

Tecnológico Nacional de México

Instituto Tecnológico de Tepic

Sistema de Gestión de la Calidad

Proceso Salida

Procedimiento para
Encuesta de Satisfacción del
Estudiante

Puntos de la norma ISO-9001:2015

ITT-POS-04

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:

<i>Puesto a desempeñar</i>	<i>Autoridad</i>	<i>Subordinados</i>	<i>Capacidades requeridas</i>
			-
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 Humanos:

- Jefe de centro de computo
- Jefe de División de estudios

Recursos Técnicos:

- Sistema de Información Integral

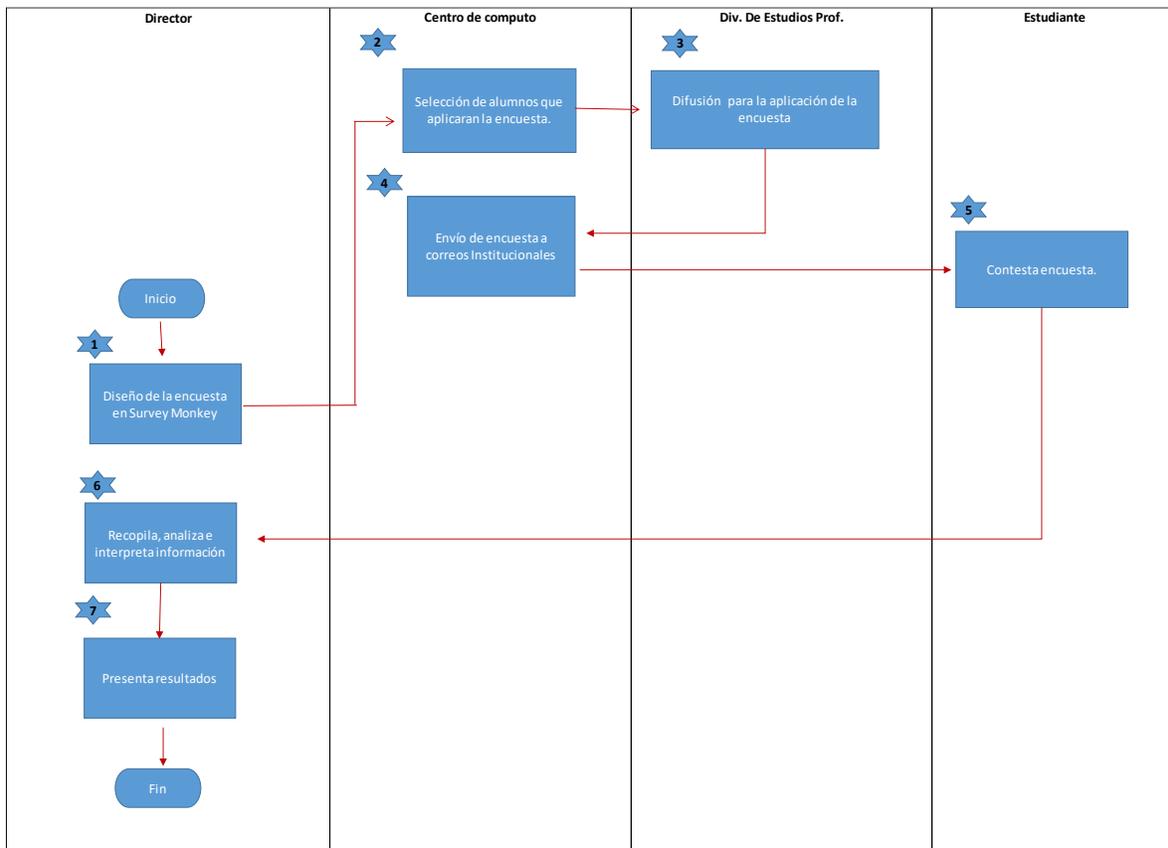
- Gestor de Encuestas en línea Survey Monkey
- Norma ISO 9001-2015

Riesgos y oportunidades:

- + Los riesgos que se deben de valorar para evitarlos son:
 - No atender la encuesta
 - Falta de objetividad en las respuestas

- + 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.

Diagrama de Actividades:



Descripción de actividades:

- 1.- Director, diseña encuesta en Survey Monkey
- 2.- Centro de computo 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.