

	Nombre del documento: Procedimiento para la Evaluación de los Servicios al Cliente		Código: ITTUX-CA-PO-002
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015		Revisión: 2
	Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2		Página 1 de 5

1. Propósito

Evaluar los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico a los estudiantes, en relación a la percepción del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

2. Alcance

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

3. Políticas de operación

- 3.1. La Coordinación de calidad es la responsable de elaborar el programa para la aplicación de la Evaluación de los Servicios al Cliente.
- 3.2 La encuesta es aplicada de forma digital y los resultados son analizados por el auditor líder.
- 3.3 Las encuestas deberán aplicarse al final de cada ciclo escolar.
- 3.4 La fecha de aplicación de la encuesta estará en función de las actividades y lo que determine la dirección a través de la Coordinación de Calidad.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
José Manuel Pineda Pineda Auditor Líder	M. en P.E. Rebeca Gloria Tejeda Coordinadora de Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec	Ing. Sergio Fernando Garibay Armenta Director del Instituto Tecnológico de Tuxtepec
Firma:	Firma:	Firma:
19 de Febrero del 2018	28 de Febrero del 2018	23 de Marzo del 2018

	Nombre del documento: Procedimiento para la Evaluación de los Servicios al Cliente		Código: ITTUX-CA-PO-002
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015		Revisión: 2
	Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2		Página 1 de 5

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa y determina el medio de aplicación	1.1 Elabora Programa Evaluación de los servicios al cliente ITTUX-CA-PO-002-01. 1.2 Analiza si se aplicarán las encuestas de servicio de forma electrónica o manual, si es aplicada de forma manual pasa al punto 2.1 y si es electrónica al punto 2.2	Coordinador de calidad
2. Aplica encuesta	2.1 Aplica encuesta de servicios ITTUX-CA-PO-002-02. 2.2 Se aplica encuesta de forma electrónica.	Coordinación de calidad/Auditor líder
3. Recibe encuesta	3.1 Responde encuesta y entrega a la Coordinación de Calidad	Cliente
4. Recaba información de resultados	4.1 Recibe toda la información de las encuestas.	Coordinación de calidad
5. Informa resultados	5.1 Entrega los resultados a cada responsable de servicio para que se tomen las acciones correspondientes 5.2 Si el resultado ITTUX-CA-PO-002-03: NO Cumple , aplica punto 6. SI CUMPLE , aplica punto 9.	Coordinación de calidad
6. Definen acciones a seguir	5.1 El responsable del servicio revisa y analiza el incumplimiento y da atención con base al procedimiento de Mejora ITTUX-CA-PG-005	Responsable de servicio
7. Emite RAC	7.1 Recibe la solicitud de documentar acciones de mejora y elabora el RAC correspondiente. 7.2 Da seguimiento a las acciones hasta su eficacia. 7.3 Cierre de las acciones procede a cerrar el RAC	Coordinador de calidad
8. Solicita información sobre la evaluación del cliente	8.1 Solicita los resultados de las encuestas, buzón de sugerencias, evaluación de alumnos, acciones de mejora, entre otras fuentes.	Coordinador de calidad
9. Organiza la información	9.1 Reúne toda la información. 9.2 Solicita evidencia cuando se requiere reforzar el análisis de datos.	Coordinador de calidad
10. Analiza la información	10.1 Procesa la información y elabora informe de resultados.	Coordinador de calidad
11. Informa a la alta dirección	11.1 El informe de resultados es presentado a la alta dirección para su revisión.	Coordinador de calidad

	Nombre del documento: Procedimiento para la Evaluación de los Servicios al Cliente		Código: ITTUX-CA-PO-002
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2		Revisión: 2
			Página 1 de 5

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
NA

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Programa Anual de Encuestas de Servicios	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA-PO-002-01
Encuesta de Servicio	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA-PO-002-03
Formato para el Concentrado de la Retroalimentación del Cliente	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA-PO-002-04
Formato electrónico para informe de resultados de auditoría de servicio	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA-FE-04

8. Glosario.

Encuestado: Para efecto de es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Estudiante.

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

Encuesta de Servicio. Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGC, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos

Encuesta. Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.

No Conformidad: Incumplimiento a un requisito.

Laboratorio de Computo: Es el área en donde los estudiantes realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

9. Anexos

NA

	Nombre del documento: Procedimiento para la Evaluación de los Servicios al Cliente		Código: ITTUX-CA-PO-002
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 Requisito: 5.1.2, 9.1.1, 9.1.2		Revisión: 2
			Página 1 de 5

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	23-marzo-2018	Cambio de nombre del documento de Auditoria de servicios a Aplicación de la encuesta de servicios al cliente. Se integran otras formas de evaluación del servicio al cliente para el análisis. Actualización a la norma de referencia ISO 9001:2015.
1	11 de septiembre del 2009	Aprobado para su uso de la norma ISO 9001: 2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.