

Revisiones y actualizaciones			
No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	11/10/2017	Elaboración de Proceso	Zobeida García Cruz/ Maricela Ávila Soto

**Objetivo:** Coadyuvar conjuntamente con todas las Secretarías, a fin de Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la UTGZ, con la finalidad de mejorar los servicios a través de la retroalimentación periódica con la participación del alumnado y de la comunidad Universitaria.

**Alcance:** Este proceso es aplicable a todas las Áreas y servicios que ofrecen la UTGZ y su impacto es fundamental para el Sistema de Gestión Integrado y la mejora continua.

Proveedores	Suministros	Salidas	Receptores de salidas
⇒ CGUTyP	⇒ MECASUT (Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de UUTT)	⇒ Programa Anual de Trabajo.	⇒ Secretaría Académica
⇒ DET	⇒ Calendario escolar.	⇒ Banner publicado.	⇒ Secretaría Técnica
⇒ Secretaría Académica	⇒ Programa Anual de Trabajo.	⇒ Sistema de Evaluación de servicios	⇒ Psicopedagógico
⇒ Dirección de Planeación y Evaluación.	⇒ Instrumentos de Evaluación	⇒ Formulario de la evaluación de servicios (Base de datos)	⇒ Recursos Humanos.
⇒ TI	⇒ Base de datos de la encuesta.	⇒ Base de datos de la encuesta de servicios.	⇒ Estudiantes
⇒ Sistema de Gestión Integral.	⇒ Informe integral final de la evaluación de servicios.	⇒ Informe General de la Evaluación de Servicios.	⇒ Comunidad Universitaria en General.
		⇒ Acta informativa de Reunión del Comité Evaluador.	⇒ Dirección de Planeación y Evaluación.
			⇒ Secretaría de Finanzas y Planeación
			⇒ Secretaría de Desarrollo Universitario.
			⇒ Comisión Evaluadora
			⇒ Rectoría / SGI

**Descripción del Procedimiento.**

No.	Responsable	Actividad	
1	Dirección de Planeación y Evaluación.	Planea y programa la aplicación del cuestionario electrónico para la respectiva Evaluación de Servicio, en coordinación con la Dirección Académica, antes de concluir el cuatrimestre.	Planear
2	Dirección de Planeación y Evaluación	Solicita al área de Vinculación elaborar el diseño del banner para el Proceso de Evaluación de servicios, debidamente autorizado para posteriormente solicitar al área de Tecnología de Información y Comunicación, publicarlo en la página Institucional. Solicita al departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación actualizar la lista de alumnos inscritos en el cuatrimestre y cargar el instrumento evaluar al drive.	Hacer
2	Tecnologías de la Información y comunicación	El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación activa la encuesta en la página web de la Institución en las fechas acordadas.	
4	Estudiantes	Los alumnos a través del link proporcionado por el responsable de Evaluación accederán a la Evaluación de Servicios en línea y procederán al llenado de la misma.	
5	Oficina de Evaluación	Descarga la base de datos con los resultados de la Evaluación de Servicio que genera el cuestionario en línea y se analizan para realizar el informe final.	
6	Oficina de Evaluación	Se entrega el informe final con los resultados obtenidos de la Evaluación de Servicios a Rectoría con copia electrónica a todas las áreas involucradas.	
7	Comisión Evaluadora	El Comité evaluador analiza los resultados de la evaluación de servicios, con miras a realizar las recomendaciones y/o acciones correspondientes.	Verificar
8	SGI	En caso de salidas no conformes registra acciones correctivas o Productos No Conformes. Da seguimiento a las acciones correctivas o productos no conformes e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.	Actuar

**Indicadores**

Indicador	Periodo	Meta
No. De Alumnos por computadora	Ciclo escolar 2016- 2017	9
No. de Alumnos por computadora	Ciclo escolar 2016- 2017	6
% Alumnos Becarios	Ciclo escolar 2016- 2017	35%
% Estudiantes en actividades deportivas	Ciclo escolar 2016- 2017	33%
% Alumnos en actividades Culturales	Ciclo escolar 2016- 2017	33%

**Registros.**

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-11-01	Evaluación de Servicios.	1 año