

	Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITPAC-CA-PO-006
		Versión: 1
		Página 1 de 5

1. Propósito

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

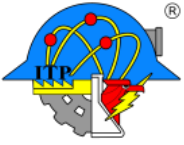
2. Alcance

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

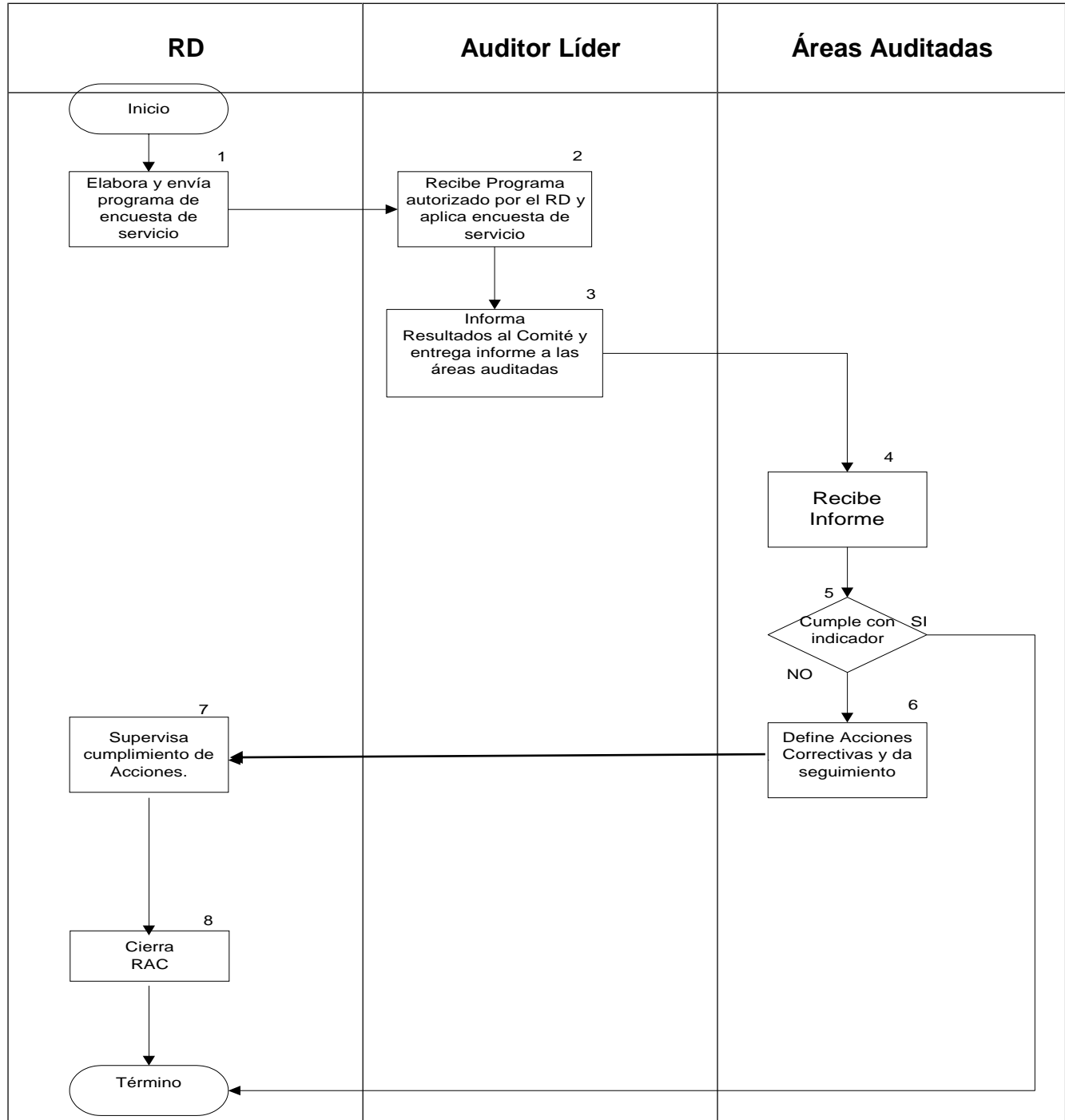
3. Políticas de operación

- 3.1. El RD elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El RD del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor.
- 3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el RD.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa de 200 estudiantes en poblaciones mayores de 500 y menores de 5000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera manual; los auditores de servicio se seleccionan del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado las Auditorías de Servicio.
- 3.8. El auditor Líder entregará a cada área auditada 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.
- 3.9. El RD y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a la Encuesta de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MAECI. ASTRID DE LOURDES VIVEROS ARANA COMITÉ DE CALIDAD	M.A. ANABEL ALEJANDRA HERNANDEZ SALINAS SUBDIRECTORA DE PLANEACION	ING. FRANCISCO RAFAEL SALDAÑA IBARRA DIRECTOR
Firma:	Firma:	Firma:
18 Septiembre 2020	21 Septiembre 2020	23 Septiembre 2020



4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITPAC-CA-PO-006
		Versión: 1
		Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorías de servicio al Auditor Líder.	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 ITPAC–CA-PO-002-02.	Auditor Líder y equipo auditor
3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas.	3.1 Recopila los Resultados de las Encuestas de Servicio. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITPAC-CA-PO-002-03.	Auditor Líder.
4. Recibe Informe	4.1 Recibe informe de Resultados de la Auditorías de Servicio	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	5.1 Si el resultado: NO CUMPLE , aplica política 6 SI CUMPLE , termina.	Áreas Auditadas.
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica procedimiento de Acciones Correctivas y da seguimiento	Áreas Auditadas
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	RD.
8. Cierra RAC	8.1 Se concluye RAC	RD.

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITPAC-CA-PG-005
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011

	Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITPAC-CA-PO-006
		Versión: 1
		Página 4 de 5

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	RD	ITPAC-CA-PO-002-01
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITPAC-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD	ITPAC-CA-PO-002-03
Formato electrónico para informe de resultados de Auditorías de servicio.	1 año	RD	ITPAC-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	RD	ITPAC-CA -PG-005-01

8. Glosario

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

Auditado: Para efecto de las Auditorías de Servicio el auditado es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al Estudiante.

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

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

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 9001:2008 o requisito declarado por la ORGANIZACIÓN.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

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

	Procedimiento para Auditorías de Servicio	Código: ITPAC-CA-PO-006
		Versión: 1
		Página 5 de 5

Módulo de consultas virtuales: Es el área en donde los estudiantes realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

9. Anexos

- | | | |
|-----|---|--------------------|
| 9.1 | Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio. | ITPAC-CA-PO-002-01 |
| 9.2 | Formato para Encuestas de Servicio. | ITPAC-CA-PO-002-02 |
| 9.3 | Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios. | ITPAC-CA-PO-002-03 |

10. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	18 de Septiembre 2020	Se actualizó de acuerdo al nuevo formato de procedimientos.
0	8 de Abril de 2019	Actualización al estándar ISO 9001:2015