



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Código: PGC 8-06-09-01 <u>PGMA 4.5.1-09-01</u>	Fecha de emisión: 12-Agosto-02	Fecha de revisión: 25-agosto-2015 Revisión No: 15	Vigencia: 24-agosto-2017	Página: 1 de 7
--	-----------------------------------	---	-----------------------------	-------------------

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la medición de los indicadores de desempeño y objetivos institucionales llevando a cabo la evaluación de los procesos que afectan la calidad del servicio de los sistemas de calidad y medio ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal directivo y todos los (las) responsables de los procesos de los sistemas de calidad y medio ambiente del ITESRC, Dr. Rogelio Montemayor S.

3. POLÍTICAS

3.1 Los indicadores de desempeño y objetivos institucionales deben alinearse a las metas del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del ITESRC, Dr. Rogelio Montemayor S. y respetando las metas nacionales establecidas en los Indicadores básicos del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.

3.2 Cada indicador u objetivo debe medirse al cierre del período escolar inmediato anterior (febrero y septiembre).

Elaboró: M.A. y L. Rocío Bernal Garza Subdirectora de Planeación M.P. Verónica Rangel Medina Jefa del Departamento de Innovación y Calidad	Revisó: M.A. y L. Rocío 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 SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
PGMA 4.5.1-09-01

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
2 de 7

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Las Direcciones del Instituto son responsables de:

4.1.1 Definir, revisar y autorizar los indicadores de desempeño con sus metas, considerando el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo y requerimientos normativos de los sistemas certificados.

4.2 Los (las) responsables de los procesos de los sistemas de calidad y medio ambiente deben:

4.2.1 Definir en conjunto con las direcciones del ITESRC, Dr. Rogelio Montemayor S. los indicadores de desempeño así como el establecimiento de metas para el logro de los mismos.

4.2.2 Evaluar y verificar los indicadores y objetivos en las fechas establecidas para llevar a cabo acciones preventivas y correctivas para la mejora, siguiendo el presente procedimiento.

4.2.3 Coordinar con el Departamento de Innovación y Calidad que los indicadores de desempeño sean acordes a los procesos de los sistemas de calidad y medio ambiente y se establezcan basándose en:

- Objetivos institucionales
- Indicadores básicos del SNEST
- PIID 2013-2018 TNM
- Requerimientos normativos

4.2.4 Elaborar el reporte de no conformidades RC-08-04, cuando las metas no sean alcanzadas en el periodo a evaluar.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
PGMA 4.5.1-09-01

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
3 de 7

4.2.5 Elaborar RC 08-13 (Reporte de Acciones preventivas y correctivas).

4.3 El Departamento de Innovación y Calidad es responsable de:

4.3.1 Dar seguimiento conjuntamente con Subdirección de planeación a los indicadores de desempeño y objetivos institucionales en el cumplimiento de metas a través del RC 08- 04 (Reporte de no conformidades).

4.4 Subdirección de Planeación es responsable de:

4.4.1 Proporcionar a los (las) responsables de los procesos los datos estadísticos oficiales que requieran para el establecimiento de las metas.

4.4.2 Concentrar los resultados y elaborar el reporte RC-09-27 de indicadores en las fechas establecidas y publicarlos en la página web www.itesrc.edu.mx/iso2 en el apartado de informativos

5. DEFINICIONES

5.1 INDICADORES

Parámetros que integrados nos permiten medir y evaluar el nivel de cumplimiento, de manera cuantitativa de los objetivos de una institución.

5.2 SNEST

Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica

5.3 PIID

Programa Institucional de Innovación y desarrollo



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
PGMA 4.5.1-09-01

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
4 de 7

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Definición de indicadores

6.1.1 Los (Las) responsables de cada proceso, al inicio del semestre definen y establecen mínimo un indicador por proceso (basándose en los indicadores básicos, objetivos institucionales y PIID estableciendo las metas a lograr con el objetivo de que sea monitoreado y medido durante el semestre).

6.1.2 Las direcciones de área, al inicio del semestre revisan y autorizan la definición de los indicadores propuestos por los (las) responsables de procesos, así como las metas a cumplir en fecha y tiempo establecidos en los sistemas de calidad y medio ambiente.

6.2 Validación y publicación del sistema de indicadores

6.2.1 Una vez validados mediante la firma de los (las) responsables de los procesos los datos obtenidos de cada indicador y objetivo institucional, la Subdirección de Planeación los da a conocer publicándolos en la página www.itesrc.edu.mx/iso2 en el apartado de informativos

6.3 Seguimiento de Indicadores y objetivos institucionales

6.3.1 Los (Las) responsables de cada indicador y/u objetivos institucionales monitorean y dan el seguimiento elaborando el RC 08-04 (Reporte de no



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
[PGMA 4.5.1-09-01](#)

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
5 de 7

conformidades), RC 08-13 (Reporte de Acciones preventivas y correctivas), cuando la meta no sea alcanzada.

6.3.2 Una vez elaborados el Reporte de no conformidades (RC 08-04) y RC 08-13 (Reporte de Acciones preventivas y correctivas), los(las) responsables de los procesos deben enviarlos a la Departamento de Innovación y Calidad en un plazo no mayor a 15 días de la publicación del documento de sistema de indicadores y objetivos institucionales RC 09-27.

6.3.3 El Departamento de Innovación y Calidad, en conjunto con la Subdirección de Planeación, realiza el seguimiento a las acciones e informa en la revisión directiva de los sistemas de calidad y medio ambiente los avances de los mismos.

7. REFERENCIAS

7.1 PIID- ITESRC 09-01

7.2 EX-PIID- 04-01

7.3 PGC 8-07-08-01 [PGMA 4.5.3-07-08-01](#) Control de servicio no conforme

7.4 PGC 8-09-08-01 [PGMA 4.5.3-09-08-01](#) Acciones correctivas y preventivas

8. REGISTROS

8.1 RC 09-27 Indicadores y objetivos institucionales

8.2 RC-08-04 Reporte de servicio no conforme

8.3 RC-08-13 Reporte de acciones correctivas y preventivas



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
PGMA 4.5.1-09-01

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
6 de 7

9. HISTORIAL

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
Original	00	12 agosto 2002	Documento elaborado por primera vez
00	01	4 marzo 2003	Cambio en la redacción del documento
01	02	5 septiembre 2003	Por observación de Auditoría
02	03	28 -septi- 2004	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



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE INDICADORES

Código:
PGC 8-06-09-01
PGMA 4.5.1-09-01

Fecha de emisión:
12-Agosto-02

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 15

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
7 de 7

07	08	05- enero-2010	Cambio administrativo
08	09	06 –agosto-2010	Cambio de especificaciones
09	10	23-feb-2011	Cambio de especificaciones
10	11	14 –enero -2013	Cambio de especificaciones
11	12	16-abril-2013	Cambio Administrativo
12	13	19-mayo-2014	Cambio de especificaciones y administrativo
13	14	26-enero-2015	Cambio de especificaciones
14	15	25-agosto-2015	Cambio Administrativo

COPIA CONTROLADA