	Procedimiento de Evaluación de Servicios complementarios	Fecha de emisión: 28 de enero 2019	
		Código: ITSZ-CA-PO-005	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 1	Página 1 de 4

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática la satisfacción del estudiante a través de los servicios complementarios del Instituto Tecnológico Superior de Zongolica.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas que ofrecen servicios complementarios de apoyo al servicio educativo y a los estudiantes del Campus y Sedes.

3. Políticas de operación

3.1 La Coordinación Calidad es responsable de la evaluación de los Servicios auxiliándose de las oficinas de orientación educativa y oficina digital del campus y sedes para la aplicación de las encuestas, de acuerdo a la fecha establecida en el programa semestral del SGI.

3.3 La evaluación se realiza en la medida de lo posible al 60% de los estudiantes que hayan recibido el servicio, y corresponderá al periodo inmediato anterior.

3.4 Las encuestas se aplicarán de manera electrónica y/o impresa por los medios que se decidan al momento de la evaluación.

3.5 El informe del resultado se enviará a las áreas 15 días hábiles después de la evaluación de los servicios.

3.6. Cuando el resultado este dentro de los siguientes criterios:

Criterio	Porcentaje de total de criterio%	Acción
Deficiente (1)	>30%	RAC Plan de acción de mejora SIN ACCIÓN
Bien	<50%	
Excelente	<40%	

(1 Cuando la satisfacción del cliente sea menor del 70 % se deberán reportar acciones correctivas, este valor se obtiene sumando los porcentajes resultantes de los valores de bien y excelente).

3.7 El Coordinador de Campus/Sede es responsables de establecer acciones de mejora derivado de la evaluación los servicios.

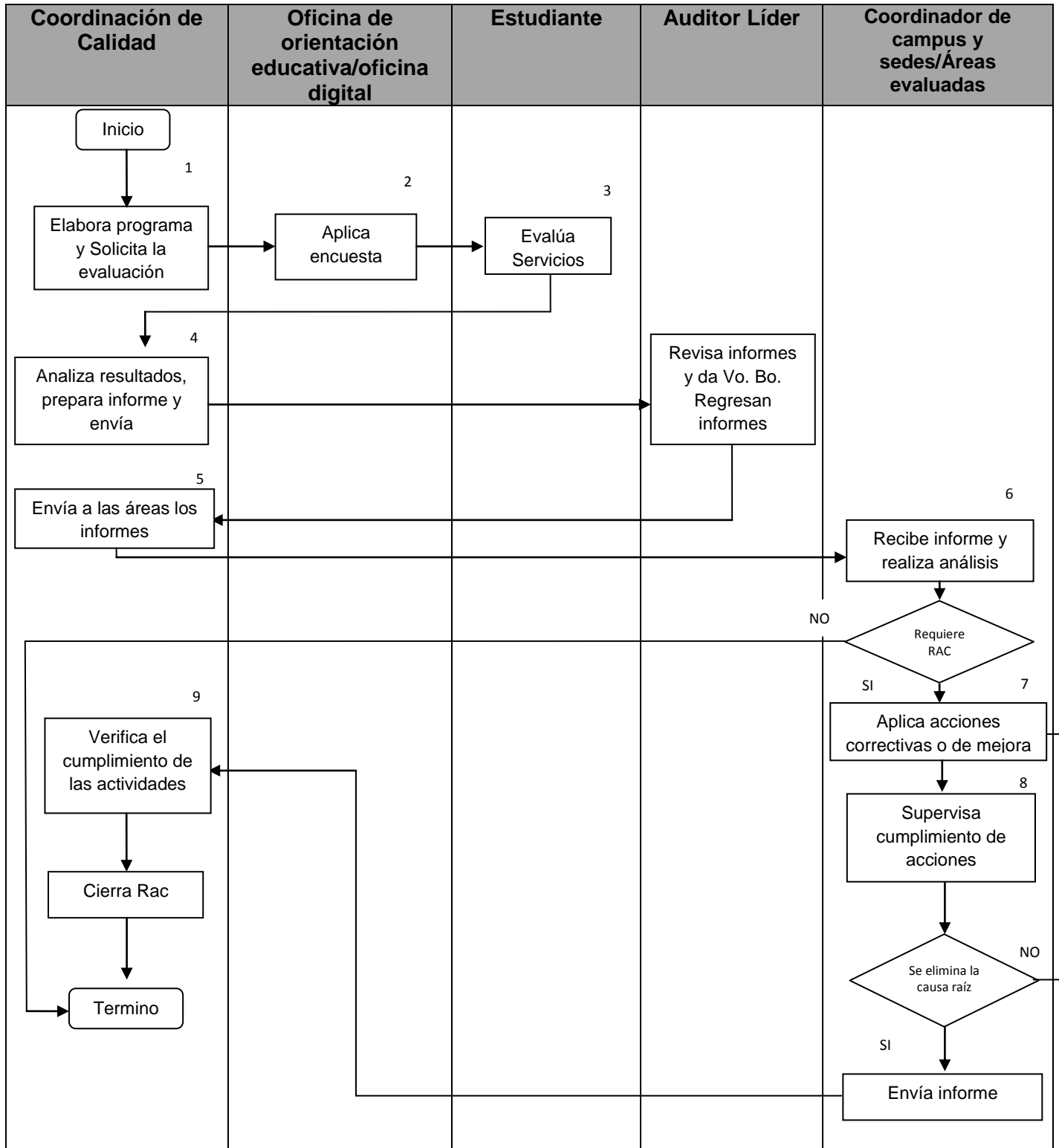
3.9 El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas o Acciones de mejora es de ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe.


3.10 El presente procedimiento cumple con el compromiso declarado en la política del SGI.

La actividad previa obligatoria a la ejecución del presente procedimiento será la identificación del riesgo, utilizando el anexo 7 "Matriz de Riesgos", así como el seguimiento y evaluación de las acciones descritas en dicho anexo para evitar una salida no conforme.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Coordinación de Calidad	Dirección de Planeación y Vinculación	Director General


4. Diagrama de Flujo



	Procedimiento de Evaluación de Servicios complementarios	Fecha de emisión: 28 de enero 2019	
		Código: ITSZ-CA-PO-005	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 1	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa, distribuye encuestas y envía	1.1 Elabora Programa ITSZ-CA-PO-006-1 para aplicar encuestas de Servicios en el Campus y sedes. 1.2 Solicita vía correo la evaluación de servicios y envía la encuesta.	Coordinación de calidad
2. Aplica encuestas.	2.1 Aplica Encuestas de Servicios a los estudiantes a través de plataformas de encuestas virtuales	Oficina de Orientación educativa/ofna. digital
3. evalúa servicio	3.1 Evalúa los servicios recibidos durante el semestre correspondiente	Estudiante
4. Analiza Resultados	4.1 Descarga de la plataforma virtual y concentra los resultados en el formato ITSZ-CA-PO-005-02 para su análisis. 4.2 Analiza los Resultados de cada una de las Áreas evaluadas e integra informe en el formato ITSZ-CA-PO-006 y entrega al auditor líder para su revisión y visto bueno.	Coordinación de calidad
4. Revisa Informe y entrega	4.1 Revisa los Resultados presentados y regresa informes ITSZ-CA-PO-006-03 a la Coordinación de calidad	Auditor Líder
5. Recibe informes y envía	5.1 Envía los informes ITSZ-CA-PO-006-03 a las áreas responsables de los servicios de cada campus/ sedes	Coordinación de calidad
6. Recibe Informe y Realiza Análisis.	6.1 Recibe y analiza informe ITSZ-CA-PO-006-03 de las áreas evaluadas SI requiere RAC pasa al punto 7. NO requiere RAC termina.	Responsable de áreas evaluadas y Coordinador de campus/sede
7. Aplica Acción Correctiva o de mejora	7.1 Aplica procedimiento de acciones correctivas o de mejora y da Seguimiento a las acciones programadas. (Ver procedimiento de Acciones Correctivas).	Coordinador de campus/sedes y Áreas evaluadas
8. Verifica Cumplimiento de Acciones.	8.1 Supervisan el cumplimiento de Acciones implementadas e informa los resultados a la Coordinación de calidad. Se elimina la causa raíz: Si se elimina la causa pasa al punto 9, si No regresa al punto 7.	Coordinador de campus y sedes
9. Cierra RAC y Prepara Informe.	9.1 Verifica cumplimiento del 100% de las acciones implementadas, cierra RAC, anota la fecha de cierre y actualiza el Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas.	Coordinación de calidad

	Procedimiento de Evaluación de Servicios complementarios	Fecha de emisión: 28 de enero 2019	
		Código: ITSZ-CA-PO-005	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2	Revisión: 1	Página 4 de 4

6. Documentos de referencia

Documentos
Norma ISO 9001:2015
Procedimiento de Acciones Correctivas

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código
Formato para Programa semestral de Evaluación de Servicios.	1 año	Coordinación de Calidad	ITSZ-CA-PO-006-01
Formato para encuesta de Servicio (formato libre).	1 año	Coordinación de Calidad	N/A
Formato para concentrado de resultados de evaluación de servicio (formato digital)	1 año	Coordinación de Calidad	ITSZ-CA-PO-006-02
Formato para Informe de Resultados de evaluación de servicio.	1 año	Coordinación de Calidad y Coordinadores de campus/sede	ITSZ-CA-PO-006-03
Formato para requisición de Acciones Correctivas	1 año	Coordinación de Calidad y Coordinadores de campus/sede	ITSZ-CA-PG-005-01

8. Glosario

Área evaluada: Área que brinda un servicio al estudiante.

Evaluación: Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SIG, 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.

Periodo: semestre a evaluar.

9. ANEXOS

N/A

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Ultima fecha	Descripción del cambio
Inicial	09 de octubre 2017	Implementación del procedimiento.
1	28 de enero 2019	Inclusión de la política 3.10 y logo institucional, se integra la figura del estudiante en el diagrama de flujo en las etapas de secuencia.