

Revisión 01	PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 1 de 5		

1. OBJETIVO

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero mediante la aplicación de encuestas de servicio a los estudiantes para identificar las áreas de oportunidad de mejora en relación con las expectativas del cliente.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero.

3. GLOSARIO

Área encuestada: Área que presta el servicio que se evalúa 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 Alumno.

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(as) Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGI, se implantan eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos

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

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

Evidencia de la Encuesta: 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.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de emisión: 12 noviembre 2019
Carlos David Castellanos De la Rosa Responsable del SGI	Maria Del Carmen Barrón Subdirector Académico	Arturo Ernesto Mares Gardea Director	Fecha de revisión: 27 de noviembre de 2024

Revisión 02	PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 2 de 5		

Programa de Encuesta: 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 alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Programa para la aplicación de Encuestas de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.

El(la) responsable del Sistema de Gestión del Instituto Tecnológico es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Encuestas de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o Jefes de Áreas.

Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual de Auditorías del SGC elaborado por la Coordinación del SGC.

Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.

Las Auditorías de Servicios se aplicarán por lo menos a un 10% del total de la población estudiantil de acuerdo con la política

Los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.

El Auditor Líder entregará el informe de las Auditorías de Servicios al responsable del Sistema del Instituto Tecnológico, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.

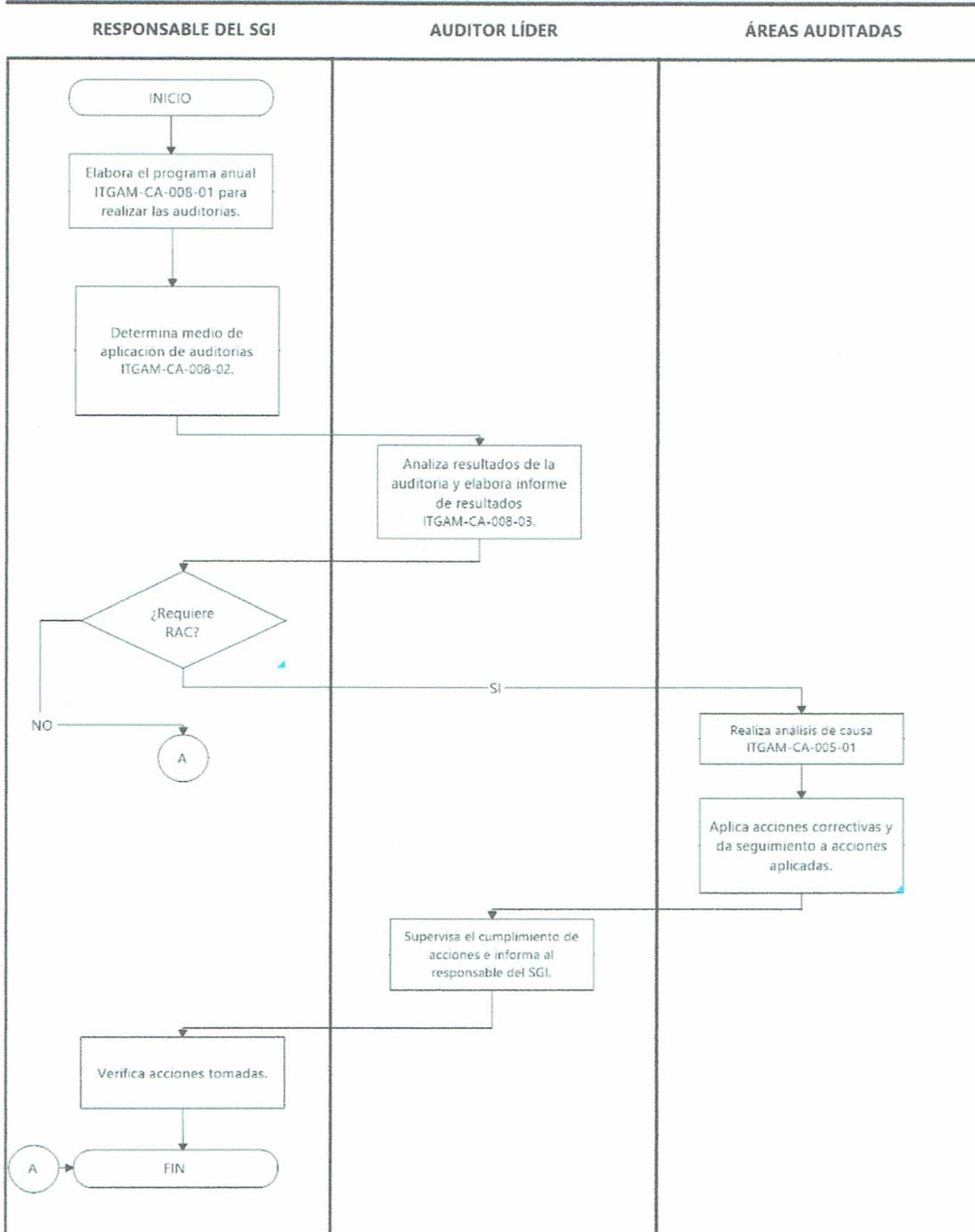
El responsable del Sistema y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.

El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas es de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Auditorías de Servicios.

Los documentos pertenecientes a la Auditoría de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

ITGAM-CA-008 PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SERVICIO



Revisión 02	PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 4 de 5		

6. DESARROLLO

Actividad No.	Responsable	Descripción de Actividad
1	Responsable del SGI	Elabora el programa anual ITGAM-CA-008-01 para realizar las auditorías de servicios en el Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero.
2	Responsable del SGI/ Auditor Líder	De acuerdo con la programación recibida, determina medio de aplicación de auditorías de servicios (medio físico o en electrónico). Aplica encuesta de servicios ITGAM-CA-008-02.
3	Auditor líder	Analiza los resultados de cada una de las áreas auditadas y prepara las conclusiones de la auditoría. Elabora el informe de resultados de la auditoría de servicios para que el (la) responsable del SGI lo revise y dé visto bueno ITGAM-CA-008-03.
4	Responsable del SGI	Recibe informe y evalúa los resultados presentados por el auditor líder. Prepara el plan de acción si los resultados muestran No conformidades en el servicio, para que las áreas auditadas atiendan las deficiencias del servicio proporcionado.
5	Áreas auditadas	Recibe informe de resultado de la auditoría de servicio; si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado, realiza el análisis de causa raíz. Si requiere RAC completa la información en el formato ITGAM-CA-005-01. NO requiere RAC termina.
6	Áreas auditadas	Aplica acciones correctivas y/o corrección y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGI para acciones correctivas ITGAM-CA-005)
7	Responsable del SGI / Auditor líder	Supervisa el cumplimiento de acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al responsable del SGI.
8	Responsable del SGI / Auditor líder	Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC. Envía informe al responsable del SGI del ITGAM

Revisión 02	PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SERVICIO	
ITGAM-CA-008		
Página 5 de 5		

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ITGAM-CA-008-01 Programa Anual de Auditorías
ITGAM-CA-008-02 Encuestas de Servicio
ITGAM-CA-008-03 Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio
ITGAM-CA-007-04 Formato electrónico para informe de resultados de auditoría de servicio.
ITGAM-CA-005-01 Formato Requisición de Acciones Correctivas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	PUNTOS QUE SE MODIFICAN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
1	Todo el documento	Se ajusta procedimiento en general para el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	01 de agosto de 2018
N/A	N/A	Sólo Vigencia	12 noviembre 2019
02	1,5,6 y 7	Se ajusta el Objetivo, se incluye el diagrama de flujo, se ajusta el desarrollo y se actualizan datos en general para el cumplimiento de las normas acorde a la situación actual del servicio en el ITGAM.	09 mayo 2022