

	Procedimiento para Encuestas de Servicio.	Código: CA-PO-06
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 1

1. Propósito

Evaluar los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico en relación con las expectativas del estudiante.

2. Alcance

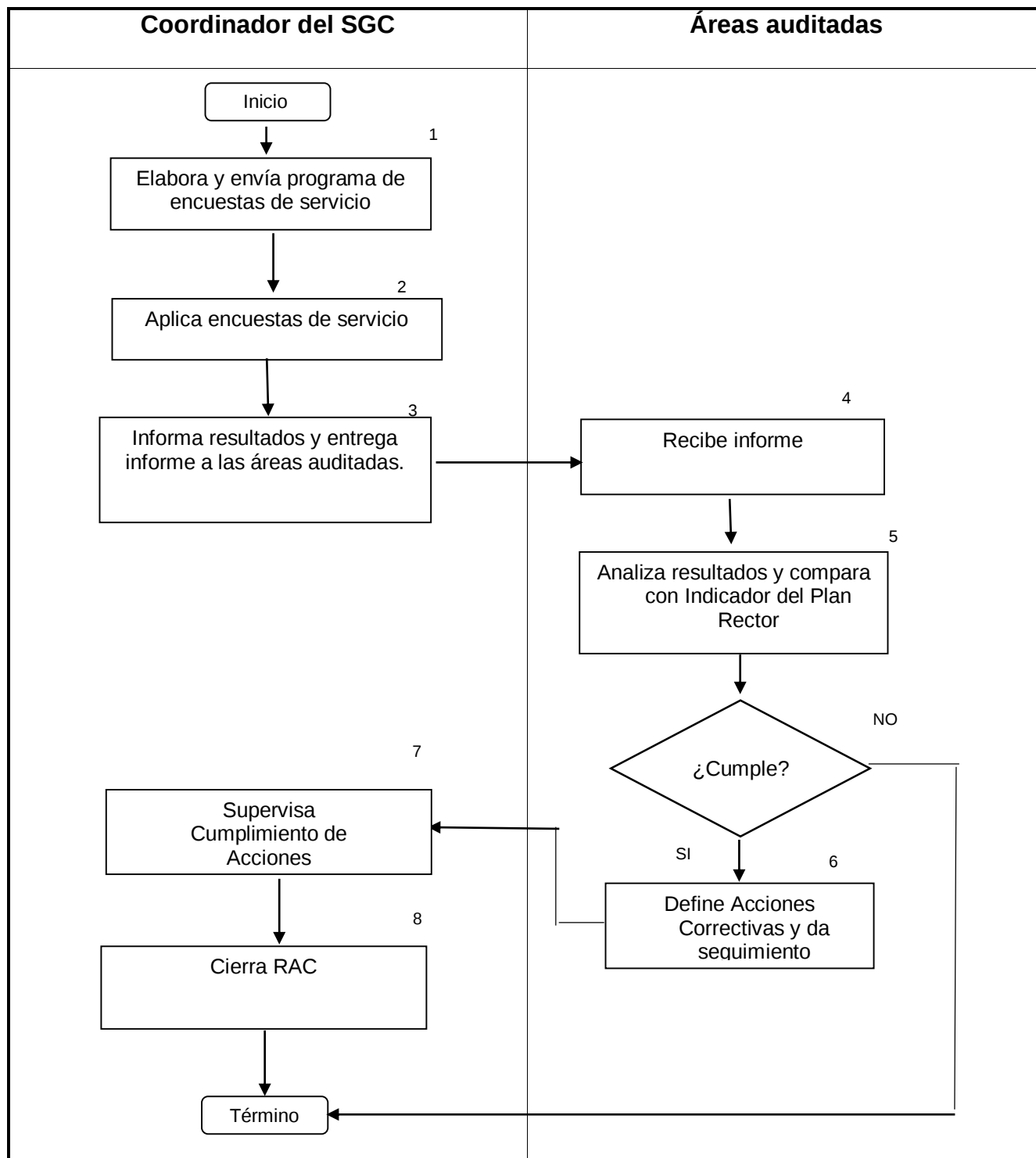
Aplica a todas las áreas de servicio al estudiante.

3. Políticas de operación

- 3.1. El Coordinador del SGC elabora el programa para la aplicación de Encuestas de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El Coordinador del SGC, es responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas 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.
- 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 al menos 50 estudiantes en poblaciones >300 y <2000. Y para aquellas poblaciones <300 será a través de la raíz cuadrada de la población.
- 3.6. Las Encuestas de Servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual.
- 3.7. El Coordinador del SGC entregará a cada área auditada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector.
- 3.8. El Coordinador del SGC y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.



4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para Encuestas de Servicio.	Código: CA-PO-06
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 1

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Encuestas de servicio	Coordinador del SGC
2.Aplica Encuestas de Servicio	2.1 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.2 Aplica Encuestas de Servicios CA-PO-06-02.	Coordinador del SGC
3. Informa resultados 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 CA-PO-06-03.	Coordinador del SGC
4. Recibe Informe	4.1 Recibe informe de Resultados de la Encuestas de Servicio	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	5.1 Si el resultado: NO Cumple , continúa en el paso 6 SI CUMPLE , termina.	Áreas Auditadas.
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica procedimiento de No Conformidad Acciones Correctivas y da seguimiento	Áreas Auditadas
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Coordinador del SGC
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	Coordinador del SGC

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para No Conformidad Acciones Correctivas

	Procedimiento para Encuestas de Servicio.	Código: CA-PO-06
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 1

7. Conservación de la información documentada

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
Programa Anual de Encuestas de Servicios	CA-PO-06-01	Coordinador del SGC	1 año	Archivo muerto	Impreso en carpeta
Encuesta de Servicio.	CA-PO-06-02	Coordinador del SGC	1 año	Archivo muerto	Impreso en carpeta
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	CA-PO-06-03	Coordinador del SGC	1 año	Archivo histórico	Electrónico o impreso en carpeta
Requisición de Acciones Correctivas	CA-PO-03-01	Coordinador del SGC	1 año	Archivo muerto	Impreso en carpeta

8. Glosario

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

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

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.

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.

9. Control de Cambios

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	30 de Noviembre de 2017	Transición a la Norma ISO 9001:2015

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MCTC. Eduardo Arellano Ruiz Coordinador del SGC	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
30 de Noviembre de 2017	11 de Diciembre de 2017	20 de Diciembre de 2017