

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-25	
	Procedimiento Encuestas de Servicio	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Página 1	

1. Propósito

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

2. Alcance

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

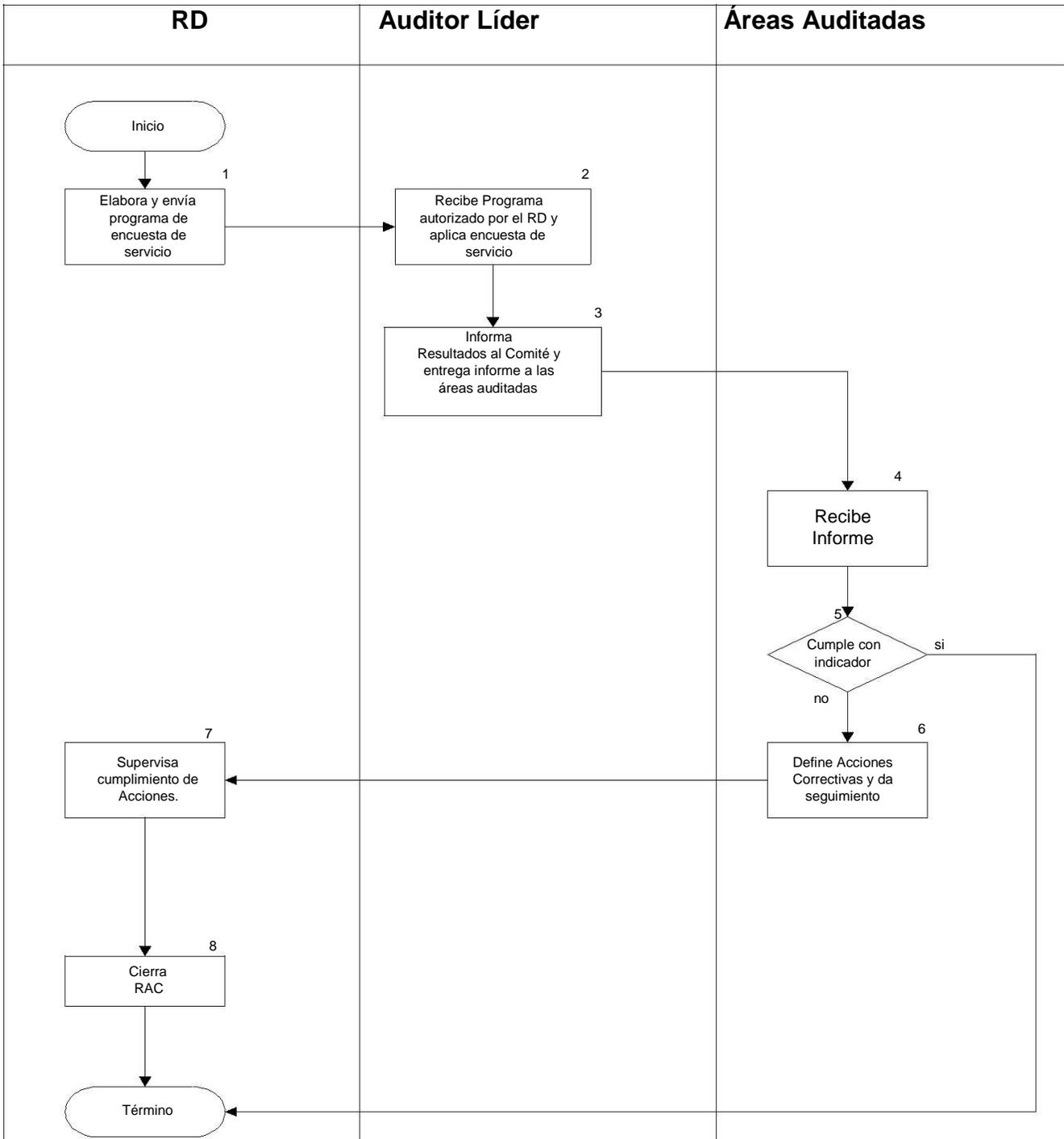
3. Políticas de operación

- 3.1. El RD elabora el programa para la aplicación de Auditorias de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorias de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el RD.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicios se aplicaran a una muestra representativa de 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionaran del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorias de Servicios al RD.
- 3.8. El auditor Líder entregara a cada área 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 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 la Encuesta 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
M.A María Elena Martínez Castellanos RD	M. Arq. Armando Serrano Salomón Subdirector Académico	Lic. Gabriel Salazar Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
25 de junio del 2018	29 de junio del 2018	30 de julio del 2018

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25</p>	
	<p>Procedimiento Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 2</p>	

4. Diagrama del procedimiento



	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-25	
	Procedimiento Encuestas de Servicio	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Página 3	

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorias de servicio al Auditor Líder.	RD
2. Recibe Programa y Aplica Auditoria.	2.1 Recibe Programa autorizado por el RD para realizar las Auditorias de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios	Auditor 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 Líder.
4. Recibe Informe	4.1 Recibe informe de Resultados de la Auditorias de Servicio	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	5.1 Si el resultado: NO CUMPLE , aplica paso 6. SI CUMPLE , termina.	Áreas Auditadas.
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica procedimiento de Acciones Correctivas y da seguimiento	Áreas Auditadas
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	RD.
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	RD .

6. Documentos de referencia

Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas
Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-25	
	Procedimiento Encuestas de Servicio	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Página 4	

7. Registros.

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITCHII-PO-25-01
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITCHII-PO-25-02

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.

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 9001:2015 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.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25</p>	
	<p>Procedimiento Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 5</p>	

9. Anexos

- 9.1 Formato para Encuestas de Servicio. ITCHII-PO-25-01
9.2 Formato para Informe de Resultados ITCHII-PO-25-02

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
4	7 de Febrero de 2011	Revisión total del procedimiento y cambio de nomenclatura.
3	4 de septiembre del 2009	Revisión total del procedimiento para su adecuación de multisitios a individual de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo Institucional y el código IC a CA