

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
1	29/06/2018	Actualización de la actividad de Planeación y programación la aplicación del cuestionario electrónico.	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	⇒ Programa Anual de	⇒ Secretaría Académica
⇒ DET	Evaluación de la Calidad	Trabajo.	⇒ Secretaría Técnica
⇒ Secretaría Académica	del Subsistema de	⇒ Banner publicado.	⇒ Psicopedagógico
⇒ Dirección de Planeación	UUTT)	⇒ Sistema de Evaluación	⇒ Recursos Humanos.
y Evaluación.	⇒ Calendario escolar.	de servicios	⇒ Estudiantes
⇒ TI	⇒ Programa Anual de	⇒ Formulario de la	⇒ Comunidad
⇒ Sistema de Gestión	Trabajo.	evaluación de servicios	Universitaria en
Integral.	⇒ Instrumentos de	(Base de datos)	General.
	Evaluación	⇒ Base de datos de la	⇒ Dirección de Planeación
	⇒ Base de datos de la	encuesta de servicios.	y Evaluación.
	⇒ Informe integral final de	⇒ Informe General de la	⇒ Secretaría de Finanzas y
	la evaluación de	Evaluación de Servicios.	Planeación
	servicios.	⇒ Acta informativa de	⇒ Secretaría de Desarrollo
		Reunión del Comité	Universitario.
		Evaluador.	⇒ Comisión Evaluadora
			⇒ Rectoría / SGI

**Descripción del Proceso.**

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	Se 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.  Se 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
3	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 realizarán la Evaluación de Servicios en línea.	
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.	Verifica
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**

<b>Indicador</b>	<b>Periodo</b>	<b>Meta</b>
No. de Alumnos por computadora	Ciclo escolar 2017-2018	6
% Alumnos Becarios	Ciclo escolar 2017-2018	4.80%
% Estudiantes en actividades deportivas	Ciclo escolar 2017-2018	14.40%
% Alumnos en actividades Culturales	Ciclo escolar 2017-2018	35%

**Registros.**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tiempo de Retención</b>
FOR-11-01	Evaluación de Servicios	2 cuatrimestres