


|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b> | <b>Código: ITA-CA-PO-002</b> |
|   |   | <b>Revisión: 0</b>           |
|   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015<br/>5.1.2, 9.1.2</b>             | <b>Página 1 de 6</b>         |

## 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 ITA, 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 5% de la población estudiantil del ITA.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; para el segundo caso los auditores de servicio se seleccionarán del grupo de auditores internos del ITA. 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 la información documentada.

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

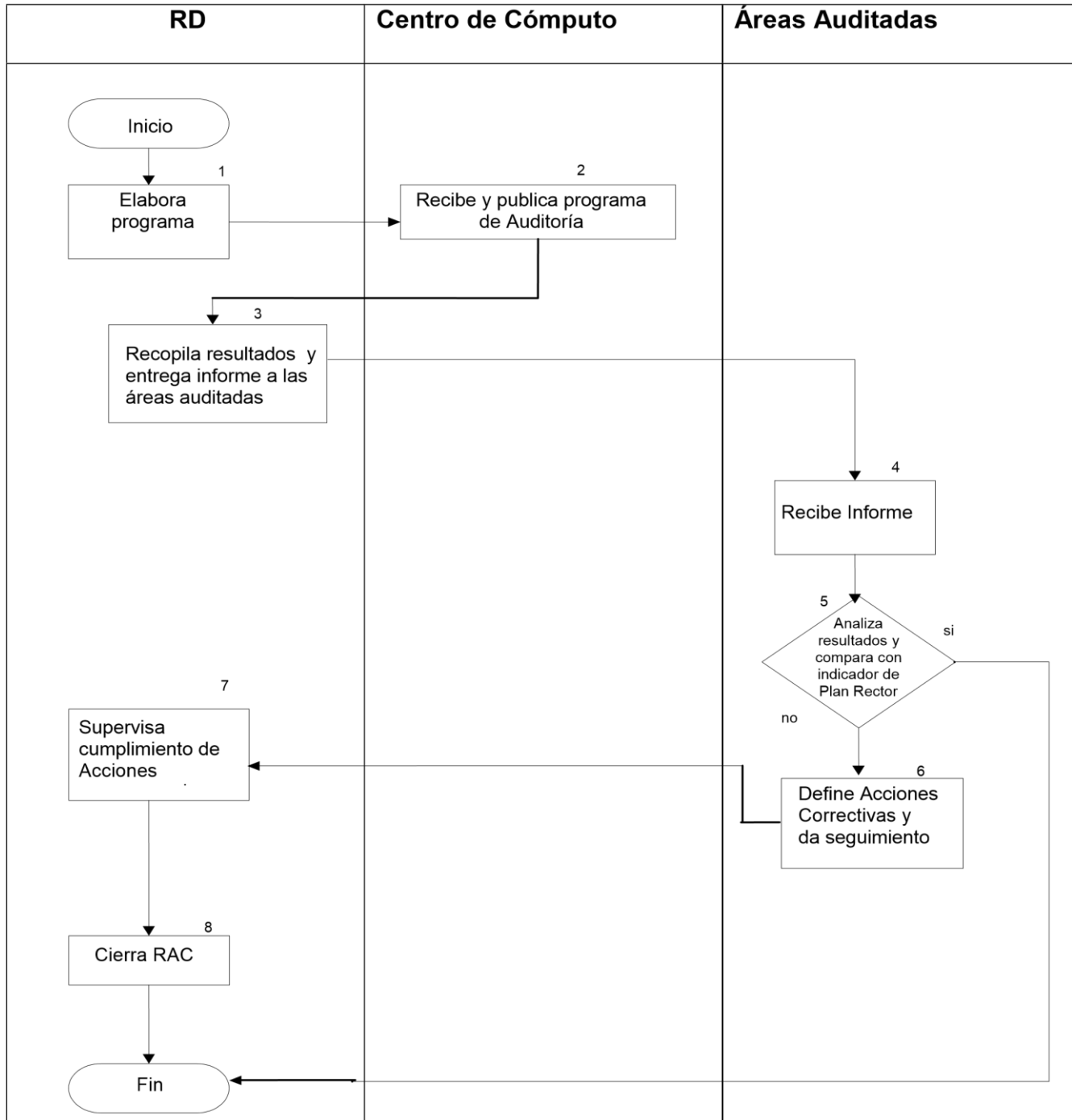
|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. | Código: ITA-CA-PO-002 |
|   |  | Revisión: 0           |
|   | Referencia a la Norma ISO 9001:2015<br>5.1.2, 9.1.2              | Página 2 de 6         |

| CONTROL DE EMISIÓN  |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| ELABORÓ   | REVISÓ  | AUTORIZÓ                              |
| Ing. Nyx Anaid Vargas Sotomayor<br>Coordinador de Calidad | M. C. Perla Salgado Gaytán<br>Representante de la Dirección | Ing. Eliot Joffre Vázquez<br>Director |
| <b>Firma:</b>   | <b>Firma:</b>   | <b>Firma:</b>                         |
| 11 de Diciembre del 2017                                  | 13 de Diciembre del 2017                                    | 15 de Diciembre del 2017              |


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

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. | Código: ITA-CA-PO-002 |
|   |  | Revisión: 0           |
|   | Referencia a la Norma ISO 9001:2015<br>5.1.2, 9.1.2              | Página 3 de 6         |

#### 4. Diagrama del procedimiento




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: ITA-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 4 de 6</b>         |

## 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.<br>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:<br>NO cumple, aplica política 6<br>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.               |

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

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. | Código: ITA-CA-PO-002 |
|   |  | Revisión: 0           |
|   | Referencia a la Norma ISO 9001:2015<br>5.1.2, 9.1.2              | Página 5 de 6         |

## 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 |

## 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.

**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: ITA-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 6 de 6</b>         |

**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.

## 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                  | 11 de Diciembre de 2017   | Revisión total de la NORMA ISO 9001:2015   |
| 0                  | 30 de enero de 2012       | Se actualiza la codificación sustituyendo SNEST por ITA<br>Se cambia el logo Institucional<br>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<br>Se anexa  |

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