	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006
		Revisión: 01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 1 de 5

1. Propósito

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

2. Alcance

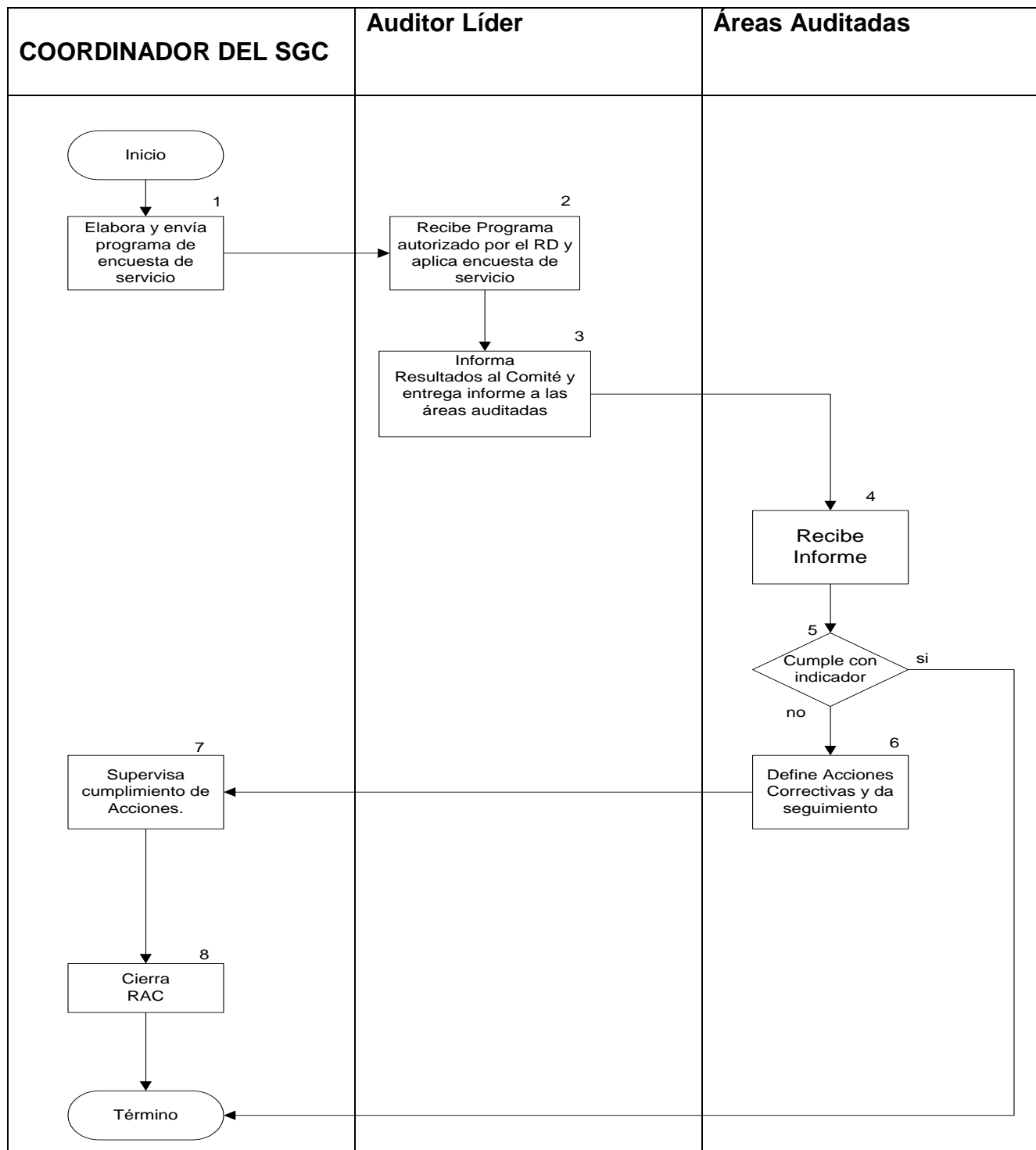
Aplica a todas las áreas de servicio al estudiante en el Instituto Tecnológico de Tlajomulco, Jal.


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 aplicaran 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 seleccionaran del grupo de auditores internos del Instituto Tecnológico. Los auditores no deben auditar su propia área.
- 3.7. El Auditor Líder informara sobre los resultados obtenidos en el proceso de aplicacion de las Auditorías de Servicios al RD, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.8. El auditor Lider 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 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.



4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.	Código: ITTJ-CA-PO-006
		Revisión: 01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 3 de 5


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorías de servicio al Auditor Líder.	Coordinador del SGC
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el Coordinador del SGC para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios ITTJ-CA-PO-006-02.	Auditor 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 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	Áreas 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

5. Descripción del procedimiento.

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 ISO 19011

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: 01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 4 de 5

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro.
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	CSGC	ITTJ-CA-PO-006-01
Encuesta de Servicio.	1 año	CSGC	ITTJ-CA -PO-006-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	CSGC	ITTJ-CA-PO-006-03
Formato electrónico para informe de resultados de Auditorías de servicio.	1 año	CSGC	ITTJ-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	CSGC	ITTJ-CA -PO-003-01

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.

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.

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: 01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1.2	Página 5 de 5

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.

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 |

10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
01	26 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Rodolfo Cortez Iñiguez Coordinador del SGC	MVZ. Andrés Bacilio Pérez Subdirector de Planeación y Vinculación	Dra. Esperanza Aguillón Robles Directora
Firma:	Firma:	Firma:
19 Enero 2018	24 Enero 2018	26 Enero 2018

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