

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Encuestas de Servicio. | Fecha: 06-Agosto-2012 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 | Página 1 de 5 |

1. Propósito

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto.

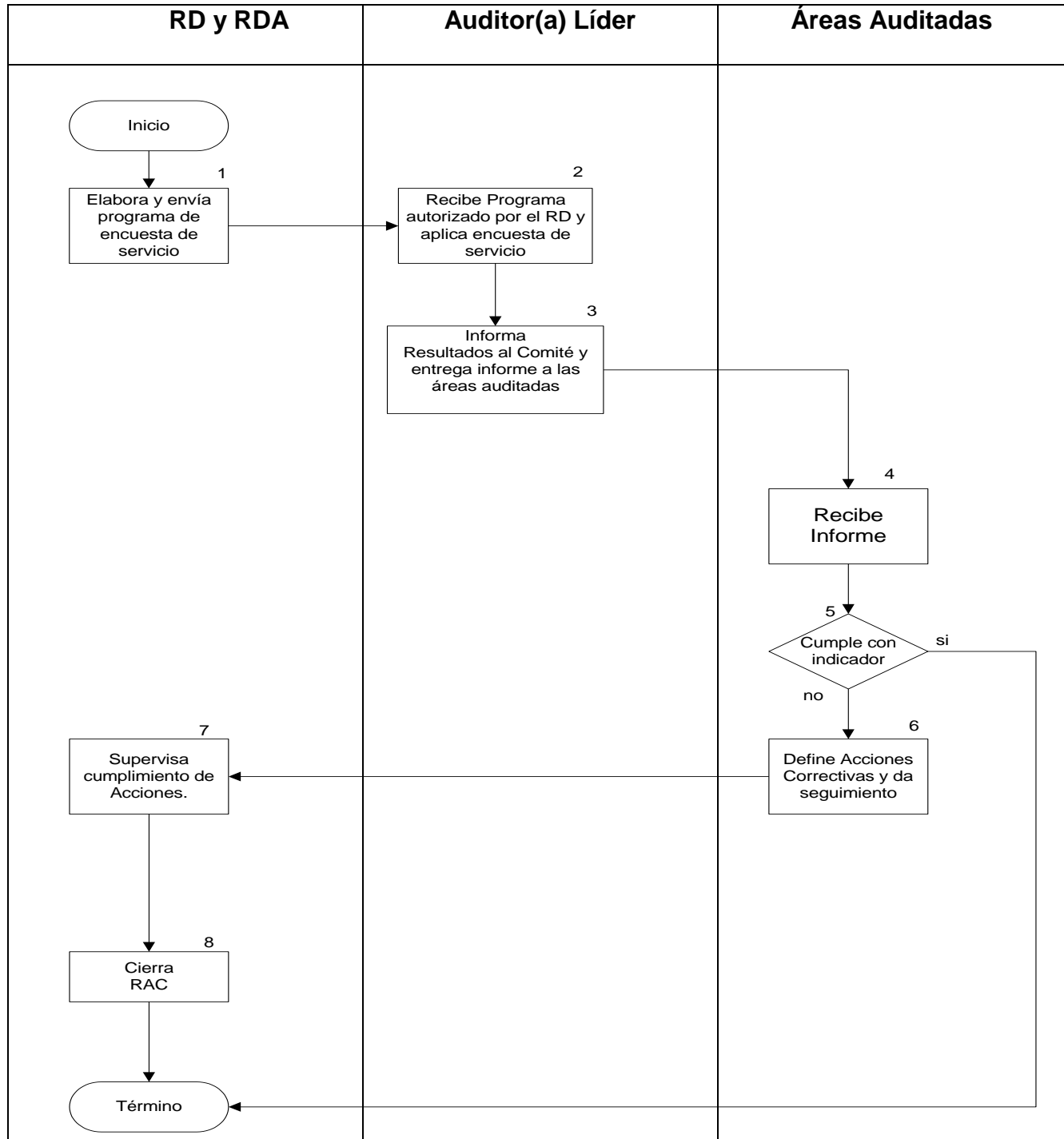
3. Políticas de operación

- 3.1. El RD y RDA elabora el programa para la aplicación de las Encuestas de Servicio, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El RD y RDA del Instituto, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicio auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- 3.3. Las Encuestas de Servicio se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGI elaborado por el RD, RDA y Coordinador del SGI
- 3.4. Las Encuestas de Servicio deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicio se aplicaran a una muestra representativa de 50 encuestas por carrera.
- 3.6. Las Encuestas de Servicio se aplicaran en forma manual. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicacion de las Encuestas de Servicio al RD y RDA, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Encuestas de Servicio.
- 3.8. El auditor Lider entregara a cada area auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector.
- 3.9. El RD y RDA y con el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a las Encuestas de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|--|--|
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Alta Dirección | QFB.Vasty Rodríguez Herrera RD ING. Abelardo Villar Mex RDA | M. en C. Mirna A. Manzanilla Romero Directora |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 11 Junio de 2012 | 18 Junio de 2012 | 06 Agosto de 2012 |



4. Diagrama del procedimiento





Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Encuestas de Servicio.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento.

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|--|---|-----------------------------------|
| 1. Elabora Programa | 1.1 Elabora y Envía Programa Anual de Encuestas de Servicio al Auditor Líder. | RD y RDA |
| 2. Recibe Programa y Aplica Auditoría. | 2.1 Recibe Programa autorizado por el RD y RDA para realizar las Encuestas de Servicio. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios 2.4 Deberán requisitar el formato para el informe de resultados de las Encuestas de Servicios. | Auditor(a) Líder y equipo auditor |
| 3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas. | 3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente | Auditor(a) Líder. |
| 4. Recibe Informe | 4.1 Recibe informe de Resultados de las Encuestas de Servicio | Áreas Auditadas. |
| 5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector | 5.1 Si el resultado: NO Cumple , aplica punto 6 SI CUMPLE , termina. | Áreas Auditadas. |
| 6. Define Acciones que correspondan y da seguimiento. | 6.1 Aplica procedimiento de Acciones que correspondan y da seguimiento | Áreas Auditadas |
| 7. Supervisa Cumplimiento de Acciones. | 7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas. | RD y RDA |
| 8. Cierra RAC O RAP | 8.1 cierra RAC o RAP | RD y RDA |

6. Documentos de referencia

| Documentos |
|---|
| Manual de Calidad |
| Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas |
| Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión ISO 19011:2011 |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado"



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Encuestas de Servicio.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 4 de 5

7. Registros

| Nombre del Registro | Manejo | Almacenamiento y protección | Tiempo de retención | Disposición | Responsable de conservarlo |
|---|--------|-----------------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Programa Anual de Encuestas de Servicio | | | 1 año | | RDA Y RDA |
| Encuesta de Servicio. | | | 1 año | | RDA Y RDA |
| Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio. | | | 1 año | | RDA Y RDA |
| Requisición de Acciones Correctivas y Preventivas | | | 1año | | RDA Y RDA |

| Registros | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo | Código de Registro. |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Programa Anual de Encuestas de Servicio | 1 año | RD | ITCH-CA-PO-002-01 |
| Encuesta de Servicio. | 1 año | RD | ITCH-CA -PO-002-02 |
| Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio. | 1 año | RD | ITCH-CA-PO-002-03 |
| | | | |
| Requisición de Acciones Correctivas | 1 año | RD | ITCH-CA -PG-005-01 |

8. Glosario

Área auditada: Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.

Auditoría: Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de Calidad cumplen las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente, y son apropiadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Auditado: Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Estudiante.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado"



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Encuestas de Servicio.

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 5 de 5

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

Encuesta de Servicio. Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGC, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos

Encuesta. Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.

Equipo Auditor: Uno o más auditores internos que llevan a cabo una Auditoría.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de Auditoría.

No Conformidad: Incumplimiento de requisito de la Norma ISO 9001:2008 o requisito declarado por la ORGANIZACIÓN.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

SGI: Sistema de Gestión Integral

Criterios de Auditoría: Son las referencias usadas frente a la cual se determina la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del SGC, requisitos contractuales o códigos de conducta.

Laboratorio de Computo: Es el área en donde los estudiantes realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

9. Anexos

Formato para Programa Anual de Encuestas de Servicio.

Formato para Encuestas de Servicio.

Formato para el Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.

10. Cambios a esta versión

| Número de revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1 | 15 Junio de 2011 | REVISION TOTAL |
| 2 | 06 Agosto de 2012 | SE REESTRUCTURO EL PROCEDIMIENTO |