



Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

Página: 1 de 6

Revisión: 2

Referencias:

ISO 21001:2018: 7.4.3,
9.1.2.1

Emisión: Junio
2022

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. 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.
- 3.2. Las encuestas de servicios se realizarán por áreas por semestre.
- 3.3. Las encuestas de servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio.
- 3.4. Las encuestas de servicios se aplicarán a la población estudiantil.
- 3.5. Las encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica.
- 3.6. Los responsables de las áreas proporcionaran las encuestas obtenidas en el proceso de aplicación al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado la aplicación de estas.
- 3.7. El o la RD enviará al equipo auditor las encuestas contestadas para su análisis y mejoras; deberán tener los resultados de este en los próximos 5 días hábiles.
- 3.8. 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	Director
Fecha	06 de Junio de 2022	07 de Junio de 2022	08 de Junio de 2022
Nombre y firma		Omar Iván Gaxiola Sánchez	Norman Salvador Elenes Uriarte



Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

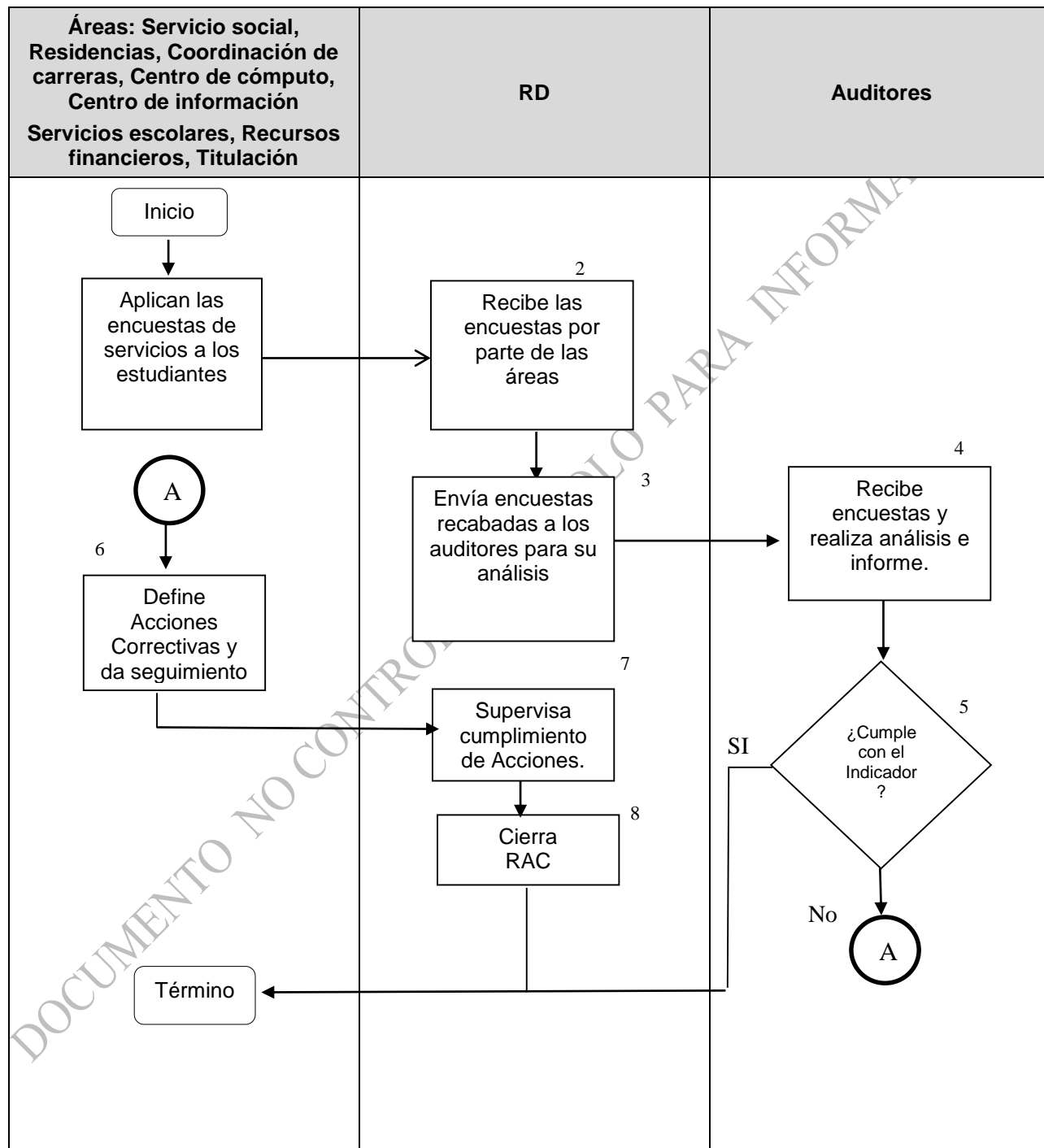
Página: 2 de 6

Revisión: 2

**Referencias:
ISO 21001:2018: 7.4.3,
9.1.2.1**

**Emisión: Junio
2022**

4. Diagrama del procedimiento





Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

Página: 3 de 6

Revisión: 2

Referencias:

ISO 21001:2018: 7.4.3, 9.1.2.1

Emisión: Junio 2022

5.Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Aplican las encuestas de servicios a los estudiantes	<p>1.1 Las áreas correspondientes aplican las encuestas de servicios a los estudiantes de acuerdo con lo que se indica a continuación:</p> <p>1.1.1 La encuesta de titulación SIG-CA-FE-13-01, se aplicará a cada estudiante que se titule.</p> <p>1.1.2 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.</p> <p>1.1.2 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.</p> <p>1.1.3 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 cuando se realice la evaluación docente en los meses de mayo y noviembre.</p> <p>Nota: El tamaño de la muestra para cada programa educativo debe ser representativo utilizando un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5% para la población total.</p>	<p>Servicio social Residencias Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación</p>
2. Recibe las encuestas por parte de las áreas	2.1 Recibe los resultados y las encuestas aplicadas para el análisis de datos.	RD
3.Envía encuestas recabadas a los auditores para su análisis	3.1 Envía encuestas y los resultados a los auditores para el análisis de datos y redacción del informe.	RD
4. Recibe encuestas y realiza análisis e informe.	<p>4.1 Reciben las encuestas y los resultados por parte del RD para el análisis de datos.</p> <p>4.2 Redacta el informe correspondiente del área encuestada SIG-CA-F-13-09</p>	Auditores
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	<p>5.1 Si el resultado:</p> <p>NO CUMPLE, pasa al punto 6</p> <p>SI CUMPLE, pasa al punto 8.</p>	Áreas: Servicio social Residencias



Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

Página: 4 de 6

Revisión: 2

Referencias:

ISO 21001:2018: 7.4.3, 9.1.2.1

Emisión: Junio 2022

		Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas. 6.2 Da seguimiento.	Áreas: Servicio social Residencias Coordinación de carreras Centro de cómputo Centro de información Servicios escolares Recursos financieros Titulación Coordinador(a) de Programas del SIG
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Coordinador(a) de Programas del SIG
8. Cierra RAC	8.1 Cierra RAC	RD.



Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

Página: 5 de 6

Revisión: 2

Referencias:

ISO 21001:2018: 7.4.3, 9.1.2.1

Emisión: Junio 2022

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 Servicio.	1 año	RD	SIG-CA-F-13-09



Procedimiento: Encuesta de Servicio

Responsable: División de estudios, Servicios escolares, Recursos financieros, Vinculación, Centro de información y Centro de cómputo

Código: SIG-CA-P-13

Página: 6 de 6

Revisión: 2

Referencias:

ISO 21001:2018: 7.4.3, 9.1.2.1

Emisión: Junio 2022

8. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	Junio 2022	Actualización Normativa 21001
1	Octubre 2021	Nueva Creación

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.