PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

COPIA CONTROLADA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGEE	DIRECTOR GENERAL
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos y mecanismos para la Evaluación de la satisfacción del estudiante y la atención de resultados, con el objeto de retroalimentar el proceso de mejora continua del servicio educativo, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

2. Alcance:

Elaboración y aplicación de la Encuesta de satisfacción del estudiante, emisión de resultados y registro e implementación de acciones de mejora, en planteles, zonas y a nivel institucional.

3. Responsable:

- Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento y Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE).
- Director de Plantel.
- Coordinador de Zona.
- Coordinador de Enlaces por la Excelencia Educativa.
- Enlace por la Excelencia Educativa.

Normas de Operación:

4.1 La Evaluación de la satisfacción del estudiante se realiza en línea, en el Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa (SIGAA), comprende las etapas: Elaboración de la encuesta, aplicación de la encuesta, procesamiento de datos, emisión de resultados, registro de acciones de mejora e implementación de acciones.

4.2 La Encuesta de satisfacción del estudiante se aplica anualmente, a los alumnos de todos los planteles del Colegio, en la **página web: alumnos.cobaev.edu.mx.**

4.3 El seguimiento a la Evaluación de la satisfacción del estudiante, se realiza en la **página web: sigaa.cobaev.edu.mx.**

4.4 En el SIGAA, en el módulo de satisfacción del estudiante, apartado: Indicador de la gestión de la excelencia educativa, se describen los criterios generales para determinar los casos en los que se deben realizar acciones correctivas o de prevención de riesgos.

4.5 El Director del Plantel es el responsable de la Evaluación de la satisfacción del estudiante en su centro de trabajo, con el apoyo del Enlace por la Excelencia Educativa.

4.6 El Coordinador de Zona con el apoyo del Enlace por la Excelencia Educativa, es el responsable de atender los resultados de la Evaluación de la satisfacción del estudiante, de su zona.

4.7 El Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento, también Representante de la Dirección en el SGEE, es el responsable del seguimiento institucional de la Evaluación de la satisfacción del estudiante.

4.8 Los formatos que se utilizan en el desarrollo del procedimiento se encuentran en el SIGAA.

4.9 Los documentos que son evidencias de la aplicación del procedimiento, pueden estar en forma impresa o en formato digital.

4.10 El lenguaje empleado en el presente procedimiento, no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género, representan a ambos sexos.

5. Descripción de Actividades:

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Inicia
1	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Elabora la Encuesta de satisfacción del estudiante.
2		Solicita al Departamento de Tecnologías de la Información que habilite en el SIGAA, la evaluación de la satisfacción del estudiante (ver norma de operación 4.1).
3		Solicita a los Directores de Plantel, difundir entre los alumnos, la aplicación de la Encuesta de satisfacción del estudiante.
4	Director de Plantel y/o Enlace por la Excelencia Educativa	Difunden y dan indicaciones a los estudiantes para que contesten la Encuesta en línea, en los tiempos establecidos.
5	Estudiante	Ingresa a la página web: alumnos.cobaev.edu.mx.
6		Contesta la Encuesta de satisfacción del estudiante.
7	Director de Plantel y/o Enlace por la Excelencia Educativa	Dan seguimiento al avance de la aplicación de la Encuesta de satisfacción del estudiante, en la página web: sigaa.cobaev.edu.mx.

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Da seguimiento institucional al avance de la aplicación de la Encuesta de satisfacción del estudiante, en la página web: sigaa.cobaev.edu.mx.
9	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	Procesa los datos de las encuestas contestadas por lo alumnos y emite los resultados en el SIGAA, por plantel, zona y a nivel institucional.
10	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Solicita a los Directores de Plantel y a los Coordinadores de Zona, ingresar al SIGAA para revisar los resultados de la Evaluación de la satisfacción del estudiante, y en su caso, registrar las acciones de mejora.
11	Director de Plantel, Coordinador de Zona. Enlace por la Excelencia Educativa.	Ingresan al SIGAA para revisar resultados y en su caso, registran las acciones de mejora que correspondan (ver normas de operación: 4.3, 4.4., 4.5 y 4.6).
12	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Da seguimiento a la atención de resultados y registro de acciones de mejora, por parte de planteles y coordinaciones de zona.
13	Director de Plantel, Coordinador de Zona	Implementan las acciones en los tiempos establecidos.
14	Enlace por la Excelencia Educativa	Da seguimiento a la implementación de acciones.
15	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Revisa los resultados institucionales de la Evaluación de la satisfacción del estudiante y según proceda, registra las acciones que corresponda.

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	¿Es necesario que los resultados institucionales sean atendidos por áreas de oficinas centrales?
15.1		Sí, continúa con la actividad 16.
15.2		No, termina.
16		Envía los resultados de la Evaluación de la satisfacción del estudiante a las áreas que corresponda, para su atención.
17	Titulares de Centros de Trabajo de Oficinas Centrales (involucrados en la atención de resultados de la Evaluación de Satisfacción del Estudiante)	Reciben los resultados y según proceda, realizan las acciones que corresponda.
18	Jefe del Departamento de Programación y Seguimiento (Representante de la Dirección en el SGEE)	Da seguimiento a la implementación de acciones institucionales.
		Termina

6. Formatos que intervienen en el procedimiento:

Ver Norma de operación 4.8