

1. Objetivo.

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ) mediante la participación de los estudiantes y de la comunidad Universitaria, con la finalidad de mejorarlos a través de la retroalimentación periódica.

2. Alcance.

Este proceso es aplicable a todos los servicios que las áreas de la UTGZ ofrece y su impacto es fundamental para la toma de decisiones y la mejora continua.

3. Definiciones.

- 3.1. MECASUT:** Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas.
- 3.2. Alta Dirección.** Está conformado por Rectoría, Jurídico, Direcciones del área Académica, Dirección de Planeación y Evaluación, Dirección de Vinculación y Dirección Administrativa.
- 3.3. SGI:** Sistema de Gestión Integral.
- 3.4. Direcciones del área académica.** Las dos Direcciones que integran el área académica (Dirección Económico Administrativa y Dirección en Mantenimiento y Tecnología).

4. Políticas.

- 4.1.** La salida No Conforme se tomará considerando el grado de satisfacción de acuerdo al promedio general de todos los servicios evaluados, en función a los lineamientos vigentes del MECASUT.
- 4.2.** El tamaño de la muestra a considerar será el establecido en la guía Técnica del MECASUT.
- 4.3.** El periodo para aplicar la encuesta será considerado en el segundo cuatrimestre del ciclo escolar.
- 4.4.** Derivado de que la temporalidad para evaluar los servicios, determinada en la Guía Técnica del MECASUT es cambiante y con la finalidad de obtener una mayor efectividad en cuanto al grado de satisfacción del alumnado, se determina realizarla en el cuatrimestre enero – abril, permitiendo a los estudiantes de nuevo ingreso evaluar empíricamente los servicios.

5. Descripción del Proceso.

No.	Responsable	Actividad	
1	Dirección de Planeación y Evaluación.	De acuerdo a la Guía Técnica del MECASUT se planea y programa de manera anual la aplicación del cuestionario electrónico para la respectiva Evaluación de Servicios en coordinación con las Direcciones del área Académica, considerando el periodo comprendido entre enero-abril del ciclo escolar.	Planear
2	Depto. de Estadística y Evaluación	Se solicita al área de Vinculación elaborar el diseño del banner para el Proceso de Evaluación de servicios, una vez autorizado se procede a su publicación.	Hacer
3	Depto. de Estadística y Evaluación	Revisa y actualiza la información correspondiente al formulario de preguntas y solicita a Servicios Escolares la base datos del alumnado inscrito.	

No.	Responsable	Actividad	
4	Depto. de Estadística y Evaluación	Envía el correo al alumnado con el link de acceso para la realización de la evaluación de servicios.	
5	Alumnado	A través del link realizarán la Evaluación de Servicios en línea, en el periodo establecido.	
6	Depto. de Estadística y Evaluación	Descarga la base de datos con los resultados de la Evaluación de Servicio que genera el cuestionario en línea, se analiza y realizar el informe final.	
7	Dirección de Planeación y Evaluación	Entrega el informe final con los resultados obtenidos de la Evaluación de Servicios a Rectoría, posteriormente se envía vía correo a todas las personas responsables de procesos, al responsable del SGI y los responsables de las áreas involucradas.	
8	Alta Dirección	Analiza los resultados de la evaluación de servicios y atiende las recomendaciones y/o acciones correspondientes.	Verificar
9	Direcciones de Área/ Departamento de Calidad	En caso de salidas no conformes registra acciones correctivas o Salidas No Conformes. Da seguimiento a las acciones correctivas o salidas no conformes e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.	Actuar

6. Indicadores.

Indicador	Periodo	Meta
Grado de satisfacción de los alumnos en relación a los servicios.	Ciclo escolar	8.00*

*Prontuario MECASUT

7. Registros.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-11-01	Evaluación de Servicios	2 años

8. Salidas y Salidas No Conformes.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
Servicios evaluados	Grado de satisfacción de los servicios promedio mayor a 80%.	No cumplir con el grado de satisfacción.	Las áreas responsables del servicio con promedio por debajo del 80% implementarán acciones de mejora a través de una acción correctiva.
Informe de evaluación	Entrega del Informe General de Evaluación antes de finalizar el cuatrimestre en el cual se realiza la aplicación.	No entregar en tiempo y forma el informe general de evaluación.	Entrega Inmediata.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
	Cumplir con la muestra establecida en los Lineamientos Generales del MECASUT.	No cumplir con la muestra establecida.	Reabrir el periodo de aplicación e informar a los alumnos.

9. 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
2	29/05/2019	Se actualizó el numeral 1 de acuerdo a la Guía Técnica del MECASUT. Se revisó y actualizó el objetivo.	Oficina de Evaluación
3	06/05/2021	Se eliminan y actualiza logo institucional Se actualiza objetivo. Se agregan apartados de definición y políticas. Se actualiza en nombre del procedimiento a Evaluación de Servicios Integral a solo Evaluación de Servicios.	Oficina de Evaluación Dirección de Planeación y Evaluación.
4	20/01/2023	Se agrega la Fecha de Emisión a todos los registros. Se actualiza el numeral cuatro, es el Depto. de Estadística y Evaluación el responsable de enviar la encuesta. Se integran las salidas y salidas no conformes en el numeral 8 y se recorren los demás.	Depto. de Estadística y Evaluación
5	06/06/2024	Se agrega el numeral 3.4 del apartado 3.Definiciones. Se agrega el numeral 4.4 del apartado 4.Políticas.	Depto. de Estadística y Evaluación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Zobeida García Cruz Depto. de Estadística y Evaluación	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectoría