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 Acapulco

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.

3.3. Las Encuestas de Servicios se realizarán en forma electrónica tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SGC elaborado por el RD.

3.4. El RD obtendrá de manera electrónica los resultados de la Auditoría de Servicios.

3.5. El RD 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 15 días hábiles posteriores a esta fecha.

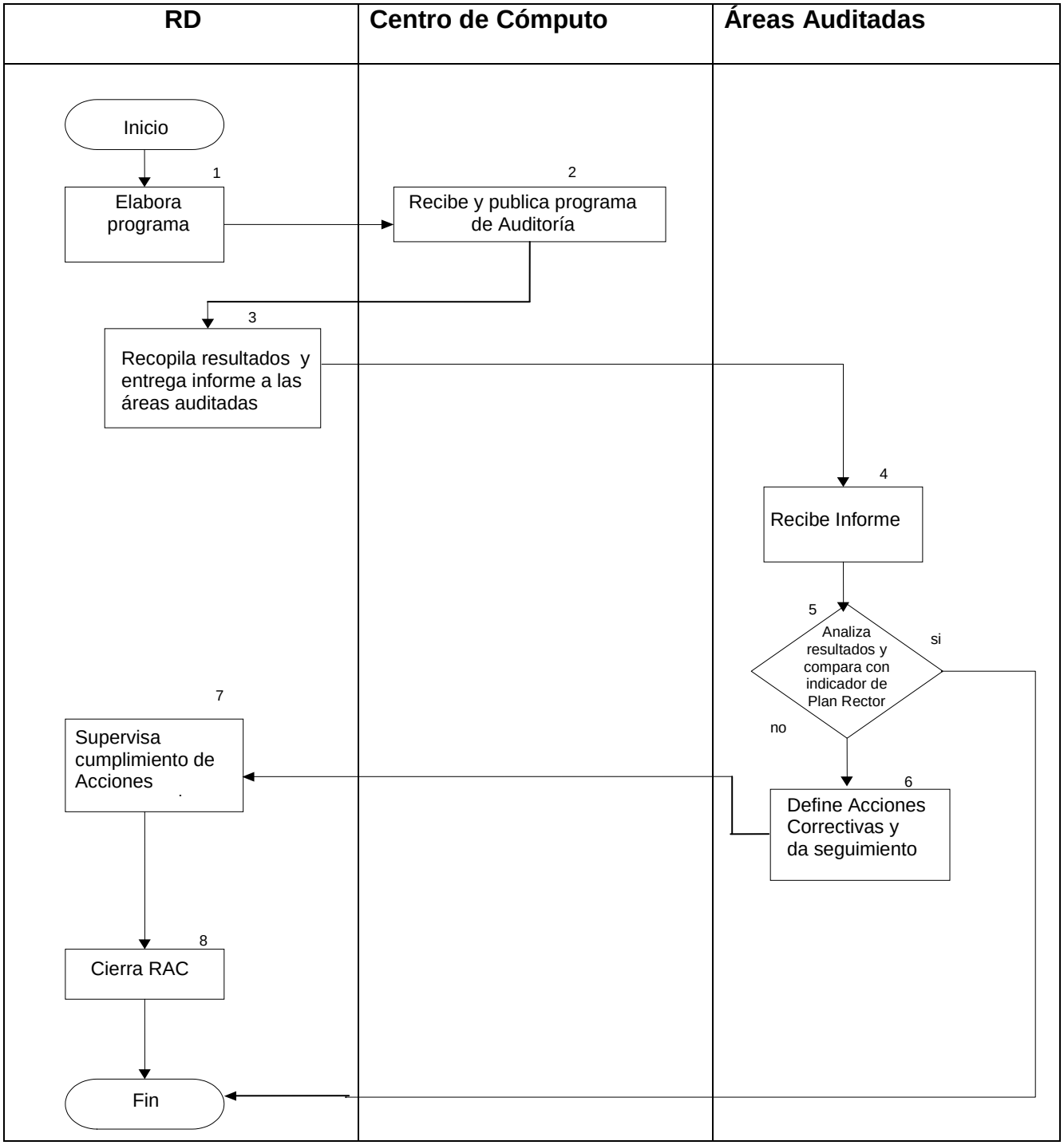
3.6. El RD y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento.

3.7. Los documentos electrónicos pertenecientes a la Encuesta de Servicio deberán conservarse en la base de datos del programa de Sistema Gestión de la Calidad, con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
M.C. Laura Sánchez Hernández Coordinador de Calidad	M. C. Beatriz Gabriel Salmerón Representante de la Dirección	Ing. Jorge Aceves Jiménez Director
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
25 de Enero de 2012	27 de Enero de 2012	30 de Enero de 2012

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

4. Diagrama del procedimiento



5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora y envía programa de Auditoría de Servicios.	1.1 Elabora el Programa de Auditorías de Servicio a las áreas auditadas y se publica en el portal.	RD
2. Recibe y publica Programa de Auditoría.	2.1 Recibe Programa de Auditoría y publica en el portal	Centro de Computo
3. Entrega informe a las áreas auditadas.	3.1 Recopila los resultados por forma electrónica de las áreas auditadas. 3.2 Entrega a las áreas auditadas el informe correspondiente ITA-CA-PO-002-03.	RD.
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 implementadas.	RD.
8. Cierra RAC	8.1 Cierra RAC	RD.

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITA-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.

7. Registros

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

8. Glosario

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

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.

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.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de Auditoría.

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.

Centro de Cómputo: 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.

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

9. Anexos

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

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	30 de enero de 2012	Se actualiza la codificación sustituyendo SNEST por ITA Se cambia el logo Institucional Se cambia la coordinadora y la representante de la dirección
3	18 de septiembre del 2009	Revisión total
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo Institucional y el código IC a CA Se anexa