

	PROVEEDOR	SUMINISTROS	CARACTERISTICA	PROCESO	SALIDAS	CARACTERISTICAS	RECTOR DE SALIDAS
PLANEAR	CGUTyP	MECASUT (Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas)	Lineamientos y Metodología para determinar el tamaño de la muestra y los elementos a encuestar del MECASUT (la muestra deberá considerarse entre un 15% y 20% del total de la matrícula)	Planear y programar la aplicación de la Evaluación de Servicios.	Programa Anual de Trabajo	Documento con la calendarización de la evaluación de Servicios del Plan de Trabajo.	Secretaría Académica, Secretaría Técnica/ Psicopedagógico/ Recursos Humanos.
	Secretaría Académica	Calendario escolar;	Calendario escolar del cuatrimestre a evaluar.				
HACER	Dirección de Planeación y Evaluación.	Programa Anual de Trabajo.	Documento con la calendarización de la evaluación de Servicios del Plan de Trabajo.	Se solicita al área de Vinculación elaborar el diseño del banner para el Proceso de Evaluación, debidamente autorizado para posteriormente solicitar al área de Tecnología de Información y Comunicación, publicarlo en la página Institucional.	Banner publicado.	Visible para toda la comunidad educativa con fecha de inicio y de cierre, cuatrimestre a evaluar, nombre de la evaluación.	Alumnos y comunidad universitaria en general.
	Departamento de Planeación y Evaluación	Calendario escolar e instrumento evaluador.	Documento con la calendarización de la evaluación docente del cuatrimestre a evaluar; encuesta compuesta por 73 preguntas con una escala de 60 a 100 puntos. La mínima aceptable de esta encuesta es de 80 puntos.	Se solicita al depto de Tic actualizar cuatrimestre a evaluar y cargar el instrumento evaluador al drive, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación activa la encuesta en la página web de la Institución en las fechas acordadas.	Formulario de la evaluación de servicios	Formulario disponible en línea dentro y fuera de la universidad.	Departamento de Planeación y Evaluación
	Dirección de Planeación y Evaluación	Llenado de los cuestionarios	Cuestionarios separado por tipo de servicio	Los alumnos a través del link proporcionado por el responsable de Evaluación evaluarán de manera electrónica los servicios que ofrece la Institución.	Base de datos de la encuesta.	Total de alumnos que respondieron por nombre completo, matrícula, carrera, cuatrimestre, grupo, preguntas y comentarios.	Dirección de Planeación y Evaluación

	Dirección de planeación y evaluación	Base de datos de la encuesta.	Total de alumnos que respondieron por nombre completo, matrícula, carrera, cuatrimestre, grupo, preguntas, comentarios.	La Dirección de Planeación y Evaluación descarga la base de datos de la Evaluación de Servicios y procede a graficar por tipo de servicio, se analizan los comentarios realizando una gráfica general.	Informe general de la evaluación de servicios.	Informe integrado con gráficas de cada servicio y gráfica general con impresión de pantalla de los comentarios hechos por los alumnos.	Todas las áreas involucradas (rectoría, secretarías)
VERIFICAR	Dirección de planeación y evaluación	Informe integral final de la evaluación de servicios.	Informe integrado con gráficas de cada servicio y gráfica general con impresión de pantalla de los comentarios hechos por los alumnos.	El Comité evaluador se reunirá dentro de los 5 días posteriores a la entrega del informe general para analizar el resultado de la evaluación de servicios con miras a realizar las recomendaciones y/o acciones correspondientes	Acta informativa de Reunión del Comité Evaluador	Avalada y debidamente requisitada por todo el comité evaluador.	Todas las áreas involucradas (comité evaluador)
ACTUAR	Sistema de Gestión Integrado (SGI)	Salidas No conformes	Con Base a SIPOC	Corregir	RAC (Reporte de Acciones Correctivas) / PNC	Registros	Rectoría / SGI

Elaboró: Dirección de Planeación y Evaluación.

Reviso:



FODA DEL PROCESO:

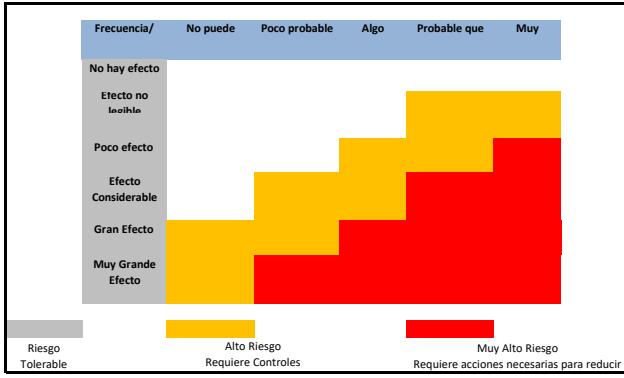
FOR-FM
Versión: 0

FORTALEZA
Formulario google drive disponible en línea dentro y fuera de la universidad.
Banner visible a todos los alumnos con fecha de inicio y de cierre, cuatrimestre a evaluar y nombre de la evaluación.
DEBILIDADES
No se cuenta con un sistema de evaluación de servicios.
Los alumnos no analizan el instrumento evaluador y sus comentarios se contradicen con la calificación que le dan al docente.

OPORTUNIDADES
Gestionar el desarrollo de la infraestructura.
Mejoras en la calidad de los servicios que ofrece la universidad.
AMENAZAS
No se cuenta con la suficiente infraestructura.
No existe suficiente equipo de computo para que todos los alumnos realicen su evaluación de servicios.

Registro de Riesgos - Rev 0

#	Proceso	Riesgo	Probabilidad (de que ocurra el riesgo)		Prob. Calificación	Control o acción actual del riesgo	Estado	Responsables
			Frecuencia	Efecto				
1	Los alumnos a través del link	No se cuenta con la suficiente infraestructura.	Algo probable que ocurra	Poco efecto	Alto Riesgo	Gestionar la construcción de aulas polivalentes	De reciente implementación	Infraestructura
2	Los alumnos a través del link	No existe suficiente equipo de cómputo para que todos los alumnos puedan acceder a los recursos	Algo probable que ocurra	Poco efecto	Alto Riesgo	Gestionar la adquisición de equipos de cómputo	De reciente implementación	Depto. de Tic's
3					--			
4					--			
5					--			
6					--			
7					--			
8					--			
9					--			
10					--			
11					--			
12					--			
13					--			
14					--			
15					--			



Registro de Oportunidades - Rev 0

#	Proceso	Oportunidades	Probabilidad (de que ocurra el riesgo)		Categoría	Control o acción actual del riesgo	Estado	Responsables
			Frecuencia	Efecto				
1	Los alumnos a través del link proporcionado	Gestionar el desarrollo de la infraestructura	Probable que ocurra	Poco efecto	Factible	Gestionar la construcción de aulas polivalentes.	De reciente implementación	Infraestructura
2	de Gestión Integral	Mejoras en la calidad de los servicios	Poco probable que ocurra	Efecto Considerable	Factible	El Comité evaluador analizará el resultado de la evaluación	De reciente implementación	Comité Evaluador (áreas involucradas)
3					--			
4					--			
5					--			
6					--			
7					--			
8					--			
9					--			
10					--			
11					--			
12					--			
13					--			
14					--			
15					--			

Presencia Efecto	No puede ocurrir / No aplicable	Poco probable que ocurra	Algo probable que ocurra	Probable que ocurra	Es muy probable que ocurra
No es Factible A					
Efecto No Legible B					
Poco Efecto C					
Efecto Considerable D					
Gran Efecto E					
Muy Grande Efecto F					

Sin Factibilidad
 Factible
 Muy Factible
 Requiere acciones por la oportunidad