

	Procedimiento de Retroalimentación del Cliente	Código: ITCH-CA-PO-006
		Revisión: 2
	Fecha de emisión: 04/11/2015	Página 1 de 2

1. Propósito

Establecer el procedimiento para llevar a cabo y dar seguimiento a la retroalimentación obtenida por parte del cliente y medir el grado de satisfacción.

2. Alcance

Todas las áreas directamente involucradas en la realización y que afecten la calidad del servicio y del SGC.

3. Definiciones

Producto (servicio): Es el resultado de un proceso, para el ITCH se define como el servicio proporcionado de las áreas administrativas.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4. Descripción del procedimiento

Etapa (s)	Actividad (es)	Responsable (s)
1. Comunicación	1.1. La retroalimentación de información por parte del cliente puede ser por medio de quejas, sugerencias, felicitaciones y encuesta de satisfacción. 1.2. El medio utilizado para la retroalimentación por parte del cliente es a través del buzón electrónico ubicado en la página principal (www.itch.edu.mx) del Instituto Tecnológico de Chihuahua.	Cliente RD
2. Uso del buzón	2.1 El cliente entra a la página principal (www.itch.edu.mx) del Instituto Tecnológico de Chihuahua, accede al buzón el cual cuenta con dos opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Quejas, sugerencias y felicitaciones. • Encuesta de satisfacción 2.2. El cliente selecciona una de las dos opciones ya sea el caso. Para quejas, sugerencias y felicitaciones permanecerá abierto permanentemente. Para medir la satisfacción la encuesta se abre al cuarto mes de cada semestre y los periodos se informan a través del área de Comunicación y Difusión.	RD
3. Revisión del buzón	3.1. Las quejas, sugerencias y felicitaciones se revisan mensualmente por el Controlador de Documentos, se les notifica mediante un correo electrónico al Jefe del área y Subdirector correspondiente, para su seguimiento . 3.2 La encuesta de satisfacción se revisa por el Representante de la Dirección al cierre del periodo establecido obteniendo las estadísticas que el propio sistema arroja, dicha información es presentada en la Junta de Revisión por la Dirección, si el resultado está debajo del 50% de satisfacción debe generar un plan de acción siguiendo el Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas ITCH-CA-PO-005.	CD Jefe/Subdirector de área RD

Carolina Arderete B



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

	Procedimiento de Retroalimentación del Cliente	Código: ITCH-CA-PO-006
		Revisión: 2
	Fecha de emisión: 04/11/2015	Página 2 de 2

5. Documentos de referencia

Nombre	Código
Manual de la Calidad	ITCH-CA-MC-001
Procedimiento de para la Elaboración y Control de documentos	ITCH-CA-PO-001
Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas	ITCH-CA-PO-005

6. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo	Código
Reporte de Producto No Conforme	3 años	RD	ITCH-CA-PO-008
Acciones Correctivas/Preventivas	3 años	RD	ITCH-CA-FO-009

7. Anexos

No se requiere

8. Control de aprobación

EMITIÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Silvia Medrano Ruiz	Ing. Carolina Alderete Brindis	Dr. José Rivera Mejía
Contrafora de Documentos	Representante de la Dirección	Director del ITCH
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 04/11/2015	Fecha: 04/11/2015	Fecha: 04/11/2015

Motivo del Cambio

No. de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	30/09/2013	Alta en el Sistema de Gestión de Calidad
2	04/11/2015	<ul style="list-style-type: none"> -Se modificó redacción en el punto 1.2 antes decía: "...ubicado en el portal del SGC...", ahora dice: "ubicado en la página principal (www. Itch.edu.mx)..." -Se modificó redacción en el punto 2.1 antes decía: "...entra al portal del SGC....", ahora dice: "entra a la página principal (www. Itch.edu.mx)..." -Se modificó redacción en punto 3.1 antes decía: "... se revisan semanalmente.....las imprime y las hace llegar al Jefe del área y Subdirector correspondiente mediante un oficio" cambio por: ".....se revisan mensualmente.... se les notifica mediante un correo electrónico al Jefe del área y Subdirector correspondiente, para su seguimiento" -Se agregó redacción en punto 3.2 " si el resultado está debajo del 50% de satisfacción debe generar un plan de acción siguiendo el Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas ITCH-CA-PO-005" -Se eliminó punto 4 y definición de Producto No Conforme.

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