

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 1 de 6

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer las directrices para la realización de las auditorías de servicio para la medición y evaluación del grado de satisfacción de las partes interesadas en función del desempeño de la BECENE y el cumplimiento del servicio o producto educativo entregado con base a una metodología definida.

2.0 Alcance

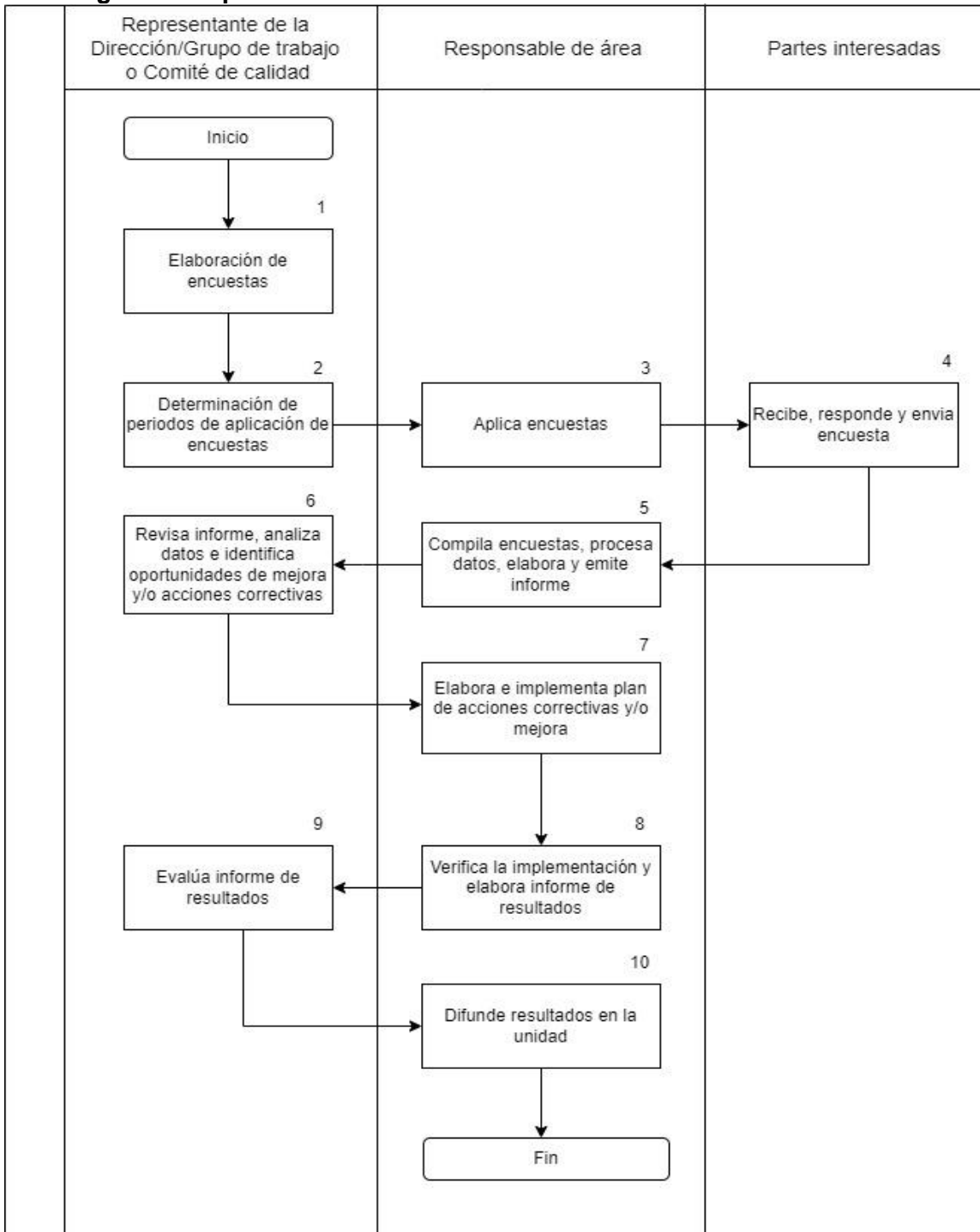
- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.0 Políticas operación

- 3.1 El Representante de la Dirección y el comité de calidad son los responsables de programar y promover la realización de auditorías para la evaluación del servicio brindado y/o producto entregado a las partes interesadas.
- 3.2 El Representante de la Dirección y el comité de calidad son responsables de revisar y evaluar los resultados de las auditorías y verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
- 3.3 La herramienta a utilizar es la aplicación de encuestas a las partes interesadas, llevadas a cabo por el medio más adecuado disponible tales como: visitas, correo electrónico, página web de BECENE, etc.
- 3.4 El universo de las partes interesadas a encuestar será definido por los responsables de área.
- 3.5 El mínimo de encuestas a procesar será el resultado de la raíz cuadrada del universo de las partes interesadas.
- 3.6 Las encuestas de servicios se aplicarán cuando menos una vez al año para todos los procesos declarados en el alcance del SGC.
- 3.7 La aplicación de la metodología para realizar auditorías de servicio dependerá de su practicidad en el servicio a evaluar, la presente metodología es únicamente una propuesta de aplicación.

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 2 de 6

4.0 Diagrama del procedimiento.



	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 3 de 6

5.0 Descripción del procedimiento.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Elaboración de encuestas.	1.1 Elabora la encuesta con base en los productos y/o servicios educativos que genera o brinda la BECENE. 1.2 La encuesta deberá incluir la evaluación del desempeño de la BECENE con relación al producto y/o servicio educativo y la importancia que tiene para las partes interesadas. 1.3 La encuesta podrá ser simple, elaborándose por cada producto y/o servicio educativo generado por el (los) proceso (s) o múltiple cubriendo varios o todos los productos y/o servicios. Nota. La encuesta deberá elaborarse con preguntas cerradas y cinco opciones para calificación del desempeño y otras cinco con la misma escala para la importancia (Anexo BECENE-SGC-PG-09-01). Podrá incluirse un apartado para comentarios y/o sugerencias.	Representante de la Dirección / Grupo de trabajo o Comité de calidad
2.0 Determinación de periodos de aplicación de encuestas.	2.1 Se establece el periodo de aplicación de encuestas. 2.2 Se programa (n) la (s) auditoria (s) de servicio.	Representante de la Dirección / Grupo de trabajo o Comité de calidad
3.0 Aplicación de encuesta	3.1 Aplica encuestas con base al universo de usuarios del proceso o procesos a evaluar. 3.2 Envía encuestas por el medio establecido por la unidad (mensajería, correo electrónico, etc.) o solicita el llenado de la encuesta contra la entrega del producto o servicio educativo solicitado/entregado. 3.3 En caso de envío, establece tiempo para la recepción de la respuesta a las encuestas. 3.4 Mantiene comunicación con las partes interesadas con el fin de obtener respuesta de la encuesta.	Responsable del área
4.0 Recepción, respuesta y remisión de encuestas.	4.1 Recibe encuesta por el medio establecido por la BECENE (Mensajería, correo electrónico, fax, etc.) 4.2 Responde las preguntas por medio de la calificación del desempeño y de la importancia. 4.3 Remite la encuesta al responsable del área.	Partes interesadas
5.0 Compilación, procesamiento de encuestas, elaboración y emisión de informe.	5.1 Compila y procesa las encuestas de acuerdo con el mínimo establecido estadísticamente. 5.2 Aplica metodología para auditorías de servicio (Anexo BECENE-SGC-PG-09-01) o la desarrollada por la unidad.	Área responsable

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 4 de 6

	5.3 Elabora y emite informe de resultados. (BECENE-SGC-07-02).	
6.0 Revisión de informe e identificación de oportunidades de mejora y/o acciones correctivas	6.1 Se revisan los resultados contenidos en el informe. 6.2 Identifica las oportunidades de mejora y/o aplicación de acciones correctivas. 6.4 Documenta el resultado de la revisión, elabora y envía informe de evaluación al responsable del área que genera el producto y/o servicio educativo.	Representante de la Dirección / Grupo de trabajo o Comité de calidad
7.0 Elaboración e implementación del plan de mejora y/o de acciones correctivas	7.1 Elabora el plan de mejora y/o de acciones correctivas determinando las acciones a realizar como respuesta a los resultados obtenidos y se realiza la programación del plan considerando a los responsables de la ejecución. 7.2 Implementa el plan mejora y/o la aplicación de acciones correctivas, y/o gestión de riesgos y oportunidades. (Procedimiento BECENE-SGC-PG-06 y/o BECENE-SGC-PG-12).	Responsable del área
8.0 Informe de resultados	8.1 Verifica la implementación de la mejora y/o la efectividad de las acciones correctivas y/o gestión de riesgos y oportunidades. 8.2 Elabora el Informe de Revisión por la Dirección. (BECENE-SGC-PG-08-02).	Área responsable
9.0 Evaluación del informe de resultados	9.1 Evalúa los resultados y autoriza la difusión.	Representante de la Dirección / Grupo de trabajo o Comité de calidad
10.0 Difusión de los resultados	10.1 Difunde los resultados en la BECENE por los medios adecuados (correo electrónico, comunicación interna en papel, pizarrones, etc.). Fin de procedimiento	Área responsable

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)
Manual de gestión de la calidad	BECENE-DG-MC-01
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.	N/A
Norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario	N/A
Procedimiento Gobernador para Auditorías Internas de Calidad.	BECENE-SGC-PG-05
Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas.	BECENE-SGC-PG-06
Procedimiento Gobernador para Análisis de Datos.	BECENE-SGC-PG-07
Procedimiento Gobernador para la Gestión de Riesgos y Oportunidades	BECENE-SGC-PG-12

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 5 de 6

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Informe de Análisis de Datos	3 años	Responsable del proceso	BECENE-SGC-PG-07-02
Informe de la revisión por la dirección	3 años	Responsable del proceso	BECENE-SGC-PG-08-02

8.0 Glosario

- 8.1 Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 8.2 BECENE:** Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.
- 8.3 Encuesta:** Técnica de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.
- 8.4 Representante de la Dirección:** Responsable de asegurar la correcta implementación de los procesos del sistema de gestión de la calidad, así como de las acciones para el control del mantenimiento.
- 8.5 Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- 8.6 Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- 8.7 Sistema de Gestión de la Calidad:** Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.
- 8.8 Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

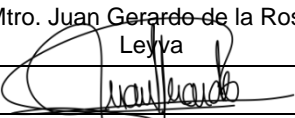
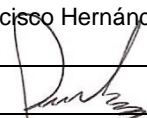
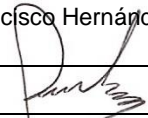
9.0 Anexos

- 9.1 Metodología para auditorías de servicio. (BECENE-SGC-PG-09-01)
- 9.2 Encuesta de servicio (Ejemplo 1). (BECENE-SGC-PG-09-02)
- 9.3 Encuesta de servicio (Ejemplo 2). (BECENE-SGC-PG-09-03)

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para auditorías de servicio	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-09
			Revisión: 1
			Página: 6 de 6

10.0 Cambios de esta versión.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	24 de febrero de 2023	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No. 0 correspondiente a la ALTA de este mismo procedimiento gobernador.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	22 de febrero de 2023	23 de febrero de 2023	24 de febrero de 2023