



 TESCHI <small>TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES CHIMALHUACÁN</small>	EVALUACIÓN DE SERVICIO	Revisión: 08	Código: PRO-031
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 04/02/2026	Página: 1 de 6

APROBACIÓN

Elaboró:	Área:	Departamento de Estadística y Evaluación	Firma 
Autorizó:	Área:	Subdirección de Planeación	Firma 

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Evaluar los servicios que ofrece el TESChi en relación con las expectativas del cliente.		Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el TESChi.	
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Jefaturas de División Centro de Información y Documentación Papelería Servicio de vigilancia Servicio de limpieza Departamento de Control Escolar Servicio Social Residencias profesionales Laboratorios de computo Asesorías académicas Talleres Mecanismos para conocer el grado de satisfacción Bolsa de trabajo Oficinas e instalaciones Cafetería Tutoría Orientación y consejo Apoyo psicológico Coordinación de lenguas extranjeras Recursos financieros Servicio medico Vinculación y extensión Actividades culturales y deportivas Titulación Becas 	<p>Programa de Evaluación de Servicio</p> <p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Reporte de Encuestas de Satisfacción</p> <p>Acciones correctivas</p>	<p>Estudiantes del TESChi</p>

 TESCHI TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES CHIMALHUACÁN	EVALUACIÓN DE SERVICIO	Revisión: 08	Código: PRO-031
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 04/02/2026	Página: 4 de 6

5	Departamento de Control Escolar	Para el caso del servicio de "Titulación" FOR-031-02-24 , la o el titular del área le solicitará al estudiante, una vez que concluya su trámite de titulación, conteste dicha encuesta mediante el formulario de Google Forms (QR).
	Coordinador(a) del SGI	Analiza y entrega los resultados en la Revisión por la Dirección. **En el caso que el resultado de la evaluación sea menor a 80%, indicará al área responsable que deberá realizar una Acción Correctiva.
6	Coordinador(a) del SGI	En el caso que aplique, supervisa el cumplimiento de acciones implantadas e informa los resultados de las acciones en la Revisión por la Dirección.
		Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO Y TÍTULO DEL DOCUMENTO
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 14001:2015 Manual del Sistema de Gestión Integral del TESChi Procedimiento de Acciones Correctivas
REGISTROS	FOR-031-01 Programa de Evaluación de servicio del SGI FOR-031-02-01 Encuesta de Servicio: Centro de información y documentación (CID) FOR-031-02-02 Encuesta de Servicio: Jefatura de División FOR-031-02-03 Encuesta de Servicio: Control Escolar FOR-031-02-04 Encuesta de Servicio: Laboratorio de Cómputo FOR-031-02-05 Encuesta de Servicio: Cafetería FOR-031-02-06 Encuesta de Servicio: Papelería FOR-031-02-07 Encuesta de Servicio: Vigilancia FOR-031-02-08 Encuesta de Servicio: Limpieza FOR-031-02-09 Encuesta de Servicio: Coordinación de lenguas FOR-031-02-10 Encuesta de Servicio: Servicio Social FOR-031-02-11 Encuesta de Servicio: Residencias Profesionales FOR-031-02-12 Encuesta de Servicio: Talleres académicos FOR-031-02-14 Encuesta de Servicio: Mecanismos para conocer el grado de satisfacción FOR-031-02-15 Encuesta de Servicio: Bolsa de trabajo FOR-031-02-16 Encuesta de Servicio: Oficinas e instalaciones FOR-031-02-17 Encuesta de Servicio: Tutorías FOR-031-02-18 Encuesta de Servicio: Orientación y consejo FOR-031-02-19 Encuesta de Servicio: Apoyo psicológico FOR-031-02-20 Encuesta de Servicio: Recursos Financieros FOR-031-02-21 Encuesta de Servicio: Servicio medico FOR-031-02-22 Encuesta de Servicio: Vinculación y extensión FOR-031-02-23 Encuesta de Servicio: Actividades culturales y deportivas FOR-031-02-24 Encuesta de Servicio: Titulación FOR-031-02-25 Encuesta de Servicio: Becas

 TESC TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES CHIMALHUACÁN	EVALUACIÓN DE SERVICIO	Revisión: 08	Código: PRO-031
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 04/02/2026	Página: 5 de 6

	FOR-030-01 Requisición de Acciones Correctivas
--	--

GLOSARIO:
<p>TESChi: Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.</p> <p>Cliente: Estudiantes del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.</p> <p>Área evaluada: Área que presta el servicio que se evalúa y en donde puede haber una no conformidad.</p> <p>Evaluación de Servicio: Análisis sistemático e independiente para determinar si los servicios proporcionados a los alumnos y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.</p> <p>Encuesta: Instrumento que sirve para recabar información de las Normas ISO 9001 & 14001 en las versiones 2015, o requisito declarado por la ORGANIZACIÓN.</p> <p>Programa de Evaluación de Servicio: Conjunto de una o más evaluaciones planificadas en un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p> <p>SGI: Sistema de Gestión Integral.</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable en la operación del SGI.</p> <p>RAC: Requisición de Acciones Correctivas.</p>

CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	20/08/2018	Derivado de las observaciones realizadas en la Auditoría Interna del pasado 07/08/2018, se realizaron las modificaciones respecto a las oportunidades de mejora señaladas por el auditor.
02	25/02/2019	Por mejora continua
03	16/10/2019	Por acción correctiva en Evaluación del servicio de Residencias Profesionales y Servicio Social
04	05/07/2022	Por mejora continua
05	15/11/2022	Por mejora continua (Análisis de proceso)
06	24/08/2023	Se incluyeron nuevos servicios a evaluar
07	03/05/2024	Cambios en: Titularidad del procedimiento

 TESC I <small>TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES</small> <small>CHIMALHUACÁN</small>	EVALUACIÓN DE SERVICIO	Revisión: 08	Código: PRO-031
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 04/02/2026	Página: 6 de 6

		Adecuación en la redacción de las políticas 2, 5, 8 y secuencia del procedimiento numeral 1, 2, 3, 4 y 5.
08	04/02/2026	Actualización de firmas

