

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC12.01</i>
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES E INTERESADOS	Emisión:	<i>15 de agosto de 2005</i>
Hoja		<i>Página 1 de 3</i>	

1.- OBJETIVO

Estructurar e implantar mecanismos de medición y control que permitan conocer con oportunidad el grado de satisfacción de los clientes del ITESCA.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la medición de la satisfacción de los clientes del ITESCA en relación a los servicios proporcionados.

3.- REFERENCIAS

- 3.1. MGC01.02 Manual de Gestión de la Calidad del ITESCA
- 3.2. PGC07.01 Acción correctiva
- 3.3. PGC09.01 Manejo de No Conformidades
- 3.4. PGC13.01 Análisis de datos

4.- DEFINICIONES

No aplica

5.- RESPONSABILIDADES

- 5.1. **JEFES DE CARRERA.** Tienen la responsabilidad de generar y aplicar las encuestas a los alumnos, así como de recopilar y remitir esta información a la Unidad de Planeación.
- 5.2. **JEFE DE VINCULACIÓN.** Tiene la responsabilidad de dirigir la aplicación de cuestionarios a los clientes de los servicios de capacitación, de la compilación de la información generada y de remitirla a la Unidad de Planeación. Asimismo dirigir la aplicación de encuestas a los sectores productivos relacionados con el ITESCA, recibir la información recopilada y remitirla a la Unidad de Planeación.
- 5.3. **JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN.** Tiene la responsabilidad de generar y recopilar la información sobre la medición de la satisfacción de la Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados y de la Secretaría de Educación y Cultura, en relación al cumplimiento de las obligaciones del ITESCA ante estas instancias. Asimismo, recibir la información recopilada de las diferentes áreas, procesarla y distribuir la información a las áreas pertinentes.

Elaboró	Revisó	Aprobó
MTRO. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de División Académica	M. I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M.I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC12.01</i>
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES E INTERESADOS	Emisión:	<i>15 de agosto de 2005</i>
Hoja		<i>Página 2 de 3</i>	

6.- DESARROLLO

6.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS.

- 6.1.1 Las Jefaturas de Carrera aplican cuestionarios de acuerdo a F01PGC12 (Ver 8.2) dirigidos a los alumnos para evaluar el grado de satisfacción de los mismos respecto al servicio prestado por maestros, tutores y otros servicios de apoyo.
- 6.1.2 Semestralmente, estas jefaturas aplican los cuestionarios a los alumnos en forma individual, cubriendo como mínimo el 80 % de la población. Si se considera pertinente este formato podrá ser aplicado por medios electrónicos y se realizarán los ajustes de formato necesarios para ello sin requerir modificación del formato registrado, a menos que existan cambios de contenido.
- 6.1.3. Una vez aplicada la encuesta, los jefes de carrera realizan la compilación y tabulación de los resultados y los remiten a la Unidad de Planeación.
- 6.1.4. La Unidad de Planeación realiza el análisis de datos y distribuye la información conforme al procedimiento PGC13 (ver 3.4).

6.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO

- 6.2.1 El Departamento de Vinculación genera cuestionarios dirigidos a las empresas que han recibido alumnos en estadías o contratado egresados de ITESCA, para evaluar el grado de satisfacción con los mismos, así como del nivel de preparación de los estudiantes y egresados de la institución.
- 6.2.2 Semestralmente, este departamento aplica los cuestionarios a las empresas, por medio del punto de contacto con la institución.
- 6.2.3 Una vez aplicada la encuesta, realiza la compilación y tabulación de los resultados y los remite a la Unidad de Planeación.
- 6.2.4 La Unidad de Planeación realiza el análisis de datos y distribuye la información conforme al procedimiento PGC13 (ver 3.4)

6.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN.

- 6.3.1 Al término de cada servicio de capacitación, el Departamento de Vinculación aplica un cuestionario para evaluar el grado de satisfacción del cliente con el desempeño del personal representante del ITESCA.

Elaboró	Revisó	Aprobó
MTRO. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de División Académica	M. I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M.I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC12.01</i>
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES E INTERESADOS	Emisión:	<i>15 de agosto de 2005</i>
Hoja		<i>Página 3 de 3</i>	

6.3.2 El propio Departamento de Vinculación realiza la compilación y tabulación de los resultados y los remite a la Unidad de Planeación.

6.4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES GLOBALIZADORAS

6.4.1 La Unidad de Planeación generará un informe semestral sobre el nivel de cumplimiento de los requerimientos tanto de la Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados como de la Secretaría de Educación y Cultura por parte del ITESCA, habiendo compilado y tabulado los resultados, considerando que el nivel de cumplimiento por parte del ITESCA reflejará directamente el grado de satisfacción por parte de estas instituciones.

6.5. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

6.5.1 La información sobre la satisfacción de los clientes e interesados deberá orientarse a la identificación de aquellos elementos del servicio prestado que causan insatisfacción, esto es, que no satisfagan las expectativas de los clientes e interesados; la identificación de aquellos elementos que causan satisfacción, esto es, que satisfagan las expectativas de los clientes e interesados; y por último, la identificación de aquellos elementos que superan las expectativas de los clientes e interesados, esto es, que provocan su deleite.

6.5.2 De los elementos que causen insatisfacción por parte de los clientes e interesados se tratarán como no conformidad de acuerdo a PGC09 (Ver 3.3) y se aplicarán acciones correctivas conforme a PGC07 (Ver 3.2).

7.- REGISTROS

Los registros de calidad que se generarán por la aplicación del presente procedimiento, y que por lo tanto requieren ser controlados, se listan a continuación:

7.1. Cuestionarios aplicados

7.2. Informes.

8.- ANEXOS

8.1. D01PGC12 Diagrama de flujo del procedimiento.

8.2 F01PGC12 Cuestionario para los Alumnos

Elaboró	Revisó	Aprobó
MTRO. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de División Académica	M. I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la Dirección	M.I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General