



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.

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 servicio de las diferentes áreas. La retroalimentación esperada será 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 los resultados obtenidos y el registro de las acciones a los miembros del Comité de Innovación y Calidad del ITD.