



COMPROM **ISO**
con la Calidad

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Metepec, Estado de México
Abril de 2026



2026
año de
**Margarita
Maza**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
I Justificación.....	3
II Marco conceptual.....	4
III Marco normativo.....	7
IV Objetivo.....	7
V Características de la encuesta.....	7
VI Escalas de medición.....	8
VII Criterios de valoración para la interpretación de resultados.....	9
VIII Instrumento de medición.....	9
IX Atención a las oportunidades de mejora.....	15
X Sugerencias bibliográficas.....	16





I. Justificación

En los planteles del Sistema CONALEP se aplican una serie de encuestas que tienen como finalidad escuchar la voz de nuestros usuarios, para conocer sus expectativas y necesidades y orientar la mejora continua de los procesos y servicios educativos.

Además, para las instituciones públicas es importante mantener contacto estrecho con sus usuarios o beneficiarios; es fundamental conocer la percepción de los estudiantes, padres de familia y la comunidad sobre los servicios que reciben, lo cual permite no sólo mejorar la calidad del servicio, sino también generar una cultura de transparencia. Por ello, la implementación de esta encuesta refuerza el compromiso institucional de escuchar a la ciudadanía y tomar decisiones participativas, que redunden en beneficios tangibles, tales como la fidelización de los usuarios y la consolidación de una imagen institucional positiva.

Particularmente, la aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) aplicada a los estudiantes del Sistema CONALEP es un mecanismo institucional para atender los requisitos de las Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 referente a la satisfacción del cliente. Permite al CONALEP alinear sus servicios con estándares globales de calidad educativa a fin de garantizar que los recursos se destinen a resolver problemáticas reales, fortalece la confianza ciudadana y contribuye a la construcción de una sociedad más participativa. Se trata así, de un mecanismo clave para identificar desigualdades en el acceso a la educación técnica, asegurando que ningún estudiante se quede atrás y cuente con las mismas condiciones de calidad de los servicios recibidos.

II. Marco conceptual

En este apartado se exploran las definiciones, modelos y enfoques que permiten comprender cómo se perciben y miden los servicios ofrecidos por el CONALEP, integrando tanto los estándares internacionales de calidad como las prácticas propias de la educación pública. Se abordan conceptos clave como la satisfacción del cliente, la mejora continua y la calidad educativa, entre otros. Esta sección proporciona los fundamentos necesarios para interpretar los índices de satisfacción y orientar la implementación de medidas que contribuyan a elevar la calidad del servicio educativo:

1. Satisfacción del cliente, es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio, con respecto a las expectativas:

- Existen algunos métodos básicos para conseguir la satisfacción del cliente: brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas; la prestación de servicios con valor agregado





y ofrecer un servicio que contribuya a la solución de los inconvenientes con rapidez y contundencia.

- Si la satisfacción manifestada por los clientes es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba al alcance de la institución, con alto grado de éxito, es posible sostener el estado armonioso de seguridad y bienestar.

Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas, a continuación, se enlistan las tres más importantes:

- a) **El cliente satisfecho busca nuevamente los servicios**, por lo tanto, el plantel obtiene como beneficio la permanencia del alumno en la institución y la conclusión de sus estudios.
- b) **El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con el producto o servicio** y ello determina mayor difusión positiva para el Colegio, contribuyendo a la mejora de la imagen institucional.
- c) **El cliente satisfecho deja de lado a la competencia**, de esta manera, el CONALEP consolida su posición en la preferencia de los usuarios, como una opción sólida, con respecto a otros subsistemas.

La importancia de cumplir con las expectativas del cliente reside en que un cliente satisfecho será un activo para el Colegio, debido a que probablemente volverá a usar sus servicios y dará una buena opinión respecto del plantel. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará de la atención recibida y su insatisfacción alcanzará un determinado grado que optará por abandonar sus estudios.

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de adquirir el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas", Poll y Boekhorst señalan que "se trata de una medida utilizada para valorar si un servicio cumple su meta principal". Georges D'Elia y Sandra Walsh aportan cuatro elementos importantes:

1. Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
2. El deseo, identificadas como aquello que el individuo quisiera tener.
3. La demanda efectuada, o sea, la petición del servicio, y
4. La utilización misma del producto ofertado.

Por lo anterior, podemos definir la satisfacción del usuario como el indicador que mide el uso efectivo de los servicios, en donde el cliente es capaz de manifestar una conformidad plena de lo





que recibe; para mejorar este indicador es necesario someterse a una evaluación y atender las áreas de oportunidad detectadas.

- 2. Calidad y Mejora Continua:** Según la norma ISO 9001:2015 se considera a la calidad como la capacidad de una organización para cumplir consistentemente con las expectativas de sus clientes y mejorar en forma permanente sus procesos. Apoyado en principios definidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 la mejora continua es un enfoque sistemático, destinado a optimizar permanentemente los procesos y servicios dentro de una organización.

En este contexto, la mejora continua implica no solo la identificación de oportunidades de optimización a través de auditorías y evaluaciones internas, sino también la integración de la retroalimentación de todos los actores involucrados: en el caso de CONALEP los estudiantes, docentes, personal administrativo y otros beneficiarios. Se fundamenta en metodologías como el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) que orienta a la organización a planificar acciones, implementarlas, evaluarlas y ajustar los procedimientos para alcanzar mayores niveles de calidad y eficiencia.

Autores y expertos en gestión de la calidad han destacado que la mejora continua debe ser vista como un proceso interminable que se alimenta de la innovación y la adaptación constante a los cambios del entorno. En el ámbito educativo, esta perspectiva se amplía para incluir aspectos específicos como la actualización de los métodos de enseñanza, la incorporación de tecnologías emergentes, la atención a la diversidad y la equidad, y el fortalecimiento de la comunicación institucional. La mejora continua en la educación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también enriquece la experiencia de aprendizaje y promueve una cultura de excelencia y participación.

Aplicado a la encuesta e-MeSCI, el concepto de mejora continua se traduce en una herramienta que permite medir con precisión la satisfacción de los usuarios y detectar áreas de oportunidad en la prestación del servicio educativo. Los datos recolectados proporcionarán indicadores clave para implementar medidas correctivas que mejoren la calidad con base en estándares internacionales, asegurando que el CONALEP no solo cumpla con los requisitos normativos, sino que también se adapte proactivamente a las necesidades y expectativas de su comunidad educativa. Este enfoque sistémico y participativo es esencial para construir una institución que evoluciona constantemente, garantizando la excelencia en la formación académica y en la atención a sus usuarios.





- 3. Calidad Educativa:** La calidad educativa es un concepto integral que trasciende la simple medición de resultados académicos e involucra la totalidad de los procesos y servicios que conforman la experiencia educativa. Enmarcada en los estándares internacionales como la norma ISO 21001:2018, la calidad educativa se entiende como la capacidad de una institución para cumplir de manera consistente con las expectativas de sus usuarios y promover la mejora continua en la enseñanza y el aprendizaje. Este enfoque va más allá de garantizar un entorno físico adecuado o la implementación de tecnologías de punta; implica la coordinación eficaz entre los aspectos pedagógicos, administrativos y tecnológicos para lograr una experiencia formativa que responda a las necesidades del siglo XXI.

Según la UNESCO, la calidad educativa trasciende la mera transmisión de conocimientos; implica garantizar entornos inclusivos y recursos adecuados. Por otro lado, la lealtad institucional (Kotler y Keller) se construye cuando los estudiantes perciben que sus expectativas son superadas, lo que convierte a la e-MeSCI en una herramienta estratégica para fidelizar a la comunidad educativa.

Varios autores han abordado el concepto de calidad educativa desde perspectivas que integran tanto la eficiencia en la gestión institucional como la satisfacción de la comunidad educativa. Por ejemplo, se reconoce que la calidad educativa debe medirse a partir de indicadores que reflejen no solo los logros académicos, sino también la pertinencia del contenido curricular, la capacidad de adaptación a los cambios sociales y tecnológicos, y el compromiso de docentes y estudiantes en un proceso de aprendizaje colaborativo. En este sentido, se destaca la importancia de la evaluación y retroalimentación continua como herramientas fundamentales para identificar áreas de oportunidad y promover estrategias de mejora.

En el contexto de la encuesta e-MeSCI, el concepto de calidad educativa se hace operable a través de la medición de la percepción del usuario sobre diversos aspectos clave, tales como la eficacia de la enseñanza, la pertinencia de los recursos didácticos, la gestión administrativa y la implementación de tecnologías de la información. Esto permite no solo detectar fortalezas y debilidades, sino también alinear las prácticas institucionales con los estándares normativos y las expectativas de la comunidad, construyendo así un entorno educativo que fomente el desarrollo integral de los alumnos y la satisfacción de todos los actores involucrados.





III. Objetivo

Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben en los planteles, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad, que faciliten la implementación de estrategias de mejora continua que contribuyan a ofrecer una educación de calidad.

IV. Características de la encuesta

1. Está compuesta por tres apartados: 10 preguntas sociodemográficas, seis aspectos de medición con 40 reactivos y comentarios generales de los encuestados: felicitaciones, quejas y sugerencias.
2. Los seis aspectos de medición establecen temáticas orientadas a la medición de la calidad en diversos rubros relativos a la operación de un centro educativo y que forman parte de la evaluación de estándares e indicadores de los modelos de calidad educativa.
3. La escala de medición es Likert, se construye en función de cinco ítems de respuesta, reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente; mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación por unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Los reactivos se han diseñado con base en una escala que permite medir de manera específica los aspectos que la integran.
4. Se requiere una muestra de al menos 10 % de la matrícula total de estudiantes registrada en el plantel. La encuesta presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53%.
5. Los informes se emiten por unidad administrativa, permitiendo identificar fortalezas o debilidades de manera particular. Los puntos débiles o vulnerables se convierten en prioridad para la institución e implicarán el establecimiento de prioridades que se deben atender mediante el Programa Integral de Mejora Continua.





V. Escalas de medición

FRECUENCIA		PROBABILIDAD	
Valor	Opción 1	Valor	Opción 2
5	Muy frecuentemente	5	Siempre
4	Frecuentemente	4	Casi siempre
3	Ocasionalmente	3	Algunas veces
2	Raramente	2	Casi nunca
1	Nunca	1	Nunca
Sin valor	No aplica	Sin valor	No aplica
ACUERDO		CANTIDAD	
Valor	Opción 3	Valor	Opción 4
5	Muy de acuerdo	5	Todos
4	Algo de acuerdo	4	Casi todos
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Algunos
2	Algo en desacuerdo	2	Casi ninguno
1	Muy en desacuerdo	1	Ninguno
Sin valor	No aplica	Sin valor	No aplica
DICOTOMÍA			
Valor		Opción 5	
Sin valor		SI / NO	

VI. Criterios de valoración para la interpretación de resultados

Intervalo de Calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	Negativo
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	Positivo
80-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	





VII. Instrumento de medición

Datos sociodemográficos

1. Entidad / Plantel.
2. Año de ingreso al plantel.
3. Carrera.
4. Semestre.
5. Turno.
6. Género.
7. Discapacidad.
8. Origen étnico.
9. Edad.
10. Estado civil.

Descripción de Factores de Medición

No.	Factor	DESCRIPCIÓN	No. Reactivos
1	Instalaciones y Equipamiento	Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la existencia, suficiencia, seguridad e higiene de las instalaciones y su equipamiento en el plantel escolar.	8
2	Operación de Planes y Programas de Estudio	Evalúa la percepción de los estudiantes sobre la operación de los planes de estudio en las modalidades educativas.	4
3	Experiencia de aprendizaje	Evalúa la percepción del estudiante sobre las actividades desarrolladas por los docentes para enfrentar los retos de aprendizaje en la operación del modelo académico.	10
4	Apoyo a la permanencia y logro académico	Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la realización de actividades que faciliten la permanencia y el logro académico, entre ellas la orientación educativa y la tutoría académica.	8
5	Uso de TIC's en el proceso educativo	Mide las brechas de desigualdad en el uso de las TIC's y apoyos que se brindan desde el plantel escolar para contribuir al desarrollo del proceso educativo. Los	6





No.	Factor	DESCRIPCIÓN	No. Reactivos
		reactivos 31-33, por ser de carácter externo al plantel, no suman a los índices de satisfacción.	
6	Desempeño Directivo	Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto al desempeño del director(a) del plantel educativo con relación a la comunicación y el apoyo académico y administrativo.	3
7	Pregunta ancla	Evalúa de manera integral la calidad de los servicios educativos y administrativos prestados por el personal en los planteles educativos.	1

Reactivos de medición

Factor	No.	Reactivos	Escala
1 Instalaciones y Equipamiento	1	¿La imagen externa del plantel es agradable y manifiesta ser una escuela de calidad?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	2	¿El plantel cuenta con instalaciones adecuadas y seguras para tu formación? Por ejemplo: aulas, laboratorios, biblioteca, sanitarios y espacios recreativos.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	3	¿Tu plantel cuenta con las condiciones de servicios básicos? Por ejemplo: agua, luz y drenaje.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	4	¿El interior del plantel muestra condiciones de limpieza en sus instalaciones?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica





Factor	No.	Reactivos	Escala
	5	¿El plantel cuenta con instalaciones adaptadas para atender personas con discapacidad? Por ejemplo: rampas, cajones de estacionamiento, pasamanos, baños, etc.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	6	¿El plantel cuenta con el mobiliario y equipo adecuado, funcional y suficiente tanto en las aulas como en los talleres, laboratorios y biblioteca?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	7	¿En el plantel se realizan simulacros para promover la cultura de la protección civil? Por ejemplo, en caso de fenómenos naturales o algún tipo de desastre.	Muy frecuentemente Frecuentemente Ocasionalmente Raramente Nunca No aplica
	8	Mientras recibes tus clases, ¿Te sientes seguro (a) y protegido (a) ante una situación de riesgo?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
2 Operación de Planes y Programas de Estudio	9	Durante este semestre ¿se te dieron a conocer las guías pedagógicas de los módulos que cursas?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	10	¿Los contenidos vistos en los módulos del plan de estudios, están actualizados y son de utilidad?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	11	¿Las herramientas tecnológicas y recursos pedagógicos utilizados contribuyen a tu aprendizaje?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica





Factor	No.	Reactivos	Escala
	12	¿Cuentas con los recursos académicos suficientes para recibir tus clases y fortalecer tus conocimientos? Por ejemplo: videos, libros físicos y digitales, ligas electrónicas para consulta, etc.	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica
3 Experiencia de aprendizaje	13	¿En el plantel cuentas con todos tus maestros(as) para recibir los conocimientos de los módulos del plan de estudios?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	14	¿Los maestros(as) te informan la forma de trabajo del módulo, entre ellas los contenidos, las actividades y formas de evaluación del aprendizaje?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	15	¿Tus maestros (as) fomentan el trabajo en equipo para favorecer la creatividad, el aprendizaje y la comunicación?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	16	¿Las estrategias de enseñanza utilizadas por tus maestros(as) son efectivas para tu aprendizaje?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	17	En general ¿Los maestros (as) utilizan diferentes maneras de evaluar, además de los exámenes orales y escritos, por ejemplo: simuladores, juegos, trabajos en equipo y/o portafolios de evidencias?	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica
	18	Desde tu experiencia ¿En el plantel los maestros(as) están comprometidos con tu aprendizaje y desarrollo académico?	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica





Factor	No.	Reactivos	Escala
	19	En general ¿Tus maestros(as) muestran conocimientos y habilidades para usar herramientas tecnológicas?	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica
	20	¿En los casos de alumnos con discapacidad, tus maestros demuestran conocimiento y manejo de estrategias para la atención de necesidades educativas especiales, así como brindar las mismas oportunidades de trato y aprendizaje?	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica
	21	¿Tus maestros (as) fomentan un ambiente escolar positivo, en el que se respetan tus derechos como persona y alumno?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	22	¿Tus maestros (as) te asesoran para nivelar tus conocimientos previos a las evaluaciones y/o proyectos y evitar la reprobación?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
4 Apoyo a la permanencia y logro académico	23	Durante este semestre y en caso de ser necesario ¿recibiste los servicios de orientación educativa? Por ejemplo: apoyo emocional, psicológico, pláticas de vida saludable, etc.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	24	Con base en tu experiencia o conocimientos ¿consideras que los servicios de orientación educativa proporcionados en el plantel cubren tus necesidades y expectativas?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	25	¿Los tutores te dan apoyo para atender tus necesidades académicas, así como canalizarte en caso de ser necesario al área de orientación educativa?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca





Factor	No.	Reactivos	Escala
			No aplica
	26	¿Durante el semestre se te dieron a conocer los resultados de las calificaciones obtenidas de las actividades de aprendizaje realizadas?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	27	Durante este semestre, ¿el personal del plantel te atendió de manera oportuna en los trámites escolares solicitados?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	28	De acuerdo con lo que conoces ¿en el plantel se llevan a cabo de manera eficaz los programas de servicio social, prácticas profesionales o campos clínicos?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	29	De acuerdo con lo que conoces ¿en el plantel se promueven actividades deportivas, artísticas, culturales y recreativas?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	30	¿En el plantel existen mecanismos de comunicación para atender tus necesidades, quejas y recomendaciones? Por ejemplo: reuniones de madres y padres de familia, buzones, grupos de WhatsApp.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
5 Uso de TIC´s en el proceso educativo	31	¿Cuentas con PC, Laptop o Tableta para la realización de tus tareas y trabajos?	SI NO
	32	¿En tu casa cuentas con conectividad a internet?	SI NO
	33	Tú como estudiante, ¿cuentas con un celular para comunicarte, en caso de ser necesario con tus maestros, compañeros de grupo y personal administrativo del plantel?	SI NO





Factor	No.	Reactivos	Escala
	34	En caso de no contar con dispositivos tecnológicos y conectividad en tu casa, ¿en el plantel te apoyan para hacer uso de los laboratorios de informática?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	35	¿Los laboratorios de informática cuentan con equipo suficiente para desarrollar las prácticas y/o actividades, conforme a los módulos que cursas?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	36	¿El plantel cuenta con herramientas tecnológicas para brindarte una educación integral en la era digital?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
6 Desempeño Directivo	37	¿El director (a) del plantel mantiene contacto con los estudiantes para conocer y atender problemáticas, brindar información sobre compromisos escolares y sobre proyectos realizados?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	38	¿Desde la dirección escolar se promueve un ambiente escolar positivo, basado en la cultura de paz y solución de conflictos?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	39	¿Desde la dirección se promueve una educación inclusiva, que brinde oportunidades de aprendizaje equitativa e igualitaria para todos (as) los estudiantes?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
7 Pregunta Ancla	40	En general ¿consideras que la formación académica y los servicios administrativos proporcionados por el plantel han contribuido positivamente en tu formación como Profesional Técnico-Bachiller?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica





VIII. Atención a las oportunidades de mejora

Los resultados con índices de satisfacción menores al 80% deberán atenderse mediante el Programa Integral de Mejora Continua (PIMC).

Los comentarios emitidos por los encuestados también son una oportunidad de mejora. De manera particular las quejas deben ser tratadas mediante acciones correctivas para poner una solución de manera oportuna. Sin embargo, para gestionarlas adecuadamente, es fundamental contar con un proceso estructurado y eficaz que consiste en: identificar la queja, clasificarla, evaluarla, investigar la causa-raíz y realizar las acciones correctivas.

IX. Referencias bibliográficas:

- Rey Martín, Carina (2000). ***La satisfacción del usuario: Un concepto en alza***. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
- Quijano Portilla, Víctor Manuel (2008). ***Calidad en el Servicio***. Cuando la actitud no es suficiente. Gasca, SICCO. México.
- Lizano Flores, Elizabeth; Villegas Huamani, Ana Rosa. (2019). ***La satisfacción del cliente como indicador de calidad***. Facultad de Negocios, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.





DIRECTORIO

Juan Manuel Samperio Hernández

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

juanm.samperio@conalep.edu.mx

Mariela Rodríguez Pérez

Directora de Modernización Administrativa y Calidad

mariela.rdz@conalep.edu.mx

Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional

sguzman@conalep.edu.mx

Ext. 2625

Francisco Javier Ruiz Mendoza

Subcoordinadora de Diseño y Seguimiento de la Capacitación

fjrui@conalep.edu.mx

Ext. 2662

Camilo Quintero Aguilar

Jefe de Departamento de Diagnósticos de Calidad

cquintero@conalep.edu.mx

Ext. 2666

