

	Procedimiento para Evaluación de Actividades de Servicio.	Código: ITP-CA-PO-02
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 1 de 4

1. Propósito

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

2. Alcance

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

3. Políticas de operación

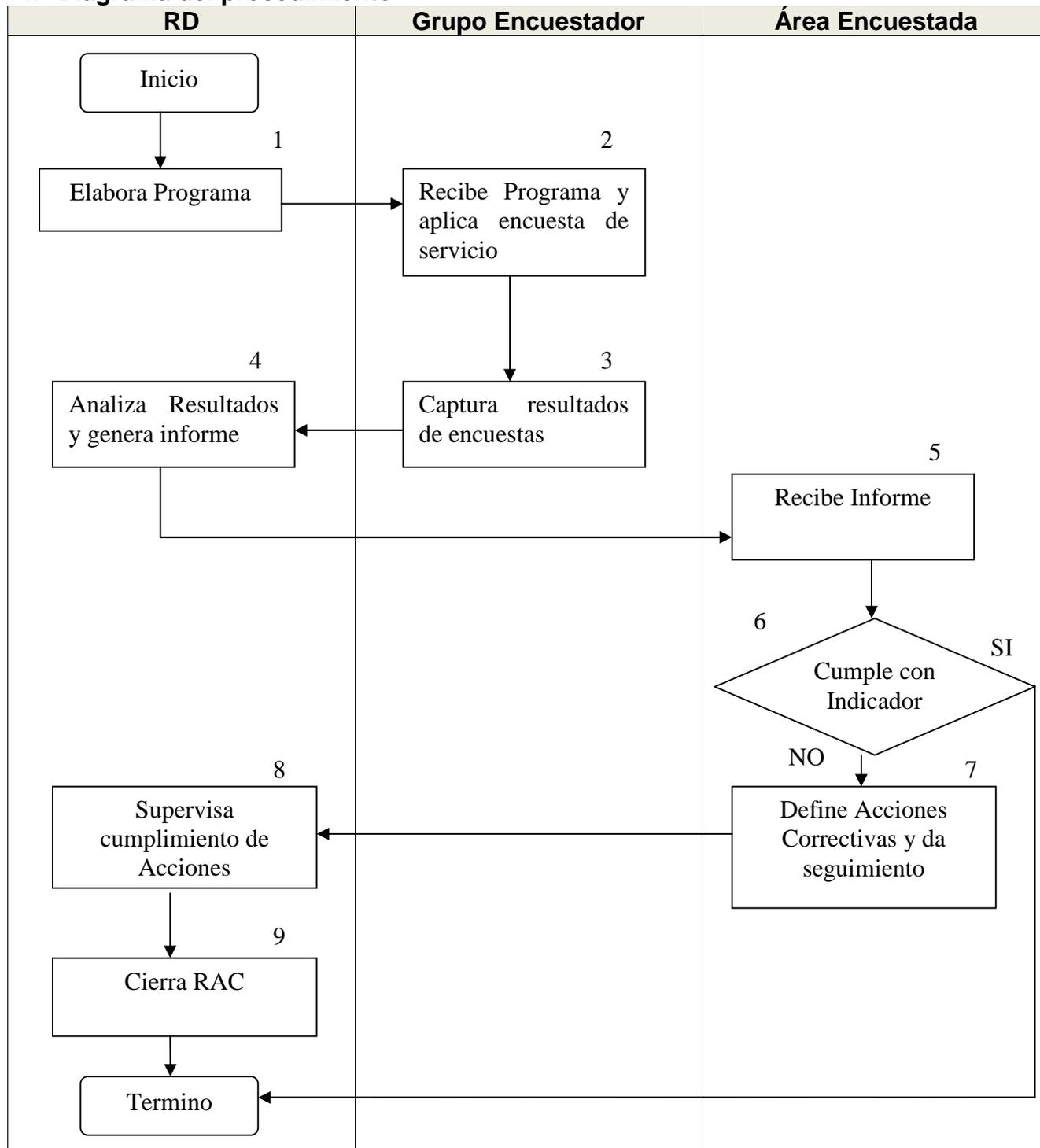
- 3.1. La/EI RD elabora el programa para la aplicación de la Evaluación de Actividades de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. La/EI RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Actividades de Servicios.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por la/el RD.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se evalúa.
- 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.
- 3.7. La/EI RD entregara a cada área evaluada su informe correspondiente para presentar las Acciones Correctivas en caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector, en un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a esta fecha.

CONTROL DE EMISIÓN	
ELABORÓ	AUTORIZÓ
Ing. Daniel Clemente Sebastián Méndez Representante de Dirección	Ing. Mario Madrigal Lépiz Director
20 de Junio de 2012	29 de Junio 2012

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para Evaluación de Actividades de Servicio.	Código: ITP-CA-PO-02
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Evaluación de Actividades de servicio al Grupo encuestador y áreas encuestadas.	RD
2.Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el RD para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios ITP-CA-PO-02-02.	Grupo Encuestador
3. Captura Información.	3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Captura en Formato ITP-CA-PO-02-03. 3.3 Envía Captura a RD cinco días hábiles después de haberse efectuado las Encuestas de Servicio.	Grupo Encuestador
4. Analiza Resultados y genera informe	4.1 En base al formato ITP-CA-PO-02-03 realiza análisis y realiza informe en ITP-CA-PO-02-04	RD
5. Recibe Informe	5.1 Recibe informe de Resultados de la Evaluación de Servicio	Áreas Evaluadas.
6. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	6.1 Si el resultado: NO Cumple , aplica política 7 SI CUMPLE , termina.	Áreas Evaluadas.
7. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica procedimiento de Acciones Correctivas y da seguimiento	Áreas Evaluadas
8. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Subdirector responsable de la Actividad de Servicio.
9. Cierra RAC	8.1 Cierra RAC	RD.

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITP-CA-PG-05

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Procedimiento para Evaluación de Actividades de Servicio.	Código: ITP-CA-PO-02
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 4 de 4

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Evaluaciones a Actividades de Servicio.	1 año	RD	ITP-CA-PO-02-01
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITP-CA-PO-02-02
Captura de encuestas	1 año	RD	ITP-CA-PO-02-03
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	Responsable de área auditada	ITP-CA-PO-02-04
Formato electrónico para informe de resultados de Evaluación de Actividades de servicio.	1 año	RD	ITP-CA-IT-01-04
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	Responsable de área auditada	ITP-CA-PG-05-01

8. Glosario

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

9. Anexos

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	21 de Febrero 2011	ORIGINAL
1	29 de Junio de 2012	Se sustituye el nombre del Procedimiento de Auditorias de Servicio a Evaluación de Actividades de Servicio. Se elimino política 3.7, 3.9 y 3.10, se eliminaron definiciones del glosario y anexos.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.