

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 reviso y actualizó el objetivo.	Oficina de Evaluación

**Objetivo:** Coadyuvar conjuntamente con todas las áreas, a fin de Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la UTGZ con la finalidad de mejorarlos a través de la retroalimentación periódica con la participación de los estudiantes 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	⇒ Área Académica.
⇒ Área Académica	Evaluación de la Calidad	Trabajo.	⇒ Dirección de Planeación
⇒ Dirección de Planeación	del Subsistema de	⇒ Formulario de la	y Evaluación
y Evaluación.	UUTT)	evaluación de servicios.	⇒ Dirección de Planeación
⇒ Alumnos inscritos,	⇒ Calendario escolar.	⇒ Base de datos de la	y Evaluación.
presentes en aulas.	⇒ Programa Anual de	encuesta.	⇒ Áreas Involucradas
⇒ Dirección de Planeación	Trabajo.	⇒ Informe general de la	(Rectoría, Abogado,
y Evaluación.	⇒ Formulario de la	Evaluación de Servicios.	Área administrativa,
⇒ Dirección de Planeación	evaluación de servicios.	⇒ Acta informativa de	Área Académica, Área
y Evaluación	⇒ Base de datos de la	Reunión de la Comisión	de Desarrollo
⇒ Sistema de Gestión	encuesta.	Evaluadora para la	Universitario, área de
Integral.	⇒ Informe general de la	revisión y análisis de la	Calidad).
	Evaluación de Servicios.	Evaluación de servicios.	⇒ Áreas involucradas
	⇒ Acta informativa de	⇒ RAC / PNC /	(Comité Evaluador).
	Reunión de la Comisión	retroalimentación.	⇒ Rectoría/ SGI.
	Evaluadora para la		
	revisión y análisis de la		
	Evaluación de servicios.		

**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 Servicio en coordinación con la Dirección Académica. Considerando el periodo comprendido entre mayo – agosto del ciclo escolar.	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.	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 estudiantes a través del link 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	Entrega el informe final con los resultados obtenidos de la Evaluación de Servicios a Rectoría con copia electrónica a todas las áreas involucradas.	Verifica
7	Comisión Evaluadora	El Comité evaluador analiza los resultados de la evaluación de servicios, con miras a realizar las recomendaciones y/o acciones correspondientes.	
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
Grado de satisfacción de los alumnos en relación a los servicios.	Ciclo escolar	8.00*
*Prontuario MECASUT		

**Registros.**

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