1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico de Culiacán.

3. Políticas de operación

3.1. El (la) RD establece el tiempo de aplicación de las encuestas de servicios en el plan de trabajo anual SIG-IN-PG-01.

3.2. Las áreas de servicio como: financieros, centro de información, servicios escolares, servicio social, coordinación de carreras, residencias, titulación y centro de cómputo, son los responsables de la aplicación de las encuestas de servicios.

3.3. Las encuestas de servicios se aplicarán a la población estudiantil, por áreas de servicio y por semestre de manera electrónica.

Nota: En el caso del servicio de titulación, servicio social y residencia, éstas serán aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio.

3.4. Los responsables de las áreas proporcionaran las encuestas obtenidas en el proceso de aplicación al RD, 5 días naturales después de haberse efectuado la aplicación de éstas.

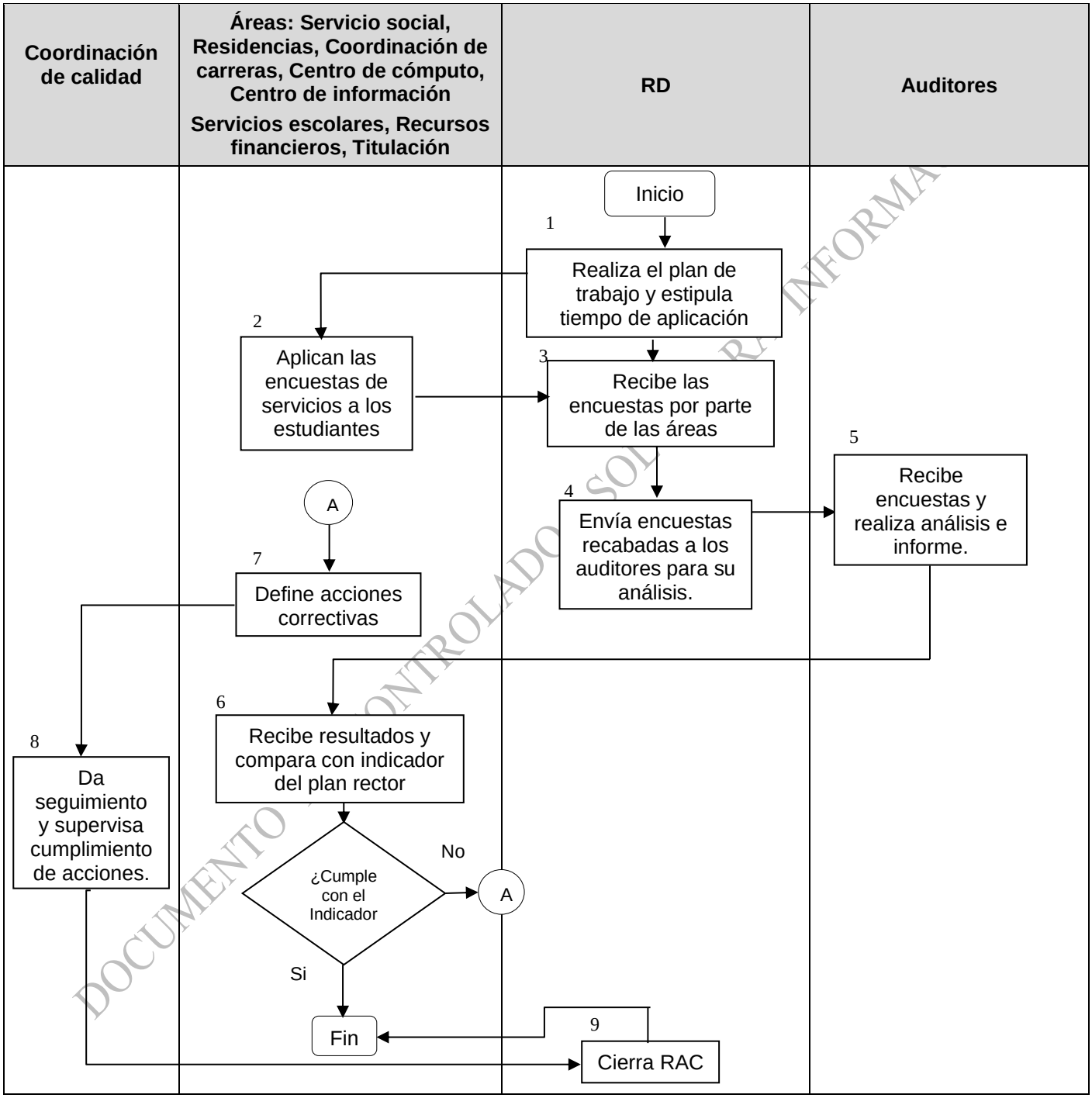
3.5. El o la RD enviará al equipo auditor los resultados de las encuestas para su análisis y elaboración del informe. El informe deberá entregarse a las áreas en los próximos 5 días hábiles.

3.6. Los responsables de las áreas resguardarán los documentos pertenecientes a la encuesta de servicio por 3 años de acuerdo con el lineamiento de acreditación.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Áreas de apoyo	Subdirector de Planeación y Vinculación	Directora
Fecha	04 de Marzo de 2024	05 de Marzo de 2024	06 de Marzo de 2024
Nombre y firma		Eduardo Antonio Alonso Astorga	Francisca Piña Zazueta

DOCUMENTO NO CONTROLADO SOLO PARA INFORMACIÓN.

4. Diagrama del procedimiento



DOCUMENTO NO CONTROLADO SOLO PARA INFORMA

5.Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Realiza el plan de trabajo y estipula tiempo de aplicación.	1.1 El (la) RD elabora el plan de trabajo anual SIG-IN-PG-01 y estipula el tiempo de aplicación de las encuestas de servicios.	RD
2.Aplican las encuestas de servicios a los estudiantes.	2.1 Las áreas correspondientes aplican las encuestas de servicios a los estudiantes de acuerdo con lo que se indica a continuación: 2.1.1 La encuesta de titulación SIG-CA-FE-13-01, se aplicará a cada estudiante que se titule. 2.1.2 La encuesta de servicio social SIG-CA-FE-13-06, se aplicará a todos los jóvenes que lo cursaron al momento de la liberación del servicio. 2.1.3 La encuesta de residencias profesionales SIG-CA-FE-13-08, se aplicará a todos los jóvenes que las llevaron a cabo al momento de liberar residencias. Las encuestas de coordinación de carreras SIG-CA-FE-13-04, centro de cómputo SIG-CA-FE-13-02, centro de información SIG-CA-FE-13-03, servicios escolares SIG-CA-FE-13-07 y financieros SIG-CA-FE-13-05, se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo anual SIG-IN-PG-01 elaborado por la/el RD (tiempo tentativo mayo y noviembre). **Nota:** Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa en poblaciones ≥500 y <6000, con excepción para servicio social, residencias y titulación.	Servicio social Residencias Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación
3. Recibe las encuestas por parte de las áreas.	3.1 Recibe los resultados de las encuestas aplicadas por parte de las áreas para el análisis de datos.	RD
4. Envía encuestas recabadas a los auditores para su análisis.	4.1 El/la RD envía los resultados a los auditores para el análisis de datos y redacción del informe.	RD
5. Recibe encuestas y realiza análisis e informe.	5.1 Reciben los resultados por parte del RD para el análisis de datos y redacta el informe correspondiente del área encuestada SIG-CA-F-13-09.	Auditores

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.

6. Reciben resultados y compara con indicador del Plan Rector.	6.1 Las áreas reciben los resultados y verifican el nivel de desempeño de acuerdo con el plan rector del SIG. **No cumple,** pasa al punto 7. **Si cumple,** termina el proceso.	Áreas: Servicio social Residencias Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación
7. Define acciones correctivas y da seguimiento	7.1 Aplica procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.	Áreas: Servicio social Residencias Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación
8. Da seguimiento y supervisa cumplimiento de acciones.	8.1 La coordinación de calidad da seguimiento y supervisa que las acciones correctivas correspondiente hayan sido implementadas.	Coordinación de calidad
9. Cierra RAC	9.1 Cierra RAC	RD

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN

6. Documentos de referencia

Manual del Sistema Integrado de Gestión
Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

7. Control de la información documentada

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Encuesta de Servicio de Titulación.	2 años	División estudios profesionales	SIG-CA-FE-13-01
Encuesta de Servicio de Centro de Cómputo.	2 años	Centro de cómputo	SIG-CA-FE-13-02
Encuesta de Servicio de Centro de Información.	2 años	Centro de información	SIG-CA-FE-13-03
Encuesta de Servicio de Coordinación de Carreras.	2 años	División estudios profesionales	SIG-CA-FE-13-04
Encuesta de Servicio de Recursos Financieros.	2 años	Recursos financieros	SIG-CA-FE-13-05
Encuesta de Servicio de Servicio Social.	2 años	Servicio social	SIG-CA-FE-13-06
Encuesta de Servicio de Servicios Escolares.	2 años	Servicios escolares	SIG-CA-FE-13-07
Encuesta de Servicio de Residencias Profesionales.	2 años	División estudios profesionales	SIG-CA-FE-13-08
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicios.	1 año	RD	SIG-CA-F-13-09

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.

8. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Marzo 2024	Actualización del procedimiento
4	Agosto 2023	Actualización del procedimiento

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.