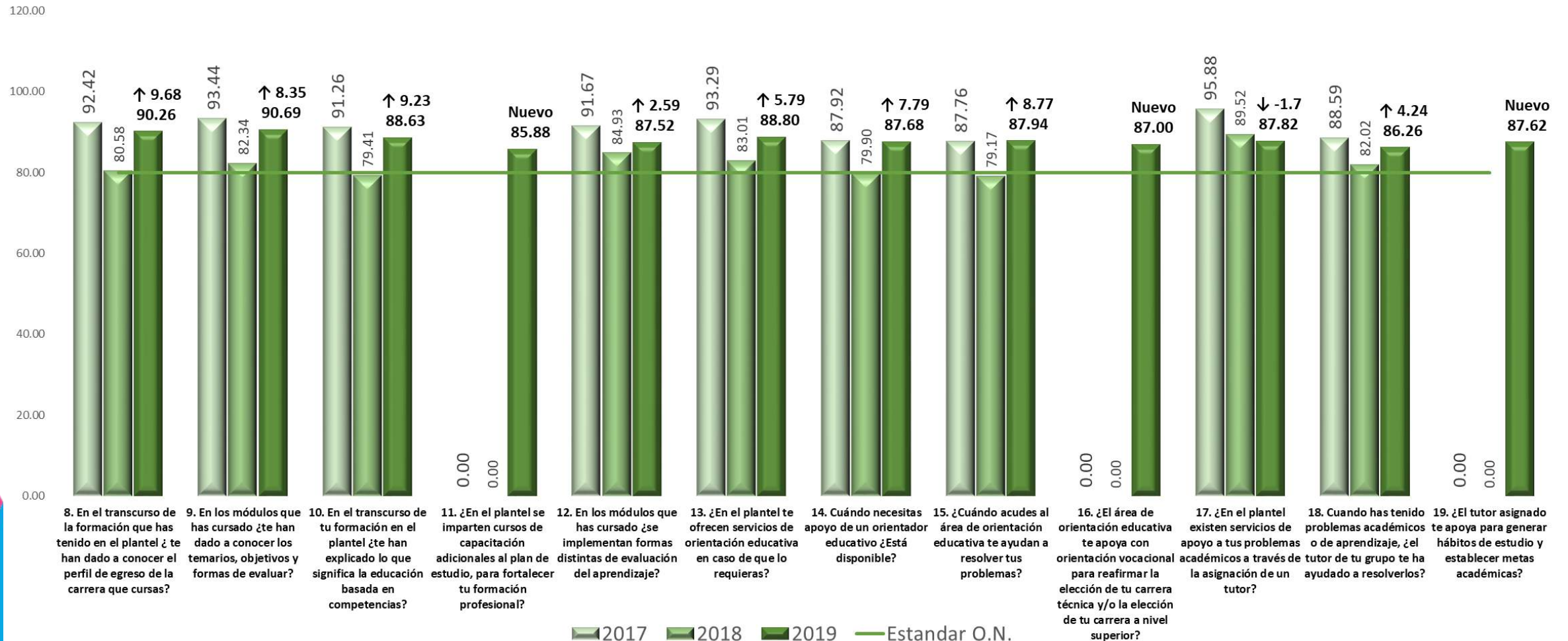
1. Normativa por preguntas Estado de México



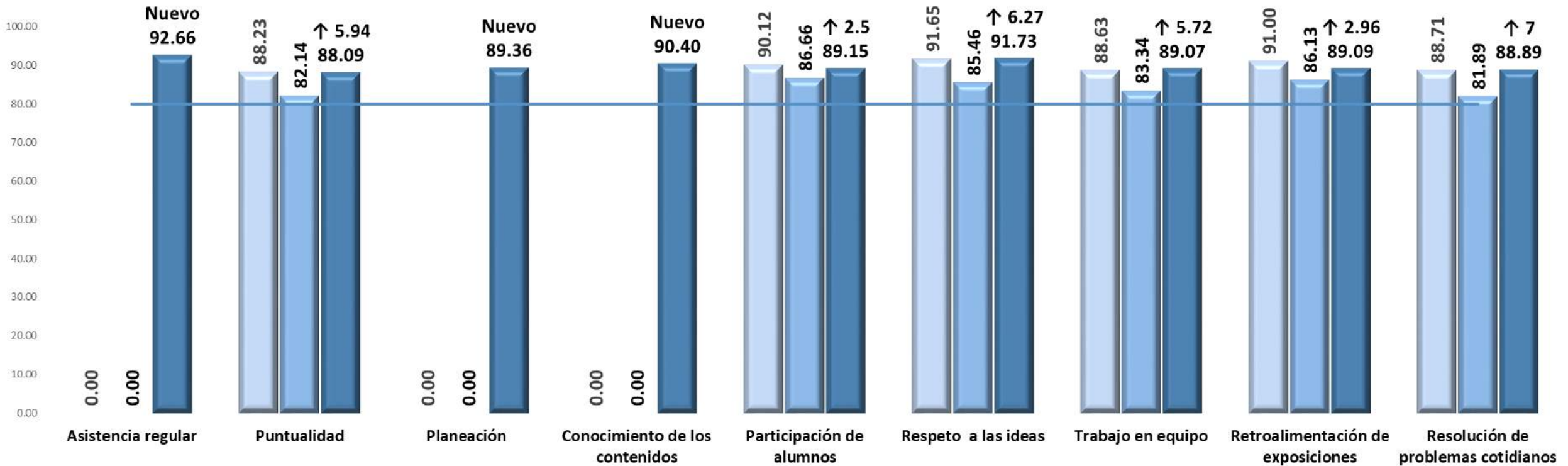
2. Planes y Programas de Estudio por aspecto Estado de México



2. Planes y Programas de Estudio por preguntas Estado de México



3. Planta Docente por aspecto (1/2) Estado de México

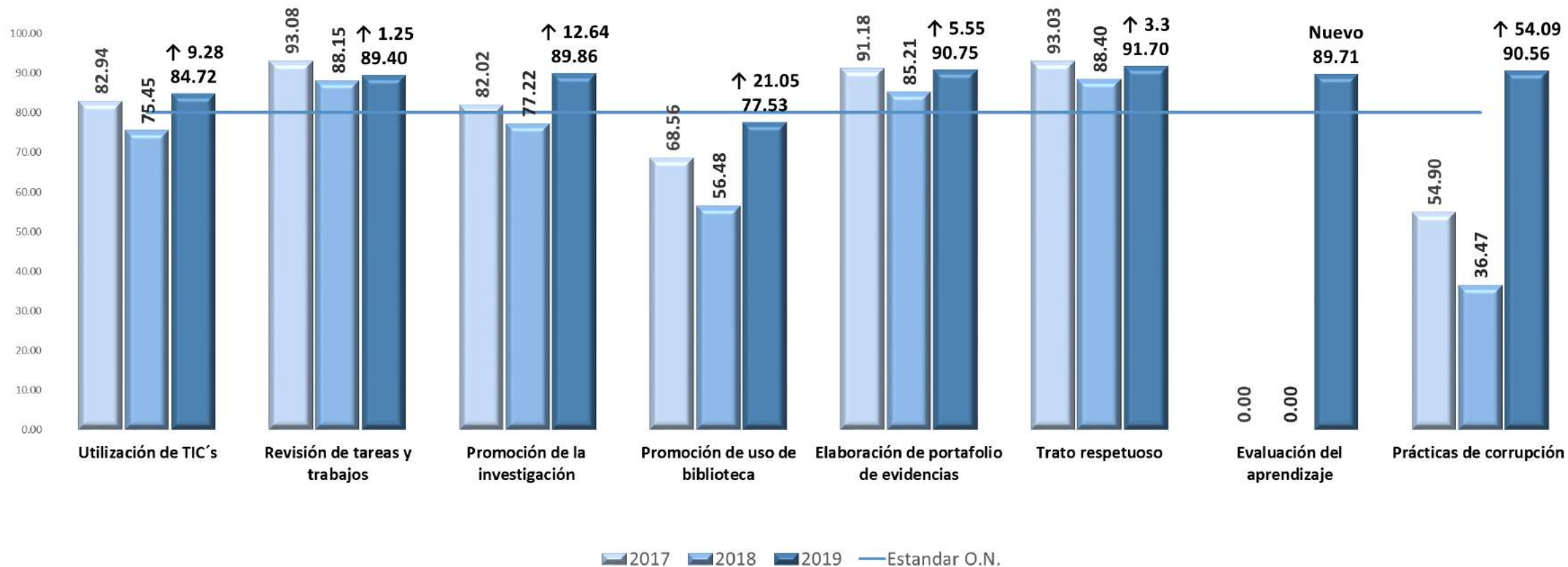


■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 — Estándar O.N.

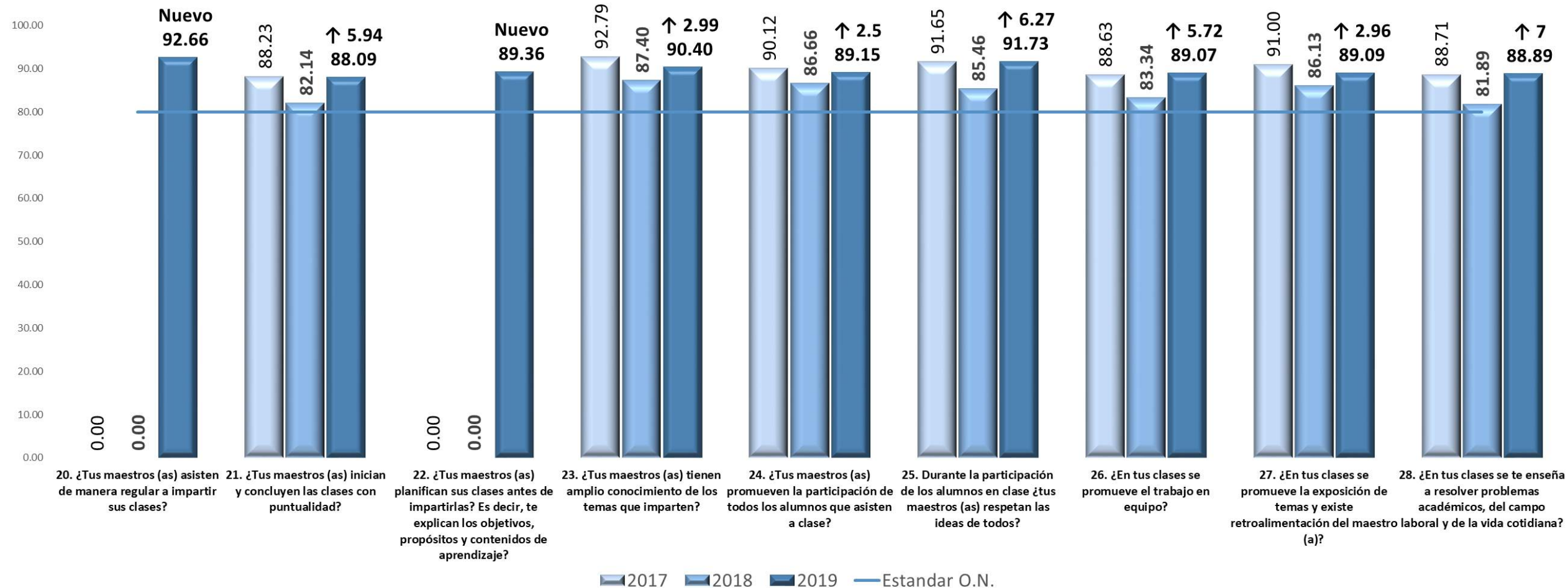
Apasionadamente conalep!

tomando programarias exitosas

3. Planta Docente por aspecto (2/2) Estado de México

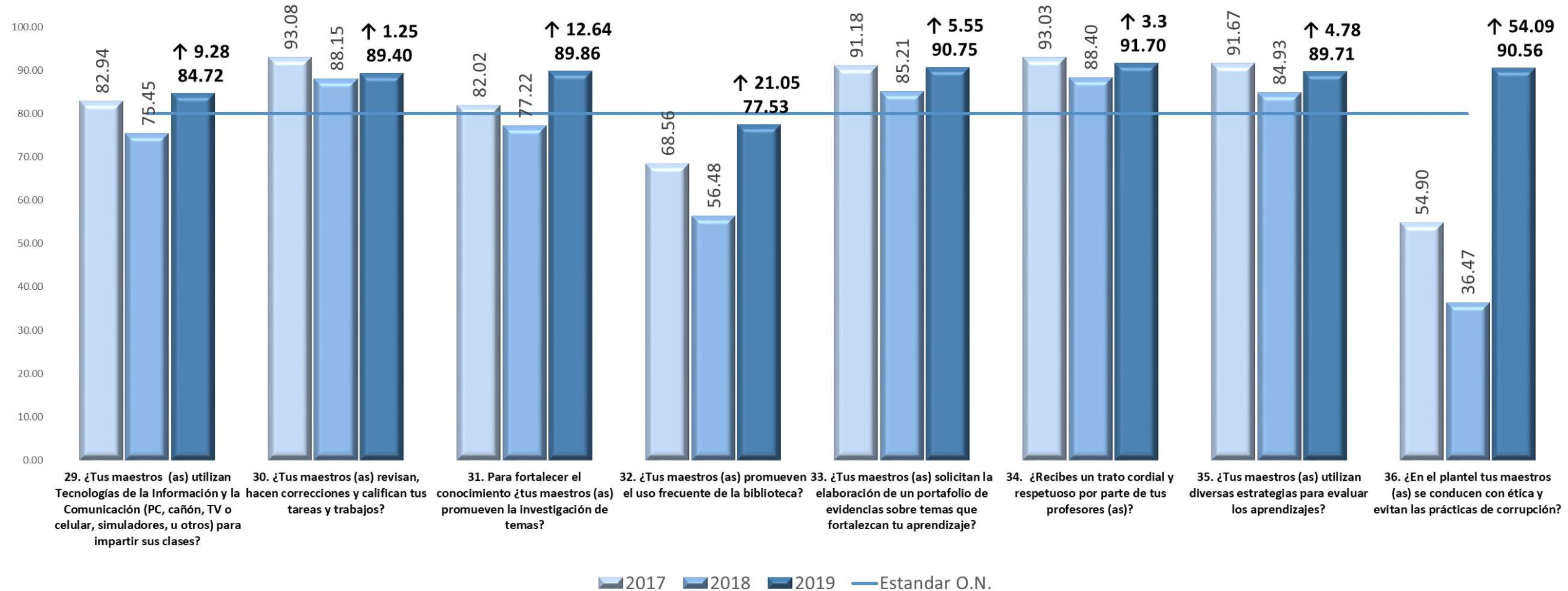


3. Planta Docente por preguntas (1/2) Estado de México

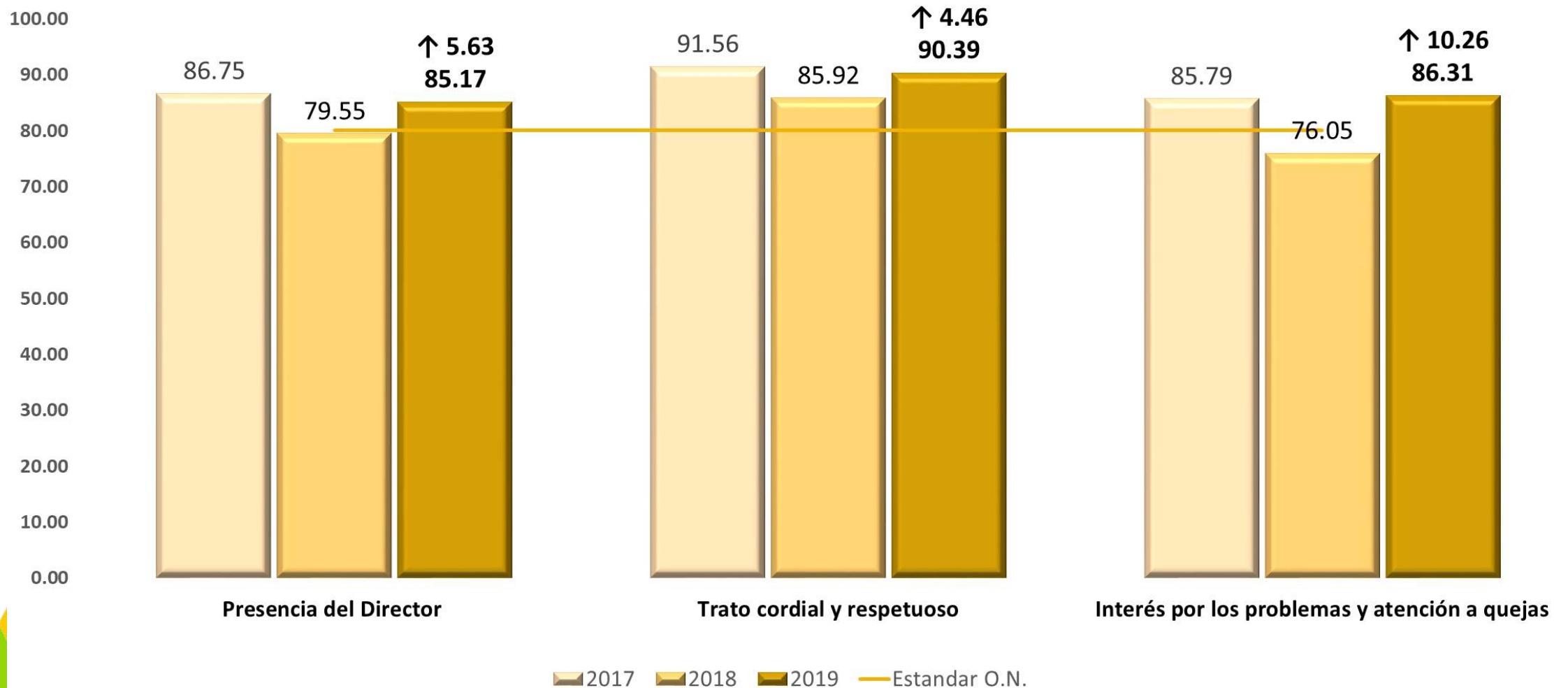


2017 2018 2019 Estándar O.N.

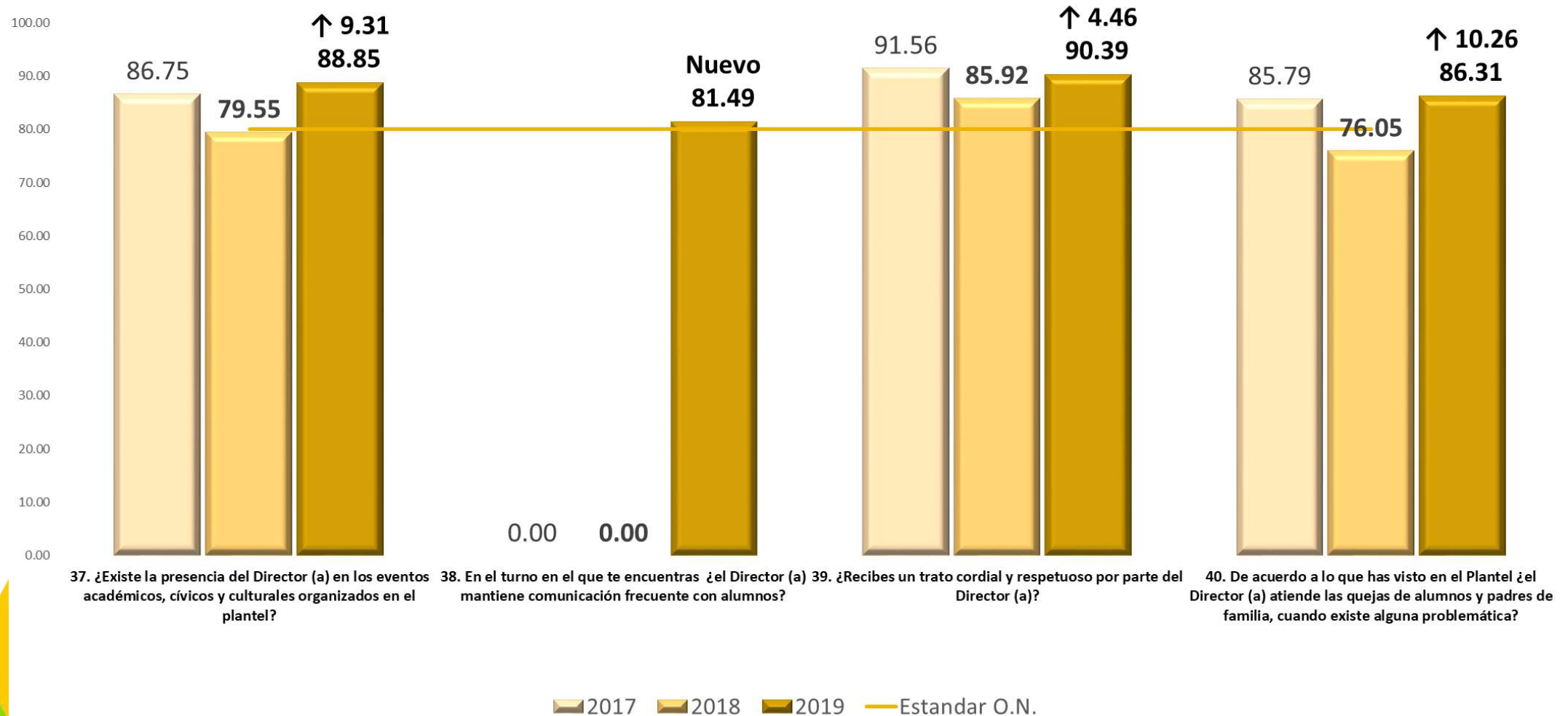
3. Planta Docente por preguntas (2/2) Estado de México



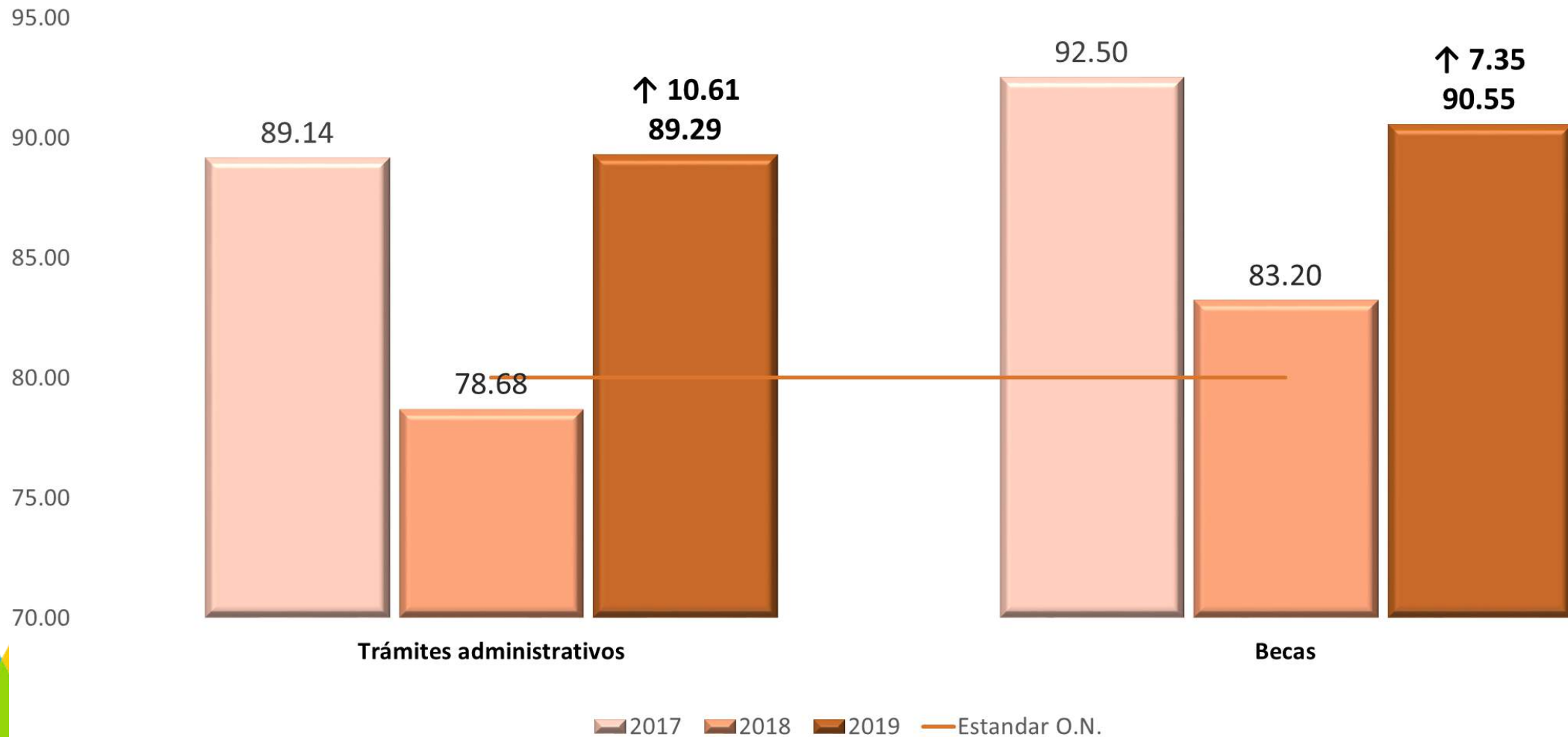
4. Director (a) del Plantel por aspecto Estado de México



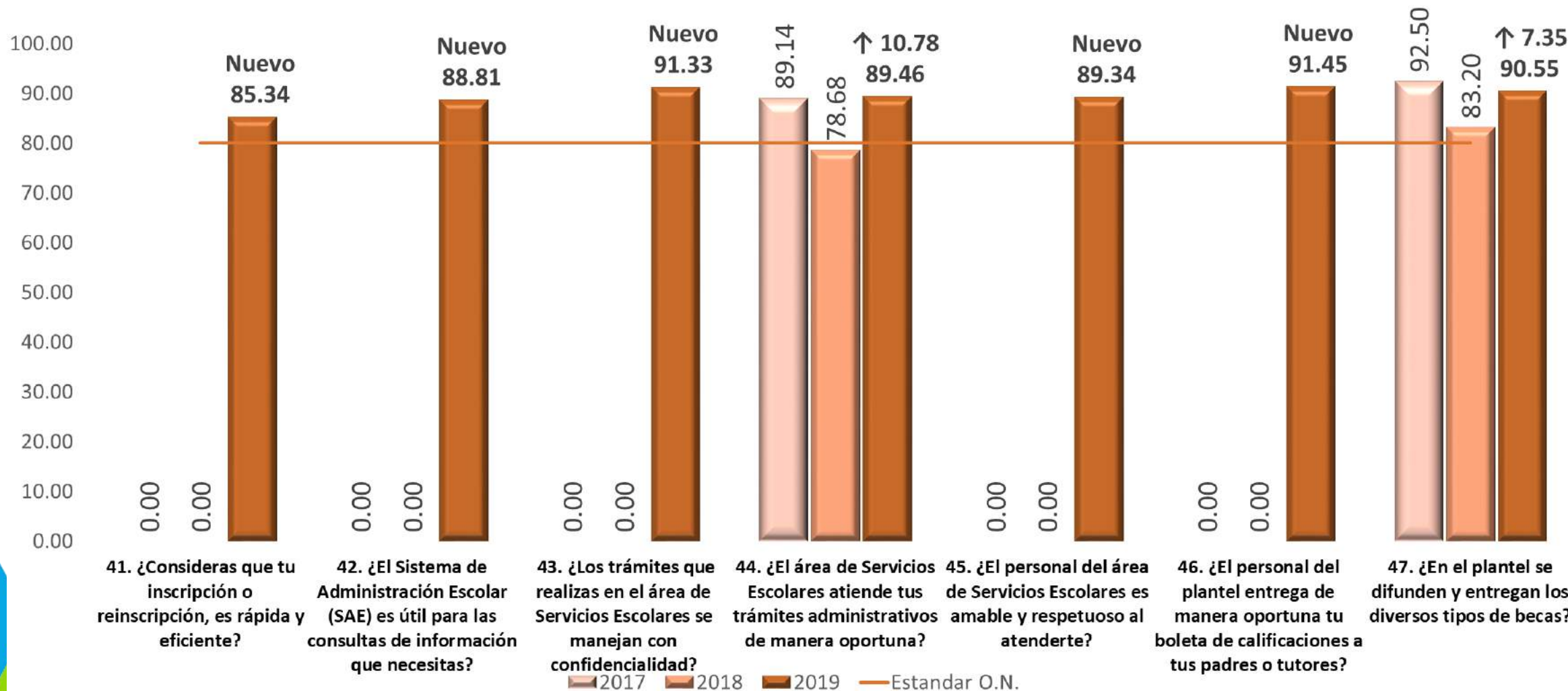
4. Director (a) del Plantel por preguntas Estado de México



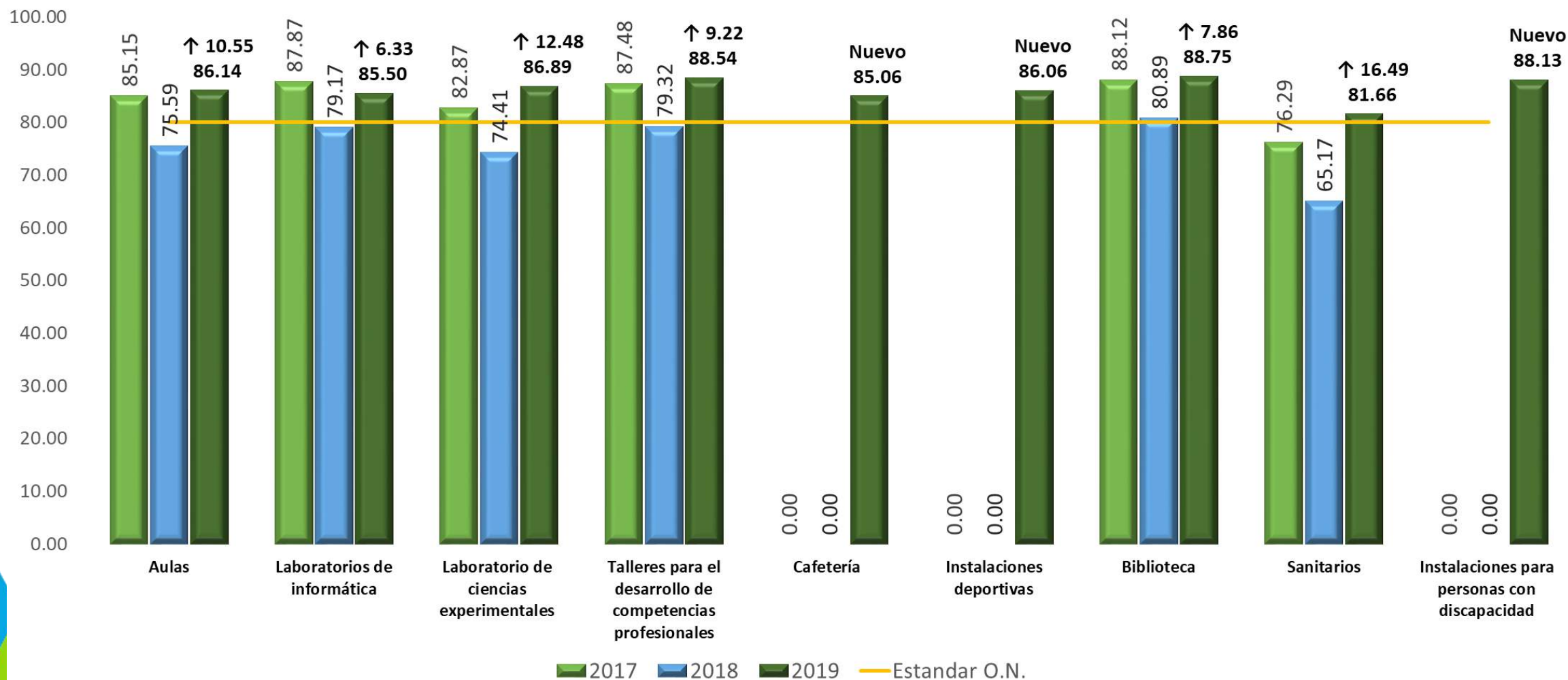
5. Servicios Escolares por aspecto Estado de México



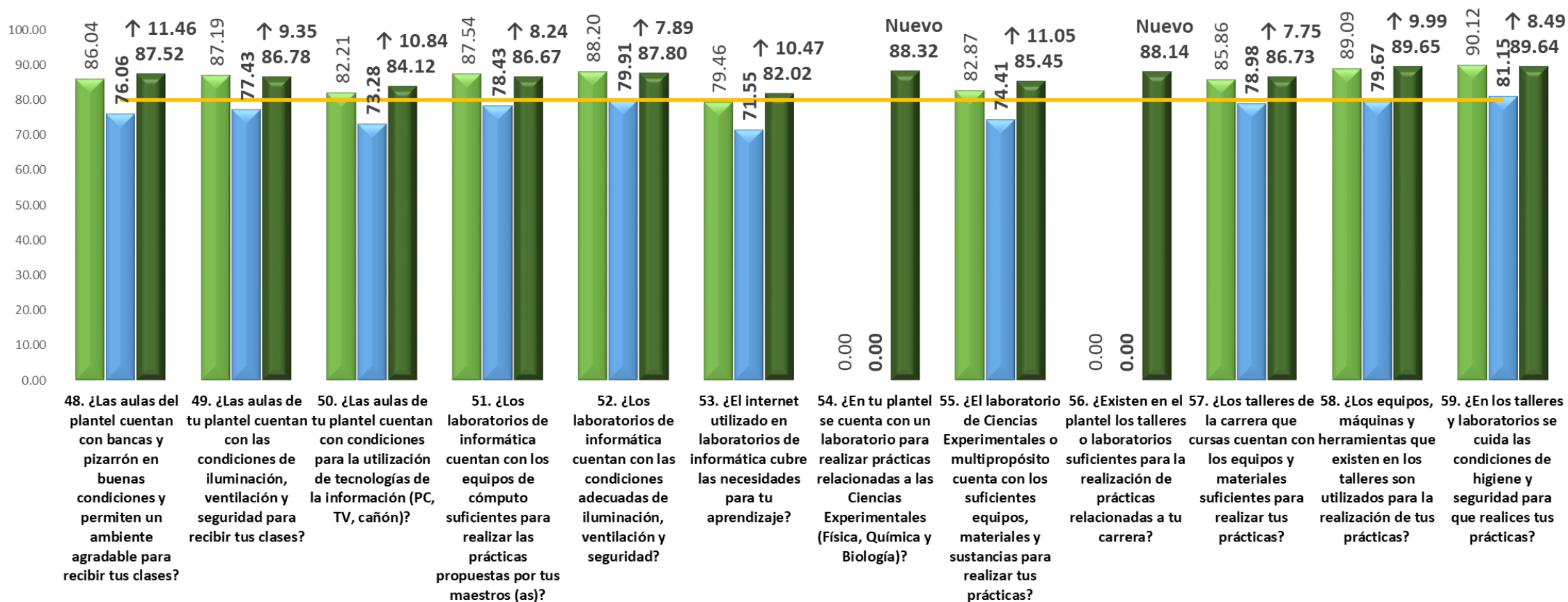
5. Servicios Escolares por preguntas Estado de México



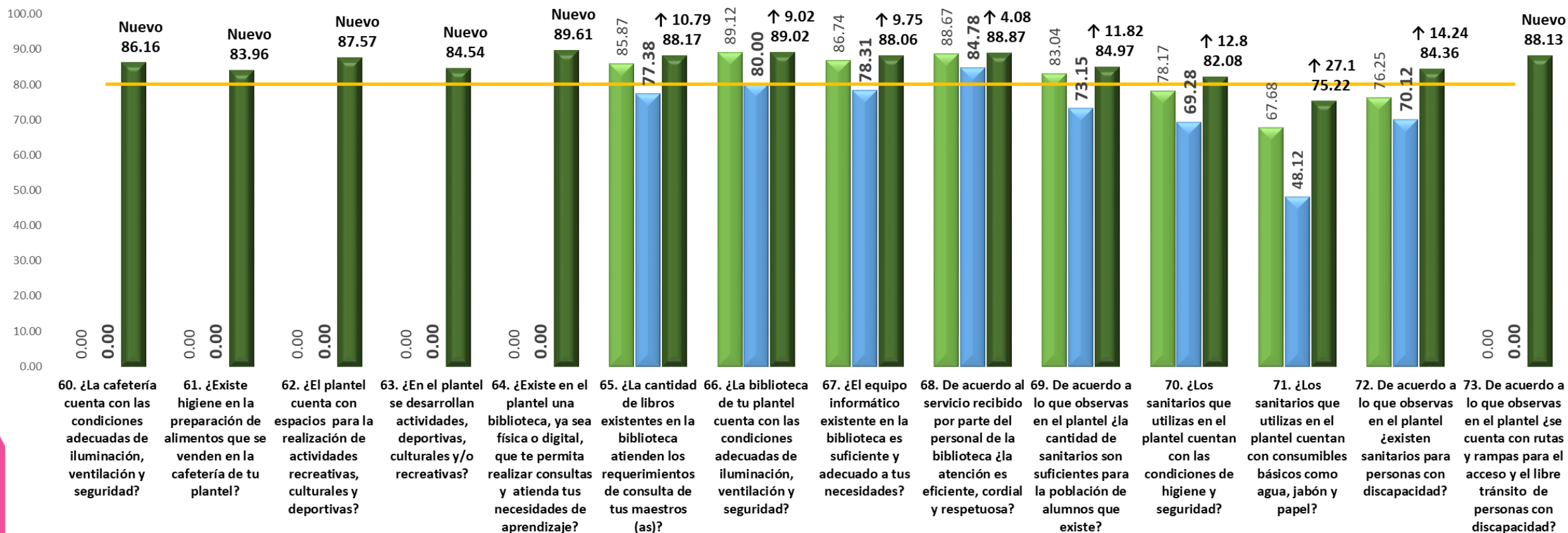
6. Instalaciones y Equipamiento por aspecto Estado de México



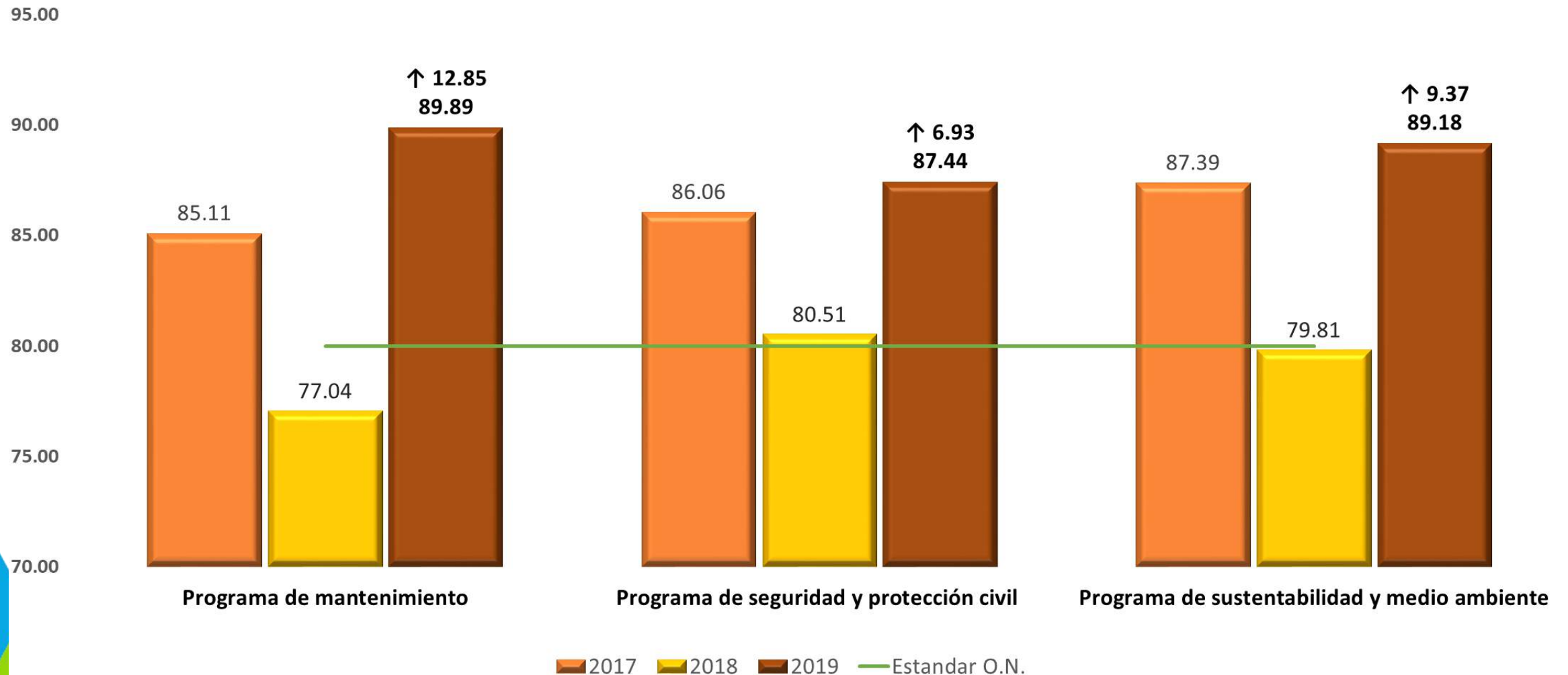
6. Instalaciones y Equipamiento por preguntas (1/2) Estado de México



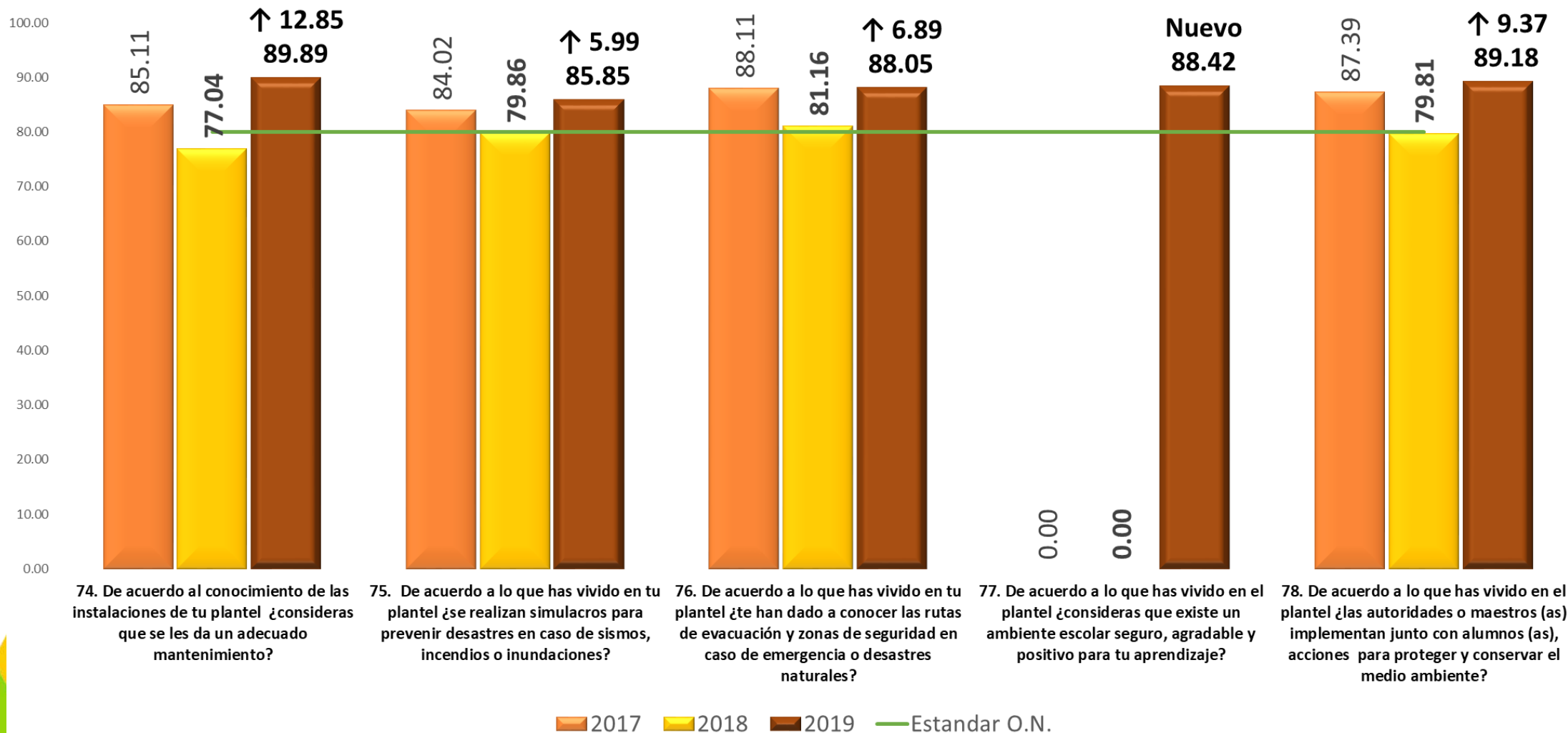
6. Instalaciones y Equipamiento por preguntas (2/2) Estado de México



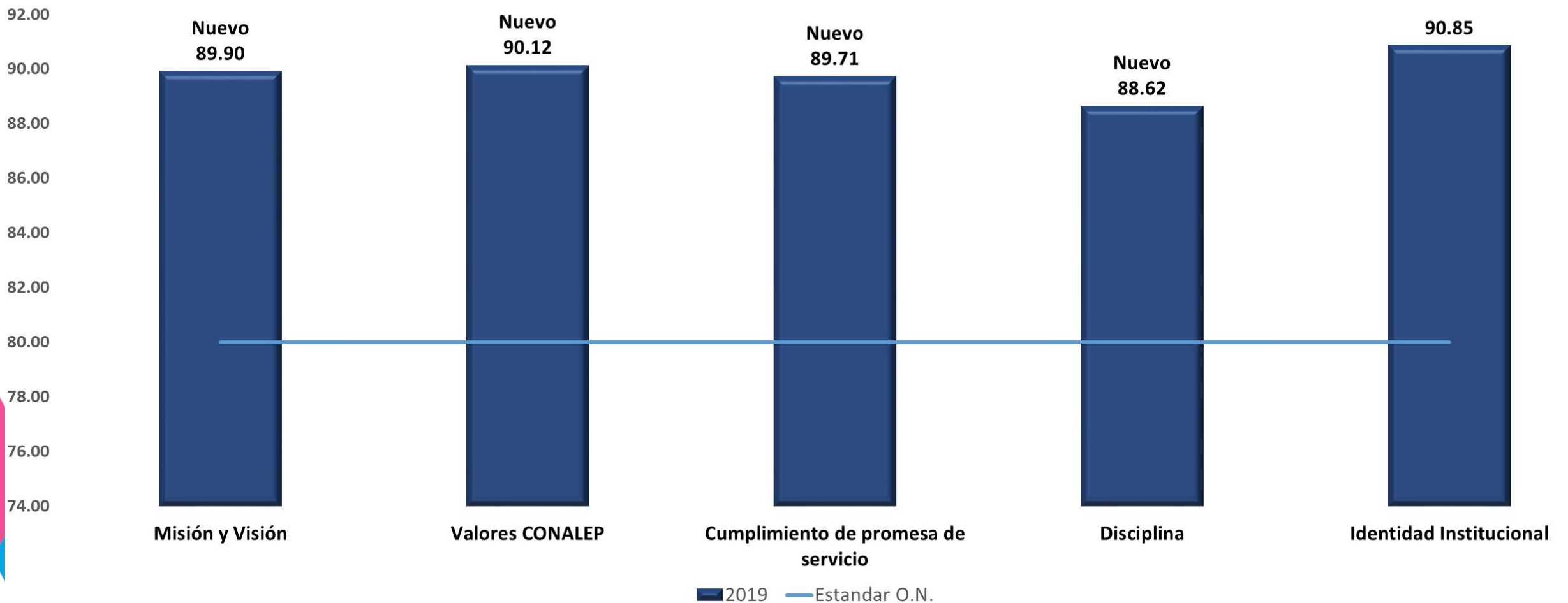
7. Mejora y Desarrollo por aspecto Estado de México



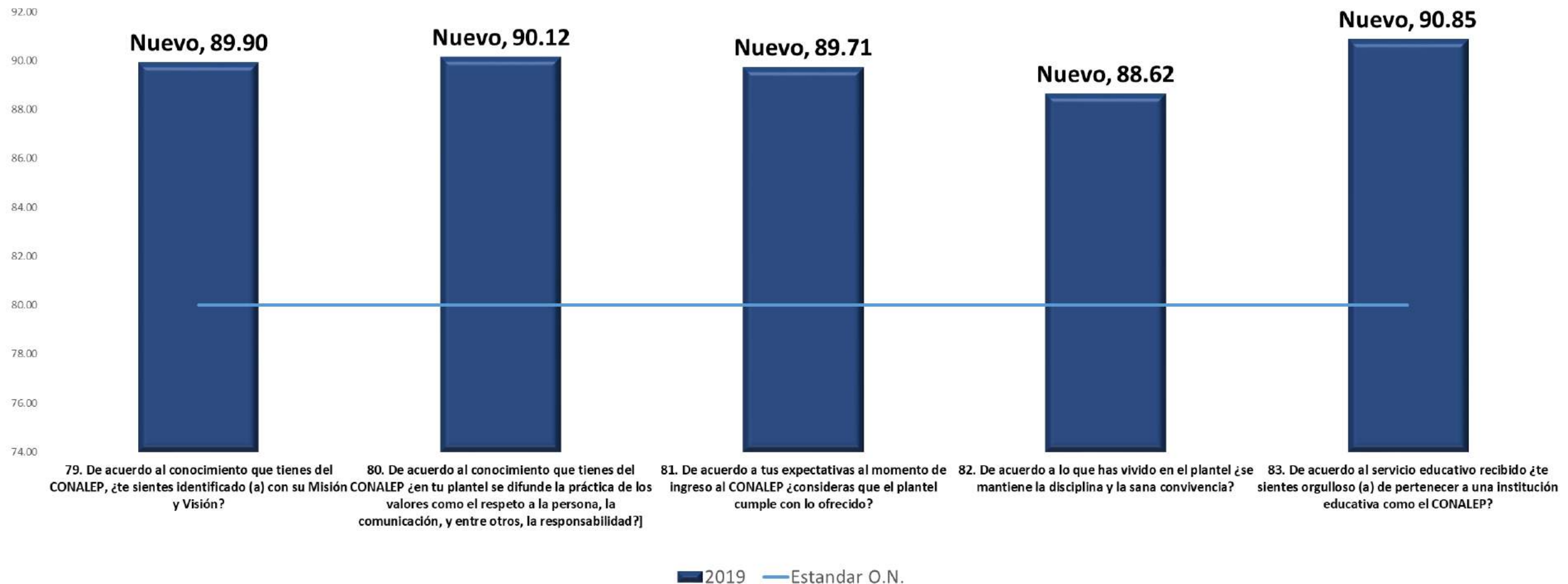
7. Mejora y Desarrollo por preguntas Estado de México



8. Imagen Institucional por aspecto Estado de México



8. Imagen Institucional por preguntas Estado de México



Mtro. Enrique Mendoza Velázquez

Director General de Conalep Estado de
México

Mtro. Héctor Martínez Hernández

Jefe de la Unidad de Innovación y
Tecnologías de la Información

Lic. Fernando Iván Reyes Cruz

J.U. en la Coordinación de Innovación y
Competitividad

fernando.reyes@conalepmex.edu.mx

Ext. 1252

Lic. Verenice Reyes Ruíz

Subjefe Técnico Especialista

vreyes@conalepmex.edu.mx

Ext. 1252