



1. OBJETIVO

Obtener y analizar la retroalimentación de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios proporcionados por el Instituto Tecnológico de Tepic, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción en las áreas de atención a ventanillas y servicios estudiantiles, con el fin de identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones que fortalezcan el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas del Instituto Tecnológico de Tepic que brindan atención en ventanilla de servicios de apoyo a estudiantes o usuarios del servicio, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción por evento.

3. REFERENCIAS

La(s) norma(s) de referencia(s) aplicable(s) al presente procedimiento son:

- 1- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2- Norma ISO 9001:2015 IMNC

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Matriz de responsabilidades

Nota guía: En la tabla, escriba los cargos que participan y qué hace cada uno. En “Evidencia/registro” anote qué documento prueba que se hizo (formato, lista, bitácora). En “Competencia/referencia” puede poner ITT-POE-03 u otra referencia del SGC, si aplica.

Responsable	Actividad	Evidencia / registro	Competencia / referencia
Director	Autoriza el calendario anual de aplicación de encuestas	Registro de calendario firmado	2/ 5.3
Responsable del SGC	Diseña el calendario anual de aplicación de encuestas; recibe y analiza los resultados	Registro de calendario Informe de resultados	2/ 9.1.2 2/ 9.1.3, 9.3.2
Encargado de servicio en ventanilla	Aplicar la encuesta de satisfacción en las fechas establecidas.	Registro de respuestas de encuestas digitales	2/ 7.5.3

ELABORÓ Víctor Manuel Mata Prado Responsable del SGC Firma: Fecha: 06-abril-2026	REVISÓ Olivia Guadalupe Treviño Montemayor Subdirectora Académica Firma: Fecha: 06-abril-2026	AUTORIZÓ Manuel Ángel Uribe Vázquez Director del Instituto Tecnológico de Tepic Firma: Fecha: 06-abril-2026
---	--	--



Responsable	Actividad	Evidencia / registro	Competencia / referencia
Usuario / Estudiante	Recibe el servicio en ventanilla de acuerdo con el trámite de su interés.	Registro de respuesta digital.	2/ 7.5.3

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Actividades (secuencia e interacción)

5.1.1 Actividad: Programar la aplicación de encuestas de satisfacción

Responsable	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad
Entrada	Calendario de actividades institucional
Acción	El Responsable del SGC establece las ventanillas de servicio de interés para su análisis y programa el calendario para la aplicación de las encuestas de satisfacción de los servicios de apoyo al servicio educativo.
Comunicación (a quién/medio)	Director/Formato físico de calendario
Salida: Registro / evidencia	Registro de programa de aplicación de encuestas de satisfacción a ventanillas de servicio/Formato de calendarización de aplicación de encuestas.

5.1.2 Actividad: Autorizar programa de aplicación de encuestas de satisfacción

Responsable	Director
Entrada	Formato de calendarización de aplicación de encuestas
Acción	El Director revisa el calendario de aplicación de encuestas y autoriza con rúbrica (o hace observaciones) al programa de aplicación de encuestas a las ventanillas de servicio de interés.
Comunicación (a quién/medio)	Responsable del SGC/Formato digital de calendarización de aplicación de encuestas autorizado, Jefes de Departamento/correo con formato de calendarización digital
Salida: Registro / evidencia	Formato de calendarización de aplicación de encuestas autorizado

5.1.3 Actividad: Aplicar la encuesta de satisfacción

Responsable	Encargado de servicio en ventanilla
Entrada	Formato de calendarización de aplicación de encuestas autorizado, Enlace al cuestionario a través del Código QR
Acción	El encargado de servicio en ventanilla publica el Código QR de encuesta de satisfacción de servicio e invita al usuario a contestar la encuesta al término del servicio. La respuesta del estudiante/usuario a la encuesta de satisfacción de servicio se registra digitalmente en el formulario gestionado por el Responsable del SGC.
Comunicación (a quién/medio)	Estudiante/Encuesta digital, Jefes de Departamento/Código QR físico
Salida: Registro / evidencia	Registro de respuesta de encuesta de satisfacción/registro en BD digital

5.1.4 Actividad: Integrar informe de resultados y presentación ejecutiva

Responsable	Responsable del SGC
Entrada	Registro en BD de respuestas de encuesta de satisfacción del servicio.
Acción	El encargado del SGC elabora informe de resultados y expone el resumen ejecutivo ante el consejo directivo.
Comunicación (a quién/medio)	Consejo directivo/correo con informe de resultados
Salida: Registro / evidencia	Informe de resultados y presentación ejecutiva

5.1.5 Actividad: Analizar acciones de mejora

Responsable	Consejo directivo
Entrada	Informe de Resultados



Acción	El Consejo Directivo en sesión solemne analiza los resultados de los niveles de satisfacción de servicio obtenidos y registra los planes de acción de mejora correspondientes.
Comunicación (a quién/medio)	Consejo directivo/Formato físico de minuta de reunión de consejo.
Salida: Registro / evidencia	Minuta de reunión del consejo directivo con registro de acuerdos.

6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ID Matriz de riesgos	Actividad	Riesgo u oportunidad	Acción / tratamiento	Impacto
R-01	5.1.1 Programar la aplicación de encuestas	Desfase entre el calendario de encuestas y el calendario de actividades institucional.	Validación previa de las fechas con el Departamento de Planeación antes de proponer el calendario.	Bajo
R-02	5.1.3 Aplicar la encuesta de satisfacción	Baja representatividad de la muestra por falta de invitación activa del personal de ventanilla.	Capacitación al personal de ventanilla sobre la importancia de la encuesta y supervisión de la visibilidad del código QR.	Medio
R-03	5.1.3 Aplicar la encuesta de satisfacción	Sesgo en la información o respuestas no verídicas por falta de anonimato percibido.	Asegurar que el formulario digital no solicite datos sensibles innecesarios y comunicar la confidencialidad al estudiante.	Bajo
R-04	5.1.4 Analizar acciones de mejora	Que los acuerdos en minuta no se traduzcan en acciones correctivas o de mejora medibles.	Utilizar el formato de minuta con responsables y fechas compromiso, ligándolo al procedimiento de Acciones Correctivas si el impacto es grave.	Medio
O-01	5.1.3 Aplicar la encuesta	Automatización de alertas tempranas si los resultados de una ventanilla caen por debajo del umbral crítico	Configurar el formulario digital (BD) para enviar notificaciones automáticas al Responsable del SGC ante quejas graves.	Medio
O-02	Integrar informe	Mejora de la imagen institucional al publicar resultados positivos y acciones tomadas en medios oficiales.	Diseñar una versión pública del resumen ejecutivo para difusión en redes sociales o página web.	Bajo

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro
Nivel de Participación Estudiantil	$\left(\frac{\text{Total de encuestas respondidas}}{\text{Total de usuarios atendidos en el periodo}} \right) \times 100$	$\geq 25\%$	Anual	Responsable del SGC	Registro en BD digital



Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro
Oportunidad en la Entrega de Resultados	(Días transcurridos para envío de informe / 45 días límite) x 100	100% (≤ 45 días)	Anual	Responsable del SGC	Informe de resultados y presentación ejecutiva digital
Índice de Satisfacción Global	Promedio de las calificaciones obtenidas en todas las dimensiones de la encuesta	≥ 7	Anual	Consejo Directivo	Registro de respuestas de encuestas digital
Eficacia de Acciones de Mejora	(Número de acuerdos cumplidos / Total de acuerdos definidos en la minuta) x 100	$\geq 90\%$	Semestre	Consejo Directivo	Minuta de reunión del consejo directivo

Acción ante desviación (sugerida): si el indicador no cumple la meta, definir causa, acción y responsable; gestionar el cambio mediante 10 (Control de cambios) y, si corresponde, iniciar Acción Correctiva.

8. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Criterio de aceptación (qué debe cumplir)	Punto de verificación (actividad o etapa del proceso)	Acción a realizar y disposición si no cumple	Registro o evidencia generada
El informe debe representar fielmente la BD digital sin errores de cálculo.	5.1.4 Integrar informe de resultados y presentación ejecutiva	Revisión y ajuste inmediato de los datos por parte del Responsable del SGC antes de la presentación.	Informe de resultados con fe de erratas o versión corregida.
Entrega del informe y presentación en un plazo máximo de 45 días	5.1.4 Al finalizar la integración del informe.	Informar al Director sobre el retraso y reprogramar la sesión del Consejo de forma urgente.	Correo electrónico de notificación y nueva fecha de calendario.
Cumplimiento de al menos el 90% de los acuerdos tomados en la sesión anterior.	5.1.5 Analizar acciones de mejora (Sesión del Consejo).	Si la eficacia es $< 90\%$, se debe iniciar formalmente el Procedimiento de Acción Correctiva por incumplimiento de objetivos.	Minuta de reunión con folio de Acción Correctiva vinculada.
Alcanzar la meta de participación estudiantil establecida ($\geq 25\%$).	5.1.3 Al cierre del periodo de aplicación en BD digital.	Extender el periodo de aplicación de encuestas y reforzar la difusión mediante canales institucionales.	Registro en BD con fecha de extensión y reporte de difusión extra.

Si el mismo problema se repite o es grave, se debe levantar conforme al procedimiento de Acción Correctiva.



9. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Documento/Registro	Código (si aplica)	Responsable de resguardo	Medio (físico/digital)	Tiempo de retención	Disposición final
Programa de aplicación de encuestas		Responsable del SGC	Digital/Físico	3 años	Eliminación
Calendario de aplicación autorizado		Director	Digital	3 años	Archivo muerto
Base de Datos (BD) de respuestas		Responsable del SGC	Digital	5 años	Eliminación digital
Informe de resultados y presentación		Responsable del SGC	Digital	5 años	Resguardo permanente
Minuta de reunión del consejo directivo		Consejo Directivo	Físico	10 años	Resguardo permanente

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Autoriza
0	06-abril-2026	Análisis de riesgos y formato	M.A. Manuel Ángel Uribe Vázquez