

REVISIONES Y ACTUALIZACIONES				
No. de Rev.	Fecha de Modificación	Hoja modificada	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre y Firma
01	21/01/2010	Todas	Se adecua el procedimiento referenciando la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 en el encabezado del documento.	Tomás Ramírez Cid

Este Procedimiento deberá ser actualizado conforme a los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, a partir de la fecha de emisión o última revisión; para aumentar la eficacia de su cumplimiento.

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	AUTORIZÓ: REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.
---	---	---

CONTROL DE COPIAS		
Puesto	No. de copias controladas	Fecha y firma de recibido
Dirección de Innovación y Calidad	1	
Rectoría	1	

La dirección electrónica en donde se encuentra ubicado este procedimiento es: www.utgutierrezzamora.edu.mx para consulta general. Los documentos electrónicos están firmados digitalmente por las entidades respectivas. Las firmas digitales corresponden de la siguiente manera:

Área	Firma Electrónica
Rectoría	Rectoría
Jurídico	Jurídico
Vinculación	Área de Vinculación
Planeación y Evaluación	Área de Planeación y Evaluación
Innovación y Calidad	Innovación y Calidad
Administración y Finanzas	Área de Administración y Finanzas
Académico	Área Académica

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	AUTORIZÓ: DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.
--	--	--	---------------------------------

ÍNDICE

Contenido	Página
1. Propósito.....	4
2. Alcance.....	4
3. Referencias.....	4
4. Definiciones.....	4
5. Políticas de Operación.....	5
6. Descripción del Procedimiento.....	6
7. Registros.....	7
8. Diagrama de Flujo.....	8
9. Anexos.....	9

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	AUTORIZÓ: REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.
--	--	--

1. Propósito.

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la UTGZ en relación con las expectativas del cliente.

2. Alcance.

Aplica a todas las Áreas y servicios que ofrecen al cliente en la UTGZ.

3. Referencias.

Manual de Calidad.

SGC-PG-03 Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.

SGC-PG-04 Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas.

4. Definiciones.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación del SGC.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación del SGC.

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 con las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Auditado: Para efectos de las Auditorías de Servicio, el Auditado es el Área o Departamento de la UTGZ que proporciona servicio al Alumno.

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

Auditoría de Servicio: Análisis sistemático e independiente para determinar si los servicios proporcionados a los Alumnos y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SGC, se implanta 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 9001:2000 o requisito declarado por la UTGZ.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo determinado.

Comité Académico: Órgano colegiado integrado por el Director Académico, Directores de

Corrección: Acción tomada para eliminar la **No Conformidad** detectada.

Carrera, Abogado General, con facultades para resolver asuntos académicos fuera del reglamento.

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.
		REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.

Criterios de la Auditoría: Son las referencias usadas frente a la cual se determina la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitados en el SGC, requisitos contractuales o códigos de conducta.

Centro de Cómputo: Es el área en donde los Alumnos realizan prácticas, consultan internet o realizan cualquier otra actividad relacionada.

5. Políticas de Operación.

5.1. Frecuencia.

5.1.1. Este procedimiento es aplicable cada vez que se detecte una contingencia, producto de las quejas de los clientes en el Buzó de Quejas y/o Sugerencias.

5.2. Disposiciones generales.

5.2.1. La Dirección de Innovación y Calidad es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicio, auxiliándose para la aplicación del Equipo Auditor o Directores de Área.

5.2.2. Las auditorías de Servicio se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual de Auditorías.

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

5.2.4. Las Auditorías de Servicio se aplicarán a una muestra representativa de 70 alumnos para población escolar < 500 Alumnos.

5.2.5. Los Auditores Internos podrán participar en la aplicación de la Auditoría de Servicio. Los Auditores no deben auditar su propia Área.

5.2.6. El Auditor Líder entregará el informe de las Auditorías de Servicio al Comité de Calidad, después de haberse llevado a cabo la Auditoría de Servicio.

5.2.7. La Dirección de Innovación y Calidad y el Responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base a lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.

5.2.8. 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.

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.
		REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.

6. Descripción del Procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicita Auditoría de Servicio	1.1 Solicita Auditoría de Servicio en la UTGZ.	Rectoría
2. Recibe solicitud y aplica Auditoría de Servicio	2.1 Recibe solicitud para realizar Auditorías de Servicio. 2.2 De acuerdo a la programación recibida con la Dirección de Innovación y Calidad, elabora el SGC-PO-02-01 Programa Anual de Auditorías de Servicio. 2.3 Determina medio de aplicación de Auditorías de Servicios SGC-PO-02-02, SGC-PO-02-03, SGC-PO-02-04. 2.4 Aplica Encuestas de Servicio.	Dirección de Innovación y Calidad y/o Auditor Líder
3. Analiza resultados	3.1 Analiza los resultados de cada una de las Áreas Auditadas. 3.2 Prepara las conclusiones de la Auditoría y 3.3 Elabora el informe de resultados de las Auditorías de Servicio para que la Dirección de Innovación y Calidad lo revise y le dé el visto bueno antes de ser entregado al Comité de Calidad. SGC-PO-02-05	Auditor Líder
4. Evalúa Informe y prepara Plan de Acción	4.1 Recibe Informe y evalúa los resultados presentados. 4.2 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.	Comité de Calidad.
5. Recibe Informe y realiza análisis de Causa Raíz	5.1 Recibe Informe de Resultados de Auditoría de Servicios y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado. 5.2 Realiza el análisis de la Causa Raíz del problema. 5.3 ¿Requiere una RAC o RAP? Sí procede: Solicita una RAC o RAP, completa la información del Formato de Requisición de Acción Preventiva SGC-PG-03-01 o Formato para Requisición Acciones Correctivas y/o Correcciones SGC-PG-04-01 No procede: No requiere RAC o RAP, termina.	Áreas Auditadas
6. Aplica Acciones Correctivas y/o Correcciones o Acciones Preventivas	6.1 Aplica Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver SGC- PG-03 Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas y SGC-PG-04 Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas).	Áreas Auditadas
7. Supervisa cumplimiento de Acciones	7.1 Supervisan el cumplimiento de acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Comité de Calidad	Dirección de Innovación y Calidad y/o Auditor Líder
8. Cierra y prepara informe	8.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC o RAP según sea el caso.	Dirección de Innovación y Calidad y/o Auditor Líder
Fin de Procedimiento.		

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 26 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 21 DE ENERO DE 2010.	AUTORIZÓ: REC/CCS 28 DE ENERO DE 2010.
--	--	--

7. Registros.

Los registros que se utilizan son los siguientes:

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código del Registro
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SGC-PO-02-01
Encuestas de Servicios	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SGC-PO-02-02 SGC-PO-02-03 SGC-PO-02-04
Informe de Resultados de Auditoría de Servicio	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SGC-PO-02-05
Requisición de Acción Preventiva (RAP)	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SEE-PG-03-01
Requisición de Acción Correctiva y/o Correcciones (RAC)	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SEE-PG-04-01

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

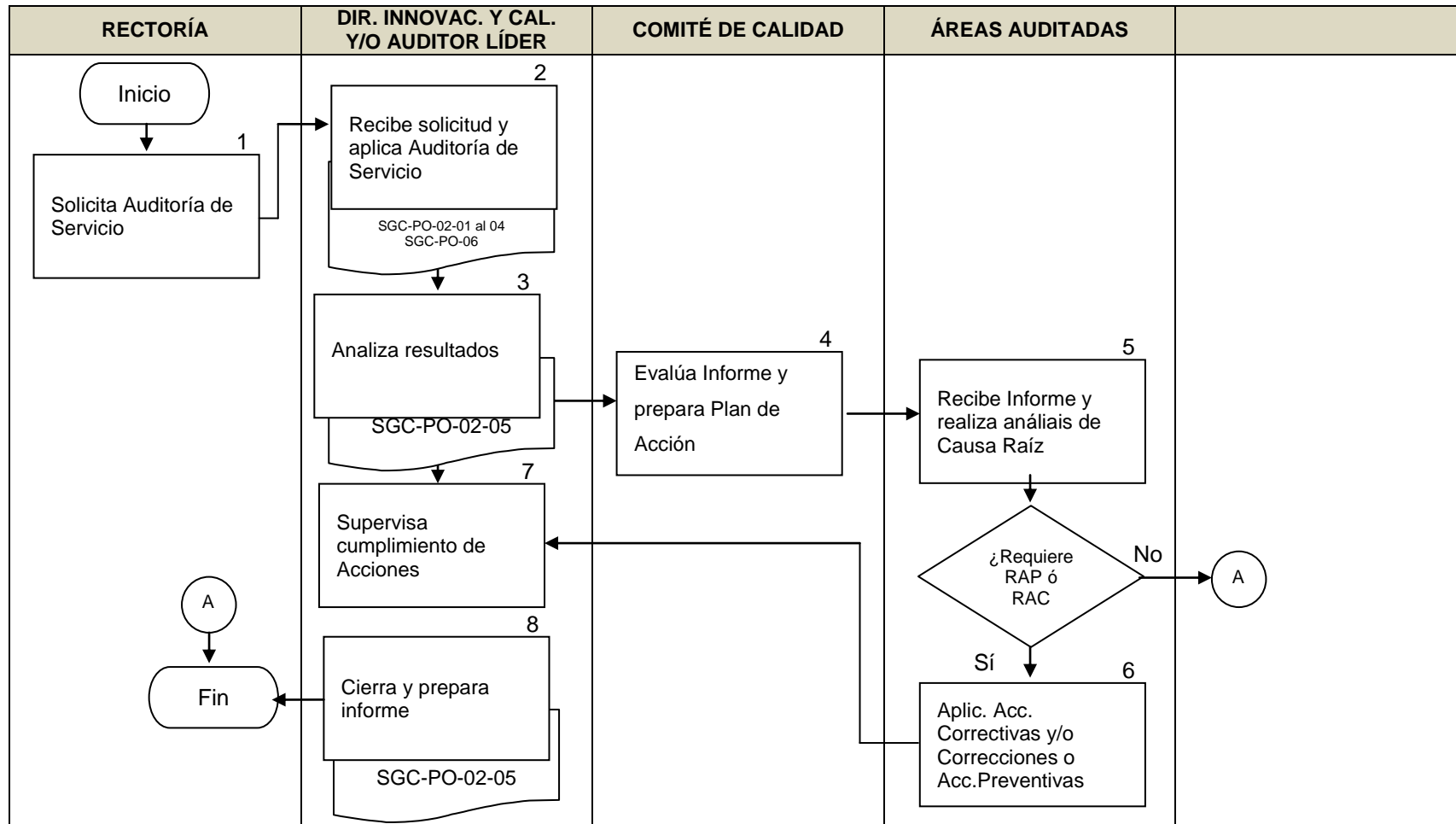
DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
7 DE 20

8. Diagrama de Flujo



ELABORÓ:

DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
8 DE 20

9. Anexos.

9.1 Plan Anual de Auditorías de Servicio.

Programa Anual de Auditorías de Servicio 1)

No. 2)		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
	P	3)											
	R	4)											
	P												
	R												
	P												
	R												
	P												
	R												

Elaborado por:

5)

Dirección de Innovación y Calidad

Autorizado por:

6)

Rector

SGC-PG-02-01

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
9 DE 20

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	ACTIVIDAD
1	Anotar el año del Programa Anual de Auditorías de Servicio.
2	Anotar el número consecutivo de Auditoría Interna.
3	Marcar con una X en la casilla del mes en el cual se programa una Auditoría Interna correspondiente al mes respectivo.
4	Marcar con una X en la casilla del mes en el cual se realizó la Auditoría Interna correspondiente al mes respectivo.
5	Deberá firmar el Director de Innovación y Calidad, quien elabora el Plan Anual de Auditorías de Servicio.
6	Deberá firmar el Rector de autorización del Plan Anual de Auditorías de Servicio.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

9.2 Encuesta de Servicio para el Centro de Cómputo.

**AYUDANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PARA TI
CONTESTANDO LA PRESENTE ENCUESTA**

CÓMO EVALUAS EL SERVICIO QUE TE OFRECE EL CENTRO DE CÓMPUTO EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

1 HORARIO DE ATENCIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

2 DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO
Muy bien Bien Regular Malo

3 CONEXIÓN A INTERNET
Muy bien Bien Regular Malo

4 ATENCIÓN OPORTUNA
Muy bien Bien Regular Malo

5 ASESORÍA SOBRE EL USO DE SOFTWARE
Muy bien Bien Regular Malo

6 TRATO CUANDO SOLICITAS INFORMACIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

7 ¿QUÉ SUGERENCIAS NOS DARÍAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL CENTRO DE CÓMPUTO?

SGC-PO-02-02

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	ACTIVIDAD
1-6	El Alumno rellena la opción que considere de acuerdo al servicio recibido.
7	Espacio para que el Alumno exprese sus sugerencias.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

9.3 Encuesta de Servicio para el Departamento de Servicios Escolares.

**AYUDANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PARA TI
CONTESTANDO LA PRESENTE ENCUESTA**

CÓMO EVALUAS EL SERVICIO QUE TE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES EN:

1 HORARIO DE ATENCIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

2 TIEMPO DE RESPUESTA A TUS SOLICITUDES Y TRÁMITES
Muy bien Bien Regular Malo

3 TIEMPO DE ESPERA PARA QUE SEAS ATENDIDO
Muy bien Bien Regular Malo

4 INFORMACIÓN PROPORCIONADA
Muy bien Bien Regular Malo

5 TRATO CUANDO SOLICITAS INFORMACIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

¿QUÉ SUGERENCIAS NOS DARÍAS PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE TE OFRECE
6 SERVICIOS ESCOLARES?

SGC-PO-02-03

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
13 DE 20

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	ACTIVIDAD
1-5	El Alumno rellena la opción que considere de acuerdo al servicio recibido.
6	Espacio para que el Alumno exprese sus sugerencias.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

9.4 Encuesta de Servicio para Centro de Información.

**AYUDANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PARA TI
CONTESTANDO LA PRESENTE ENCUESTA**

CÓMO EVALUAS EL SERVICIO QUE TE OFRECE EL CENTRO DE INFORMACIÓN EN CUANTO A:

1 HORARIO DE CONSULTA
Muy bien Bien Regular Malo

2 MATERIAL BIBLIOGRÁFICO ACORDE A TUS ASIGNATURAS
Muy bien Bien Regular Malo

3 ORIENTACIÓN EN LA BUSQUEDA DE BIBLIOGRAFÍA
Muy bien Bien Regular Malo

4 ALTERNATIVAS EN LA BUSQUEDA DE INFORMACIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

5 DISPOSICIÓN EN LA ATENCIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

6 TRATO CUANDO SOLICITAS INFORMACIÓN
Muy bien Bien Regular Malo

7 ¿QUÉ SUGERENCIAS NOS DARÍAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN?

SGC-PO-02-04

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
15 DE 20

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	ACTIVIDAD
1-6	El Alumno rellena la opción que considere de acuerdo al servicio recibido.
7	Espacio para que el Alumno exprese sus sugerencias.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
16 DE 20

9.5 Formato de Informe de Resultados de Auditoría de Servicios.

Fecha: _____ 1) _____

Auditoría No. _____ 2) _____.

Área/Servicio Auditado: _____ 3) _____

Responsable: _____ 4) _____ No. Encuestados _____ 5) _____

No. 6)	CALIFICACIÓN				Promedio 8)
	No. de Encuestas por Escala de Calificación 7)				
	1 Muy bien	2 Bien	3 Regular	4 Malo	

GRÁFICO.
9)



9.5 Formato de Informe de Resultados de Auditoría de Servicios. (Continuación).

DIAGNÓSTICO: 10)
RECOMENDACIONES: 11)

ATENTAMENTE . 12)

Vo. Bo. 13)

SGC-PO-02-05

ELABORÓ:
DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:
DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:
REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

NÚMERO	INSTRUCTIVO DE LLENADO
1	Espacio para anotar fecha de emisión del Reporte.
2	Espacio para anotar el Número de Auditoría que se reporta.
3	Espacio para anotar el Área/Servicio Auditado.
4	Espacio para anotar el nombre del Responsable del Área del Servicio Auditado.
5	Anotar el número de encuestados (como mínimo 50).
6	Anotar el número de la pregunta de la encuesta a la que se hace referencia.
7	Anotar el número de encuestados que contestaron por escala de calificación la pregunta respectiva.
8	Anotar el número del promedio simple por cada una de las respuestas y el promedio final utilizando la siguiente ecuación: suma de los productos (número de encuestados que contestaron cada uno de los niveles de escala por el valor del nivel correspondiente de la escala), dividido entre el número de encuestados.
9	Insertar el Gráfico correspondiente.
10	Anotar el Diagnóstico basándose en los resultados obtenidos.
11	Anotar las recomendaciones pertinentes al diagnóstico.
12	Anotar el nombre y firma del Auditor Líder.
13	Anotar el nombre y firma del Director de Innovación y Calidad quien firmará de Visto Bueno.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA
19 DE 20

9.6 Encuesta de Servicio para el Oficina de Ingresos Propios.

**AYUDANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS PARA TI
CONTESTANDO LA PRESENTE ENCUESTA**

**CÓMO EVALUAS EL SERVICIO QUE TE OFRECE LA OFICINA DE INGRESOS
PROPIOS EN CUANTO A:**

1 EL HORARIO PARA REALIZAR TUS TRÁMITES
Muy bien Bien Regular Malo

2 INFORMACIÓN DE COSTOS DE LOS TRÁMITES
Muy bien Bien Regular Malo

3 TIEMPO DE ESPERA PARA PAGAR EN CAJA
Muy bien Bien Regular Malo

4 TIEMPO DE ESPERA PARA CANJEAR TU FICHA DE DEPÓSITO POR TU
RECIBO OFICIAL
Muy bien Bien Regular Malo

5 ASESORIA CUANDO DESCONOCES EL QUÉ O CUANTO PAGAR
Muy bien Bien Regular Malo

6 ATENCIÓN EN LA SOLICITUD DE UN SERVICIO
Muy bien Bien Regular Malo

¿QUÉ SUGERENCIAS NOS DARÍAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LA
7 OFICINA DE INGRESOS PROPIOS?

SGC-PO-01-06

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC
26 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS
28 DE ENERO DE 2010.