

Módulo 4. Plan operativo – Universidad de Temascaltepec de González (UTG)

4.1 Proceso productivo o prestación del servicio (Servicio educativo UTG)

La prestación del servicio educativo de la UTG se entiende como un proceso continuo que va desde la captación y admisión, hasta la impartición académica y el egreso. El proceso integra actividades administrativas, académicas y de seguimiento para asegurar una experiencia formativa completa.

Diagrama de flujo (en texto):

1. Inicio →
2. Difusión de oferta y convocatoria →
3. Recepción de solicitudes y documentación →
4. Validación de requisitos / dictamen para validación de documentación →
5. Evaluación de ingreso (examen y entrevista) →
6. Aceptación y asignación de trayectoria →
7. Inscripción y registro →
8. Inducción / bienvenida →
9. Impartición académica (ciclo escolar) + servicios de apoyo →
10. Evaluaciones, tutorías y regularización →
11. Cierre de ciclo / acreditación →
12. Egreso (certificación / título / constancias) →
13. Seguimiento de egresados y vinculación →
14. Fin

Etapas del proceso (detallado):

Etapas	Actividades clave	Recursos principales	Duración estimada	Salida/ entregable
--------	-------------------	----------------------	-------------------	--------------------

Captación y orientación	Difusión, ferias, atención de prospectos, orientación vocacional.	Difusión, personal de vinculación, web/redes, CRM.	2–6 semanas	Prospectos registrados y orientados.
Solicitud y validación	Recepción de documentos, integración de expediente, verificación.	Control escolar, sistema de gestión documental, personal administrativo.	1–2 semanas	Expediente validado.
Admisión	Aplicación de evaluación (examen/entrevista) y dictamen de aceptación.	Comité académico, instrumentos de evaluación, aulas/labs.	1 semana	Resultados de admisión.
Inscripción	Registro, alta en sistemas, credencialización, asignación de grupo.	Plataforma escolar, TPV/caja si aplica, biométrico opcional.	1 semana	Alumno inscrito y con matrícula.
Inducción	Curso de inducción, reglamentos, uso de plataforma y servicios.	Coordinación, TI, tutores, materiales de bienvenida.	1–3 días	Alumno preparado para iniciar clases.
Prestación del servicio	Clases, prácticas,	Docentes, aulas/labs,	16–20 semanas	Competencias desarrolladas

académico	laboratorios, actividades extracurriculares.	biblioteca, LMS, conectividad.		por periodo.
Control y aseguramiento de calidad	Seguimiento de asistencia, evaluaciones, encuestas, auditorías internas.	Coordinación, comités, indicadores, instrumentos.	Continuo	Reportes de desempeño y acciones de mejora.
8. Cierre y evaluación	Cierre de ciclo, actas, regularización, acreditación.	Control escolar, docentes, sistema de calificaciones.	1–2 semanas	Calificaciones y cierre administrativo.
9. Egreso y seguimiento	Emisión de constancias, titulación/egreso, Bolsa de trabajo, seguimiento.	Servicios escolares, vinculación, convenios.	Variable	Egresado, documentación y trazabilidad.

4.2 Infraestructura y recursos

Se enlistan los recursos mínimos recomendados para operar el servicio educativo (infraestructura física, materiales, tecnología, personal y financiamiento). Ajustar cantidades según el tamaño real de matrícula y oferta por modalidad.

Tipo de recurso	Descripción	Cantidad / características (estimado)	Propiedad/ observación
Infraestructura física	Campus/sede; aulas; sala de maestros; oficinas administrativas;	Aulas; 1 biblioteca; 1 sala de juntas; oficinas	Público/propio (recomendado).

	biblioteca; sala de juntas; sanitarios.	básicas.	
Recursos materiales	Mobiliario (mesas, sillas, pizarrones), papelería, impresoras, proyectores.	Mobiliario para 200 alumnos + 30–40 personal; 6 proyectores/TV.	Inventario y mantenimiento programado.
Recursos tecnológicos	LMS, gestor escolar, sitio web, CRM, redes, seguridad informática, equipo de cómputo.	1 LMS + 1 sistema escolar; lab: 30 PCs; WiFi en campus; respaldo.	Preferible SaaS con acuerdos de servicio.
Recursos humanos	Dirección, coordinación académica, control escolar, docentes, TI, tutorías, servicios generales.	Dirección (1), coordinación (1–2), docentes (según grupos), TI (1), control escolar (1–2).	Perfiles afines + capacitación.
Recursos financieros	Presupuesto operativo mensual y fondos para inversión inicial.	Operación mensual estimada: \$ 352,400.00 MXN.	Alinear a presupuesto / subsidio.

4.3 Costo de producto y/o servicio (estimación operativa mensual)

Se identifican costos directos e indirectos relacionados con la prestación del servicio educativo. Estos montos sirven para presupuestación interna (no necesariamente para fijación de precio).

SECCIÓN 1. MATERIALES O INSUMOS (directos)

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Plataforma LMS/CRM (prorratio)	mensual	1	\$ 6,000.00 MXN	\$ 6,000.00 MXN
Licencias videoconferencia / colaboración	mensual	1	\$ 2,500.00 MXN	\$ 2,500.00 MXN
Papelería (formatos, expediente, oficina)	paquete mensual	1	\$ 1,500.00 MXN	\$ 1,500.00 MXN
Credenciales y constancias	por alumno	200	\$ 35.00 MXN	\$ 7,000.00 MXN
Material didáctico (impresiones/insumos)	por alumno	200	\$ 80.00 MXN	\$ 16,000.00 MXN
Insumos laboratorio/taller (promedio)	por alumno	200	\$ 120.00 MXN	\$ 24,000.00 MXN

Total materiales: \$ 57,000.00 MXN

SECCIÓN 2. MANO DE OBRA DIRECTA (mensual)

Cargo / Actividad	Horas trabajadas	Pago por hora	Costo total
Docentes (8)	320	\$ 250.00 MXN	\$ 80,000.00 MXN
Coordinación académica	160	\$ 180.00 MXN	\$ 28,800.00 MXN
Servicios escolares / control	160	\$ 140.00 MXN	\$ 22,400.00 MXN

escolar

Tecnologías de la información (soporte)	160	\$ 160.00 MXN	\$ 25,600.00 MXN
---	-----	---------------	------------------

Admisiones y vinculación	120	\$ 140.00 MXN	\$ 16,800.00 MXN
--------------------------	-----	---------------	------------------

Tutorías/ psicopedagógico	80	\$ 160.00 MXN	\$ 12,800.00 MXN
---------------------------	----	---------------	------------------

Total mano de obra: \$ 186,400.00 MXN

SECCIÓN 3. COSTOS INDIRECTOS (GASTOS GENERALES) – mensual

Concepto	Costo mensual	% utilizado en el servicio	Costo asignado
Uso de inmueble y mantenimiento.	\$ 45,000.00 MXN	100%	\$ 45,000.00 MXN
Electricidad	\$ 9,000.00 MXN	100%	\$ 9,000.00 MXN
Agua	\$ 2,500.00 MXN	100%	\$ 2,500.00 MXN
Internet dedicado	\$ 3,500.00 MXN	100%	\$ 3,500.00 MXN
Limpieza	\$ 6,500.00 MXN	100%	\$ 6,500.00 MXN
Seguridad	\$ 9,000.00 MXN	100%	\$ 9,000.00 MXN
Mantenimiento (equipo/instalaciones)	\$ 6,000.00 MXN	100%	\$ 6,000.00 MXN
Depreciación / reposición equipo (prorratio)	\$ 8,000.00 MXN	100%	\$ 8,000.00 MXN

Total costos indirectos: \$ 89,500.00 MXN

SECCIÓN 4. OTROS GASTOS (OPCIONAL) – mensual

Concepto	Costo total
----------	-------------

Publicidad/campañas de captación (prorratio mensual)	\$ 12,000.00 MXN
--	------------------

Transporte y viáticos (gestión, vinculación)	\$ 4,000.00 MXN
--	-----------------

Capacitación docente (prorratio mensual)	\$ 3,500.00 MXN
--	-----------------

Total otros gastos: \$ 19,500.00 MXN

SECCIÓN 5. RESUMEN GENERAL

Concepto	Total
Materiales directos	\$ 57,000.00 MXN
Mano de obra directa	\$ 186,400.00 MXN
Costos indirectos	\$ 89,500.00 MXN
Otros gastos	\$ 19,500.00 MXN
Costo total de prestación del servicio (mensual)	\$ 352,400.00 MXN

Costo por unidad (alumno-mes): \$ 1,762.00 MXN (Total mensual / 200 alumnos)

4.4 Proveedores clave y cadena de suministro

En un servicio educativo, la cadena de suministro se centra en: (1) tecnología (plataformas y conectividad), (2) insumos académicos (materiales y laboratorio), (3) infraestructura (mobiliario y mantenimiento), y (4) servicios operativos (limpieza, seguridad, impresión, transporte).

Componente clave	Tipo de proveedor	Frecuencia de suministro	Criterios de selección	Medidas de contingencia
Conectividad e internet	Telecomunicaciones (ISP)	Mensual	Disponibilidad, estabilidad, SLA, precio	2º proveedor/backup; modem

				redundante
Plataforma LMS y sistema escolar	SaaS / software educativo	Mensual/ anual	Seguridad, soporte, escalabilidad, costo	Plan de continuidad; exportación de datos
Equipo de cómputo	Distribuidor/ retail tecnológico	Trimestral/ según necesidad	Garantía, tiempo de entrega, servicio	Inventario de refacciones; mantenimiento preventivo
Papelería e impresión	Proveedor local	Semanal/ mensual	Calidad, cercanía, costo	Lista alterna de 2 proveedores
Servicios de limpieza y seguridad	Servicios tercerizados	Mensual	Experiencia, cumplimiento, cobertura	Cláusulas de servicio y reemplazo
Insumos de laboratorio/taller	Proveedores especializados	Mensual/por ciclo	Normas, calidad, disponibilidad	Compras por ciclo; stock mínimo

Gestión recomendada: contratos con entregables y niveles de servicio, autorización de proveedores, control de inventarios (mínimos/máximos) e indicadores de desempeño (entrega a tiempo, incidencias, calidad).

4.5 Estrategia de aseguramiento de calidad

La estrategia de calidad combina estandarización académica (planes, evaluaciones, perfiles de ingreso/egreso), control de procesos (registros y trazabilidad) y mejora continua (acciones correctivas y preventivas).

Ciclo PHVA aplicado al servicio educativo:

Fase	Aplicación en UTG
Planificar	Definir objetivos de calidad, políticas, indicadores académicos y operativos;

	calendarizar el ciclo escolar.
Hacer	Ejecutar la impartición académica, tutorías, control escolar y servicios; capacitar al personal.
Verificar	Auditorías internas, revisión de evidencias (actas, rúbricas), encuestas a alumnos y docentes; analizar KPIs.
Actuar	Ajustar procesos, actualizar materiales/planes, reforzar capacitación y ejecutar acciones correctivas/preventivas.

Indicadores sugeridos (metas de control):

Indicador	Meta	Periodicidad	Fuente de verificación
Satisfacción estudiantil	$\geq 90\%$ (encuesta)	Semestral	Encuestas y reportes
Retención	$\geq 80\%$	Semestral	Matrícula vs. bajas
Cumplimiento del plan académico	$\geq 95\%$ de sesiones	Mensual	Bitácoras / plataforma
Evaluación docente	$\geq 4.5/5$	Semestral	Encuesta / comité
Acreditación de asignaturas	$\geq 75\%$ aprobados	Semestral	Actas / calificaciones
Tiempo de respuesta a trámites escolares	≤ 5 días hábiles	Mensual	Tickets / bitácora

4.6 Cronograma de implementación (roadmap)

El cronograma se propone en fases para asegurar un arranque controlado, consolidación y posterior expansión. Ajustar fechas y responsables a la organización real.

Fase / periodo	Actividades	Duración	Responsable principal	Entregables
Fase 0 (Mes 0–1)	Gobernanza, lineamientos internos, presupuesto base, calendarización.	4 semanas	Dirección/ Consejo	Plan operativo aprobado
Fase 1 (Mes 1–3)	Diseño curricular, malla por trayectoria, reglamentos, procesos de control escolar.	8 semanas	Coordinación Académica	Planes y reglamentos
Fase 2 (Mes 2–4)	Habilitación de infraestructura: aulas, laboratorio, conectividad, seguridad.	8 semanas	Administración / TI	Campus y sistemas listos
Fase 3 (Mes 3–5)	Contratación y capacitación: docentes, control escolar, TI,	8 semanas	RH / Dirección	Plantilla operativa

tutorías.

Fase 4 (Mes 4–6)	Convocatoria, captación, admisiones e inscripción (primer ingreso).	6–8 semanas	Vinculación / Servicios escolares	Primer grupo inscrito
Fase 5 (Mes 6 en adelante)	Inicio de ciclo, seguimiento de KPIs, auditorías internas y mejora continua.	Continuo	Coordinación + comités	Reportes PHVA
Consolidación (Año 2)	Optimización de procesos y servicios; alianzas; fortalecimiento de calidad.	12 meses	Dirección	Modelo estable
Expansión (Año 3)	Apertura de nueva oferta/servicios una vez consolidada la operación.	Variable	Dirección/ Consejo	Nuevas trayectorias/servicios