



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA DE SERVICIO			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0 18/03/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 1 de 4

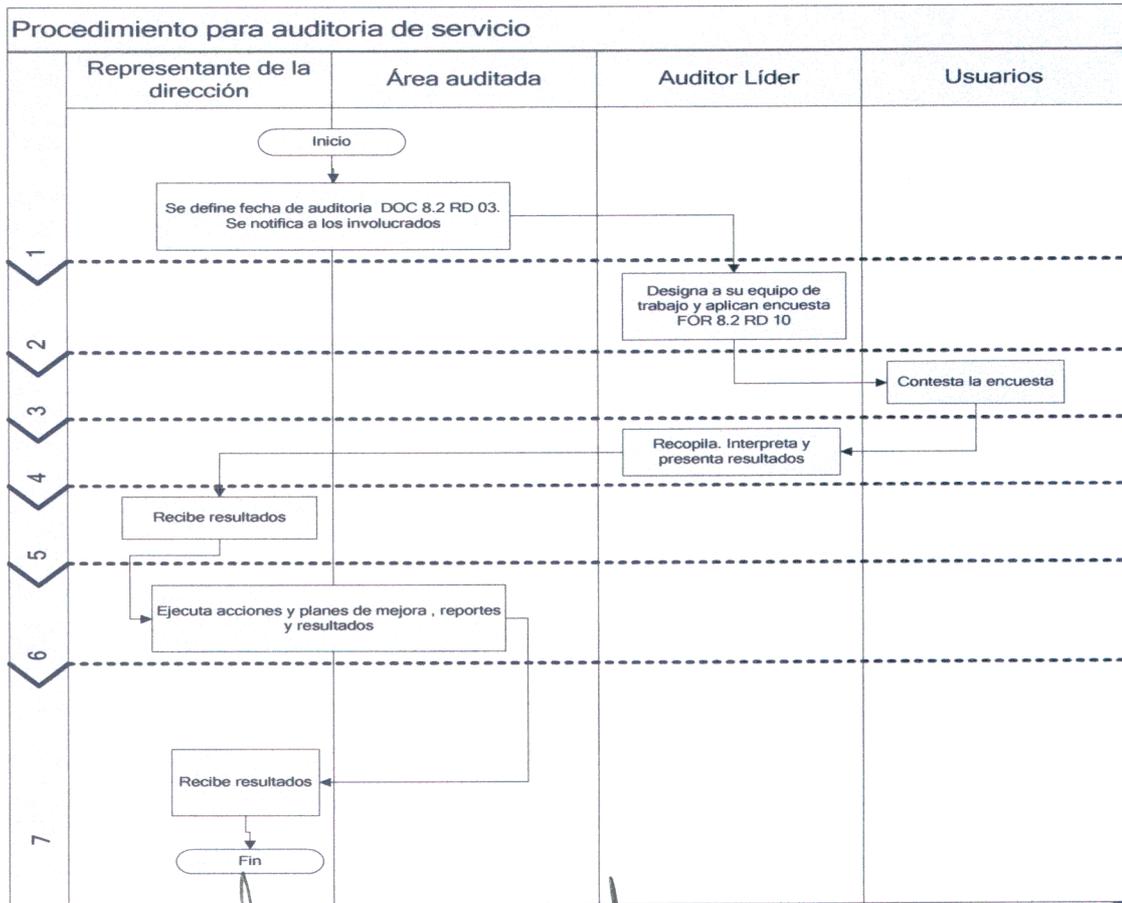
I OBJETIVO

Medir cumplimientos del servicio ofrecido comparándolo con las expectativas de los clientes.

II ALCANCE

Aplica al total de los servicios ofrecidos por la FEN.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró	Revisó	Autorizó
PUESTO	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección
FECHA	18/03/09	18/03/09	18/03/09
NOMBRE Y FIRMA	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	M. E. Ma. Teresa Pérez Piñón



Universidad Autónoma de Chihuahua

FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA DE SERVICIO			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0 18/03/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 2 de 4

NOMBRE Y FIRMA	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	M. E. Ma. Teresa Pérez Piñón
----------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------

IV POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El representante de la dirección es responsable de programar y promover la realización de auditorias para la evaluación de el o los servicios brindados a los usuarios.
2. Dirección es responsable de revisar los resultados de las auditorias y verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
3. Las auditorias son realizadas por los auditores asignados, en la inteligencia de que no auditarán a sus propias áreas o servicios o se recurrirá a auditores externos.
4. El universo de usuarios a encuestar es el determinado por el tamaño de la muestra global que se muestra al calce.
5. Las auditorias de evaluación de servicios se aplicarán cuando menos dos veces al año para todos los servicios contemplados en el sistema de la calidad.
6. El tamaño de la muestra se determinará de la siguiente manera:
 - a) Determinar el tamaño de la muestra global, es decir N, número de elementos en la muestra de toda la facultad, de acuerdo a la siguiente tabla:

TAMAÑO DE LA MUESTRA GLOBAL		
No.	POBLACIÓN	MUESTRA
1	1-30	TODA LA POBLACION
2	31-70	30
3	71-100	40
4	101-150	50
5	151-200	60
6	201-300	75
7	301-400	90
8	401-500	100
9	501-750	150
10	751-1000	200
11	1001-1500	250
12	1501-2834	300
13	2835 ó MAS	EL 15% DE LA POBLACIÓN

7. Cualquier propuesta de modificación a las preguntas que incluye la encuesta FOR 8.2 RD 10 "Encuesta de Auditoría de Servicio" deberán ser notificadas a la Unidad de Calidad con 4 días hábiles de anticipación a la aplicación.
8. Todo aquel resultado donde su promedio sea menor a 8 representará un área de oportunidad.
9. Las áreas auditadas entregarán a la unidad de calidad, un plan de acción mediante formato, análisis y solución de problemas (FOR 8.5 RD 01) que atienda las áreas de oportunidad señaladas, en los 10 días hábiles posteriores a la entrega del reporte.
10. La unidad de calidad dará seguimiento al plan de acción, la ultima semana de cada mes.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA DE SERVICIO			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0 18/03/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 3 de 4

V DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsabilidades	Secuencia	Actividades
Representante de Dirección/Área auditada	1	Definen la fecha de la auditoria de servicio DOC 8.2 RD 03, con el fin de organizar la aplicación de la Encuesta de Auditoría de Servicio FOR 8.2 RD 10 a los grupos. Notificar a involucrados sobre la aplicación.
Auditor Líder	2	Aplica encuesta de Auditoria de Servicio FOR 8.2 RD 10 de acuerdo al calendario autorizado por RD Designa su equipo de auditores de servicio.
Usuarios	3	Responden la encuesta de auditoria de servicio FOR 8.2 RD 10
Auditor Líder	4	Recopila, interpreta y presenta los resultados de las encuestas al RD los resultados de la aplicación que realizaron los auditores internos
Auditor Líder	5	Recibe reporte con los resultados de la auditoría
Representante de la Dirección y Unidad de calidad. Áreas auditadas	6	Analizan información y determinan las acciones correctivas, preventivas o de mejora. Definen las fechas para respuesta de las acciones correctivas, preventivas o de mejora Ejecutan acciones correctivas, preventivas o de mejora continua
DFEN / Representante de la Dirección	7	Recibe resultados de las acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora continua

VI GLOSARIO

Auditoria de servicio.- Es una auditoria dirigida a medir la satisfacción del cliente, implica una revisión de las expectativas de los usuarios, para comparar con el servicio ofrecido.

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de calidad	MC 4.2 FEN
Norma ISO 9001:2000 Requisitos.	N/A
Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad y/o ambiental.	N/A



Universidad Autónoma de Chihuahua
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA DE SERVICIO			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0 18/03/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 4 de 4

Procedimiento para la Elaboración ,aprobación modificación y de Control de Documentos	PRO 4.2 CTRL 01
Procedimiento para elaborar procedimientos	PRO 4.2 CTRL 03
Calendario de auditoria de servicio	DOC 8.2 RD 03

VIII CONTROL DE REGISTROS

Registros	Tiempo mínimo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Encuesta de Auditoria de servicio.	1 año	Representante de la Dirección.	FOR 8.2 RD 10
Análisis y solución de problemas	1 año	Representante de la Dirección.	FOR 8.5 RD 01

IX CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO