

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.</b>		<b>Código: SNEST-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 3</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b>	<b>5.2, 8.2.1</b>	<b>Página 1 de 5</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 del Valle del Yaqui.

## 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 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 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 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 Auditorías 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.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
<b>M.C. Arcelia Márquez Castillo</b> RD	<b>M.C. Pedro A. Haro Ramírez</b> Subdirector de Planeacion	<b>M.I. Fco. Miguel Cabanillas Beltrán</b> Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
04 septiembre 2009	11 septiembre 2009	18 septiembre 2009

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



Nombre del documento: Procedimiento para Auditorías de Servicio.

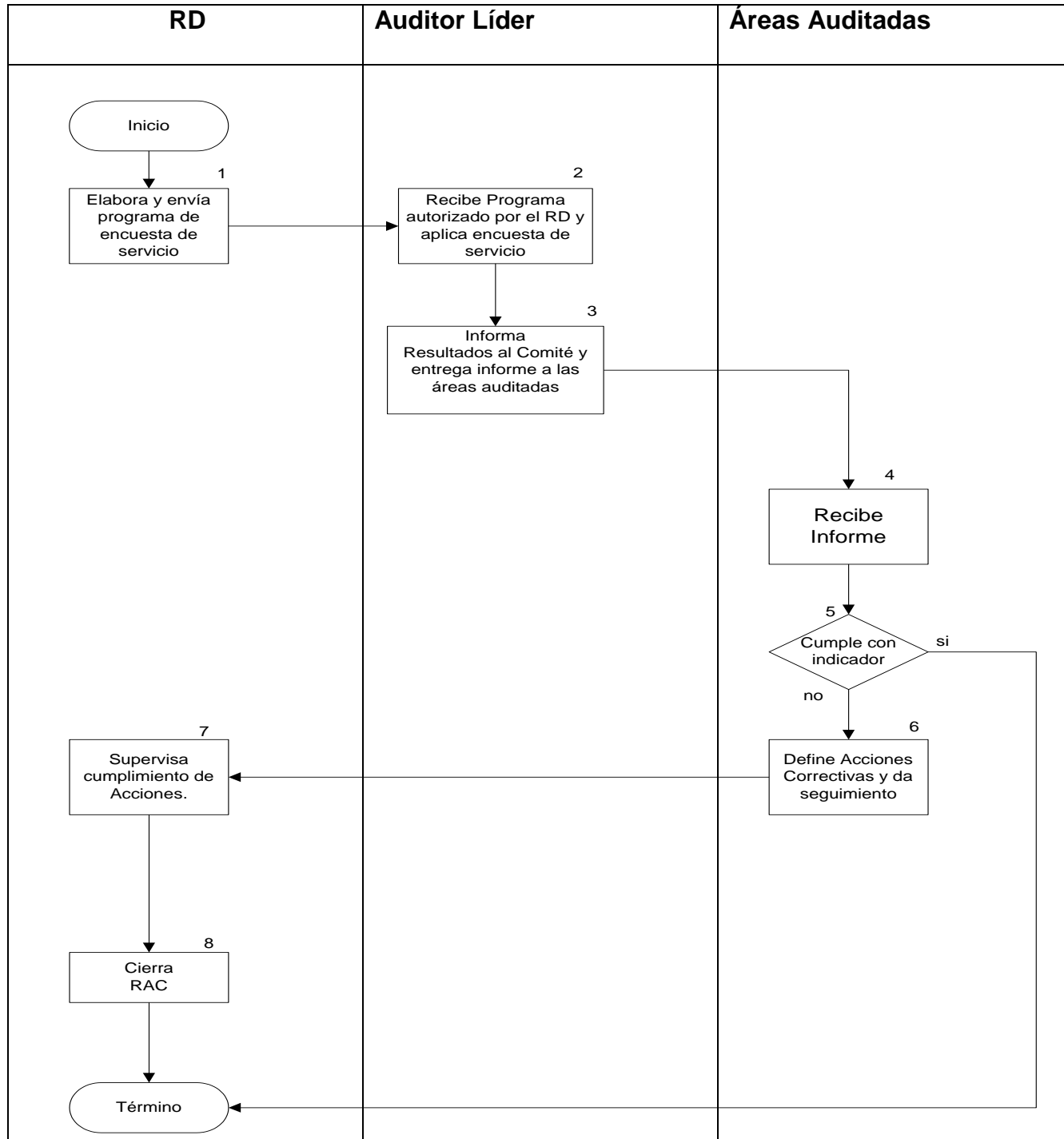
Código: SNEST-CA-PO-002

Revisión: 3

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1

Página 2 de 5

#### 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: SNEST-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 3</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b>	<b>5.2, 8.2.1</b>	<b>Página 3 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento.

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Elabora Programa	1.1 Elabora y Envía Programa de Auditorías de servicio al Auditor Líder.	RD
2. Recibe Programa y Aplica Auditoría.	2.1 Recibe Programa autorizado por el RD para realizar las Auditorías de Servicios. 2.2 Determina medio de aplicación de Encuestas de Servicio. 2.3 Aplica Encuestas de Servicios SNEST-CA-PO-002-02.	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 SNEST-CA-PO-002-03.	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: <b>NO Cumple</b> , aplica política 6 <b>SI CUMPLE</b> , 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.	RD.
8. Cierra RAC	8.1 cierra RAC	RD .

## 6. Documentos de referencia

<b>Documentos</b>
Manual de Calidad
Procedimiento para Acciones Correctivas SNEST-CA-PG-005
Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental ISO 19011

**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: SNEST-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 3</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b>	<b>5.2, 8.2.1</b>	<b>Página 4 de 5</b>

## 7. Registros

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de Retención</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de Registro.</b>
Programa Anual de Auditorías de Servicios	1 año	RD	SNEST-CA-PO-002-01
Encuesta de Servicio.	1 año	RD	SNEST-CA -PO-002-02
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	1 año	RD	SNEST-CA-PO-002-03
Formato electrónico para informe de resultados de Auditorías de servicio.	1 año	RD	SNEST-CA-FE-04
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	RD	SNEST-CA -PG-005-01

## 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.

**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.

**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: SNEST-CA-PO-002</b>
			<b>Revisión: 3</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b>	<b>5.2, 8.2.1</b>	<b>Página 5 de 5</b>

**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. SNEST-CA-PO-002-01
- 9.2 Formato para Encuestas de Servicio. SNEST-CA-PO-002-02
- 9.3 Formato para el Informe de Resultados de las Auditorías de Servicios. SNEST-CA-PO-002-03

## 10. Cambios a esta versión

<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de la actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
3	18 de septiembre del 2009	Revision total
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo Institucional y el código IC a CA Se anexa