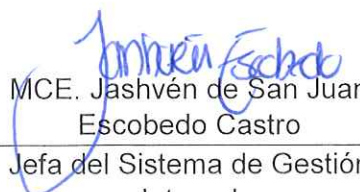
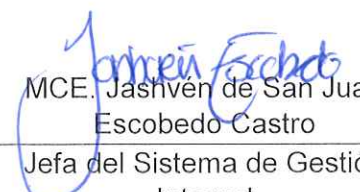





MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|---|---|--|
|  MCE. Jashvén de San Juan Escobedo Castro Jefa del Sistema de Gestión Integral |  MCE. Jashvén de San Juan Escobedo Castro Jefa del Sistema de Gestión Integral |  Mtro. Octavio Villalobos Fernández Subdirector de Planeación y Vinculación |



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE

Código: ITSLP-SGI-PG-006

Revisión: 5

Página 2 de 6

1. Propósito:

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de San Luis Potosí en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a los estudiantes del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí

3. Políticas de Operación.

- 3.1. La medición de la Satisfacción del cliente es el mecanismo principal para la determinación de la percepción del cliente, en cuanto al cumplimiento de sus requisitos. La Dirección del Instituto, puede proponer mecanismos complementarios y/o alternativos, si así lo considera conveniente.
- 3.2. El Jefe del Sistema de Gestión Integral elabora el programa para la aplicación del instrumento para la evaluación de la Satisfacción del cliente, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente y es responsable de la evaluación de los resultados de las mediciones auxiliándose para la aplicación en el personal del plantel de acuerdo a la metodología establecida.
- 3.3. La aplicación del instrumento (s) para la evaluación de la Satisfacción del cliente se realizará por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual, elaborado por el Jefe del Sistema de Gestión Integral y deben ser aplicadas a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.4. La aplicación de las encuestas puede realizarse en tiempos y medios diferentes para cada servicio, cuando el proceso que lo genera y/o las características del mismo así lo requieran. De cualquier modo, el análisis y la presentación de resultados respetará el mismo procedimiento.
- 3.5. La medición de la Satisfacción del cliente se aplicará a una muestra representativa de por lo menos 50 estudiantes considerando las indicaciones del Tecnológico Nacional de México para poblaciones >500 y <5000 estudiantes.
- 3.6. La medición de la Satisfacción del cliente se podrá realizar de manera electrónica o manual; para el segundo caso el personal del Sistema de Gestión Integral realizará la aplicación del instrumento.
- 3.7. El jefe del Sistema de Gestión Integral procesará e informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de medición de la Satisfacción del cliente, en la revisión por la Dirección.
- 3.8. Las áreas evaluadas determinarán y presentarán las acciones de mejora pertinentes, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a la fecha de presentación de resultados.

4. Referencias normativas

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

9.1.3 Análisis y evaluación.

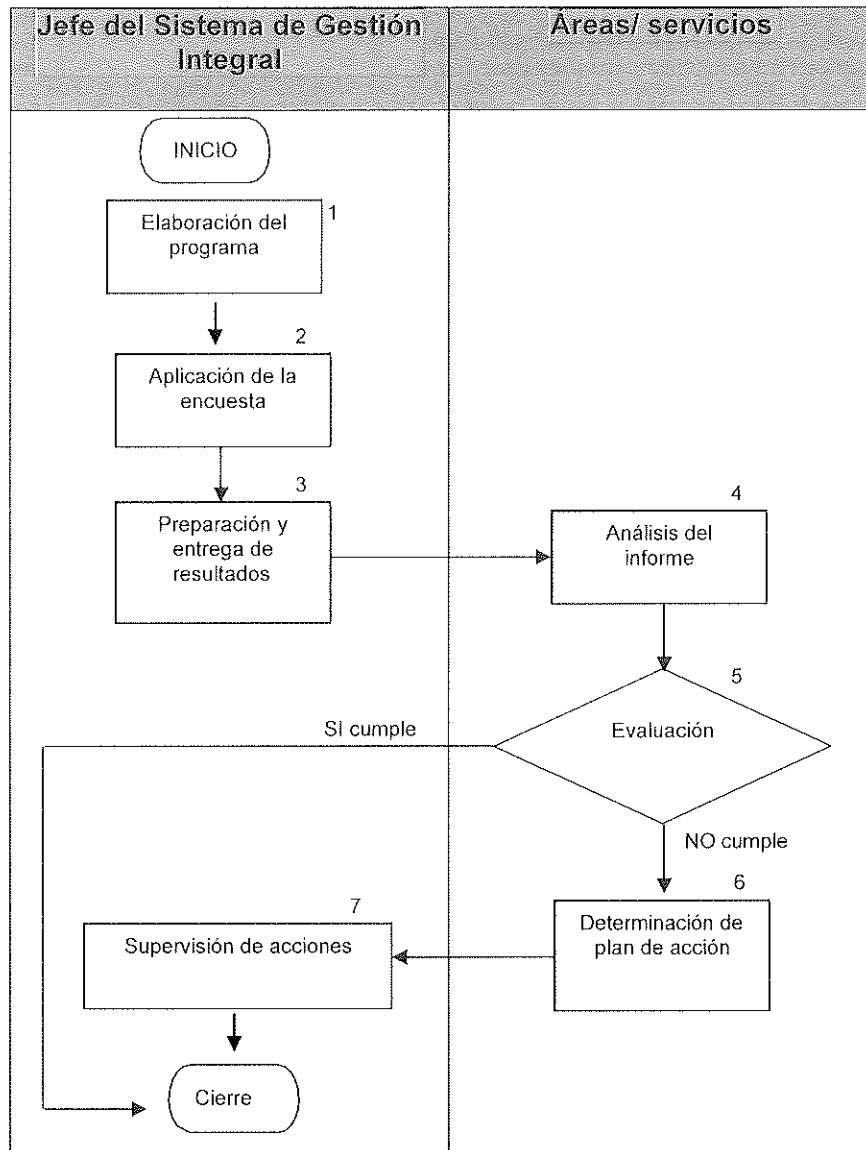
5. Análisis de riesgos:

El análisis de riesgos del procedimiento se realizará en el formato ITLP-SGI-PG-003-01

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



6. Diagrama del Procedimiento





SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE

Código: ITSLP-SGI-PG-006

Revisión: 5

Página 4 de 6

7. Descripción del Procedimiento:

| Secuencia de Etapas | Actividad | Responsable |
|--|---|--------------------------------------|
| 1.0 Elaboración del Programa | 1.1 Elabora y envía programa evaluación de la satisfacción del cliente a la Dirección para su aprobación ITSLP-SGI-PG-006-01. 1.2 Solicita a la Dirección la validación de las encuestas o la identificación de cambios o adecuaciones a la misma para su aprobación, incluyendo la posibilidad de agregar áreas de evaluación o servicios. | Jefe del Sistema de Gestión Integral |
| 2.0 Aplicación de la encuesta | 2.1 Con apoyo del personal de las áreas, aplica las Encuestas satisfacción del cliente ITSLP-SGI-PG-006-02 | Jefe del Sistema de Gestión Integral |
| 3.0 Preparación y entrega de resultados | 3.1 Recopila y procesa los resultados de las áreas auditadas, incluyendo la verificación del cumplimiento del tamaño de muestra. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITSLP-SGI-PG-006-03. | Jefe del Sistema de Gestión Integral |
| 4.0 Análisis del informe | 4.1 Recibe informe de resultados de la ITSLP-SGI-PG-006-03 y compara con el indicador del Plan Rector de la Calidad y los resultados obtenidos en la evaluación anterior (cuando esto sea posible) | Áreas |
| 5.0 Evaluación | 5.1 Si el resultado: No Cumple , continua con la aplicación de este procedimiento Si Cumple , termina. | Responsable de área o servicio |
| 6.0 Determinación de plan de acción | 6.1 De acuerdo con lo establecido en los procedimientos para acciones correctivas o la posibilidad de iniciar proyectos de mejora, determina las acciones pertinentes para elaborar planes de acción que fortalezcan los procesos, los servicios o el SGI. 6.2 Solicita al Jefe del Sistema de Gestión Integral el registro de las acciones para su seguimiento y evaluación de efectividad. | Responsable de área o servicio |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE

Código: ITSLP-SGI-PG-006

Revisión: 5

Página 5 de 6

| Secuencia de Etapas | Actividad | Responsable |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|
| 7.0 Supervisión de acciones | 7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas. 7.2 Cierra las acciones, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento correspondiente. | Jefe del Sistema de Gestión Integral |

8. Documentos de Referencia

| Documentos |
|----------------------------|
| Manual de Calidad. |
| Norma ISO 9001:2015 |
| Contrato con el estudiante |

9. Registros

| Clave | Almacenado | Recuperación | Protección | Retención | Disposición |
|---|-----------------------------|--|---------------------|-------------------------------|---|
| ITSLP-SGI-PG-006-01 Programa medición de la satisfacción del Cliente. | Sistema de Gestión integral | Jefe (a) del Sistema de Gestión integral | Archivo electrónico | Un año después de su registro | Cambio al archivo electrónico de respaldo |
| ITSLP-SGI-PG-006-02 A, B, C, D, E, F Encuesta de satisfacción. | Sistema de Gestión integral | Jefe (a) del Sistema de Gestión integral | Archivo electrónico | Un año después de su registro | Cambio al archivo electrónico de respaldo |
| ITSLP-SGI-PG-006-03. Reporte Encuesta de Satisfacción del Cliente | Sistema de Gestión integral | Jefe (a) del Sistema de Gestión integral | Archivo electrónico | Un año después de su registro | Cambio al archivo electrónico de respaldo |

10. Glosario:

Mejora de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

Solución: Resolver el problema. Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el Cliente o parte Interesada.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

Código: ITSLP-SGI-PG-006

Revisión: 5

Página 6 de 6

11. Control de cambios:

| Fecha | Cambio | Razón del Cambio | No. de Párrafo | No. de Página |
|--------------|---|---|-----------------------|----------------------|
| 07/03/2022 | Redacción | Se revisó la redacción y el contenido de los formatos | Todo el documento | Todo el documento |
| 16/07/2021 | Nomenclatura y en la encuesta | Actualización de términos y método de aplicación | Todo el documento | Todo el documento |
| 28/08/2021 | Se incorporan los medios electrónicos para la recepción de Quejas y/o Sugerencias | Cambio en las nomenclaturas | Todo el documento | Todo el documento |

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.