

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.

4. Políticas.

4.1. Los periodos para aplicar las diversas encuestas de la UTGZ se describen a continuación:

4.1.1. La evaluación de servicios (PES-11) se aplica al estudiantado de acuerdo con la Guía Técnica del MECASUT, la periodicidad de su aplicación puede variar; no obstante, con la finalidad de obtener una mayor efectividad en cuanto al grado de satisfacción del alumnado incluido el nuevo ingreso, se determina realizarla en el cuatrimestre enero – abril.

4.1.2. La evaluación del procedimiento de Fichas, Inscripción y Reinscripción (PFI-03) será aplicable al estudiantado, durante el cuatrimestre septiembre – diciembre.

4.1.3. La evaluación del servicio de atención de enfermería (PAE-23), se aplica al personal institucional y se realizará en el cuatrimestre mayo – agosto.

4.2. La salida No conforme y el tamaño de la muestra de las evaluaciones estará sujeta a lo siguiente:

4.2.1. 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.

4.2.2. El tamaño de la muestra a considerar será el establecido en la guía Técnica del MECASUT.

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 Evaluación de Servicios; para las evaluaciones de los procedimientos de Fichas, Inscripción y Reinscripción (PFI-03) y de Atención de Enfermería (PAE-23), se realizarán conforme a lo registrado en dichos procedimientos.	Planear
2	Depto. de Estadística y Evaluación	Se solicita al área de Vinculación elaborar el diseño del banner para las diversas evaluaciones de servicios, una vez autorizado se procede a su publicación.	Hacer

No.	Responsable	Actividad	
3	Depto. de Estadística y Evaluación	Revisa y actualiza la información correspondiente al formulario de preguntas y solicita al departamento de Servicios Escolares la base de datos del alumnado inscrito para las evaluaciones de servicios, así como, se solicita al departamento de Recursos Humanos la base de datos del personal vigente para la evaluación del servicio de atención de enfermería, en los periodos mencionados en el punto 4.1 Políticas.	
4	Depto. de Estadística y Evaluación	Envía el correo al alumnado y personal institucional, con el link de acceso para la realización de la evaluación de servicios.	
5	Alumnado	A través del link realizarán las diversas Evaluaciones de Servicios en línea, en el periodo establecido.	
6	Personal Institucional	A través del link realiza la encuesta en línea, para evaluar el servicio de atención de enfermería, en el periodo establecido.	
7	Depto. de Estadística y Evaluación	Descarga la base de datos con los resultados de las diversas evaluaciones de servicio que genera el cuestionario en línea, se analiza y realiza el informe final respectivamente.	
8	Depto. de Estadística y Evaluación	Entrega el informe final de las diversas evaluaciones de servicio, a los responsables de procesos, del SGI y Alta Dirección.	
9	Responsables de Procesos	Analizan resultados en conjunto con su director de área y determinan acciones a realizar, informando al Depto. De Estadística y Evaluación, Dirección de Planeación y Evaluación y responsable del SGI.	Verificar
10	Responsable del SGI	Presenta resultados e informa a la Alta Dirección	
11	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*
Grado de Satisfacción de los alumnos en relación al procedimiento de fichas, inscripción y reinscripción	Ciclo Escolar	8.00*
Grado de satisfacción del personal institucional, en función de la atención de la enfermería.	Ciclo Escolar	8.00*

*Prontuario MECASUT

7. Registros.

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

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-11-02	Evaluación del Procedimiento de Fichas, Inscripción y Reinscripción	2 años
FOR-11-03	Evaluación del Procedimiento para la atención de Enfermería	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.
	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.	Depto. de Estadística y Evaluación

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
		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.	
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
6	15/10/2024	Se modifican los numerales 4.1 y 4.2 del apartado 4. Políticas. Se modifican los números del 1 al 11 de la descripción del Proceso. Se agregan los registros FOR-11-02 y FOR-11-03.	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