

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 1 de 6

1-. Objetivo

Conocer semestralmente el grado de Satisfacción del 100% de las partes integradas planeadas para la mejora de las funciones de docencia y asesoría metodológica y de los servicios prestados por la Escuela Normal Oficial de León (ENOL).

2-. Alcance

El procedimiento aplica para la evaluación del servicio brindado por las diversas áreas de la Escuela Normal Oficial de León (ENOL).

3-. Inicio, desarrollo y cierre:

INICIO	DESARROLLO	CIERRE
Elaboración de un cronograma semestral de trabajo en colaboración con la Alta Dirección para la realización de las actividades de evaluación docente, de asesoría metodológica y de los servicios que oferta la Escuela Normal Oficial de León.	Aplicar al término de cada semestre NON y PAR la evaluación al Desempeño Docente y de Servicios. Al término de cada semestre PAR también se evalúa a los Asesores Metodológicos.	Entrega de Informes de Análisis de Datos de evaluación a la Alta Dirección y a partes interesadas.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 2 de 6

4-. Insumos

INSUMOS
Humanos: • Responsable del Área de Investigación • Encargado de Planeación y Evaluación Institucional Documentales (internos y externos): • Calendario escolar emitido por la SEP-SEG • Informe de análisis de datos de servicios evaluados • FO-E-DR-15-01 Cronograma de evaluación de Satisfacción de Usuarios. • FO-E-DR-15-02 Encuesta para la Evaluación al Desempeño de la Asesoría Metodológica del Trabajo de Titulación • FO-E-DR-15-03 Encuesta para la Evaluación del Desempeño Docente • FO-E-DR-15-04 Indicadores de satisfacción de usuarios Materiales: • Computadora • Impresora • Papelería de Oficina • Plataforma G-Forms Financieros: • N/A

5-. Documentos y evidencias generadas:

DOCUMENTO	RESGUARDO / ENLACE
• Informe de análisis de datos de servicios evaluados: docencia, asesoría metodológica y servicios. • FO-E-DR-15-01 Cronograma de evaluación de satisfacción de usuarios. • FO-E-DR-15-02 Encuesta para la Evaluación al Desempeño de la	• Carpeta de informes de análisis de datos de servicios evaluados en resguardo en oficina de Planeación y Evaluación Institucional.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 3 de 6

Asesoría Metodológica del Trabajo de Titulación - FO-E-DR-15-03 Encuesta para la Evaluación del Desempeño Docente - FO-E-DR-15-04 Indicadores de satisfacción de usuarios	
--	--

6-. Políticas de operación

1. Todas las áreas que prestan un servicio tendrán que ser evaluados.
2. Se deberán presentar los resultados en la reunión de Revisión por la Dirección de cada semestre.
3. Todas las áreas deberán asistir a la presentación de resultados.
4. El encargado de Planeación será el responsable de integrar la información.

7-. Definiciones

- Asesoría Metodológica del Trabajo de Titulación: actividad llevada a cabo por los docentes de la institución en la cual se encargan de orientar la construcción del trabajo de titulación durante 7mo.y 8vo. Semestre.
- Desempeño Docente: medición de la actividad sustantiva de docencia en términos e indicadores propuestos por la autoridad educativa estatal.
- Áreas responsables: departamentos designados a nivel institucional para dirigir cada una de las actividades sustantivas que permiten la operatividad de la ENOL (docencia, psicología, investigación y extensión y difusión).
- Servicios: manera en que el personal de la ENOL para atender todas sus dudas, sugerencias y peticiones de la manera más efectiva posible.
- ENOL: Escuela Normal Oficial de León.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 4 de 6

8-. Descripción del procedimiento

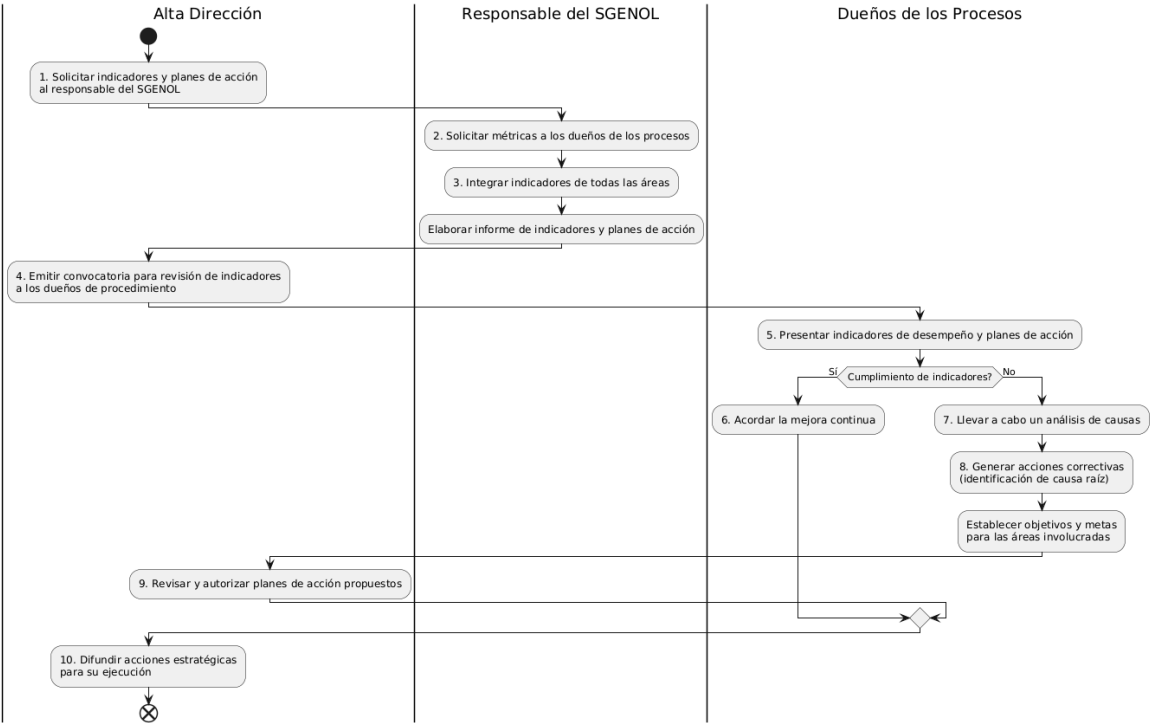
1. Revisar que las áreas responsables que presten un servicio sean evaluadas.
2. Planear en conjunto con la Alta Dirección la evaluación de cada uno de los servicios prestados en la Escuela Normal Oficial de León, empleando el formato *FO-E-DR-15-01 Cronograma de evaluación de Satisfacción de Usuarios*.
3. Aplicar conforme a cronograma de semestre NON y PAR la evaluación de asesoría metodológica del trabajo de titulación, del desempeño docente y de servicios que se prestan en la Escuela Normal Oficial de León, emplear los formatos *FO-E-DR-15-02 Encuesta para la Evaluación al Desempeño de la Asesoría Metodológica del Trabajo de Titulación*, *FO-E-DR-15-03 Encuesta para la Evaluación del Desempeño Docente* y *FO-E-DR-15-04 Indicadores de satisfacción de usuarios*, según corresponda.
4. Generar informe de análisis de los datos de dicha evaluación y analizarlos para generar las acciones subsecuentes.
5. Entregar a la Alta Dirección los Informes de Análisis de Datos para su validación.
6. Dar a conocer a los interesados (docentes, asesores metodológicos y servicios) en reunión plenaria el grado de satisfacción de su servicio.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 5 de 6

9-. Diagrama de flujo



Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA

	Escuela Normal Oficial de León (ENOL)	Código: P-E-DR-20 Rev: 1 Fecha: 30/09/2024
	Proceso: Satisfacción de Usuarios Responsable: Dirección	Página 6 de 6

10. Administración de cambios:

Cambio hecho:	Fecha:
Derivado de la auditoría se modifica el acomodo de los puntos, se contraen algunas categorías y se especifican algunos aspectos.	30/09/2024

11. Frecuencia de revisión:

Semestral. Próxima fecha: 30 de marzo del 2026.

Control de emisión

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AVILA LUNA PEDRO MARTÍN	RIVERA ÁLVAREZ LUIS FRANCISCO	TAVARES VIRAMONTES ALMA VERÓNICA