

	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006 Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 1 de 6

1. Propósito

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

2. Alcance

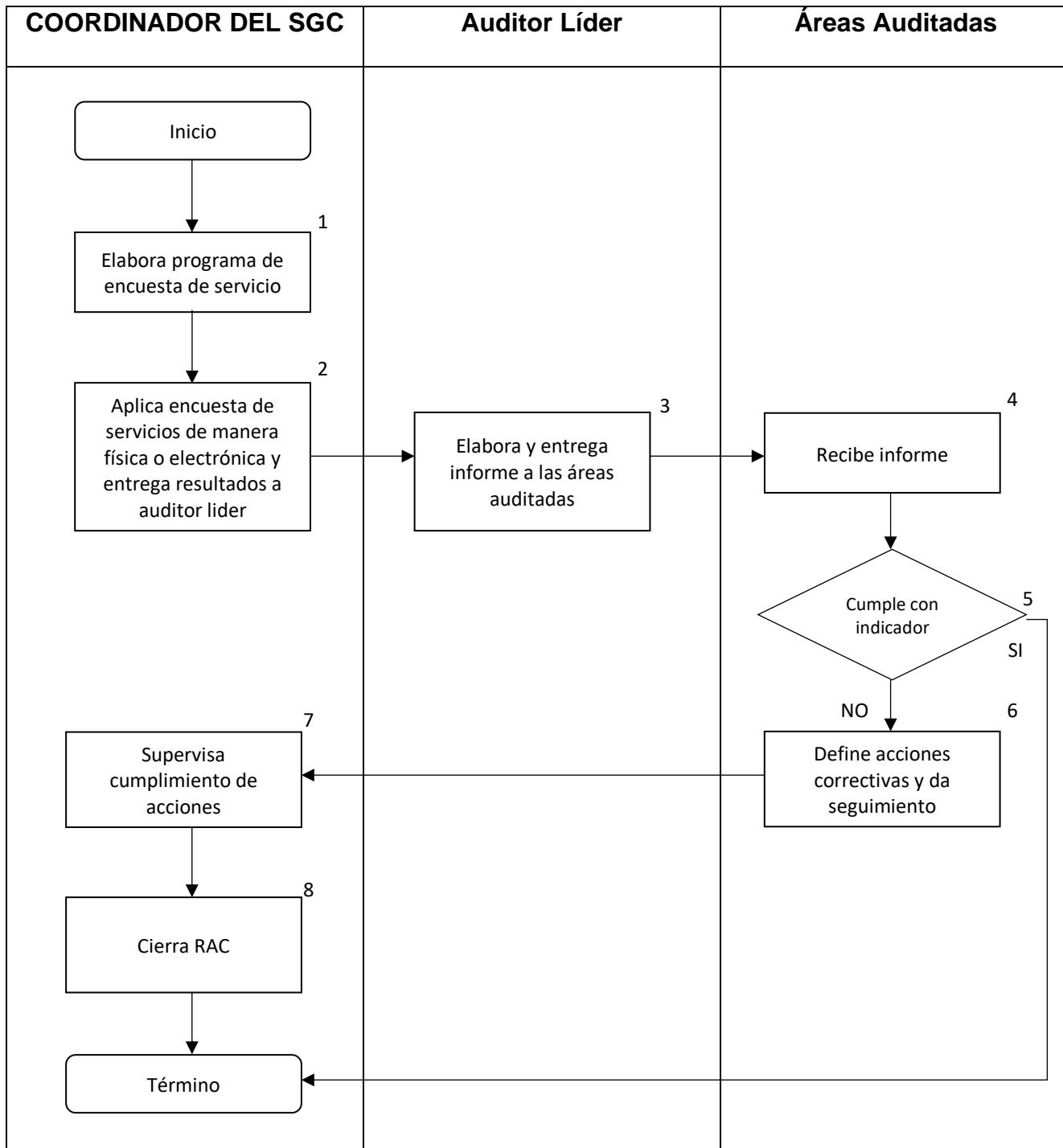
Aplica a todas las áreas de servicio al estudiante en el Instituto Tecnológico de Tlajomulco, Jal.

3. Políticas de operación

- 3.1. El Coordinador del SGC elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las quejas del estudiante.
- 3.2. El Coordinador del SGC 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 Coordinador del SGC.
- 3.4. Las Encuestas de Servicios deben ser aplicadas solamente a los estudiantes 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 podrán aplicar de manera electrónica 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 Líder informará sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al Coordinador de Calidad, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría 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.

 ITTJ <small>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TLAJOMULCO</small>	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio. Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Código: ITTJ-CA-PO-006 Revisión: 03 Página 2 de 6
--	---	--

4. Diagrama del procedimiento



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

 ITTJ <small>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TLAJOMULCO</small>	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006
	Revisión: 03	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 3 de 6

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora Programa de Auditorías de servicio.	Coordinador del SGC
2. Aplica Auditoría.	2.1 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.2 Aplica Encuestas de Servicios ITTJ-CA-PO-006-02. 2.3 Entrega resultados a Auditor Líder	Coordinador del SGC
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 ITTJ-CA-PO-006-03.	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	Areas Auditadas
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Coordinador del SGC
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	Coordinador del SGC

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas ITTJ-CA-PO-003
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad I ISO 19011

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

 <p>ITTJ INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TLAJOMULCO</p>	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006
		Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 4 de 6

7. Conservación de la información documentada

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
Programa Anual de Auditorías de Servicios	ITTJ-CA-PO-006-01	Coordinador de Calidad	1 año	Archivo histórico	Físico
Encuesta de Servicio.	ITTJ-CA -PO-006-02	Coordinador de Calidad	1 año	Archivo histórico	Electrónica
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	ITTJ-CA-PO-006-03	Coordinador de Calidad	1 año	Archivo histórico	Físico
Formato electrónico para informe de resultados de Auditorías de servicio.	ITTJ-CA-FE-04	Coordinador de Calidad	1 año	Archivo histórico	Físico
Requisición de Acciones Correctivas	ITTJ-CA -PO-003-01	Coordinador de Calidad	1 año	Archivo histórico	Físico

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.

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

	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006 Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 5 de 6

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.

Laboratorio de Compu: 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. | ITTJ-CA-PO-002-01 |
| 9.2 | Formato para Encuestas de Servicio. | ITTJ-CA-PO-002-02 |
| 9.3 | Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios. | ITTJ-CA-PO-002-03 |

	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006 Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 6 de 6

10. Cambios a esta versión

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas
03	15 de septiembre 2021	Revisión general del SGC

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MC. Jorge Armando Peralta Nava Coordinador del SGC	Ing. Rodolfo Cortez Iñiguez Subdirector de Planeación y Vinculación	MC. María Isabel Becerra Rodríguez Directora
Firma: 27 de Agosto 2021	Firma: 1 de Septiembre 2021	Firma: 15 de Septiembre 2021

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