

	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 1 de 7

1.0 Propósito

- 1.1 Diseñar, planear y ejecutar un sistema de evaluación para el personal administrativo y de apoyo con el fin de medir el desempeño, identificar áreas de oportunidad y promover la eficacia en sus funciones, contribuyendo a la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales.

2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todo el personal administrativo y de apoyo de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado (BECENE).
- 2.2 El procedimiento inicia con la elaboración del programa anual de trabajo y concluye con la entrega del informe al Departamento de Evaluación Institucional.
- 2.3 En este procedimiento la sistematización de la evaluación inicia con la evaluación realizada por las instancias evaluadoras y termina con la entrega de la Cédula de Evaluación Individual al personal administrativo y al personal de apoyo.

3.0 Políticas de operación

- 3.1 La planificación y organización de las acciones de este procedimiento operativo a realizar durante el periodo de evaluación se llevará a cabo en colaboración con la Dirección de Planeación y Evaluación, así como con el Departamento de Evaluación Institucional.
- 3.2 Para la ejecución de este procedimiento operativo se requiere la participación como instancias evaluadoras de la Dirección General, Dirección de Servicios Administrativos, Dirección Académica, Dirección de Investigación Educativa, Dirección de Planeación y Evaluación Institucional, Dirección de Extensión Educativa, Dirección División de Estudios de Posgrado y del Centro de Información Científica y Tecnológica para obtener la información necesaria que permita llevar a cabo la sistematización de la evaluación del personal administrativo y personal de apoyo de la BECENE.
- 3.3 La evaluación del personal administrativo y personal de apoyo se llevará a cabo de manera virtual a través del Módulo de Evaluación que forma parte de la plataforma digital de la BECENE, la cual da inicio la segunda quincena de enero y termina en la primera quincena de marzo.
- 3.4 La evaluación se realizará a todo el personal administrativo y de apoyo registrado en el Departamento de Recursos Humanos de la BECENE.
- 3.5 **La Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo será responsable de:**
 - 3.5.1 Planificar los periodos para realizar la evaluación.
 - 3.5.2 Coordinar la intervención de las instancias evaluadoras en los tiempos determinados.
 - 3.5.3 Sistematizar y concentrar la información proporcionada por las instancias evaluadoras.
 - 3.5.4 Generar y realizar una entrega oportuna de la Cédula de Evaluación al personal administrativo y al personal de apoyo.
 - 3.5.5 Realizar el seguimiento puntual a las instancias evaluadoras en la atención de las inconformidades recibidas por parte del personal administrativo y de apoyo con respecto a las constancias de evaluación emitidas en un plazo no mayor a una semana posterior a su emisión electrónica.
 - 3.5.6 Elaborar y aplicar la encuesta de satisfacción al personal administrativo y de apoyo vía electrónica.
 - 3.5.7 Rendir informe al Departamento de Evaluación Institucional.

	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 2 de 7

3.6 Las instancias evaluadoras serán responsables de:

- 3.6.1 Evaluar las funciones del personal administrativo y de apoyo de acuerdo con los indicadores establecidos y las evidencias pertinentes.
- 3.6.2 Emitir y entregar la constancia electrónica descargable que dé cuenta de la evaluación al personal administrativo y de apoyo en las fechas publicadas en el PAT, conservando evidencia firmada de entrega y conformidad por la parte evaluada.
- 3.6.3 Recibir y atender las inconformidades generadas por el personal administrativo y de apoyo en un plazo no mayor a una semana posterior a la emisión y entrega de la constancia.
- 3.6.4 Dar a conocer la corrección emitida al solicitante y a la Coordinación de Evaluación del Personal Administrativo y de Apoyo vía electrónica.

3.7 El personal administrativo y de apoyo serán responsables de:

- 3.7.1 Entregar las evidencias indicadas por las instancias evaluadoras para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.
- 3.7.2 Recibir, revisar, validar y/o solicitar corrección, en un periodo no mayor a una semana posterior a la emisión de las constancias de evaluación emitidas por las instancias evaluadoras.
- 3.7.3 El uso y conservación de la Cédula de Evaluación que se le entregará de manera impresa.

3.8 En el caso de los servicios o productos no conformes, de acuerdo con el Procedimiento Gobernador para el Control del Producto y/o Servicio No Conforme (Véase [BECENE-SGC-PG-10](#)) corresponde al operador del proceso, el registro en la bitácora y el tratamiento pertinente (Véanse Anexos [BECENE-SGC-PG-10-01](#)).

3.9 Para abordar los Riesgos y Oportunidades identificados, de acuerdo con el Procedimiento Gobernador para la Gestión de Riesgos y Oportunidades (Véase [BECENE-SGC-PG-12](#)) corresponde al operador del proceso el registro y tratamiento pertinente (Véanse Anexos [BECENE-SGC-PG-12-01](#) y [BECENE-SGC-PG-12-02](#)).

3.10 El mantenimiento y conservación de la información documentada para la operación de este proceso es responsabilidad del operador de éste. En el caso de que alguno de los formatos, documentos o registros de los usuarios incluya datos personales, esta información estará protegida en los términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí.



Nombre del documento:

Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo



BECENE
Sistema de
Gestión de
la Calidad

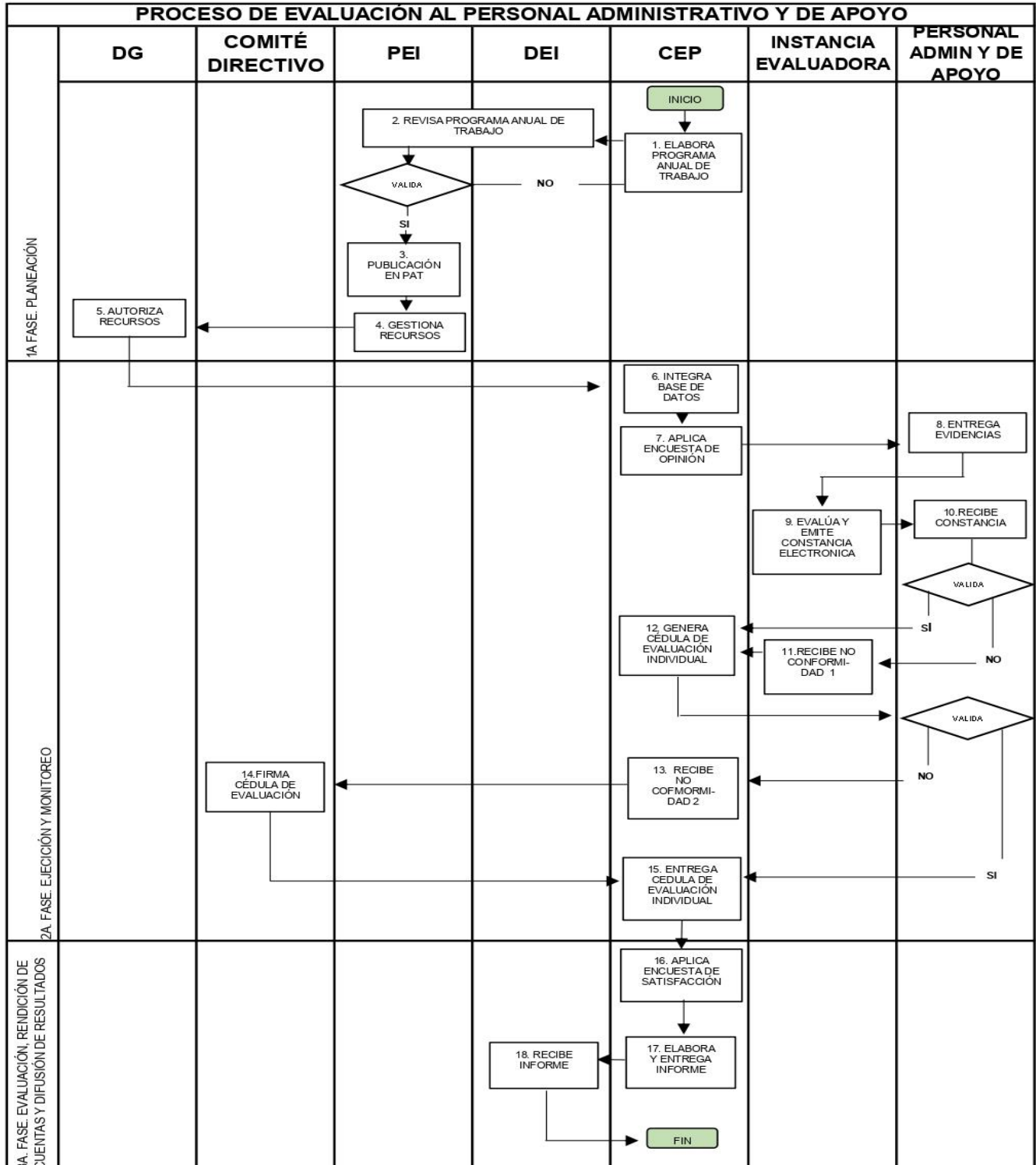
Código:


BECENE-PEI-DEI-CEP-
PO-01

Revisión: 1

Página 3 de 7

4.0 Diagrama del procedimiento



	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 4 de 7

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora programa anual de Trabajo	Elabora el programa anual de trabajo considerando el Plan Anual de Trabajo de la BECENE (PAT)	CEP
2. Revisa Programa anual de trabajo	Recibe y revisa el Programa Anual de Trabajo ¿Aprueba? Sí: Pasa al punto 3 No: Regresa al punto 1	PEI DEI
3. Publicación en PAT	Se publica en el Plan Anual de Trabajo de la BECENE (PAT) la calendarización de actividades del programa, al inicio del ciclo escolar.	PEI
4. Gestiona recursos	Gestiona los recursos para la realización de las actividades del programa a través del procedimiento establecido para el efecto.	PEI
5. Autoriza recursos	Autoriza recursos.	DG
6. Integra base de datos	Solicita y recibe del Departamento de Recursos Humanos de BECENE la asignación institucional del personal administrativo y personal de apoyo vía oficio y/o correo institucional para ser validada con las diferentes direcciones de área.	CEP
7. Aplica encuesta de opinión del servicio	Aplica encuesta de opinión del servicio a estudiantes y docentes.	CEP
8. Entrega evidencias	Entrega evidencias.	Personal administrativo y de apoyo
9. Evalúa y emite constancia electrónica	Evalúa, emite y concentra constancias electrónicas.	Instancias evaluadoras
10. Recibe constancia	Recibe constancias. ¿Valida? No: Pasa a punto 11 Sí: Pasa al punto 12	Personal administrativo y de apoyo
11. Recibe <i>no conformidad 1</i>	Recibe no conformidad vía correo electrónico y/o en físico. ¿Procede? Si: Corrige No: Informa a solicitante y pasa a punto 12	Instancias evaluadoras
12. Genera Cédula de Evaluación	Genera y envía Cédula de Evaluación y Reporte de encuesta de opinión del servicio vía correo institucional	CEP

	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 5 de 7

13. Recibe <i>no conformidad 2</i>	Se recibe la no conformidad vía correo electrónico. ¿Procede? Si: Corrige y pasa a punto 14 No: Informa a solicitante	CEP
14. Firma Cédula de evaluación	Se recuperan firmas para validar las cédulas	Comité Directivo
15. Entrega de Cédula de Evaluación individual	Se entrega Cédula de Evaluación impresa	CEP
16. Aplica encuesta de satisfacción	Aplica encuesta de satisfacción al personal administrativo y de apoyo a través de correo institucional.	CEP
17. Elaboración y entrega informe	Elabora y entrega informe anual.	CEP
18. Recibe informe	Recibe y revisa informe.	DEI

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Plan de Desarrollo Institucional	N/A
Manual de Organización y Procedimientos 2021	N/A

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Cédula de Evaluación al Personal Administrativo	3 años	Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo.	BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-01
Cédula de Evaluación al Personal de Apoyo	3 años	Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo.	BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-02
Constancias de Evaluación al Personal Administrativo.	3 años	Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo.	BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-03
Constancias de Evaluación al Personal de Apoyo.	3 años	Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo.	BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-04

	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 6 de 7

8.0 Glosario

- 8.1 **Base de datos.** Recurso electrónico que guarda en el programa Excel el concentrado de puntajes otorgados al personal administrativo y de apoyo durante el periodo evaluado. Permite combinar correspondencia para elaborar la Cédula Individual de Evaluación.
- 8.2 **Cédula de Evaluación.** Documento que concentra los puntajes otorgados al personal administrativo y de apoyo en cada indicador en los Criterios de Evaluación que se declaran a continuación:
 Para personal Administrativo:
- Gestión de documentación y archivo
 - Gestión de actividades administrativas
 - Atención al cliente
 - Superación profesional y
 - Permanencia en el servicio
- Para el personal de Apoyo:
- Mantenimiento y limpieza
 - Eficiencia y organización
 - Seguridad y actitud en el servicio
 - Desarrollo profesional y
 - Permanencia en el servicio.
- 8.3 **Constancia.** Documento que expiden las Instancias Evaluadoras donde valida la participación del personal administrativo y de apoyo en actividades relacionadas con calidad en el trabajo y calidad en el servicio.
- 8.4 **Instancias Evaluadoras.** Responsables de emitir constancia de evaluación o de responder encuesta de opinión del servicio con su respectivo puntaje al personal administrativo y de apoyo evaluados. Lo integran los diferentes niveles de responsabilidad:
- Dirección General
 - Direcciones de Área
 - Responsables diversos
 - Docentes
 - Estudiantes
- 8.5 **Encuesta de opinión del servicio.** Indicador que permite a los alumnos y docentes de la BECENE emitir su opinión vía electrónica acerca del desempeño del personal administrativo y de apoyo.
- 8.6 **Encuesta de satisfacción.** Instrumento enfocado a aplicarse al personal administrativo y de apoyo una vez concluido el proceso de evaluación para fines de mejora del servicio.
- 8.7 **Reporte de encuesta de opinión del servicio.** Documento que expide la Coordinación de Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo donde se valida la participación y resultados obtenidos en la Encuesta de Opinión del Servicio aplicada al personal docente y al alumnado de la institución.
- 8.8 **Evidencias.** Recursos que el personal administrativo y de apoyo presenta para dar constancia del trabajo desarrollado con respecto a los indicadores evaluados en el ciclo escolar que corresponda.
- 8.9 **No conformidad.** Situación que indica el nivel de insatisfacción del personal administrativo y de apoyo con respecto a la evaluación, le permite acceder a una revisión de sus constancias y el concentrado de puntajes otorgados por la Instancia Evaluadora.
- 8.10 **Año a evaluar.** Periodo comprendido de enero a diciembre.

	Nombre del documento: Procedimiento Operativo para la Evaluación al Personal Administrativo y de Apoyo		Código: BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01
			Revisión: 1
			Página 7 de 7

9.0 Anexos

- 9.1.1 Cédula de Evaluación al Personal Administrativo. BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-01
- 9.1.2 Cédula de Evaluación al Personal de Apoyo. BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-02
- 9.1.3 Constancias de Evaluación al Personal Administrativo. BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-03
- 9.1.4 Constancias de Evaluación al Personal de Apoyo. BECENE-PEI-DEI-CEP-PO-01-04

10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	7 de septiembre de 2023	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02, revisión 1, número 0 correspondiente al alta de este mismo procedimiento operativo.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. Claudia Isabel Obregón Nieto	Dra. Dora Lilia Mendoza Partida	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	6 de noviembre de 2023	7 de noviembre de 2023	8 de noviembre de 2023