	<b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio</b>	<b>Código: TecNM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 9.1.2, 9.2</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la organización en relación con las expectativas del cliente.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en la organización.

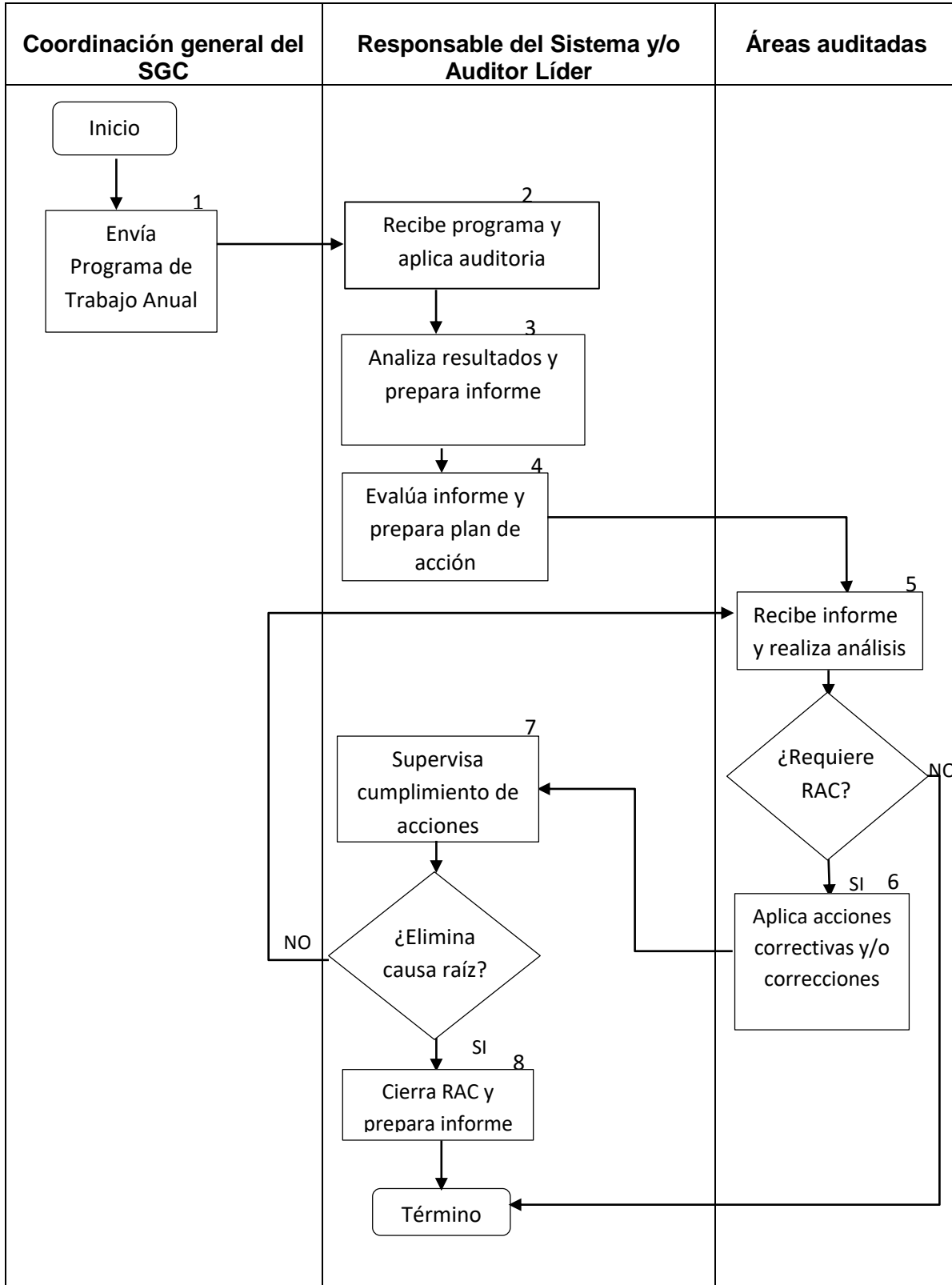
## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. El Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios se adecuará cuando exista alguna contingencia, producto de las quejas del cliente.
- 3.2. El Responsable del Sistema del Instituto Tecnológico, es directamente responsable de la aplicación y evaluación de las Auditorías de Servicios auxiliándose para la aplicación del equipo auditor o Jefes de Áreas.
- 3.3. Las Auditorías de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa de Trabajo Anual del SGC elaborado por la Coordinación del SGC.
- 3.4. Las Auditorías de Servicios deben ser aplicadas solamente a los clientes que hayan recibido el servicio que se audita.
- 3.5. Las Auditorías de Servicios se aplicaran por lo menos a un 10% del total de la población estudiantil de acuerdo a la política 3.4.
- 3.6. 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 entregará el informe de las Auditorías de Servicios al Responsable del Sistema del Instituto Tecnológico, cinco días hábiles después de haberse efectuado la Auditoría de Servicio.
- 3.8. El Responsable del Sistema y el responsable del Área Auditada resguardarán la información para su seguimiento, con base en lo establecido en el apartado 7 del mismo procedimiento.
- 3.9. El tiempo límite para presentar las Acciones Correctivas es de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción del informe de Auditorías de Servicios.
- 3.10. Los documentos pertenecientes a la Auditoría de Servicio deben conservarse con base en lo establecido en los procedimientos de Control de Registros de Calidad y Control de Documentos.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Liliana Castañón Ayala	Oralia Rioja Palacios Coordinadora de los Sistemas de Gestión	María Luisa Lopeandía Urbina Directora de Aseguramiento de la Calidad
Firma:	Firma:	Firma:



**4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**



	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio</b>	<b>Código: TecNM-CA-PO-001</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 9.2, 10.2</b>	<b>Revisión: 0</b> <b>Página 3 de 5</b>

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Envía programa	1.1 Elabora Programa Anual para realizar las Auditorías de Servicios en los Institutos Tecnológicos. 1.2 Envía Programa de Auditorías de Servicios firmado, para que el Responsable del Sistema y el Auditor Líder lo lleven a cabo.	Coordinador del SGC
2. Recibe programa y aplica auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el Coordinador General del SGC para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 De acuerdo a la programación recibida, el Responsable del Sistema elabora el programa anual de Auditorías de Servicio del Instituto Tecnológico TecNM-CA-PO-001-01. 2.3 Determina medio de aplicación de Auditorías de Servicios (medio físico o en electrónico). 2.4 Aplica Encuestas de Servicios TecNM-CA-PO-001-02.	Responsable del Sistema/ Auditor Líder
3. Analiza resultados auditor líder.	3.1 Analiza los Resultados de cada una de las Áreas Auditadas. 3.2 Prepara las conclusiones de la Auditoría. 3.3 Elabora el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio para que el Responsable del Sistema lo revise y le dé el Visto Bueno TecNM-CA-PO-001-03.	Auditor Líder
4. Evalúa informe y prepara plan de acción.	4.1 Recibe informe y evalúa los resultados presentados por el Responsable del Sistema. 4.2 Prepara el Plan de Acción si los resultados muestran No conformidades en el servicio, para que las áreas auditadas atiendan las deficiencias del Servicio proporcionado.	Responsable del sistema
5. Recibe, información y realiza análisis de causa raíz.	5.1 Recibe informe de resultados de la auditoría de servicio y si el informe muestra no conformidades en el servicio proporcionado. 5.2 Realiza el Análisis de Causa Raíz. <b>SI</b> requiere RAC, completa la información en el formato TecNM-CA-PG-005-01 <b>NO</b> requiere RAC, termina.	Áreas Auditadas



**Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio**

**Código: TecNM-CA-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la norma ISO 9001:2015 9.2, 10.2**

**Página 4 de 5**


<b>SECUENCIA DE ETAPAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
6. Aplica acciones correctivas y/o correcciones	6.1 Aplica acciones correctivas y/o corrección y da seguimiento a las acciones aplicadas. (Ver procedimiento del SGC para Acciones Correctivas TecNM-CA-PG-005).	Áreas Auditadas
7. Supervisa cumplimiento de acciones.	7.1 Supervisa el cumplimiento de acciones implantadas e informan los resultados de las acciones al Responsable del Sistema.	Responsable del Sistema y/o Auditor Líder
8. Cierra RAC y prepara informe.	8.1 Verifica la eficacia de las acciones tomadas y cierra RAC. 8.2 Envía informe a la Coordinadora del SGC del TecNM.	Responsable del Sistema y/o Auditor Líder

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas TecNM-CA-PG-005
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011:2018

## 7.Registros

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de Retención</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de Registro.</b>
Formato Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	Responsable del Sistema	TecNM-CA-PO-001-01
Formato para Encuestas de Servicio	1 año	Responsable del Sistema	TecNM-CA-PO-001-02
Formato Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio	1 año	Responsable del Sistema	TecNM-CA-PO-001-03
Formato electrónico para informe de resultados de auditoría de servicio.	1 año	Responsable del Sistema	TecNM-CA-PG-007-04
Formato Requisición de Acciones Correctivas.	1 año	Responsable del Sistema	TecNM-CA-PG-005-01

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio</b>	<b>Código: TecNM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 9.2, 10.2</b>	<b>Página 5 de 5</b>

## 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 Alumno.

**Auditor Líder:** Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de Auditoría.

**Auditoría de Servicio.** Análisis sistemático e independiente, para determinar si los servicios proporcionados a los Alumnos 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 9001:2015 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.

**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 Computo:** Es el área en donde los alumnos realizan prácticas, consultan Internet, o cualquier otra actividad relacionada. Esta área puede recibir nombres diversos dependiendo del plantel de que se trate.

## 9. Anexos

N/A

## 10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	11 de Agosto de 2017	ORIGINAL. Creación del TecNM y actualización de la Norma ISO 9001:2015.
1	19 de Julio de 2020	Actualización de documentos de referencia