



## 1. Objetivo

Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas de acuerdo con el servicio de ventanilla que recibe.

## 2. Instrucciones

- 1.1 La o el RD del Instituto, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicio auxiliándose para la aplicación del equipo auditor si es necesario.
- 1.2 La percepción del cliente se realiza mediante la aplicación de una encuesta que contestan los estudiantes que han recibido atención de los servicios de apoyo. La retroalimentación esperada es en relación de la eficiencia en relación con:
- Horario
  - Disponibilidad del personal
  - Atención del personal
  - Amabilidad del personal
  - Sugerencias
- 1.3 La o el RD de cada IT determinará:
- a. Las áreas que prestan servicio de ventanilla a los estudiantes y que serán sujetas a evaluarse mediante la encuesta de servicio.
  - b. El medio y herramienta para utilizar para recabar los datos.
- 1.4 La aplicación y análisis de resultados de las encuestas de servicio deberá realizarse en los meses de mayo y noviembre de cada año, bajo la siguiente propuesta:

Mes	Mayo				Noviembre			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinación de áreas sujetas a evaluarse, medios y herramientas a utilizar	X				X			
Aplicación de encuestas		X	X			X	X	
Análisis de resultados				X				X

- 1.5 Las Encuestas de Servicio deben ser aplicadas solamente a los estudiantes que hayan recibido el servicio que se audita mediante el formato **F-1 Encuesta**.
- 1.6 Las Encuestas de Servicio se aplicarán a una muestra representativa de por lo menos el 50% de la matrícula de cada programa educativo con el que cuente el ITD.
- 1.7 La o el RD entregara el **F-2 Informe de Resultados de Encuesta de Servicios** cinco días hábiles después de haberse efectuado las Encuestas de Servicio, a cada área auditada para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con los siguientes puntajes:

Puntaje obtenido de satisfacción (Salida no Conforme)	Acción
91 a 100%	Sin acción
51% a 90%	Acción de mejora
0 a 50%	Acción correctiva

- 1.8 El área evaluada elaborará su registro de acción por la salida no conforme según el puntaje definido en el punto 2.7 en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción del informe.
- 1.9 El RD informara sobre la mejora en el formato **F-3 Seguimiento y Mejora de Servicios** a los miembros del Comité de Innovación y Calidad del ITD para el registro de acciones.