

## **XII. Medición de Resultados de los Procesos Relacionados con la prestación del Servicio Educativo**

### **Satisfacción del estudiante.**

El compromiso primordial de la Institución es la satisfacción del estudiante, por lo que se cumplirá con sus requisitos y expectativas que tienen respecto al servicio educativo que se brinda. El seguimiento se llevará a cabo mediante la aplicación en línea, de la Encuesta de satisfacción del estudiante, que recoge su percepción sobre la calidad del servicio que recibe. Los resultados de la Encuesta nos permitirán atender los problemas y áreas de oportunidad, a partir de las cuales se estarán planteando acciones de mejora continua.

### **Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Cumpliremos, conforme a la Norma ISO 9001:2008, con la realización de auditorías al SGC considerando que éstas son una herramienta eficaz y fiable en apoyo a las políticas y controles de gestión, y que además nos proporcionan información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

Para esto, diseñaremos con detenimiento el Programa anual de auditorías internas y las Auditorías externas de mantenimiento y recertificación que resulten pertinentes

durante la presente administración.

### **Seguimiento y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Se le dará seguimiento y evaluación permanente a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a fin de consolidar la implantación del mismo y mejorar la calidad del servicio educativo. Para esto, se construirán indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos y subprocesos correspondientes. En este proceso participarán el Representante de la Dirección en el SGC, el Comité de la calidad, el Equipo de la calidad, la red de Enlaces técnicos de la calidad y el equipo de Auditores internos, y se le dará relevancia a la figura del Comité de la calidad integrado por la alta dirección del COBAEV, término que maneja la Norma ISO 9001:2008 y que al aplicarse al Colegio se está refiriendo al grupo conformado por el Director General, el Secretario Técnico, los Directores de Área y algunos otros mandos medios que se consideren pertinentes.

### **Evaluación del desempeño institucional.**

El Colegio implementará el Sistema Institucional de Seguimiento y Evaluación del COBAEV (SISEC) como una herramienta de

fundamental importancia para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua del desempeño institucional. Este sistema opera mediante la participación activa del personal directivo, administrativo y docente, en la valoración, análisis, evaluación y retroalimentación permanente del servicio educativo. Durante esta administración el SISEC se mantendrá actualizado con nuevos instrumentos de evaluación y la actualización de las plataformas electrónicas.

Este proyecto está vinculado al proceso de Gestión directiva en el subproceso Seguimiento y evaluación; proceso de Desarrollo humano, subprocesos: Capacitación continua, Evaluación del desempeño de personal y Ambiente laboral; así como al proceso de Comunicación interna y externa.

Con la instrumentación del SISEC se estimará el cumplimiento de metas de los proyectos de este Programa Institucional de Desarrollo, el desempeño de los centros de trabajo, la eficacia y eficiencia programática y presupuestal de la programación anual, y el desempeño del servicio educativo.

Metodológicamente, se plantearán principios que sirvan de base para interpretar, cambiar y mejorar la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la

Calidad, en todos sus ámbitos, aspectos y alcances, para implementar acciones preventivas o correctivas en cada centro de trabajo, que coadyuven en la mejora continua del servicio educativo. De esta manera, estaremos en posibilidades de detectar no sólo las dificultades que se presenten en la ejecución de los procesos de gestión, sino también los elementos positivos que faciliten la regulación de sus procedimientos operativos.

#### **Evaluación del desempeño del personal.**

En esta administración estaremos haciendo una evaluación constante del desempeño del personal, midiendo el grado de cumplimiento de los objetivos de las tareas que desempeña (eficacia) así como la forma en que se administran los recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia). Esto se realizará mediante el procedimiento de Evaluación del desempeño del personal que integra la medición de dos indicadores: desempeño del personal directivo y desempeño del personal administrativo.



