

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Auditorías de Servicios	Responsable: Representante de Dirección	
		Código: SIG-CA-P-13	Página: 1 de 5
		Revisión: 3	
		Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1 9.1.2	Emisión: Diciembre de 2016

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 Culiacán

3. Políticas de operación

- 3.1. El o la RD elabora el programa para la aplicación de Auditorías de Servicios, el cual se adecuará cuando exista alguna contingencia derivada de las actividades inherentes a la operación del sistema.
- 3.2. El o la Auditor(a) Líder, es responsable de la aplicación 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 SIG elaborado por el o la 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 100 estudiantes en poblaciones >500 y <6000.
- 3.6. Las Encuestas de servicio se podrán aplicar de manera electrónica o manual; por parte del equipo auditor. Los(as) auditores(as) no deben auditar su propia área.
- 3.7. El o la Auditor(a) Líder proporcionará las encuestas obtenidas en el proceso de aplicación de las Auditorías de Servicios al o la RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.8. El o la RD enviará a las áreas correspondientes las encuestas realizadas por el equipo auditor para que estas realicen la captura y análisis de las mismas.
- 3.9. Las áreas correspondientes harán entrega del informe correspondiente a la o el RD con un máximo de 5 días hábiles después de haber recibido las encuestas.
- 3.10. En caso de incumplimiento con el indicador establecido en el Plan Rector, las áreas contarán con un tiempo límite de ocho días hábiles posteriores a la fecha de entrega del informe para hacer entrega de sus acciones preventivas o correctivas.
- 3.11. El o la RD y el o la responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Coordinador de Programas de Calidad	Representante de Dirección	Director
Fecha	26 de Febrero de 2020	27 de Febrero de 2020	28 de Febrero de 2020
Nombre y firma	Ing. Guillermo Beltrán Morales	LAE. Itzel Gpe. Urías Ramírez	M.C. Norman Salvador Elenes Uriarte

Procedimiento para: Auditorías de Servicios

Responsable: Representante de Dirección

Código: SIG-CA-P-13

Página: 2 de 5

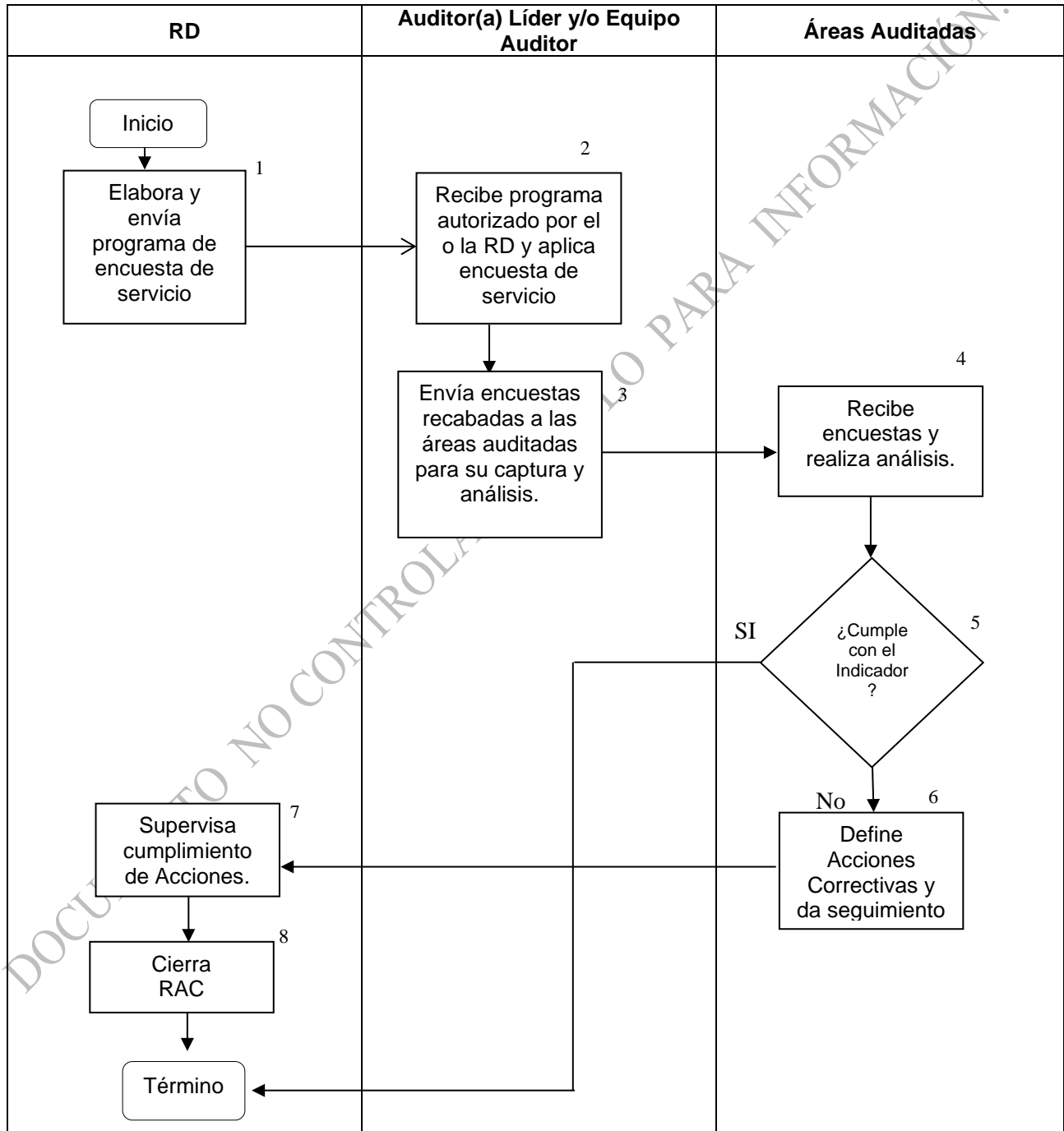
Revisión: 3

Referencia
ISO 9001:2015: 8.2.1 9.1.2

Emisión: Diciembre de
2016

- 3.12. Los documentos pertenecientes a la Encuesta de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos para el Control de documentos y Procedimiento para el Control de registros.


4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para: Auditorías de Servicios	Responsable: Representante de Dirección	
		Código: SIG-CA-P-13	Página: 3 de 5
		Revisión: 3	
		Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1 9.1.2	Emisión: Diciembre de 2016

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorías de servicio SIG-CA-F-13-01 al Auditor/a Líder.	RD
3. Envía encuestas recabadas a las áreas auditadas para su captura y análisis	2.1 Recibe Programa autorizado por el o la RD para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios SIG-CA-F-13-02, SIG-CA-F-13-03, SIG-CA-F-13-04, SIG-CA-F-13-05, SIG-CA-F-13-06, SIG-CA-F-13-07 y SIG-CA-F-13-08.	Auditor(a) Líder y equipo auditor
3. Envía encuestas recabadas a las áreas auditadas para su captura y análisis	3.1 Envía encuestas recabadas a las áreas auditadas para su captura y análisis.	Auditor(a) Líder.
4. Recibe encuestas y realiza análisis.	4.1 Recibe encuestas por parte del auditor(a) líder. 4.2 Realiza captura y análisis de las encuestas de servicios. 4.3 Integra informe correspondiente al área auditada SIG-CA-F-13-09 4.4 Informa los resultados	Áreas Auditadas.
5. Analiza resultados y compara con indicador del Plan Rector	5.1 Si el resultado: NO Cumple , aplica política 6 SI CUMPLE , aplica política 8.	Áreas Auditadas.
6. Define Acciones Correctivas y da seguimiento	6.1 Aplica Procedimiento de No conformidades, acción correctiva y acción preventiva. 6.2 Da seguimiento.	Áreas Auditadas Coordinador(a) de Programas de Calidad
7. Supervisa Cumplimiento de Acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de Acciones implantadas.	Coordinador(a) de Programas de Calidad.
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	RD.

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Auditorías de Servicios	Responsable: Representante de Dirección	
		Código: SIG-CA-P-13	Página: 4 de 5
		Revisión: 3	
		Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1 9.1.2	Emisión: Diciembre de 2016

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual del Sistema Integrado de Gestión
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad ISO 19011

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa de Auditorías de Servicios	1 año	RD	SIG-CA-F-13-01
Encuesta de Servicio de centro de computo	1 año	RD	SIG-CA-F-13-02
Encuesta de Servicio de centro de información	1 año	RD	SIG-CA-F-13-03
Encuesta de Servicio de coordinación de carreras	1 año	RD	SIG-CA-F-13-04
Encuesta de Servicio de recursos financieros	1 año	RD	SIG-CA-F-13-05
Encuesta de Servicio de servicio social	1 año	RD	SIG-CA-F-13-06
Encuesta de Servicio de servicios escolares	1 año	RD	SIG-CA-F-13-07
Encuesta de Servicio de residencias	1 año	RD	SIG-CA-F-13-08
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD	SIG-CA-F-13-09

8. Glosario

Área auditada: Área que presta el servicio que se audita y en donde puede haber un hallazgo.

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/a: Para efecto de las Auditorías de Servicio el o la auditado(a) es el área o departamento del plantel que proporciona el servicio al/la Estudiante.

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

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Auditorías de Servicios		Responsable: Representante de Dirección
	Código: SIG-CA-P-13	Página: 5 de 5	
	Revisión: 3		
	Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1 9.1.2	Emisión: Diciembre de 2016	

Encuesta de Servicio. Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los y las Estudiantes y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas en el SIG, 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(as) internos(as) 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.

SIG: Sistema Integrado de Gestión

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 SIG, 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.

9. Anexos

9.1	Formato para Programa Anual de Auditorías de Servicio.	SIG-CA-F-13-01
9.2	Formato para Encuestas de Servicio de Centro de Computo	SIG-CA-F-13-02
9.3	Formato para Encuestas de Servicio de Centro de Información	SIG-CA-F-13-03
9.4	Formato para Encuestas de Servicio de Coordinación de Carreras	SIG-CA-F-13-04
9.5	Formato para Encuestas de Servicio de Recursos Financieros	SIG-CA-F-13-05
9.6	Formato para Encuestas de Servicio de Servicio Social	SIG-CA-F-13-06
9.7	Formato para Encuestas de Servicio de Servicios Escolares	SIG-CA-F-13-07
9.8	Formato para Encuestas de Servicio de Residencias	SIG-CA-F-13-08
9.9	Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios.	SIG-CA-F-13-09

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
3	27 de Febrero de 2020	Separación y recodificación de encuestas de servicio
2	17 de Enero de 2018	Incorporación de lenguaje incluyente
1	12 de Diciembre de 2016	Actualización normativa.