



COMUNICACIÓN, DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS

INSTRUCTIVO DE TRABAJO

INDIC03-D

PROPÓSITO Determinación, revisión y comunicación de requisitos para la medición de la satisfacción del servicio de proceso educativo.

ALCANCE Inicia con la determinación de los requisitos incluidos en la medición de la satisfacción del cliente en el proceso de servicio educativo, se revisan y concluye con la comunicación al estudiantes.

DUEÑO

DIC01

ETAPA	RESPONS. E INVOLUCR.						Actividad	RESPONSABLES, CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL INSTRUCTIVO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR, CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN (SI APLICA), ETC.	
	DIC01	DIC02	SGC01	COA01	DIC05	DIC03			
A	Aplicación de encuesta							A1	DIC05 captura encuesta de REDIC10 "Evaluación del docente por el estudiante" y REDIC88 "Detección de necesidades y medición de la satisfacción del estudiante" en la semana diez del cuatrimestre para su aplicación en la semana once. La encuesta debe comprender el total de los requisitos del estudiante, se debe actualizar previamente a la aplicación y al final de cada generación, en este caso se realiza la aplicación a una muestra selectiva de al menos el 80% de la población encuestable (para el elemento de la norma 8.4 d, referenciar al PCDIC01 actividad D14.
		R						A2	DIC02 aplica encuesta electrónica al estudiante en REDIC88 "Detección de necesidades y medición de la satisfacción del estudiante", en la semana once de cada cuatrimestre académico, o al darse cambios en reglamentos u ofertas.
B	I	R	I	I				B1	DIC02 realiza tabulación e interpretación de resultados del REDIC89 "Resultado de detección de necesidades y medición de la satisfacción del estudiante" en la semana doce de cada cuatrimestre académico y DIC01 envía a COA01 y SGC01 en el tercer día hábil de la segunda semana del cuatrimestre posterior a la aplicación.
C	Detección de quejas y sugerencias y seguimiento							C1	DIC02 concentra quejas o sugerencias a través del REDIC88 "Detección de necesidades y medición de la satisfacción del estudiante", realiza un resumen en el REDIC87 "Resumen de quejas y sugerencias del estudiante" organizándolo por áreas y DIC01 las revisará y enviará a COA01 y SGC01. En la semana trece del cuatrimestre.
	R	I	I	I				C2	COA01 concentrará los REDIC87 de las áreas y dará seguimiento a las necesidades enviándolas a las áreas involucradas para su atención en la semana catorce, dándose respuesta mediante acciones correctivas a más tardar en los cinco días hábiles posteriores a su recepción con copia para DIC01, COA01 y SGC01.
	I		R					C3	SGC01 concentra y analiza la información de las diferentes carreras en la tercera semana posterior al inicio del cuatrimestre académico y las presenta en reunión de revisión por rectoría para su retroalimentación, publicándose en el tablero de avisos para difusión al estudiante.
D	R							D1	DIC01 da a conocer el plan de estudios y perfil de egreso a los estudiantes de nuevo ingreso, en la primera semana del primer cuatrimestre académico de la generación.
E							R	E1	DIC03 de manera continua atiende consultas de los estudiantes a través del INDIC02 "Control de asesorías y tutorías" y asienta evidencia en REDIC83 "Control Mensual de Asesorías y Tutorías".
F	R							F1	DIC01 determina los requisitos del producto con base en los planes de estudios, las Políticas de operación, desarrollo y consolidación del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, los reglamentos internos y al REDIC88 "Detección de necesidades y medición de la satisfacción del estudiante" anualmente en el mes de febrero.