



Procedimiento de encuesta de satisfacción del estudiante

Código: ITT-PEV-02

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

Fecha de revisión: 01-Feb-24

Revisión: 0

Página: 1 de 4

### Objetivo:

Obtener y analizar la realimentación del estudiante sobre su satisfacción, respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad declarados en el SGC, para la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua.

### Alcance:

Este procedimiento es aplicable a los alumnos inscritos a partir del séptimo semestre, ya que se evalúan procesos que los alumnos realizan a partir del 70% de avance académico

### Soporte normativo:

- Norma ISO 9001:2015 IMNC
- Punto de la Norma

### Responsabilidades, autoridades y capacidades requeridas:

Puesto a desempeñar	Autoridad	Subordinados	Capacidades requeridas
Jefe de centro de computo	Subdirectora Admva.	Personal auxiliar en el centro de computo.	
Jefe de División de Estudios	Subdirector Académico	Coordinadores de carrera	

### Recursos requeridos:

#### Recursos Materiales:

- Computadora
- Impresora

#### Recursos Materiales:

- Jefe de centro de computo
- Jefe de división de estudios

#### Recursos Materiales:



Procedimiento de encuesta de satisfacción del  
estudiante

Código: ITT-PEV-02

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

Fecha de revisión: 01-Feb-24

Revisión: 0

Página: 2 de 4

- Sistema de Información Integral
- Gestor de Encuestas en línea Survey Monkey
- Norma ISO 9001-2015

### **Riesgos y oportunidades:**

- + Los riesgos que se deben de valorar para evitarlos son:
  - Gestor de Encuestas en línea Survey Monkey
  - Norma ISO 9001-2015
- + Las oportunidades que se pueden presentar son:
  - Sensibilización en la importancia que representan las respuestas verídicas obtenidas para obtener información y tomar decisiones encaminadas a la mejora continua con la finalidad de brindar un mejor servicio.



Procedimiento de encuesta de satisfacción del estudiante

Fecha de revisión: 01-Feb-24

Código: ITT-PEV-02

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

Página: 3 de 4

**Diagrama de Actividades:**

--	--	--	--



Procedimiento de encuesta de satisfacción del  
estudiante

Código: ITT-PEV-02

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

Fecha de revisión: 01-Feb-24

Revisión: 0

Página: 4 de 4

### **Descripción de Actividades:**

- 1.- Director, diseña encuesta en Survey Monkey
- 2.- Centro de cómputo Identifica alumnos con avance académico mínimo del 70%
- 3.- División de Estudios Profesionales, socializa la aplicación de la encuesta
- 4.- Centro de Cómputo envía encuesta
- 5- El Estudiante responde encuesta
- 6.- Director, Recopilación, análisis, interpretación y presentación de la información

### **Seguimiento y medición:**

El seguimiento del procedimiento para la aplicación de encuestas, análisis e interpretación de la información se realiza a través de las siguientes etapas:

1. Antes de la aplicación.- Sensibilización a través de pláticas informativas de la importancia que representa el obtener respuestas verídicas de los procesos evaluados y establecer las fecha inicial y final para la aplicación.
2. Durante la aplicación de la encuesta.- Continuar con el proceso de concientización para la atención a la encuesta.
3. Después de la aplicación.- Analizar la información obtenida y establecer estrategias de atención a los procesos que así lo requieran.

### **Acciones de Mejora:**

- 1.- Antes de la evaluación.- Realizar actividades de sensibilización a los estudiantes, respecto a la comprensión de los procedimientos, que son evaluables a través de las áreas responsables de las actividades.
- 2.-Después de la evaluación.-Establecer estrategias para la atención a las áreas de oportunidad.