

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b>	<b>Código: ITO-CA-PO-002</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

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

## 2. Alcance

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

## 3. Políticas de operación

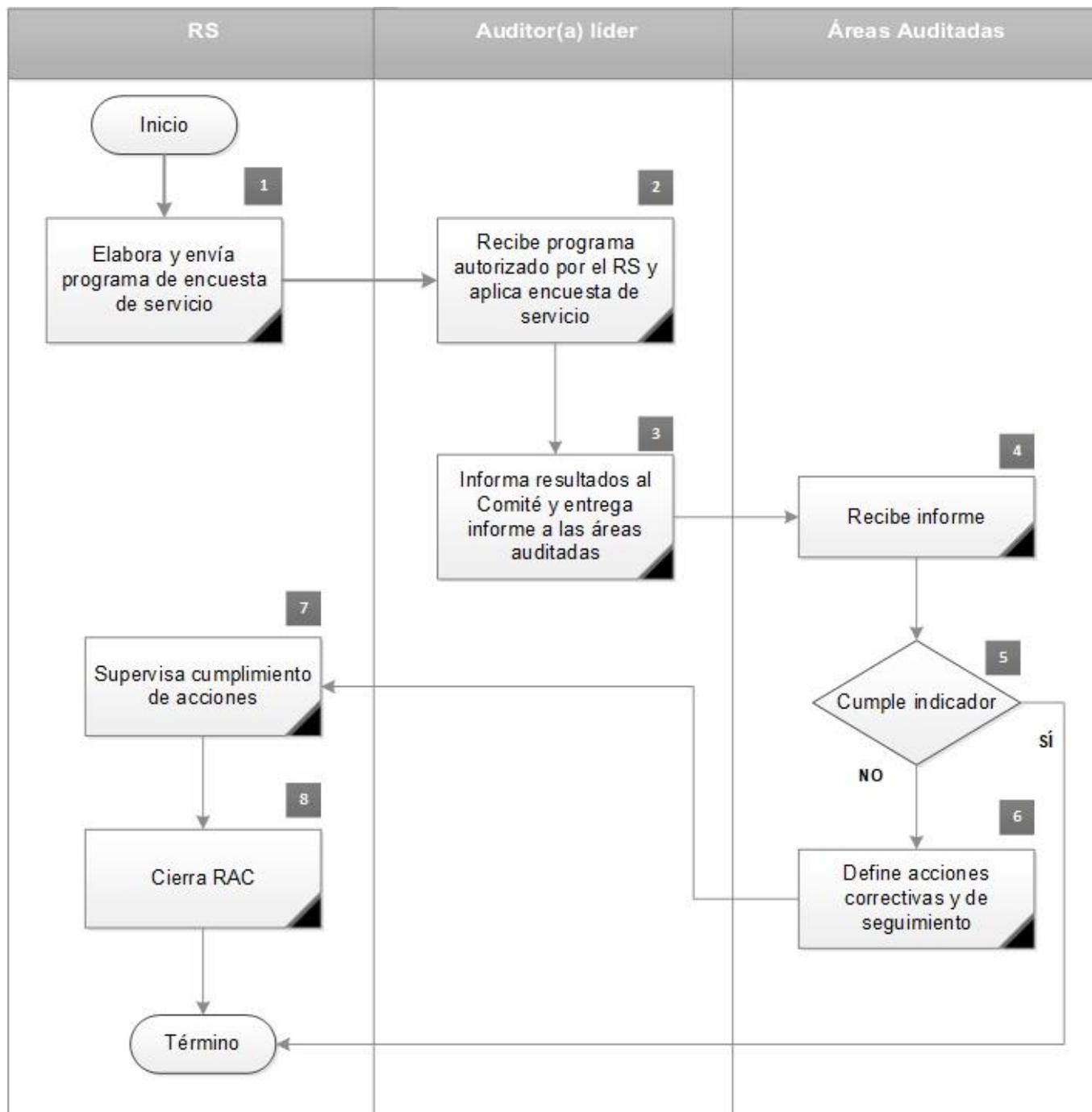
- 3.1. El RS elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del cliente.
- 3.2. El RS del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose 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 RS.
- 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 50 estudiantes en poblaciones >500 y <5000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podran aplicar de manera electronica o manual; para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor(a) Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicacion de las Auditorías de Servicios al RS, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditorías de Servicio.
- 3.8. El auditor(a) Líder entregara a cada area 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 RS 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.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Eduardo Navarro Suárez CD	Francisco Javier Eduardo Bustos Lara RS	Mateo López Valdovinos Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
01 Julio 2020	09 Julio 2020	15 Julio 2020

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**



#### 4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del documento: <b>Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b>	Código: <b>ITO-CA-PO-002</b>
		Revisión: <b>0</b>
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 9.1.2	Página <b>3 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorías de servicio al Auditor (a) Líder.	RS
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el RS para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios ITO-CA-PO-002-02.	Auditor (a) Líder y equipo auditor
3. Informa Resultados al Comité y entrega informe a las áreas auditadas.	3.1 Recopila los Resultados de las Áreas Auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITO-CA-PO-002-03.	Auditor (a) Líder.
4. Recibe Informe	4.1 Recibe informe de Resultados de las Auditorías de Servicio	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	5.1 Si el resultado: <b>NO CUMPLE</b> , aplica política 6 <b>SI CUMPLE</b> , 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.	RS.
8. Cierra RAC	8.1 Cierra RAC	RS.

## 6. Documentos de referencia

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

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b>		<b>Código: ITO-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b>	<b>5.1.2, 9.1.2</b>	<b>Página 4 de 5</b>

## 7. Registros

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

## 8. RIESGOS IDENTIFICADOS

<b>RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	<b>ACCIONES PLANIFICADAS PARA CONTROLAR LOS EFECTOS DE ESTOS RIESGOS</b>	<b>CONTROLES DEFINIDOS PARA ASEGURAR LA CONFORMIDAD DEL PROCESO</b>
Incumplimiento en la aplicación de las auditorías de servicio	Revisar cada 3 meses los tiempos programados para cumplir con la aplicación sistemática de auditorías de servicio. Comunicar de forma escrita a las partes interesadas los resultados obtenidos.	Programa de auditorías. Informe de Resultados de las auditorías de Servicio.
No atender oportunamente los hallazgos detectados en la auditoría de servicio.	Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas revisando el status de los RACs cada 3 meses.	Bitácora de RACs solventados
Tratamiento inadecuado de los RACs y hallazgos encontrados.	Capacitar al personal involucrado en tópicos relacionados con herramientas estadísticas y toma de decisiones para la calidad.	Programa de capacitación.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b>		<b>Código: ITO-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b>	<b>5.1.2, 9.1.2</b>	<b>Página 5 de 5</b>

## 9. Cambios a esta revisión

<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de la actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
0	15 de Julio 2020	Revisión total

## 10. Glosario

**Área auditada:** Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber una no conformidad.

**Auditor (a):** 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 (a) 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 9001:2015 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.

**Laboratorio de Computo:** 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.

## 11. Anexos

11.1	Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.	ITO-CA-PO-002-01
11.2	Formato para Encuestas de Servicio.	ITO-CA-PO-002-02
11.3	Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios.	ITO-CA-PO-002-03

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**