



INSTITUTO CAMPECHANO

PROCEDIMIENTO DE: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: DGPLA-SGC-P07

Fecha de Emisión: 15/06/2017

Responsable: Dir. Gral. de Planeación y Calidad

Referencia de Norma: 5.2,7.2.1,8.2.1

1. Objetivo

Evaluar en forma sistemática, planeada y validada, el cumplimiento de los servicios ofrecidos en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todos los servicios que se ofrecen a los alumnos.

3. Políticas de operación

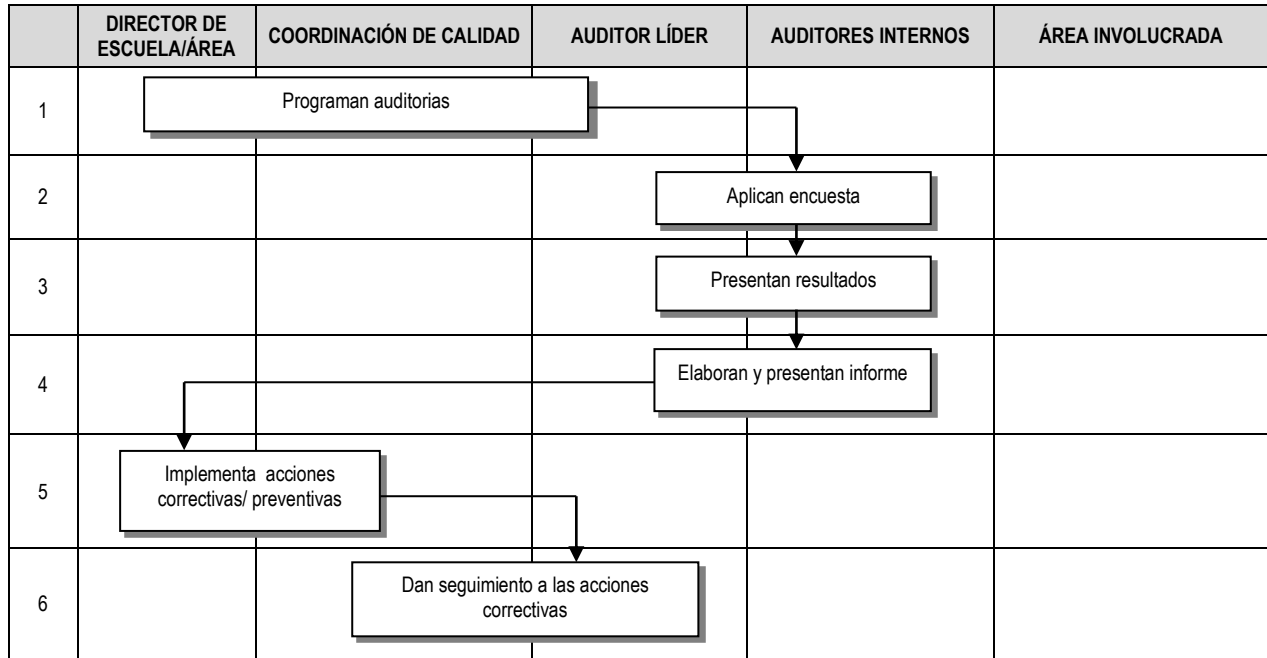
- 3.1 El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y el Auditor Líder, realizarán la programación anual de auditorías de servicio.
- 3.2 Las auditorías de servicio serán por área específica.
- 3.3 Las encuestas serán elaboradas por el equipo de auditores y validadas por la coordinación de calidad y el auditor líder.
- 3.4 El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y el Auditor Líder designarán a la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación de la auditoría de servicio.
- 3.5 El Auditor Líder entregará el reporte de la auditoría de servicio al El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, cinco días hábiles después de haberse efectuado.
- 3.6 El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad emitirá, en forma semestral, la información de los resultados de las auditorías de servicio a las áreas auditadas.
- 3.7 El tiempo límite para presentar el plan de acciones correctivas y/o preventivas será de ocho días hábiles.
- 3.8 En el caso de presentarse reincidencias en el área auditada, se ampliará el espectro a auditar, así como la frecuencia de la misma.

ELABORÓ	VERIFICÓ ELABORACIÓN	VALIDÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
L.a.e. Sandy Omar Villamonte Saravia. Coordinador del SGC.	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Dr. Fernando José Sandoval Castellanos. Rector.
FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA: 15/06/2017	FECHA: 15/06/2017	FECHA: 15/06/2017	FECHA: 15/06/2017	FECHA: 15/06/2017



Código: DGPLA-SGC-P07
Fecha de Emisión: 15/06/2017
Responsable: Coordinador de Calidad
Referencia de Norma: 5.2,7.2.1,8.2.1

4. Diagrama de procedimiento



5. Descripción del procedimiento

SECUENCIA	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CUÁNDO
1	Directores, Coordinador del SGC y Auditor Líder.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar programa anual de auditorías de servicio, seleccionar al personal que aplicará y registrar en el formato DGPLA-SGC-P07-F01 	Al inicio del ciclo escolar
2	Equipo de Auditores	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar encuesta de acuerdo a la metodología señalada en el manual. 	Tres días hábiles después de aplicada la encuesta.
3	Equipo de Auditores	<ul style="list-style-type: none"> Presentan los resultados y lo envían al Auditor Líder. 	Tres días hábiles después de aplicada la encuesta.
4	Auditor Líder y Equipo de Auditores	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el informe de resultados de Auditorías de Servicio y entregarlos al área involucrada. 	Cinco días hábiles después de recibir los resultados.
5	Directores y Coordinador de SGC	<ul style="list-style-type: none"> En caso de identificar oportunidades de mejora, aplicar el procedimiento de Acciones correctivas DGPLA-SGC-P04 	Inmediatamente después de recibir el informe de la auditoria.
6	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que resulten de la auditoria de servicio. 	Durante la implantación de las acciones correctivas y preventivas.



INSTITUTO CAMPECHANO

PROCEDIMIENTO DE: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: DGPLA-SGC-P07

Fecha de Emisión: 15/06/2017

Responsable: Coordinador de Calidad

Referencia de Norma: 5.2,7.2.1,8.2.1

6. Documentos de referencia

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
N/A	Norma ISO. 9001:2015	Externo

7. Registros

REGISTROS	CODIGO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Programa anual de auditorías de servicio	DGPLA-SGC-P07-F01	1 año	Auditor Líder	Archivo del Auditor Líder
Encuesta de Auditoria de Servicio	DGPLA-SGC-P07-F02	3 años	Coordinador de Gestión de Calidad	Archivo del Coordinador del SGC
Informe de resultados de la Auditoria de Servicio	DGPLA-SGC-P07-F03	3 años	Auditor Líder	Archivo del Coordinador del SGC

8. Glosario

Auditoria de servicio	Análisis sistemático e independiente, para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas, se implantan eficazmente y si son apropiadas para alcanzar los objetivos.
Encuesta	Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.
Área involucrada:	Área que resultó con una no conformidad.
Validación de encuesta.	Confirmar mediante evidencia objetiva de que se están cumpliendo los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

9. Anexos

Programa anual de auditorías de servicio	DGPLA-SGC-P07-F01
Encuesta de Auditoria de Servicio	DGPLA-SGC-P07-F02
Informe de resultados de la Auditoria de Servicio	DGPLA-SGC-P07-F03

10. Control de cambios

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO