

Taller: “El CMI relación entre la Estrategia y los resultados clave de la actividad de un centro educativo” (Código 2113)



La toma de decisiones por parte del equipo directivo de un Centro educativo se debe hacer tomando como base la información objetiva y los resultados de la gestión, centrándose en unos pocos indicadores que reflejen de una manera clara y medible la marcha de la organización. La selección y concreción de los indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI) debe asegurar que se controlan todos los aspectos relevantes de la gestión del Centro, de acuerdo con las líneas de la Visión y los objetivos estratégicos.

Contenidos:

- Relación entre Visión de la Política de calidad, líneas estratégicas de gestión, los Procesos e Indicadores que reflejan los resultados clave de la gestión del Centro.
- Despliegue estratégico (objetivos estratégicos, líneas estratégicas e indicadores) y su impacto en los resultados clave de la gestión. Relación entre indicadores clave y resultados clave de un Centro Educativo.

Duración:

1 día/8 horas (presencial)
+ 4 horas de trabajo a distancia

Matrícula:

145€ (no clientes)
125 € (clientes)

Modalidad:

Semipresencial

Taller: “Técnicas de evaluación de la Satisfacción de clientes. Herramientas gratuitas para la realización de encuestas de satisfacción” (Código 2213)



La evaluación de la satisfacción de los clientes es un aspecto muy relevante como elemento de entrada para la definición de acciones de mejora y nuevos servicios en los centros. En este taller se tratan de abordar diferentes técnicas para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, siendo la más común la realización de encuestas a familias y alumnos. En este caso, la utilización de herramientas informáticas y de tratamiento de la información, facilitan mucho y agilizan la elaboración y realización de encuestas, así como el tratamiento de resultados, por lo que se presentan diferentes herramientas y programas informáticos de acceso gratuito o de bajo precio que pueden ser utilizados para ello.

Contenidos:

- Sistemas más comunes para la evaluación de la satisfacción de los clientes (encuestas, reuniones, focus group, etc).
- Diseño de encuestas de satisfacción (fiabilidad, representatividad, niveles de conformidad, análisis de datos...).
- Software y programas de gestión de encuestas de satisfacción.

Duración:

1 día/8 horas (presencial)
+ 4 horas de trabajo a distancia

Matrícula:

145€ (no clientes)
125 € (clientes)

Modalidad:

Semipresencial