

Nombre del Documento: GUIA DE ENTREVISTA		Código: DI-8.2.1-APEC-01	
		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.			

GUIA DE ENTREVISTA

El sistema de evaluación de la satisfacción del servicio educativo que les brindamos a las y los beneficiarios nos permite saber que satisfactores logramos ofrecer atinadamente y que cosas habrán de corregirse o mejorar. Al mismo tiempo, por el mismo procedimiento que se va a aplicar, mediante cuestionarios individuales y entrevista grupal, se estará fortaleciendo la participación de la APEC como corresponsales de la educación de sus hijos e hijas.

Se revisara y acordara en grupo el significado de cada una de las preguntas.

Presentación:

El capacitador Tutor en presencia del instructor comunitario presidirá la reunión, exponiendo al grupo las siguientes ideas:

- El propósito de esta evaluación es conocer cual es el grado de satisfacción que tienen ustedes con el servicio educativo que les ofrecemos.
- El fin último de la encuesta es convertir sus observaciones en mejoras concretas del servicio educativo.
- Además, con su participación se busca un mayor compromiso de todas las partes involucradas en el quehacer del centro educativo.

Para lograr los objetivos arriba planteados habremos de seguir la siguiente agenda de trabajo en la sesión:

1. Se entregará un cuestionario individual (FO-8.2.1-APEC-01) a cada participante.
2. Se capacitara al grupo de padres de familia en el llenado del Cuestionario Individual (forma de contestarlo, significado de criterios de evaluación, etc.).
3. Se revisara y acordara el significado de cada una de las preguntas, leyendo y explicando una por una e invitando a que los participantes, (si así lo desean) contesten las preguntas a la vez que se van explicando.
3. En caso de que decidan contestar después de revisar cada pregunta, se les dará el tiempo para que individualmente contesten su cuestionario.
4. Al finalizar el llenado de los cuestionarios, el CT recoge cada uno y registra los resultados en la evaluación grupal (llenado manual ó llenado en computadora) FO-8.2.1-APEC-02 ó FO-8.2.1- APEC-02A según sea el caso. Si el registro se realiza en computadora sólo es necesario ingresar los resultados de cada cuestionario, ya que los resultados y promedios se obtienen automáticamente.

Ejemplo (LLENADO MANUAL):

Nombre de la Comunidad: Los Arbolitos																	
Nº de pregunta	INTEGRANTES DE LA APEC															RESULTADOS	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL	PROMEDIO
1	2	0	1	1	0	2										6	(6/6)=1.00
2	1	2	2	2	1	3										11	(11/6)=1.83
3	3	1	3	3	2	1										13	(13/6)=2.16
4	NA	NA	NA	NA	NA	NA										NA	NA
5	NA	0	1	3	3	NA										7	(7/4)=1.75

Nombre del Documento GUÍA DE ENTREVISTA	Código:	DI-8.2.1-APEC-01	
	Revisión:	2	
	Fecha de Autorización:	04 de abril de 2011	

5- Las evaluaciones grupales deberán ser entregadas al Coordinador Académico para el vaciado de los resultados en el FO-8.2.1-APEC-03.

Ver: procedimiento para la medición de la satisfacción de la APEC (PG-8.2.1-APEC), el cuestionario individual (FO-8.2.1-APEC-01) y el formato para la evaluación grupal (FO-8.2.1-APEC-02 o FO-8.2.1-APEC-02A).

NOTA: Es importante que el conductor de la sesión pregunte a los participantes al final de la misma si consideran conveniente escribir una queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación, en caso positivo, registra la queja, denuncia, comentarios y/o sugerencia en los apartados indicados para su llenado (FO-8.2.1- AQ-01).

CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

Número de Revisión Inmediata Anterior	Fecha de Autorización de la versión inmediata anterior	Descripción del Cambio
1	20 de Febrero de 2006	<p>Se clasificaron los pasos a seguir durante la aplicación del cuestionario individual, así como la forma del llenado del formato evaluación grupal.</p> <p>Se integró información en los puntos de la agenda para la reunión, con el fin de hacer más comprensible cada punto y adaptarlos a los planteamientos que presenta el procedimiento, además de precisar instrucciones para el llenado de formatos.</p>