



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y COMPLEMENTARIOS

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos adecuados que nos proporcionen la información necesaria del proceso de enseñanza escolarizada y los servicios complementarios y medir la percepción en estos servicios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los alumnos inscritos en el ITESRC Dr. Rogelio Montemayor S.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Las encuestas deben ser aplicadas a por lo menos el 30% de los/as alumnos/as que reciben el servicio a evaluar.
- 3.2 Aplicar la evaluación del proceso acreditación de asignaturas y de los servicios complementarios una vez al semestre
- 3.3 El Departamento de Innovación y Calidad decidirá la aplicación de evaluaciones en períodos extraordinarios.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 4.1 El Departamento de Innovación y Calidad es responsable de:
 - 4.1.1 Definir los objetivos y los parámetros de la evaluación del proceso acreditación de asignaturas y de los servicios complementarios en el.
 - 4.1.2 Revisar los instrumentos de medición.
 - 4.1.3 Coordinar las actividades necesarias para la evaluación.
 - 4.1.4 Presentar informe de encuestas aplicadas en la reunión de la revisión a los sistemas de calidad.
 - 4.1.5 Concentrar los resultados de las aplicaciones
 - 4.1.6 Analizar los resultados en conjunto con el(la) responsable del servicio, quien realiza el reporte de servicio no conforme y establece las acciones correctivas tomadas.

Elaboró:

M.P. Verónica Rangel Medina
Jefa del Departamento de Innovación y
Calidad

Revisó:

M.A. Y L. Rocio Bernal Garza
Representante de Dirección

Aprobó:

M.C. Alejandro Merced Valdés Aguirre
Director General



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y COMPLEMENTARIOS

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
2 de 6

4.2 Los/as jefes/as de departamento y/o responsables de las áreas evaluadas son responsables de:

4.2.1 Dar visto bueno de las encuestas que aplicarán en la evaluación de los servicios educativos y complementarios y del proceso de acreditación de asignaturas.

4.2.2 Dar seguimiento a los reportes de servicio no conformes detectados en las áreas.

4.2.3 Analizar con el Departamento de Innovación y Calidad el resultado de las encuestas de evaluación, realizar el reporte de servicio no conforme y establecer las acciones correctivas necesarias.

4.3 El comité de calidad es responsable de:

4.3.1 Verificar que las encuestas de evaluación a los/as alumnos/as (RC 08-14), sean colocadas en la página web de inscripciones, para que sean contestadas.

4.4 La Subdirección de Planeación es responsable de:

4.4.1 Firmar de visto bueno el RC 08-15 (Plan de Actividades para la Evaluación de los servicios educativo y complementario)

4.4.2 Analizar el informe de resultados.

4.5 El Departamento de Comunicación y Difusión es responsable de:

4.5.1 Subir a la página web de inscripciones la encuesta de evaluación a los servicios educativos y complementarios.

5 DEFINICIONES:

5.1 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

Es el agregado del proceso educativo, que se le brinda al alumnado inscrito en el ITESRC Dr. Rogelio Montemayor S. con la oportunidad de hacer uso de los servicios que brindan: laboratorio de cómputo, Departamento de información, Departamento de Promoción cultural, Deportiva; Cívica y Recreativa, centro de



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y COMPLEMENTARIOS

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
3 de 6

copiado, tutorías, comunicación interna y externa, finanzas, cafetería, infraestructura, Departamento de Inglés, caja, entre otras.

5.2 ACREDITACIÓN DE ASIGNATURAS:

El proceso 7-08 del mapa de procesos certificado en la Institución.

5.3 COMITÉ DE CALIDAD:

Personal en apoyo al El Departamento de Innovación y Calidad y Dueños/as de los procesos involucrados.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

6.1 Programa de la evaluación del proceso acreditación de asignaturas y de los Servicios complementarios

6.1.1 El/la jefe/a del Departamento de Innovación y Calidad y la Subdirección de Planeación, al inicio del semestre definen el plan de actividades para la evaluación (RC 08-15) en el cual se establecen las fechas de aplicación, los parámetros de evaluación y los recursos a considerar en la aplicación de las encuestas.

6.2 Elaboración y aprobación de encuestas

6.2.1 Para la elaboración y diseño de los instrumentos, un mes antes de la fecha de aplicación, El Departamento de Innovación y Calidad da a conocer a los/as responsables de cada área evaluada, instrumento que se aplicará para que den su visto bueno.

6.2.2 El/la jefe/a del Departamento de Innovación y Calidad revisa el método de evaluación y el diseño de la encuesta y lo turna al Subdirección de Planeación para su autorización.

6.2.3 El/la jefe/a del Departamento de Innovación y Calidad solicita al Departamento de Comunicación y Difusión subir a la página web la encuesta a los servicios educativo y complementarios.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y COMPLEMENTARIOS

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
4 de 6

6.3 Aplicación de las encuestas

6.3.1 Durante el periodo de inscripciones, cuando el/la alumno/la realice el proceso de re-inscripción deberá contestar la encuesta de la evaluación a los servicios educativo y complementarios de forma electrónica mediante el RC 08-14.

6.3.2 El/la jefe/a El Departamento de Innovación y Calidad recopila la información de las encuestas aplicadas y analiza el resultado arrojado automáticamente del instrumento electrónico implementado para dicha evaluación de acuerdo al plan establecido para ello (RC 08-15).

6.4 Análisis de resultados

6.4.1 El Departamento de Innovación y Calidad evalúa los resultados y envía copia a los/as responsables de las áreas evaluadas con el objetivo de analizar los resultados y elaborar si se requiere, el reporte de servicio no conforme (RC 08-04) y el formato de acciones correctivas y preventivas (RC-08-13) siguiendo el parámetro de evaluación establecido en el plan de actividades (RC 08-15).

6.4.2 Si los resultados son satisfactorios y no es necesario plan de acciones de mejora, El Departamento de Innovación y Calidad elabora informe de resultados

6.5 Resultados

6.5.1 El/la jefe/a del Departamento de Innovación y Calidad integra los resultados para presentarlos en la reunión de la revisión Directiva a los sistemas de gestión de calidad y medio ambiental (PGC 05-02-01).

7. REFERENCIAS

- 7.1 PGC 05-02-01 (Revisión al Sistema de Calidad)
- 7.2 PGC 8-07-08-01-PGCA 4.5.3-07-08-01 (Control de servicio no conforme)
- 7.3 PGC 8-09-08-01- PGCA 4.5.3-09-08-01 (Acciones correctivas y preventivas)

8. REGISTROS:

- 8.1 RC-08-14 Archivo electrónico (encuesta para la evaluación de los servicios educativos y complementarios)
- 8.2 RC-08-15 (Plan de evaluación)



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y COMPLEMENTARIOS

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
5 de 6

8.3 RC-08-04 Reporte de servicio no conforme

8.4 RC-08-13 Registro de acciones correctivas y preventivas

9. HISTORIAL

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
Original	00	3 Dic 2002	Documento elaborado por primera vez
00	01	04/Marzo/2003	Cambio de especificaciones
01	02	30/Junio/2003	Cambio de especificaciones
02	03	07/Nov/2003	Cambio de especificaciones
03	04	4 Agosto 2005	Oportunidad de mejora
04	05	29-Enero-2007	Cambio de especificaciones
05	06	18-Junio-2007	Cambio Administrativo
06	07	05 – Sept-2008	Cambio Administrativo/Normativa ISO 14001:2004
07	08	03- Nov-2009	Oportunidad de mejora
08	09	03-Ago-2010	Cambio de especificaciones
09	10	23 – Feb - 2011	Cambio de especificaciones
10	11	24- Feb-2012	Cambio de especificaciones
11	12	16-Abril-2013	Cambio de especificaciones y administrativo



**DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVO Y
COMPLEMENTARIOS**

Código:
PGC 8-05-08-01
[PGMA 4.5.1-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Diciembre-2002

Fecha de revisión:
26-agosto-2015
Revisión No: 14

Vigencia:
25-agosto-2017

Página:
6 de 6

12	13	16-mayo-2014	Cambio administrativo y de especificaciones
13	14	26-agosto-2015	Cambio administrativo

COPIA CONTROLADA