

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC		Código: PG-8.2.1-APEC	 CONAFE Consejo Nacional de Fomento Educativo
		Revisión: 2	
Elaboró:	Coordinador de Calidad	Autorizó: Delegado Estatal	
Firma:	SOLO SE FIRMA EN ORIGINAL	Firma: SOLO SE FIRMA EN ORIGINAL	
Fecha de Autorización: 04 de abril de 2011.			

1.0 RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

2.0 PROPÓSITO

Valorar la percepción de las Asociaciones Promotoras de Educación Comunitaria (APEC) sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos para identificar oportunidades de mejora.

Identificar las quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones de la Apec.

3.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Asociaciones Promotoras de Educación Comunitaria (Apec's), que pertenecen al Conafe en Michoacán y que resultan del muestreo aplicado para determinar la cantidad de las Asociaciones que tendrán parte en la medición.

4.0 OBJETIVOS E INDICADORES DEL PROCESO N/A.

5.0 BENEFICIARIOS, REQUISITOS DEL BENEFICIARIO N/A.

6.0 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS N/A.

7.0 PRODUCTO Y REQUISITOS DEL PRODUCTO N/A.

8.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

8.1 La encuesta de medición de la satisfacción del beneficiario está basada en los compromisos que asume el CONAFE con las Asociaciones Promotoras de Educación Comunitaria (APEC) en el Convenio CONAFE-APEC.

8.2 La encuesta debe aplicarse cuando menos una vez en cada ciclo escolar, considerando que la fecha de aplicación sea oportuna; establecida dentro de un periodo de tiempo transcurrido en el ciclo escolar, de tal manera que se recuperen datos de los procesos que se pretende recuperar información.

8.3 La conducción de la aplicación de la encuesta es responsabilidad del Coordinador de Calidad, Coordinador Académico y Capacitador Tutor

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 CONAFE Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

8.4 Se implementará acciones de mejora para las regiones que en el consolidado regional, obtengan una interpretación de resultados “MAL” y “REGULAR”; tomando como requisitos no satisfechos las preguntas de cada región, que hayan obtenido una calificación promedio menor a dos puntos, sobre las cuales estarán basadas las acciones de mejora.

8.5 Las acciones deberán registrarse según aplique; a nivel regional: utilizando el formato de acciones para mejorar resultados de la medición de la Apec, y a nivel delegacional: utilizando el formato para acciones correctivas y/o preventivas (contenido en el procedimiento respectivo).

8.6 Todos los promedios y sumatorias calculados en la medición de la satisfacción de la Apec se calculan automáticamente. El responsable del llenado de cada formato, únicamente transcribe la información y los resultados de las encuestas.

8.7 El número de encuestas aplicadas para cada APEC será de cuando menos 3 procurando que participen el presidente, secretario y vocal, no excluyendo lo anterior la posibilidad de aplicarla al resto de los padres de familia. De no ser posible aplicar el mínimo de los cuestionarios se deberá agregar una nota en el formato de evaluación grupal, en la cual se especifique el motivo.

8.8 Los criterios de interpretación de los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas son los siguientes:

CALIFICACIÓN		
Promedio de la sumatoria de las 36 respuestas	Promedio general	Interpretación
Más de 89.9	2.50 –3.0	Muy bien
De 75 a 89.9	2.08 -2.49	Bien
De 59 a 74.9	1.64 -2.07	Regular
Menos de 59	0.00 – 1.63	Mal

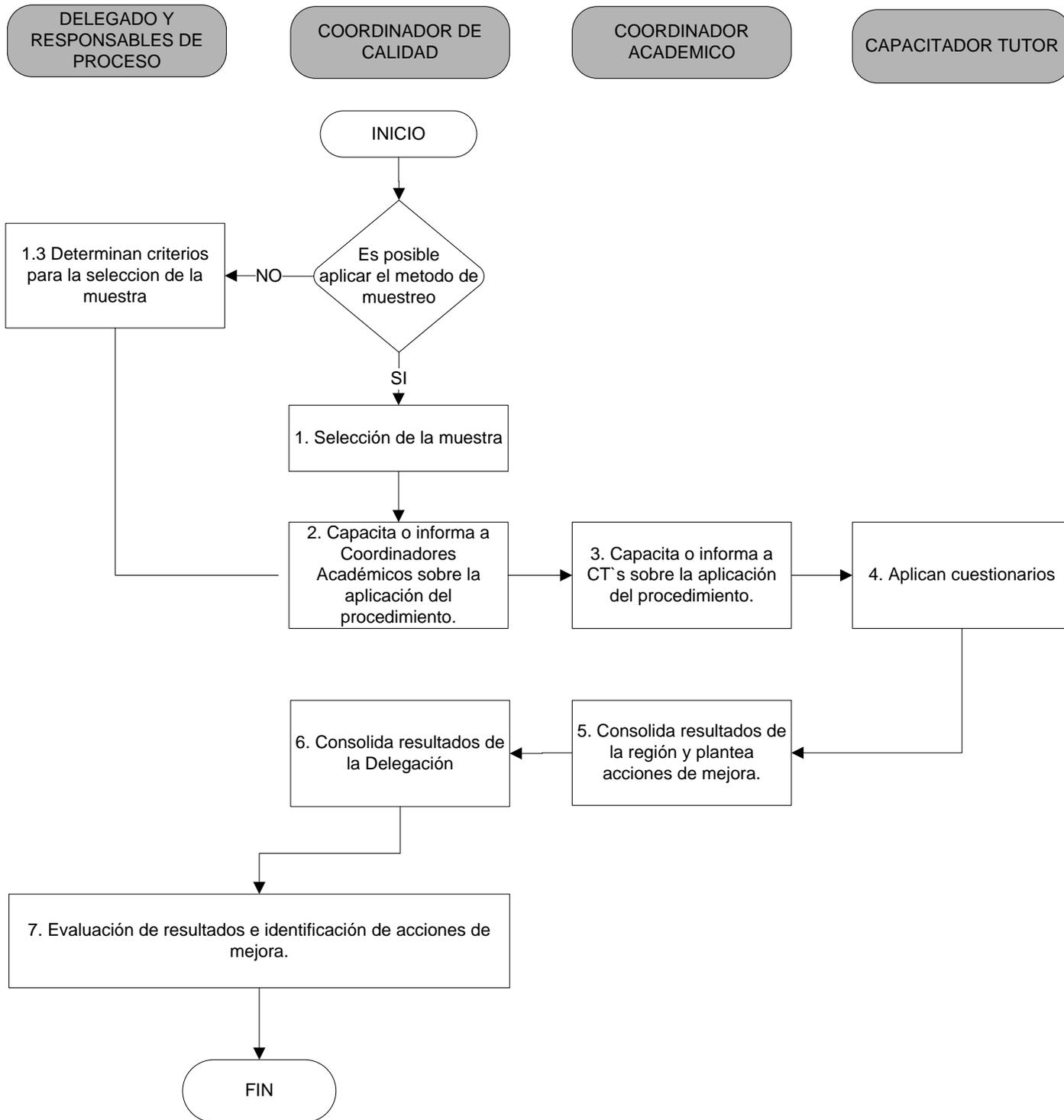
8.9 Se deberán aprovechar las reuniones con Apec, reuniones de tutoría, reuniones técnicas con auxiliares de operación y/o coordinadores académicos para invitar a los participantes a realizar quejas, sugerencias y comentarios, asegurando, en caso de tenerlas, que sean por escrito, proporcionándoles de ser posible el Formato de Atención a Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones, correspondiente.

8.10 Las quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones que se deriven de la medición de la satisfacción de la Apec, se concentran en la coordinación de calidad, de la Delegación, junto con las encuestas o cuestionarios aplicados, los cuales se turnan al/a responsable del registro y canalización al responsable para la atención de las mismas.

8.11 Para la atención, el tratamiento y el seguimiento de las quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones; se aplica el procedimiento gobernador para atención de quejas.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

9.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

10.0 DESCRIPCIÓN

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Selecciona de la muestra.	<p>1.1 Se determina el tamaño de la muestra que represente a la población (no. de APEC's a encuestar) por el método de la estimación de la media. DI-8.2.1-APEC-03.</p> <p>1.2 A partir de la muestra anterior, se selecciona las muestras por región, mediante el método de "muestreo aleatorio estratificado" DI-8.2.1-APEC-03.</p> <p>1.3 Cuando no sea posible determinar y seleccionar la muestra de acuerdo a lo descrito anteriormente; debido a circunstancias o situaciones propias de la operación de los procesos, se acuerdan los criterios por consenso de los responsables de los procesos y Delegado/a, procurando no alterar el propósito ni el alcance de la medición.</p>	Coordinador de Calidad y/o Responsables de los procesos y Delegado/a.
2. Capacita o informa a Coordinadores Académicos sobre la aplicación del procedimiento.	<p>2.1 Capacita o Informa a coordinadores académicos sobre la aplicación de la medición de la satisfacción de la Apec, apoyándose en el procedimiento gobernador y en orientaciones para el llenado de los formatos Cuestionario Individual (FO-8.2.1-APEC-01), Evaluación Grupal (Llenado manual) (FO-8.2.1-APEC-02), Evaluación Grupal (Llenado en computadora) (FO-8.2.1-APEC-02A) Consolidado Regional (FO-8.2.1-APEC-03) y formato de Quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones (perteneciente al procedimiento de quejas).</p> <p>2.2 Proporciona los formatos correspondientes.</p> <p>2.3 Distribuye la lista de las APEC o informa los criterios para la selección de la muestra.</p>	Coordinador de Calidad
3. Capacita o informa a CT's sobre la aplicación del procedimiento.	<p>3.1 Capacita o Informa a CT's sobre la aplicación de la medición de la satisfacción de la Apec, apoyándose en el procedimiento gobernador y en orientaciones para el llenado de los formatos Cuestionario Individual (FO-8.2.1-APEC-01), Evaluación Grupal (Llenado manual) (FO-8.2.1-APEC-02) ó Evaluación Grupal (Llenado en computadora) (FO-8.2.1-APEC-02A) según el que se adapte a las circunstancias del/a aplicador (Llenado manual o en computadora), y formato de Quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones (perteneciente al procedimiento de quejas).</p> <p>3.2 Proporciona los formatos correspondientes</p> <p>3.3 Informa sobre las APEC a encuestar o los criterios para la selección de la muestra.</p>	Coordinador Académico
4. Aplican cuestionarios.	<p>4.1 Avisan a los Instructores Comunitarios la fecha de reunión con la APEC.</p> <p>4.2 En reunión con la APEC aplica cuestionarios basándose en la Guía de Entrevistas (DI-8.2.1-APEC-01).</p> <p>4.3 Invita a los integrantes de la Apec a realizar por escrito quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, en caso de que las tengan, proporcionándoles para ello el formato correspondiente.</p> <p>4.4 Registra los resultados individuales en el formato de Evaluación Grupal (FO-8.2.1-APEC-02 ó FO-8.2.1-APEC-02A), utilizando el formato que se adapte a las necesidades o circunstancias del/a aplicador (Llenado manual o en computadora). Evalúa los resultados del grupo y analiza los promedios obtenidos en conjunto con las personas de la comunidad.</p> <p>4.5 Envía a la coordinación regional los registros de los formatos</p>	Capacitador Tutor

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

	aplicados. (Cuestionarios, Evaluación grupal y Quejas).	
5. Consolida resultados de la región y plantea acciones de mejora.	<p>5.1 Consolida los resultados de la región en el formato Consolidado Regional (FO-8.2.1-APEC-03).</p> <p>5.2 En equipo de trabajo analizan los resultados, identifican las preguntas en las que se obtuvieron buenos resultados y evalúan las causas, así como de las preguntas en las que se obtuvo bajo puntaje; plantean soluciones siempre que sean situaciones que a nivel regional pueden atenderse, las registran en el formato Acciones para mejorar resultados de la medición de la Apec y comparten una copia a la coordinación de calidad, para un seguimiento posterior. En el caso de las situaciones que no es posible atender en la región; plantean y sugieren acciones hacia la Delegación o a quien consideran que corresponde, sin perder de vista las causas o el origen de las mismas.</p> <p>5.3 Envía a la coordinación de calidad los cuestionarios individuales aplicados, las evaluaciones grupales, el consolidado regional y las quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, originales en físico y firmados; El consolidado regional debe ser enviado en archivo electrónico para facilitar el manejo de la información y los demás registros los entrega o hace llegar en la primer oportunidad o comisión que realice.</p>	Coordinador Académico
6. Consolida resultados de la delegación.	<p>6.1 Consolida los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a la Apec a nivel delegación (FO-8.2.1-APEC-04) y de las quejas, comentarios o sugerencias realizadas.</p> <p>6.2 Socializa los resultados con los responsables de los procesos.</p> <p>6.3 Publica los resultados.</p>	Coordinador Calidad
7. Evaluación de resultados e identificación de acciones de mejora.	<p>7.1 Evalúa los resultados en base a la política 4.4 e identifica las oportunidades de mejora.</p> <p>7.2 En base a los resultados obtenidos se definen las acciones de mejora, en grupo o de parte del/a responsable del proceso del que se deriven los resultados, pudiendo ser estas acciones correctivas, acciones preventivas, proyectos de mejora, o únicamente corrección; estableciendo fechas de aplicación y seguimiento para las acciones de mejora; conservando registro de ello.</p>	Coordinador de Calidad, Delegado Estatal y Responsables de procesos

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

11.0 RECURSOS, REQUISITOS DE LOS RECURSOS Y PROVEEDORES N/A.

12.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación.	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Guía de Entrevista	Coordinador de calidad	Todo el personal	DI-8.2.1-APEC-01
2	Método de muestreo			DI-8.2.1-APEC-03
3	Cuestionario Individual			FO-8.2.1-APEC-01
4	Evaluación Grupal (llenado manual)			FO-8.2.1- APEC-02
5	Evaluación Grupal (llenado en computadora)			FO-8.2.1-APEC-02A
6	Consolidado Regional			FO-8.2.1- APEC-03
7	Consolidado Delegacional			FO-8.2.1- APEC-04
8	Quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones			FO-8.2.1- AQ-01
9	Acciones para mejorar resultados de la medición de la Apec			FO-8.2.1-APEC-07

13.0 PUNTOS DE CONTROL N/A.

14.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
Cuestionario Individual aplicado	Hasta que sean reemplazadas por la siguiente muestra	Coordinador de calidad	Oficina de la Coordinación de Calidad	FO-8.2.1-APEC-01	Se destruye
Evaluación Grupal (llenado manual)				FO-8.2.1-APEC-02	
Evaluación grupal (llenado en computadora)				FO-8.2.1-APEC-02A	
Consolidado Regional				FO-8.2.1-APEC-03	
Consolidado Delegacional	FO-8.2.1-APEC-04				
Quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones	2 años			FO-8.2.1-AQ-01	

15.0 GLOSARIO

Apec: Asociación Promotora de Educación Comunitaria. Organismo representativo de la comunidad atendida por el Conafe, que en el marco de la Educación Comunitaria Rural, promueve, participa e interviene en la definición de la modalidad educativa, la organización e instalación del aula escolar, el hospedaje y alimentación de la o el Instructor Comunitario.

Muestra: Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

Población: También llamada universo o colectivo, es el conjunto del total de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

Queja: Manifiesto del beneficiario al incumplimiento de los servicios ofrecidos por el Conafe.

Acción de mejora: Actividades que tienen como fin aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, tales como acciones correctivas, acciones preventivas, proyectos de mejora o correcciones.

Abreviaturas:

RAC.- Reportes de acciones correctivas.

RAP.- Reportes de acciones preventivas.

T.A.E. Total de APEC`s encuestadas

T.E.A.- Total de encuestas aplicadas.

CT's.- Capacitadores Tutores

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA APEC	Código:	PG-8.2.1-APEC	 Consejo Nacional de Fomento Educativo
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011.	

16.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del Cambio
1	20 de Febrero de 2006	<p>El alcance precisa la aplicación de la medición a las Apec's del estado de Mich.</p> <p>El formato para quejas, sugerencias o felicitaciones (FO-8.2.1-APEC-06) se da de baja y en su lugar se hará uso del FO-8.2.1-AQ-01, del procedimiento gobernador para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, documentado en el sistema y al momento de la aplicación del cuestionario se invita a las Apec's.a hacer uso del mismo.</p> <p>Se elimina el apartado de Atención de Quejas, Sugerencias y Comentarios por considerar que existe el procedimiento exclusivo para ello.</p> <p>Se amplía y precisa en el diagrama de flujo las actividades de acuerdo a lo que se realiza en las mismas.</p> <p>Los Documentos Internos, así como los Formatos se adecuaron en su contenido y cada cual pasa a su siguiente revisión.</p> <p>El FO-8.2.1-APEC-02A causa alta como una opción de llenado en computadora, al momento de la aplicación del cuestionario individual.</p> <p>El FO-8.2.1-APEC-07 causa alta.</p> <p>Se integran y /o modifican las políticas:</p> <p>4.2 Cambia el periodo de aplicación semestral a una vez por ciclo escolar.</p> <p>4.4 Se explica la manera de identificar las regiones para las que se implementarán acciones de mejora.</p> <p>4.5 Se refieren los formatos a utilizar a nivel regional y delegacional para el registro de acciones.</p> <p>4.6 Cambia la manera de calcular las sumatorias y los promedios de manera manual a una manera automática a través de una hoja de cálculo.</p> <p>4.7 Se referencia el formato para especificar el motivo en caso de no aplicar el mínimo de los cuestionarios.</p> <p>4.9 Cambia la referencia del formato para quejas FO-8.2.1-APEC-06 por FO-8.2.1-AQ-01.</p> <p>Se incorporan las políticas 4.10 y 4.11</p> <p>Se eliminaron las políticas 4.7, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12 y 4.13 de la revisión anterior, por tener mayor relación con el procedimiento de quejas.</p> <p>En cuanto a la descripción de las etapas:</p> <p>Etapas 1. En las actividades 1.1 y 1.2. se amplía la redacción con el fin de hacerlas más comprensibles. Y se incorpora una nota para justificar la no aplicación del método propuesto para determinar el tamaño de la muestra.</p> <p>Etapas 2 y 3. Se eliminan las actividades 2.4 y 3.4 respectivamente, debido a que las quejas del personal y de las figuras educativas no entran en el alcance del procedimiento.</p> <p>Etapas 4. Se elimina y adecua la actividad 4.4 y 4.5 respectivamente por la nueva manera de calcular las sumatorias y promedios de manera manual a una manera automática.</p> <p>Etapas 5. Se agrega la actividad 5.2</p> <p>5.3 Se describen los medios de hacer llegar los registros a la coordinación de calidad.</p> <p>Etapas 6. La actividad 6.2 (de la revisión anterior) pasa a la etapa 7. y se agregaron las actividades 6.2 y 6.3 contenidas en esta revisión.</p> <p>Etapas 7. La descripción de la etapa se amplía de: Definen acciones de mejora. A: Evaluación de resultados e identificación de acciones de mejora.</p> <p>Las figuras educativas, proveedores y el personal del Conafe no se consideran en la identificación de quejas, sugerencias y comentarios a través de este procedimiento.</p>