 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	
			Página 1 de 9

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para planear, ejecutar, documentar y dar seguimiento a las auditorías de servicio realizadas a una muestra de la población laboral del H. Congreso del Estado de Chihuahua.

II. ALCANCE

Aplica para el personal adscrito al H. Congreso del Estado de Chihuahua, preponderantemente a Diputados y personal de las áreas bajo el SGC.

III. POLÍTICAS

1. Es responsabilidad de la Dirección promover la realización de Auditorías de Servicio, a fin de verificar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios y/o bienes recibidos; y realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora que potencien su satisfacción.
2. La Dirección es responsable de revisar los resultados de las auditorías y verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
3. Las auditorías de servicio son responsabilidad del Auditor Líder junto con los auditores de servicios asignados a dicha actividad, en la inteligencia de que no auditarán a sus propias áreas o servicios o se recurrirá a auditores externos. En el Diagrama de Actividades se entenderá por Auditor Líder, Auditor Líder y/o auditores de servicio.
4. Las auditorías de evaluación de servicios se aplicarán cuando menos una vez al año para todos los servicios contemplados en el Sistema Gestión de Calidad.
5. El universo de usuarios a encuestar es el determinado por el tamaño de la muestra global que se muestra en la tabla como resultado de la aplicación de la fórmula que se presenta. El tamaño de la muestra se determinará de la siguiente manera y según la tabla siguiente:

- a) Según el rango de la cantidad de personal del área de interés corresponderá el tamaño de la muestra de:


TAMAÑO DE LA MUESTRA GLOBAL		
No.	POBLACIÓN	MUESTRA
1	1-30	TODA LA POBLACIÓN
2	31-70	52
3	71-100	66
4	101-150	85
5	151-200	99
6	201-300	119
7	301-400	132
8	401-500	141

- b) El cálculo de la muestra se realizará según la siguiente fórmula y los datos que a continuación se presentan:

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	
			Página 2 de 9

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Dadas las metas establecidas y criterios del área se establece $p=.85$ y $q=.15$.

6. Cualquier propuesta de modificación a las preguntas que incluye el Formato Encuesta de Auditoría de Servicio **FR 01/01/14/01**, deberán ser notificadas a la Unidad de Calidad con 4 días hábiles de anticipación a la aplicación.

7. Todo aquel resultado donde su promedio sea menor a 8 representará un área de oportunidad.

8. Las áreas auditadas entregarán a la Unidad de Calidad, un Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01** que atienda las áreas de oportunidad señaladas, en los 10 días hábiles posteriores a la entrega del reporte.

9. La Unidad de Calidad dará seguimiento al plan de acción, la última semana de cada mes.

10. El Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio **FR 01/01/14/02**, será llenado por todo el personal con acceso a Intranet incluyendo Diputados; mientras que el Formato Encuesta de Auditoría de Servicio **FR 01/01/14/01** será llenado por el personal sin acceso a la red interna.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

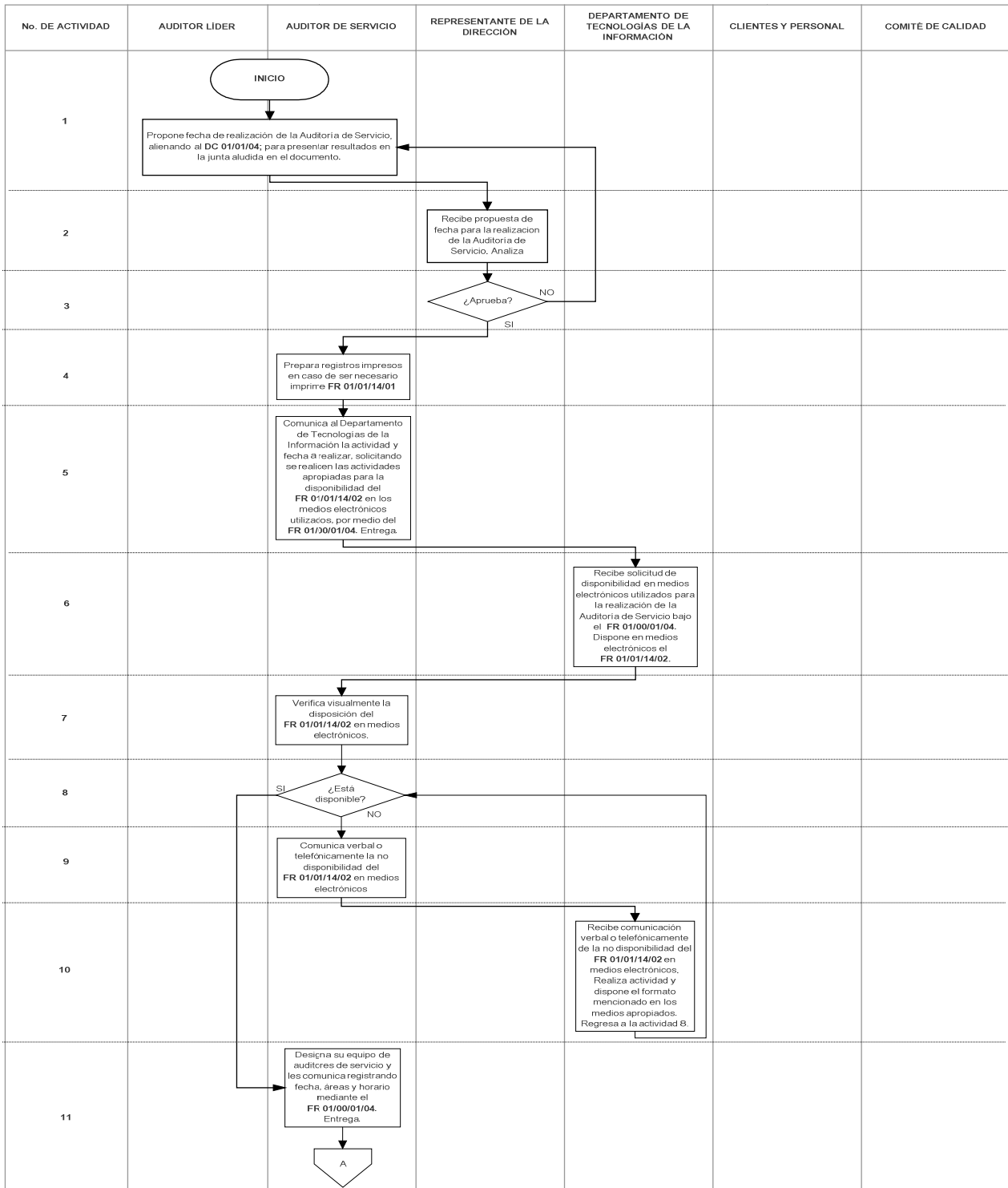
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO

Responsable del procedimiento:
Representante de la Dirección

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008
CÓDIGO: PR 01/01/14 REVISIÓN: R3
14/09/15

Página 3 de 9

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

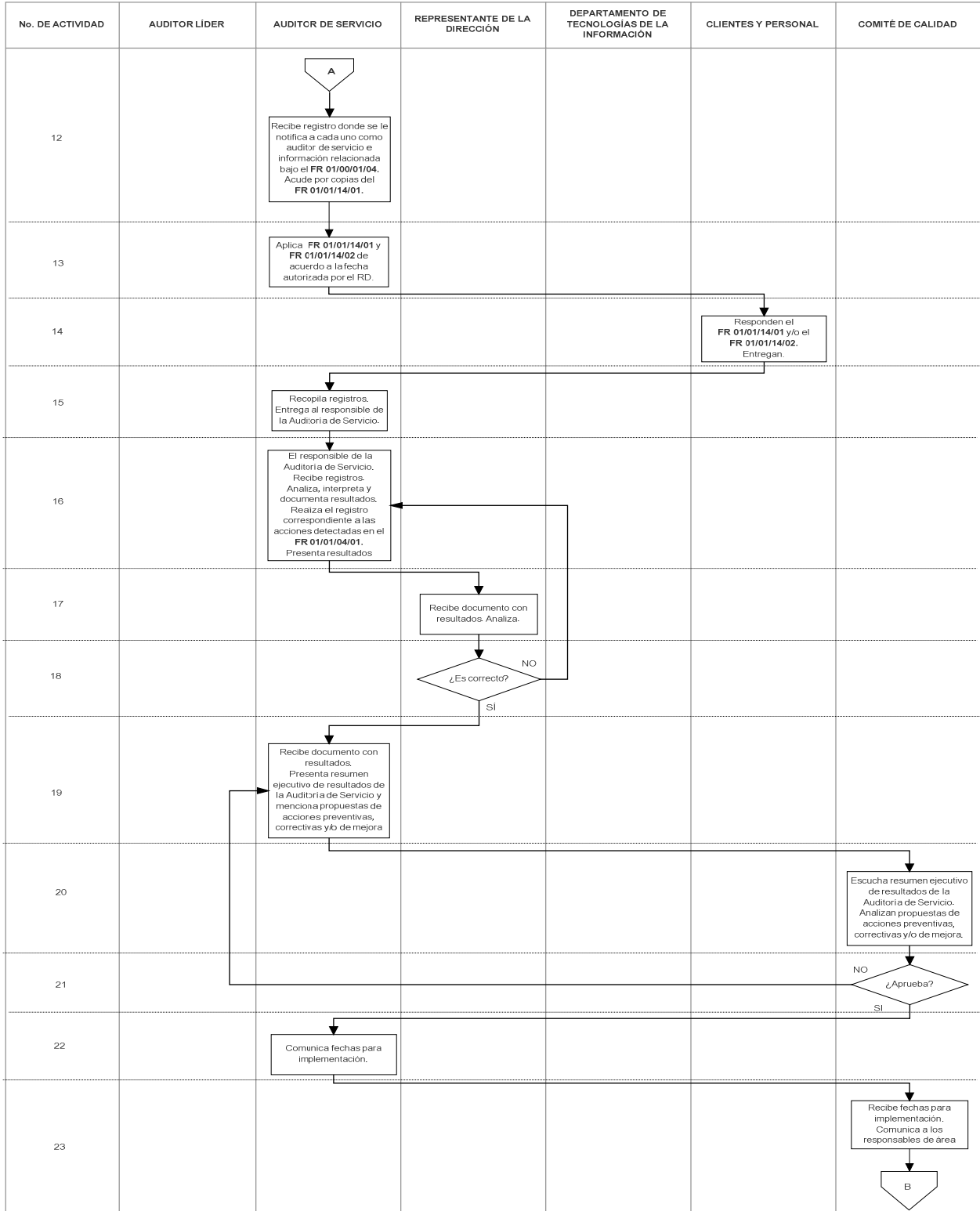
H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO

Responsable del procedimiento:
Representante de la Dirección

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008
CÓDIGO: PR 01/01/14 REVISIÓN: R3
14/09/15

Página 4 de 9





H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

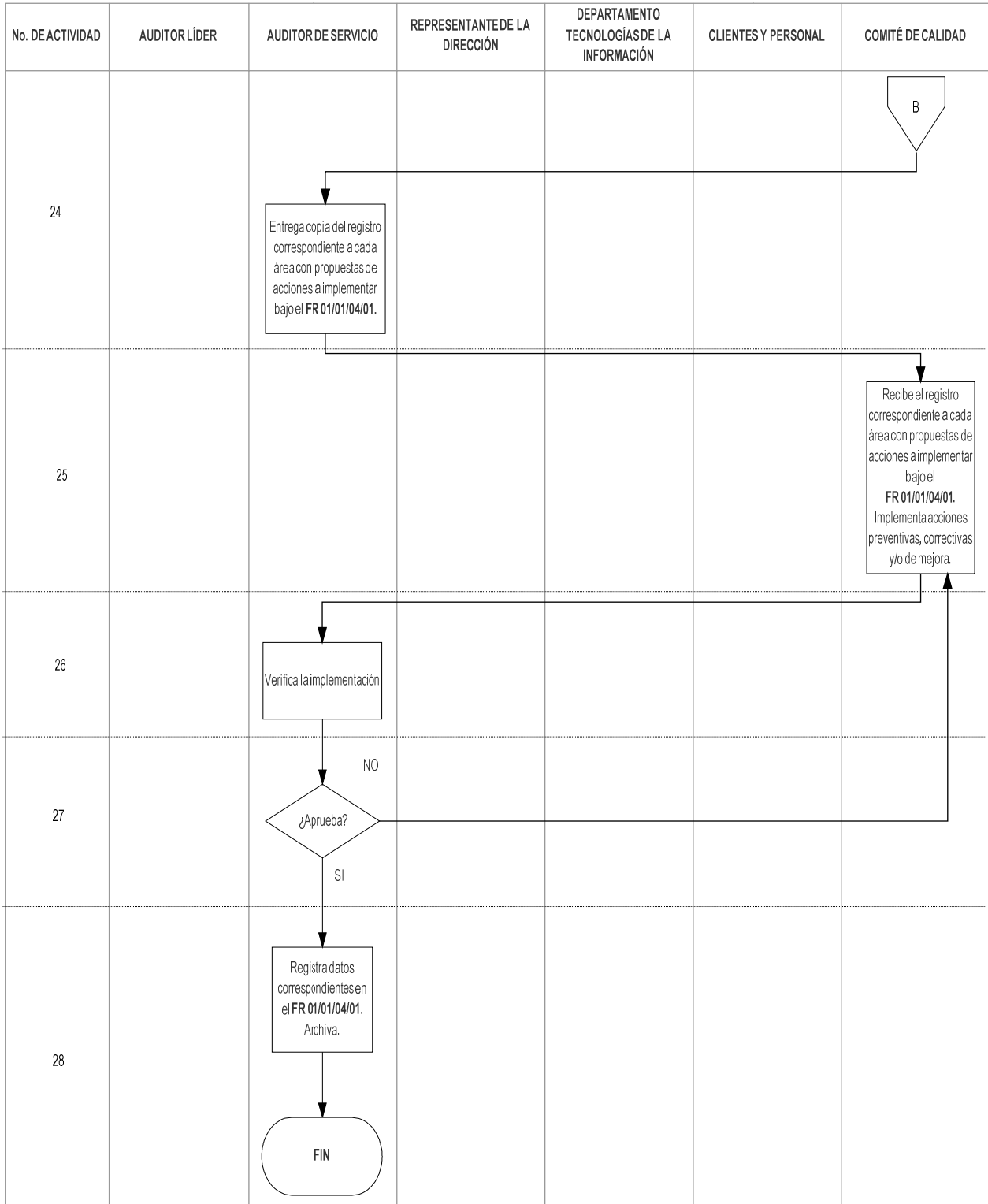
H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO

Responsable del procedimiento:
Representante de la Dirección

REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008
CÓDIGO: PR 01/01/14 REVISIÓN: R3
14/09/15


Página 5 de 9




 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	
			Página 6 de 9

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Auditor Líder / Auditor de Servicio	1	Propone fecha de realización de la Auditoría de Servicio, alienando las fechas de la misma a los lapsos del registro Programa Anua de Juntas de Revisión por la Dirección DC 01/01/04 ; de tal manera que se presenten los resultados de la Auditoría de Servicio, en la junta mencionada.
Representante de la Dirección	2	Recibe propuesta de fecha para la realización de la Auditoría de Servicio. Analiza.
	3	¿Aprueba? Si no aprueba, regresa a la actividad 1. Si aprueba, pasa a la siguiente actividad.
Auditor de Servicio	4	Prepara registros impresos en caso de ser necesario de la Encuesta de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/01 .
	5	Comunica al Departamento de Tecnologías de la Información la actividad y fecha a realizar, solicitando se realicen las actividades apropiadas para la disponibilidad del Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 en los medios electrónicos utilizados, por medio del Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Entrega.
Departamento de Tecnologías de la Información	6	Recibe solicitud de disponibilidad en medios electrónicos utilizados para la realización de la Auditoría de Servicio bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Dispone en medios electrónicos el Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 .
Auditor de Servicio	7	Verifica visualmente la disposición del Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 en medios electrónicos para la realización de la Auditoría de Servicio.
	8	¿Está Disponible? Si está disponible pasa a la actividad 11. Si no está disponible, pasa a la siguiente actividad.
	9	Comunica verbal o telefónicamente la no disponibilidad del Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 en medios electrónicos para la realización de la Auditoría de Servicio.
Departamento de Tecnologías de la Información	10	Recibe comunicación verbal o telefónicamente de la no disponibilidad del Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 en medios electrónicos para la realización de la Auditoría de Servicio. Realiza actividad y dispone el formato mencionado en los medios apropiados. Regresa a la actividad 8.
Auditor de Servicio	11	El Auditor de Servicio responsable designa al equipo de auditores de servicio y les comunica registrando fecha, áreas y horario mediante el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Entrega.
	12	Los auditores de servicio reciben registro donde se les notifica como auditores de servicio e información relacionada bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Acude por copias del Formato Encuesta de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/01 .

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Auditor de Servicio	13	Los auditores de servicio aplican el Formato Encuesta de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/01 y el Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 de acuerdo a la fecha autorizada por el Representante de la Dirección.
Clientes y Personal	14	Responden el Formato Encuesta de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/01 y/o el Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02 . Entregan.
Auditor de Servicio	15	Los auditores de servicio recopilan registros. Entregan al Auditor de Servicio responsable.
	16	Recibe registros el Auditor de Servicio responsable. Analiza, interpreta y documenta resultados. Realiza el registro correspondiente a las acciones detectadas en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Presenta resultados.
Representante de Dirección	17	Recibe documento con resultados. Analiza.
	18	¿Es correcto? Si es correcto, pasa a la siguiente actividad. Si no es correcto regresa a la actividad 16.
Auditor de Servicio	19	Recibe documento con resultados. Presenta resumen ejecutivo de resultados de la Auditoría de Servicio y menciona propuestas de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
Comité de Calidad	20	Escucha resumen ejecutivo de resultados de la Auditoría de Servicio. Analizan propuestas de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
	21	¿Aprueba? Si aprueba pasa a la siguiente actividad. Si no aprueba pasa a la actividad 19.
Auditor de Servicio	22	Comunica fechas para implementación.
Comité de Calidad	23	Recibe fechas para implementación. Comunica a los responsables de área adscritos a cada área miembro del Comité de Calidad.
Auditor de Servicio	24	Entrega copia del registro correspondiente a cada área con propuestas de acciones a implementar bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 .
Comité de Calidad	25	Los responsables de las áreas adscritas a los miembros del Comité de Calidad reciben el registro correspondiente con las propuestas de acciones a implementar bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Implementa acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
Auditor de Servicio	26	Verifica la implementación.
	27	¿Aprueba? Si no aprueba la implementación regresa a la actividad 25. Si aprueba pasa a la siguiente actividad.
	28	Registra datos correspondientes en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Archiva. Fin del Procedimiento.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Información oportuna
2. Datos estadísticos
3. Sugerencias de acciones de mejora

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Información oportuna
2. Datos estadísticos
3. Sugerencias de acciones de mejora
4. Muestreo general

VIII. GLOSARIO

Área de oportunidad: Acciones, correcciones y demás situaciones que permitan mejorar las actividades, procedimientos y en general el Sistema de Gestión de Calidad.

Audidores de servicio. Personal del H. Congreso del Estado y/o encuestadores externos, encargados de realizar, recopilar, graficar, interpretar y compilar los datos generados por las encuestas.

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

Muestra: Una muestra es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo. Para el presente procedimiento se entenderá como la porción de número de encuestas a empleados a realizar según el tamaño de la muestra global.

Muestra global: Conjunto de las muestras elementales tomadas en un mismo lote. Para el presente procedimiento se entenderá como el total de empleados del H. Congreso del Estado.


Población: Es la cantidad de empleados del H. Congreso del Estado que permite determinan el tamaño de la muestra para efectos del presente procedimiento.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Manual de Calidad	S/C
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01
Manual de Calidad	MC 01/01/01

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Encuesta de Auditoría de Servicio	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/14/01
Encuesta Digital de Auditoría de Servicio	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/14/02

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE SERVICIO		
	Responsable del procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/14	REVISIÓN: R3 14/09/15

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/04/01
Formato de Notificación	1 año	Organización y Desarrollo Administrativo	FR 01/00/01/04

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	23/Noviembre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	11/Noviembre/13	Se hacen adecuaciones a las Políticas 3, 5, 6 y 7. Se amplía la elaboración de las encuestas al equipo de auditoría interna y/o auditores de servicios. Se modifica también el formato Encuesta de Servicio FR 01/01/14/01. Se agrega en el apartado VI Glosario la definición de Auditores de Servicio.
R2	07/Abril/14	Se adiciona el Formato Encuesta Digital de Auditoría de Servicio FR 01/01/14/02, se modifica el Objetivo.
R3	14/Septiembre/15	Se adicionan apartados VI Requisitos del Cliente y VII Requisitos del Producto / Servicio, recorriendo los apartados de manera posterior y consecutiva a los insertados. Se cambia el título del Apartado IV. Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento. Se modifica de manera integral el Apartado IV Diagrama del Procedimiento y VI Descripción del Procedimiento. Cambio de redacción en el objetivo. Se anexa inciso b) de la política 7. Se modifican políticas 4 a la 6 en cuanto a redacción y orden de datos.

XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
<small>C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección</small>	<small>C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos</small>	<small>Dip. Rodrigo De la Rosa Ramirez Presidente del Comité de Administración</small>